



**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 horitzontals ponderats

Desembre 2008



Sexe – Edat – Nivell d'estudis – Llengua habitual

	SEXE		EDAT							NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS A 25 ANYS	DE 25 A 34 ANYS	DE 35 A 44 ANYS	DE 45 A 54 ANYS	DE 55 A 64 ANYS	65 I MÉS ANYS	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.1	19.7	10.0	7.1	31.8	36.1	31.7	.4	50.7	38.1	10.7	.5	.1
TOTAL PONDERAT	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
P1. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?																		
Base: Total	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
Menys de tres mesos	46	37.3	62.7	15.1	24.7	21.7	20.4	13.2	4.9	37.7	35.4	25.4	1.5	20.9	66.8	12.3	-	-
Entre 3 i 6 mesos	23	32.9	67.1	17.9	21.5	9.2	33.9	13.6	3.8	38.3	34.3	27.4	-	25.0	69.7	5.3	-	-
Entre 6 i 12 mesos	31	44.2	55.8	10.0	26.7	22.9	20.9	12.8	6.7	36.3	37.2	22.9	3.6	34.5	48.7	13.2	-	3.6
Entre 1 i 2 anys	150	39.8	60.2	15.9	36.2	22.7	13.8	7.3	4.1	36.2	34.9	28.9	-	44.0	44.5	9.9	1.5	-
Més de 2 anys	936	32.5	67.5	6.0	29.9	26.1	20.1	10.1	7.9	30.0	36.2	33.4	.3	54.7	34.5	10.4	.4	-
No sap	14	35.9	64.1	12.6	23.3	21.3	19.9	15.4	7.5	34.8	41.4	23.8	-	59.2	19.5	21.3	-	-
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJÀ?																		
Base: Total	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
Familiar o amic	229	29.9	70.1	13.1	32.0	24.9	14.3	9.0	6.8	34.6	32.8	32.1	.5	38.9	51.0	8.7	1.4	-
Internet	75	44.3	55.7	14.3	45.0	25.0	14.5	1.4	-	19.5	32.7	47.8	-	39.1	52.8	8.0	-	-
Per la televisió	465	36.6	63.4	9.9	31.3	25.0	17.8	9.7	6.3	32.5	35.5	31.6	.5	60.9	26.7	11.7	.5	.2
Per la ràdio	31	35.2	64.8	-	20.3	20.1	22.2	17.1	20.4	32.4	54.4	13.2	-	76.8	19.6	3.6	-	-
A la premsa	73	35.3	64.7	-	15.5	26.3	26.1	12.5	19.6	35.0	40.2	24.8	-	54.8	34.4	10.8	-	-
Revista de la Generalitat	52	27.2	72.8	-	14.9	24.9	36.2	20.2	3.7	34.7	49.6	13.9	1.8	45.2	45.1	9.6	-	-
Pàgines grogues	14	26.3	73.7	-	18.7	18.6	33.4	14.3	15.0	39.6	46.5	13.9	-	22.5	63.9	13.6	-	-
Algun altre servei telefònic	32	39.1	60.9	-	34.1	34.3	16.0	9.4	6.1	28.5	40.1	31.3	-	45.2	36.4	15.6	2.8	-
A la feina	16	28.6	71.4	6.8	43.1	28.9	14.6	6.5	-	14.6	20.5	64.9	-	34.8	58.1	7.1	-	-
Altres respostes	65	24.7	75.3	6.1	30.7	22.1	22.9	15.0	3.3	42.6	30.9	25.5	1.1	19.7	73.2	7.1	-	-
No sap	148	32.5	67.5	2.9	29.5	25.5	24.9	8.8	8.3	23.1	36.0	40.9	-	59.2	27.9	12.8	-	-
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012??																		
Base: Total	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
Molt satisfet	366	31.1	68.9	5.8	26.6	25.4	21.0	10.4	10.8	26.4	35.1	38.2	.3	56.2	33.0	10.7	.2	-
Bastant satisfet	659	34.1	65.9	8.9	32.6	25.7	17.5	10.0	5.3	33.7	37.5	28.3	.5	49.0	39.5	10.8	.6	.2
Regular / normal	125	37.6	62.4	9.9	28.0	22.3	26.3	8.7	4.8	35.8	32.2	31.4	.5	47.6	42.9	8.5	1.0	-
Poc satisfet	27	26.3	73.7	10.0	34.7	25.0	15.1	15.2	-	27.0	25.8	47.2	-	57.2	32.8	10.0	-	-
Gens satisfet	18	63.3	36.7	5.4	28.1	11.1	21.8	5.4	28.2	28.3	37.2	34.5	-	37.3	52.4	10.3	-	-
No sap	4	76.1	23.9	-	-	25.1	49.9	25.1	-	23.9	76.1	-	-	51.0	25.1	23.9	-	-

	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	34.0	66.0	8.0	30.2	25.1	19.7	10.0	7.1	31.8	36.1	31.7	.4	50.7	38.1	10.7	.5	.1
TOTAL PONDERAT	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.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	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.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	4	77.2	22.8	-	23.7	-	28.3	-	48.0	48.9	22.8	28.3	-	22.8	52.0	25.2	-	-
1	4	-	100.0	26.0	23.5	24.5	-	26.0	-	-	74.0	26.0	-	50.5	49.5	-	-	-
2	9	75.8	24.2	-	54.4	-	21.7	-	23.9	23.9	23.1	53.0	-	38.0	62.0	-	-	-
3	6	31.8	68.2	-	31.8	31.4	-	19.2	17.5	33.1	14.3	52.6	-	54.3	13.9	31.8	-	-
4	9	21.6	78.4	-	10.9	47.6	30.6	10.9	-	30.6	22.8	46.6	-	69.4	30.6	-	-	-
5	38	30.7	69.3	2.8	28.6	21.3	25.7	18.4	3.2	33.1	32.3	34.6	-	46.3	46.0	7.7	-	-
6	59	32.8	67.2	13.5	27.3	30.6	26.7	1.9	-	29.4	27.9	41.5	1.2	53.0	38.0	8.9	-	-
7	196	38.2	61.8	11.9	37.9	22.4	17.0	8.8	2.1	28.4	32.4	39.2	-	51.8	37.9	9.8	.6	-
8	395	35.2	64.8	8.7	31.5	24.5	19.8	9.6	5.9	29.2	38.2	32.0	.6	52.7	35.0	11.3	.8	.3
9	237	37.6	62.4	8.8	27.7	28.0	17.7	9.7	8.0	28.0	42.0	29.6	.4	51.3	37.0	10.8	.8	-
10	238	24.4	75.6	3.2	25.2	24.8	20.7	12.2	13.9	42.1	32.9	24.5	.5	48.0	42.0	9.9	-	-
No sap	5	40.7	59.3	-	19.5	20.4	19.5	40.7	-	19.5	61.1	19.5	-	39.8	20.4	39.8	-	-

	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	34.0	66.0	8.0	30.2	25.1	19.7	10.0	7.1	31.8	36.1	31.7	.4	50.7	38.1	10.7	.5	.1
TOTAL PONDERAT	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.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	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
Rapidesa	297	40.7	59.3	6.8	31.1	27.1	22.9	6.5	5.5	22.0	39.0	38.0	1.0	54.3	34.3	10.6	.8	-
Amabilitat	115	25.7	74.3	9.9	21.6	13.6	21.0	16.8	17.1	37.5	40.5	21.0	.9	60.3	32.9	6.9	-	-
Atenció (personal, al client)	212	30.2	69.8	10.2	29.7	23.4	18.6	11.9	6.3	40.0	35.0	24.9	-	43.2	46.6	9.2	1.0	-
Tenir molta i bé la informació	85	38.8	61.2	4.3	35.4	36.1	15.1	5.9	3.1	34.6	37.5	27.9	-	45.0	39.8	15.2	-	-
Bona informació	130	31.6	68.4	6.0	32.3	21.0	23.4	10.4	6.9	25.9	35.1	38.1	.9	51.6	36.5	10.4	.7	.9
Resoldre, donar solucions	166	28.6	71.4	8.4	31.1	23.7	17.9	10.1	8.8	35.6	34.7	29.7	-	50.3	38.5	10.7	.5	-
Eficàcia / eficiència	68	39.8	60.2	9.6	31.7	30.6	11.1	9.8	7.2	26.3	26.9	46.8	-	63.1	21.8	15.2	-	-
Professionalitat	38	30.8	69.2	5.7	29.8	33.0	15.3	16.2	-	43.3	28.1	28.6	-	52.0	37.5	10.5	-	-
Llenguatge clar i concís	18	46.7	53.3	5.7	28.3	37.2	23.9	5.0	-	22.8	30.1	47.1	-	28.3	65.9	5.8	-	-
Interès per resoldre la consulta	20	18.6	81.4	18.8	32.8	23.8	20.0	4.6	-	23.6	33.4	43.0	-	44.1	42.3	13.5	-	-
Preu de trucada (barat, gratuït)	20	39.8	60.2	4.7	24.0	26.5	22.0	12.9	10.0	26.8	37.3	35.8	-	51.5	43.2	5.3	-	-
Altres	10	49.8	50.2	8.7	41.5	29.6	-	9.9	10.3	31.9	29.4	38.7	-	31.0	50.9	18.1	-	-
No sap	20	37.9	62.1	11.6	21.0	19.9	20.9	15.8	10.9	48.4	46.0	5.6	-	54.4	35.2	10.4	-	-
P5-B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?																		
Base: Ha esmentat un primer aspecte	1180	33.9	66.1	7.9	30.3	25.1	19.6	10.0	7.1	31.2	35.9	32.5	.4	51.0	37.9	10.5	.5	.1
Rapidesa	162	34.5	65.5	11.9	29.3	20.1	18.1	14.3	6.3	34.0	34.1	30.5	1.3	54.5	35.7	9.1	-	.7
Amabilitat	114	23.0	77.0	3.9	26.9	28.9	19.3	8.5	12.5	31.8	40.8	27.4	-	46.8	36.8	16.3	-	-
Atenció (personal, al client)	101	28.0	72.0	3.8	37.6	24.6	22.2	5.3	6.5	27.8	34.9	37.3	-	52.2	35.7	12.1	-	-
Tenir molta i bé la informació	48	32.0	68.0	4.1	37.9	22.7	22.1	8.8	4.3	24.5	46.7	28.8	-	46.4	39.0	14.6	-	-
Bona informació	98	32.0	68.0	12.5	32.1	23.6	20.9	8.2	2.8	19.0	41.8	38.0	1.2	42.3	47.4	10.2	-	-
Resoldre, donar solucions	113	32.9	67.1	11.1	28.0	27.9	17.5	11.9	3.6	32.7	32.8	34.4	-	48.1	43.0	7.1	1.9	-
Eficàcia / eficiència	87	46.3	53.7	16.8	21.7	32.8	19.5	5.7	3.5	32.8	36.4	30.8	-	53.3	40.9	4.5	1.2	-
Professionalitat	19	46.6	53.4	4.8	25.3	42.8	-	16.9	10.2	31.1	26.6	42.3	-	49.1	36.1	10.3	4.5	-
Llenguatge clar i concís	29	23.1	76.9	7.4	25.6	16.7	29.2	13.7	7.3	26.3	47.7	26.0	-	61.0	31.9	7.1	-	-
Interès per resoldre la consulta	23	38.6	61.4	3.7	12.6	20.1	30.1	11.1	22.3	25.9	33.6	40.5	-	58.8	33.0	8.3	-	-
Preu de trucada (barat, gratuït)	19	45.0	55.0	-	52.1	25.2	10.5	12.2	-	20.1	16.5	63.4	-	63.3	12.0	24.7	-	-
Altres	20	38.8	61.2	-	20.3	28.0	29.3	5.7	16.8	28.8	16.0	55.1	-	60.2	34.3	5.5	-	-
Cap altre	348	36.0	64.0	6.0	32.4	24.2	19.1	10.2	8.1	35.5	35.0	29.0	.5	51.3	37.2	10.9	.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-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	34.0	66.0	8.0	30.2	25.1	19.7	10.0	7.1	31.8	36.1	31.7	.4	50.7	38.1	10.7	.5	.1
TOTAL PONDERAT	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?																		
Base: Total	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
Rapidesa	459	38.5	61.5	8.6	30.5	24.7	21.2	9.3	5.8	26.3	37.3	35.3	1.1	54.4	34.8	10.1	.5	.2
Amabilitat	229	24.4	75.6	6.9	24.3	21.2	20.1	12.7	14.8	34.7	40.7	24.2	.5	53.6	34.8	11.6	-	-
Atenció (personal, al client)	313	29.5	70.5	8.1	32.2	23.8	19.7	9.8	6.4	36.1	35.0	28.9	-	46.1	43.1	10.2	.7	-
Tenir molta i bé la informació	134	36.4	63.6	4.2	36.3	31.3	17.7	7.0	3.6	30.9	40.8	28.2	-	45.5	39.5	15.0	-	-
Bona informació	228	31.8	68.2	8.8	32.2	22.1	22.3	9.5	5.1	22.9	38.0	38.0	1.0	47.6	41.2	10.3	.4	.5
Resoldre, donar solucions	279	30.3	69.7	9.5	29.9	25.4	17.7	10.8	6.7	34.4	34.0	31.6	-	49.4	40.3	9.2	1.1	-
Eficàcia / Eficiència	155	43.4	56.6	13.6	26.1	31.8	15.8	7.5	5.2	29.9	32.2	37.9	-	57.6	32.5	9.2	.7	-
Professionalitat	58	36.1	63.9	5.4	28.3	36.3	10.2	16.5	3.4	39.2	27.6	33.2	-	51.0	37.0	10.4	1.5	-
Llenguatge clar i concís	46	32.1	67.9	6.7	26.6	24.5	27.2	10.4	4.5	25.0	41.0	34.1	-	48.5	44.8	6.6	-	-
Interès per resoldre la consulta	44	29.3	70.7	10.7	22.0	21.8	25.4	8.1	11.9	24.8	33.5	41.7	-	52.0	37.3	10.7	-	-
Preu de trucada (barat, gratuït)	39	42.3	57.7	2.4	37.5	25.9	16.5	12.6	5.2	23.6	27.3	49.1	-	57.2	28.1	14.7	-	-
Altres	30	42.6	57.4	3.0	27.6	28.6	19.1	7.1	14.5	29.9	20.7	49.5	-	50.1	40.1	9.8	-	-
No sap	20	37.9	62.1	11.6	21.0	19.9	20.9	15.8	10.9	48.4	46.0	5.6	-	54.4	35.2	10.4	-	-

	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-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	34.0	66.0	8.0	30.2	25.1	19.7	10.0	7.1	31.8	36.1	31.7	.4	50.7	38.1	10.7	.5	.1
TOTAL PONDERAT	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.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	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.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	6	52.1	47.9	17.5	20.8	-	46.3	15.4	-	17.5	30.9	51.6	-	51.6	48.4	-	-	-
1	2	50.0	50.0	50.0	-	-	50.0	-	-	-	50.0	50.0	-	50.0	50.0	-	-	-
2	9	75.9	24.1	12.2	38.0	-	-	25.5	24.3	25.5	22.5	52.0	-	64.2	35.8	-	-	-
3	12	26.0	74.0	10.0	33.8	22.6	33.6	-	-	20.9	26.7	52.4	-	42.1	25.2	22.6	10.0	-
4	11	42.9	57.1	-	37.3	54.0	8.7	-	-	18.2	35.3	46.5	-	55.2	34.5	10.3	-	-
5	57	25.1	74.9	10.7	23.6	23.3	18.1	16.4	7.9	44.0	17.9	38.1	-	45.9	42.7	11.4	-	-
6	87	34.1	65.9	11.6	34.9	25.9	14.4	10.6	2.5	22.6	30.7	45.9	.8	49.3	37.5	13.2	-	-
7	231	38.5	61.5	10.7	36.5	20.7	21.4	6.4	4.2	30.4	34.2	35.4	-	50.4	37.8	11.2	.5	-
8	333	37.0	63.0	9.1	30.2	24.9	19.7	10.0	6.0	27.7	43.4	27.9	.9	52.3	38.0	8.4	.9	.3
9	230	29.9	70.1	5.2	28.2	29.3	20.4	8.9	8.0	27.2	41.5	30.8	.5	55.9	33.0	11.1	-	-
10	219	28.5	71.5	3.9	25.0	26.0	19.0	13.0	13.2	45.6	27.9	26.5	-	45.9	42.3	11.4	.4	-
No sap	4	52.7	47.3	-	22.2	26.3	-	51.5	-	-	100.0	-	-	73.7	26.3	-	-	-
AMABILITAT																		
Base: Total	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.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	52.8	47.2	47.2	-	52.8	-	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-
2	3	35.0	65.0	-	-	30.0	35.0	-	35.0	65.0	-	35.0	-	35.0	65.0	-	-	-
3	2	56.4	43.6	-	43.6	-	-	-	56.4	56.4	-	43.6	-	-	100.0	-	-	-
4	2	47.7	52.3	-	100.0	-	-	-	-	-	47.7	52.3	-	52.3	-	47.7	-	-
5	20	25.4	74.6	16.4	29.0	5.5	28.0	21.0	-	26.1	33.6	40.3	-	48.0	41.0	5.0	6.0	-
6	40	23.2	76.8	9.8	38.9	21.4	20.0	7.0	2.8	24.6	33.2	42.2	-	44.2	43.0	12.8	-	-
7	107	37.7	62.3	7.7	39.1	19.5	20.5	11.5	1.6	32.1	32.3	35.6	-	43.4	41.1	14.5	1.0	-
8	325	36.3	63.7	10.0	30.5	26.4	19.2	8.1	5.7	28.6	32.7	38.1	.5	57.5	33.7	8.5	.3	-
9	288	35.1	64.9	9.5	27.5	30.3	17.0	8.7	7.0	25.9	43.6	30.1	.4	53.4	34.1	11.7	.4	.4
10	406	31.1	68.9	4.9	28.5	22.8	21.4	12.0	10.4	38.7	34.7	26.1	.5	46.9	42.3	10.4	.4	-
No sap	3	100.0	-	-	36.2	31.9	-	31.9	-	-	63.8	36.2	-	68.1	31.9	-	-	-
No contesta	1	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	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-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	34.0	66.0	8.0	30.2	25.1	19.7	10.0	7.1	31.8	36.1	31.7	.4	50.7	38.1	10.7	.5	.1
TOTAL PONDERAT	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
PROFESSIONALITAT																		
Base: Total	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.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	4	55.0	45.0	26.7	25.1	29.9	18.3	-	-	25.1	56.6	18.3	-	56.6	43.4	-	-	-
1	1	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-
2	2	-	100.0	53.8	-	46.2	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-
3	5	74.4	25.6	-	25.6	-	-	25.6	48.9	51.1	-	48.9	-	48.9	51.1	-	-	-
4	11	19.6	80.4	-	20.4	10.5	49.9	9.7	9.5	49.7	-	50.3	-	41.0	39.0	20.0	-	-
5	36	26.7	73.3	4.9	39.0	22.5	16.6	11.1	5.9	24.3	35.0	40.7	-	56.1	38.5	5.4	-	-
6	61	21.8	78.2	6.3	34.7	29.7	23.4	5.9	-	27.8	26.4	44.7	1.1	55.6	35.6	8.9	-	-
7	186	36.7	63.3	13.7	37.1	24.3	13.9	8.4	2.6	24.6	35.0	40.4	-	51.5	34.8	12.5	1.3	-
8	333	39.5	60.5	8.5	26.5	27.7	21.2	10.1	6.0	30.1	37.5	31.8	.6	54.2	35.4	10.1	.3	-
9	253	35.1	64.9	8.2	30.9	26.4	16.8	10.4	7.3	29.9	41.2	27.9	.9	49.3	38.6	11.2	.4	.4
10	291	28.0	72.0	4.4	28.6	22.0	22.0	10.4	12.5	40.6	33.1	26.3	-	48.4	40.4	10.6	.6	-
No sap	19	37.5	62.5	5.3	21.8	16.5	30.6	21.2	4.7	8.1	61.8	30.1	-	43.2	52.3	4.6	-	-
ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA																		
Base: Total	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.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	11	48.4	51.6	-	35.6	-	17.4	9.1	37.8	57.9	26.7	15.4	-	8.3	74.0	17.7	-	-
1	1	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-
2	9	44.7	55.3	-	56.7	21.2	10.7	-	11.4	30.2	9.6	60.2	-	24.8	53.8	21.4	-	-
3	4	49.6	50.4	25.2	-	47.5	-	-	27.3	25.2	25.2	49.6	-	74.8	25.2	-	-	-
4	19	57.7	42.3	14.5	34.3	20.0	19.6	11.6	-	57.3	12.3	26.8	3.6	48.1	51.9	-	-	-
5	45	24.6	75.4	9.5	24.3	31.5	19.6	12.8	2.3	20.8	24.6	54.6	-	44.2	40.4	12.7	2.7	-
6	82	28.0	72.0	10.5	41.0	18.6	19.3	9.4	1.2	22.5	30.5	47.0	-	60.5	31.7	6.4	1.4	-
7	200	37.5	62.5	10.4	31.1	24.2	23.1	8.8	2.4	28.2	38.7	32.6	.5	51.0	34.0	15.0	-	-
8	295	37.7	62.3	8.4	28.6	29.2	18.4	8.7	6.6	25.3	44.0	30.6	-	56.3	35.1	8.2	.4	-
9	219	31.2	68.8	5.7	37.2	23.3	17.3	10.5	5.9	28.4	38.3	31.8	1.5	50.7	34.1	13.4	1.3	.5
10	306	30.2	69.8	6.7	23.3	24.7	21.0	11.3	13.1	43.4	30.4	26.1	-	47.3	44.3	8.4	-	-
No sap	7	59.5	40.5	12.3	30.2	27.4	-	30.1	-	27.4	43.2	29.4	-	45.3	27.4	27.4	-	-
No contesta	1	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	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-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	34.0	66.0	8.0	30.2	25.1	19.7	10.0	7.1	31.8	36.1	31.7	.4	50.7	38.1	10.7	.5	.1
TOTAL PONDERAT	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
LLENGUATGE CLAR I CONCÍS																		
Base: Total	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.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	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-
2	1	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-
3	2	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	52.3	-	47.7	-	47.7	52.3	-	-	-
4	5	25.0	75.0	-	25.0	21.0	19.3	34.7	-	54.5	20.5	25.0	-	20.5	79.5	-	-	-
5	28	27.9	72.1	7.6	26.9	26.4	9.9	18.5	10.8	40.3	34.8	24.8	-	43.0	46.7	6.0	4.3	-
6	52	31.8	68.2	13.7	30.5	29.2	19.9	5.4	1.3	30.4	34.6	33.6	1.3	58.2	32.5	9.3	-	-
7	141	42.5	57.5	10.7	36.7	22.6	19.6	7.6	2.7	25.9	34.7	38.6	.8	56.0	32.3	11.7	-	-
8	333	35.1	64.9	9.2	28.6	25.9	21.4	9.3	5.5	26.4	35.8	37.1	.6	51.9	36.1	11.5	.6	-
9	266	35.5	64.5	8.7	32.2	28.0	16.5	9.0	5.6	26.1	39.4	34.1	.4	55.6	33.9	9.2	.8	.4
10	366	29.1	70.9	4.9	28.3	22.7	20.6	11.9	11.7	41.1	35.0	24.0	-	45.2	43.8	10.8	.2	-
No sap	5	42.8	57.2	-	18.0	21.4	18.8	41.8	-	39.2	60.8	-	-	39.4	41.8	18.8	-	-
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA																		
Base: Total	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.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	9	59.9	40.1	11.1	34.0	12.4	29.0	-	13.5	34.0	33.6	32.5	-	68.4	31.6	-	-	-
2	2	47.7	52.3	-	52.3	-	-	-	47.7	-	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-
3	3	-	100.0	-	28.7	-	32.6	38.7	-	38.7	61.3	-	-	71.3	28.7	-	-	-
4	7	25.6	74.4	15.3	-	23.4	45.9	-	15.3	57.8	26.8	15.3	-	31.9	68.1	-	-	-
5	32	12.9	87.1	8.7	39.6	28.0	7.9	12.4	3.3	34.0	27.3	38.7	-	46.5	38.6	11.2	3.7	-
6	91	34.7	65.3	7.0	42.2	20.5	15.1	14.0	1.1	26.0	35.0	39.0	-	58.4	27.9	13.7	-	-
7	169	36.1	63.9	16.6	33.1	18.4	21.6	8.5	1.8	24.0	34.4	41.0	.6	48.4	37.6	13.4	.7	-
8	330	37.2	62.8	9.5	26.6	27.4	21.6	8.0	6.9	28.5	41.2	29.7	.5	56.2	34.2	8.9	.3	.3
9	247	35.7	64.3	4.5	32.0	29.9	16.9	9.6	7.1	30.8	37.5	31.7	-	50.3	37.3	11.7	.7	-
10	303	28.8	71.2	4.7	27.3	23.6	19.8	12.3	12.3	40.9	31.5	26.8	.7	45.0	45.0	9.6	.4	-
No sap	6	65.0	35.0	-	-	46.8	36.5	16.7	-	-	47.6	52.4	-	51.7	48.3	-	-	-

	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-	AMB-	ALTRES	NC
				A 25	A 34	A 44	A 54	A 64	I MÉS						LLÀ			
				ANYS	ANYS	ANYS	ANYS	ANYS	ANYS									
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.1	19.7	10.0	7.1	31.8	36.1	31.7	.4	50.7	38.1	10.7	.5	.1
TOTAL PONDERAT	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.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	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.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	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-
3	1	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-
4	1	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-
5	16	33.6	66.4	11.1	18.6	54.1	9.7	6.6	-	54.9	27.3	17.8	-	46.1	41.8	12.0	-	-
6	25	35.8	64.2	8.6	47.1	11.9	21.0	8.0	3.5	23.7	36.0	40.2	-	56.3	39.5	-	4.2	-
7	95	42.5	57.5	6.1	35.2	32.6	16.1	5.8	4.1	26.2	37.5	36.3	-	51.2	40.6	7.0	1.2	-
8	268	34.7	65.3	6.5	35.4	24.7	17.5	11.2	4.8	25.6	38.9	35.4	-	51.7	34.6	13.3	.3	-
9	248	37.8	62.2	7.8	26.8	26.2	20.4	9.5	9.3	27.8	37.4	34.3	.4	54.1	34.7	10.4	.4	.4
10	545	30.5	69.5	9.1	27.8	23.3	20.8	10.7	8.3	36.4	34.1	28.8	.7	49.2	40.2	10.1	.4	-
AMABILITAT																		
Base: Total	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.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	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-
2	1	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-
5	12	50.0	50.0	8.8	32.5	25.9	16.7	16.1	-	17.5	48.9	25.9	7.7	57.0	43.0	-	-	-
6	25	45.6	54.4	7.1	49.3	19.1	24.4	-	-	25.8	24.2	50.0	-	49.5	43.0	7.5	-	-
7	83	46.7	53.3	7.8	26.1	32.1	23.3	8.2	2.6	31.1	35.2	33.6	-	53.1	38.5	8.4	-	-
8	219	36.7	63.3	9.8	33.2	25.0	20.8	9.0	2.2	21.2	33.9	44.9	-	53.5	35.3	10.3	1.0	-
9	251	37.5	62.5	9.1	30.7	23.7	16.4	12.4	7.7	29.6	39.2	30.8	.4	50.3	37.2	11.6	.4	.4
10	609	29.1	70.9	7.0	28.5	24.9	19.7	10.0	9.8	36.6	35.7	27.3	.5	50.1	38.6	10.8	.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	34.0	66.0	8.0	30.2	25.1	19.7	10.0	7.1	31.8	36.1	31.7	.4	50.7	38.1	10.7	.5	.1
TOTAL PONDERAT	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
PROFESSIONALITAT																		
Base: Total	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.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	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-
4	1	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-
5	5	38.2	61.8	21.4	16.8	-	41.2	20.5	-	38.5	61.5	-	-	23.3	76.7	-	-	-
6	12	42.6	57.4	8.3	49.1	18.2	17.0	7.3	-	34.5	23.2	42.3	-	75.8	24.2	-	-	-
7	64	48.5	51.5	14.9	29.1	22.5	23.5	5.1	4.9	39.8	24.8	35.4	-	44.8	41.7	11.8	1.7	-
8	203	42.4	57.6	6.0	36.3	30.9	15.0	9.4	2.5	30.2	33.0	36.8	-	52.9	35.2	12.0	-	-
9	270	34.3	65.7	11.8	28.1	22.7	20.1	9.5	7.7	22.9	44.6	32.1	.4	54.0	35.8	8.7	1.1	.4
10	641	29.4	70.6	6.1	28.8	24.9	20.3	11.0	8.9	34.5	34.5	30.3	.6	49.5	39.1	11.0	.3	-
No sap	1	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-
No contesta	1	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-
ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA																		
Base: Total	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.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	48.9	51.1	48.9	-	51.1	-	-	-	48.9	-	51.1	-	51.1	48.9	-	-	-
6	9	22.1	77.9	-	34.0	11.0	32.3	22.6	-	53.9	-	46.1	-	55.2	44.8	-	-	-
7	43	44.0	56.0	10.0	28.3	21.8	22.7	7.2	10.0	46.8	41.8	11.5	-	56.8	30.2	13.0	-	-
8	129	39.8	60.2	12.4	30.3	24.3	17.7	11.5	3.9	30.9	37.1	32.0	-	51.4	35.3	12.5	.9	-
9	229	34.6	65.4	7.1	30.8	27.5	18.2	9.9	6.5	24.5	47.1	27.5	.9	52.8	35.7	10.2	.8	.5
10	786	32.2	67.8	7.4	30.2	24.8	19.9	9.8	7.9	32.4	33.0	34.2	.4	50.1	39.1	10.3	.4	-
No sap	1	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-
No contesta	1	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	-	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-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	34.0	66.0	8.0	30.2	25.1	19.7	10.0	7.1	31.8	36.1	31.7	.4	50.7	38.1	10.7	.5	.1
TOTAL PONDERAT	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
LLENGUATGE CLAR I CONCÍS																		
Base: Total	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.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	24.7	75.3	-	24.7	-	47.2	28.1	-	49.7	25.6	24.7	-	78.3	21.7	-	-	-
6	13	34.9	65.1	22.2	28.7	24.9	9.2	15.0	-	29.5	46.9	23.6	-	39.7	42.7	17.6	-	-
7	88	44.4	55.6	15.0	38.5	20.5	15.4	4.6	6.0	23.8	34.2	42.0	-	50.9	36.4	12.6	-	-
8	204	43.4	56.6	8.2	32.5	27.0	23.2	6.1	3.0	22.4	34.2	42.8	.5	54.9	34.0	9.4	1.1	.5
9	268	37.1	62.9	8.5	31.0	25.0	17.1	11.5	6.9	26.5	43.5	29.6	.3	54.5	33.6	11.5	.4	-
10	622	28.1	71.9	6.5	28.0	25.2	19.9	11.3	9.0	37.4	33.6	28.5	.5	48.2	41.2	10.1	.4	-
No sap	1	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA																		
Base: Total	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.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	10	20.2	79.8	20.0	28.9	11.1	29.5	10.6	-	58.9	20.0	21.2	-	41.1	58.9	-	-	-
6	21	29.9	70.1	15.0	37.7	18.2	19.4	4.8	4.9	32.9	30.2	36.9	-	63.0	26.9	10.1	-	-
7	58	36.4	63.6	11.1	26.4	28.7	19.3	9.2	5.4	33.6	38.3	28.2	-	54.0	26.6	19.4	-	-
8	151	42.8	57.2	10.7	32.6	23.0	20.1	10.5	3.1	31.2	38.3	30.5	-	54.5	36.3	9.3	-	-
9	256	33.5	66.5	8.4	33.8	23.4	17.4	9.8	7.2	27.9	37.4	34.3	.4	50.5	35.5	12.8	.8	.4
10	703	32.4	67.6	6.7	28.4	26.2	20.0	10.3	8.4	32.1	35.4	32.0	.6	50.1	40.0	9.3	.6	-
No sap	1	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-	-	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	34.0	66.0	8.0	30.2	25.1	19.7	10.0	7.1	31.8	36.1	31.7	.4	50.7	38.1	10.7	.5	.1
TOTAL PONDERAT	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
P8-A. I DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ÉS EL MÉS IMPORTANT?																		
Base: Total	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
Rapidesa	215	39.2	60.8	8.8	32.3	24.0	18.0	8.1	8.9	32.7	35.1	31.4	.8	49.0	40.7	9.4	1.0	-
Amabilitat	180	27.1	72.9	14.4	24.4	19.7	20.7	6.8	14.0	37.0	38.4	24.6	-	51.7	40.9	7.4	-	-
Professionalitat	210	31.4	68.6	2.3	26.0	29.8	22.4	15.2	4.4	27.7	41.6	29.7	1.0	55.4	33.0	11.1	-	.5
Adequació de la resposta	313	36.8	63.2	9.6	36.8	24.7	16.5	6.9	5.4	26.9	27.9	44.8	.4	51.8	36.8	11.1	.3	-
Llenguatge clar i concís	48	32.6	67.4	4.4	25.4	25.6	23.1	13.5	8.0	45.3	37.8	17.0	-	56.1	32.4	11.5	-	-
Interès per resoldre la consulta	224	33.7	66.3	6.4	29.5	26.7	20.1	12.5	4.7	31.3	41.9	26.8	-	45.6	41.5	11.6	1.4	-
Tot és important	8	25.5	74.5	-	-	12.5	38.0	37.1	12.5	62.3	12.2	25.5	-	75.1	-	24.9	-	-
No contesta	1	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-
P8-B. I EL SEGON?																		
Base: Ha esmentat un primer aspecte	1191	34.1	65.9	8.1	30.4	25.1	19.4	9.9	7.1	31.2	36.3	32.1	.4	50.9	38.1	10.3	.5	.1
Rapidesa	222	39.1	60.9	9.9	29.9	23.7	19.4	9.7	7.4	29.2	32.9	37.4	.5	52.0	34.6	12.9	.5	-
Amabilitat	216	27.4	72.6	7.3	29.4	24.5	19.4	10.6	8.8	38.3	37.7	23.5	.6	53.0	32.3	14.2	.5	-
Professionalitat	187	40.8	59.2	7.1	33.7	24.7	17.3	10.3	6.9	31.3	31.4	36.8	.5	52.2	35.9	10.9	1.0	-
Adequació de la resposta	251	32.6	67.4	7.8	29.4	25.3	20.1	9.8	7.6	29.1	38.6	31.6	.7	51.2	38.6	9.3	.3	.4
Llenguatge clar i concís	115	23.4	76.6	9.1	31.3	28.2	15.0	11.1	5.2	31.1	37.8	31.1	-	44.9	48.7	6.4	-	-
Interès per resoldre la consulta	193	37.1	62.9	7.8	29.9	25.7	22.1	8.6	5.9	27.9	40.1	32.0	-	49.5	43.2	6.7	.6	-
Altres respostes	1	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	50.0	-	50.0	-	-	100.0	-	-	-
Cap altre	6	51.4	48.6	-	33.0	33.2	33.8	-	-	35.2	16.4	48.4	-	51.4	48.6	-	-	-
P8. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?																		
Base: Total	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
Rapidesa	437	39.1	60.9	9.4	31.1	23.9	18.7	8.9	8.1	30.9	34.0	34.5	.6	50.5	37.6	11.1	.7	-
Amabilitat	397	27.3	72.7	10.5	27.1	22.3	20.0	8.9	11.2	37.7	38.0	24.0	.3	52.4	36.2	11.1	.3	-
Professionalitat	396	35.8	64.2	4.6	29.6	27.4	20.0	12.9	5.6	29.4	36.8	33.0	.8	53.9	34.4	11.0	.5	.3
Adequació de la resposta	564	34.9	65.1	8.8	33.5	25.0	18.1	8.2	6.4	27.9	32.7	38.9	.5	51.5	37.6	10.3	.3	.2
Llenguatge clar i concís	163	26.1	73.9	7.7	29.6	27.5	17.4	11.8	6.0	35.2	37.8	27.0	-	48.2	43.9	7.9	-	-
Interès per resoldre la consulta	417	35.3	64.7	7.1	29.7	26.2	21.0	10.7	5.3	29.7	41.1	29.2	-	47.4	42.3	9.3	1.0	-
Tot és important	8	25.5	74.5	-	-	12.5	38.0	37.1	12.5	62.3	12.2	25.5	-	75.1	-	24.9	-	-
Altres	1	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	50.0	-	50.0	-	-	100.0	-	-	-
No contesta	1	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-

	SEXE		EDAT							NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS A 25 ANYS	DE 25 A 34 ANYS	DE 35 A 44 ANYS	DE 45 A 54 ANYS	DE 55 A 64 ANYS	65 I MÉS ANYS	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.1	19.7	10.0	7.1	31.8	36.1	31.7	.4	50.7	38.1	10.7	.5	.1
TOTAL PONDERAT	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
P9. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. SAP L'HORARI DEL SERVEI DEL 012?																		
Base: Total	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	325	33.8	66.2	7.6	28.3	23.0	22.4	11.9	6.8	31.1	36.4	32.1	.3	60.8	29.5	8.7	.6	.3
Sí, però s'equivoca	74	32.4	67.6	4.4	29.5	27.2	23.2	7.0	8.7	29.6	33.0	36.0	1.4	41.0	46.7	12.4	-	-
No	801	34.2	65.8	8.5	31.0	25.7	18.1	9.6	7.2	31.7	36.2	31.7	.4	48.0	40.4	11.1	.5	-
P10. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012?																		
Base: Total	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
Més d'un cop al dia	3	62.6	37.4	-	-	37.4	62.6	-	-	37.4	38.7	-	23.9	76.1	23.9	-	-	-
Diàriament o pràcticament diària	5	39.5	60.5	20.2	39.5	20.2	-	20.2	-	20.2	60.5	19.3	-	60.5	39.5	-	-	-
Algunes vegades a la setmana	69	40.8	59.2	6.9	38.7	26.2	13.3	10.7	4.2	25.1	37.1	35.0	2.9	50.3	30.8	17.3	1.5	-
Algunes vegades al mes	341	29.9	70.1	8.7	34.5	24.1	18.2	7.1	7.4	21.5	39.6	38.5	.4	52.4	34.1	12.8	.7	-
Menor freqüència	782	35.0	65.0	7.7	27.6	25.3	20.7	11.3	7.4	36.4	34.3	29.2	.1	50.3	40.1	9.0	.4	.1
P11. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...																		
Base: Total	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
Al matí	410	31.5	68.5	4.8	31.7	28.0	16.9	8.5	10.1	30.6	35.4	33.3	.7	46.1	43.0	11.0	-	-
A la tarda	163	33.2	66.8	12.9	23.6	29.6	23.1	7.5	3.3	34.8	36.6	28.0	.7	47.8	43.4	8.8	-	-
A la nit	37	53.4	46.6	18.6	24.1	16.1	23.6	12.4	5.3	31.3	47.7	21.1	-	56.6	25.3	15.8	2.4	-
Indiferent	581	34.7	65.3	8.3	31.3	22.4	20.2	11.5	6.2	31.0	35.5	33.3	.2	54.8	33.8	10.3	.9	.2
No sap	8	37.2	62.8	-	27.1	12.5	23.6	23.6	13.1	38.2	48.2	13.6	-	74.9	12.5	12.5	-	-
P12. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...																		
Base: Total	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
Només (o gairebé) els dies laborables	683	31.1	68.9	6.4	31.7	25.8	19.5	10.6	6.0	33.1	34.3	32.4	.2	49.7	40.7	9.5	.2	-
Només els caps de setmana	46	41.0	59.0	13.8	23.5	29.9	26.2	-	6.6	32.1	31.3	34.3	2.3	46.4	51.2	2.3	-	-
Indistintament	467	37.4	62.6	9.9	28.8	23.5	18.8	10.2	8.8	28.7	39.1	31.7	.5	53.6	32.8	12.2	1.1	.2
No sap	5	34.6	65.4	-	-	20.0	43.6	14.6	21.8	58.2	41.8	-	-	36.4	-	63.6	-	-

	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-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	34.0	66.0	8.0	30.2	25.1	19.7	10.0	7.1	31.8	36.1	31.7	.4	50.7	38.1	10.7	.5	.1
TOTAL PONDERAT	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
P13. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?																		
Base: Total	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
Només un vegada	621	36.2	63.8	7.7	26.8	25.3	20.4	11.6	8.2	33.6	34.6	31.4	.5	49.3	39.6	10.5	.4	.2
2 o 3 vegades	434	31.4	68.6	8.4	32.4	23.5	21.3	8.3	6.0	29.9	38.1	31.6	.3	53.6	35.5	10.4	.5	-
4 o 5 vegades	87	34.5	65.5	8.1	40.9	27.8	9.2	5.9	8.1	28.2	33.4	38.5	-	46.9	42.1	11.0	-	-
Més de 5 vegades	36	22.4	77.6	13.7	37.4	26.3	12.8	9.8	-	16.6	43.0	37.8	2.6	54.8	33.4	8.9	3.0	-
No sap	22	39.6	60.4	-	27.3	33.4	12.7	17.4	9.1	38.5	36.1	25.4	-	60.2	26.6	13.2	-	-
P14. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?																		
Base: Total	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
Per motius de feina	209	34.7	65.3	8.1	43.5	23.8	19.9	4.7	-	18.4	31.0	50.6	-	55.4	32.9	10.7	.9	-
Per motius personals	975	33.8	66.2	8.0	27.2	25.5	19.5	11.2	8.6	34.5	36.9	28.1	.5	50.0	39.4	10.1	.4	.1
Altres	3	33.3	66.7	-	66.7	33.3	-	-	-	-	100.0	-	-	33.3	33.3	33.3	-	-
No sap	13	35.8	64.2	8.5	27.5	9.3	23.6	14.9	16.3	20.3	39.0	40.7	-	64.3	-	35.7	-	-
P15. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?																		
Base: Total	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
Sí	1030	33.9	66.1	7.7	30.0	24.9	19.9	10.3	7.3	31.9	36.5	31.2	.4	51.7	36.9	10.7	.6	.1
No	116	32.7	67.3	8.9	29.8	21.3	21.7	10.2	8.1	30.8	30.9	37.7	.6	45.9	46.1	7.9	-	-
A mitges	46	40.6	59.4	14.9	35.6	39.0	6.0	4.4	-	25.4	36.3	38.3	-	48.0	38.1	13.8	-	-
No sap	7	28.2	71.8	-	28.2	15.1	27.4	14.6	14.6	12.8	58.0	29.2	-	56.2	43.8	-	-	-
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	35.0	65.0	10.6	31.5	26.4	17.2	8.5	5.8	29.3	32.4	37.9	.4	46.5	43.9	9.6	-	-
Em van dir que no tenien la informació	28	54.7	45.3	11.0	35.3	25.5	14.2	6.1	7.8	24.8	21.4	53.9	-	54.8	34.0	11.2	-	-
Em van adreçar a un número equivocat	19	31.7	68.3	9.8	33.1	22.4	9.3	15.6	9.9	31.3	30.9	37.8	-	58.9	31.2	9.9	-	-
Em van donar una informació errònia	23	30.7	69.3	14.1	40.3	30.6	7.8	2.9	4.3	18.4	38.0	43.5	-	63.8	31.8	4.3	-	-
Estic esperant la resposta	15	48.5	51.5	-	18.2	26.0	35.1	6.9	13.8	32.9	26.5	40.6	-	26.9	53.4	19.7	-	-
Em van adreçar a un altre lloc	25	26.7	73.3	15.4	17.6	29.1	25.6	8.1	4.3	21.0	41.9	37.1	-	45.1	51.3	3.6	-	-
Inseguretat de la resposta	2	-	100.0	53.1	46.9	-	-	-	-	53.1	46.9	-	-	-	100.0	-	-	-
No ho sabien	33	24.1	75.9	6.7	36.6	21.4	21.3	10.3	3.6	43.8	29.0	25.2	2.1	23.0	62.3	14.6	-	-
Atenció dolenta	8	26.2	73.8	24.8	26.2	14.2	8.8	25.9	-	35.0	50.8	14.2	-	73.8	26.2	-	-	-
Problemes tècnics	3	37.5	62.5	-	37.5	62.5	-	-	-	-	27.9	72.1	-	72.1	-	27.9	-	-
Altres	1	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-
No sap	4	50.4	49.6	-	50.4	49.6	-	-	-	24.8	24.8	50.4	-	75.2	24.8	-	-	-
No contesta	1	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	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-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	34.0	66.0	8.0	30.2	25.1	19.7	10.0	7.1	31.8	36.1	31.7	.4	50.7	38.1	10.7	.5	.1
TOTAL PONDERAT	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.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	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
Sí	194	32.5	67.5	10.9	28.0	24.1	20.3	10.0	6.8	31.5	32.6	35.6	.4	47.9	39.3	10.5	2.3	-
No	968	34.1	65.9	7.2	30.6	25.1	19.7	10.4	7.0	31.3	36.6	31.6	.4	51.9	37.5	10.3	.2	.1
No sap	38	37.3	62.7	13.4	29.7	28.3	13.1	2.8	12.7	34.9	39.1	26.0	-	44.3	38.6	17.1	-	-
P16.2. VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?																		
Base: Total	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
Sí	399	34.7	65.3	8.2	34.0	22.8	19.2	10.0	5.8	30.0	36.1	33.8	-	51.5	38.1	9.9	.5	-
No	692	34.0	66.0	8.1	28.8	26.7	20.1	9.4	7.0	30.2	36.7	32.4	.7	51.1	38.2	10.0	.6	.2
No sap	109	31.2	68.8	6.6	24.8	22.8	18.1	14.6	13.2	44.8	31.9	23.2	-	48.7	35.1	16.2	-	-
P16.3. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?																		
Base: Total	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
Sí	1164	34.1	65.9	7.7	30.0	25.1	19.8	10.2	7.2	31.0	36.2	32.3	.4	51.9	37.1	10.3	.5	.1
No	32	30.0	70.0	15.6	41.7	22.5	10.7	3.2	6.4	41.0	31.2	27.8	-	22.0	65.4	12.5	-	-
No sap	4	25.2	74.8	25.2	-	27.3	22.3	25.2	-	72.7	27.3	-	-	25.2	25.2	49.6	-	-
P16.4. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?																		
Base: Total	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
Sí	1183	34.2	65.8	8.0	30.2	25.1	19.5	9.9	7.3	31.6	36.2	31.8	.4	50.7	38.1	10.6	.5	.1
No	16	18.4	81.6	6.1	31.6	21.6	20.8	19.9	-	17.2	28.5	54.3	-	78.2	21.8	-	-	-
No sap	1	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-
P16.5. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?																		
Base: Total	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
Sí	1124	34.4	65.6	8.0	30.2	24.8	19.7	10.1	7.3	32.5	35.9	31.1	.4	51.0	37.8	10.7	.4	.1
No	68	28.7	71.3	9.6	30.5	30.6	17.3	7.2	4.9	15.9	37.8	46.3	-	50.1	41.2	7.0	1.8	-
No sap	7	12.4	87.6	-	27.8	15.1	14.4	27.5	15.1	15.1	41.9	43.0	-	70.5	15.1	14.4	-	-
No contesta	1	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	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-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	34.0	66.0	8.0	30.2	25.1	19.7	10.0	7.1	31.8	36.1	31.7	.4	50.7	38.1	10.7	.5	.1
TOTAL PONDERAT	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
P16.6. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RÀPIDAMENT?																		
Base: Total	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
Sí	1042	34.6	65.4	7.6	30.9	24.7	19.2	10.2	7.3	31.0	37.4	31.1	.5	51.1	37.8	10.6	.4	.1
No	146	30.0	70.0	11.3	25.7	26.5	21.6	9.9	5.0	33.5	26.0	40.5	-	52.1	37.5	8.8	1.5	-
No sap	11	34.8	65.2	-	26.3	36.2	18.5	-	19.0	36.5	45.8	17.7	-	35.9	45.6	18.5	-	-
No contesta	1	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-
P17. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?																		
Base: Total	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
Sí	1173	33.9	66.1	8.0	30.4	25.0	19.6	10.0	7.0	31.2	36.4	32.0	.4	51.4	37.4	10.6	.5	.1
No	10	39.0	61.0	-	9.2	32.5	17.4	10.4	30.6	29.7	37.4	32.9	-	41.4	47.3	11.2	-	-
No sap	17	36.0	64.0	10.9	26.4	22.9	22.3	11.6	5.9	47.1	11.6	37.3	3.9	31.1	62.8	6.1	-	-
P18. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?																		
Base: Total	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
Sí	1150	33.9	66.1	8.1	30.4	25.2	19.3	9.9	7.1	31.4	36.0	32.1	.4	51.6	37.4	10.3	.5	.1
No	43	36.7	63.3	7.3	26.3	22.7	20.3	14.0	9.5	32.6	34.6	32.9	-	36.8	46.4	16.8	-	-
No sap	7	29.1	70.9	-	14.6	13.9	57.6	13.9	-	26.8	57.9	15.2	-	44.7	55.3	-	-	-

	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	A 34	A 44	A 54	A 64	I MÉS									
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.1	19.7	10.0	7.1	31.8	36.1	31.7	.4	50.7	38.1	10.7	.5	.1
TOTAL PONDERAT	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
P19. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?																		
Base: Total	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
Cada dia	739	36.9	63.1	10.8	37.6	26.7	17.2	5.7	2.0	19.3	38.6	41.9	.3	51.5	37.2	10.4	.7	.2
Algunes vegades a la setmana	144	32.4	67.6	6.9	28.4	33.6	21.1	8.6	1.5	35.9	30.0	33.2	.8	49.0	39.4	10.9	.7	-
Algunes vegades al mes	49	30.7	69.3	4.3	27.3	31.9	25.8	8.6	2.1	40.1	41.0	16.8	2.2	37.7	45.9	16.4	-	-
Menor freqüència	27	36.5	63.5	3.9	33.0	6.6	29.4	23.1	4.0	44.3	48.0	7.6	-	44.2	45.1	10.7	-	-
Mai / quasi mai	240	26.2	73.8	1.2	8.6	15.5	23.8	23.2	27.7	63.0	29.6	7.1	.3	54.3	36.4	9.3	-	-
P19.1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?																		
Base: Es connecta cada dia	739	36.9	63.1	10.8	37.6	26.7	17.2	5.7	2.0	19.3	38.6	41.9	.3	51.5	37.2	10.4	.7	.2
Menys d'1 hora	88	28.5	71.5	1.8	22.3	37.2	24.8	6.6	7.4	20.8	36.1	43.0	-	60.3	31.1	8.6	-	-
1 a 2 hores	219	33.4	66.6	9.6	41.9	24.7	16.8	6.3	.8	20.0	44.4	35.1	.5	53.8	34.8	10.9	-	.5
2 a 3 hores	187	43.3	56.7	10.4	36.4	28.5	15.7	6.4	2.7	20.0	37.2	42.2	.5	51.6	37.2	11.2	-	-
3 a 5 hores	107	35.5	64.5	17.4	36.8	22.3	17.4	6.1	-	20.1	37.2	42.8	-	42.5	44.2	9.3	4.0	-
5 a 8 hores	63	30.6	69.4	13.6	46.5	24.3	12.2	3.5	-	9.5	42.5	48.0	-	56.5	35.7	7.7	-	-
8 hores	53	52.6	47.4	13.6	34.0	30.1	16.9	3.6	1.8	18.2	27.2	54.7	-	49.1	41.9	7.4	1.7	-
Més de 8 hores	21	40.9	59.1	18.1	55.2	4.9	17.6	-	4.3	27.6	25.8	46.6	-	29.4	48.1	22.5	-	-
No sap	1	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-
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	32.4	67.6	6.9	28.4	33.6	21.1	8.6	1.5	35.9	30.0	33.2	.8	49.0	39.4	10.9	.7	-
Menys d'1 hora	4	19.0	81.0	28.3	19.0	52.7	-	-	-	100.0	-	-	-	19.0	81.0	-	-	-
1 hora	46	17.6	82.4	4.7	32.2	36.0	22.5	4.5	-	30.3	40.3	29.4	-	50.6	38.2	11.3	-	-
Entre 2 i 3 hores	36	35.7	64.3	7.7	25.3	32.6	20.5	13.9	-	36.2	13.5	50.2	-	61.6	26.7	11.7	-	-
Entre 3 i 5 hores	36	42.6	57.4	5.1	36.7	18.1	22.8	11.5	5.8	29.9	37.2	32.9	-	43.9	44.9	8.4	2.8	-
Més de 5	21	45.5	54.5	10.0	14.3	49.7	21.0	5.1	-	43.5	30.2	20.5	5.8	34.9	49.4	15.7	-	-
No sap	1	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-
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 A 25 ANYS	DE 25 A 34 ANYS	DE 35 A 44 ANYS	DE 45 A 54 ANYS	DE 55 A 64 ANYS	65 I MÉS ANYS	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.1	19.7	10.0	7.1	31.8	36.1	31.7	.4	50.7	38.1	10.7	.5	.1
TOTAL PONDERAT	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
P20. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?																		
Base: Total	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
Sí	891	34.5	65.5	9.8	30.4	26.2	21.2	8.8	3.7	26.8	37.4	35.3	.4	49.6	39.5	10.4	.4	.1
No	308	32.6	67.4	2.9	29.7	21.6	15.0	13.5	17.3	45.0	32.0	22.7	.3	55.1	33.2	11.0	.7	-
No sap	1	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-
P21. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?																		
Base: Total	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
Gencat.cat / Gencat	818	37.0	63.0	10.1	37.3	27.3	19.0	4.9	1.4	22.2	37.3	39.9	.5	53.1	35.4	10.7	.6	.1
Altres	17	45.3	54.7	6.3	17.4	34.7	7.1	28.2	6.3	54.8	21.4	23.8	-	33.0	43.8	18.1	5.2	-
No sap	365	26.7	73.3	3.3	14.8	19.4	21.6	20.8	20.1	51.0	33.9	14.9	.2	47.2	43.0	9.8	-	-
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	27.5	72.5	3.4	14.9	20.1	20.9	21.1	19.5	51.1	33.4	15.3	.2	46.6	43.1	10.1	.2	-
Sí	275	29.3	70.7	4.4	17.1	19.7	21.8	22.5	14.4	47.9	35.9	16.3	-	50.1	39.8	10.1	-	-
No	107	23.0	77.0	.9	9.2	21.2	18.7	17.4	32.5	59.5	27.1	12.8	.6	37.5	51.4	10.3	.8	-
P21.2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?																		
Base: Coneix Gencat.cat	1093	35.1	64.9	8.7	32.2	25.4	19.7	9.3	4.7	28.7	37.0	34.0	.4	52.4	36.5	10.5	.5	.1
Sí	823	34.8	65.2	10.2	38.2	27.8	17.8	4.8	1.2	20.5	38.5	40.5	.5	51.0	37.7	10.6	.6	.1
No	269	35.7	64.3	4.2	14.1	17.8	25.5	23.2	15.2	53.6	32.5	13.9	-	56.5	33.0	10.5	-	-
No sap	1	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	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-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	34.0	66.0	8.0	30.2	25.1	19.7	10.0	7.1	31.8	36.1	31.7	.4	50.7	38.1	10.7	.5	.1
TOTAL PONDERAT	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
P21.3. QUINA TEMÀTICA ÉS LA QUE MÉS CONSULTA?																		
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	34.8	65.2	10.2	38.2	27.8	17.8	4.8	1.2	20.5	38.5	40.5	.5	51.0	37.7	10.6	.6	.1
Estudis	187	25.8	74.2	20.6	32.2	22.7	19.6	4.4	.5	21.6	39.5	38.3	.6	54.0	35.5	9.9	.6	-
Ocupació	128	31.5	68.5	7.9	43.6	30.6	12.4	5.4	-	18.8	38.8	42.4	-	45.3	46.5	7.4	.8	-
Habitatge	37	33.0	67.0	14.9	40.3	28.8	13.1	3.0	-	17.2	42.8	40.0	-	52.0	42.6	5.4	-	-
Certificats, tràmits	23	36.3	63.7	4.4	36.4	36.1	13.7	9.3	-	18.2	44.9	37.0	-	59.2	36.4	4.4	-	-
Cursos	19	27.1	72.9	4.6	55.7	16.8	17.7	5.1	-	36.8	46.2	17.0	-	25.6	53.0	21.4	-	-
Pensions, ajudes, subvencions	110	34.7	65.3	6.5	43.1	28.6	16.1	2.8	2.9	29.9	39.8	30.3	-	43.0	41.4	15.6	-	-
Multes	5	21.1	78.9	-	62.3	37.7	-	-	-	18.6	-	81.4	-	41.2	37.7	21.1	-	-
Agenda cultural	31	33.8	66.2	15.9	33.7	23.8	13.2	3.2	10.2	16.2	24.4	59.4	-	69.6	23.7	6.8	-	-
Normativa i legislació	27	57.4	42.6	-	40.4	40.2	12.3	7.1	-	2.6	26.6	70.8	-	48.3	37.2	14.5	-	-
Temes mèdics	40	20.3	79.7	5.5	28.8	31.1	22.6	9.5	2.5	21.7	30.2	48.1	-	46.0	41.6	7.6	4.8	-
Mapes, plànols municipals	10	58.7	41.3	-	28.9	20.7	31.4	19.0	-	10.8	70.6	18.6	-	70.6	10.3	19.0	-	-
Servei meteorològic	13	64.2	35.8	5.5	22.7	46.6	25.2	-	-	14.5	54.9	30.7	-	55.9	36.6	7.5	-	-
Turisme	14	20.6	79.4	14.7	13.7	49.5	16.0	6.1	-	14.5	64.7	20.7	-	65.5	28.5	6.1	-	-
Transports	13	44.6	55.4	-	29.4	30.8	39.8	-	-	35.1	29.7	35.1	-	42.9	50.2	6.9	-	-
Consultes per feina / estudis	24	29.3	70.7	11.4	40.5	28.9	10.9	4.1	4.2	17.0	17.1	61.5	4.4	52.5	39.6	7.9	-	-
Informació sobre la Generalitat	53	46.0	54.0	4.1	54.7	24.2	15.2	-	1.8	12.8	37.7	49.5	-	67.1	13.7	19.3	-	-
Informació Direcció General Trànsit	2	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-	-	48.9	51.1	-	-	100.0	-	-	-
Activitats nens / jovent	7	-	100.0	-	13.5	44.0	29.9	12.7	-	28.9	30.0	41.1	-	58.8	28.6	12.7	-	-
Mitjans comunicació (TV, TDT)	2	43.8	56.2	56.2	-	43.8	-	-	-	100.0	-	-	-	43.8	56.2	-	-	-
Informació	26	46.4	53.6	3.6	53.5	8.5	23.6	6.7	4.1	18.0	43.9	38.0	-	48.3	47.5	4.3	-	-
Altres	35	54.6	45.4	2.8	28.8	30.4	29.9	8.0	-	17.6	41.1	38.7	2.7	54.6	31.5	13.9	-	-
Cap	5	57.0	43.0	-	43.0	38.0	19.0	-	-	19.0	38.0	43.0	-	24.0	76.0	-	-	-
No sap	33	38.2	61.8	12.0	34.4	25.3	25.3	3.1	-	29.1	29.5	38.1	3.4	50.7	28.0	14.3	3.7	3.4
No contesta	1	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-
P21.4. COM LA VA CONÈIXER?																		
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	34.8	65.2	10.2	38.2	27.8	17.8	4.8	1.2	20.5	38.5	40.5	.5	51.0	37.7	10.6	.6	.1
Trucant al 012	34	14.3	85.7	5.9	56.3	17.8	16.8	3.2	-	19.4	60.9	19.7	-	33.7	60.3	5.9	-	-
Familiar o amic	138	31.3	68.7	10.8	39.7	24.0	14.2	9.8	1.5	23.0	36.3	40.0	.7	38.1	46.2	14.1	1.5	-
Cercadors d'Internet	126	42.8	57.2	10.4	34.5	32.1	20.1	1.5	1.4	15.9	41.3	42.8	-	51.1	36.5	12.4	-	-
Per la televisió	157	32.9	67.1	14.0	35.9	29.3	17.8	2.2	.8	19.9	43.4	36.0	.7	63.7	26.8	8.8	-	.7
Per la ràdio	16	61.2	38.8	-	41.3	24.0	29.1	5.6	-	12.2	63.0	24.8	-	63.7	30.7	5.6	-	-
Per la premsa	36	48.2	51.8	6.1	30.4	38.5	22.2	2.8	-	25.2	39.6	35.2	-	49.5	42.2	4.9	3.3	-
Per la revista de la Generalitat	32	37.4	62.6	2.8	37.6	20.8	33.9	5.0	-	21.3	41.0	37.7	-	41.3	39.7	18.9	-	-
A la feina / centre d'estudis	123	33.1	66.9	15.1	40.7	17.2	18.8	6.5	1.6	19.9	27.6	52.5	-	46.7	40.6	11.8	.9	-
Altres	50	18.8	81.2	10.7	32.0	35.5	15.8	4.0	2.1	30.7	39.6	27.2	2.4	37.2	48.5	12.5	1.8	-
No sap	112	39.0	61.0	4.5	40.4	35.8	12.0	5.6	1.7	19.1	31.1	48.8	.9	66.2	28.0	5.8	-	-

	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	34.0	66.0	8.0	30.2	25.1	19.7	10.0	7.1	31.8	36.1	31.7	.4	50.7	38.1	10.7	.5	.1
TOTAL PONDERAT	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
P21.5. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?																		
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	34.8	65.2	10.2	38.2	27.8	17.8	4.8	1.2	20.5	38.5	40.5	.5	51.0	37.7	10.6	.6	.1
Menys d'un mes	488	35.3	64.7	9.5	41.9	27.1	17.3	3.4	.8	14.0	36.6	49.1	.4	51.7	37.0	10.7	.6	-
D'un a dos mesos	148	33.8	66.2	11.7	35.3	25.4	19.0	6.6	2.1	29.0	45.3	25.6	-	48.5	38.8	11.3	1.4	-
Tres o quatre mesos	73	38.6	61.4	13.8	29.4	22.6	22.6	10.1	1.5	28.7	38.5	29.7	3.2	55.5	33.1	9.9	-	1.5
Més de quatre mesos	102	31.8	68.2	8.7	33.2	35.4	15.1	5.6	2.1	30.7	37.8	31.5	-	47.4	42.1	10.5	-	-
No sap	11	26.6	73.4	8.6	18.8	54.9	17.8	-	-	44.9	36.3	18.8	-	56.2	43.8	-	-	-
P21.5.1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?																		
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	34.8	65.2	10.2	38.2	27.8	17.8	4.8	1.2	20.5	38.5	40.5	.5	51.0	37.7	10.6	.6	.1
Sí	275	37.5	62.5	7.2	40.4	30.4	17.8	3.2	1.0	13.5	36.7	49.8	-	58.1	30.3	10.5	1.1	-
No	135	35.6	64.4	10.9	47.6	26.7	8.7	4.6	1.5	17.1	38.9	43.2	.8	48.2	42.1	8.9	-	.8
No l'havia visitat abans	141	30.9	69.1	12.4	31.8	30.3	16.6	8.2	.7	35.1	42.0	22.1	.9	31.4	55.7	12.9	-	-
No sap	271	33.5	66.5	11.7	34.5	24.4	22.9	4.9	1.5	21.6	38.2	39.4	.7	55.2	33.7	10.2	.9	-
P21.5.2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?																		
Base: Creu que la pàgina web ha millorat	275	37.5	62.5	7.2	40.4	30.4	17.8	3.2	1.0	13.5	36.7	49.8	-	58.1	30.3	10.5	1.1	-
Accessibilitat	25	36.9	63.1	2.8	34.9	37.7	21.2	3.5	-	12.7	44.3	42.9	-	61.7	22.3	16.0	-	-
Claredat	32	42.0	58.0	-	48.6	30.3	17.8	3.3	-	18.6	34.9	46.6	-	57.7	25.0	17.3	-	-
Més informació, més serveis	83	35.5	64.5	4.9	42.3	23.7	19.2	7.4	2.4	18.7	33.9	47.4	-	58.3	29.3	12.4	-	-
Disseny, imatge	37	45.9	54.1	10.6	40.3	32.7	16.4	-	-	10.7	27.8	61.5	-	56.3	24.1	14.0	5.7	-
Facilitat per buscar/trobar coses (cercadors)	56	30.3	69.7	11.5	34.0	33.5	19.8	1.2	-	10.4	39.2	50.4	-	49.3	45.4	5.3	-	-
Rapidesa	27	30.4	69.6	10.6	43.9	42.3	3.2	-	-	3.9	42.7	53.4	-	72.3	24.5	-	3.2	-
Altres	4	73.2	26.8	-	-	45.8	54.2	-	-	-	81.6	18.4	-	27.4	72.6	-	-	-
No sap	12	52.4	47.6	16.1	51.3	8.2	17.4	-	7.0	15.7	32.0	52.4	-	73.7	17.5	8.8	-	-

	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	34.0	66.0	8.0	30.2	25.1	19.7	10.0	7.1	31.8	36.1	31.7	.4	50.7	38.1	10.7	.5	.1
TOTAL PONDERAT	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.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	34.8	65.2	10.2	38.2	27.8	17.8	4.8	1.2	20.5	38.5	40.5	.5	51.0	37.7	10.6	.6	.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	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-
3	4	76.1	23.9	29.6	28.3	18.2	23.9	-	-	29.6	42.0	28.3	-	-	100.0	-	-	-
4	6	17.2	82.8	-	52.7	15.9	31.4	-	-	31.4	17.2	51.4	-	63.9	-	36.1	-	-
5	65	37.1	62.9	7.4	48.2	23.1	15.5	5.8	-	21.0	42.1	36.9	-	44.0	45.0	11.0	-	-
6	93	38.8	61.2	16.7	38.0	26.7	12.9	4.6	1.2	21.0	34.2	44.8	-	54.0	37.2	7.6	1.2	-
7	194	36.5	63.5	14.0	42.8	26.3	15.7	1.2	-	14.1	40.1	45.2	.6	54.0	34.4	10.5	.5	.6
8	259	33.9	66.1	9.0	38.4	29.4	18.4	3.8	1.1	17.5	37.8	43.5	1.2	53.2	37.4	9.4	-	-
9	80	36.0	64.0	7.3	39.8	26.3	19.2	5.1	2.2	25.6	38.7	35.7	-	46.1	44.1	8.6	1.3	-
10	70	30.5	69.5	5.7	30.3	29.0	18.9	13.2	2.9	34.7	41.1	24.2	-	34.2	48.8	15.8	1.3	-
No sap	51	23.5	76.5	4.3	13.3	36.8	29.0	12.1	4.4	27.1	37.6	35.3	-	63.1	19.3	15.2	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-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	34.0	66.0	8.0	30.2	25.1	19.7	10.0	7.1	31.8	36.1	31.7	.4	50.7	38.1	10.7	.5	.1
TOTAL PONDERAT	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
P22. SEXE DE L'ENTREVISTAT																		
Base: Total	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
Home	408	100.0	-	10.3	31.4	25.4	15.6	9.1	8.1	31.7	38.4	28.9	.9	49.6	39.7	9.4	1.0	.3
Dona	792	-	100.0	6.8	29.5	24.9	21.6	10.6	6.7	31.3	34.9	33.7	.2	51.8	36.9	11.1	.2	-
P23. EDAT DE L'ENTREVISTAT																		
Base: Total	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
Fins a 25 anys	96	43.8	56.2	100.0	-	-	-	-	-	35.2	44.5	20.3	-	43.6	48.7	5.2	2.4	-
De 25 a 34	362	35.4	64.6	-	100.0	-	-	-	-	23.7	32.1	44.0	.3	43.6	43.5	12.9	-	-
De 35 a 44	300	34.4	65.6	-	-	100.0	-	-	-	25.9	40.2	33.4	.4	45.6	41.4	12.3	.6	-
De 45 a 54	235	27.1	72.9	-	-	-	100.0	-	-	32.6	38.7	27.6	1.2	57.7	32.1	8.9	.8	.5
De 55 a 64	121	30.7	69.3	-	-	-	-	100.0	-	47.8	31.0	21.2	-	62.9	28.9	8.2	-	-
65 i més	86	38.6	61.4	-	-	-	-	-	100.0	53.1	29.0	17.9	-	74.5	17.5	8.0	-	-
P24. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER?																		
Base: Total	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
Catalunya	944	33.5	66.5	8.4	31.7	25.3	18.2	9.1	7.4	32.0	35.8	32.1	.1	60.9	28.3	10.7	.1	-
Resta d'Espanya	169	36.3	63.7	4.3	17.8	19.6	30.9	19.0	8.3	40.0	33.5	26.1	.4	14.3	71.2	13.3	1.2	-
Estranger	85	32.6	67.4	11.4	37.3	33.7	11.5	3.4	2.6	9.0	44.9	44.6	1.4	14.2	78.5	3.6	3.7	-
No contesta	2	100.0	-	-	48.9	-	51.1	-	-	-	-	-	100.0	48.9	-	-	-	51.1
P25.1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?																		
Base: Total	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
Català	612	33.0	67.0	6.8	25.8	22.4	22.1	12.4	10.5	25.8	36.5	37.3	.3	100.0	-	-	-	-
Castellà	454	35.6	64.4	10.3	34.7	27.4	16.6	7.7	3.3	38.4	33.9	27.3	.4	-	100.0	-	-	-
Ambdues per igual	126	30.5	69.5	4.0	36.9	29.2	16.6	7.9	5.4	34.7	42.2	23.1	-	-	-	100.0	-	-
Altres	6	69.3	30.7	37.7	-	31.5	30.7	-	-	18.1	33.9	48.1	-	-	-	-	100.0	-
No contesta	1	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0
P25.2. I A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?																		
Base: Total	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
Català	478	35.5	64.5	7.8	36.5	27.9	20.9	6.7	.2	18.4	36.2	45.0	.4	73.3	18.3	8.1	.2	-
Castellà	183	40.1	59.9	14.3	34.0	31.2	17.0	3.5	-	34.2	32.4	32.3	1.0	13.7	77.2	6.8	2.3	-
Ambdues per igual	223	37.3	62.7	10.4	34.1	28.3	19.0	8.1	-	29.9	39.9	30.2	-	32.2	50.0	17.8	-	-
No treballa / no estudia	313	25.3	74.7	3.0	15.4	14.6	19.3	20.5	27.2	51.2	35.3	13.5	-	52.4	36.1	11.2	.3	-
Altres	2	54.4	45.6	-	54.4	45.6	-	-	-	-	45.6	54.4	-	45.6	54.4	-	-	-
No contesta	1	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	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	34.0	66.0	8.0	30.2	25.1	19.7	10.0	7.1	31.8	36.1	31.7	.4	50.7	38.1	10.7	.5	.1
TOTAL PONDERAT	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
P25.3. I AMB ELS AMICS?																		
Base: Total	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
Català	509	33.6	66.4	6.1	25.8	23.8	23.2	12.0	9.1	25.0	37.4	37.2	.4	91.3	5.5	3.2	-	-
Castellà	368	36.0	64.0	11.6	35.9	28.8	13.5	7.9	2.3	39.7	33.9	25.8	.5	5.5	86.4	7.1	1.1	-
Ambdues per igual	320	31.9	68.1	6.9	30.8	22.9	20.5	9.5	9.5	32.3	36.4	31.3	-	39.8	33.5	26.0	.7	-
Altres	1	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-
No contesta	2	52.2	47.8	-	-	-	100.0	-	-	-	47.8	-	52.2	-	47.8	-	-	52.2
P26. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER EL SEU PARE?																		
Base: Total	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
Catalunya	590	35.5	64.5	7.3	29.0	21.4	20.9	11.9	9.5	28.3	37.4	34.2	-	79.0	13.4	7.4	.2	-
Resta d'Espanya	518	32.3	67.7	7.6	30.5	28.3	19.3	8.9	5.3	37.8	33.5	28.7	-	25.6	58.9	15.3	.2	-
Estranger	86	30.1	69.9	15.5	36.9	31.1	10.4	4.8	1.2	15.7	43.5	39.4	1.4	10.7	80.7	3.6	5.0	-
No contesta	6	82.0	18.0	-	18.0	18.0	46.1	-	18.0	18.0	18.0	-	64.0	69.7	11.5	-	-	18.8
P27. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER LA SEVA MARE?																		
Base: Total	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
Catalunya	575	35.3	64.7	8.9	29.5	21.6	19.6	11.3	9.2	27.6	36.2	36.1	-	81.3	11.9	6.8	-	-
Resta d'Espanya	521	31.8	68.2	6.5	29.7	27.6	20.9	9.4	6.0	39.2	34.9	25.9	-	23.8	60.7	15.2	.2	-
Estranger	98	34.4	65.6	11.3	37.5	31.9	10.8	7.4	1.1	13.7	42.2	42.9	1.2	16.8	69.8	8.0	5.4	-
No contesta	6	82.0	18.0	-	18.0	18.0	46.1	-	18.0	18.0	18.0	-	64.0	69.7	11.5	-	-	18.8
P28. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?																		
Base: Total	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
Sense estudis	2	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	100.0	-	-	-	47.5	52.5	-	-	-
Estudis primaris no acabats, PGS (Programa de garantia social)	24	13.4	86.6	9.1	15.4	12.2	22.6	16.4	24.2	100.0	-	-	-	38.9	39.8	21.3	-	-
Estudis primaris acabats (ESO, EGB, FP-1, Batxillerat elemental)	351	35.9	64.1	9.0	23.3	21.3	20.3	15.3	10.8	100.0	-	-	-	42.0	46.7	11.0	.3	-
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Mòdul professional 2 i 3, Batxiller superior antic	433	36.2	63.8	9.9	26.8	27.9	21.0	8.6	5.8	-	100.0	-	-	51.7	35.5	12.3	.5	-
Universitari grau mig (primer cicle)	96	22.7	77.3	8.0	41.5	19.3	17.4	5.7	8.1	-	-	100.0	-	64.1	30.8	5.2	-	-
Universitari grau superior (segon o tercer cicle)	289	33.3	66.7	4.1	41.3	28.3	16.6	7.0	2.6	-	-	100.0	-	57.9	32.7	8.4	1.0	-
No contesta	5	75.8	24.2	-	21.3	24.2	54.5	-	-	-	-	-	100.0	40.0	37.8	-	-	22.2

	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	34.0	66.0	8.0	30.2	25.1	19.7	10.0	7.1	31.8	36.1	31.7	.4	50.7	38.1	10.7	.5	.1
TOTAL PONDERAT	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
P29. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?																		
Base: Total	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
Treballa per compte propi	173	46.1	53.9	3.3	27.8	31.0	24.3	13.1	.5	25.4	32.2	42.4	-	55.2	33.7	11.1	-	-
Treballa per compte d'altri	674	33.8	66.2	7.9	38.3	29.5	19.3	5.0	-	24.2	36.8	39.0	-	49.2	39.9	10.5	.4	-
No treballa	347	27.7	72.3	10.7	15.8	13.2	17.4	18.5	24.5	49.2	37.2	13.7	-	52.8	36.1	10.1	.9	-
No contesta	6	63.9	36.1	-	17.9	36.1	46.0	-	-	-	-	15.7	84.3	33.7	31.9	15.7	-	18.8
P29.1. VOSTÈ ÉS...																		
Base: Treballa per compte propi	173	46.1	53.9	3.3	27.8	31.0	24.3	13.1	.5	25.4	32.2	42.4	-	55.2	33.7	11.1	-	-
Empressari o professional amb assalariats	54	47.8	52.2	1.3	25.4	31.0	25.0	17.3	-	31.6	28.3	40.1	-	55.9	31.4	12.7	-	-
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	117	44.4	55.6	3.4	29.3	31.5	23.5	11.4	.8	22.9	32.8	44.3	-	54.9	34.5	10.6	-	-
Membre de cooperativa	2	100.0	-	48.0	-	-	52.0	-	-	-	100.0	-	-	52.0	48.0	-	-	-
Base: Treballa per compte d'altri	674	33.8	66.2	7.9	38.3	29.5	19.3	5.0	-	24.2	36.8	39.0	-	49.2	39.9	10.5	.4	-
Assalariat indefinit	518	36.3	63.7	5.5	35.1	32.4	21.8	5.3	-	22.0	38.3	39.8	-	49.3	40.2	10.3	.2	-
Assalariat eventual o interí	153	26.2	73.8	16.2	50.1	19.8	9.7	4.2	-	30.7	32.7	36.6	-	47.7	39.6	11.4	1.2	-
No contesta	3	-	100.0	-	-	32.3	67.7	-	-	67.7	-	32.3	-	100.0	-	-	-	-
Base: No treballa	347	27.7	72.3	10.7	15.8	13.2	17.4	18.5	24.5	49.2	37.2	13.7	-	52.8	36.1	10.1	.9	-
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	117	41.3	58.7	-	.7	5.0	9.8	22.3	62.2	51.3	31.5	17.2	-	65.1	24.3	10.6	-	-
Aturat i ha treballat abans	120	22.3	77.7	5.2	35.6	25.5	25.8	7.9	-	46.0	38.8	15.2	-	40.4	48.5	11.1	-	-
Pensionista (abans no ha treballat)	8	-	100.0	-	-	-	37.5	24.6	37.8	74.2	25.8	-	-	63.0	24.6	12.3	-	-
Aturat i busca la primera feina	2	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	56.4	43.6	-	-	-
Estudiant	34	49.0	51.0	81.2	18.8	-	-	-	-	30.7	54.0	15.2	-	57.0	36.2	-	6.8	-
Mestressa de casa	63	-	100.0	1.6	5.9	14.8	23.4	41.8	12.5	56.3	37.8	5.9	-	51.6	33.7	13.3	1.4	-
Està de baixa	1	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-
No contesta	1	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-

	TOTAL	SEXE		EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
		HOME	DONA	FINS A 25 ANYS	DE 25 A 34 ANYS	DE 35 A 44 ANYS	DE 45 A 54 ANYS	DE 55 A 64 ANYS	65 I MÉS ANYS	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTELLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.1	19.7	10.0	7.1	31.8	36.1	31.7	.4	50.7	38.1	10.7	.5	.1
TOTAL PONDERAT	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
P29.4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?																		
Base: Treballa	847	36.3	63.7	7.0	36.2	29.8	20.3	6.7	.1	24.4	35.9	39.7	-	50.4	38.6	10.6	.3	-
Públic (administració o empresa pública)	206	30.2	69.8	5.0	32.2	30.1	24.7	7.9	-	18.0	31.1	50.9	-	56.8	34.8	7.9	.5	-
Sector privat	633	38.7	61.3	7.7	36.9	30.1	18.8	6.4	.1	26.8	37.3	35.9	-	48.4	40.0	11.3	.3	-
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	7	14.1	85.9	-	72.3	-	27.7	-	-	-	54.3	45.7	-	41.9	28.9	29.2	-	-
No contesta	1	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-
P29.5. I A QUINA BRANCA?																		
Base: Treballa	847	36.3	63.7	7.0	36.2	29.8	20.3	6.7	.1	24.4	35.9	39.7	-	50.4	38.6	10.6	.3	-
Agrari	17	41.4	58.6	6.1	43.4	21.5	18.4	10.7	-	27.3	54.1	18.6	-	64.4	29.2	6.4	-	-
Indústria	112	46.5	53.5	5.8	39.4	33.0	15.4	6.5	-	32.0	38.4	29.6	-	36.7	45.6	17.7	-	-
Serveis	654	32.7	67.3	7.1	34.0	30.0	21.9	7.0	-	21.8	35.3	42.9	-	51.6	38.2	9.7	.5	-
Construcció	59	58.0	42.0	8.5	49.9	26.5	10.1	3.6	1.5	36.2	34.1	29.6	-	56.6	33.5	9.9	-	-
No contesta	5	18.8	81.2	-	59.0	-	41.0	-	-	39.5	20.4	40.1	-	80.3	19.7	-	-	-

	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	34.0	66.0	8.0	30.2	25.1	19.7	10.0	7.1	31.8	36.1	31.7	.4	50.7	38.1	10.7	.5	.1
TOTAL PONDERAT	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
P30. COMARCA DE RESIDÈNCIA																		
Base: Total	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
Alt Camp	6	36.3	63.7	-	35.5	15.9	48.6	-	-	15.9	31.2	35.5	17.4	52.1	15.9	14.6	-	17.4
Alt Empordà	13	22.6	77.4	-	31.1	16.1	30.7	14.1	8.0	37.3	30.0	32.6	-	63.2	14.1	22.7	-	-
Alt Penedès	25	40.0	60.0	13.4	21.7	33.2	15.5	12.4	3.8	42.3	31.6	26.1	-	72.2	19.5	8.3	-	-
Anoia	24	45.6	54.4	-	28.4	32.7	34.7	-	4.2	43.6	27.8	28.7	-	55.1	31.5	13.4	-	-
Bages	27	30.7	69.3	7.8	17.9	29.7	30.6	10.0	4.0	39.2	42.2	18.6	-	59.6	33.0	7.4	-	-
Baix Camp	29	40.3	59.7	10.5	33.9	39.1	16.4	-	-	32.3	45.3	20.0	2.4	48.2	37.9	13.9	-	-
Baix Ebre	8	66.7	33.3	-	37.9	8.7	27.2	12.7	13.6	53.7	37.6	8.7	-	100.0	-	-	-	-
Baix Empordà	15	44.3	55.7	4.5	26.1	32.5	4.5	19.5	12.9	55.9	30.9	13.2	-	57.6	35.1	7.3	-	-
Baix Llobregat	106	42.7	57.3	8.2	40.2	29.3	14.4	6.1	1.8	38.2	38.6	23.2	-	29.2	55.6	14.1	1.1	-
Baix Penedès	8	37.9	62.1	-	45.0	33.6	-	21.5	-	53.2	24.1	22.8	-	36.9	51.9	11.2	-	-
Barcelonès	82	27.4	72.6	15.1	23.1	22.2	24.8	9.7	5.0	30.3	47.3	21.0	1.3	27.1	67.2	5.7	-	-
Berguedà	4	26.2	73.8	-	-	26.2	47.6	26.2	-	26.2	47.6	26.2	-	100.0	-	-	-	-
Cerdanya	2	-	100.0	-	50.0	50.0	-	-	-	50.0	50.0	-	-	100.0	-	-	-	-
Conca de Barberà	4	23.3	76.7	-	-	59.0	-	41.0	-	50.9	17.7	31.4	-	72.4	27.6	-	-	-
Garraf	24	11.9	88.1	-	20.8	56.8	10.2	12.2	-	23.8	42.4	33.8	-	46.8	40.1	13.2	-	-
Garrigues	1	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-
Garrotxa	6	37.1	62.9	19.0	18.2	45.5	17.3	-	-	-	52.0	48.0	-	100.0	-	-	-	-
Gironès	29	34.4	65.6	16.1	36.2	18.9	15.3	9.9	3.6	40.1	26.9	29.8	3.2	71.1	12.5	16.4	-	-
Maresme	79	19.6	80.4	14.2	35.2	22.4	17.8	5.2	5.3	27.2	29.6	43.2	-	56.9	32.1	11.0	-	-
Montsià	3	32.3	67.7	-	66.9	-	33.1	-	-	-	100.0	-	-	66.9	33.1	-	-	-
Noguera	6	-	100.0	12.3	37.7	-	12.3	21.9	15.8	50.0	19.3	30.7	-	80.7	19.3	-	-	-
Osona	18	32.3	67.7	16.8	38.3	16.6	15.7	6.8	5.7	49.8	20.9	29.3	-	88.9	4.9	6.2	-	-
Pallars Jussà	2	-	100.0	-	-	47.4	52.6	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-
Pallars Sobirà	1	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-
Pla de l'Estany	9	33.4	66.6	-	23.4	54.5	-	-	22.1	34.4	20.6	45.0	-	77.4	22.6	-	-	-
Pla d'Urgell	1	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-
Priorat	2	-	100.0	-	46.8	-	53.2	-	-	-	53.2	46.8	-	100.0	-	-	-	-
Ribera d'Ebre	1	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-
Ripollès	2	50.0	50.0	-	-	50.0	50.0	-	-	50.0	50.0	-	-	50.0	50.0	-	-	-
Segarra	4	73.7	26.3	-	46.8	53.2	-	-	-	23.1	50.0	26.9	-	100.0	-	-	-	-
Segrià	37	24.5	75.5	5.9	34.2	24.9	13.2	16.2	5.6	37.1	26.4	36.5	-	55.9	29.9	14.3	-	-
Selva	20	20.5	79.5	10.3	30.1	16.4	37.1	6.0	-	28.4	45.4	26.1	-	62.7	27.1	10.2	-	-
Tarragonès	33	29.7	70.3	-	20.2	20.2	28.1	18.5	13.1	33.0	53.3	13.7	-	69.6	22.9	7.4	-	-
Terra Alta	1	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Urgell	9	54.0	46.0	12.4	41.0	13.0	-	33.6	-	37.5	22.6	39.9	-	100.0	-	-	-	-
Val d'Aran	1	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-
Vallès Occidental	154	38.3	61.7	9.9	31.7	26.4	21.0	6.2	4.8	37.1	32.9	30.0	-	40.7	45.8	13.6	-	-
Vallès Oriental	67	28.7	71.3	5.9	31.0	31.2	18.9	13.0	-	27.1	39.7	33.2	-	52.0	41.9	4.5	1.6	-
Barcelona ciutat	335	37.1	62.9	6.2	27.7	19.7	19.2	12.3	14.8	23.3	34.1	42.3	.4	50.0	37.8	11.0	1.2	-

	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	34.0	66.0	8.0	30.2	25.1	19.7	10.0	7.1	31.8	36.1	31.7	.4	50.7	38.1	10.7	.5	.1
TOTAL PONDERAT	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
REGIÓ DE RESIDÈNCIA																		
Base: Total	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	537	32.4	67.6	10.2	31.6	28.0	18.8	8.0	3.5	33.2	36.9	29.6	.2	41.9	47.0	10.7	.4	-
Comarques gironines	96	31.8	68.2	9.0	29.4	26.0	19.7	9.4	6.5	37.0	33.3	28.7	1.0	68.0	20.5	11.5	-	-
Camp de Tarragona	83	33.5	66.5	3.6	28.4	29.0	22.2	11.5	5.3	33.4	44.2	20.2	2.2	58.5	30.1	10.1	-	1.3
Terres de l'Ebre	13	47.8	52.2	-	47.0	5.2	32.0	7.6	8.2	40.8	46.2	13.0	-	92.2	7.8	-	-	-
Àmbit de Ponent	57	32.7	67.3	6.9	37.0	21.6	9.7	19.6	5.2	36.1	29.5	34.4	-	69.6	21.2	9.2	-	-
Comarques centrals	73	35.8	64.2	7.0	25.3	27.3	29.3	6.8	4.2	42.5	32.6	24.9	-	67.6	23.8	8.7	-	-
Alt Pirineu i Aran	6	-	100.0	-	32.0	33.9	17.7	16.4	-	17.9	82.1	-	-	85.9	-	14.1	-	-
Barcelona ciutat	335	37.1	62.9	6.2	27.7	19.7	19.2	12.3	14.8	23.3	34.1	42.3	.4	50.0	37.8	11.0	1.2	-
P31. EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL?																		
Base: Viu a Barcelona ciutat	335	37.1	62.9	6.2	27.7	19.7	19.2	12.3	14.8	23.3	34.1	42.3	.4	50.0	37.8	11.0	1.2	-
Ciutat Vella	17	57.3	42.7	15.7	21.3	24.8	11.8	12.9	13.5	19.9	41.4	38.7	-	61.0	29.6	9.4	-	-
Eixample	63	40.5	59.5	8.7	31.4	16.3	15.9	14.5	13.3	14.4	32.0	53.6	-	66.0	24.2	6.6	3.2	-
Sants-Montjuïc	27	44.5	55.5	3.8	23.8	17.5	24.7	11.5	18.7	32.7	36.6	30.8	-	49.3	35.8	14.9	-	-
Les Corts	17	27.9	72.1	10.8	24.8	10.6	23.1	12.0	18.6	13.6	40.8	45.6	-	59.7	40.3	-	-	-
Sarrià-Sant Gervasi	37	29.2	70.8	7.9	18.8	31.3	19.4	13.6	9.0	17.1	19.3	63.6	-	51.5	34.7	13.8	-	-
Gràcia	28	46.9	53.1	-	36.4	13.6	19.1	3.7	27.2	12.4	36.6	51.0	-	57.1	24.9	18.0	-	-
Horta	39	36.3	63.7	-	37.0	21.6	18.7	7.7	15.1	25.0	27.0	48.0	-	43.2	41.0	13.3	2.6	-
Nou Barris	27	39.1	60.9	11.4	25.1	23.6	17.6	15.7	6.7	42.5	42.1	15.3	-	14.0	77.6	8.4	-	-
Sant Andreu	35	21.2	78.8	3.2	24.6	19.6	24.5	14.0	14.2	20.6	40.5	38.9	-	48.0	40.3	11.8	-	-
Sant Martí	41	36.5	63.5	4.8	23.2	18.4	21.8	16.7	15.1	34.0	37.5	25.5	3.0	49.4	35.0	13.5	2.1	-
No contesta	5	31.5	68.5	12.8	51.6	12.8	-	-	22.7	48.4	31.5	20.0	-	-	100.0	-	-	-
DIA SETMANA TRUCADA																		
Base: Total	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
Dilluns	226	31.7	68.3	7.8	31.9	27.0	17.5	7.5	8.3	27.5	37.0	35.2	.3	46.5	43.7	8.9	.9	-
Dimarts	251	37.0	63.0	8.7	32.3	23.7	19.1	10.8	5.4	33.7	36.7	29.5	-	51.5	39.4	9.1	-	-
Dimecres	253	31.7	68.3	6.6	30.8	27.4	20.3	7.9	7.1	31.0	37.7	30.5	.8	51.0	35.8	12.9	.4	-
Dijous	195	31.5	68.5	10.5	29.4	26.5	18.1	12.0	3.5	33.4	32.5	33.5	.6	51.0	36.9	9.9	1.6	.6
Divendres	167	35.1	64.9	7.5	23.6	23.8	22.6	13.3	9.3	32.2	33.6	34.1	-	54.7	33.1	12.2	-	-
Dissabte	60	34.3	65.7	7.0	27.1	21.8	21.9	10.3	11.8	29.3	45.1	25.6	-	52.2	36.1	11.6	-	-
Diumenge	49	46.8	53.2	5.6	37.4	12.8	20.7	10.3	13.2	32.1	31.7	33.7	2.5	55.8	35.9	8.3	-	-

	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	A 34	A 44	A 54	A 64	I MÉS									
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.1	19.7	10.0	7.1	31.8	36.1	31.7	.4	50.7	38.1	10.7	.5	.1
TOTAL PONDERAT	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
FRANJA HORÀRIA TRUCADA																		
Base: Total	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
De 8 a 11 hores	267	30.3	69.7	5.6	29.3	24.9	22.3	10.0	7.9	34.1	38.6	26.8	.4	53.3	38.2	7.6	.4	.4
De 11 a 13 hores	292	32.1	67.9	7.8	33.2	25.7	12.8	11.7	8.9	30.2	37.2	32.0	.6	48.0	40.2	11.3	.4	-
De 13 a 16 hores	261	38.1	61.9	8.8	26.5	25.1	20.7	10.2	8.7	36.6	29.1	34.0	.4	49.0	36.7	13.9	.4	-
De 16 a 19 hores	205	33.9	66.1	8.2	33.0	27.6	20.5	6.4	4.3	20.2	39.0	40.4	.5	52.9	38.4	8.7	-	-
De 19 a 22 hores	116	31.1	68.9	8.1	29.8	23.0	24.3	12.8	2.0	35.1	34.7	30.2	-	52.6	36.3	10.4	.8	-
De 22 a 1 hores	34	43.7	56.2	26.6	28.1	7.8	12.0	13.7	11.8	36.0	46.7	17.3	-	46.3	33.9	16.3	3.5	-
De 1 a 8 hores	26	53.4	46.6	-	24.2	28.8	38.8	4.2	4.0	33.1	37.0	29.9	-	66.6	26.3	3.7	3.4	-
PROVÍNCIA																		
Base: Total	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
Barcelona	945	34.3	65.7	8.5	29.7	25.0	19.8	9.4	7.6	30.4	35.6	33.8	.2	46.7	42.0	10.7	.7	-
Girona	97	31.5	68.5	8.9	29.1	26.8	19.5	9.3	6.4	37.7	33.0	28.4	1.0	68.4	20.2	11.4	-	-
Lleida	62	30.0	70.0	6.3	37.2	21.4	10.7	19.6	4.7	33.1	35.3	31.6	-	70.7	19.4	9.9	-	-
Tarragona	96	35.5	64.5	3.1	31.0	25.7	23.5	11.0	5.7	34.4	44.5	19.2	1.9	63.1	27.0	8.7	-	1.2
NIVELL D'ESTUDIS																		
Base: Total	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
Baix	377	34.3	65.7	9.0	22.7	20.6	20.3	15.3	12.1	100.0	-	-	-	41.9	46.2	11.6	.3	-
Mitjà	433	36.2	63.8	9.9	26.8	27.9	21.0	8.6	5.8	-	100.0	-	-	51.7	35.5	12.3	.5	-
Alt	385	30.6	69.4	5.1	41.4	26.1	16.8	6.7	4.0	-	-	100.0	-	59.4	32.2	7.6	.8	-
No contesta	5	75.8	24.2	-	21.3	24.2	54.5	-	-	-	-	-	100.0	40.0	37.8	-	-	22.2
MES DE TRUCADA AL SERVEI 012																		
Base: Total	1200	34.0	66.0	8.0	30.2	25.0	19.6	10.1	7.2	31.5	36.1	32.1	.4	51.0	37.8	10.5	.5	.1
Gener	110	32.0	68.0	8.0	32.0	19.0	24.0	10.0	7.0	26.0	46.0	28.0	-	60.0	30.0	10.0	-	-
Febrer	107	36.0	64.0	7.0	33.0	24.0	18.0	11.0	7.0	33.0	34.0	32.0	1.0	56.0	38.0	5.0	1.0	-
Març	112	35.0	65.0	7.0	23.0	34.0	19.0	10.0	7.0	24.0	34.0	41.0	1.0	58.0	29.0	11.0	1.0	1.0
Abril	121	33.0	67.0	8.0	33.0	23.0	19.0	10.0	7.0	33.0	24.0	42.0	1.0	51.0	40.0	8.0	1.0	-
Maig	100	32.0	68.0	9.0	33.0	22.0	18.0	10.0	8.0	24.0	43.0	33.0	-	42.0	47.0	11.0	-	-
Juny	94	37.0	63.0	8.0	32.0	25.0	21.0	6.0	8.0	34.0	40.0	25.0	1.0	36.0	45.0	19.0	-	-
Juliol	102	33.0	67.0	10.0	24.0	27.0	17.0	14.0	8.0	43.0	30.0	27.0	-	48.0	39.0	13.0	-	-
Agost	68	34.0	66.0	8.0	31.0	27.0	21.0	9.0	4.0	43.0	28.0	28.0	1.0	48.0	39.0	13.0	-	-
Setembre	90	36.0	64.0	6.0	32.0	23.0	23.0	10.0	6.0	27.0	43.0	30.0	-	51.0	39.0	10.0	-	-
Octubre	88	32.0	68.0	8.0	27.0	27.0	20.0	10.0	8.0	34.0	37.0	29.0	-	51.0	39.0	8.0	2.0	-
Novembre	102	34.0	66.0	9.0	31.0	24.0	19.0	10.0	7.0	32.0	31.0	37.0	-	50.0	40.0	9.0	1.0	-
Desembre	107	34.0	66.0	8.0	31.0	26.0	17.0	10.0	8.0	29.0	43.0	28.0	-	57.0	32.0	11.0	-	-



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	19.0	21.0	21.2	16.1	13.8	4.9	4.0	22.2	24.2	22.1	17.0	9.6	2.9	2.1
TOTAL PONDERAT	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
P1. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?															
Base: Total	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
Menys de tres mesos	46	26.2	19.4	22.0	16.2	13.8	2.3	-	19.0	18.6	23.1	28.1	4.1	2.2	4.9
Entre 3 i 6 mesos	23	20.7	27.6	20.8	13.3	14.6	-	3.0	23.2	40.3	4.5	17.1	15.0	-	-
Entre 6 i 12 mesos	31	13.9	32.6	29.7	10.0	10.0	3.9	-	22.5	9.4	23.4	20.2	21.3	3.3	-
Entre 1 i 2 anys	150	20.4	17.8	25.2	11.6	15.8	7.2	2.1	20.1	22.6	24.1	17.1	13.1	1.5	1.5
Més de 2 anys	936	18.5	20.7	20.2	17.3	13.7	4.9	4.8	22.9	24.6	21.7	16.4	8.9	3.2	2.2
No sap	14	7.5	34.9	13.8	15.4	20.9	7.5	-	8.9	48.1	20.4	15.0	7.5	-	-
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJÀ?															
Base: Total	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
Familiar o amic	229	18.1	19.9	23.7	15.5	15.4	5.2	2.2	19.8	24.8	25.1	13.7	11.3	3.9	1.4
Internet	75	27.3	28.5	17.2	15.7	7.0	4.3	-	27.1	24.3	14.0	22.4	6.5	1.4	4.3
Per la televisió	465	18.6	19.5	22.2	16.2	13.3	4.9	5.3	24.1	20.5	21.5	19.0	9.6	3.1	2.2
Per la ràdio	31	19.1	14.3	16.5	12.5	16.9	10.1	10.6	25.1	41.2	14.2	6.5	10.1	-	2.8
A la premsa	73	18.6	15.5	25.8	17.5	14.0	5.3	3.2	21.1	26.2	27.0	18.7	4.3	2.7	-
Revista de la Generalitat	52	5.7	36.9	17.3	11.2	13.5	11.2	4.2	18.9	24.8	19.7	13.8	22.8	-	-
Pàgines grogues	14	31.5	21.0	21.6	6.9	4.7	7.4	6.9	29.2	28.0	13.6	7.6	13.8	-	7.7
Algun altre servei telefònic	32	27.6	21.7	9.1	18.3	19.8	-	3.4	15.2	32.7	23.6	10.1	6.3	6.3	5.6
A la feina	16	13.7	14.6	44.1	21.1	6.5	-	-	34.7	36.7	13.7	14.9	-	-	-
Altres respostes	65	18.8	29.3	14.3	20.8	11.1	4.1	1.6	15.9	24.5	23.3	23.7	5.1	4.6	2.9
No sap	148	18.3	18.2	18.3	17.8	18.6	3.3	5.6	21.0	27.3	21.5	15.9	10.1	2.2	2.1
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?															
Base: Total	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
Molt satisfet	366	14.0	22.5	23.7	16.2	14.0	5.6	4.1	22.3	22.6	23.4	16.6	9.2	3.6	2.2
Bastant satisfet	659	21.3	22.4	18.7	15.1	13.7	4.7	4.0	24.0	25.6	20.5	17.2	8.9	2.2	1.6
Regular / normal	125	18.0	14.1	24.4	22.1	13.5	4.4	3.4	17.7	22.3	24.3	17.2	11.5	3.3	3.8
Poc satisfet	27	25.3	11.0	31.5	11.6	16.1	-	4.4	15.5	25.4	24.2	18.4	10.3	6.3	-
Gens satisfet	18	26.4	-	17.5	16.8	18.0	10.4	10.9	5.8	28.4	12.6	15.5	21.4	4.9	11.4
No sap	4	-	-	-	50.1	25.9	23.9	-	-	-	25.1	25.1	49.9	-	-

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	19.0	21.0	21.2	16.1	13.8	4.9	4.0	22.2	24.2	22.1	17.0	9.6	2.9	2.1
TOTAL PONDERAT	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
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	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
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	4	46.5	-	-	28.3	25.2	-	-	-	48.0	28.3	23.7	-	-	-
1	4	-	-	49.5	26.0	-	-	24.5	-	-	-	23.5	76.5	-	-
2	9	34.8	-	13.9	25.3	13.9	-	12.2	26.1	38.3	-	24.2	-	-	11.4
3	6	35.0	19.2	-	17.5	13.9	14.3	-	19.2	49.0	17.5	-	-	14.3	-
4	9	23.9	22.7	20.5	10.0	11.9	10.9	-	10.9	13.0	30.6	11.8	21.8	-	11.9
5	38	17.6	10.0	18.8	21.1	24.2	5.0	3.2	20.8	17.2	22.7	15.2	20.0	2.4	1.8
6	59	19.6	16.9	23.0	23.4	13.5	1.8	1.8	22.9	23.5	21.6	20.5	6.7	4.8	-
7	196	21.0	26.5	15.8	14.2	13.5	5.5	3.5	20.9	21.3	24.3	21.5	7.4	2.5	2.1
8	395	20.1	19.7	20.6	15.9	14.2	4.4	5.2	20.2	27.5	22.1	16.2	10.3	2.0	1.8
9	237	15.1	25.8	24.7	12.8	13.0	4.7	3.8	26.4	21.1	19.0	18.0	10.4	3.9	1.3
10	238	17.5	17.6	23.1	18.5	13.8	6.0	3.5	24.3	25.9	22.5	13.1	7.8	2.8	3.5
No sap	5	-	20.4	19.5	40.7	-	19.5	-	-	-	20.4	39.8	19.5	20.4	-

	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	19.0	21.0	21.2	16.1	13.8	4.9	4.0	22.2	24.2	22.1	17.0	9.6	2.9	2.1
TOTAL PONDERAT	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
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	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
Rapidesa	297	16.6	21.8	19.9	17.3	14.2	4.0	6.3	17.0	26.1	26.0	18.4	8.6	1.7	2.3
Amabilitat	115	17.0	21.4	25.2	9.8	14.8	3.7	8.1	29.7	20.1	20.3	12.4	11.9	2.7	2.8
Atenció (personal, al client)	212	16.4	18.9	22.6	18.2	14.6	6.8	2.5	23.3	29.7	16.3	14.3	9.9	4.6	2.0
Tenir molta i bé la informació	85	21.5	17.5	21.4	15.7	15.8	4.9	3.1	14.1	29.8	18.3	21.2	8.3	4.4	3.9
Bona informació	130	23.5	22.8	18.6	16.9	9.6	6.6	1.9	25.8	15.5	18.3	19.7	15.1	2.5	3.1
Resoldre, donar solucions	166	23.1	21.0	21.0	16.5	12.9	4.2	1.3	23.6	25.5	23.0	17.6	6.8	2.9	.6
Eficàcia / eficiència	68	20.0	14.0	21.9	17.8	18.4	4.8	3.1	30.2	20.2	20.3	16.4	8.8	2.8	1.3
Professionalitat	38	24.2	12.8	13.7	16.1	18.7	8.6	5.8	23.0	26.8	26.6	12.6	10.9	-	-
Llenguatge clar i concís	18	10.8	35.1	5.8	18.4	18.2	6.1	5.7	23.6	10.8	30.4	23.7	5.7	5.8	-
Interès per resoldre la consulta	20	9.6	14.2	28.8	27.9	14.4	-	5.0	29.0	14.2	32.8	5.0	14.5	4.4	-
Preu de trucada (barat, gratuït)	20	13.5	42.4	25.4	4.5	9.5	-	4.7	15.9	20.9	19.7	25.8	7.9	4.5	5.3
Altres	10	10.3	11.7	49.1	9.9	-	8.7	10.3	20.6	20.0	29.1	30.3	-	-	-
No sap	20	21.0	43.2	9.8	9.8	11.0	5.2	-	15.6	26.5	25.6	16.5	10.4	-	5.4
P5-B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?															
Base: Ha esmentat un primer aspecte	1180	18.8	20.5	21.2	16.4	14.0	5.0	4.1	22.3	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
Rapidesa	162	18.3	18.4	19.7	19.7	17.4	3.4	3.2	25.0	19.4	23.7	18.0	6.7	4.5	2.6
Amabilitat	114	22.6	17.9	26.5	13.3	11.6	4.6	3.6	24.6	23.3	24.2	18.3	9.6	-	-
Atenció (personal, al client)	101	19.8	17.7	18.8	17.5	16.5	6.0	3.7	26.9	21.7	23.3	13.4	8.2	3.9	2.8
Tenir molta i bé la informació	48	11.7	15.2	27.9	14.5	21.7	4.3	4.8	20.4	31.8	21.8	18.0	8.0	-	-
Bona informació	98	18.5	16.4	20.5	21.7	7.6	7.0	8.3	21.3	28.4	21.5	11.4	12.3	3.2	1.9
Resoldre, donar solucions	113	16.9	21.6	22.0	15.4	14.0	5.3	4.7	18.8	27.0	19.0	24.4	9.1	.8	.9
Eficàcia / eficiència	87	15.2	25.9	19.8	15.5	15.2	1.8	6.4	16.0	22.6	22.9	18.9	9.3	6.5	3.8
Professionalitat	19	4.5	30.7	31.6	22.4	10.8	-	-	20.6	31.6	27.0	16.4	-	-	4.5
Llenguatge clar i concís	29	21.5	15.5	28.6	7.6	20.1	3.1	3.6	23.6	24.8	27.6	17.5	6.4	-	-
Interès per resoldre la consulta	23	23.5	8.0	31.1	20.4	7.3	4.6	5.2	41.8	20.0	5.2	16.6	7.8	4.4	4.3
Preu de trucada (barat, gratuït)	19	34.1	22.7	20.5	-	10.7	5.5	6.5	11.1	29.9	21.5	5.7	28.1	3.7	-
Altres	20	22.3	10.6	15.2	18.1	22.0	6.2	5.7	27.9	16.3	17.0	22.9	9.7	-	6.2
Cap altre	348	19.2	24.5	18.9	15.7	12.8	6.1	2.9	21.3	24.9	20.6	16.3	11.1	3.4	2.4

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	19.0	21.0	21.2	16.1	13.8	4.9	4.0	22.2	24.2	22.1	17.0	9.6	2.9	2.1
TOTAL PONDERAT	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?															
Base: Total	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
Rapidesa	459	17.2	20.6	19.8	18.1	15.3	3.8	5.2	19.8	23.7	25.2	18.3	7.9	2.7	2.4
Amabilitat	229	19.8	19.7	25.8	11.5	13.2	4.1	5.8	27.2	21.7	22.3	15.3	10.8	1.4	1.4
Atenció (personal, al client)	313	17.5	18.5	21.4	18.0	15.2	6.5	2.8	24.5	27.1	18.5	14.0	9.3	4.3	2.2
Tenir molta i bé la informació	134	18.0	16.7	23.7	15.3	17.9	4.7	3.7	16.4	30.5	19.6	20.0	8.2	2.8	2.5
Bona informació	228	21.4	20.0	19.5	19.0	8.8	6.8	4.7	23.8	21.0	19.7	16.2	13.9	2.8	2.6
Resoldre, donar solucions	279	20.6	21.3	21.4	16.0	13.4	4.6	2.7	21.7	26.1	21.4	20.3	7.7	2.1	.7
Eficàcia / Eficiència	155	17.3	20.7	20.7	16.5	16.6	3.1	5.0	22.3	21.5	21.8	17.8	9.1	4.9	2.7
Professionalitat	58	17.6	18.9	19.8	18.2	16.0	5.7	3.8	22.2	28.4	26.7	13.9	7.3	-	1.5
Llenguatge clar i concís	46	17.4	23.0	19.9	11.7	19.3	4.2	4.4	23.6	19.5	28.7	19.9	6.1	2.2	-
Interès per resoldre la consulta	44	17.0	10.9	30.0	23.9	10.6	2.4	5.1	35.8	17.3	18.0	11.2	10.9	4.4	2.3
Preu de trucada (barat, gratuït)	39	23.4	32.9	23.0	2.3	10.1	2.6	5.5	13.6	25.3	20.5	16.1	17.6	4.1	2.8
Altres	30	18.2	11.0	26.9	15.2	14.4	7.1	7.3	25.4	17.6	21.2	25.4	6.3	-	4.1
No sap	20	21.0	43.2	9.8	9.8	11.0	5.2	-	15.6	26.5	25.6	16.5	10.4	-	5.4

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	19.0	21.0	21.2	16.1	13.8	4.9	4.0	22.2	24.2	22.1	17.0	9.6	2.9	2.1
TOTAL PONDERAT	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
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	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
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	6	30.9	-	17.5	39.9	-	11.7	-	-	15.4	19.1	36.2	-	17.5	11.7
1	2	-	-	50.0	50.0	-	-	-	-	-	-	-	50.0	-	50.0
2	9	11.7	25.5	24.1	24.8	13.9	-	-	39.4	50.3	-	10.3	-	-	-
3	12	25.1	7.8	13.1	17.8	17.7	8.4	10.0	16.7	7.8	17.6	23.8	18.5	15.7	-
4	11	35.5	20.6	18.3	25.6	-	-	-	16.3	21.6	34.7	19.0	8.4	-	-
5	57	26.0	16.9	17.9	16.4	19.0	1.8	1.9	19.4	19.1	29.2	12.0	16.9	1.6	1.9
6	87	15.7	22.3	17.5	20.3	14.7	3.4	6.1	28.9	16.1	23.8	16.1	11.5	2.4	1.2
7	231	18.2	23.3	21.8	15.4	12.7	4.8	3.8	18.2	26.1	24.1	16.5	9.0	4.2	1.9
8	333	20.1	21.9	20.2	14.7	14.7	4.2	4.2	19.8	26.2	19.8	18.8	10.3	2.4	2.8
9	230	19.5	18.7	21.1	15.3	13.4	6.4	5.6	25.6	23.2	19.7	18.9	8.0	3.1	1.5
10	219	15.5	21.3	24.3	15.9	14.0	6.5	2.5	25.4	26.3	21.7	14.0	8.5	1.8	2.1
No sap	4	-	-	-	77.8	22.2	-	-	22.2	-	51.5	26.3	-	-	-
AMABILITAT															
Base: Total	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
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	-	-	47.2	-	52.8	-	-	-	-	-	-	47.2	-	52.8
2	3	35.0	-	-	-	65.0	-	-	-	65.0	-	35.0	-	-	-
3	2	43.6	-	-	-	56.4	-	-	-	-	56.4	43.6	-	-	-
4	2	-	47.7	-	52.3	-	-	-	-	47.7	-	52.3	-	-	-
5	20	10.5	20.4	18.6	31.4	10.6	8.5	-	25.0	24.5	20.8	5.5	9.4	6.0	8.7
6	40	20.9	15.0	29.2	20.9	11.4	2.7	-	20.8	26.7	21.2	14.9	11.7	4.8	-
7	107	17.4	25.7	20.1	14.8	11.4	3.7	6.9	26.6	17.1	22.4	15.2	10.8	5.9	1.9
8	325	20.8	21.3	19.9	15.7	15.4	2.4	4.6	20.9	24.8	22.7	17.3	10.6	2.2	1.6
9	288	20.3	20.1	21.1	16.8	11.7	6.0	3.9	21.8	24.3	20.3	18.9	9.5	3.1	2.2
10	406	16.8	20.9	22.0	15.0	14.7	6.8	3.8	22.9	25.7	21.9	16.4	8.6	2.2	2.3
No sap	3	-	-	-	63.8	36.2	-	-	36.2	-	31.9	31.9	-	-	-
No contesta	1	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-

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	19.0	21.0	21.2	16.1	13.8	4.9	4.0	22.2	24.2	22.1	17.0	9.6	2.9	2.1
TOTAL PONDERAT	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
PROFESSIONALITAT															
Base: Total	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
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	4	25.1	-	26.7	-	29.9	18.3	-	-	-	-	25.1	26.7	-	48.2
1	1	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-
2	2	-	-	-	53.8	46.2	-	-	-	46.2	53.8	-	-	-	-
3	5	-	25.6	25.6	23.3	25.6	-	-	25.6	48.9	25.6	-	-	-	-
4	11	29.1	-	11.5	20.4	19.2	9.7	10.1	-	19.2	30.9	30.1	19.8	-	-
5	36	18.9	28.0	25.2	8.0	7.6	3.0	9.3	19.0	26.6	11.4	21.6	18.9	-	2.5
6	61	27.3	20.7	21.0	18.4	9.3	1.8	1.5	25.2	26.3	19.8	16.5	6.3	6.0	-
7	186	16.8	22.7	20.5	16.7	13.6	3.7	6.0	20.8	21.2	24.0	17.8	8.7	5.9	1.7
8	333	19.3	21.2	22.0	14.8	16.0	3.4	3.3	20.6	24.3	23.8	17.4	10.9	1.2	1.8
9	253	17.9	21.8	19.4	17.2	12.1	6.6	5.0	25.1	23.1	19.2	19.0	9.0	2.9	1.7
10	291	18.2	20.2	22.4	15.3	14.6	6.3	3.0	23.8	27.0	21.6	13.1	8.6	2.7	3.2
No sap	19	24.6	-	9.9	39.9	11.9	13.8	-	18.0	20.5	20.4	30.7	5.8	4.7	-
ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA															
Base: Total	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
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	11	36.4	-	19.4	17.7	20.2	6.3	-	-	37.0	22.2	25.4	9.1	-	6.3
1	1	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
2	9	11.8	-	24.8	23.6	18.7	9.6	11.4	23.2	22.3	11.8	22.3	-	9.6	10.7
3	4	25.2	-	-	74.8	-	-	-	22.3	27.3	25.2	25.2	-	-	-
4	19	31.7	26.8	20.3	15.7	-	-	5.6	20.5	12.7	21.1	13.9	26.0	5.7	-
5	45	20.7	17.3	17.7	16.3	19.0	4.6	4.4	24.7	24.7	20.1	10.8	13.0	6.7	-
6	82	21.3	22.3	20.4	18.0	11.3	2.8	3.9	27.7	19.1	13.6	21.8	12.7	3.5	1.5
7	200	20.1	20.6	23.4	13.8	14.6	3.2	4.4	18.2	27.7	24.4	16.9	7.9	2.8	2.2
8	295	20.5	22.7	17.2	14.9	15.0	4.7	5.0	21.4	21.9	23.4	19.2	9.6	2.7	1.8
9	219	18.1	20.7	21.4	17.7	11.1	6.4	4.5	20.8	24.9	20.0	19.3	9.1	3.2	2.7
10	306	15.1	21.5	23.6	15.9	14.8	6.4	2.7	26.1	26.0	21.9	12.6	9.1	1.9	2.3
No sap	7	-	-	12.3	55.6	32.1	-	-	17.1	15.0	15.0	28.2	24.7	-	-
No contesta	1	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-

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	19.0	21.0	21.2	16.1	13.8	4.9	4.0	22.2	24.2	22.1	17.0	9.6	2.9	2.1
TOTAL PONDERAT	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
LLENGUATGE CLAR I CONCÍS															
Base: Total	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
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	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	100.0
2	1	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
3	2	-	-	-	47.7	52.3	-	-	-	47.7	52.3	-	-	-	-
4	5	55.7	-	25.0	19.3	-	-	-	-	39.1	19.3	-	41.6	-	-
5	28	26.9	24.5	16.2	17.6	11.1	-	3.6	13.8	24.1	17.5	14.0	17.1	13.4	-
6	52	17.1	20.4	20.7	24.9	11.0	4.0	1.8	23.3	30.9	15.0	17.9	11.2	1.7	-
7	141	19.3	17.3	25.9	16.7	12.5	5.1	3.1	22.9	17.9	28.5	16.2	9.0	4.1	1.4
8	333	18.9	22.9	18.7	15.4	15.6	3.2	5.3	20.4	24.9	23.9	18.9	8.6	1.2	2.1
9	266	19.5	20.3	20.9	16.8	11.0	6.2	5.3	25.6	24.8	16.7	17.6	9.8	3.4	2.1
10	366	17.6	21.5	22.3	14.0	15.5	6.1	2.9	22.3	24.8	22.1	15.5	9.8	2.7	2.8
No sap	5	-	-	-	82.0	18.0	-	-	18.0	20.4	21.4	21.4	-	18.8	-
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA															
Base: Total	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
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	9	20.5	-	11.1	10.0	50.8	7.6	-	13.5	-	13.5	31.8	11.1	-	30.1
2	2	-	-	-	100.0	-	-	-	-	47.7	-	52.3	-	-	-
3	3	-	38.7	28.7	-	32.6	-	-	38.7	-	32.6	28.7	-	-	-
4	7	25.6	-	16.6	29.4	13.2	15.3	-	10.3	28.5	29.4	16.6	15.3	-	-
5	32	20.0	14.5	29.3	18.9	11.4	2.7	3.3	15.2	23.6	19.0	9.5	20.8	8.6	3.3
6	91	16.1	24.6	18.4	20.3	12.8	4.4	3.3	24.9	24.9	18.6	22.3	7.1	2.1	-
7	169	21.4	22.2	22.7	12.7	13.5	4.3	3.1	21.9	23.5	21.5	16.3	11.6	3.3	1.8
8	330	18.4	24.5	17.7	15.4	14.7	3.5	5.8	21.5	24.6	25.6	15.7	7.7	2.5	2.5
9	247	20.9	18.5	20.2	18.5	11.8	6.0	4.0	24.0	22.4	18.8	19.3	11.0	3.2	1.3
10	303	17.3	19.2	24.9	14.2	14.5	6.4	3.5	22.7	27.2	20.8	15.3	9.1	2.6	2.4
No sap	6	-	-	16.0	65.0	19.0	-	-	-	-	48.3	32.7	19.0	-	-

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	19.0	21.0	21.2	16.1	13.8	4.9	4.0	22.2	24.2	22.1	17.0	9.6	2.9	2.1
TOTAL PONDERAT	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
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	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
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	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
3	1	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
4	1	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
5	16	14.4	31.0	23.8	19.8	6.8	4.2	-	4.2	23.8	47.6	20.1	-	-	4.2
6	25	19.3	29.0	26.6	20.8	-	4.2	-	23.8	24.4	8.4	22.8	12.3	4.0	4.2
7	95	17.5	19.8	20.0	20.2	14.3	5.0	3.3	25.3	22.1	20.8	14.6	15.3	1.9	-
8	268	16.8	20.6	19.4	16.9	16.5	6.5	3.2	21.2	25.2	22.8	14.2	10.4	4.2	2.0
9	248	20.3	19.0	24.7	14.0	12.2	3.8	6.1	23.9	23.8	18.6	20.7	8.5	2.0	2.5
10	545	19.6	21.6	19.9	15.7	14.4	4.8	4.0	22.0	24.6	22.6	16.6	9.1	2.8	2.3
AMABILITAT															
Base: Total	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
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	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
2	1	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
5	12	16.4	25.9	23.7	24.9	-	-	9.1	16.4	26.3	33.5	16.4	-	7.4	-
6	25	26.3	25.2	20.5	12.5	15.4	-	-	12.0	27.2	28.3	23.9	4.4	-	4.2
7	83	21.2	21.8	20.8	22.9	9.9	2.0	1.3	22.3	26.4	25.1	12.9	11.9	-	1.4
8	219	17.5	22.1	19.7	17.3	14.0	6.0	3.3	21.0	24.7	21.0	19.2	9.2	4.0	.9
9	251	19.8	21.0	19.8	13.4	16.7	4.8	4.5	21.4	23.4	19.4	18.9	11.3	3.9	1.6
10	609	18.4	20.1	21.8	16.2	13.7	5.4	4.6	23.6	24.2	22.0	15.5	9.3	2.5	2.8

	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	19.0	21.0	21.2	16.1	13.8	4.9	4.0	22.2	24.2	22.1	17.0	9.6	2.9	2.1
TOTAL PONDERAT	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
PROFESSIONALITAT															
Base: Total	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
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	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
4	1	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-
5	5	16.8	43.8	-	18.0	21.4	-	-	-	40.1	18.0	20.5	-	21.4	-
6	12	9.1	40.7	32.9	17.2	-	-	-	25.7	14.3	17.8	9.1	7.1	7.3	18.6
7	64	22.8	27.2	17.6	18.3	5.0	3.4	5.7	20.5	27.6	29.5	16.2	4.8	1.5	-
8	203	19.8	18.8	15.8	17.5	18.1	6.5	3.5	16.0	22.7	24.1	16.8	14.7	3.6	2.0
9	270	19.5	24.4	18.5	14.5	12.0	6.3	4.8	24.4	22.7	20.7	20.4	7.7	1.8	2.3
10	641	18.1	19.0	24.0	16.3	14.5	4.1	3.9	23.7	25.4	20.7	15.9	9.5	2.8	1.9
No sap	1	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
No contesta	1	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	100.0
ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA															
Base: Total	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
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	51.1	-	-	48.9	-	-	-	48.9	-	-	51.1	-	-	-
6	9	-	45.6	10.1	44.3	-	-	-	23.0	11.0	32.2	21.7	12.1	-	-
7	43	19.4	21.8	22.5	12.6	17.1	2.6	4.0	26.6	19.8	33.0	6.5	9.7	2.1	2.4
8	129	20.1	24.7	17.5	11.5	14.6	8.4	3.3	17.7	24.5	29.6	14.7	10.2	1.5	1.7
9	229	17.5	20.1	20.2	18.0	14.5	5.7	4.1	22.3	24.1	17.6	22.3	9.7	2.6	1.4
10	786	19.1	20.3	22.0	16.1	13.8	4.4	4.3	22.7	24.9	20.9	16.4	9.6	3.2	2.4
No sap	1	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
No contesta	1	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-

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	19.0	21.0	21.2	16.1	13.8	4.9	4.0	22.2	24.2	22.1	17.0	9.6	2.9	2.1
TOTAL PONDERAT	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
LLENGUATGE CLAR I CONCÍS															
Base: Total	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
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	24.7	28.1	25.6	21.7	-	-	-	28.1	24.7	21.7	25.6	-	-	-
6	13	17.7	38.8	6.7	28.4	8.4	-	-	8.4	25.1	21.4	31.5	6.7	6.9	-
7	88	14.5	29.3	16.9	19.2	11.8	2.6	5.7	21.6	25.3	25.0	15.0	7.4	4.7	1.1
8	204	20.3	20.1	20.5	13.6	18.0	5.1	2.4	16.6	21.8	24.9	18.9	10.9	3.8	3.1
9	268	16.9	21.5	20.4	15.1	14.3	4.8	7.0	24.8	24.5	20.1	17.4	9.8	1.9	1.6
10	622	19.7	19.3	22.2	16.9	13.0	5.5	3.2	23.2	25.0	21.0	16.3	9.7	2.7	2.2
No sap	1	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA															
Base: Total	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
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	10	21.2	30.8	9.9	19.4	18.8	-	-	20.2	-	39.6	30.3	9.9	-	-
6	21	14.9	46.7	8.6	5.3	19.3	-	5.1	14.4	24.5	23.6	8.6	18.9	10.0	-
7	58	22.0	21.3	16.8	21.6	14.4	3.8	-	18.3	18.3	32.0	13.2	14.7	3.4	-
8	151	22.5	19.8	17.6	12.3	17.3	5.3	5.1	20.3	26.0	20.8	20.1	7.5	3.1	2.1
9	256	16.7	21.3	18.9	18.2	12.3	7.2	5.4	22.2	22.0	22.4	17.9	8.9	3.4	3.2
10	703	18.6	20.1	23.5	16.1	13.6	4.4	3.7	23.3	25.7	20.6	16.5	9.7	2.3	2.0
No sap	1	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	TOTAL	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		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	19.0	21.0	21.2	16.1	13.8	4.9	4.0	22.2	24.2	22.1	17.0	9.6	2.9	2.1
TOTAL PONDERAT	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
P8-A. I DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ÉS EL MÉS IMPORTANT?															
Base: Total	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
Rapidesa	215	14.1	27.9	18.4	13.8	16.0	5.1	4.8	24.0	24.3	21.2	19.7	5.1	4.7	1.1
Amabilitat	180	20.1	16.7	23.9	15.5	12.7	6.8	4.4	25.5	27.1	17.4	14.3	10.5	2.2	3.0
Professionalitat	210	20.4	15.9	24.0	14.4	17.3	5.1	2.9	27.8	20.6	21.6	14.0	11.0	2.7	2.4
Adequació de la resposta	313	18.3	22.2	21.9	19.7	9.1	5.0	3.9	20.3	25.5	21.4	17.9	10.2	1.9	2.8
Llenguatge clar i concís	48	26.2	5.5	17.7	18.3	18.7	2.5	11.1	30.3	20.5	19.5	17.0	8.6	4.1	-
Interès per resoldre la consulta	224	19.8	23.8	19.0	15.4	15.3	3.6	3.2	14.6	24.9	26.8	18.3	11.1	2.6	1.7
Tot és important	8	25.2	24.9	-	12.5	24.9	12.5	-	-	24.9	24.9	25.2	24.9	-	-
No contesta	1	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-
P8-B. I EL SEGON?															
Base: Ha esmentat un primer aspecte	1191	18.8	20.9	21.2	16.2	13.9	4.9	4.1	22.4	24.3	21.7	17.0	9.6	2.8	2.1
Rapidesa	222	20.9	16.6	21.3	18.5	16.3	2.7	3.7	21.3	25.2	23.6	11.9	10.8	3.6	3.7
Amabilitat	216	15.5	21.7	24.0	15.1	14.4	6.4	3.0	23.7	20.7	22.7	16.9	9.5	5.1	1.4
Professionalitat	187	19.1	21.6	19.1	14.7	12.3	6.4	6.9	16.7	23.3	25.2	21.2	7.8	1.7	4.0
Adequació de la resposta	251	18.2	22.0	22.7	14.9	15.1	3.9	3.2	24.8	26.8	21.2	16.2	8.0	2.2	.8
Llenguatge clar i concís	115	22.1	26.1	17.7	19.4	8.8	4.3	1.6	22.0	21.5	18.4	25.8	10.5	.8	1.0
Interès per resoldre la consulta	193	18.2	20.6	19.8	16.2	14.2	5.1	5.9	25.2	27.8	18.7	14.2	11.2	1.9	1.1
Altres respostes	1	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	50.0	-	-	50.0
Cap altre	6	31.8	-	34.4	18.4	-	15.4	-	16.8	-	-	31.8	18.4	17.6	15.4
P8. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?															
Base: Total	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
Rapidesa	437	17.6	22.1	19.9	16.2	16.1	3.9	4.2	22.6	24.8	22.4	15.7	8.0	4.1	2.4
Amabilitat	397	17.6	19.4	23.9	15.3	13.6	6.5	3.6	24.5	23.6	20.3	15.7	10.0	3.8	2.2
Professionalitat	396	19.8	18.6	21.7	14.5	14.9	5.7	4.8	22.6	21.9	23.3	17.4	9.5	2.2	3.2
Adequació de la resposta	564	18.2	22.1	22.2	17.6	11.7	4.5	3.6	22.3	26.1	21.3	17.1	9.3	2.0	1.9
Llenguatge clar i concís	163	23.3	20.0	17.7	19.1	11.7	3.8	4.4	24.4	21.2	18.7	23.2	9.9	1.8	.7
Interès per resoldre la consulta	417	19.1	22.3	19.4	15.8	14.8	4.3	4.4	19.5	26.2	23.1	16.4	11.2	2.3	1.4
Tot és important	8	25.2	24.9	-	12.5	24.9	12.5	-	-	24.9	24.9	25.2	24.9	-	-
Altres	1	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	50.0	-	-	50.0
No contesta	1	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-

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	19.0	21.0	21.2	16.1	13.8	4.9	4.0	22.2	24.2	22.1	17.0	9.6	2.9	2.1
TOTAL PONDERAT	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
P9. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. SAP L'HORARI DEL SERVEI DEL 012?															
Base: Total	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	325	18.9	20.2	17.5	18.3	11.7	8.3	5.1	21.6	21.7	19.5	16.5	10.7	5.9	4.0
Sí, però s'equivoca	74	19.0	24.6	23.7	11.1	14.4	2.9	4.2	26.7	17.6	30.1	14.1	7.4	1.3	2.8
No	801	18.8	20.9	22.2	15.9	14.8	3.8	3.6	22.1	26.0	21.9	17.6	9.4	1.8	1.3
P10. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012?															
Base: Total	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
Més d'un cop al dia	3	23.9	37.4	-	-	38.7	-	-	-	23.9	37.4	-	38.7	-	-
Diàriament o pràcticament diària	5	59.6	20.2	20.2	-	-	-	-	59.6	-	40.4	-	-	-	-
Algunes vegades a la setmana	69	16.2	28.3	17.5	12.0	13.8	9.5	2.7	22.4	22.4	24.4	16.6	9.5	1.4	3.3
Algunes vegades al mes	341	15.2	18.5	21.5	19.1	16.0	5.0	4.7	24.6	22.7	24.7	14.5	8.2	3.5	1.7
Menor freqüència	782	20.3	21.2	21.3	15.5	13.1	4.6	3.9	21.0	25.3	20.0	18.4	10.3	2.7	2.2
P11. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...															
Base: Total	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
Al matí	410	19.9	19.6	23.8	15.2	15.7	3.3	2.4	24.7	32.4	22.4	13.1	5.0	.2	2.1
A la tarda	163	18.7	24.5	19.6	13.8	15.0	4.8	3.6	9.3	13.2	26.1	23.9	25.1	1.8	.6
A la nit	37	10.4	20.9	27.6	6.9	13.4	12.3	8.6	2.5	13.4	4.8	15.7	18.5	37.3	7.8
Indiferent	581	18.7	20.4	19.2	18.5	12.3	5.8	5.1	25.3	22.6	21.1	17.9	8.0	2.8	2.3
No sap	8	11.1	51.8	11.1	-	26.1	-	-	26.1	13.1	25.1	22.1	13.6	-	-
P12. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...															
Base: Total	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
Només (o gairebé) els dies laborables	683	19.9	23.8	22.8	16.8	13.5	2.2	1.0	22.5	26.9	22.1	17.2	8.3	1.4	1.7
Només els caps de setmana	46	12.1	4.5	20.9	4.9	15.8	14.7	27.2	14.5	20.6	9.7	27.1	15.9	10.8	1.5
Indistintament	467	17.9	18.3	18.6	16.6	14.4	7.9	6.3	22.7	20.9	22.3	16.1	10.9	4.2	2.9
No sap	5	21.8	21.8	-	14.6	20.0	21.8	-	20.0	21.8	21.8	-	21.8	14.6	-

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	19.0	21.0	21.2	16.1	13.8	4.9	4.0	22.2	24.2	22.1	17.0	9.6	2.9	2.1
TOTAL PONDERAT	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
P13. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?															
Base: Total	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
Només un vegada	621	19.5	22.3	20.6	15.3	11.7	5.5	5.0	18.9	25.8	21.7	17.5	10.7	3.3	2.1
2 o 3 vegades	434	16.9	18.3	22.8	17.0	17.0	4.4	3.6	24.9	23.7	21.3	16.1	8.5	3.0	2.4
4 o 5 vegades	87	19.8	20.2	16.9	19.5	17.4	5.2	1.0	23.4	20.5	21.2	19.7	12.6	-	2.6
Més de 5 vegades	36	27.0	27.5	13.3	20.1	9.2	2.9	-	36.0	18.4	24.4	16.0	2.6	2.5	-
No sap	22	19.2	24.6	28.7	9.7	9.9	3.9	3.9	36.2	18.4	27.9	13.5	4.0	-	-
P14. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?															
Base: Total	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
Per motius de feina	209	18.4	23.0	21.7	21.6	13.4	1.4	.4	25.7	27.2	19.9	17.0	5.9	1.0	3.3
Per motius personals	975	19.0	20.5	21.1	15.0	14.1	5.5	4.8	21.5	23.7	22.1	17.1	10.4	3.2	1.9
Altres	3	33.3	-	33.3	33.3	-	-	-	33.3	33.3	-	33.3	-	-	-
No sap	13	8.2	23.8	-	20.6	14.9	24.0	8.5	15.4	21.8	29.7	8.5	17.8	6.9	-
P15. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?															
Base: Total	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
Sí	1030	18.1	21.2	21.3	15.8	14.5	5.1	4.0	23.1	25.0	21.3	16.2	9.2	2.8	2.3
No	116	28.9	17.7	14.9	16.7	13.0	3.4	5.3	15.7	24.2	24.6	20.6	11.6	1.8	1.4
A mitges	46	9.3	22.8	27.6	25.0	6.4	4.8	4.1	17.3	10.7	28.5	22.9	14.4	6.3	-
No sap	7	14.6	15.1	41.1	14.6	-	14.6	-	28.2	14.6	-	42.0	15.1	-	-
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	23.3	19.1	18.5	19.1	11.2	3.8	5.0	16.1	20.4	25.7	21.2	12.4	3.1	1.0
Em van dir que no tenien la informació	28	26.0	21.1	17.8	13.8	6.6	3.9	10.8	18.5	17.3	11.2	32.3	13.5	7.2	-
Em van adreçar a un número equivocac	19	33.2	10.1	15.1	27.2	9.8	-	4.7	12.6	31.9	29.9	10.5	15.1	-	-
Em van donar una informació errònia	23	22.6	18.1	7.7	20.3	16.6	10.3	4.3	21.8	21.6	16.6	35.7	-	4.3	-
Estic esperant la resposta	15	25.8	12.8	26.0	20.6	7.5	-	7.2	7.5	12.8	20.4	26.5	26.0	-	6.7
Em van adreçar a un altre lloc	25	16.3	32.9	17.0	12.0	13.6	4.1	4.1	20.3	16.7	25.2	16.7	16.8	4.4	-
Inseguretat de la resposta	2	-	-	46.9	53.1	-	-	-	-	-	53.1	46.9	-	-	-
No ho sabien	33	14.7	17.8	25.5	24.5	12.4	5.1	-	12.2	23.9	43.9	12.2	5.8	-	2.1
Atenció dolenta	8	12.8	27.3	24.8	26.2	8.8	-	-	-	-	39.4	14.2	34.4	12.0	-
Problemes tècnics	3	62.5	-	-	-	37.5	-	-	37.5	62.5	-	-	-	-	-
Altres	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-
No sap	4	75.2	-	24.8	-	-	-	-	49.6	25.6	-	24.8	-	-	-
No contesta	1	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-

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	19.0	21.0	21.2	16.1	13.8	4.9	4.0	22.2	24.2	22.1	17.0	9.6	2.9	2.1
TOTAL PONDERAT	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
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	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
Sí	194	20.1	29.4	17.9	15.1	11.4	4.0	2.1	22.3	26.9	22.6	14.4	9.7	2.7	1.4
No	968	19.0	19.2	22.0	15.8	14.5	5.0	4.6	22.1	23.9	21.4	17.8	9.6	2.9	2.2
No sap	38	8.6	20.6	12.8	34.0	13.6	10.5	-	24.5	20.8	27.0	11.1	11.3	2.3	2.9
P16.2. VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?															
Base: Total	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
Sí	399	21.1	22.5	17.0	15.9	15.7	5.7	2.2	23.4	21.6	22.0	18.7	10.0	1.5	2.8
No	692	17.5	19.9	23.4	15.8	13.4	4.6	5.3	22.1	25.1	21.2	17.2	9.1	3.4	1.9
No sap	109	18.9	21.4	20.6	20.3	11.2	4.7	2.9	19.0	29.6	23.8	10.3	12.1	4.2	1.0
P16.3. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?															
Base: Total	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
Sí	1164	18.9	20.7	20.9	16.1	14.2	5.1	4.1	22.3	24.2	22.0	17.0	9.4	3.0	2.1
No	32	18.9	25.9	21.0	23.0	6.2	2.2	3.0	15.5	28.4	13.4	21.9	18.7	-	2.2
No sap	4	-	47.5	52.5	-	-	-	-	47.5	25.2	-	-	27.3	-	-
P16.4. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?															
Base: Total	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
Sí	1183	19.0	21.0	21.0	16.2	13.8	4.9	4.0	22.2	24.3	22.0	17.1	9.5	2.9	2.1
No	16	7.4	11.4	22.4	20.5	24.6	7.4	6.2	19.0	25.7	6.2	19.0	23.3	-	6.8
No sap	1	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
P16.5. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?															
Base: Total	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
Sí	1124	18.4	21.2	21.0	15.9	14.1	5.2	4.3	22.6	24.3	22.2	16.8	9.5	2.8	1.9
No	68	25.9	16.4	22.6	21.6	11.1	1.0	1.3	15.5	23.8	15.8	22.6	13.5	4.6	4.2
No sap	7	15.1	12.7	15.1	29.5	12.4	15.1	-	30.2	27.5	14.4	12.7	-	-	15.1
No contesta	1	-	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-

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	19.0	21.0	21.2	16.1	13.8	4.9	4.0	22.2	24.2	22.1	17.0	9.6	2.9	2.1
TOTAL PONDERAT	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
P16.6. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RÀPIDAMENT?															
Base: Total	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
Sí	1042	18.9	21.3	21.0	15.6	14.3	5.0	3.9	22.3	25.4	21.3	17.1	9.3	2.6	2.1
No	146	17.7	18.9	21.0	20.1	12.2	4.3	5.8	20.9	16.3	25.5	17.1	12.6	5.1	2.6
No sap	11	25.0	-	27.8	29.0	8.5	9.7	-	37.9	25.7	9.3	17.0	10.0	-	-
No contesta	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
P17. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?															
Base: Total	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
Sí	1173	18.4	21.2	21.1	16.4	13.7	5.0	4.1	22.3	23.8	22.0	17.2	9.6	2.9	2.2
No	10	42.4	-	9.2	11.2	26.8	10.4	-	8.9	49.9	11.2	9.2	20.8	-	-
No sap	17	30.0	12.0	21.8	6.3	23.7	-	6.1	23.1	46.0	12.8	11.9	6.1	-	-
P18. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?															
Base: Total	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
Sí	1150	18.7	20.8	21.3	16.0	14.1	4.9	4.2	22.6	24.3	21.9	17.2	9.3	2.5	2.2
No	43	21.8	25.5	14.1	17.2	11.8	7.1	2.5	12.0	26.1	14.7	16.6	18.7	11.9	-
No sap	7	14.6	13.9	26.2	45.3	-	-	-	29.6	15.1	41.4	-	13.9	-	-

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	19.0	21.0	21.2	16.1	13.8	4.9	4.0	22.2	24.2	22.1	17.0	9.6	2.9	2.1
TOTAL PONDERAT	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
P19. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?															
Base: Total	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
Cada dia	739	19.1	22.5	21.8	16.4	13.5	3.3	3.4	21.2	26.8	20.1	18.5	8.8	2.8	1.8
Algunes vegades a la setmana	144	19.1	17.9	20.1	17.0	13.2	6.6	6.1	19.6	22.3	25.1	16.6	10.9	3.4	2.1
Algunes vegades al mes	49	14.9	18.6	28.1	19.5	14.9	4.1	-	23.0	22.4	18.2	22.2	12.3	1.9	-
Menor freqüència	27	16.1	13.9	17.8	22.4	9.8	16.0	4.0	28.2	10.0	26.0	20.5	4.4	6.8	3.9
Mai / quasi mai	240	18.8	19.0	18.2	14.0	16.0	8.2	5.8	26.2	20.1	24.8	11.4	11.5	2.6	3.4
P19.1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?															
Base: Es connecta cada dia	739	19.1	22.5	21.8	16.4	13.5	3.3	3.4	21.2	26.8	20.1	18.5	8.8	2.8	1.8
Menys d'1 hora	88	19.8	17.8	22.9	12.3	19.7	3.6	3.9	20.5	30.3	16.4	16.7	7.7	5.8	2.6
1 a 2 hores	219	22.3	24.9	18.3	16.7	9.9	4.5	3.3	18.3	30.0	17.0	18.8	10.1	4.1	1.8
2 a 3 hores	187	15.2	20.8	23.0	17.7	15.7	3.1	4.5	25.7	20.3	23.6	18.3	9.3	.6	2.2
3 a 5 hores	107	20.6	25.3	24.6	14.4	12.3	.9	1.9	22.2	22.4	23.5	18.1	8.1	4.8	.8
5 a 8 hores	63	11.7	23.3	23.8	22.2	14.1	3.4	1.4	25.2	31.1	17.4	21.6	3.1	-	1.7
8 hores	53	27.9	25.7	18.2	15.4	9.2	-	3.6	16.5	32.5	20.5	19.4	11.2	-	-
Més de 8 hores	21	11.4	9.0	32.9	10.1	22.1	9.6	4.9	3.3	32.6	29.0	18.1	12.2	-	4.9
No sap	1	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
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	19.1	17.9	20.1	17.0	13.2	6.6	6.1	19.6	22.3	25.1	16.6	10.9	3.4	2.1
Menys d'1 hora	4	33.7	19.0	-	47.3	-	-	-	-	33.7	66.3	-	-	-	-
1 hora	46	12.9	18.2	33.1	9.4	12.5	9.4	4.6	20.4	24.1	22.5	11.2	12.9	6.8	2.2
Entre 2 i 3 hores	36	16.0	20.0	18.9	28.6	10.6	2.8	3.1	17.2	18.0	24.6	22.3	12.4	-	5.5
Entre 3 i 5 hores	36	31.5	17.3	10.7	8.3	14.0	6.2	12.0	23.5	18.7	20.4	23.7	8.9	5.0	-
Més de 5	21	15.3	10.1	14.6	24.5	20.6	9.2	5.8	19.6	31.1	28.8	10.4	10.2	-	-
No sap	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
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	19.0	21.0	21.2	16.1	13.8	4.9	4.0	22.2	24.2	22.1	17.0	9.6	2.9	2.1
TOTAL PONDERAT	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
P20. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?															
Base: Total	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
Sí	891	18.8	21.5	22.0	15.5	13.9	4.8	3.5	22.0	25.1	20.8	18.3	9.8	2.4	1.6
No	308	19.0	18.8	18.3	18.4	14.3	5.6	5.6	22.6	22.0	24.5	13.5	9.4	4.3	3.7
No sap	1	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
P21. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?															
Base: Total	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
Gencat.cat / Gencat	818	19.4	21.2	21.4	16.4	13.5	4.0	4.2	21.5	24.2	20.2	19.3	9.5	3.1	2.2
Altres	17	16.9	5.5	40.7	19.4	17.4	-	-	22.5	12.8	24.3	7.1	21.8	6.3	5.2
No sap	365	17.6	21.0	19.3	15.9	14.9	7.4	3.9	23.7	25.2	24.9	12.5	9.4	2.3	1.9
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	17.6	20.3	20.3	16.0	15.0	7.1	3.7	23.7	24.6	24.9	12.3	10.0	2.4	2.1
Sí	275	13.8	21.9	22.5	16.5	15.5	6.1	3.7	25.8	23.2	24.2	12.1	10.3	2.1	2.3
No	107	27.4	16.1	14.7	14.8	13.7	9.7	3.6	18.3	28.3	26.9	12.8	9.1	3.2	1.5
P21.2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?															
Base: Coneix Gencat.cat	1093	18.0	21.4	21.7	16.4	14.0	4.5	4.1	22.6	23.9	21.2	17.5	9.7	2.8	2.2
Sí	823	19.6	21.9	22.3	16.1	13.1	3.5	3.6	21.9	25.3	20.2	18.6	9.1	3.0	1.9
No	269	12.7	19.9	19.8	17.4	16.8	7.7	5.8	24.9	19.4	24.6	14.0	11.8	2.2	3.1
No sap	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-

	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	19.0	21.0	21.2	16.1	13.8	4.9	4.0	22.2	24.2	22.1	17.0	9.6	2.9	2.1
TOTAL PONDERAT	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
P21.3. QUINA TEMÀTICA ÉS LA QUE MÉS CONSULTA?															
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	19.6	21.9	22.3	16.1	13.1	3.5	3.6	21.9	25.3	20.2	18.6	9.1	3.0	1.9
Estudis	187	18.2	17.5	23.0	17.5	15.4	4.5	3.9	20.2	24.6	25.3	17.9	9.0	2.5	.5
Ocupació	128	24.3	23.2	19.8	15.2	12.8	2.3	2.5	17.2	25.0	16.8	23.6	11.7	3.1	2.5
Habitatge	37	12.7	28.0	10.1	20.5	22.1	3.3	3.3	17.0	31.7	10.6	16.4	16.0	8.3	-
Certificats, tràmits	23	18.2	23.1	28.0	26.3	-	-	4.4	37.3	23.2	18.0	21.5	-	-	-
Cursos	19	10.4	15.3	21.2	37.4	11.0	-	4.6	43.5	14.9	22.1	14.7	-	4.8	-
Pensions, ajudes, subvencions	110	18.4	24.5	26.4	16.3	10.3	3.3	1.0	20.6	28.9	20.7	17.5	8.6	2.6	1.0
Multes	5	-	41.7	39.7	18.6	-	-	-	-	21.1	37.2	22.6	19.1	-	-
Agenda cultural	31	12.7	5.3	32.4	13.1	17.0	3.2	16.3	27.8	17.8	19.0	19.7	5.7	6.8	3.2
Normativa i legislació	27	21.5	20.6	11.1	16.6	14.8	7.8	7.6	24.5	21.2	32.8	13.7	3.3	-	4.5
Temes mèdics	40	23.0	17.1	31.6	6.9	7.5	3.0	10.8	17.2	36.0	13.3	10.4	18.3	-	4.9
Mapes, plànols municipals	10	19.0	41.3	10.3	9.9	10.7	-	8.7	9.9	27.8	10.8	20.2	10.7	10.3	10.3
Servei meteorològic	13	12.5	7.5	39.3	16.7	24.1	-	-	21.2	15.6	39.2	8.1	7.0	-	8.9
Turisme	14	30.0	29.0	20.6	-	20.5	-	-	13.8	52.0	-	28.1	6.1	-	-
Transports	13	22.3	34.6	14.9	13.9	14.3	-	-	20.4	37.6	28.6	6.7	6.7	-	-
Consultes per feina / estudis	24	21.5	22.1	23.7	19.7	12.9	-	-	32.3	11.5	26.3	22.1	7.7	-	-
Informació sobre la Generalitat	53	17.4	21.2	16.2	10.4	20.5	7.6	6.8	23.9	22.5	22.9	19.5	5.4	3.9	1.8
Informació Direcció General Trànsit	2	-	48.9	51.1	-	-	-	-	-	51.1	48.9	-	-	-	-
Activitats nens / jovent	7	28.6	30.0	-	28.7	12.7	-	-	30.0	28.4	28.9	-	12.7	-	-
Mitjans comunicació (TV, TDT)	2	56.2	-	-	43.8	-	-	-	-	-	43.8	56.2	-	-	-
Informació	26	31.3	16.6	33.7	-	10.7	7.7	-	12.7	34.3	13.0	19.6	4.3	7.8	8.3
Altres	35	28.1	23.0	13.9	23.8	11.2	-	-	35.2	14.5	21.2	15.1	11.4	2.6	-
Cap	5	19.0	62.0	-	19.0	-	-	-	62.0	-	-	19.0	-	-	19.0
No sap	33	6.1	33.8	24.7	13.1	13.2	6.3	2.7	20.4	27.3	10.4	26.0	12.3	3.7	-
No contesta	1	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
P21.4. COM LA VA CONÈIXER?															
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	19.6	21.9	22.3	16.1	13.1	3.5	3.6	21.9	25.3	20.2	18.6	9.1	3.0	1.9
Trucant al 012	34	25.8	31.6	21.0	8.9	3.3	6.2	3.3	28.8	24.9	24.1	19.3	-	-	2.9
Familiar o amic	138	17.4	17.0	25.1	20.7	12.3	3.7	3.8	27.5	23.5	24.6	17.2	4.3	1.4	1.5
Cercadors d'Internet	126	15.1	25.8	19.3	15.0	20.5	1.8	2.3	20.2	25.7	18.9	19.2	12.5	-	3.6
Per la televisió	157	26.2	15.1	22.0	14.1	14.0	3.3	5.3	24.8	25.0	18.1	17.7	8.2	4.4	1.9
Per la ràdio	16	17.6	12.5	27.2	24.8	12.2	5.6	-	28.9	20.7	6.9	18.8	5.6	-	19.1
Per la premsa	36	17.6	30.1	26.2	8.8	10.2	4.3	2.7	4.9	30.6	25.6	18.3	17.3	3.3	-
Per la revista de la Generalitat	32	6.5	28.8	24.3	12.4	15.3	6.8	6.0	17.7	13.5	29.8	16.9	18.8	3.2	-
A la feina / centre d'estudis	123	17.8	24.0	22.1	17.1	11.5	2.6	4.9	21.4	22.3	14.3	22.0	11.2	7.9	.8
Altres	50	22.7	22.3	28.4	14.2	6.3	3.7	2.4	21.2	25.6	18.4	20.5	12.4	1.9	-
No sap	112	21.4	24.2	18.0	18.4	12.6	3.8	1.6	17.3	33.2	22.5	16.9	6.3	2.8	.9

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	TOTAL	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		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	19.0	21.0	21.2	16.1	13.8	4.9	4.0	22.2	24.2	22.1	17.0	9.6	2.9	2.1
TOTAL PONDERAT	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
P21.5. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?															
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	19.6	21.9	22.3	16.1	13.1	3.5	3.6	21.9	25.3	20.2	18.6	9.1	3.0	1.9
Menys d'un mes	488	19.6	22.2	22.3	16.2	11.8	3.4	4.5	22.2	25.0	20.2	19.9	8.9	2.6	1.1
D'un a dos mesos	148	21.3	21.8	27.1	14.7	12.0	2.2	.8	18.4	25.3	21.1	19.9	9.0	3.6	2.6
Tres o quatre mesos	73	12.8	17.7	21.4	18.1	19.1	3.8	7.2	24.6	22.4	16.3	13.9	11.5	5.6	5.6
Més de quatre mesos	102	22.9	20.1	16.4	17.0	16.8	5.9	.9	25.6	27.1	20.4	13.1	8.8	2.7	2.1
No sap	11	9.4	54.1	18.5	9.4	8.6	-	-	-	43.0	29.0	27.9	-	-	-
P21.5.1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?															
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	19.6	21.9	22.3	16.1	13.1	3.5	3.6	21.9	25.3	20.2	18.6	9.1	3.0	1.9
Sí	275	20.8	20.5	23.8	14.3	12.4	3.7	4.6	21.8	23.9	20.4	20.8	9.8	2.1	1.1
No	135	16.9	25.7	18.5	18.6	14.4	.8	5.2	20.3	26.1	19.0	20.6	9.6	2.8	1.6
No l'havia visitat abans	141	19.6	18.8	25.2	18.7	8.9	5.3	3.5	26.3	28.0	21.4	11.9	6.0	3.4	2.8
No sap	271	19.7	23.1	21.2	15.3	15.3	3.6	1.8	20.5	25.0	19.9	19.0	9.5	3.8	2.3
P21.5.2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?															
Base: Creu que la pàgina web ha millorat	275	20.8	20.5	23.8	14.3	12.4	3.7	4.6	21.8	23.9	20.4	20.8	9.8	2.1	1.1
Accessibilitat	25	25.0	13.1	33.1	8.3	16.0	-	4.5	16.1	16.8	16.9	33.0	12.9	4.3	-
Claredat	32	23.6	23.5	15.4	15.4	9.6	3.4	9.0	20.5	25.0	22.3	29.5	2.7	-	-
Més informació, més serveis	83	17.7	20.3	25.7	10.8	14.6	7.5	3.4	22.6	27.5	16.3	18.5	11.4	1.2	2.6
Disseny, imatge	37	33.8	19.6	24.5	16.5	3.3	2.4	-	22.8	21.4	22.0	21.8	9.4	2.4	-
Facilitat per buscar/trobar coses (cercadors)	56	17.4	25.0	26.8	13.5	17.3	-	-	17.0	30.2	23.1	15.7	10.6	1.7	1.8
Rapidesa	27	20.7	18.1	15.7	18.1	7.4	7.2	12.9	31.4	15.6	21.6	16.4	11.8	3.2	-
Altres	4	-	45.2	-	27.4	-	-	27.4	26.8	-	45.8	27.4	-	-	-
No sap	12	8.5	8.5	23.1	32.4	17.8	-	9.7	27.1	16.7	22.7	15.8	8.8	8.9	-

	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	19.0	21.0	21.2	16.1	13.8	4.9	4.0	22.2	24.2	22.1	17.0	9.6	2.9	2.1
TOTAL PONDERAT	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
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	19.6	21.9	22.3	16.1	13.1	3.5	3.6	21.9	25.3	20.2	18.6	9.1	3.0	1.9
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	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
3	4	42.0	29.6	-	-	28.3	-	-	18.2	23.9	29.6	28.3	-	-	-
4	6	16.6	33.1	31.4	-	18.9	-	-	31.4	33.1	-	-	35.5	-	-
5	65	16.1	23.6	26.5	12.1	18.7	1.4	1.6	14.8	19.2	12.1	27.7	11.9	9.2	5.1
6	93	17.9	26.5	15.7	18.0	14.4	4.6	2.9	20.4	19.5	32.8	15.6	4.1	5.4	2.1
7	194	20.0	16.3	24.1	21.3	12.5	3.0	2.9	19.7	24.3	21.7	17.3	11.9	3.0	2.1
8	259	21.6	23.2	23.5	12.2	12.0	2.5	5.1	24.0	27.2	18.0	21.0	6.6	1.5	1.6
9	80	24.1	18.6	21.5	18.1	10.2	2.4	5.1	19.2	29.6	22.3	16.4	8.7	2.4	1.4
10	70	13.3	21.5	22.4	20.3	15.1	6.0	1.4	29.8	25.0	19.2	13.8	12.1	-	-
No sap	51	16.1	30.2	18.1	10.3	11.6	10.2	3.6	24.1	31.4	10.6	17.9	9.6	4.4	1.9

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	TOTAL	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		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	19.0	21.0	21.2	16.1	13.8	4.9	4.0	22.2	24.2	22.1	17.0	9.6	2.9	2.1
TOTAL PONDERAT	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
P22. SEXE DE L'ENTREVISTAT															
Base: Total	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
Home	408	17.5	22.8	19.6	15.1	14.4	5.0	5.6	19.8	23.0	24.3	17.0	8.8	3.7	3.3
Dona	792	19.5	19.9	21.8	16.9	13.7	4.9	3.3	23.5	25.0	20.4	17.1	10.1	2.4	1.5
P23. EDAT DE L'ENTREVISTAT															
Base: Total	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
Fins a 25 anys	96	18.3	22.8	17.3	21.4	13.0	4.4	2.9	15.7	23.7	23.9	17.5	9.8	9.5	-
De 25 a 34	362	19.9	22.4	21.5	15.8	10.9	4.5	5.0	21.6	26.8	19.1	18.7	9.6	2.7	1.7
De 35 a 44	300	20.3	19.8	23.0	17.2	13.3	4.3	2.1	22.1	25.0	21.8	18.9	8.9	.9	2.4
De 45 a 54	235	16.8	20.4	21.8	15.0	16.1	5.6	4.3	25.3	15.9	23.0	17.9	12.0	1.8	4.2
De 55 a 64	121	14.1	22.4	16.4	19.4	18.4	5.1	4.2	22.0	28.2	22.0	10.8	12.3	3.9	.9
65 i més	86	21.7	15.7	20.9	8.0	18.0	8.2	7.5	24.7	30.1	26.5	10.2	2.7	4.7	1.2
P24. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER?															
Base: Total	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
Catalunya	944	19.0	20.9	20.8	16.4	14.0	5.0	4.0	22.0	24.5	21.5	17.1	9.8	2.9	2.2
Resta d'Espanya	169	18.1	22.7	20.7	15.3	15.5	3.8	3.8	26.0	25.2	24.1	14.1	7.5	1.6	1.6
Estranger	85	18.7	17.5	24.1	16.0	10.7	7.6	5.3	16.4	21.4	20.2	22.1	12.6	5.1	2.3
No contesta	2	-	-	48.9	51.1	-	-	-	51.1	-	-	48.9	-	-	-
P25.1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?															
Base: Total	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
Català	612	17.1	21.1	21.0	16.3	15.0	5.1	4.4	23.2	22.9	20.9	17.7	10.0	2.6	2.8
Castellà	454	21.7	21.8	19.9	15.8	12.2	4.7	3.9	22.5	25.9	21.1	17.3	9.3	2.6	1.5
Ambdues per igual	126	16.0	18.0	25.8	15.3	16.2	5.5	3.2	16.1	26.2	28.8	14.2	9.6	4.4	.7
Altres	6	31.5	-	16.5	51.9	-	-	-	18.1	17.3	16.5	-	14.2	19.6	14.2
No contesta	1	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
P25.2. I A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?															
Base: Total	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
Català	478	18.4	19.8	22.8	17.1	14.6	3.5	3.7	22.7	23.5	19.8	18.5	10.5	1.7	3.3
Castellà	183	20.0	22.7	20.1	16.9	11.6	5.3	3.4	17.2	26.9	25.6	13.4	12.2	2.8	1.7
Ambdues per igual	223	17.6	22.6	19.0	14.5	16.2	4.4	5.8	21.8	23.9	23.2	18.4	6.9	5.4	.4
No treballa / no estudia	313	19.7	20.6	20.2	15.7	12.8	7.5	3.5	24.5	24.2	21.5	16.3	8.6	3.0	1.9
Altres	2	-	-	54.4	-	-	-	45.6	-	54.4	-	-	45.6	-	-
No contesta	1	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-

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	19.0	21.0	21.2	16.1	13.8	4.9	4.0	22.2	24.2	22.1	17.0	9.6	2.9	2.1
TOTAL PONDERAT	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
P25.3. I AMB ELS AMICS?															
Base: Total	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
Català	509	18.2	22.1	20.6	15.7	14.2	4.8	4.4	21.3	23.3	20.6	19.9	9.2	2.4	3.3
Castellà	368	21.0	20.8	20.5	17.2	12.2	4.2	4.2	21.9	28.3	23.4	14.0	8.4	2.6	1.3
Ambdues per igual	320	17.4	19.3	22.6	15.7	15.7	5.9	3.4	23.9	21.6	21.6	16.0	11.9	3.9	1.2
Altres	1	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
No contesta	2	-	-	-	52.2	-	47.8	-	52.2	-	-	47.8	-	-	-
P26. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER EL SEU PARE?															
Base: Total	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
Catalunya	590	16.5	20.9	21.8	16.8	14.8	4.7	4.4	21.5	24.9	20.3	17.4	9.6	3.6	2.7
Resta d'Espanya	518	21.9	21.8	18.9	15.2	13.9	4.7	3.7	23.7	23.9	23.6	16.1	9.4	1.7	1.5
Estranger	86	16.5	17.2	28.3	17.2	9.4	7.3	4.1	18.8	23.2	19.4	20.3	11.1	5.0	2.3
No contesta	6	11.5	-	33.7	36.8	-	18.0	-	18.8	11.5	33.7	18.0	18.0	-	-
P27. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER LA SEVA MARE?															
Base: Total	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
Catalunya	575	17.5	21.8	20.8	16.2	14.4	5.2	4.1	21.9	24.6	20.1	17.2	10.4	3.5	2.4
Resta d'Espanya	521	20.7	20.9	20.1	15.7	14.1	4.5	4.0	23.7	24.5	22.7	16.4	8.8	1.9	1.9
Estranger	98	17.1	16.9	26.6	18.4	11.1	5.3	4.6	16.7	22.4	25.3	19.7	9.6	4.4	2.0
No contesta	6	11.5	-	33.7	36.8	-	18.0	-	18.8	11.5	33.7	18.0	18.0	-	-
P28. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?															
Base: Total	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
Sense estudis	2	47.5	-	-	-	-	-	52.5	52.5	-	-	47.5	-	-	-
Estudis primaris no acabats, PGS (Programa de garantia social)	24	9.2	21.5	28.8	12.2	21.3	4.2	2.8	18.6	16.8	42.0	9.6	13.1	-	-
Estudis primaris acabats (ESO, EGB, FP-1, Batxillerat elemental)	351	16.8	22.6	20.3	17.7	13.9	4.7	4.0	24.4	23.9	24.3	10.8	10.7	3.5	2.4
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Mòdul professional 2 i 3, Batxiller superior antic	433	19.3	21.3	22.0	14.7	13.0	6.2	3.6	23.8	25.1	17.5	18.4	9.3	3.7	2.2
Universitari grau mig (primer cicle)	96	20.8	15.7	18.9	18.4	15.5	5.2	5.5	17.0	29.7	22.3	19.0	5.7	3.1	3.1
Universitari grau superior (segon o tercer cicle)	289	20.6	20.4	20.4	16.5	14.7	3.6	3.9	19.1	22.5	23.3	22.3	10.2	1.0	1.6
No contesta	5	13.6	-	40.0	22.2	-	-	24.2	22.2	37.8	18.7	21.3	-	-	-

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	19.0	21.0	21.2	16.1	13.8	4.9	4.0	22.2	24.2	22.1	17.0	9.6	2.9	2.1
TOTAL PONDERAT	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
P29. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?															
Base: Total	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
Treballa per compte propi	173	19.0	20.7	25.3	14.1	14.2	5.0	1.7	20.8	22.8	21.9	20.8	6.6	1.9	5.3
Treballa per compte d'altri	674	18.0	21.4	20.7	17.0	14.3	3.9	4.7	21.6	25.0	22.2	16.2	10.9	2.6	1.6
No treballa	347	20.5	20.4	19.3	15.6	13.5	7.0	3.7	24.0	23.6	20.9	16.9	9.0	3.9	1.7
No contesta	6	11.5	-	33.7	34.5	-	-	20.4	34.5	31.9	15.7	17.9	-	-	-
P29.1. VOSTÈ ÉS...															
Base: Treballa per compte propi	173	19.0	20.7	25.3	14.1	14.2	5.0	1.7	20.8	22.8	21.9	20.8	6.6	1.9	5.3
Empressari o professional amb assalariats	54	23.1	16.5	25.8	11.8	15.2	5.6	2.1	19.4	28.3	17.8	20.5	10.2	-	3.7
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	117	17.5	21.1	25.5	15.4	14.0	4.9	1.6	21.9	20.6	24.1	19.5	5.0	2.8	6.1
Membre de cooperativa	2	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
Base: Treballa per compte d'altri	674	18.0	21.4	20.7	17.0	14.3	3.9	4.7	21.6	25.0	22.2	16.2	10.9	2.6	1.6
Assalariat indefinit	518	19.4	21.5	20.0	15.4	15.5	4.1	4.3	21.9	25.6	22.2	15.0	10.6	2.7	2.1
Assalariat eventual o interí	153	13.5	21.6	23.1	21.3	10.6	3.6	6.3	19.5	23.7	22.7	20.4	11.2	2.5	-
No contesta	3	-	-	32.3	67.7	-	-	-	67.7	-	-	-	32.3	-	-
Base: No treballa	347	20.5	20.4	19.3	15.6	13.5	7.0	3.7	24.0	23.6	20.9	16.9	9.0	3.9	1.7
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	117	17.1	16.4	18.8	13.6	19.6	8.5	6.1	20.6	26.1	25.0	14.6	6.1	4.9	2.7
Aturat i ha treballat abans	120	21.1	21.6	21.3	17.7	8.6	7.5	2.3	27.1	19.6	19.1	20.3	10.8	2.1	.9
Pensionista (abans no ha treballat)	8	-	12.0	38.7	24.6	12.3	12.3	-	12.9	36.7	24.6	13.5	12.3	-	-
Aturat i busca la primera feina	2	-	100.0	-	-	-	-	-	-	43.6	-	-	56.4	-	-
Estudiant	34	27.4	18.5	11.0	15.6	19.1	3.0	5.5	18.9	18.2	14.7	22.8	12.9	12.5	-
Mestressa de casa	63	24.4	25.6	18.0	15.5	9.3	5.5	1.6	28.6	26.2	20.7	13.2	7.2	1.7	2.5
Està de baixa	1	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
No contesta	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	TOTAL	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		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	19.0	21.0	21.2	16.1	13.8	4.9	4.0	22.2	24.2	22.1	17.0	9.6	2.9	2.1
TOTAL PONDERAT	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
P29.4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?															
Base: Treballa	847	18.2	21.3	21.7	16.4	14.3	4.2	4.1	21.4	24.6	22.1	17.1	10.0	2.4	2.3
Públic (administració o empresa pública)	206	15.6	19.1	23.0	17.9	18.8	1.6	4.0	21.9	25.0	22.2	16.2	10.9	2.4	1.6
Sector privat	633	19.1	22.1	20.9	15.9	12.8	5.0	4.2	21.1	24.3	22.4	17.3	9.8	2.5	2.6
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	7	14.1	12.5	41.9	14.8	16.8	-	-	26.6	41.9	-	31.6	-	-	-
No contesta	1	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
P29.5. I A QUINA BRANCA?															
Base: Treballa	847	18.2	21.3	21.7	16.4	14.3	4.2	4.1	21.4	24.6	22.1	17.1	10.0	2.4	2.3
Agrari	17	13.4	6.4	29.9	16.6	21.1	12.5	-	18.0	22.8	-	29.2	12.2	17.9	-
Indústria	112	20.8	25.1	19.0	13.6	14.1	4.9	2.4	15.1	28.6	25.6	14.3	11.0	3.5	1.8
Serveis	654	17.9	21.5	21.9	16.4	14.4	3.8	4.1	22.0	23.9	22.3	17.4	10.3	2.1	2.0
Construcció	59	17.6	17.1	21.7	17.3	12.6	5.2	8.6	24.1	25.7	20.7	17.0	5.1	-	7.4
No contesta	5	19.7	-	20.4	59.9	-	-	-	61.4	19.7	18.8	-	-	-	-

	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	19.0	21.0	21.2	16.1	13.8	4.9	4.0	22.2	24.2	22.1	17.0	9.6	2.9	2.1
TOTAL PONDERAT	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
P30. COMARCA DE RESIDÈNCIA															
Base: Total	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
Alt Camp	6	18.9	-	-	33.3	-	31.2	16.6	33.3	-	-	35.5	16.6	-	14.6
Alt Empordà	13	-	8.0	31.4	30.9	6.6	16.3	6.8	14.8	31.0	14.2	25.4	7.5	7.0	-
Alt Penedès	25	15.6	32.0	11.0	12.5	11.4	12.7	4.9	20.7	14.6	28.8	16.5	6.9	8.7	3.8
Anoia	24	12.5	27.4	24.1	9.7	8.9	8.4	8.9	23.5	34.0	4.3	15.9	13.0	4.3	5.1
Bages	27	28.6	10.3	23.1	15.7	10.8	4.0	7.5	38.1	22.7	14.1	14.1	10.9	-	-
Baix Camp	29	27.0	17.5	27.8	10.0	11.1	6.7	-	16.0	31.9	13.2	13.8	14.3	6.9	3.9
Baix Ebre	8	12.7	13.6	8.7	26.0	11.9	-	27.2	11.9	22.3	26.0	12.7	13.6	13.6	-
Baix Empordà	15	11.8	30.3	24.0	13.7	13.2	7.0	-	16.1	20.5	23.6	18.5	14.0	-	7.3
Baix Llobregat	106	19.6	21.9	24.2	9.7	17.8	3.9	2.9	19.4	22.5	25.4	17.1	7.8	4.9	2.9
Baix Penedès	8	13.3	8.2	35.3	43.2	-	-	-	-	40.1	38.5	-	-	8.2	13.3
Barcelonès	82	20.9	17.3	22.7	16.6	18.6	2.4	1.5	23.5	32.1	22.9	13.0	7.4	1.1	-
Berguedà	4	-	-	26.2	26.2	26.2	21.5	-	26.2	21.5	26.2	26.2	-	-	-
Cerdanya	2	50.0	50.0	-	-	-	-	-	-	-	50.0	50.0	-	-	-
Conca de Barberà	4	45.3	-	-	23.3	-	31.4	-	17.7	-	-	23.3	59.0	-	-
Garraf	24	21.5	21.4	25.2	8.8	8.1	15.0	-	12.8	17.5	25.2	40.7	3.7	-	-
Garrigues	1	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Garrotxa	6	-	19.0	33.5	14.9	15.3	17.3	-	-	34.3	33.1	15.3	17.3	-	-
Gironès	29	20.1	14.4	24.8	23.1	7.0	7.4	3.2	24.7	34.2	9.8	21.5	6.1	-	3.6
Maresme	79	17.2	23.2	19.4	19.5	18.3	2.4	-	12.5	27.8	28.9	13.5	12.2	3.8	1.3
Montsià	3	34.6	-	65.4	-	-	-	-	66.9	-	-	-	33.1	-	-
Noguera	6	-	52.6	-	19.3	15.8	-	12.3	28.1	41.1	30.7	-	-	-	-
Osona	18	3.8	46.7	10.6	17.4	10.0	5.7	5.7	35.5	10.6	10.6	14.7	16.8	-	11.7
Pallars Jussà	2	-	-	100.0	-	-	-	-	-	47.4	-	52.6	-	-	-
Pallars Sobirà	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Pla de l'Estany	9	21.6	10.5	9.3	11.8	33.9	12.8	-	23.1	30.9	-	22.4	23.6	-	-
Pla d'Urgell	1	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
Priorat	2	46.8	-	-	-	53.2	-	-	-	53.2	-	-	46.8	-	-
Ribera d'Ebre	1	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
Ripollès	2	50.0	-	-	50.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
Segarra	4	-	-	-	26.3	26.9	-	46.8	23.1	26.9	-	26.3	23.7	-	-
Segrià	37	26.7	18.5	19.1	16.3	13.4	3.0	2.9	23.4	24.8	20.9	25.5	2.7	2.6	-
Selva	20	5.0	27.9	26.3	19.2	21.6	-	-	28.1	6.0	30.1	21.3	4.9	5.3	4.3
Tarragonès	33	11.2	21.6	30.5	18.1	12.2	-	6.4	31.9	20.6	24.2	15.6	5.7	2.1	-
Terra Alta	1	-	-	-	-	-	-	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
Urgell	9	12.4	-	38.9	10.2	38.5	-	-	24.3	26.5	24.5	12.8	-	11.9	-
Val d'Aran	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
Vallès Occidental	154	21.0	20.6	18.6	19.1	15.2	3.7	1.7	25.6	22.2	19.0	11.0	15.7	3.1	3.3
Vallès Oriental	67	22.1	28.7	14.7	9.7	15.9	6.2	2.8	30.6	14.4	17.2	18.6	16.3	3.0	-
Barcelona ciutat	335	18.2	21.1	21.2	16.5	11.6	4.8	6.5	20.2	26.3	24.8	18.4	6.5	2.0	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	19.0	21.0	21.2	16.1	13.8	4.9	4.0	22.2	24.2	22.1	17.0	9.6	2.9	2.1
TOTAL PONDERAT	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
REGIÓ DE RESIDÈNCIA															
Base: Total	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	537	20.1	22.3	19.9	15.0	16.3	4.6	1.8	21.9	23.1	22.8	15.4	11.5	3.4	1.9
Comarques gironines	96	12.4	18.5	24.3	20.9	14.0	8.0	1.9	22.7	24.5	17.2	20.8	9.6	2.1	3.2
Camp de Tarragona	83	20.0	15.6	25.4	18.7	10.2	6.2	3.9	21.7	24.8	18.1	14.9	12.6	4.0	3.8
Terres de l'Ebre	13	23.6	8.2	20.7	15.6	7.2	-	24.8	39.2	13.4	15.6	7.6	16.0	8.2	-
Àmbit de Ponent	57	19.1	17.1	18.2	19.5	17.9	1.9	6.2	23.1	25.9	22.2	22.1	3.3	3.4	-
Comarques centrals	73	15.6	24.3	20.5	14.8	10.9	6.8	7.1	32.0	23.4	10.7	15.5	12.4	1.4	4.5
Alt Pirineu i Aran	6	48.4	17.9	33.7	-	-	-	-	-	32.4	17.9	49.7	-	-	-
Barcelona ciutat	335	18.2	21.1	21.2	16.5	11.6	4.8	6.5	20.2	26.3	24.8	18.4	6.5	2.0	1.8
P31. EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL?															
Base: Viu a Barcelona ciutat	335	18.2	21.1	21.2	16.5	11.6	4.8	6.5	20.2	26.3	24.8	18.4	6.5	2.0	1.8
Ciutat Vella	17	17.0	11.7	17.0	16.3	11.9	13.7	12.4	18.2	31.8	27.4	11.3	4.1	-	7.2
Eixample	63	17.7	21.4	16.4	21.5	12.6	1.9	8.4	28.4	16.4	35.7	15.3	2.8	-	1.4
Sants-Montjuïc	27	5.8	24.2	21.0	18.6	15.1	7.6	7.8	18.1	36.6	30.8	10.7	-	-	3.9
Les Corts	17	11.0	17.1	23.6	13.6	23.0	6.3	5.5	35.5	41.3	17.8	5.3	-	-	-
Sarrià-Sant Gervasi	37	27.4	19.1	26.3	13.3	5.6	2.9	5.5	15.9	30.9	21.2	26.6	5.4	-	-
Gràcia	28	22.7	7.8	30.7	17.7	10.1	-	11.0	17.4	23.3	22.2	25.5	4.4	7.3	-
Horta	39	7.0	35.8	22.0	16.1	14.2	2.5	2.4	15.7	33.9	23.8	18.8	7.8	-	-
Nou Barris	27	15.7	25.4	17.7	11.5	-	21.8	7.9	12.6	22.5	13.2	30.8	11.1	7.3	2.6
Sant Andreu	35	24.4	26.8	10.7	18.2	14.5	2.0	3.5	11.7	22.9	29.8	15.2	17.3	3.1	-
Sant Martí	41	21.9	14.4	27.5	15.0	13.8	2.1	5.3	24.0	23.2	13.8	19.8	9.8	4.3	5.1
No contesta	5	55.6	12.8	31.5	-	-	-	-	31.5	20.0	35.6	12.8	-	-	-
DIA SETMANA TRUCADA															
Base: Total	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
Dilluns	226	100.0	-	-	-	-	-	-	21.5	33.6	13.4	24.0	6.6	.5	.4
Dimarts	251	-	100.0	-	-	-	-	-	20.3	21.3	24.1	20.4	10.5	1.6	1.7
Dimecres	253	-	-	100.0	-	-	-	-	20.7	24.6	20.9	16.3	9.5	5.1	3.0
Dijsous	195	-	-	-	100.0	-	-	-	25.0	18.4	32.5	12.1	7.6	2.4	2.0
Divendres	167	-	-	-	-	100.0	-	-	26.4	23.1	23.4	10.2	10.9	4.2	1.9
Dissabte	60	-	-	-	-	-	100.0	-	14.3	21.5	14.4	19.6	17.8	6.1	6.3
Diumenge	49	-	-	-	-	-	-	100.0	27.8	26.7	12.6	12.3	14.4	2.1	4.1

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	TOTAL	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		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	19.0	21.0	21.2	16.1	13.8	4.9	4.0	22.2	24.2	22.1	17.0	9.6	2.9	2.1
TOTAL PONDERAT	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
FRANJA HORÀRIA TRUCADA															
Base: Total	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
De 8 a 11 hores	267	18.2	19.1	19.6	18.3	16.6	3.2	5.1	100.0	-	-	-	-	-	-
De 11 a 13 hores	292	26.0	18.3	21.3	12.3	13.2	4.4	4.5	-	100.0	-	-	-	-	-
De 13 a 16 hores	261	11.6	23.2	20.2	24.3	15.0	3.3	2.4	-	-	100.0	-	-	-	-
De 16 a 19 hores	205	26.4	25.0	20.0	11.6	8.3	5.7	2.9	-	-	-	100.0	-	-	-
De 19 a 22 hores	116	12.9	22.8	20.6	12.7	15.7	9.1	6.0	-	-	-	-	100.0	-	-
De 22 a 1 hores	34	3.1	11.9	37.5	13.5	20.5	10.5	3.0	-	-	-	-	-	100.0	-
De 1 a 8 hores	26	3.4	16.7	29.3	15.6	12.4	14.7	7.9	-	-	-	-	-	-	100.0
PROVÍNCIA															
Base: Total	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
Barcelona	945	19.1	22.0	20.4	15.5	14.2	4.8	3.9	22.1	24.3	22.6	16.5	9.8	2.8	2.0
Girona	97	12.2	19.4	24.1	20.6	13.9	7.9	1.9	22.4	24.2	18.1	20.5	9.5	2.1	3.2
Lleida	62	22.4	15.7	20.1	17.9	16.4	1.8	5.7	21.2	27.0	20.4	25.3	3.1	3.2	-
Tarragona	96	20.5	14.6	24.8	18.3	9.8	5.4	6.7	24.1	23.3	17.8	13.9	13.0	4.6	3.3
NIVELL D'ESTUDIS															
Base: Total	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
Baix	377	16.5	22.4	20.8	17.3	14.3	4.6	4.2	24.1	23.3	25.3	10.9	10.8	3.3	2.2
Mitjà	433	19.3	21.3	22.0	14.7	13.0	6.2	3.6	23.8	25.1	17.5	18.4	9.3	3.7	2.2
Alt	385	20.6	19.3	20.0	17.0	14.9	4.0	4.3	18.6	24.3	23.0	21.5	9.1	1.5	2.0
No contesta	5	13.6	-	40.0	22.2	-	-	24.2	22.2	37.8	18.7	21.3	-	-	-
MES DE TRUCADA AL SERVEI 012															
Base: Total	1200	18.8	20.9	21.0	16.3	14.0	5.0	4.1	22.2	24.3	21.7	17.1	9.7	2.9	2.1
Gener	110	18.0	18.0	19.0	16.0	17.0	4.0	8.0	21.0	26.0	22.0	17.0	10.0	2.0	2.0
Febrer	107	20.0	26.0	27.0	13.0	8.0	6.0	-	23.0	24.0	15.0	21.0	10.0	4.0	3.0
Març	112	17.0	19.0	18.0	22.0	19.0	3.0	2.0	23.0	21.0	29.0	15.0	9.0	1.0	2.0
Abril	121	19.0	19.0	21.0	14.0	14.0	7.0	6.0	24.0	29.0	12.0	19.0	13.0	1.0	2.0
Maig	100	17.0	23.0	23.0	13.0	14.0	6.0	4.0	26.0	25.0	12.0	20.0	14.0	-	3.0
Juny	94	21.0	17.0	20.0	18.0	14.0	5.0	5.0	25.0	27.0	13.0	18.0	8.0	7.0	2.0
Juliol	102	15.0	23.0	16.0	23.0	14.0	5.0	4.0	15.0	20.0	40.0	10.0	7.0	6.0	2.0
Agost	68	25.0	24.0	26.0	10.0	10.0	3.0	2.0	21.0	21.0	33.0	15.0	7.0	2.0	1.0
Setembre	90	20.0	19.0	19.0	14.0	17.0	6.0	5.0	19.0	22.0	21.0	20.0	11.0	6.0	1.0
Octubre	88	18.0	22.0	21.0	17.0	13.0	5.0	4.0	23.0	25.0	23.0	15.0	11.0	1.0	2.0
Novembre	102	19.0	21.0	22.0	17.0	13.0	4.0	4.0	23.0	24.0	21.0	18.0	10.0	2.0	2.0
Desembre	107	19.0	21.0	22.0	16.0	13.0	5.0	4.0	23.0	26.0	24.0	16.0	5.0	3.0	3.0



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	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.8	6.0	.5
TOTAL PONDERAT	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
P1. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?									
Base: Total	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
Menys de tres mesos	46	27.3	40.5	4.4	9.9	-	9.0	6.5	2.4
Entre 3 i 6 mesos	23	26.6	52.4	8.5	4.8	-	7.7	-	-
Entre 6 i 12 mesos	31	20.6	45.3	3.9	16.3	-	3.3	10.7	-
Entre 1 i 2 anys	150	25.0	47.1	9.1	7.4	.7	4.3	6.3	-
Més de 2 anys	936	28.6	44.3	8.2	6.4	1.3	4.5	6.1	.5
No sap	14	34.9	48.6	-	7.5	-	8.9	-	-
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJÀ?									
Base: Total	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
Familiar o amic	229	29.7	50.1	5.9	7.7	.7	1.3	4.4	-
Internet	75	26.7	45.3	7.9	7.3	-	5.6	7.1	-
Per la televisió	465	25.2	42.6	8.4	6.6	1.6	6.4	7.9	1.3
Per la ràdio	31	31.1	33.4	22.5	6.3	-	3.9	2.8	-
A la premsa	73	37.6	42.8	5.3	8.8	-	2.8	2.7	-
Revista de la Generalitat	52	18.1	53.1	8.0	6.0	4.0	3.0	7.8	-
Pàgines grogues	14	50.2	26.1	19.0	4.7	-	-	-	-
Algun altre servei telefònic	32	44.3	40.1	3.4	2.8	3.4	2.8	3.2	-
A la feina	16	6.5	57.5	14.9	-	-	14.2	6.8	-
Altres respostes	65	23.6	50.0	3.2	10.3	1.5	6.4	5.0	-
No sap	148	31.2	42.7	9.5	6.0	-	5.1	5.6	-
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?									
Base: Total	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
Molt satisfet	366	26.6	44.5	9.9	6.8	1.7	4.1	5.8	.6
Bastant satisfet	659	27.3	46.2	6.8	7.1	.6	5.1	6.5	.5
Regular / normal	125	36.0	42.4	5.9	6.9	2.2	2.1	4.5	-
Poc satisfet	27	32.6	33.1	7.8	2.5	-	12.8	7.5	3.7
Gens satisfet	18	18.0	32.0	27.9	4.9	-	11.2	6.0	-
No sap	4	25.1	51.0	-	23.9	-	-	-	-

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	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.8	6.0	.5
TOTAL PONDERAT	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
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	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
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	4	22.8	23.7	-	-	-	25.2	28.3	-
1	4	23.5	24.5	52.0	-	-	-	-	-
2	9	27.7	34.5	11.7	-	-	26.1	-	-
3	6	52.6	13.9	19.2	14.3	-	-	-	-
4	9	24.8	41.5	33.8	-	-	-	-	-
5	38	36.9	32.2	10.5	5.5	-	6.9	5.3	2.7
6	59	23.4	46.9	8.8	9.1	1.8	5.1	4.9	-
7	196	33.6	48.4	6.0	3.4	.5	5.0	3.0	-
8	395	26.8	47.3	5.4	7.4	.9	4.6	7.1	.5
9	237	26.0	44.3	10.5	6.3	1.3	4.1	7.0	.5
10	238	26.3	41.6	9.0	9.5	1.7	4.3	6.8	.8
No sap	5	40.7	39.8	-	19.5	-	-	-	-

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	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.8	6.0	.5
TOTAL PONDERAT	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
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	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
Rapidesa	297	27.9	43.9	8.4	9.3	.9	4.8	4.0	.7
Amabilitat	115	30.3	39.5	9.8	6.1	1.7	8.2	4.5	-
Atenció (personal, al client)	212	27.2	44.4	7.1	6.6	1.0	3.2	10.1	.4
Tenir molta i bé la informació	85	24.4	46.8	9.5	8.0	3.5	3.4	4.3	-
Bona informació	130	27.5	39.5	5.9	10.0	2.4	5.0	9.7	-
Resoldre, donar solucions	166	30.3	50.8	6.3	3.4	-	4.6	3.9	.6
Eficàcia / eficiència	68	31.4	38.5	12.4	7.0	-	4.5	4.6	1.6
Professionalitat	38	17.7	51.4	9.0	2.9	-	8.0	11.1	-
Llenguatge clar i concís	18	22.8	60.9	9.9	-	-	-	-	6.3
Interès per resoldre la consulta	20	18.9	61.6	-	4.6	-	-	15.0	-
Preu de trucada (barat, gratuit)	20	56.4	17.4	22.8	3.4	-	-	-	-
Altres	10	18.1	60.8	-	-	-	21.1	-	-
No sap	20	19.9	63.6	-	5.7	-	5.2	5.6	-
P5-B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?									
Base: Ha esmentat un primer aspecte	1180	28.1	44.5	8.1	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
Rapidesa	162	25.9	44.6	9.8	5.0	1.3	4.5	8.8	-
Amabilitat	114	29.0	50.2	6.8	5.9	-	3.8	4.4	-
Atenció (personal, al client)	101	31.2	45.0	4.0	5.8	3.0	5.7	4.3	1.1
Tenir molta i bé la informació	48	25.3	52.7	11.2	6.4	-	-	2.3	2.1
Bona informació	98	26.0	52.3	8.9	6.5	-	2.9	3.3	-
Resoldre, donar solucions	113	22.9	47.1	6.9	6.4	-	9.4	6.2	1.0
Eficàcia / eficiència	87	27.0	40.9	10.3	7.7	-	4.5	9.6	-
Professionalitat	19	26.3	47.3	-	16.2	-	5.7	4.5	-
Llenguatge clar i concís	29	46.5	23.2	10.7	3.5	-	9.9	6.2	-
Interès per resoldre la consulta	23	39.6	34.2	-	13.0	-	4.3	8.9	-
Preu de trucada (barat, gratuit)	19	46.0	22.4	11.2	14.7	-	5.7	-	-
Altres	20	39.3	31.4	11.7	6.2	-	5.2	6.2	-
Cap altre	348	27.1	43.2	8.5	7.6	2.3	4.0	6.5	.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	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.8	6.0	.5
TOTAL PONDERAT	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?									
Base: Total	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
Rapidesa	459	27.2	44.2	8.9	7.8	1.1	4.7	5.7	.5
Amabilitat	229	29.6	44.8	8.3	6.0	.9	6.0	4.4	-
Atenció (personal, al client)	313	28.5	44.6	6.1	6.3	1.7	4.0	8.2	.6
Tenir molta i bé la informació	134	24.7	48.9	10.1	7.4	2.3	2.2	3.6	.7
Bona informació	228	26.8	45.0	7.2	8.5	1.4	4.1	7.0	-
Resoldre, donar solucions	279	27.3	49.3	6.5	4.6	-	6.5	4.9	.8
Eficàcia / Eficiència	155	28.9	39.8	11.3	7.4	-	4.5	7.4	.7
Professionalitat	58	20.6	50.0	5.9	7.4	-	7.2	8.9	-
Llenguatge clar i concís	46	37.5	37.6	10.4	2.2	-	6.1	3.8	2.4
Interès per resoldre la consulta	44	30.0	46.9	-	9.1	-	2.3	11.7	-
Preu de trucada (barat, gratuit)	39	51.4	19.8	17.2	8.8	-	2.8	-	-
Altres	30	31.9	41.6	7.6	4.1	-	10.7	4.1	-
No sap	20	19.9	63.6	-	5.7	-	5.2	5.6	-

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	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.8	6.0	.5
TOTAL PONDERAT	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
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	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
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	6	50.0	30.9	-	-	-	-	19.1	-
1	2	-	50.0	50.0	-	-	-	-	-
2	9	36.8	-	37.7	-	-	25.5	-	-
3	12	26.9	43.4	16.2	5.7	-	7.8	-	-
4	11	38.7	46.6	-	8.4	-	6.4	-	-
5	57	30.0	44.9	5.3	3.9	1.9	7.0	7.0	-
6	87	35.5	42.1	5.0	4.1	1.2	3.3	8.8	-
7	231	29.7	46.2	6.7	7.2	.8	2.6	6.9	-
8	333	28.8	47.8	8.6	5.5	.9	4.3	3.2	.9
9	230	23.4	42.4	8.7	9.5	1.8	5.8	7.6	.9
10	219	25.0	43.7	8.3	8.5	.9	5.7	7.3	.5
No sap	4	26.3	73.7	-	-	-	-	-	-
AMABILITAT									
Base: Total	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
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	-	-	100.0	-	-	-	-	-
2	3	35.0	30.0	35.0	-	-	-	-	-
3	2	56.4	-	-	-	-	43.6	-	-
4	2	52.3	47.7	-	-	-	-	-	-
5	20	27.4	50.6	16.4	-	-	5.5	-	-
6	40	26.3	50.4	5.0	5.2	-	5.3	7.7	-
7	107	32.2	47.1	3.6	5.9	1.0	5.5	4.7	-
8	325	31.2	46.2	5.9	4.6	.9	4.9	5.4	.9
9	288	28.1	39.5	8.9	10.2	1.1	4.7	6.7	.7
10	406	24.1	46.4	9.5	7.4	1.5	4.0	6.8	.3
No sap	3	31.9	31.9	-	-	-	36.2	-	-
No contesta	1	-	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	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.8	6.0	.5
TOTAL PONDERAT	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
PROFESSIONALITAT									
Base: Total	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
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	4	18.3	25.1	56.6	-	-	-	-	-
1	1	-	-	100.0	-	-	-	-	-
2	2	-	100.0	-	-	-	-	-	-
3	5	74.4	-	25.6	-	-	-	-	-
4	11	41.4	20.4	9.7	-	10.1	18.4	-	-
5	36	26.4	41.0	14.0	-	-	10.6	7.9	-
6	61	24.2	46.6	6.6	10.5	-	6.8	3.5	1.8
7	186	29.5	49.7	4.3	5.4	-	4.3	6.3	.5
8	333	28.2	47.6	8.9	5.7	.9	5.1	3.3	.3
9	253	30.4	39.9	7.0	8.5	1.9	2.9	8.5	.8
10	291	24.7	43.6	8.7	8.9	1.4	4.3	8.0	.4
No sap	19	27.6	55.2	5.3	-	-	11.9	-	-
ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA									
Base: Total	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
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	11	33.9	29.9	27.1	-	-	9.1	-	-
1	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-
2	9	37.7	41.2	-	9.6	-	11.4	-	-
3	4	27.3	25.2	22.3	25.2	-	-	-	-
4	19	9.9	29.5	22.1	3.6	5.6	14.7	14.7	-
5	45	31.3	41.6	6.9	6.2	-	2.3	11.6	-
6	82	22.9	54.5	7.4	4.8	1.1	2.4	5.5	1.3
7	200	32.7	46.2	6.6	4.0	-	5.7	4.2	.5
8	295	30.2	46.5	6.8	5.7	.9	4.7	4.6	.6
9	219	25.9	39.7	9.2	10.3	2.4	4.7	7.3	.5
10	306	25.6	45.8	8.1	8.5	1.0	3.6	7.1	.4
No sap	7	40.5	15.0	-	-	-	32.1	12.3	-
No contesta	1	-	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	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.8	6.0	.5
TOTAL PONDERAT	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
LLENGUATGE CLAR I CONCÍS									
Base: Total	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
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	100.0	-	-	-	-	-	-	-
2	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-
3	2	100.0	-	-	-	-	-	-	-
4	5	39.1	39.9	-	-	-	-	21.0	-
5	28	23.7	35.9	22.1	2.4	-	12.8	3.1	-
6	52	28.0	41.1	15.7	5.7	-	4.1	5.4	-
7	141	32.8	47.8	3.7	4.5	.8	4.7	4.9	.8
8	333	28.8	46.5	6.6	5.4	1.4	4.4	5.9	.9
9	266	27.0	40.4	7.7	11.2	1.6	5.2	6.5	.4
10	366	25.5	46.7	9.0	6.8	.8	4.3	6.6	.3
No sap	5	21.4	59.9	18.8	-	-	-	-	-
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA									
Base: Total	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
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	9	32.5	30.5	23.5	-	-	13.5	-	-
2	2	100.0	-	-	-	-	-	-	-
3	3	28.7	32.6	38.7	-	-	-	-	-
4	7	-	42.5	30.6	-	-	10.3	-	16.6
5	32	30.4	39.7	9.3	5.2	-	9.8	5.6	-
6	91	27.5	44.5	7.5	5.6	1.2	5.5	7.2	1.1
7	169	29.3	50.8	5.4	4.0	.6	3.7	6.3	-
8	330	30.2	45.9	5.9	5.8	.9	4.8	6.2	.3
9	247	28.2	38.4	9.2	11.3	1.6	4.4	5.7	1.3
10	303	23.9	47.6	9.3	7.3	1.3	4.6	6.0	-
No sap	6	49.8	16.7	16.0	-	-	-	17.5	-

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	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.8	6.0	.5
TOTAL PONDERAT	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
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	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
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	-	-	-	-	-	-	-	100.0
3	1	-	-	100.0	-	-	-	-	-
4	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-
5	16	34.3	40.4	-	6.3	-	13.5	5.4	-
6	25	32.4	35.8	-	11.5	4.0	3.7	12.6	-
7	95	27.0	44.9	10.0	7.4	2.1	2.3	6.3	-
8	268	27.4	45.9	7.2	5.9	.8	4.8	7.6	.4
9	248	30.1	44.3	7.2	6.6	1.1	4.6	5.8	.4
10	545	27.2	45.0	8.8	7.3	1.0	5.0	5.1	.6
AMABILITAT									
Base: Total	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
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	100.0	-	-	-	-	-	-	-
2	1	-	-	-	-	-	-	-	100.0
5	12	40.9	17.5	7.7	25.1	-	8.8	-	-
6	25	14.5	47.3	4.2	8.7	-	18.1	7.1	-
7	83	27.4	49.0	5.7	3.5	1.3	5.7	7.3	-
8	219	32.7	43.4	6.6	5.3	1.2	4.7	5.7	.5
9	251	30.4	45.6	7.3	6.6	1.2	2.9	5.5	.4
10	609	25.6	44.9	9.2	7.6	1.0	4.7	6.4	.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	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.8	6.0	.5
TOTAL PONDERAT	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
PROFESSIONALITAT									
Base: Total	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
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	100.0	-	-	-	-	-	-	-
4	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-
5	5	20.5	79.5	-	-	-	-	-	-
6	12	39.9	16.3	8.7	-	-	9.1	26.1	-
7	64	29.7	48.8	8.0	1.6	-	3.0	8.9	-
8	203	32.2	39.7	10.7	7.6	1.0	3.0	5.4	.5
9	270	30.7	41.4	7.1	8.1	.6	4.4	6.4	1.2
10	641	25.0	47.7	7.6	6.9	1.3	5.6	5.5	.3
No sap	1	-	-	-	-	100.0	-	-	-
No contesta	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-
ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA									
Base: Total	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
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	-	48.9	-	-	-	51.1	-	-
6	9	43.8	33.2	-	-	-	11.0	11.9	-
7	43	29.4	53.2	4.9	7.3	-	-	5.2	-
8	129	29.1	44.6	9.3	4.3	.8	2.7	8.4	.8
9	229	27.3	42.7	7.9	10.6	1.6	3.5	4.9	1.4
10	786	27.9	45.1	8.1	6.2	1.1	5.5	5.9	.3
No sap	1	-	-	-	-	-	-	100.0	-
No contesta	1	-	-	-	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	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.8	6.0	.5
TOTAL PONDERAT	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
LLENGUATGE CLAR I CONCÍS									
Base: Total	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
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	-	46.4	28.1	-	-	-	-	25.6
6	13	47.1	30.8	-	-	-	8.5	13.6	-
7	88	30.0	53.3	6.2	4.7	1.2	1.2	3.4	-
8	204	28.6	40.8	9.4	8.4	1.0	3.6	7.7	.5
9	268	27.8	46.4	7.4	6.2	1.0	5.4	5.0	.8
10	622	27.4	44.5	8.1	7.2	1.2	5.3	6.1	.3
No sap	1	-	-	-	-	-	-	100.0	-
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA									
Base: Total	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
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	10	40.9	28.1	9.9	10.1	-	11.1	-	-
6	21	22.9	48.2	4.9	5.1	5.1	4.3	9.5	-
7	58	31.8	46.4	7.4	1.7	-	3.4	9.3	-
8	151	27.9	44.2	10.4	6.2	.6	2.6	7.3	.7
9	256	30.4	44.0	7.2	7.0	.7	4.6	5.2	.8
10	703	26.8	45.2	7.7	7.4	1.3	5.3	5.8	.4
No sap	1	-	-	100.0	-	-	-	-	-

	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	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.8	6.0	.5
TOTAL PONDERAT	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
P8-A. I DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ÉS EL MÉS IMPORTANT?									
Base: Total	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
Rapidesa	215	28.3	46.8	8.1	5.9	.5	5.3	4.2	1.0
Amabilitat	180	29.5	42.7	11.7	5.8	1.2	2.4	6.2	.6
Professionalitat	210	22.2	42.9	7.8	9.8	.8	7.0	8.6	.9
Adequació de la resposta	313	31.1	45.0	7.0	5.9	1.0	5.9	4.3	-
Llenguatge clar i concís	48	29.2	41.8	6.3	5.8	2.1	3.9	10.8	-
Interès per resoldre la consulta	224	27.9	47.9	5.9	7.1	1.4	2.2	7.1	.5
Tot és important	8	12.5	13.0	24.9	24.9	12.2	12.5	-	-
No contesta	1	-	-	100.0	-	-	-	-	-
P8-B. I EL SEGON?									
Base: Ha esmentat un primer aspecte	1191	28.1	45.0	7.8	6.8	1.0	4.7	6.1	.5
Rapidesa	222	27.6	44.9	7.9	6.3	2.1	3.9	6.4	.9
Amabilitat	216	26.2	42.5	7.2	9.2	1.4	5.5	8.0	-
Professionalitat	187	26.3	46.5	11.0	7.1	1.1	1.6	6.4	-
Adequació de la resposta	251	28.9	47.2	7.1	5.0	-	4.9	5.7	1.3
Llenguatge clar i concís	115	28.4	45.0	10.8	6.2	-	5.2	3.3	1.0
Interès per resoldre la consulta	193	32.0	42.1	4.6	7.1	1.1	7.3	5.9	-
Altres respostes	1	50.0	50.0	-	-	-	-	-	-
Cap altre	6	-	100.0	-	-	-	-	-	-
P8. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?									
Base: Total	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
Rapidesa	437	27.9	45.8	8.0	6.1	1.3	4.6	5.3	.9
Amabilitat	397	27.7	42.6	9.2	7.7	1.3	4.1	7.1	.3
Professionalitat	396	24.1	44.6	9.3	8.5	1.0	4.5	7.6	.5
Adequació de la resposta	564	30.1	45.9	7.0	5.5	.5	5.5	4.9	.6
Llenguatge clar i concís	163	28.7	44.0	9.5	6.1	.6	4.8	5.5	.7
Interès per resoldre la consulta	417	29.8	45.2	5.3	7.1	1.3	4.5	6.5	.3
Tot és important	8	12.5	13.0	24.9	24.9	12.2	12.5	-	-
Altres	1	50.0	50.0	-	-	-	-	-	-
No contesta	1	-	-	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	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.8	6.0	.5
TOTAL PONDERAT	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
P9. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. SAP L'HORARI DEL SERVEI DEL 012?									
Base: Total	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	325	21.5	45.3	9.5	7.2	1.2	4.8	10.5	-
Sí, però s'equivoca	74	41.2	44.8	5.4	5.5	-	1.4	1.6	-
No	801	29.4	44.5	7.6	6.9	1.1	5.0	4.7	.8
P10. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012?									
Base: Total	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
Més d'un cop al dia	3	-	76.1	-	23.9	-	-	-	-
Diàriament o pràcticament diària	5	19.3	60.5	20.2	-	-	-	-	-
Algunes vegades a la setmana	69	43.8	37.3	6.0	4.1	-	4.5	4.2	-
Algunes vegades al mes	341	31.1	46.1	5.5	5.4	1.2	4.6	5.5	.6
Menor freqüència	782	25.3	44.6	9.2	7.8	1.1	4.9	6.5	.5
P11. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...									
Base: Total	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
Al matí	410	27.9	47.3	6.3	7.0	.4	5.2	5.4	.5
A la tarda	163	20.7	50.3	6.2	11.1	-	5.0	6.7	-
A la nit	37	31.7	45.3	2.5	4.3	11.2	-	5.1	-
Indiferent	581	30.2	41.2	9.9	5.9	1.2	4.5	6.3	.7
No sap	8	-	62.8	11.1	-	-	12.5	13.6	-
P12. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...									
Base: Total	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
Només (o gairebé) els dies laborables	683	25.0	46.5	8.7	7.0	1.3	4.5	6.3	.6
Només els caps de setmana	46	22.0	57.6	4.4	7.1	-	2.3	6.5	-
Indistintament	467	33.0	40.9	7.3	6.4	.9	5.3	5.7	.5
No sap	5	20.0	43.6	-	36.4	-	-	-	-

	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	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.8	6.0	.5
TOTAL PONDERAT	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
P13. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?									
Base: Total	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
Només un vegada	621	26.9	42.5	8.5	8.2	1.0	5.1	6.9	.8
2 o 3 vegades	434	29.2	45.7	8.1	6.2	1.2	3.8	5.6	.2
4 o 5 vegades	87	25.9	54.0	5.5	5.0	.8	6.2	2.6	-
Més de 5 vegades	36	34.3	48.2	5.5	2.6	-	3.0	6.4	-
No sap	22	31.1	47.2	3.9	-	4.5	9.4	3.9	-
P14. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?									
Base: Total	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
Per motius de feina	209	27.2	47.1	7.6	4.1	1.8	6.5	5.9	-
Per motius personals	975	28.2	44.5	8.1	7.4	1.0	4.2	6.0	.6
Altres	3	33.3	66.7	-	-	-	-	-	-
No sap	13	20.6	23.6	6.7	16.2	-	16.7	16.3	-
P15. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?									
Base: Total	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
Sí	1030	28.1	44.5	7.8	7.6	.8	4.4	6.2	.6
No	116	24.9	44.3	11.8	2.5	1.8	8.7	6.1	-
A mitges	46	26.6	55.4	3.8	3.8	4.2	2.0	4.1	-
No sap	7	71.3	15.1	-	-	13.6	-	-	-
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	25.4	47.5	9.5	2.8	2.5	6.8	5.5	-
Em van dir que no tenien la informació	28	43.0	32.1	14.2	-	-	10.7	-	-
Em van adreçar a un número equivocat	19	11.0	53.3	20.4	4.6	-	5.2	5.6	-
Em van donar una informació errònia	23	25.8	55.0	-	3.8	4.0	7.7	3.7	-
Estic esperant la resposta	15	38.9	33.5	6.9	-	7.2	-	13.5	-
Em van adreçar a un altre lloc	25	12.9	63.8	4.3	-	4.0	2.7	12.3	-
Inseguretat de la resposta	2	46.9	53.1	-	-	-	-	-	-
No ho sabien	33	27.6	46.7	7.3	5.3	-	7.3	5.9	-
Atenció dolenta	8	14.2	34.7	25.9	-	13.1	12.0	-	-
Problemes tècnics	3	-	62.5	-	-	-	37.5	-	-
Altres	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-
No sap	4	24.8	50.4	24.8	-	-	-	-	-
No contesta	1	-	-	-	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	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.8	6.0	.5
TOTAL PONDERAT	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
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	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
Sí	194	29.2	47.9	8.7	3.0	.6	4.9	5.8	-
No	968	27.7	44.3	7.7	7.7	1.2	4.7	6.1	.6
No sap	38	28.2	39.9	11.4	7.0	1.8	5.8	6.0	-
P16.2. VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?									
Base: Total	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
Sí	399	27.0	46.3	9.2	5.6	.8	4.2	6.1	.8
No	692	28.5	44.6	7.2	6.8	1.3	5.4	5.8	.5
No sap	109	28.3	40.2	8.6	12.1	.6	2.8	7.4	-
P16.3. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?									
Base: Total	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
Sí	1164	28.1	44.4	8.0	7.0	1.1	4.7	6.2	.5
No	32	23.9	54.2	9.4	3.2	-	6.1	3.2	-
No sap	4	27.3	72.7	-	-	-	-	-	-
P16.4. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?									
Base: Total	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
Sí	1183	27.9	44.9	7.9	7.0	1.1	4.6	6.1	.5
No	16	35.3	32.1	12.9	-	-	13.5	6.2	-
No sap	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-
P16.5. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?									
Base: Total	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
Sí	1124	27.4	44.8	7.8	7.4	1.2	4.9	6.1	.5
No	68	35.2	47.1	9.4	-	-	2.6	4.1	1.6
No sap	7	43.0	14.4	27.5	-	-	-	15.1	-
No contesta	1	-	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	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.8	6.0	.5
TOTAL PONDERAT	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
P16.6. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RÀPIDAMENT?									
Base: Total	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
Sí	1042	27.9	45.0	7.8	7.6	.9	4.2	6.2	.5
No	146	25.5	44.6	9.9	2.7	2.9	8.8	4.9	.8
No sap	11	63.2	27.0	-	-	-	-	9.7	-
No contesta	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-
P17. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?									
Base: Total	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
Sí	1173	27.7	45.0	8.0	6.9	.9	4.7	6.2	.5
No	10	42.1	28.2	20.8	-	-	8.9	-	-
No sap	17	34.3	37.1	-	9.8	11.9	7.0	-	-
P18. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?									
Base: Total	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
Sí	1150	27.4	45.1	7.9	7.0	1.0	4.9	6.2	.5
No	43	38.8	39.8	9.7	4.5	4.8	2.3	-	-
No sap	7	56.3	13.9	14.6	-	-	-	15.2	-

	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	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.8	6.0	.5
TOTAL PONDERAT	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
P19. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?									
Base: Total	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
Cada dia	739	28.9	45.9	7.8	5.9	.8	5.1	5.3	.3
Algunes vegades a la setmana	144	20.4	44.7	10.3	8.3	2.2	5.6	7.9	.7
Algunes vegades al mes	49	15.6	49.8	4.3	11.2	-	2.0	17.0	-
Menor freqüència	27	22.7	47.4	11.8	7.0	-	7.9	-	3.2
Mai / quasi mai	240	32.8	39.9	7.5	8.2	1.7	3.2	5.9	.9
P19.1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?									
Base: Es connecta cada dia	739	28.9	45.9	7.8	5.9	.8	5.1	5.3	.3
Menys d'1 hora	88	30.1	46.5	9.9	5.1	2.3	2.4	2.5	1.3
1 a 2 hores	219	26.6	42.7	11.0	4.5	1.7	7.4	6.1	-
2 a 3 hores	187	29.5	47.9	5.2	6.4	-	5.1	5.9	-
3 a 5 hores	107	27.8	44.5	4.6	11.7	-	4.7	5.5	1.0
5 a 8 hores	63	30.4	49.8	10.2	3.1	-	3.4	3.1	-
8 hores	53	32.2	49.4	5.8	3.4	-	5.4	3.9	-
Més de 8 hores	21	36.1	44.0	3.3	5.3	-	-	11.4	-
No sap	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-
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	20.4	44.7	10.3	8.3	2.2	5.6	7.9	.7
Menys d'1 hora	4	19.0	28.3	-	52.7	-	-	-	-
1 hora	46	18.3	44.1	10.7	7.2	4.6	6.5	6.5	2.2
Entre 2 i 3 hores	36	23.8	28.5	14.2	6.2	2.8	7.8	16.7	-
Entre 3 i 5 hores	36	25.8	52.6	2.6	9.2	-	3.3	6.4	-
Més de 5	21	11.1	60.3	18.2	5.3	-	5.1	-	-
No sap	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-
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	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.8	6.0	.5
TOTAL PONDERAT	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
P20. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?									
Base: Total	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
Sí	891	27.2	45.2	8.2	6.8	.7	4.9	6.3	.6
No	308	29.8	43.5	7.4	7.1	2.3	4.3	5.3	.3
No sap	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-
P21. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?									
Base: Total	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
Gencat.cat / Gencat	818	27.2	45.3	7.8	6.7	1.0	5.0	6.6	.4
Altres	17	29.8	52.8	17.4	-	-	-	-	-
No sap	365	29.6	43.2	7.9	7.6	1.4	4.4	5.1	.9
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	29.6	43.6	8.3	7.3	1.4	4.2	4.8	.8
Sí	275	26.5	46.7	8.6	6.3	1.5	4.3	4.8	1.1
No	107	37.7	35.7	7.5	9.8	.9	3.7	4.8	-
P21.2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?									
Base: Coneix Gencat.cat	1093	27.0	45.7	8.0	6.6	1.1	4.8	6.2	.6
Sí	823	27.6	46.0	7.9	6.8	.8	4.9	5.6	.5
No	269	25.3	44.9	8.4	6.1	2.0	4.7	7.7	.8
No sap	1	-	-	-	-	-	-	100.0	-

	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	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.8	6.0	.5
TOTAL PONDERAT	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
P21.3. QUINA TEMÀTICA ÉS LA QUE MÉS CONSULTA?									
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	27.6	46.0	7.9	6.8	.8	4.9	5.6	.5
Estudis	187	25.7	44.5	10.7	6.8	.5	5.9	5.9	-
Ocupació	128	22.7	45.6	11.3	6.8	.8	7.4	5.4	-
Habitatge	37	24.0	49.8	2.7	8.1	-	3.3	9.7	2.4
Certificats, tràmits	23	35.8	50.5	4.4	-	-	4.6	4.6	-
Cursos	19	15.2	53.8	4.6	16.2	5.3	-	4.8	-
Pensions, ajudes, subvencions	110	31.9	45.7	4.9	6.6	2.5	1.9	6.7	-
Multes	5	21.1	60.3	18.6	-	-	-	-	-
Agenda cultural	31	25.4	46.4	9.9	2.2	-	10.2	6.0	-
Normativa i legislació	27	37.7	45.5	9.7	7.1	-	-	-	-
Temes mèdics	40	27.7	46.5	8.0	9.4	-	5.6	2.8	-
Mapes, plànols municipals	10	30.5	48.3	-	-	-	-	10.3	10.8
Servei meteorològic	13	42.2	42.6	-	7.0	-	8.1	-	-
Turisme	14	13.7	70.3	-	8.4	-	-	7.6	-
Transports	13	28.9	41.8	-	-	-	6.9	22.3	-
Consultes per feina / estudis	24	29.5	37.4	14.8	7.2	-	-	11.0	-
Informació sobre la Generalitat	53	32.7	36.7	6.2	9.5	1.9	9.1	1.9	2.1
Informació Direcció General Trànsit	2	-	51.1	-	48.9	-	-	-	-
Activitats nens / jovent	7	27.6	72.4	-	-	-	-	-	-
Mitjans comunicació (TV, TDT)	2	-	56.2	-	43.8	-	-	-	-
Informació	26	39.0	40.5	3.6	8.3	-	4.7	3.9	-
Altres	35	27.9	54.9	2.7	5.4	-	2.8	6.2	-
Cap	5	-	57.0	19.0	24.0	-	-	-	-
No sap	33	25.1	47.8	11.6	3.4	-	9.2	-	3.0
No contesta	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-
P21.4. COM LA VA CONÈIXER?									
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	27.6	46.0	7.9	6.8	.8	4.9	5.6	.5
Trucant al 012	34	16.8	68.3	5.3	3.2	3.2	-	3.3	-
Familiar o amic	138	28.9	42.5	9.1	8.0	1.5	4.2	5.9	-
Cercadors d'Internet	126	32.7	43.3	9.3	5.7	-	1.7	7.2	-
Per la televisió	157	23.2	50.2	6.7	7.4	.6	4.5	6.9	.6
Per la ràdio	16	13.7	40.4	11.4	12.9	-	7.8	6.6	7.2
Per la premsa	36	27.5	53.1	2.8	11.1	-	2.7	-	2.7
Per la revista de la Generalitat	32	29.9	46.3	4.9	6.9	-	5.6	6.4	-
A la feina / centre d'estudis	123	24.0	52.7	9.6	5.5	.8	2.4	4.9	-
Altres	50	36.6	36.2	4.2	6.0	-	11.0	3.8	2.2
No sap	112	30.8	35.8	9.2	6.2	1.6	11.2	5.2	-

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	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.8	6.0	.5
TOTAL PONDERAT	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
P21.5. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?									
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	27.6	46.0	7.9	6.8	.8	4.9	5.6	.5
Menys d'un mes	488	26.0	45.7	8.0	6.1	.2	6.2	7.5	.2
D'un a dos mesos	148	34.1	45.7	6.7	6.6	1.2	1.1	3.3	1.3
Tres o quatre mesos	73	26.1	46.6	6.1	8.7	2.8	5.4	4.3	-
Més de quatre mesos	102	27.9	45.1	11.3	9.7	.9	4.1	1.0	-
No sap	11	18.0	63.5	-	-	9.4	-	-	9.2
P21.5.1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?									
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	27.6	46.0	7.9	6.8	.8	4.9	5.6	.5
Sí	275	24.7	46.5	8.5	5.3	1.1	6.0	7.5	.4
No	135	20.4	44.2	9.5	9.9	1.5	6.3	7.3	.8
No l'havia visitat abans	141	29.9	46.3	7.0	10.4	.7	2.3	3.4	-
No sap	271	32.8	46.1	7.0	4.9	.3	4.4	3.9	.7
P21.5.2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?									
Base: Creu que la pàgina web ha millorat	275	24.7	46.5	8.5	5.3	1.1	6.0	7.5	.4
Accessibilitat	25	29.7	37.2	8.5	13.1	-	4.4	7.1	-
Claredat	32	21.6	48.8	8.3	6.0	3.3	9.1	2.8	-
Més informació, més serveis	83	21.5	43.7	7.9	7.3	1.1	7.6	9.5	1.4
Disseny, imatge	37	22.9	45.4	11.4	3.3	-	7.9	9.1	-
Facilitat per buscar/trobar coses (cercador)	56	23.2	59.3	7.2	-	-	1.9	8.4	-
Rapidesa	27	36.7	40.4	11.1	8.0	-	-	3.8	-
Altres	4	45.8	54.2	-	-	-	-	-	-
No sap	12	24.1	34.7	7.5	-	8.2	17.4	8.2	-

	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	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.8	6.0	.5
TOTAL PONDERAT	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
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	27.6	46.0	7.9	6.8	.8	4.9	5.6	.5
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	-	100.0	-	-	-	-	-	-
3	4	28.3	53.5	-	-	-	18.2	-	-
4	6	-	52.0	-	32.1	-	-	15.9	-
5	65	40.5	37.4	7.5	4.5	1.5	4.3	4.3	-
6	93	20.6	53.3	5.5	5.4	1.2	5.5	8.5	-
7	194	24.9	53.4	6.7	4.5	-	4.2	5.8	.5
8	259	30.6	40.4	8.5	7.8	.6	5.8	5.4	.9
9	80	24.2	36.4	12.7	14.1	1.3	5.3	6.0	-
10	70	22.8	53.0	8.5	5.4	3.0	1.3	6.0	-
No sap	51	34.4	46.7	7.7	3.4	-	5.8	-	1.9

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	TOTAL	REGIÓ DE RESIDÈNCIA							
		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	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.8	6.0	.5
TOTAL PONDERAT	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
P22. SEXE DE L'ENTREVISTAT									
Base: Total	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
Home	408	30.5	42.7	7.5	6.8	1.5	4.6	6.4	-
Dona	792	26.6	45.8	8.2	6.9	.9	4.8	5.9	.8
P23. EDAT DE L'ENTREVISTAT									
Base: Total	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
Fins a 25 anys	96	21.5	57.0	9.0	3.1	-	4.1	5.3	-
De 25 a 34	362	25.7	46.9	7.8	6.5	1.7	5.8	5.1	.6
De 35 a 44	300	22.0	50.1	8.3	8.0	.2	4.1	6.6	.7
De 45 a 54	235	27.5	43.0	8.0	7.8	1.8	2.4	9.1	.5
De 55 a 64	121	34.3	35.4	7.4	7.9	.8	9.2	4.1	.8
65 i més	86	57.9	21.6	7.2	5.1	1.2	3.4	3.6	-
P24. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER?									
Base: Total	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
Catalunya	944	26.1	45.2	8.5	6.8	.9	4.8	7.0	.7
Resta d'Espanya	169	34.7	41.0	7.1	6.8	1.9	5.4	3.1	-
Estranger	85	36.0	47.5	4.5	7.2	1.2	2.4	1.2	-
No contesta	2	-	48.9	-	51.1	-	-	-	-
P25.1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?									
Base: Total	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
Català	612	27.4	36.7	10.6	7.9	2.0	6.5	8.0	.9
Castellà	454	27.9	55.6	4.3	5.5	.2	2.6	3.8	-
Ambdues per igual	126	29.3	45.6	8.7	6.6	-	4.1	5.0	.7
Altres	6	63.0	37.0	-	-	-	-	-	-
No contesta	1	-	-	-	100.0	-	-	-	-
P25.2. I A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?									
Base: Total	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
Català	478	21.4	42.7	11.9	7.4	2.1	5.7	8.1	.7
Castellà	183	30.0	55.0	1.8	6.1	-	3.0	4.1	-
Ambdues per igual	223	33.0	47.2	6.0	5.7	-	5.0	2.7	.4
No treballa / no estudia	313	33.5	40.0	7.0	7.2	1.0	4.1	6.5	.7
Altres	2	-	100.0	-	-	-	-	-	-
No contesta	1	-	-	-	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	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.8	6.0	.5
TOTAL PONDERAT	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
P25.3. I AMB ELS AMICS?									
Base: Total	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
Català	509	25.5	33.6	12.8	8.2	2.4	7.5	9.1	1.1
Castellà	368	29.1	56.7	3.1	5.6	.3	2.4	2.8	-
Ambdues per igual	320	30.4	49.0	6.0	6.1	-	3.2	5.1	.3
Altres	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-
No contesta	2	47.8	-	-	52.2	-	-	-	-
P26. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER EL SEU PARE?									
Base: Total	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
Catalunya	590	29.8	38.2	9.9	7.2	1.5	6.1	6.6	.7
Resta d'Espanya	518	24.4	52.0	6.1	6.6	.6	3.6	6.3	.4
Estranger	86	38.9	46.8	4.4	5.2	1.2	2.3	1.2	-
No contesta	6	-	36.0	33.7	30.3	-	-	-	-
P27. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER LA SEVA MARE?									
Base: Total	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
Catalunya	575	25.9	40.4	10.0	7.8	1.2	6.2	7.8	.7
Resta d'Espanya	521	27.3	50.4	5.9	6.2	1.0	3.6	5.1	.4
Estranger	98	45.2	40.9	5.9	3.8	1.0	2.0	1.0	-
No contesta	6	-	36.0	33.7	30.3	-	-	-	-
P28. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?									
Base: Total	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
Sense estudis	2	100.0	-	-	-	-	-	-	-
Estudis primaris no acabats, PGS (Programa de garantia social)	24	32.2	41.1	4.4	8.0	-	10.6	3.6	-
Estudis primaris acabats (ESO, EGB, FP-1, Batxillerat elemental)	351	19.5	48.0	9.8	7.3	1.5	5.1	8.6	.3
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Mòdul professional 2 i 3, Batxiller superior antic	433	26.4	45.9	7.4	8.5	1.4	3.9	5.5	1.2
Universitari grau mig (primer cicle)	96	28.1	47.7	6.8	6.9	1.1	6.1	3.4	-
Universitari grau superior (segon o tercer cicle)	289	39.8	39.3	7.3	3.5	.2	4.7	5.2	-
No contesta	5	24.2	21.3	18.7	35.9	-	-	-	-

	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	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.8	6.0	.5
TOTAL PONDERAT	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
P29. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?									
Base: Total	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
Treballa per compte propi	173	30.4	45.8	10.3	3.2	.6	5.5	4.2	-
Treballa per compte d'altri	674	24.5	46.8	7.7	7.8	1.3	4.8	6.4	.6
No treballa	347	33.6	40.4	7.2	6.5	.9	4.3	6.4	.6
No contesta	6	20.4	33.7	15.7	30.2	-	-	-	-
P29.1. VOSTÈ ÉS...									
Base: Treballa per compte propi	173	30.4	45.8	10.3	3.2	.6	5.5	4.2	-
Empressari o professional amb assalariats	54	34.4	49.5	4.1	-	1.9	4.9	5.2	-
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	117	27.3	44.9	13.4	4.7	-	5.9	3.8	-
Membre de cooperativa	2	100.0	-	-	-	-	-	-	-
Base: Treballa per compte d'altri	674	24.5	46.8	7.7	7.8	1.3	4.8	6.4	.6
Assalariat indefinit	518	24.3	45.7	7.7	8.3	1.1	5.1	7.1	.6
Assalariat eventual o interí	153	25.5	50.8	7.8	6.6	2.1	3.9	2.8	.7
No contesta	3	-	35.4	-	-	-	-	64.6	-
Base: No treballa	347	33.6	40.4	7.2	6.5	.9	4.3	6.4	.6
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	117	45.9	31.0	5.3	6.0	.9	4.2	5.9	.9
Aturat i ha treballat abans	120	21.9	53.4	6.2	7.0	.9	3.0	7.7	-
Pensionista (abans no ha treballat)	8	25.8	24.6	-	49.6	-	-	-	-
Aturat i busca la primera feina	2	43.6	-	-	-	-	-	56.4	-
Estudiant	34	34.8	44.3	8.8	-	-	5.9	6.2	-
Mestressa de casa	63	32.8	36.1	11.7	4.9	1.6	6.6	4.7	1.6
Està de baixa	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-
No contesta	1	-	-	100.0	-	-	-	-	-

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	TOTAL	REGIÓ DE RESIDÈNCIA							
		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	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.8	6.0	.5
TOTAL PONDERAT	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
P29.4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?									
Base: Treballa	847	25.7	46.6	8.2	6.9	1.2	5.0	5.9	.5
Públic (administració o empresa pública)	206	24.1	42.1	9.4	11.0	1.0	6.8	5.1	.5
Sector privat	633	25.9	48.5	7.8	5.6	1.2	4.2	6.1	.5
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	7	58.0	12.5	14.8	-	-	14.8	-	-
No contesta	1	-	-	-	-	-	-	100.0	-
P29.5. I A QUINA BRANCA?									
Base: Treballa	847	25.7	46.6	8.2	6.9	1.2	5.0	5.9	.5
Agrari	17	6.4	35.3	17.8	10.7	17.7	12.1	-	-
Indústria	112	18.5	56.5	4.5	6.2	1.0	3.1	9.5	.8
Serveis	654	27.8	45.7	8.5	7.3	.7	5.0	4.7	.3
Construcció	59	19.9	43.7	10.5	3.8	-	6.4	13.9	1.9
No contesta	5	40.1	20.6	-	-	18.8	-	20.4	-

	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	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.8	6.0	.5
TOTAL PONDERAT	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
P30. COMARCA DE RESIDÈNCIA									
Base: Total	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
Alt Camp	6	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Alt Empordà	13	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Alt Penedès	25	-	100.0	-	-	-	-	-	-
Anoia	24	-	-	-	-	-	100.0	-	-
Bages	27	-	-	-	-	-	100.0	-	-
Baix Camp	29	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Baix Ebre	8	-	-	-	-	100.0	-	-	-
Baix Empordà	15	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Baix Llobregat	106	-	100.0	-	-	-	-	-	-
Baix Penedès	8	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Barcelonès	82	-	100.0	-	-	-	-	-	-
Berguedà	4	-	-	-	-	-	100.0	-	-
Cerdanya	2	-	-	-	-	-	-	100.0	-
Conca de Barberà	4	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Garraf	24	-	100.0	-	-	-	-	-	-
Garrigues	1	-	-	-	-	100.0	-	-	-
Garrotxa	6	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Gironès	29	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Maresme	79	-	100.0	-	-	-	-	-	-
Montsià	3	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Noguera	6	-	-	-	-	100.0	-	-	-
Osona	18	-	-	-	-	-	100.0	-	-
Pallars Jussà	2	-	-	-	-	-	-	100.0	-
Pallars Sobirà	1	-	-	-	-	-	-	-	100.0
Pla de l'Estany	9	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Pla d'Urgell	1	-	-	-	-	100.0	-	-	-
Priorat	2	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Ribera d'Ebre	1	-	-	-	-	100.0	-	-	-
Ripollès	2	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Segarra	4	-	-	-	-	-	100.0	-	-
Segrià	37	-	-	-	-	-	100.0	-	-
Selva	20	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Tarragonès	33	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Terra Alta	1	-	-	-	-	100.0	-	-	-
Urgell	9	-	-	-	-	-	100.0	-	-
Val d'Aran	1	-	-	-	-	-	-	100.0	-
Vallès Occidental	154	-	100.0	-	-	-	-	-	-
Vallès Oriental	67	-	100.0	-	-	-	-	-	-
Barcelona ciutat	335	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	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.8	6.0	.5
TOTAL PONDERAT	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
REGIÓ DE RESIDÈNCIA									
Base: Total	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	537	-	100.0	-	-	-	-	-	-
Comarques gironines	96	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Camp de Tarragona	83	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Terres de l'Ebre	13	-	-	-	-	100.0	-	-	-
Àmbit de Ponent	57	-	-	-	-	-	100.0	-	-
Comarques centrals	73	-	-	-	-	-	-	100.0	-
Alt Pirineu i Aran	6	-	-	-	-	-	-	-	100.0
Barcelona ciutat	335	100.0	-	-	-	-	-	-	-
P31. EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL?									
Base: Viu a Barcelona ciutat	335	100.0	-	-	-	-	-	-	-
Ciutat Vella	17	100.0	-	-	-	-	-	-	-
Eixample	63	100.0	-	-	-	-	-	-	-
Sants-Montjuïc	27	100.0	-	-	-	-	-	-	-
Les Corts	17	100.0	-	-	-	-	-	-	-
Sarrià-Sant Gervasi	37	100.0	-	-	-	-	-	-	-
Gràcia	28	100.0	-	-	-	-	-	-	-
Horta	39	100.0	-	-	-	-	-	-	-
Nou Barris	27	100.0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Andreu	35	100.0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Martí	41	100.0	-	-	-	-	-	-	-
No contesta	5	100.0	-	-	-	-	-	-	-
DIA SETMANA TRUCADA									
Base: Total	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
Dilluns	226	27.1	47.7	5.3	7.3	1.4	4.8	5.0	1.3
Dimarts	251	28.2	47.8	7.1	5.1	.4	3.9	7.0	.4
Dimecres	253	28.2	42.4	9.2	8.3	1.1	4.1	5.9	.8
Dijous	195	28.4	41.2	10.2	7.9	1.0	5.7	5.5	-
Divendres	167	23.3	52.3	8.0	5.0	.6	6.1	4.7	-
Dissabte	60	27.0	41.4	12.8	8.6	-	1.9	8.3	-
Diumenge	49	45.0	20.3	3.8	6.5	6.6	7.2	10.6	-

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	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.8	6.0	.5
TOTAL PONDERAT	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
FRANJA HORÀRIA TRUCADA									
Base: Total	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
De 8 a 11 hores	267	25.4	44.2	8.1	6.7	1.9	4.9	8.7	-
De 11 a 13 hores	292	30.3	42.5	8.0	7.0	.6	5.0	5.8	.7
De 13 a 16 hores	261	31.9	47.0	6.3	5.8	.8	4.8	3.0	.4
De 16 a 19 hores	205	30.2	40.5	9.7	6.0	.5	6.1	5.5	1.5
De 19 a 22 hores	116	18.7	53.2	7.9	9.0	1.8	1.6	7.8	-
De 22 a 1 hores	34	19.9	52.8	5.8	9.7	3.1	5.7	3.0	-
De 1 a 8 hores	26	23.2	39.6	12.0	12.3	-	-	12.9	-
PROVÍNCIA									
Base: Total	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
Barcelona	945	35.5	56.8	-	-	-	-	7.7	-
Girona	97	-	-	98.8	-	-	-	-	1.2
Lleida	62	-	-	-	-	-	91.7	-	8.3
Tarragona	96	-	-	-	86.4	13.6	-	-	-
NIVELL D'ESTUDIS									
Base: Total	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
Baix	377	20.7	47.3	9.4	7.3	1.4	5.4	8.2	.3
Mitjà	433	26.4	45.9	7.4	8.5	1.4	3.9	5.5	1.2
Alt	385	36.9	41.4	7.1	4.3	.4	5.1	4.7	-
No contesta	5	24.2	21.3	18.7	35.9	-	-	-	-
MES DE TRUCADA AL SERVEI 012									
Base: Total	1200	28.0	44.8	8.0	6.9	1.1	4.7	6.1	.5
Gener	110	32.0	40.0	7.0	8.0	1.0	5.0	6.0	1.0
Febrer	107	32.0	39.0	8.0	6.0	1.0	6.0	8.0	-
Març	112	24.0	50.0	7.0	8.0	-	3.0	6.0	2.0
Abril	121	28.0	45.0	8.0	8.0	-	4.0	7.0	-
Maig	100	18.0	53.0	10.0	6.0	2.0	7.0	3.0	1.0
Juny	94	34.0	46.0	7.0	6.0	1.0	5.0	1.0	-
Juliol	102	29.0	43.0	8.0	6.0	4.0	2.0	8.0	-
Agost	68	30.0	41.0	9.0	9.0	1.0	5.0	5.0	-
Setembre	90	24.0	54.0	7.0	6.0	-	5.0	4.0	-
Octubre	88	28.0	42.0	8.0	7.0	-	4.0	10.0	1.0
Novembre	102	33.0	38.0	6.0	9.0	-	4.0	9.0	1.0
Desembre	107	24.0	46.0	11.0	4.0	3.0	7.0	5.0	-



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	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3
TOTAL PONDERAT	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
P1. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?													
Base: Total	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
Menys de tres mesos	46	7.2	7.0	2.4	8.0	10.9	14.3	11.2	9.0	5.9	5.8	8.9	9.4
Entre 3 i 6 mesos	23	29.1	4.7	4.9	5.3	13.1	8.2	13.4	9.0	3.9	3.8	4.5	-
Entre 6 i 12 mesos	31	14.1	17.0	7.1	15.5	9.5	9.0	13.0	-	5.7	5.6	-	3.4
Entre 1 i 2 anys	150	7.3	9.9	6.7	16.9	6.0	5.6	5.4	7.7	6.0	8.7	6.1	13.5
Més de 2 anys	936	9.1	8.8	10.4	9.1	8.4	7.6	8.4	5.3	8.1	7.4	9.0	8.6
No sap	14	-	-	-	8.9	7.3	20.7	22.5	10.1	-	-	22.5	7.9
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJÀ?													
Base: Total	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
Familiar o amic	229	8.7	9.8	8.3	11.7	7.4	8.2	8.0	6.6	8.3	10.3	8.0	4.7
Internet	75	8.8	9.9	4.4	9.6	9.2	11.2	1.4	6.3	3.6	9.3	13.5	12.7
Per la televisió	465	9.7	8.7	10.3	10.2	9.0	6.4	8.8	5.4	6.6	6.8	9.0	9.0
Per la ràdio	31	24.8	13.7	10.7	7.8	3.2	6.0	3.3	2.2	2.9	5.6	16.4	3.4
A la premsa	73	7.6	7.3	19.9	11.6	10.9	9.0	2.8	4.7	6.2	7.2	4.2	8.8
Revista de la Generalitat	52	12.7	-	2.1	4.6	9.5	5.4	21.5	6.5	13.8	1.7	5.9	16.3
Pàgines grogues	14	15.3	14.8	7.7	-	13.8	-	7.1	14.2	12.4	-	-	14.8
Algun altre servei telefònic	32	3.5	6.8	3.5	7.7	3.1	5.9	19.4	2.2	17.1	11.1	9.7	10.1
A la feina	16	7.1	20.5	14.3	31.1	-	-	-	-	-	-	6.5	20.5
Altres respostes	65	8.5	14.8	1.7	9.3	10.7	11.5	11.0	7.4	2.8	1.3	6.3	14.8
No sap	148	6.0	6.5	11.3	9.0	6.7	10.7	9.0	5.5	10.9	8.9	8.3	7.2
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?													
Base: Total	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
Molt satisfet	366	8.1	9.3	10.7	11.3	9.5	8.2	8.1	4.9	4.2	7.2	8.1	10.5
Bastant satisfet	659	10.9	8.3	9.0	9.9	8.3	7.7	7.9	5.7	7.9	8.1	7.9	8.4
Regular / normal	125	2.6	12.8	7.1	4.8	4.8	7.5	11.4	7.7	11.5	5.6	14.7	9.4
Poc satisfet	27	16.2	-	4.1	22.2	-	6.9	11.2	12.6	19.8	3.2	3.7	-
Gens satisfet	18	-	-	18.1	13.1	21.6	10.1	11.1	-	14.6	-	5.5	5.8
No sap	4	25.9	50.1	-	-	-	-	23.9	-	-	-	-	-

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3
TOTAL PONDERAT	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
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	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
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	4	-	-	28.3	-	25.2	23.7	-	-	22.8	-	-	-
1	4	-	-	-	-	52.0	24.5	-	-	23.5	-	-	-
2	9	-	-	12.8	41.6	11.4	-	11.7	-	10.3	-	-	12.2
3	6	52.6	-	-	19.2	-	-	-	-	14.3	13.9	-	-
4	9	11.8	-	11.9	13.0	-	10.0	10.9	-	9.6	-	32.7	-
5	38	11.6	11.2	8.8	12.7	-	9.8	8.0	5.4	9.5	6.9	16.1	-
6	59	13.1	7.2	13.2	8.2	10.1	3.2	10.4	6.9	10.7	4.4	1.7	10.8
7	196	7.9	8.2	9.7	11.7	9.6	7.6	7.8	5.2	7.8	8.5	8.8	7.1
8	395	9.8	9.7	8.5	9.2	8.1	7.3	9.8	5.9	6.6	7.5	7.5	10.0
9	237	9.3	7.2	7.5	8.7	9.7	8.7	8.6	6.4	6.5	8.5	9.9	9.0
10	238	7.4	9.9	11.3	10.7	6.7	8.7	6.0	5.8	8.0	6.3	9.0	10.3
No sap	5	-	61.1	-	-	-	-	38.9	-	-	-	-	-

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3
TOTAL PONDERAT	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
P5-A. PER DONAR UN BON SERVEI, PER VOSTÈ QUIN ÉS L'ASPECTE MÉS IMPORTANT D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?													
Base: Total	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
Rapidesa	297	8.9	6.8	10.9	12.3	8.4	8.8	7.2	5.5	7.9	7.4	7.6	8.3
Amabilitat	115	11.5	11.1	11.6	13.7	6.9	2.4	12.4	5.9	3.9	6.1	6.2	8.3
Atenció (personal, al client)	212	12.5	7.6	7.4	5.7	8.0	9.7	8.2	5.2	7.2	7.4	10.6	10.6
Tenir molta i bé la informació	85	11.7	7.5	10.5	10.0	4.7	5.5	7.2	8.0	6.3	5.1	6.0	17.5
Bona informació	130	3.4	14.8	6.0	11.2	6.1	6.5	11.0	5.8	10.4	9.4	4.7	10.7
Resoldre, donar solucions	166	6.6	11.6	8.1	10.9	9.6	7.3	4.9	8.6	6.0	9.0	13.5	3.9
Eficàcia / eficiència	68	9.7	7.8	8.2	12.4	17.5	5.5	3.0	4.0	13.2	5.1	7.5	6.2
Professionalitat	38	17.4	5.6	17.5	6.4	5.2	17.2	13.4	1.8	2.4	2.3	5.3	5.6
Llenguatge clar i concís	18	6.3	6.1	12.7	13.8	17.0	-	11.6	-	5.1	9.9	11.6	6.1
Interès per resoldre la consulta	20	-	-	5.5	-	19.6	23.0	10.0	-	4.4	17.3	20.1	-
Preu de trucada (barat, gratuït)	20	11.0	10.6	5.5	-	-	9.3	15.2	10.2	17.9	4.4	-	15.9
Altres	10	-	10.3	10.8	11.7	9.6	-	19.7	-	8.7	8.5	-	20.6
No sap	20	11.2	5.4	11.3	6.2	-	9.5	20.7	-	9.2	-	15.6	10.9
P5-B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?													
Base: Ha esmentat un primer aspecte	1180	9.2	9.0	9.3	10.2	8.4	7.8	8.3	5.8	7.5	7.4	8.4	8.9
Rapidesa	162	15.0	11.9	12.4	7.5	8.0	3.5	6.9	3.0	5.0	7.0	10.7	9.2
Amabilitat	114	9.7	13.1	12.7	8.5	14.0	6.6	8.1	4.8	4.0	13.1	3.6	1.9
Atenció (personal, al client)	101	14.2	3.2	13.2	8.4	3.9	6.5	13.1	10.1	7.1	6.0	8.0	6.3
Tenir molta i bé la informació	48	2.3	8.8	4.6	12.5	14.4	7.7	6.3	5.6	5.6	3.6	2.1	26.4
Bona informació	98	11.3	13.1	10.3	9.9	12.2	4.8	7.3	5.6	4.6	8.1	6.3	6.6
Resoldre, donar solucions	113	7.8	10.4	12.9	12.9	7.1	5.8	8.1	4.2	4.0	9.3	11.8	5.7
Eficàcia / eficiència	87	5.1	11.1	14.1	12.6	6.9	10.8	11.7	4.7	7.2	4.0	10.6	1.2
Professionalitat	19	34.2	5.5	-	-	5.1	14.5	5.3	-	-	13.6	5.3	16.5
Llenguatge clar i concís	29	7.7	3.7	7.8	8.5	3.5	3.3	10.7	2.4	15.7	18.4	7.1	11.2
Interès per resoldre la consulta	23	-	-	4.8	10.4	21.3	12.0	4.4	5.9	3.9	15.0	8.7	13.7
Preu de trucada (barat, gratuït)	19	5.9	17.2	-	19.5	10.7	15.0	5.5	3.7	-	-	5.5	17.2
Altres	20	17.0	10.9	5.7	31.0	10.2	-	-	3.5	-	-	5.2	16.4
Cap altre	348	5.7	6.5	5.1	9.8	6.6	11.0	8.2	7.9	12.9	5.8	9.4	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	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3
TOTAL PONDERAT	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?													
Base: Total	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
Rapidesa	459	11.1	8.6	11.4	10.6	8.2	6.9	7.1	4.6	6.9	7.3	8.7	8.6
Amabilitat	229	10.6	12.1	12.2	11.1	10.4	4.5	10.2	5.4	3.9	9.6	4.9	5.1
Atenció (personal, al client)	313	13.0	6.1	9.3	6.6	6.7	8.7	9.8	6.8	7.2	7.0	9.8	9.2
Tenir molta i bé la informació	134	8.3	8.0	8.3	10.9	8.2	6.3	6.9	7.2	6.1	4.6	4.6	20.8
Bona informació	228	6.8	14.1	7.8	10.6	8.7	5.8	9.4	5.7	7.9	8.8	5.4	8.9
Resoldre, donar solucions	279	7.1	11.1	10.0	11.7	8.6	6.7	6.2	6.9	5.2	9.1	12.8	4.6
Eficàcia / Eficiència	155	7.1	9.6	11.5	12.5	11.5	8.4	7.9	4.4	9.9	4.5	9.2	3.4
Professionalitat	58	23.0	5.6	11.6	4.2	5.2	16.3	10.6	1.2	1.6	6.1	5.3	9.3
Llenguatge clar i concís	46	7.2	4.6	9.7	10.5	8.6	2.0	11.0	1.5	11.7	15.2	8.8	9.2
Interès per resoldre la consulta	44	-	-	5.1	5.6	20.5	17.1	7.0	3.1	4.1	16.0	14.0	7.3
Preu de trucada (barat, gratuït)	39	8.5	13.8	2.9	9.4	5.1	12.1	10.5	7.1	9.3	2.3	2.6	16.5
Altres	30	11.1	10.7	7.5	24.3	10.0	-	6.8	2.3	3.0	2.9	3.4	17.9
No sap	20	11.2	5.4	11.3	6.2	-	9.5	20.7	-	9.2	-	15.6	10.9

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3
TOTAL PONDERAT	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9

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	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
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	6	-	-	19.1	20.8	-	-	17.5	11.7	30.9	-	-	-
1	2	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
2	9	12.6	-	-	41.6	-	-	11.7	-	10.3	-	11.7	12.2
3	12	9.1	-	9.2	20.1	8.3	23.3	-	5.7	7.5	-	16.9	-
4	11	20.6	-	-	11.3	-	17.4	-	6.4	16.8	8.2	9.5	9.9
5	57	-	7.6	11.8	12.9	3.5	6.6	14.4	6.0	11.1	7.7	14.4	3.8
6	87	12.7	6.1	14.1	13.9	5.7	4.3	9.4	9.4	3.1	8.1	7.0	6.1
7	231	9.1	6.9	7.7	10.5	8.2	6.9	7.5	4.7	9.3	12.5	7.9	8.8
8	333	10.6	9.6	9.4	8.0	10.2	7.9	6.4	5.3	8.9	6.1	8.0	9.6
9	230	10.1	8.8	9.2	11.6	7.8	6.9	10.2	5.7	5.1	5.3	7.6	11.6
10	219	7.1	12.2	9.2	7.2	8.6	10.7	9.3	5.9	5.3	6.4	9.8	8.3
No sap	4	-	52.7	-	-	-	-	25.1	-	22.2	-	-	-

AMABILITAT

Base: Total	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
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	-	-	52.8	-	47.2	-	-	-	-	-	-	-
2	3	-	-	-	-	-	-	35.0	-	-	30.0	35.0	-
3	2	-	-	-	56.4	-	43.6	-	-	-	-	-	-
4	2	47.7	-	-	52.3	-	-	-	-	-	-	-	-
5	20	-	5.3	27.7	12.1	5.0	-	5.1	6.8	4.5	13.1	15.2	5.3
6	40	19.5	10.8	5.6	9.2	12.6	9.4	5.1	1.7	4.5	11.0	5.1	5.4
7	107	6.2	8.0	9.4	9.1	7.4	7.0	8.6	8.3	8.4	8.2	9.5	10.0
8	325	6.8	7.6	12.0	11.2	7.0	7.2	9.4	6.3	9.1	7.3	8.2	7.9
9	288	12.6	8.5	8.1	8.8	9.7	7.8	8.1	5.0	6.6	5.5	7.8	11.5
10	406	9.0	10.3	7.4	9.8	8.3	8.8	8.5	5.6	7.3	7.5	9.0	8.4
No sap	3	-	63.8	-	36.2	-	-	-	-	-	-	-	-
No contesta	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3
TOTAL PONDERAT	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
PROFESSIONALITAT													
Base: Total	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
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	4	-	-	29.9	-	26.7	25.1	-	18.3	-	-	-	-
1	1	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
2	2	-	-	-	-	-	-	53.8	-	-	46.2	-	-
3	5	23.3	-	-	76.7	-	-	-	-	-	-	-	-
4	11	10.5	-	-	23.0	9.5	17.8	9.7	-	-	-	19.4	10.1
5	36	9.3	-	3.1	10.2	11.2	5.3	8.6	5.8	12.7	7.4	14.4	12.0
6	61	9.1	8.8	11.0	4.0	11.5	10.8	3.4	6.8	8.9	8.7	8.4	8.8
7	186	8.9	10.3	11.4	9.8	6.4	7.1	9.9	4.8	8.7	7.5	8.8	6.3
8	333	9.0	7.4	11.4	9.5	8.4	7.9	7.4	6.0	8.1	8.7	7.4	9.0
9	253	11.8	7.6	7.5	11.5	8.3	6.3	11.3	6.2	4.3	7.3	7.6	10.5
10	291	8.0	12.1	8.1	9.2	8.2	9.0	7.7	5.6	7.7	5.7	9.5	9.2
No sap	19	-	16.7	5.8	19.0	5.2	4.9	5.3	3.6	18.8	4.6	10.6	5.6
ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA													
Base: Total	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
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	11	-	-	10.2	22.2	18.3	17.2	9.4	6.3	16.5	-	-	-
1	1	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
2	9	23.6	-	-	25.9	10.7	-	-	-	9.6	18.7	-	11.4
3	4	27.3	-	-	-	-	-	50.4	-	22.3	-	-	-
4	19	5.7	-	11.6	6.3	5.2	-	5.3	10.7	9.4	13.7	26.5	5.6
5	45	7.4	9.6	5.0	10.9	4.5	12.6	6.9	6.1	6.1	7.9	20.6	2.4
6	82	14.8	10.4	8.2	14.8	8.5	10.3	1.2	3.3	8.8	4.3	7.5	7.8
7	200	7.7	10.1	11.1	7.9	9.9	6.1	12.7	6.5	9.4	7.0	5.1	6.4
8	295	12.7	7.2	11.0	7.8	6.4	7.3	8.3	5.6	7.9	8.9	8.3	8.7
9	219	9.1	7.3	9.2	9.4	8.2	7.3	7.0	6.9	6.6	5.6	9.3	14.2
10	306	5.8	10.8	8.0	12.3	9.7	8.9	9.0	5.1	5.6	7.1	8.7	9.1
No sap	7	-	45.1	-	17.1	-	13.2	-	-	-	24.7	-	-
No contesta	1	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3
TOTAL PONDERAT	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
LLENGUATGE CLAR I CONCÍS													
Base: Total	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
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	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-
3	2	47.7	-	-	52.3	-	-	-	-	-	-	-	-
4	5	-	-	-	25.0	20.5	19.3	-	14.1	-	-	21.0	-
5	28	3.9	3.8	7.9	8.5	10.5	9.9	14.4	4.8	12.7	9.3	14.4	-
6	52	10.7	8.3	15.1	9.4	7.7	3.6	3.9	9.3	3.5	8.5	9.9	10.3
7	141	12.6	8.3	9.5	10.3	8.5	7.3	6.5	5.3	9.0	5.6	9.4	7.6
8	333	9.3	6.7	12.1	9.5	8.7	7.9	8.9	5.5	7.8	7.9	7.4	8.3
9	266	9.1	8.8	6.7	9.6	8.2	7.7	8.4	5.9	5.7	9.2	8.0	12.4
10	366	8.1	11.4	8.2	10.9	7.9	8.2	9.5	5.2	8.1	6.0	8.4	8.2
No sap	5	-	42.8	-	-	-	18.8	-	-	18.0	-	20.4	-
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA													
Base: Total	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
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	9	-	-	12.4	27.0	11.1	10.4	-	7.6	20.1	-	11.4	-
2	2	47.7	-	-	52.3	-	-	-	-	-	-	-	-
3	3	-	-	-	38.7	-	-	-	-	28.7	-	32.6	-
4	7	16.6	-	-	-	-	14.1	30.6	10.3	-	13.2	15.3	-
5	32	10.2	6.6	6.9	7.5	15.3	8.7	6.3	6.3	2.8	13.5	9.4	6.6
6	91	9.7	11.7	8.5	14.6	5.4	8.2	8.9	3.0	4.9	5.8	12.3	7.0
7	169	7.8	5.1	10.6	12.9	8.2	6.1	8.4	5.3	11.2	7.2	9.6	7.6
8	330	9.0	7.1	9.8	7.4	10.0	8.0	9.3	5.6	7.4	9.0	8.0	9.4
9	247	10.7	9.1	9.9	9.3	6.8	7.6	9.5	7.5	6.2	6.0	6.2	11.2
10	303	8.8	12.4	8.1	10.0	8.2	8.7	6.7	5.4	7.4	6.7	8.8	8.8
No sap	6	-	33.5	17.5	19.0	-	-	16.0	-	14.1	-	-	-

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3
TOTAL PONDERAT	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9

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	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
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	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	1	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
4	1	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
5	16	13.7	19.8	20.7	7.5	-	-	6.3	8.5	-	10.8	12.6	-
6	25	4.4	16.9	8.8	9.6	-	14.8	8.1	-	10.7	10.4	8.1	8.4
7	95	9.3	9.0	8.2	10.2	13.6	4.9	9.7	5.8	9.5	6.5	5.4	7.9
8	268	7.4	7.2	11.7	9.5	7.8	8.4	7.2	5.6	8.1	10.1	11.4	5.6
9	248	8.9	8.6	11.7	9.3	8.4	5.3	9.0	6.9	7.6	7.1	9.0	8.2
10	545	10.1	9.2	7.0	10.9	8.2	8.8	8.8	5.4	6.9	6.0	7.3	11.4

AMABILITAT

Base: Total	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
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	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
2	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	12	9.1	43.8	-	-	-	23.0	-	-	7.4	-	16.7	-
6	25	13.1	8.5	13.3	9.6	3.9	11.1	4.0	10.8	7.1	10.4	8.1	-
7	83	5.4	7.8	16.2	4.4	9.7	7.9	7.4	7.5	7.6	8.5	9.9	7.8
8	219	9.1	6.8	10.2	10.5	10.0	6.8	8.4	4.1	8.6	4.8	9.3	11.2
9	251	9.7	6.4	9.8	12.6	8.3	8.2	11.0	4.6	6.1	8.7	9.0	5.5
10	609	9.2	10.2	7.9	10.0	7.9	7.5	8.0	6.4	7.5	7.5	7.7	10.2

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3
TOTAL PONDERAT	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
PROFESSIONALITAT													
Base: Total	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
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	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
4	1	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
5	5	-	20.5	21.4	23.3	-	18.0	-	-	-	16.8	-	-
6	12	9.0	17.4	18.2	9.9	-	-	8.3	-	7.3	21.4	8.3	-
7	64	6.9	1.7	15.7	9.5	9.3	11.7	11.2	6.4	5.6	4.1	9.6	8.3
8	203	9.2	7.9	11.0	7.7	9.3	7.4	11.5	6.1	6.6	7.3	7.5	8.4
9	270	8.2	5.1	11.2	12.1	11.4	5.9	5.7	6.8	7.3	9.4	10.6	6.3
10	641	10.0	11.3	7.1	10.0	6.8	8.5	8.3	5.1	8.0	6.4	8.0	10.5
No sap	1	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
No contesta	1	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA													
Base: Total	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
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	-	48.9	51.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	9	11.9	11.6	12.1	-	-	20.3	22.1	-	-	-	22.1	-
7	43	13.0	5.0	18.4	14.2	11.7	4.4	12.0	3.2	4.2	4.1	7.2	2.5
8	129	5.1	5.8	13.8	10.3	11.5	4.3	8.7	7.4	9.7	8.1	9.5	5.8
9	229	8.7	8.4	13.2	10.1	6.5	7.8	8.5	5.1	8.3	7.3	8.5	7.9
10	786	9.8	9.7	6.7	10.0	8.2	8.5	8.2	5.7	7.2	7.5	8.3	10.2
No sap	1	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
No contesta	1	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3
TOTAL PONDERAT	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
LLENGUATGE CLAR I CONCÍS													
Base: Total	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
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	25.6	24.7	-	28.1	-	21.7	-	-	-	-	-	-
6	13	16.8	8.1	8.5	18.5	-	7.1	15.5	5.2	6.9	13.3	-	-
7	88	8.8	4.9	12.7	12.5	8.0	6.4	11.7	1.6	5.1	7.0	12.8	8.5
8	204	7.0	5.2	13.7	10.1	7.8	9.2	8.0	7.0	8.8	6.9	9.5	6.8
9	268	7.8	8.4	9.2	12.7	9.3	6.3	9.1	7.4	6.7	7.9	7.2	8.0
10	622	10.3	10.8	7.5	8.4	8.3	8.1	7.9	5.2	7.8	7.2	8.2	10.3
No sap	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA													
Base: Total	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
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	10	-	10.6	11.1	-	9.9	9.3	10.1	-	-	8.7	40.4	-
6	21	15.9	5.1	10.7	11.6	4.8	-	9.8	6.6	17.2	8.4	4.9	5.1
7	58	5.7	9.2	15.4	12.6	8.6	1.6	12.3	5.9	7.8	4.5	8.8	7.4
8	151	5.9	4.3	14.1	5.6	7.9	10.6	10.2	7.3	9.0	5.8	8.8	10.6
9	256	8.6	4.2	10.4	12.8	7.8	9.5	7.2	5.3	7.7	9.9	9.5	7.1
10	703	10.4	11.7	7.3	10.0	8.6	7.2	8.3	5.5	6.9	6.9	7.7	9.6
No sap	1	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3
TOTAL PONDERAT	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
P8-A. I DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ÉS EL MÉS IMPORTANT?													
Base: Total	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
Rapidesa	215	9.7	10.4	7.8	11.8	6.9	8.7	8.5	6.4	6.3	6.9	6.6	9.9
Amabilitat	180	12.2	8.9	8.0	8.7	8.8	8.3	6.8	3.4	7.0	9.2	8.5	10.1
Professionalitat	210	13.7	14.2	12.8	5.2	8.1	5.8	3.4	6.8	9.4	6.3	8.7	5.6
Adequació de la resposta	313	6.7	5.5	8.2	12.8	10.5	10.2	9.8	5.7	4.6	7.8	9.8	8.5
Llenguatge clar i concís	48	6.9	6.7	9.3	12.7	8.3	3.9	10.7	5.7	13.2	7.3	6.4	8.9
Interès per resoldre la consulta	224	6.4	8.1	10.4	10.3	6.2	5.8	10.0	6.1	10.4	6.6	9.1	10.5
Tot és important	8	-	-	-	-	12.2	-	74.8	-	-	-	-	13.0
No contesta	1	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
P8-B. I EL SEGON?													
Base: Ha esmentat un primer aspecte	1191	9.3	9.0	9.4	10.2	8.3	7.8	8.1	5.7	7.6	7.4	8.6	8.9
Rapidesa	222	9.9	7.7	9.1	10.4	6.7	7.6	11.5	5.9	7.3	7.5	8.3	8.2
Amabilitat	216	6.6	8.9	10.3	12.9	9.7	3.5	8.5	7.0	7.1	7.3	9.4	8.9
Professionalitat	187	9.5	14.3	9.0	11.0	3.7	9.5	6.0	5.1	5.8	7.5	9.3	9.2
Adequació de la resposta	251	8.3	8.1	9.8	9.6	9.5	9.7	8.9	6.0	6.8	8.7	6.5	8.1
Llenguatge clar i concís	115	10.6	6.5	4.9	6.3	12.2	11.4	6.2	5.4	8.6	6.9	8.0	13.0
Interès per resoldre la consulta	193	12.0	7.8	11.0	9.4	8.8	5.8	5.3	4.3	10.7	5.9	10.6	8.3
Altres respostes	1	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Cap altre	6	-	17.6	18.4	-	16.4	30.8	16.8	-	-	-	-	-
P8. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?													
Base: Total	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
Rapidesa	437	9.8	9.0	8.4	11.1	6.8	8.1	10.0	6.1	6.8	7.2	7.5	9.0
Amabilitat	397	9.2	8.9	9.3	11.0	9.3	5.7	7.7	5.3	7.0	8.2	9.0	9.4
Professionalitat	396	11.7	14.3	11.0	7.9	6.0	7.6	4.6	6.0	7.7	6.8	9.0	7.3
Adequació de la resposta	564	7.4	6.6	8.9	11.4	10.1	9.9	9.4	5.8	5.6	8.2	8.3	8.3
Llenguatge clar i concís	163	9.5	6.6	6.2	8.2	11.0	9.2	7.5	5.5	10.0	7.0	7.5	11.8
Interès per resoldre la consulta	417	9.0	7.9	10.7	9.9	7.4	5.8	7.8	5.2	10.6	6.3	9.8	9.5
Tot és important	8	-	-	-	-	12.2	-	74.8	-	-	-	-	13.0
Altres	1	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
No contesta	1	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3
TOTAL PONDERAT	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
P9. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. SAP L'HORARI DEL SERVEI DEL 012?													
Base: Total	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	325	8.1	8.2	10.6	7.8	7.0	6.6	11.0	5.5	7.5	8.4	10.0	9.2
Sí, però s'equivoca	74	8.9	10.1	12.1	6.5	9.4	6.3	4.1	3.7	10.9	9.5	8.3	10.1
No	801	9.7	9.1	8.5	11.4	8.7	8.4	7.9	6.0	7.2	6.7	7.9	8.7
P10. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012?													
Base: Total	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
Més d'un cop al dia	3	38.7	-	-	-	-	-	-	23.9	-	-	-	37.4
Diàriament o pràcticament diària	5	-	60.5	-	-	-	-	19.3	-	-	-	-	20.2
Algunes vegades a la setmana	69	4.8	10.8	6.4	15.8	12.9	9.5	7.4	4.0	13.0	5.1	7.4	3.1
Algunes vegades al mes	341	8.1	6.3	10.8	11.0	9.9	7.1	6.0	5.0	8.7	9.3	9.6	8.2
Menor freqüència	782	10.0	9.6	9.0	9.3	7.3	8.0	9.7	6.1	6.6	6.7	8.2	9.6
P11. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...													
Base: Total	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
Al matí	410	7.3	6.2	7.3	11.2	8.0	7.8	8.7	6.7	8.1	9.4	9.9	9.4
A la tarda	163	6.8	11.1	6.2	12.7	6.7	8.6	8.1	5.0	11.6	7.0	5.6	10.5
A la nit	37	11.9	5.7	-	3.3	8.0	7.5	19.2	3.7	14.5	9.4	8.2	8.6
Indiferent	581	10.8	10.3	12.3	9.2	9.1	7.7	7.5	5.4	5.3	5.9	8.2	8.3
No sap	8	27.1	13.1	-	-	-	-	25.1	-	22.1	-	12.5	-
P12. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...													
Base: Total	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
Només (o gairebé) els dies laborables	683	6.6	9.7	7.4	11.0	9.0	8.2	8.8	6.3	7.4	8.6	8.8	8.1
Només els caps de setmana	46	16.8	9.3	12.2	15.8	2.2	8.2	6.7	1.5	9.8	3.8	4.4	9.3
Indistintament	467	12.3	7.8	12.0	8.3	7.9	7.0	7.7	5.1	7.5	5.8	8.5	10.1
No sap	5	-	-	-	-	-	20.0	65.4	14.6	-	-	-	-

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3
TOTAL PONDERAT	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
P13. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?													
Base: Total	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
Només un vegada	621	9.8	9.5	7.5	8.4	7.7	7.5	9.9	6.2	7.8	7.9	7.6	10.3
2 o 3 vegades	434	8.4	8.4	11.6	11.5	8.5	8.2	6.8	5.8	6.6	6.7	9.6	7.9
4 o 5 vegades	87	12.7	4.9	11.5	12.5	12.6	6.5	5.9	3.9	7.2	8.1	10.5	3.7
Més de 5 vegades	36	-	17.9	6.2	13.6	2.8	13.1	14.3	1.9	12.6	-	5.7	11.9
No sap	22	9.9	4.8	10.0	16.3	13.4	4.2	4.6	3.1	8.1	11.8	9.1	4.8
P14. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?													
Base: Total	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
Per motius de feina	209	9.0	11.7	8.0	10.4	8.1	4.5	5.4	6.9	9.5	9.2	10.2	7.1
Per motius personals	975	8.9	8.2	9.7	10.1	8.5	8.4	9.2	5.5	6.9	6.9	8.3	9.4
Altres	3	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
No sap	13	33.9	16.4	-	9.3	-	-	7.8	5.2	20.7	6.7	-	-
P15. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?													
Base: Total	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
Sí	1030	9.6	8.9	9.8	9.4	8.3	7.6	8.1	6.0	7.2	7.2	8.6	9.2
No	116	6.7	8.3	6.7	17.7	6.9	8.9	10.5	4.1	9.3	7.5	7.9	5.5
A mitges	46	4.8	6.9	7.2	7.8	10.7	8.1	13.2	4.4	11.6	9.4	8.8	6.9
No sap	7	15.1	29.2	-	-	13.6	12.8	-	-	-	-	-	29.2
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	6.1	7.9	6.9	14.9	8.0	8.6	11.3	4.2	10.0	8.1	8.2	5.9
Em van dir que no tenien la informació	28	19.9	15.4	4.0	-	7.2	13.5	3.7	2.5	16.2	6.3	7.4	3.9
Em van adreçar a un número equivocat	19	-	5.6	5.8	19.0	20.8	4.9	-	-	14.1	13.7	10.6	5.6
Em van donar una informació errònia	23	-	4.5	9.5	20.6	8.5	19.9	13.0	8.7	7.7	7.5	-	-
Estic esperant la resposta	15	-	-	15.1	-	6.7	6.3	27.6	-	6.1	23.7	-	14.4
Em van adreçar a un altre lloc	25	4.4	12.9	13.5	9.7	8.0	3.8	8.2	2.7	3.6	-	24.6	8.6
Inseguretat de la resposta	2	-	-	-	-	-	-	53.1	-	46.9	-	-	-
No ho sabien	33	-	3.2	-	36.4	-	5.6	12.3	8.2	8.1	10.5	9.2	6.4
Atenció dolenta	8	14.2	-	-	-	25.6	12.0	39.4	8.8	-	-	-	-
Problemes tècnics	3	-	-	34.6	37.5	-	-	-	-	27.9	-	-	-
Altres	1	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
No sap	4	25.6	49.6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	24.8
No contesta	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3
TOTAL PONDERAT	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
P16. TAMBÉ EN RELACIÓ A AQUESTA ÚLTIMA VEGADA...													
P16.1. VA HAVER D'ESPERAR-SE MASSA ABANS QUE L'ATENGUÉS UN/A OPERADOR/A?													
Base: Total	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
Sí	194	8.0	6.1	6.9	12.5	9.3	9.2	9.5	6.0	9.3	7.7	9.0	6.6
No	968	9.2	9.4	9.6	9.5	8.1	7.7	8.3	5.6	7.1	7.2	8.7	9.5
No sap	38	14.4	11.2	14.6	12.7	7.8	2.4	8.0	7.1	9.4	6.9	-	5.6
P16.2. VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?													
Base: Total	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
Sí	399	7.8	9.9	9.5	8.2	9.2	8.5	7.9	6.0	7.4	6.2	9.5	9.9
No	692	9.9	8.6	10.0	11.0	8.2	7.8	8.8	5.5	6.1	8.2	6.9	8.8
No sap	109	10.1	6.9	4.1	11.1	5.5	5.2	8.4	5.7	16.5	5.6	15.0	5.9
P16.3. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?													
Base: Total	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
Sí	1164	9.2	9.0	9.5	10.3	8.0	7.5	8.5	5.8	7.7	7.4	8.3	9.0
No	32	7.0	6.8	3.5	3.8	22.1	20.8	6.5	4.3	-	5.5	12.9	6.8
No sap	4	27.3	-	-	-	-	-	25.2	-	22.3	-	25.2	-
P16.4. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?													
Base: Total	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
Sí	1183	9.3	9.0	9.2	9.8	8.3	7.9	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	9.0
No	16	-	-	20.5	29.6	12.2	-	6.2	8.4	-	10.7	12.5	-
No sap	1	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
P16.5. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?													
Base: Total	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
Sí	1124	9.3	8.7	9.3	9.8	8.5	8.2	8.4	5.7	7.3	7.0	8.5	9.0
No	68	8.1	9.4	9.8	15.9	5.8	1.4	8.9	5.0	10.5	11.5	8.9	4.7
No sap	7	-	30.2	-	-	-	-	14.4	-	12.7	12.4	-	30.2
No contesta	1	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3
TOTAL PONDERAT	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
P16.6. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RÀPIDAMENT?													
Base: Total	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
Sí	1042	9.3	9.3	9.5	9.0	8.7	7.5	8.8	6.1	6.9	7.2	8.3	9.3
No	146	7.6	5.9	8.4	19.1	5.5	9.6	7.0	3.3	12.3	7.2	9.1	5.1
No sap	11	20.1	9.7	-	-	9.1	17.0	-	-	-	15.9	18.5	9.7
No contesta	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0
P17. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?													
Base: Total	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
Sí	1173	9.0	9.1	9.5	9.9	8.4	8.0	8.1	5.7	7.6	7.2	8.6	8.8
No	10	22.5	-	-	-	-	-	31.2	7.0	9.2	8.9	10.4	10.9
No sap	17	12.7	-	-	27.9	5.7	-	23.5	7.9	-	10.1	-	12.3
P18. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?													
Base: Total	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
Sí	1150	9.0	9.1	9.1	10.1	8.3	7.7	7.8	5.9	7.5	7.5	8.7	9.2
No	43	10.3	2.5	13.0	11.3	9.2	13.0	23.7	1.6	6.3	2.0	4.7	2.5
No sap	7	30.1	14.6	15.2	-	-	-	27.8	-	12.3	-	-	-

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3
TOTAL PONDERAT	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
P19. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?													
Base: Total	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
Cada dia	739	8.2	8.5	8.6	10.3	9.3	8.4	6.6	5.7	8.3	7.8	8.6	9.7
Algunes vegades a la setmana	144	10.0	8.2	14.0	12.6	8.3	5.2	9.9	4.3	8.8	4.3	8.5	5.9
Algunes vegades al mes	49	4.5	19.6	15.9	9.9	8.1	7.6	6.2	5.6	5.5	8.9	8.3	-
Menor freqüència	27	16.2	3.9	12.2	4.4	-	13.7	-	10.0	3.3	9.6	14.9	11.7
Mai / quasi mai	240	11.9	8.9	7.0	8.6	6.2	7.0	14.9	6.0	5.2	6.9	7.6	9.8
P19.1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?													
Base: Es connecta cada dia	739	8.2	8.5	8.6	10.3	9.3	8.4	6.6	5.7	8.3	7.8	8.6	9.7
Menys d'1 hora	88	13.8	4.9	11.4	13.8	6.8	2.1	9.3	3.9	7.2	9.0	5.8	12.1
1 a 2 hores	219	10.1	7.8	8.6	12.2	7.7	6.8	7.0	6.5	8.2	6.0	7.9	11.2
2 a 3 hores	187	4.7	10.8	8.9	8.4	9.0	11.5	3.8	6.9	9.1	8.9	10.4	7.4
3 a 5 hores	107	7.2	11.0	9.4	9.1	12.1	9.6	4.8	5.1	4.2	9.8	7.6	10.0
5 a 8 hores	63	7.0	11.8	7.1	13.4	6.3	10.4	1.6	2.2	7.1	9.7	8.1	15.2
8 hores	53	6.3	2.0	4.2	4.6	15.1	10.7	21.3	3.9	17.1	5.0	7.7	2.0
Més de 8 hores	21	10.5	5.1	-	5.8	19.0	4.5	4.9	13.0	8.6	4.2	19.4	5.1
No sap	1	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
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	10.0	8.2	14.0	12.6	8.3	5.2	9.9	4.3	8.8	4.3	8.5	5.9
Menys d'1 hora	4	-	-	-	33.7	-	-	28.3	38.0	-	-	-	-
1 hora	46	7.2	14.0	4.9	13.3	17.4	6.1	13.4	4.5	5.9	1.9	6.7	4.7
Entre 2 i 3 hores	36	9.2	-	24.7	10.1	2.8	5.2	5.6	7.6	10.0	4.9	14.1	5.9
Entre 3 i 5 hores	36	12.2	11.8	9.2	16.7	5.5	7.7	5.6	-	14.9	4.8	5.6	5.9
Més de 5	21	15.8	5.1	21.3	5.8	4.8	-	14.6	-	4.3	8.4	9.7	10.2
No sap	1	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
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	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3
TOTAL PONDERAT	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
P20. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?													
Base: Total	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
Sí	891	8.4	8.0	9.8	10.6	8.9	7.9	7.3	5.8	7.4	7.7	9.0	9.1
No	308	11.5	11.1	8.0	8.7	6.5	7.6	11.9	5.3	7.9	6.3	7.0	8.3
No sap	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
P21. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?													
Base: Total	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
Gencat.cat / Gencat	818	10.0	9.4	10.1	10.1	7.8	8.2	7.4	5.3	7.6	7.2	8.6	8.4
Altres	17	-	-	6.6	14.3	5.9	11.0	6.0	4.0	-	15.5	18.0	18.8
No sap	365	7.9	8.2	7.6	9.9	9.5	6.7	11.2	6.7	7.6	7.2	7.8	9.6
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	7.5	7.8	7.6	10.1	9.4	6.9	10.9	6.6	7.3	7.6	8.3	10.1
Sí	275	6.0	7.0	8.5	11.0	9.8	7.1	8.9	6.5	7.9	8.3	8.5	10.5
No	107	11.3	9.9	5.2	7.9	8.3	6.1	16.1	7.0	5.9	5.7	7.6	8.9
P21.2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?													
Base: Coneix Gencat.cat	1093	9.0	8.8	9.7	10.3	8.3	8.0	7.7	5.6	7.7	7.5	8.6	8.9
Sí	823	8.5	8.8	9.9	10.2	8.8	8.1	7.6	5.5	7.8	7.3	9.3	8.3
No	269	10.7	8.7	9.1	10.8	6.7	7.7	8.4	5.9	7.0	7.8	6.5	10.7
No sap	1	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3
TOTAL PONDERAT	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
P21.3. QUINA TEMÀTICA ÉS LA QUE MÉS CONSULTA?													
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	8.5	8.8	9.9	10.2	8.8	8.1	7.6	5.5	7.8	7.3	9.3	8.3
Estudis	187	8.3	6.9	9.0	16.9	11.7	7.0	6.6	6.2	8.2	4.7	6.6	8.0
Ocupació	128	9.5	6.7	9.6	5.7	7.8	8.8	5.6	5.3	10.5	6.2	12.7	11.7
Habitatge	37	6.0	14.4	9.0	9.8	10.8	5.1	16.5	5.5	2.4	11.8	2.8	5.8
Certificats, tràmits	23	9.6	13.9	-	5.3	-	12.2	31.1	-	-	-	-	27.9
Cursos	19	5.7	5.5	23.0	6.3	5.1	9.7	21.1	-	9.3	9.0	5.3	-
Pensions, ajudes, subvencions	110	8.1	7.8	7.1	10.0	4.5	10.2	5.6	6.2	12.3	7.2	10.2	10.7
Multes	5	-	22.6	-	-	21.1	-	-	-	19.1	37.2	-	-
Agenda cultural	31	14.1	10.2	14.2	7.7	9.5	6.0	9.7	10.9	2.9	8.4	6.5	-
Normativa i legislació	27	4.1	4.0	4.2	22.7	7.5	3.5	7.6	10.3	6.7	9.9	11.5	8.0
Temes mèdics	40	-	5.3	13.8	18.0	17.3	6.9	10.1	1.7	4.5	4.3	7.6	10.6
Mapes, plànols municipals	10	10.7	31.0	10.8	-	-	-	9.9	-	17.4	-	9.9	10.3
Servei meteorològic	13	8.8	-	17.8	-	-	14.9	-	10.9	7.2	7.0	16.3	17.0
Turisme	14	38.2	7.4	-	8.4	13.8	-	7.1	-	-	18.2	7.1	-
Transports	13	-	15.8	16.5	-	7.4	27.8	7.6	5.1	13.3	6.5	-	-
Consultes per feina / estudis	24	-	8.8	9.2	5.0	8.2	-	8.4	11.3	18.5	18.0	12.6	-
Informació sobre la Generalitat	53	8.3	12.0	10.5	6.8	9.3	15.8	3.8	3.8	3.4	4.9	15.3	6.0
Informació Direcció General Trànsit	2	-	-	51.1	-	-	-	-	-	-	-	-	48.9
Activitats nens / jovent	7	29.9	-	30.2	-	13.5	12.7	13.8	-	-	-	-	-
Mitjans comunicació (TV, TDT)	2	-	-	-	-	-	-	-	43.8	-	56.2	-	-
Informació	26	12.7	16.4	12.8	18.6	3.8	14.4	-	5.2	-	-	7.8	8.2
Altres	35	3.2	9.2	16.0	10.4	17.1	8.0	2.9	3.9	5.1	12.5	11.7	-
Cap	5	24.0	-	-	-	-	-	-	-	-	76.0	-	-
No sap	33	10.0	6.5	16.9	11.0	12.1	5.7	3.1	2.1	8.2	2.7	15.4	6.5
No contesta	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
P21.4. COM LA VA CONÈIXER?													
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	8.5	8.8	9.9	10.2	8.8	8.1	7.6	5.5	7.8	7.3	9.3	8.3
Trucant al 012	34	13.0	9.5	3.3	14.3	14.7	5.5	3.0	10.1	8.0	-	6.0	12.6
Familiar o amic	138	6.4	10.1	15.4	12.3	8.0	8.8	7.4	5.5	2.6	7.6	9.6	6.2
Cercadors d'Internet	126	15.8	7.6	12.4	5.8	5.5	10.4	6.5	4.9	6.4	6.3	9.7	8.5
Per la televisió	157	5.6	8.9	10.7	10.1	7.6	11.9	6.5	4.8	8.6	6.1	13.7	5.5
Per la ràdio	16	-	13.7	7.2	7.8	-	12.0	13.1	4.4	5.8	22.5	6.6	6.9
Per la premsa	36	3.0	11.7	18.4	6.7	8.2	2.6	5.6	9.4	4.9	9.6	14.0	5.9
Per la revista de la Generalitat	32	17.3	6.7	7.0	-	12.5	-	16.0	8.6	17.0	8.3	3.2	3.4
A la feina / centre d'estudis	123	4.5	8.7	7.3	15.8	13.8	6.1	6.6	3.3	8.0	10.7	6.6	8.7
Altres	50	11.1	10.7	2.2	14.6	8.0	3.8	10.3	4.1	5.4	10.6	4.1	15.0
No sap	112	8.8	6.6	6.0	7.5	8.9	7.5	9.1	6.7	13.6	3.9	9.1	12.3

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3
TOTAL PONDERAT	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
P21.5. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?													
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	8.5	8.8	9.9	10.2	8.8	8.1	7.6	5.5	7.8	7.3	9.3	8.3
Menys d'un mes	488	8.8	8.5	9.8	10.2	9.2	8.0	7.7	5.0	7.7	7.2	8.6	9.2
D'un a dos mesos	148	9.7	9.4	6.8	9.0	9.4	5.7	4.8	5.5	7.9	9.5	13.1	9.4
Tres o quatre mesos	73	9.0	14.6	10.7	16.5	8.2	2.6	8.4	2.8	7.4	7.2	7.0	5.8
Més de quatre mesos	102	5.4	6.3	14.2	8.3	5.9	13.7	8.0	10.0	8.8	5.1	9.0	5.2
No sap	11	-	-	10.3	-	18.3	25.8	28.1	-	-	8.1	9.4	-
P21.5.1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?													
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	8.5	8.8	9.9	10.2	8.8	8.1	7.6	5.5	7.8	7.3	9.3	8.3
Sí	275	7.6	8.9	12.6	10.1	10.1	7.1	5.2	5.7	6.5	8.3	8.1	9.7
No	135	10.6	11.0	9.1	3.6	8.1	5.5	8.3	5.6	9.3	9.7	10.5	8.7
No l'havia visitat abans	141	3.9	3.0	8.7	12.9	12.0	6.6	13.8	7.8	6.4	5.0	12.3	7.6
No sap	271	10.6	10.6	8.2	12.1	6.2	11.0	6.4	4.0	9.0	6.5	8.3	7.1
P21.5.2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?													
Base: Creu que la pàgina web ha millorat	275	7.6	8.9	12.6	10.1	10.1	7.1	5.2	5.7	6.5	8.3	8.1	9.7
Accessibilitat	25	8.9	17.2	22.5	9.8	-	7.5	-	2.8	7.3	7.1	4.1	12.9
Claredat	32	6.9	6.6	6.9	3.8	9.3	14.6	3.2	2.1	16.8	13.6	9.5	6.6
Més informació, més serveis	83	8.0	6.5	13.5	7.3	18.1	12.5	-	5.8	1.1	9.5	9.9	7.8
Disseny, imatge	37	6.0	14.5	9.1	13.1	13.5	-	13.8	7.4	9.8	7.1	2.8	2.9
Facilitat per buscar/trobar coses (cercador)	56	7.9	7.7	14.0	13.1	5.4	1.7	7.3	9.8	9.7	4.7	9.2	9.6
Rapidesa	27	4.1	3.9	12.3	17.8	3.7	3.4	3.8	2.5	-	9.7	11.3	27.5
Altres	4	-	-	-	-	26.8	-	27.4	18.4	-	-	27.4	-
No sap	12	17.7	17.1	8.9	9.7	-	7.5	16.3	-	7.2	7.0	-	8.5

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3
TOTAL PONDERAT	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
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	8.5	8.8	9.9	10.2	8.8	8.1	7.6	5.5	7.8	7.3	9.3	8.3
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	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	4	-	28.3	29.6	-	-	-	-	18.2	23.9	-	-	-
4	6	17.2	16.6	-	18.9	15.5	-	15.9	-	-	-	15.9	-
5	65	12.0	9.9	3.5	9.4	10.8	8.7	7.9	4.2	8.4	10.9	9.5	5.0
6	93	2.4	6.9	10.8	13.1	5.4	4.0	11.0	3.7	12.6	8.5	6.6	15.0
7	194	12.5	6.6	7.5	12.5	9.8	9.2	7.4	4.6	7.0	6.3	8.4	8.3
8	259	8.1	10.3	15.1	7.5	7.3	7.6	5.5	5.8	7.3	6.8	10.6	8.2
9	80	9.6	8.0	9.7	12.1	8.7	7.0	3.8	10.2	5.6	9.8	8.9	6.6
10	70	3.2	12.3	8.0	7.0	12.9	14.8	10.3	6.9	5.2	7.6	5.9	6.1
No sap	51	4.3	6.2	2.2	11.8	11.7	7.3	13.9	2.7	10.5	5.1	15.9	8.3

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3
TOTAL PONDERAT	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
P22. SEXE DE L'ENTREVISTAT													
Base: Total	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
Home	408	8.7	9.4	9.6	9.8	7.8	8.5	8.3	5.7	7.9	6.9	8.5	8.9
Dona	792	9.5	8.6	9.2	10.2	8.5	7.4	8.6	5.7	7.3	7.5	8.5	8.9
P23. EDAT DE L'ENTREVISTAT													
Base: Total	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
Fins a 25 anys	96	9.2	7.8	8.1	10.1	9.3	7.8	10.6	5.7	5.6	7.3	9.6	8.9
De 25 a 34	362	9.8	9.7	7.1	11.1	9.1	8.3	6.8	5.9	8.0	6.5	8.7	9.1
De 35 a 44	300	7.0	8.5	12.6	9.3	7.3	7.8	9.2	6.1	6.9	7.9	8.2	9.2
De 45 a 54	235	11.3	8.2	9.0	9.8	7.6	8.4	7.4	6.1	8.8	7.5	8.2	7.7
De 55 a 64	121	9.1	9.7	9.2	10.0	8.3	4.7	11.8	5.1	7.5	7.3	8.4	8.8
65 i més	86	9.0	8.7	9.1	9.9	9.3	8.7	9.5	3.2	6.3	8.2	8.3	9.9
P24. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER?													
Base: Total	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
Catalunya	944	10.3	8.4	9.1	9.6	7.8	7.5	7.8	6.1	7.8	8.1	8.6	8.8
Resta d'Espanya	169	6.5	8.8	9.9	11.5	7.6	8.8	9.6	5.7	4.3	5.7	10.2	11.4
Estranger	85	2.6	13.9	9.2	12.9	15.3	8.8	14.4	1.6	10.6	2.1	3.6	5.0
No contesta	2	-	48.9	51.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
P25.1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?													
Base: Total	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
Català	612	10.8	9.8	10.6	10.1	6.8	5.5	8.0	5.4	7.5	7.3	8.3	9.9
Castellà	454	7.3	8.9	7.1	10.7	10.3	9.3	8.8	5.9	7.7	7.5	9.0	7.5
Ambdues per igual	126	8.7	4.2	9.7	7.7	8.7	14.1	10.5	7.0	7.1	5.6	7.3	9.3
Altres	6	-	17.3	18.1	19.6	-	-	-	-	-	28.4	16.5	-
No contesta	1	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
P25.2. I A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?													
Base: Total	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
Català	478	8.1	8.3	11.2	11.4	9.4	5.3	8.3	5.3	7.9	6.8	9.0	9.2
Castellà	183	6.0	10.5	7.9	13.3	9.8	8.7	9.5	4.9	6.9	8.2	7.3	7.0
Ambdues per igual	223	12.9	11.5	10.5	6.0	7.1	10.5	8.2	7.1	8.5	5.1	6.4	6.2
No treballa / no estudia	313	10.2	7.2	5.7	9.3	6.7	9.0	8.5	5.9	6.6	9.2	10.1	11.6
Altres	2	-	-	54.4	-	-	45.6	-	-	-	-	-	-
No contesta	1	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3
TOTAL PONDERAT	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
P25.3. I AMB ELS AMICS?													
Base: Total	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
Català	509	11.1	10.5	10.3	10.7	7.4	5.5	7.8	5.2	5.8	7.9	8.8	8.8
Castellà	368	7.8	9.0	6.1	10.9	8.7	9.7	9.4	5.8	8.8	7.6	8.6	7.8
Ambdues per igual	320	7.9	6.3	11.2	8.3	9.3	9.4	8.6	6.2	8.7	6.0	7.6	10.3
Altres	1	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
No contesta	2	-	-	52.2	-	-	-	-	-	-	-	47.8	-
P26. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER EL SEU PARE?													
Base: Total	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
Catalunya	590	10.5	9.4	9.6	9.2	7.9	7.5	7.4	5.7	6.7	7.3	9.2	9.6
Resta d'Espanya	518	8.7	7.4	9.1	10.5	8.1	8.0	8.9	5.9	8.0	8.3	8.5	8.7
Estranger	86	3.9	11.2	7.8	14.1	12.7	8.7	14.2	4.0	10.5	2.0	4.7	6.2
No contesta	6	-	53.9	18.8	-	-	15.8	-	11.5	-	-	-	-
P27. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER LA SEVA MARE?													
Base: Total	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
Catalunya	575	10.6	8.5	9.9	9.1	8.0	6.0	8.2	5.9	8.1	7.2	8.9	9.7
Resta d'Espanya	521	8.9	8.4	8.8	10.7	7.8	9.5	8.2	5.8	6.7	8.2	8.6	8.2
Estranger	98	3.4	10.8	7.9	13.5	13.2	8.6	12.4	3.5	8.2	3.6	6.2	8.7
No contesta	6	-	53.9	18.8	-	-	15.8	-	11.5	-	-	-	-
P28. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?													
Base: Total	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
Sense estudis	2	-	-	-	-	52.5	-	-	-	47.5	-	-	-
Estudis primaris no acabats, PGS (Programa de garantia social)	24	4.5	8.8	4.6	5.0	4.1	15.4	25.2	8.4	-	7.2	16.8	-
Estudis primaris acabats (ESO, EGB, FP-1, Batxillerat elemental)	351	7.9	9.4	7.3	11.0	6.2	8.0	10.7	7.8	6.7	8.0	8.1	8.8
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Mòdul professional 2 i 3, Batxiller superior antic	433	11.7	8.4	8.8	6.7	9.9	8.7	7.1	4.4	8.9	7.5	7.3	10.6
Universitari grau mig (primer cicle)	96	9.2	8.9	9.3	20.2	9.4	5.9	12.8	4.3	2.8	6.4	7.5	3.3
Universitari grau superior (segon o tercer cicle)	289	7.6	8.9	12.7	10.9	8.3	6.2	5.3	5.2	8.4	6.7	10.6	9.2
No contesta	5	-	21.3	22.2	24.2	-	18.7	-	13.6	-	-	-	-

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3
TOTAL PONDERAT	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
P29. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?													
Base: Total	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
Treballa per compte propi	173	10.2	10.5	7.7	12.6	7.5	4.3	6.5	7.9	9.4	6.1	10.0	7.4
Treballa per compte d'altri	674	8.8	9.5	11.1	9.4	9.5	7.6	9.1	5.3	7.6	6.8	7.6	7.8
No treballa	347	9.5	6.8	6.4	10.1	6.6	9.4	8.5	5.3	6.5	9.1	9.7	12.0
No contesta	6	-	17.9	18.8	20.4	-	31.5	-	11.5	-	-	-	-
P29.1. VOSTÈ ÉS...													
Base: Treballa per compte propi	173	10.2	10.5	7.7	12.6	7.5	4.3	6.5	7.9	9.4	6.1	10.0	7.4
Empressari o professional amb assalariats	54	8.2	11.9	-	15.8	11.1	8.7	-	11.5	3.3	8.1	11.4	9.9
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	117	10.3	10.0	11.4	11.4	5.9	2.4	8.7	6.4	12.3	5.2	9.6	6.4
Membre de cooperativa	2	52.0	-	-	-	-	-	48.0	-	-	-	-	-
Base: Treballa per compte d'altri	674	8.8	9.5	11.1	9.4	9.5	7.6	9.1	5.3	7.6	6.8	7.6	7.8
Assalariat indefinit	518	9.0	9.1	11.4	9.6	9.2	7.4	7.5	5.0	7.3	7.1	8.1	9.3
Assalariat eventual o interí	153	8.7	11.2	9.5	8.7	10.4	8.6	14.0	6.3	8.8	5.7	5.3	2.8
No contesta	3	-	-	35.4	-	-	-	32.3	-	-	-	32.3	-
Base: No treballa	347	9.5	6.8	6.4	10.1	6.6	9.4	8.5	5.3	6.5	9.1	9.7	12.0
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	117	10.4	5.5	8.6	8.3	9.3	7.2	12.2	5.2	6.9	10.5	7.8	8.2
Aturat i ha treballat abans	120	9.2	7.1	1.9	11.1	3.3	11.7	3.4	6.3	10.5	6.6	11.9	16.9
Pensionista (abans no ha treballat)	8	-	-	13.5	-	12.0	-	24.6	-	-	-	37.0	12.9
Aturat i busca la primera feina	2	-	-	-	56.4	-	43.6	-	-	-	-	-	-
Estudiant	34	3.2	3.1	13.0	17.7	5.8	13.7	8.9	-	5.3	7.7	6.0	15.6
Mestressa de casa	63	13.9	11.8	7.0	7.7	6.3	7.4	8.0	7.6	-	13.8	8.0	8.4
Està de baixa	1	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
No contesta	1	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE	
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	
TOTAL PONDERAT	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
P29.4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?													
Base: Treballa	847	9.1	9.7	10.4	10.0	9.1	7.0	8.6	5.8	8.0	6.6	8.1	7.7
Públic (administració o empresa pública)	206	9.1	9.4	14.7	11.2	11.1	6.8	10.4	5.3	5.7	5.1	6.0	5.2
Sector privat	633	9.1	9.8	9.2	9.6	8.5	7.0	7.9	6.1	8.7	7.2	8.7	8.4
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	7	-	14.8	-	16.8	-	13.0	14.1	-	12.5	-	14.1	14.8
No contesta	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
P29.5. I A QUINA BRANCA?													
Base: Treballa	847	9.1	9.7	10.4	10.0	9.1	7.0	8.6	5.8	8.0	6.6	8.1	7.7
Agrari	17	-	6.4	-	7.3	12.0	11.2	18.4	4.1	5.4	10.5	18.4	6.4
Indústria	112	11.8	8.6	6.9	3.2	8.9	6.7	9.1	6.7	8.0	11.7	10.9	7.6
Serveis	654	8.6	10.3	11.1	11.3	9.4	6.7	8.0	6.1	7.6	6.0	6.6	8.3
Construcció	59	9.4	5.5	11.4	10.3	5.1	9.6	10.4	2.3	13.8	3.0	17.4	1.8
No contesta	5	40.8	19.7	20.6	-	-	-	18.8	-	-	-	-	-

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3
TOTAL PONDERAT	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
P30. COMARCA DE RESIDÈNCIA													
Base: Total	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
Alt Camp	6	-	16.6	17.4	18.9	-	14.6	-	-	-	-	15.9	16.6
Alt Empordà	13	8.3	16.1	8.4	9.1	7.5	7.0	-	-	6.8	13.2	7.7	16.1
Alt Penedès	25	4.4	8.6	4.5	9.8	24.1	15.1	4.1	5.5	3.6	3.5	8.2	8.6
Anoia	24	4.6	8.9	18.7	20.3	8.3	-	12.8	2.9	3.8	11.0	4.3	4.5
Bages	27	8.2	11.9	8.3	4.5	3.7	3.5	15.2	5.1	10.0	6.5	15.2	7.9
Baix Camp	29	11.6	11.2	11.7	4.2	13.9	6.6	10.7	4.8	6.3	15.3	3.6	-
Baix Ebre	8	-	13.6	-	-	12.7	11.9	26.0	8.7	-	-	-	27.2
Baix Empordà	15	7.2	7.0	14.6	-	6.5	-	20.1	13.5	5.9	11.5	6.7	7.0
Baix Llobregat	106	9.3	7.0	14.7	13.7	7.5	7.0	6.7	4.5	9.3	7.4	4.8	8.0
Baix Penedès	8	26.5	-	-	14.6	-	11.2	-	24.6	10.8	-	12.2	-
Barcelonès	82	9.5	5.2	6.8	14.8	9.8	10.3	5.0	2.5	12.1	8.6	7.5	7.8
Berguedà	4	-	78.5	-	-	-	-	-	-	-	21.5	-	-
Cerdanya	2	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Conca de Barberà	4	-	27.6	-	31.4	-	-	-	17.7	23.3	-	-	-
Garraf	24	-	26.3	13.8	5.0	4.1	3.8	8.4	2.8	11.1	7.2	-	17.5
Garrigues	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Garrotxa	6	-	18.2	19.0	-	-	-	-	-	30.6	14.9	17.3	-
Gironès	29	3.7	7.2	3.8	8.2	13.5	19.1	6.9	13.9	6.1	3.0	-	14.5
Maresme	79	9.7	5.4	11.2	10.7	10.0	9.4	9.0	6.0	5.7	4.4	7.7	10.8
Montsià	3	-	-	-	-	32.3	-	33.1	-	-	-	-	34.6
Noguera	6	-	-	-	21.9	-	-	18.4	24.7	-	15.8	-	19.3
Osona	18	18.6	-	-	13.6	-	-	5.7	7.7	-	19.6	22.9	12.0
Pallars Jussà	2	52.6	-	-	-	47.4	-	-	-	-	-	-	-
Pallars Sobirà	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-
Pla de l'Estany	9	-	-	23.6	12.8	10.5	-	21.6	-	-	9.3	10.8	11.3
Pla d'Urgell	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Priorat	2	-	46.8	-	53.2	-	-	-	-	-	-	-	-
Ribera d'Ebre	1	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Ripollès	2	-	50.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	50.0
Segarra	4	-	-	-	-	26.3	-	-	-	23.7	23.1	26.9	-
Segrià	37	9.0	14.6	6.1	3.3	13.6	12.8	2.8	5.6	9.8	2.4	5.6	14.6
Selva	20	21.8	5.3	-	23.9	14.7	-	5.0	-	4.4	4.3	10.1	10.5
Tarragonès	33	10.0	-	13.4	10.9	6.0	5.6	9.2	6.2	5.4	5.3	18.4	9.6
Terra Alta	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Urgell	9	12.8	-	13.0	28.2	11.6	-	-	-	-	10.2	11.9	12.4
Val d'Aran	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-
Vallès Occidental	154	7.2	6.9	10.9	6.3	11.0	7.3	9.3	5.8	9.4	6.3	9.3	10.4
Vallès Oriental	67	9.9	9.6	6.7	9.1	7.5	5.6	12.2	8.2	9.5	9.2	7.7	4.8
Barcelona ciutat	335	10.5	10.2	8.0	10.1	5.3	9.5	8.8	6.1	6.4	7.3	10.0	7.6

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3
TOTAL PONDERAT	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
REGIÓ DE RESIDÈNCIA													
Base: Total	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	537	8.2	7.8	10.4	10.2	9.8	8.0	8.2	5.2	9.0	6.8	7.2	9.1
Comarques gironines	96	8.1	8.9	8.2	10.1	10.4	6.8	8.5	6.4	6.6	7.3	6.4	12.3
Camp de Tarragona	83	10.7	7.7	10.8	11.7	7.2	6.8	7.4	7.4	6.5	7.4	11.1	5.2
Terres de l'Ebre	13	8.4	8.2	-	-	15.2	7.2	31.2	5.2	-	-	-	24.5
Àmbit de Ponent	57	9.7	11.3	5.9	8.5	12.3	8.2	3.6	6.0	7.9	6.2	7.2	13.2
Comarques centrals	73	9.1	11.7	9.2	11.7	4.1	1.3	11.2	4.7	4.9	12.0	12.6	7.3
Alt Pirineu i Aran	6	17.7	-	35.8	-	16.0	-	-	-	-	14.1	16.4	-
Barcelona ciutat	335	10.5	10.2	8.0	10.1	5.3	9.5	8.8	6.1	6.4	7.3	10.0	7.6
P31. EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL?													
Base: Viu a Barcelona ciutat	335	10.5	10.2	8.0	10.1	5.3	9.5	8.8	6.1	6.4	7.3	10.0	7.6
Ciutat Vella	17	19.7	6.3	-	14.4	5.9	-	-	4.1	21.4	15.6	-	12.7
Eixample	63	21.0	6.8	14.1	7.7	4.7	5.9	9.7	5.4	5.7	4.2	6.5	8.4
Sants-Montjuïc	27	4.1	23.6	12.3	-	7.3	6.9	11.3	7.5	6.6	12.9	7.5	-
Les Corts	17	13.0	12.6	-	7.1	11.7	27.5	-	-	5.3	10.3	-	12.6
Sarrià-Sant Gervasi	37	6.0	14.5	12.2	3.3	2.7	10.2	11.1	5.6	7.4	7.2	11.1	8.7
Gràcia	28	4.0	3.8	8.0	13.1	-	6.7	14.6	7.4	6.5	6.3	22.0	7.7
Horta	39	11.3	5.5	11.4	15.5	7.6	14.4	5.2	3.5	2.3	2.2	15.6	5.5
Nou Barris	27	-	12.0	4.2	13.7	3.7	14.1	7.7	5.1	10.1	9.9	11.5	8.0
Sant Andreu	35	12.7	9.2	-	17.4	5.7	5.4	11.7	5.9	5.2	2.5	8.8	15.4
Sant Martí	41	8.1	10.5	5.5	8.9	4.9	11.5	10.0	8.4	4.4	12.9	12.5	2.6
No contesta	5	-	20.0	-	22.7	18.7	-	-	38.5	-	-	-	-
DIA SETMANA TRUCADA													
Base: Total	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
Dilluns	226	8.8	9.5	8.4	10.2	7.5	8.7	6.8	7.6	8.0	7.0	8.6	9.0
Dimarts	251	7.9	11.1	8.5	9.2	9.1	6.3	9.4	6.5	6.8	7.7	8.5	8.9
Dimecres	253	8.3	11.4	8.0	10.1	9.1	7.4	6.5	7.0	6.8	7.3	8.9	9.3
Dijous	195	9.1	7.1	12.6	8.7	6.6	8.6	12.0	3.5	6.5	7.6	8.9	8.8
Divendres	167	11.2	5.1	12.7	10.1	8.3	7.8	8.5	4.1	9.1	6.8	7.9	8.3
Dissabte	60	7.4	10.7	5.6	14.2	10.0	7.8	8.5	3.4	9.1	7.3	6.8	9.0
Diumenge	49	18.1	-	4.6	14.9	8.2	9.6	8.4	2.8	9.2	7.2	8.4	8.8

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3
TOTAL PONDERAT	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
FRANJA HORÀRIA TRUCADA													
Base: Total	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
De 8 a 11 hores	267	8.7	9.2	9.6	10.9	9.7	8.8	5.7	5.4	6.4	7.6	8.8	9.2
De 11 a 13 hores	292	9.8	8.8	8.0	12.0	8.5	8.7	7.0	4.9	6.8	7.5	8.4	9.5
De 13 a 16 hores	261	9.3	6.1	12.4	5.6	4.6	4.7	15.6	8.7	7.2	7.7	8.2	9.8
De 16 a 19 hores	205	9.2	11.0	8.2	11.2	9.7	8.2	5.0	5.0	8.8	6.4	9.0	8.3
De 19 a 22 hores	116	9.5	9.2	8.7	13.6	12.0	6.5	6.2	4.1	8.5	8.3	8.8	4.6
De 22 a 1 hores	34	6.4	12.4	3.2	3.5	-	19.1	17.8	4.0	15.7	2.5	5.9	9.3
De 1 a 8 hores	26	8.6	12.5	8.7	9.5	11.7	7.3	8.0	2.7	3.5	6.9	8.0	12.5
PROVÍNCIA													
Base: Total	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
Barcelona	945	9.1	8.9	9.4	10.3	7.8	8.0	8.6	5.5	7.8	7.4	8.6	8.5
Girona	97	8.0	8.8	9.2	10.0	10.3	6.8	8.4	6.4	6.5	7.2	6.3	12.1
Lleida	62	10.7	10.4	7.2	7.8	12.9	7.6	3.3	5.5	7.3	7.1	8.2	12.1
Tarragona	96	10.4	7.8	9.3	10.1	8.3	6.8	10.6	7.1	5.6	6.4	9.6	7.8
NIVELL D'ESTUDIS													
Base: Total	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
Baix	377	7.6	9.3	7.1	10.6	6.3	8.4	11.6	7.8	6.4	7.9	8.6	8.2
Mitjà	433	11.7	8.4	8.8	6.7	9.9	8.7	7.1	4.4	8.9	7.5	7.3	10.6
Alt	385	8.0	8.9	11.9	13.2	8.5	6.1	7.2	5.0	7.0	6.6	9.8	7.8
No contesta	5	-	21.3	22.2	24.2	-	18.7	-	13.6	-	-	-	-
MES DE TRUCADA AL SERVEI 012													
Base: Total	1200	9.2	8.9	9.3	10.1	8.3	7.8	8.5	5.7	7.5	7.3	8.5	8.9
Gener	110	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Febrer	107	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Març	112	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Abril	121	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
Maig	100	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
Juny	94	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
Juliol	102	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Agost	68	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Setembre	90	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
Octubre	88	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-
Novembre	102	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-
Desembre	107	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0