



**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 absoluts

Desembre 2008



Sexe – Edat – Nivell d'estudis – Llengua habitual

	SEXE		EDAT							NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
P1. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Menys de tres mesos	47	18	29	7	12	10	10	6	2	17	17	12	1	9	32	6	0	0
Entre 3 i 6 mesos	23	8	15	4	5	2	8	3	1	9	8	6	0	6	16	1	0	0
Entre 6 i 12 mesos	30	13	17	3	8	7	6	4	2	11	11	7	1	10	15	4	0	1
Entre 1 i 2 anys	150	59	91	24	54	34	21	11	6	55	51	44	0	67	66	15	2	0
Més de 2 anys	936	305	631	56	280	245	188	94	73	285	340	308	3	508	325	99	4	0
No sap	14	5	9	2	3	3	3	2	1	5	6	3	0	8	3	3	0	0
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJÀ?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Familiar o amic	231	69	162	30	74	58	33	21	15	80	75	75	1	91	117	20	3	0
Internet	76	33	43	11	34	19	11	1	0	15	25	36	0	28	41	7	0	0
Per la televisió	462	169	293	46	143	115	83	45	30	153	165	142	2	280	124	55	2	1
Per la ràdio	30	11	19	0	6	6	7	5	6	10	16	4	0	23	6	1	0	0
A la premsa	72	25	47	0	11	19	19	9	14	26	28	18	0	39	25	8	0	0
Revista de la Generalitat	53	15	38	0	8	13	19	11	2	18	26	8	1	24	24	5	0	0
Pàgines grogues	15	4	11	0	3	3	5	2	2	6	7	2	0	3	10	2	0	0
Algun altre servei telefònic	32	13	19	0	11	11	5	3	2	9	13	10	0	14	12	5	1	0
A la feina	14	4	10	1	6	4	2	1	0	2	3	9	0	5	8	1	0	0
Altres respostes	65	16	49	4	20	14	16	9	2	28	20	16	1	12	48	5	0	0
No sap	150	49	101	4	46	39	36	13	12	35	55	60	0	89	42	19	0	0
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Molt satisfet	362	111	251	22	97	91	77	36	39	98	126	137	1	201	121	39	1	0
Bastant satisfet	660	228	432	58	216	171	114	66	35	223	249	185	3	323	260	72	4	1
Regular / normal	128	47	81	12	35	29	34	12	6	47	40	40	1	60	56	11	1	0
Poc satisfet	28	8	20	3	9	7	5	4	0	8	8	12	0	15	10	3	0	0
Gens satisfet	18	11	7	1	5	2	4	1	5	5	7	6	0	7	9	2	0	0
No sap	4	3	1	0	0	1	2	1	0	1	3	0	0	2	1	1	0	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	A 34	A 44	A 54	A 64										
				ANYS	ANYS	ANYS	ANYS	ANYS										
TOTAL	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
P4. CONCRETAMENT EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI DEL 012 (on 0 significa gens satisfet i 10 molt satisfet)																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Base:	1195	406	789	96	361	300	235	118	85	381	430	379	5	606	456	126	6	1
Mitjana:	8.09	7.95	8.17	7.89	7.98	8.15	8.07	8.18	8.53	8.24	8.15	7.88	8.20	8.09	8.09	8.13	8.17	8.00
Desv.Típica:	1.58	1.63	1.55	1.32	1.55	1.47	1.62	1.62	2.09	1.61	1.52	1.61	1.33	1.51	1.69	1.56	.69	.00
0	4	3	1	0	1	0	1	0	2	2	1	1	0	1	2	1	0	0
1	4	0	4	1	1	1	0	1	0	0	3	1	0	2	2	0	0	0
2	8	6	2	0	4	0	2	0	2	2	2	4	0	3	5	0	0	0
3	6	2	4	0	2	2	0	1	1	2	1	3	0	3	1	2	0	0
4	9	2	7	0	1	4	3	1	0	3	2	4	0	6	3	0	0	0
5	38	12	26	1	11	8	10	7	1	12	13	13	0	17	18	3	0	0
6	59	20	39	8	16	18	16	1	0	18	16	24	1	31	22	6	0	0
7	196	74	122	23	74	44	33	18	4	56	65	75	0	101	75	19	1	0
8	395	139	256	33	125	98	77	39	23	118	149	126	2	208	138	45	3	1
9	239	90	149	22	66	67	43	22	19	66	101	71	1	122	89	26	2	0
10	237	58	179	8	60	58	50	28	33	102	77	57	1	112	101	24	0	0
No sap	5	2	3	0	1	1	1	2	0	1	3	1	0	2	1	2	0	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	A 34	A 44	A 54	A 64										
TOTAL	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
P5-A. PER DONAR UN BON SERVEI, PER VOSTÈ QUIN ÉS L'ASPECTE MÉS IMPORTANT D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Rapidesa	296	120	176	20	91	80	69	20	16	67	115	111	3	159	103	32	2	0
Amabilitat	113	31	82	11	25	16	23	19	19	42	46	24	1	69	36	8	0	0
Atenció (personal, al client)	213	65	148	21	63	51	40	25	13	87	75	51	0	91	100	20	2	0
Tenir molta i bé la informació	85	33	52	4	30	30	13	5	3	30	32	23	0	38	34	13	0	0
Bona informació	131	41	90	8	42	29	30	13	9	35	46	49	1	67	49	13	1	1
Resoldre, donar solucions	169	48	121	14	54	39	30	17	15	60	59	50	0	84	65	19	1	0
Eficàcia / eficiència	68	27	41	7	21	21	8	6	5	18	18	32	0	43	15	10	0	0
Professionalitat	37	11	26	2	11	12	6	6	0	16	10	11	0	19	14	4	0	0
Llenguatge clar i concís	17	8	9	1	5	6	4	1	0	4	5	8	0	5	11	1	0	0
Interès per resoldre la consulta	21	4	17	4	7	5	4	1	0	5	7	9	0	9	9	3	0	0
Preu de trucada (barat, gratuït)	21	8	13	1	5	5	5	3	2	6	8	7	0	11	9	1	0	0
Altres	10	5	5	1	4	3	0	1	1	3	3	4	0	3	5	2	0	0
No sap	19	7	12	2	4	4	4	3	2	9	9	1	0	10	7	2	0	0
P5-B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?																		
Base: Ha esmentat un primer aspecte	1181	401	780	94	358	297	232	117	83	373	424	379	5	598	450	126	6	1
Rapidesa	158	55	103	18	47	33	28	22	10	54	54	48	2	85	57	15	0	1
Amabilitat	114	26	88	5	31	32	22	10	14	37	46	31	0	53	42	19	0	0
Atenció (personal, al client)	103	28	75	4	38	24	24	6	7	29	36	38	0	54	36	13	0	0
Tenir molta i bé la informació	48	15	33	2	18	11	11	4	2	12	22	14	0	22	19	7	0	0
Bona informació	97	31	66	12	31	22	21	8	3	19	41	36	1	40	47	10	0	0
Resoldre, donar solucions	111	36	75	12	31	32	19	13	4	37	37	37	0	54	47	8	2	0
Eficàcia / eficiència	86	40	46	15	19	28	16	5	3	29	31	26	0	45	36	4	1	0
Professionalitat	19	9	10	1	5	8	0	3	2	6	5	8	0	9	7	2	1	0
Llenguatge clar i concís	29	7	22	2	7	5	9	4	2	8	14	7	0	18	9	2	0	0
Interès per resoldre la consulta	24	10	14	1	3	5	7	3	5	6	8	10	0	14	8	2	0	0
Preu de trucada (barat, gratuït)	18	8	10	0	9	5	2	2	0	4	3	11	0	11	2	5	0	0
Altres	18	7	11	0	4	5	5	1	3	5	3	10	0	11	6	1	0	0
Cap altre	356	129	227	22	115	87	68	36	28	127	124	103	2	182	134	38	2	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										
TOTAL	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Rapidesa	454	175	279	38	138	113	97	42	26	121	169	159	5	244	160	47	2	1
Amabilitat	227	57	170	16	56	48	45	29	33	79	92	55	1	122	78	27	0	0
Atenció (personal, al client)	316	93	223	25	101	75	64	31	20	116	111	89	0	145	136	33	2	0
Tenir molta i bé la informació	133	48	85	6	48	41	24	9	5	42	54	37	0	60	53	20	0	0
Bona informació	228	72	156	20	73	51	51	21	12	54	87	85	2	107	96	23	1	1
Resoldre, donar solucions	280	84	196	26	85	71	49	30	19	97	96	87	0	138	112	27	3	0
Eficàcia / Eficiència	154	67	87	22	40	49	24	11	8	47	49	58	0	88	51	14	1	0
Professionalitat	56	20	36	3	16	20	6	9	2	22	15	19	0	28	21	6	1	0
Llenguatge clar i concís	46	15	31	3	12	11	13	5	2	12	19	15	0	23	20	3	0	0
Interès per resoldre la consulta	45	14	31	5	10	10	11	4	5	11	15	19	0	23	17	5	0	0
Preu de trucada (barat, gratuït)	39	16	23	1	14	10	7	5	2	10	11	18	0	22	11	6	0	0
Altres	28	12	16	1	8	8	5	2	4	8	6	14	0	14	11	3	0	0
No sap	19	7	12	2	4	4	4	3	2	9	9	1	0	10	7	2	0	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	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
P6. EN UNA ESCALA DE 0 A 10, VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL 012 EN RELACIÓ ALS SEGÜENTS ASPECTES DEL SERVEI (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)																		
RAPIDESA																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Base:	1196	406	790	96	361	300	236	118	85	382	429	380	5	605	456	128	6	1
Mitjana:	7.90	7.76	7.96	7.39	7.79	8.04	7.86	7.94	8.45	8.10	7.96	7.62	7.80	7.90	7.90	7.90	7.33	8.00
Desv.Típica:	1.70	1.75	1.66	1.79	1.61	1.55	1.81	1.87	1.70	1.69	1.54	1.84	.98	1.67	1.74	1.66	2.13	.00
0	6	3	3	1	1	0	3	1	0	1	2	3	0	3	3	0	0	0
1	2	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0
2	8	6	2	1	3	0	0	2	2	2	2	4	0	5	3	0	0	0
3	12	3	9	1	4	3	4	0	0	3	3	6	0	5	3	3	1	0
4	11	5	6	0	4	6	1	0	0	2	4	5	0	6	4	1	0	0
5	57	14	43	6	14	12	11	10	4	25	11	21	0	25	25	7	0	0
6	87	29	58	10	30	23	13	9	2	19	27	40	1	43	33	11	0	0
7	233	91	142	25	85	49	49	15	10	72	80	81	0	117	88	27	1	0
8	333	122	211	30	102	83	65	33	20	93	145	92	3	174	127	28	3	1
9	227	68	159	12	64	66	47	20	18	63	93	70	1	126	75	26	0	0
10	220	64	156	9	54	58	42	28	29	102	61	57	0	100	94	25	1	0
No sap	4	2	2	0	1	1	0	2	0	0	4	0	0	3	1	0	0	0
AMABILITAT																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Base:	1196	405	791	96	361	299	236	119	85	382	431	378	5	605	456	128	6	1
Mitjana:	8.67	8.63	8.69	8.35	8.57	8.74	8.69	8.75	9.05	8.79	8.70	8.50	9.00	8.66	8.69	8.68	8.17	9.00
Desv.Típica:	1.34	1.32	1.35	1.49	1.33	1.25	1.36	1.34	1.39	1.34	1.34	1.33	.89	1.30	1.39	1.28	1.77	.00
0	2	1	1	1	0	1	0	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0
2	3	1	2	0	0	1	1	0	1	2	0	1	0	1	2	0	0	0
3	2	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	2	0	0	0
4	2	1	1	0	2	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0
5	20	5	15	3	6	1	6	4	0	5	7	8	0	9	9	1	1	0
6	39	9	30	4	15	8	8	3	1	10	13	16	0	17	17	5	0	0
7	109	42	67	8	42	22	22	13	2	36	36	37	0	48	44	16	1	0
8	326	119	207	33	100	85	63	27	18	96	106	122	2	185	112	28	1	0
9	286	100	186	27	80	87	48	24	20	73	126	86	1	152	98	34	1	1
10	407	126	281	20	115	94	88	48	42	159	140	106	2	190	172	43	2	0
No sap	3	3	0	0	1	1	0	1	0	0	2	1	0	2	1	0	0	0
No contesta	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	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	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
PROFESSIONALITAT																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Base:	1181	401	780	95	358	298	230	116	84	380	421	375	5	600	447	127	6	1
Mitjana:	8.26	8.21	8.28	7.94	8.19	8.25	8.30	8.28	8.77	8.41	8.34	8.02	8.00	8.23	8.28	8.33	8.50	9.00
Desv.Típica:	1.52	1.45	1.56	1.57	1.49	1.44	1.57	1.60	1.56	1.59	1.39	1.57	1.10	1.47	1.63	1.37	1.26	.00
0	4	2	2	1	1	1	1	0	0	1	2	1	0	2	2	0	0	0
1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
2	2	0	2	1	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0
3	4	3	1	0	1	0	0	1	2	2	0	2	0	2	2	0	0	0
4	10	2	8	0	2	1	5	1	1	5	0	5	0	4	4	2	0	0
5	36	10	26	2	14	8	6	4	2	9	13	14	0	20	14	2	0	0
6	62	14	48	4	21	18	15	4	0	18	16	27	1	34	22	6	0	0
7	185	68	117	25	68	45	26	16	5	47	65	73	0	96	64	23	2	0
8	334	133	201	28	91	91	70	34	20	101	126	105	2	179	120	34	1	0
9	252	87	165	21	78	68	42	25	18	76	103	71	2	124	97	29	1	1
10	291	82	209	13	82	65	65	30	36	119	96	76	0	139	119	31	2	0
No sap	19	7	12	1	4	3	6	4	1	2	12	5	0	8	10	1	0	0
ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Base:	1192	404	788	95	360	299	235	118	85	380	429	378	5	605	454	126	6	1
Mitjana:	8.07	7.94	8.14	7.88	7.92	8.15	8.11	8.12	8.47	8.24	8.12	7.85	7.60	8.11	8.04	7.97	7.67	9.00
Desv.Típica:	1.80	1.87	1.76	1.66	1.83	1.60	1.74	1.85	2.41	1.98	1.58	1.81	1.96	1.57	2.05	1.87	1.60	.00
0	11	5	6	0	4	0	2	1	4	6	3	2	0	1	8	2	0	0
1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
2	9	4	5	0	5	2	1	0	1	3	1	5	0	2	5	2	0	0
3	4	2	2	1	0	2	0	0	1	1	1	2	0	3	1	0	0	0
4	20	12	8	3	7	4	4	2	0	11	3	5	1	9	11	0	0	0
5	45	11	34	4	11	14	9	6	1	10	11	24	0	19	19	6	1	0
6	80	23	57	8	33	15	15	8	1	18	25	37	0	48	26	5	1	0
7	202	76	126	21	63	48	47	18	5	59	79	63	1	104	68	30	0	0
8	296	112	184	24	86	87	54	26	19	76	128	92	0	165	105	25	1	0
9	219	67	152	13	80	52	38	23	13	62	85	69	3	111	74	30	3	1
10	305	92	213	21	71	75	65	33	40	134	92	79	0	143	136	26	0	0
No sap	7	4	3	1	2	2	0	2	0	2	3	2	0	3	2	2	0	0
No contesta	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	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	DUES		
				ANYS	ANYS	ANYS	ANYS	ANYS										
TOTAL	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
LLENGUATGE CLAR I CONCÍS																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Base:	1195	406	789	96	361	300	235	118	85	380	430	380	5	606	455	127	6	1
Mitjana:	8.52	8.43	8.57	8.26	8.50	8.51	8.52	8.57	8.89	8.66	8.56	8.35	7.60	8.48	8.58	8.54	8.17	9.00
Desv.Típica:	1.37	1.33	1.39	1.26	1.30	1.31	1.45	1.47	1.56	1.45	1.28	1.38	1.02	1.32	1.46	1.26	1.57	.00
0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
2	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
3	2	2	0	0	0	0	0	0	2	1	0	1	0	1	1	0	0	0
4	5	1	4	0	1	1	1	2	0	3	1	1	0	1	4	0	0	0
5	29	8	21	2	8	8	3	5	3	12	10	7	0	12	14	2	1	0
6	52	17	35	7	16	15	10	3	1	17	17	17	1	30	17	5	0	0
7	140	60	80	15	51	32	27	11	4	37	49	53	1	77	45	18	0	0
8	333	117	216	30	96	86	72	32	17	88	122	121	2	172	121	38	2	0
9	267	94	173	24	87	74	44	23	15	71	104	91	1	147	92	25	2	1
10	365	107	258	18	102	84	76	42	43	151	127	87	0	165	160	39	1	0
No sap	5	2	3	0	1	1	1	2	0	2	3	0	0	2	2	1	0	0
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Base:	1194	404	790	96	362	298	234	119	85	382	430	377	5	605	454	128	6	1
Mitjana:	8.23	8.19	8.26	7.78	8.11	8.36	8.22	8.31	8.76	8.42	8.21	8.07	8.60	8.14	8.37	8.23	8.00	8.00
Desv.Típica:	1.60	1.61	1.60	1.53	1.65	1.43	1.68	1.55	1.72	1.65	1.52	1.62	1.20	1.63	1.60	1.39	1.63	.00
0	9	5	4	1	3	1	3	0	1	3	3	3	0	6	3	0	0	0
2	2	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	2	0	2	0	0	0	0
3	3	0	3	0	1	0	1	1	0	1	2	0	0	2	1	0	0	0
4	7	2	5	1	0	2	3	0	1	4	2	1	0	2	5	0	0	0
5	33	4	29	3	13	9	3	4	1	12	9	12	0	15	13	4	1	0
6	89	31	58	6	37	19	13	13	1	23	32	34	0	52	25	12	0	0
7	169	61	108	28	57	30	36	15	3	41	58	69	1	82	63	23	1	0
8	332	123	209	31	88	91	72	27	23	96	136	98	2	186	114	30	1	1
9	248	88	160	12	80	74	42	23	17	77	93	78	0	123	93	30	2	0
10	302	89	213	14	82	72	61	36	37	125	95	80	2	135	137	29	1	0
No sap	6	4	2	0	0	3	2	1	0	0	3	3	0	3	3	0	0	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	DUES		
				ANYS	ANYS	ANYS	ANYS	ANYS										
TOTAL	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
P7. I ARA, EN UNA ESCALA DE 0 A 10, DIGUI'M LA IMPORTÀNCIA QUE PER VOSTÈ TÉ CADASCUN DELS SEGÜENTS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012 (essent 0 gens important i 10 molt important)																		
RAPIDESA																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Base:	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Mitjana:	8.94	8.86	8.98	9.05	8.81	8.86	9.01	9.07	9.25	9.03	8.90	8.87	9.80	8.92	8.97	8.94	8.33	9.00
Desv.Típica:	1.22	1.19	1.23	1.22	1.25	1.25	1.26	1.09	.96	1.29	1.20	1.17	.40	1.20	1.23	1.22	1.49	.00
2	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
3	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0
4	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
5	16	5	11	2	3	8	2	1	0	9	4	3	0	7	7	2	0	0
6	25	9	16	2	12	3	5	2	1	6	9	10	0	14	10	0	1	0
7	95	40	55	6	34	31	15	5	4	25	36	34	0	49	38	7	1	0
8	270	95	175	18	96	66	47	30	13	72	105	93	0	138	95	36	1	0
9	249	93	156	19	67	66	51	24	22	69	93	86	1	135	86	26	1	1
10	542	166	376	49	149	127	114	58	45	199	185	154	4	264	220	56	2	0
AMABILITAT																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Base:	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Mitjana:	9.07	8.90	9.16	9.00	8.98	9.06	9.02	9.17	9.59	9.25	9.07	8.89	8.80	9.05	9.07	9.20	9.17	9.00
Desv.Típica:	1.20	1.23	1.17	1.13	1.28	1.17	1.27	1.07	.71	1.08	1.26	1.19	1.94	1.20	1.25	1.01	.90	.00
0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
2	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
5	12	6	6	1	4	3	2	2	0	2	6	3	1	7	5	0	0	0
6	26	12	14	2	13	5	6	0	0	7	6	13	0	13	11	2	0	0
7	84	39	45	6	22	27	20	7	2	26	29	29	0	43	34	7	0	0
8	216	80	136	21	72	55	44	19	5	47	73	96	0	116	76	22	2	0
9	249	92	157	23	77	58	41	31	19	75	97	76	1	124	93	30	1	1
10	611	179	432	43	173	153	122	61	59	225	220	163	3	304	237	67	3	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	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
PROFESSIONALITAT																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Base:	1198	407	791	96	361	301	235	120	85	381	433	379	5	607	456	128	6	1
Mitjana:	9.20	9.03	9.28	8.97	9.11	9.21	9.24	9.30	9.54	9.23	9.21	9.15	9.80	9.19	9.20	9.23	9.00	9.00
Desv.Típica:	1.06	1.11	1.02	1.20	1.16	.97	1.05	.98	.76	1.07	1.09	1.02	.40	1.02	1.13	.98	1.00	.00
0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
4	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
5	5	2	3	1	1	0	2	1	0	2	3	0	0	1	4	0	0	0
6	12	5	7	1	6	2	2	1	0	4	3	5	0	9	3	0	0	0
7	64	31	33	9	20	14	15	3	3	26	15	23	0	28	27	8	1	0
8	204	87	117	12	74	63	30	20	5	64	66	74	0	107	72	25	0	0
9	272	92	180	33	76	62	55	26	20	63	122	86	1	145	99	24	3	1
10	639	189	450	39	183	160	131	69	57	222	222	191	4	316	250	71	2	0
No sap	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
No contesta	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Base:	1198	406	792	96	362	301	235	119	85	381	433	379	5	607	456	128	6	1
Mitjana:	9.45	9.38	9.48	9.32	9.45	9.47	9.46	9.41	9.56	9.42	9.41	9.53	9.60	9.43	9.49	9.45	9.33	9.00
Desv.Típica:	.89	.93	.87	1.01	.88	.86	.92	.92	.81	.98	.84	.85	.49	.91	.88	.86	.75	.00
5	2	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0
6	9	2	7	0	3	1	3	2	0	5	0	4	0	5	4	0	0	0
7	41	18	23	4	12	9	9	3	4	19	17	5	0	23	13	5	0	0
8	131	52	79	16	40	31	24	15	5	41	49	41	0	68	46	16	1	0
9	228	79	149	16	71	62	41	23	15	58	106	62	2	119	82	24	2	1
10	787	254	533	59	236	197	158	76	61	257	261	266	3	391	310	83	3	0
No sap	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
No contesta	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	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	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
LLENGUATGE CLAR I CONCÍS																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Base:	1199	408	791	96	362	301	235	120	85	381	433	380	5	607	457	128	6	1
Mitjana:	9.16	8.98	9.25	8.91	9.06	9.19	9.18	9.32	9.47	9.33	9.14	9.01	9.40	9.12	9.22	9.13	9.17	8.00
Desv.Típica:	1.05	1.08	1.02	1.18	1.08	1.00	1.05	1.00	.87	1.02	1.03	1.08	.80	1.05	1.05	1.06	.90	.00
5	4	1	3	0	1	0	2	1	0	2	1	1	0	3	1	0	0	0
6	13	5	8	3	4	3	1	2	0	4	6	3	0	5	6	2	0	0
7	85	38	47	12	33	18	13	4	5	21	29	35	0	43	31	11	0	0
8	206	89	117	17	67	56	47	13	6	47	71	87	1	113	71	19	2	1
9	269	99	170	23	85	66	46	31	18	72	116	80	1	145	91	32	1	0
10	622	176	446	41	172	158	126	69	56	235	210	174	3	298	257	64	3	0
No sap	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Base:	1199	408	791	96	362	301	235	120	85	381	433	380	5	608	457	127	6	1
Mitjana:	9.28	9.23	9.30	9.02	9.23	9.34	9.28	9.31	9.52	9.25	9.28	9.30	9.80	9.25	9.33	9.20	9.67	9.00
Desv.Típica:	1.06	1.04	1.06	1.24	1.06	1.01	1.10	1.01	.85	1.13	1.02	1.03	.40	1.07	1.04	1.05	.47	.00
5	10	2	8	2	3	1	3	1	0	6	2	2	0	4	6	0	0	0
6	21	6	15	3	8	4	4	1	1	7	6	8	0	13	6	2	0	0
7	57	21	36	6	15	17	11	5	3	19	22	16	0	31	15	11	0	0
8	153	66	87	16	50	34	31	17	5	50	58	45	0	83	56	14	0	0
9	257	85	172	22	88	60	44	25	18	72	97	87	1	128	93	33	2	1
10	701	228	473	47	198	185	142	71	58	227	248	222	4	349	281	67	4	0
No sap	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	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	A 34	A 44	A 54	A 64	I MÉS									
TOTAL	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
P8-A. I DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ÉS EL MÉS IMPORTANT?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Rapidesa	215	84	131	19	69	51	40	17	19	71	75	67	2	103	89	21	2	0
Amabilitat	179	49	130	25	45	35	38	12	24	66	69	44	0	92	74	13	0	0
Professionalitat	211	67	144	5	55	64	47	31	9	59	89	61	2	116	70	24	0	1
Adequació de la resposta	313	114	199	31	114	78	51	22	17	85	88	139	1	162	115	35	1	0
Llenguatge clar i concís	48	16	32	2	12	12	11	7	4	22	18	8	0	27	15	6	0	0
Interès per resoldre la consulta	225	76	149	14	67	60	45	28	11	73	93	59	0	102	94	26	3	0
Tot és important	8	2	6	0	0	1	3	3	1	5	1	2	0	6	0	2	0	0
No contesta	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0
P8-B. I EL SEGON?																		
Base: Ha esmentat un primer aspecte	1191	406	785	96	362	300	232	117	84	376	432	378	5	602	457	125	6	1
Rapidesa	222	87	135	21	67	53	43	22	16	66	73	82	1	115	78	28	1	0
Amabilitat	216	59	157	16	64	52	42	23	19	85	81	49	1	113	71	31	1	0
Professionalitat	185	76	109	13	62	46	32	19	13	58	59	67	1	96	66	21	2	0
Adequació de la resposta	253	83	170	20	75	64	51	24	19	75	97	79	2	126	100	25	1	1
Llenguatge clar i concís	116	27	89	11	35	33	18	13	6	36	44	36	0	54	55	7	0	0
Interès per resoldre la consulta	191	71	120	15	57	50	42	16	11	53	77	61	0	95	82	13	1	0
Altres respostes	2	0	2	0	0	0	2	0	0	1	0	1	0	0	2	0	0	0
Cap altre	6	3	3	0	2	2	2	0	0	2	1	3	0	3	3	0	0	0
P8. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Rapidesa	437	171	266	40	136	104	83	39	35	137	148	149	3	218	167	49	3	0
Amabilitat	395	108	287	41	109	87	80	35	43	151	150	93	1	205	145	44	1	0
Professionalitat	396	143	253	18	117	110	79	50	22	117	148	128	3	212	136	45	2	1
Adequació de la resposta	566	197	369	51	189	142	102	46	36	160	185	218	3	288	215	60	2	1
Llenguatge clar i concís	164	43	121	13	47	45	29	20	10	58	62	44	0	81	70	13	0	0
Interès per resoldre la consulta	416	147	269	29	124	110	87	44	22	126	170	120	0	197	176	39	4	0
Tot és important	8	2	6	0	0	1	3	3	1	5	1	2	0	6	0	2	0	0
Altres	2	0	2	0	0	0	2	0	0	1	0	1	0	0	2	0	0	0
No contesta	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	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	CASTELLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
TOTAL	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
P9. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. SAP L'HORARI DEL SERVEI DEL 012?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	326	111	215	25	92	76	73	38	22	104	117	104	1	197	97	29	2	1
Sí, però s'equivoca	74	23	51	3	22	20	18	5	6	22	24	27	1	30	35	9	0	0
No	800	274	526	68	248	205	145	77	57	256	292	249	3	381	325	90	4	0
P10. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Més d'un cop al dia	3	2	1	0	0	1	2	0	0	1	1	0	1	2	1	0	0	0
Diàriament o pràcticament diària	5	2	3	1	2	1	0	1	0	1	3	1	0	3	2	0	0	0
Algunes vegades a la setmana	69	28	41	5	27	17	10	7	3	17	26	24	2	35	21	12	1	0
Algunes vegades al mes	341	101	240	30	119	81	62	24	25	76	134	130	1	177	117	45	2	0
Menor freqüència	782	275	507	60	214	201	162	88	57	287	269	225	1	391	316	71	3	1
P11. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Al matí	415	131	284	20	132	115	71	36	41	128	147	137	3	190	179	46	0	0
A la tarda	163	53	110	21	38	49	38	12	5	57	60	45	1	78	71	14	0	0
A la nit	38	20	18	7	9	6	9	5	2	12	18	8	0	21	10	6	1	0
Indiferent	576	201	375	48	181	130	116	65	36	182	204	189	1	313	196	61	5	1
No sap	8	3	5	0	2	1	2	2	1	3	4	1	0	6	1	1	0	0
P12. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Només (o gairebé) els dies laborables	688	213	475	44	218	178	136	71	41	230	237	219	2	338	283	66	1	0
Només els caps de setmana	44	18	26	6	10	13	12	0	3	14	14	15	1	20	23	1	0	0
Indistintament	463	175	288	46	134	109	86	48	40	135	180	146	2	248	151	58	5	1
No sap	5	2	3	0	0	1	2	1	1	3	2	0	0	2	0	3	0	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	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
P13. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Només un vegada	625	227	398	48	168	160	128	71	50	212	216	194	3	304	250	67	3	1
2 o 3 vegades	432	136	296	36	140	102	91	37	26	131	166	134	1	231	153	46	2	0
4 o 5 vegades	86	29	57	7	35	23	9	5	7	24	28	34	0	41	36	9	0	0
Més de 5 vegades	35	8	27	5	13	9	5	3	0	6	15	13	1	19	12	3	1	0
No sap	22	8	14	0	6	7	3	4	2	9	8	5	0	13	6	3	0	0
P14. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Per motius de feina	211	73	138	17	91	51	41	11	0	39	67	105	0	117	69	23	2	0
Per motius personals	973	329	644	78	265	248	192	107	83	340	358	270	5	482	387	99	4	1
Altres	3	1	2	0	2	1	0	0	0	0	3	0	0	1	1	1	0	0
No sap	13	5	8	1	4	1	3	2	2	3	5	5	0	8	0	5	0	0
P15. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Sí	1031	350	681	79	309	258	205	105	75	333	376	318	4	530	382	112	6	1
No	115	37	78	10	34	24	26	12	9	36	36	42	1	52	54	9	0	0
A mitges	47	19	28	7	17	18	3	2	0	12	17	18	0	22	18	7	0	0
No sap	7	2	5	0	2	1	2	1	1	1	4	2	0	4	3	0	0	0
P15.1. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL CONSIDERA QUE NO LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?																		
Base: No li van solucionar la consulta	162	56	106	17	51	42	29	14	9	48	53	60	1	74	72	16	0	0
Em van dir que no tenien la informació	28	15	13	3	10	7	4	2	2	7	6	15	0	15	10	3	0	0
Em van adreçar a un número equivocament	19	6	13	2	6	4	2	3	2	6	6	7	0	11	6	2	0	0
Em van donar una informació errònia	24	8	16	3	10	7	2	1	1	5	9	10	0	15	8	1	0	0
Estic esperant la resposta	15	7	8	0	3	4	5	1	2	5	4	6	0	4	8	3	0	0
Em van adreçar a un altre lloc	24	6	18	4	4	7	6	2	1	5	10	9	0	11	12	1	0	0
Inseguretat de la resposta	2	0	2	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	0	0	0
No ho sabien	33	8	25	2	12	7	8	3	1	14	10	8	1	7	21	5	0	0
Atenció dolenta	8	2	6	2	2	1	1	2	0	3	4	1	0	6	2	0	0	0
Problemes tècnics	3	1	2	0	1	2	0	0	0	0	1	2	0	2	0	1	0	0
Altres	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
No sap	4	2	2	0	2	2	0	0	0	1	1	2	0	3	1	0	0	0
No contesta	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	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	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
P16. TAMBÉ EN RELACIÓ A AQUESTA ÚLTIMA VEGADA...																		
P16.1. VA HAVER D'ESPERAR-SE MASSA ABANS QUE L'ATENGUÉS UN/A OPERADOR/A?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Sí	195	64	131	21	55	47	41	19	12	62	63	69	1	91	79	21	4	0
No	967	330	637	70	296	243	190	100	68	306	356	301	4	500	364	100	2	1
No sap	38	14	24	5	11	11	5	1	5	14	14	10	0	17	14	7	0	0
P16.2. VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Sí	400	139	261	32	136	91	78	40	23	120	146	134	0	206	152	40	2	0
No	690	234	456	57	198	185	138	64	48	213	252	220	5	349	266	70	4	1
No sap	110	35	75	7	28	25	20	16	14	49	35	26	0	53	39	18	0	0
P16.3. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Sí	1164	397	767	90	349	293	231	118	83	366	422	371	5	600	435	122	6	1
No	32	10	22	5	13	7	4	1	2	13	10	9	0	7	21	4	0	0
No sap	4	1	3	1	0	1	1	1	0	3	1	0	0	1	1	2	0	0
P16.4. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Sí	1183	405	778	95	357	298	231	117	85	378	428	372	5	596	453	127	6	1
No	16	3	13	1	5	3	4	3	0	3	5	8	0	12	4	0	0	0
No sap	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0
P16.5. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Sí	1124	386	738	89	339	280	222	113	81	370	403	346	5	570	426	122	5	1
No	68	20	48	7	21	20	12	5	3	11	26	31	0	33	29	5	1	0
No sap	7	1	6	0	2	1	1	2	1	1	3	3	0	5	1	1	0	0
No contesta	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	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	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
P16.6. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RÀPIDAMENT?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Sí	1044	362	682	80	322	259	201	106	76	329	390	320	5	530	397	112	4	1
No	144	42	102	16	37	38	32	14	7	48	38	58	0	74	55	13	2	0
No sap	11	4	7	0	3	4	2	0	2	4	5	2	0	4	5	2	0	0
No contesta	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0
P17. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Sí	1173	398	775	94	357	294	230	117	81	371	427	371	4	599	441	126	6	1
No	10	4	6	0	1	3	2	1	3	3	4	3	0	4	5	1	0	0
No sap	17	6	11	2	4	4	4	2	1	8	2	6	1	5	11	1	0	0
P18. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Sí	1151	391	760	93	350	291	223	113	81	366	414	366	5	590	433	121	6	1
No	42	15	27	3	11	9	9	6	4	14	15	13	0	15	20	7	0	0
No sap	7	2	5	0	1	1	4	1	0	2	4	1	0	3	4	0	0	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	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
P19. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Cada dia	742	274	468	80	277	199	128	43	15	147	286	307	2	380	277	79	5	1
Algunes vegades a la setmana	141	46	95	10	41	47	29	12	2	52	42	46	1	69	56	15	1	0
Algunes vegades al mes	49	15	34	2	14	16	12	4	1	20	20	8	1	18	23	8	0	0
Menor freqüència	28	10	18	1	9	2	9	6	1	12	14	2	0	12	13	3	0	0
Mai / quasi mai	240	63	177	3	21	37	58	55	66	151	71	17	1	129	88	23	0	0
P19.1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?																		
Base: Es connecta cada dia	742	274	468	80	277	199	128	43	15	147	286	307	2	380	277	79	5	1
Menys d'1 hora	86	24	62	2	19	32	21	6	6	18	31	37	0	51	27	8	0	0
1 a 2 hores	219	73	146	20	92	54	37	14	2	46	96	76	1	117	77	24	0	1
2 a 3 hores	191	83	108	20	69	55	30	12	5	39	72	79	1	99	70	22	0	0
3 a 5 hores	107	37	70	18	39	24	19	7	0	22	39	46	0	45	48	10	4	0
5 a 8 hores	62	20	42	9	28	15	8	2	0	6	27	29	0	35	22	5	0	0
8 hores	54	28	26	7	18	17	9	2	1	10	15	29	0	26	23	4	1	0
Més de 8 hores	22	9	13	4	12	1	4	0	1	6	6	10	0	7	10	5	0	0
No sap	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
Base:	741	274	467	80	277	198	128	43	15	147	286	306	2	380	277	78	5	1
Mitjana (en minuts):	165.38	179.43	157.13	205.04	175.20	151.39	158.87	123.72	132.00	162.21	153.28	178.69	90.00	154.84	174.98	177.63	264.00	60.00
Desv.Típica:	153.33	164.48	145.94	156.94	157.60	144.56	161.17	106.70	166.06	169.47	139.23	157.52	30.00	142.89	153.37	196.26	111.28	.00
P19.2. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA A LA SETMANA?																		
Base: Es connecta algunes vegades a la setmana	141	46	95	10	41	47	29	12	2	52	42	46	1	69	56	15	1	0
Menys d'1 hora	4	1	3	1	1	2	0	0	0	4	0	0	0	1	3	0	0	0
1 hora	45	8	37	2	15	16	10	2	0	14	18	13	0	23	17	5	0	0
Entre 2 i 3 hores	36	13	23	3	9	12	7	5	0	13	5	18	0	22	10	4	0	0
Entre 3 i 5 hores	35	15	20	2	13	6	8	4	2	11	13	11	0	15	16	3	1	0
Més de 5	20	9	11	2	3	10	4	1	0	9	6	4	1	7	10	3	0	0
No sap	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Base:	140	46	94	10	41	46	29	12	2	51	42	46	1	68	56	15	1	0
Mitjana (en minuts):	212.39	260.22	188.99	195.00	154.51	247.17	262.76	170.00	210.00	170.69	260.71	203.48	720.00	187.94	227.23	270.00	180.00	.00
Desv.Típica:	323.73	364.42	301.15	145.28	107.69	405.47	466.53	94.34	30.00	135.31	413.23	371.26	.00	298.14	352.63	333.53	.00	.00

	SEXE		EDAT							NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
P20. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Sí	892	309	583	87	273	234	188	78	32	242	334	312	4	440	353	94	4	1
No	307	99	208	9	89	67	48	41	53	140	98	68	1	167	104	34	2	0
No sap	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
P21. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Gencat.cat / Gencat	815	301	514	82	303	223	155	40	12	187	303	321	4	430	290	89	5	1
Altres	17	8	9	1	3	6	1	5	1	9	4	4	0	6	7	3	1	0
No sap	368	99	269	13	56	72	80	75	72	186	126	55	1	172	160	36	0	0
P21.1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.CAT. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?																		
Base: No esmenta espontàniament Gencat.cat	385	107	278	14	59	78	81	80	73	195	130	59	1	178	167	39	1	0
Sí	277	82	195	13	49	55	60	61	39	131	101	45	0	138	111	28	0	0
No	108	25	83	1	10	23	21	19	34	64	29	14	1	40	56	11	1	0
P21.2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?																		
Base: Coneix Gencat.cat	1092	383	709	95	352	278	215	101	51	318	404	366	4	568	401	117	5	1
Sí	823	286	537	84	313	229	147	40	10	173	316	330	4	417	312	88	5	1
No	268	96	172	11	39	48	68	61	41	144	88	36	0	150	89	29	0	0
No sap	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	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	DUES		
				ANYS	ANYS	ANYS	ANYS	ANYS										
TOTAL	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
P21.3. QUINA TEMÀTICA ÉS LA QUE MÉS CONSULTA?																		
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	286	537	84	313	229	147	40	10	173	316	330	4	417	312	88	5	1
Estudis	185	47	138	39	59	42	36	8	1	40	73	71	1	101	65	18	1	0
Ocupació	129	41	88	10	56	39	17	7	0	25	51	53	0	58	60	10	1	0
Habitatge	37	12	25	5	15	11	5	1	0	7	16	14	0	19	16	2	0	0
Certificats, tràmits	22	8	14	1	8	8	3	2	0	4	10	8	0	13	8	1	0	0
Cursos	19	5	14	1	11	3	3	1	0	7	9	3	0	5	10	4	0	0
Pensions, ajudes, subvencions	111	38	73	7	48	32	18	3	3	35	43	33	0	46	47	18	0	0
Multes	5	1	4	0	3	2	0	0	0	1	0	4	0	2	2	1	0	0
Agenda cultural	32	11	21	5	11	8	4	1	3	5	8	19	0	22	8	2	0	0
Normativa i legislació	27	15	12	0	11	11	3	2	0	1	7	19	0	13	10	4	0	0
Temes mèdics	39	8	31	2	11	12	9	4	1	8	12	19	0	18	16	3	2	0
Mapes, plànols municipals	10	6	4	0	3	2	3	2	0	1	7	2	0	7	1	2	0	0
Servei meteorològic	13	8	5	1	3	6	3	0	0	2	7	4	0	7	5	1	0	0
Turisme	14	3	11	2	2	7	2	1	0	2	9	3	0	9	4	1	0	0
Transports	14	6	8	0	4	4	6	0	0	5	4	5	0	6	7	1	0	0
Consultes per feina / estudis	26	8	18	3	10	8	3	1	1	4	5	16	1	14	10	2	0	0
Informació sobre la Generalitat	53	25	28	2	29	13	8	0	1	7	20	26	0	35	8	10	0	0
Informació Direcció General Trànsit	2	2	0	0	2	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	0	0	0
Activitats nens / jovent	7	0	7	0	1	3	2	1	0	2	2	3	0	4	2	1	0	0
Mitjans comunicació (TV, TDT)	2	1	1	1	0	1	0	0	0	2	0	0	0	1	1	0	0	0
Informació	25	12	13	1	13	2	6	2	1	5	11	9	0	12	12	1	0	0
Altres	35	19	16	1	10	10	11	3	0	6	15	13	1	19	11	5	0	0
Cap	5	3	2	0	2	2	1	0	0	1	2	2	0	1	4	0	0	0
No sap	32	12	20	4	11	8	8	1	0	10	9	12	1	16	9	5	1	1
No contesta	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
P21.4. COM LA VA CONÈIXER?																		
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	286	537	84	313	229	147	40	10	173	316	330	4	417	312	88	5	1
Trucant al 012	34	5	29	2	19	6	6	1	0	7	20	7	0	11	21	2	0	0
Familiar o amic	136	42	94	15	54	33	19	13	2	31	49	55	1	53	62	19	2	0
Cercadors d'Internet	125	54	71	13	43	41	24	2	2	21	51	53	0	63	46	16	0	0
Per la televisió	157	50	107	22	57	45	28	4	1	33	68	55	1	99	43	14	0	1
Per la ràdio	16	10	6	0	6	4	5	1	0	2	10	4	0	10	5	1	0	0
Per la premsa	37	17	20	2	11	14	9	1	0	10	14	13	0	18	16	2	1	0
Per la revista de la Generalitat	33	13	20	1	12	7	11	2	0	8	13	12	0	14	13	6	0	0
A la feina / centre d'estudis	122	41	81	18	50	21	23	8	2	24	35	63	0	56	50	15	1	0
Altres	49	10	39	5	16	17	8	2	1	15	20	13	1	18	24	6	1	0
No sap	114	44	70	6	45	41	14	6	2	22	36	55	1	75	32	7	0	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	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
P21.5. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?																		
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	286	537	84	313	229	147	40	10	173	316	330	4	417	312	88	5	1
Menys d'un mes	487	172	315	47	203	131	85	17	4	70	178	237	2	252	179	53	3	0
D'un a dos mesos	149	50	99	17	53	38	28	10	3	42	69	38	0	71	59	17	2	0
Tres o quatre mesos	71	27	44	10	21	16	16	7	1	21	27	21	2	39	24	7	0	1
Més de quatre mesos	105	34	71	9	34	38	16	6	2	35	38	32	0	49	45	11	0	0
No sap	11	3	8	1	2	6	2	0	0	5	4	2	0	6	5	0	0	0
P21.5.1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?																		
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	286	537	84	313	229	147	40	10	173	316	330	4	417	312	88	5	1
Sí	275	103	172	20	111	82	50	9	3	38	101	136	0	159	83	30	3	0
No	137	48	89	16	64	37	12	6	2	24	53	59	1	66	58	12	0	1
No l'havia visitat abans	142	44	98	18	46	42	23	12	1	51	59	31	1	45	79	18	0	0
No sap	269	91	178	30	92	68	62	13	4	60	103	104	2	147	92	28	2	0
P21.5.2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?																		
Base: Creu que la pàgina web ha millorat	275	103	172	20	111	82	50	9	3	38	101	136	0	159	83	30	3	0
Accessibilitat	24	9	15	1	8	9	5	1	0	3	11	10	0	15	5	4	0	0
Claredat	33	14	19	0	16	10	6	1	0	6	11	16	0	19	8	6	0	0
Més informació, més serveis	83	30	53	4	35	19	17	6	2	16	28	39	0	48	25	10	0	0
Disseny, imatge	37	17	20	4	15	12	6	0	0	4	11	22	0	21	9	5	2	0
Facilitat per buscar/trobar coses (cercadors)	56	16	40	6	20	18	11	1	0	6	22	28	0	27	25	4	0	0
Rapidesa	26	8	18	3	11	11	1	0	0	1	11	14	0	19	6	0	1	0
Altres	4	3	1	0	0	2	2	0	0	0	3	1	0	1	3	0	0	0
No sap	12	6	6	2	6	1	2	0	1	2	4	6	0	9	2	1	0	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	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
P21.6. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 COM VALORA LA PÀGINA WEB GENCAT.CAT (essent 10 una molt bona valoració i 0 una molt mala valoració)																		
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	286	537	84	313	229	147	40	10	173	316	330	4	417	312	88	5	1
Base:	772	274	498	82	306	210	132	34	8	159	297	312	4	385	302	80	4	1
Mitjana:	7.48	7.39	7.53	7.22	7.36	7.57	7.61	7.97	8.50	7.64	7.52	7.37	7.75	7.41	7.55	7.56	8.00	7.00
Desv.Típica:	1.42	1.48	1.39	1.27	1.44	1.37	1.45	1.70	1.22	1.70	1.42	1.28	.43	1.34	1.50	1.51	1.58	.00
0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
3	4	3	1	1	1	1	1	0	0	1	2	1	0	0	4	0	0	0
4	6	1	5	0	3	1	2	0	0	2	1	3	0	4	0	2	0	0
5	65	24	41	5	31	15	10	4	0	14	27	24	0	29	29	7	0	0
6	92	36	56	15	35	25	12	4	1	20	31	41	0	50	34	7	1	0
7	192	69	123	28	82	50	29	3	0	27	77	87	1	102	67	21	1	1
8	259	88	171	23	99	76	48	10	3	47	97	112	3	138	96	25	0	0
9	82	30	52	6	33	21	16	4	2	22	32	28	0	37	37	7	1	0
10	71	22	49	4	21	21	14	9	2	25	30	16	0	24	35	11	1	0
No sap	51	12	39	2	7	19	15	6	2	14	19	18	0	32	10	8	1	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	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
TOTAL	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
P22. SEXE DE L'ENTREVISTAT																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Home	408	408	0	41	128	105	63	38	33	132	156	116	4	201	163	39	4	1
Dona	792	0	792	55	234	196	173	82	52	250	277	264	1	407	294	89	2	0
P23. EDAT DE L'ENTREVISTAT																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Fins a 25 anys	96	41	55	96	0	0	0	0	0	33	43	20	0	42	47	5	2	0
De 25 a 34	362	128	234	0	362	0	0	0	0	89	116	156	1	155	159	48	0	0
De 35 a 44	301	105	196	0	0	301	0	0	0	80	120	100	1	138	124	37	2	0
De 45 a 54	236	63	173	0	0	0	236	0	0	78	91	64	3	134	78	21	2	1
De 55 a 64	120	38	82	0	0	0	0	120	0	56	39	25	0	76	34	10	0	0
65 i més	85	33	52	0	0	0	0	0	85	46	24	15	0	63	15	7	0	0
P24. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Catalunya	947	318	629	80	299	241	172	86	69	307	339	300	1	572	272	102	1	0
Resta d'Espanya	168	61	107	7	30	33	53	31	14	67	57	43	1	24	119	23	2	0
Estranger	83	27	56	9	32	27	10	3	2	8	37	37	1	11	66	3	3	0
No contesta	2	2	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	1
P25.1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Català	608	201	407	42	155	138	134	76	63	159	221	226	2	608	0	0	0	0
Castellà	457	163	294	47	159	124	78	34	15	177	156	122	2	0	457	0	0	0
Ambdues per igual	128	39	89	5	48	37	21	10	7	45	54	29	0	0	0	128	0	0
Altres	6	4	2	2	0	2	2	0	0	1	2	3	0	0	0	0	6	0
No contesta	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
P25.2. I A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Català	475	169	306	38	172	134	98	32	1	90	171	212	2	347	88	39	1	0
Castellà	182	74	108	26	62	57	31	6	0	63	59	58	2	25	141	12	4	0
Ambdues per igual	225	83	142	23	78	63	43	18	0	68	90	67	0	72	112	41	0	0
No treballa / no estudia	315	80	235	9	49	46	63	64	84	161	112	42	0	163	115	36	1	0
Altres	2	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0
No contesta	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1

	SEXE			EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL					
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS										
TOTAL	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
P25.3. I AMB ELS AMICS?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Català	504	169	335	31	128	122	116	61	46	127	188	187	2	460	28	16	0	0
Castellà	371	134	237	43	135	106	51	28	8	148	127	94	2	20	321	26	4	0
Ambdues per igual	322	103	219	22	99	73	67	31	30	106	117	99	0	128	107	85	2	0
Altres	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0
No contesta	2	1	1	0	0	0	2	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1
P26. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER EL SEU PARE?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Catalunya	589	209	380	44	169	129	122	70	55	169	220	200	0	463	80	45	1	0
Resta d'Espanya	520	169	351	39	160	145	102	46	28	198	175	147	0	132	307	80	1	0
Estranger	85	25	60	13	32	26	9	4	1	14	37	33	1	9	69	3	4	0
No contesta	6	5	1	0	1	1	3	0	1	1	1	0	4	4	1	0	0	1
P27. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER LA SEVA MARE?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Catalunya	575	204	371	51	169	127	111	65	52	162	207	206	0	464	70	41	0	0
Resta d'Espanya	522	166	356	34	155	143	111	48	31	205	184	133	0	124	318	79	1	0
Estranger	97	33	64	11	37	30	11	7	1	14	41	41	1	16	68	8	5	0
No contesta	6	5	1	0	1	1	3	0	1	1	1	0	4	4	1	0	0	1
P28. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Sense estudis	2	0	2	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	1	1	0	0	0
Estudis primaris no acabats, PGS (Programa de garantia social)	25	3	22	2	4	3	6	4	6	25	0	0	0	10	10	5	0	0
Estudis primaris acabats (ESO, EGB, FP-1, Batxillerat elemental)	355	129	226	31	85	77	72	52	38	355	0	0	0	148	166	40	1	0
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Mòdul professional 2 i 3, Batxiller superior antic	433	156	277	43	116	120	91	39	24	0	433	0	0	221	156	54	2	0
Universitari grau mig (primer cicle)	93	20	73	8	39	18	16	5	7	0	0	93	0	59	29	5	0	0
Universitari grau superior (segon o tercer cicle)	287	96	191	12	117	82	48	20	8	0	0	287	0	167	93	24	3	0
No contesta	5	4	1	0	1	1	3	0	0	0	0	0	5	2	2	0	0	1

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
P29. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Treballa per compte propi	174	81	93	6	47	55	42	23	1	46	55	73	0	97	58	19	0	0
Treballa per compte d'altri	672	227	445	54	259	198	128	33	0	165	248	259	0	327	270	72	3	0
No treballa	348	96	252	36	55	46	63	64	84	171	130	47	0	182	127	36	3	0
No contesta	6	4	2	0	1	2	3	0	0	0	0	1	5	2	2	1	0	1
P29.1. VOSTÈ ÉS...																		
Base: Treballa per compte propi	174	81	93	6	47	55	42	23	1	46	55	73	0	97	58	19	0	0
Empressari o professional amb assalariats	55	27	28	1	13	18	14	9	0	18	15	22	0	31	17	7	0	0
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	117	52	65	4	34	37	27	14	1	28	38	51	0	65	40	12	0	0
Membre de cooperativa	2	2	0	1	0	0	1	0	0	0	2	0	0	1	1	0	0	0
Base: Treballa per compte d'altri	672	227	445	54	259	198	128	33	0	165	248	259	0	327	270	72	3	0
Assalariat indefinit	515	187	328	28	182	167	111	27	0	115	197	203	0	252	208	54	1	0
Assalariat eventual o interí	154	40	114	26	77	30	15	6	0	48	51	55	0	72	62	18	2	0
No contesta	3	0	3	0	0	1	2	0	0	2	0	1	0	3	0	0	0	0
Base: No treballa	348	96	252	36	55	46	63	64	84	171	130	47	0	182	127	36	3	0
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	118	49	69	0	1	6	12	27	72	61	37	20	0	76	29	13	0	0
Aturat i ha treballat abans	121	27	94	6	43	31	32	9	0	55	48	18	0	48	59	14	0	0
Pensionista (abans no ha treballat)	8	0	8	0	0	0	3	2	3	6	2	0	0	5	2	1	0	0
Aturat i busca la primera feina	2	2	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	1	0	0	0
Estudiant	33	16	17	27	6	0	0	0	0	10	18	5	0	19	12	0	2	0
Mestressa de casa	64	0	64	1	4	9	16	26	8	36	24	4	0	33	22	8	1	0
Està de baixa	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
No contesta	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	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	DUES		
			ANYS	ANYS	ANYS	ANYS	ANYS	ANYS										
TOTAL	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
P29.4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?																		
Base: Treballa	846	308	538	60	306	253	170	56	1	211	303	332	0	424	328	91	3	0
Públic (administració o empresa pública)	203	61	142	11	66	59	51	16	0	37	64	102	0	115	71	16	1	0
Sector privat	635	246	389	49	234	194	117	40	1	174	235	226	0	305	255	73	2	0
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	7	1	6	0	5	0	2	0	0	0	4	3	0	3	2	2	0	0
No contesta	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
P29.5. I A QUINA BRANCA?																		
Base: Treballa	846	308	538	60	306	253	170	56	1	211	303	332	0	424	328	91	3	0
Agrari	17	7	10	1	7	4	3	2	0	5	9	3	0	11	5	1	0	0
Indústria	115	54	61	6	46	38	17	8	0	37	44	34	0	42	52	21	0	0
Serveis	651	212	439	48	221	196	142	44	0	145	230	276	0	335	250	63	3	0
Construcció	58	34	24	5	29	15	6	2	1	22	19	17	0	32	20	6	0	0
No contesta	5	1	4	0	3	0	2	0	0	2	1	2	0	4	1	0	0	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	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
P30. COMARCA DE RESIDÈNCIA																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Alt Camp	6	2	4	0	2	1	3	0	0	1	2	2	1	3	1	1	0	1
Alt Empordà	13	3	10	0	4	2	4	2	1	5	4	4	0	8	2	3	0	0
Alt Penedès	25	10	15	3	5	9	4	3	1	11	8	6	0	18	5	2	0	0
Anoia	23	10	13	0	6	8	8	0	1	10	6	7	0	13	7	3	0	0
Bages	27	9	18	2	5	8	8	3	1	11	11	5	0	16	9	2	0	0
Baix Camp	29	12	17	3	10	11	5	0	0	9	13	6	1	14	11	4	0	0
Baix Ebre	8	5	3	0	3	1	2	1	1	4	3	1	0	8	0	0	0	0
Baix Empordà	16	7	9	1	4	5	1	3	2	9	5	2	0	9	6	1	0	0
Baix Llobregat	105	43	62	8	43	30	16	6	2	40	40	25	0	30	59	15	1	0
Baix Penedès	9	4	5	0	4	3	0	2	0	5	2	2	0	4	4	1	0	0
Barcelonès	81	22	59	12	18	18	21	8	4	25	38	17	1	21	55	5	0	0
Berguedà	4	1	3	0	0	1	2	1	0	1	2	1	0	4	0	0	0	0
Cerdanya	2	0	2	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	2	0	0	0	0
Conca de Barberà	4	1	3	0	0	2	0	2	0	2	1	1	0	3	1	0	0	0
Garraf	24	3	21	0	5	13	3	3	0	6	10	8	0	11	10	3	0	0
Garrigues	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
Garrotxa	6	2	4	1	1	3	1	0	0	0	3	3	0	6	0	0	0	0
Gironès	31	10	21	5	11	6	5	3	1	13	8	9	1	22	4	5	0	0
Maresme	79	16	63	11	28	18	14	4	4	22	24	33	0	44	26	9	0	0
Montsià	3	1	2	0	2	0	1	0	0	0	3	0	0	2	1	0	0	0
Noguera	6	0	6	1	2	0	1	1	1	3	1	2	0	5	1	0	0	0
Osona	18	6	12	3	7	3	3	1	1	9	4	5	0	16	1	1	0	0
Pallars Jussà	2	0	2	0	0	1	1	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0
Pallars Sobirà	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
Pla de l'Estany	9	3	6	0	2	5	0	0	2	3	2	4	0	7	2	0	0	0
Pla d'Urgell	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
Priorat	2	0	2	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	2	0	0	0	0
Ribera d'Ebre	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
Ripollès	2	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0
Segarra	4	3	1	0	2	2	0	0	0	1	2	1	0	4	0	0	0	0
Segrià	37	10	27	2	13	9	5	6	2	14	10	13	0	21	11	5	0	0
Selva	19	4	15	2	6	3	7	1	0	5	9	5	0	12	5	2	0	0
Tarragonès	33	9	24	0	7	7	9	6	4	11	18	4	0	22	8	3	0	0
Terra Alta	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Urgell	8	4	4	1	3	1	0	3	0	3	2	3	0	8	0	0	0	0
Val d'Aran	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
Vallès Occidental	155	60	95	15	50	41	32	9	8	59	51	45	0	63	70	22	0	0
Vallès Oriental	68	20	48	4	21	21	13	9	0	18	28	22	0	35	29	3	1	0
Barcelona ciutat	336	125	211	22	93	67	64	41	49	79	114	142	1	167	128	37	4	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	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
REGIÓ DE RESIDÈNCIA																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	537	174	363	53	170	150	103	42	19	181	199	156	1	222	254	59	2	0
Comarques gironines	96	30	66	9	28	25	19	9	6	36	32	27	1	65	20	11	0	0
Camp de Tarragona	83	28	55	3	24	24	18	10	4	28	37	16	2	48	25	9	0	1
Terres de l'Ebre	13	6	7	0	6	1	4	1	1	5	6	2	0	12	1	0	0	0
Àmbit de Ponent	57	19	38	4	21	12	6	11	3	21	17	19	0	40	12	5	0	0
Comarques centrals	72	26	46	5	18	20	21	5	3	31	23	18	0	49	17	6	0	0
Alt Pirineu i Aran	6	0	6	0	2	2	1	1	0	1	5	0	0	5	0	1	0	0
Barcelona ciutat	336	125	211	22	93	67	64	41	49	79	114	142	1	167	128	37	4	0
P31. EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL?																		
Base: Viu a Barcelona ciutat	336	125	211	22	93	67	64	41	49	79	114	142	1	167	128	37	4	0
Ciutat Vella	17	10	7	3	4	4	2	2	2	3	7	7	0	10	5	2	0	0
Eixample	62	25	37	6	19	10	10	9	8	9	20	33	0	41	15	4	2	0
Sants-Montjuic	28	12	16	1	7	5	7	3	5	9	10	9	0	14	10	4	0	0
Les Corts	17	5	12	2	4	2	4	2	3	2	7	8	0	10	7	0	0	0
Sarrià-Sant Gervasi	37	11	26	3	7	12	7	5	3	6	7	24	0	19	13	5	0	0
Gràcia	28	13	15	0	10	4	5	1	8	4	10	14	0	16	7	5	0	0
Horta	38	14	24	0	14	8	7	3	6	10	10	18	0	16	16	5	1	0
Nou Barris	27	10	17	3	7	6	5	4	2	12	11	4	0	4	21	2	0	0
Sant Andreu	34	7	27	1	8	7	8	5	5	7	14	13	0	16	14	4	0	0
Sant Martí	42	16	26	2	10	8	9	7	6	14	16	11	1	21	14	6	1	0
No contesta	6	2	4	1	3	1	0	0	1	3	2	1	0	0	6	0	0	0
DIA SETMANA TRUCADA																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Dilluns	228	73	155	18	73	61	40	18	18	63	86	78	1	105	101	20	2	0
Dimarts	252	94	158	22	82	60	48	26	14	86	91	75	0	128	101	23	0	0
Dimecres	254	79	175	17	78	71	51	19	18	81	94	77	2	129	90	34	1	0
Dijous	193	61	132	20	57	51	35	23	7	65	64	63	1	98	71	20	3	1
Divendres	166	58	108	12	38	40	38	23	15	54	56	56	0	91	55	20	0	0
Dissabte	59	20	39	4	16	12	14	6	7	17	27	15	0	30	22	7	0	0
Diumenge	48	23	25	3	18	6	10	5	6	16	15	16	1	27	17	4	0	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	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
FRANJA HORÀRIA TRUCADA																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
De 8 a 11 hores	266	81	185	15	77	66	61	26	21	91	104	70	1	142	102	20	1	1
De 11 a 13 hores	290	95	195	22	96	76	37	34	25	89	108	91	2	137	117	35	1	0
De 13 a 16 hores	265	100	165	24	72	65	55	26	23	98	77	89	1	129	98	37	1	0
De 16 a 19 hores	204	68	136	17	67	57	41	13	9	43	79	81	1	108	79	17	0	0
De 19 a 22 hores	115	36	79	9	34	27	28	15	2	40	40	35	0	60	42	12	1	0
De 22 a 1 hores	35	15	20	9	10	3	4	5	4	13	16	6	0	16	12	6	1	0
De 1 a 8 hores	25	13	12	0	6	7	10	1	1	8	9	8	0	16	7	1	1	0
PROVÍNCIA																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Barcelona	945	325	620	80	281	237	188	88	71	291	336	316	2	438	399	102	6	0
Girona	97	30	67	9	28	26	19	9	6	37	32	27	1	66	20	11	0	0
Lleida	62	19	43	4	23	13	7	12	3	21	22	19	0	44	12	6	0	0
Tarragona	96	34	62	3	30	25	22	11	5	33	43	18	2	60	26	9	0	1
NIVELL D'ESTUDIS																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Baix	382	132	250	33	89	80	78	56	46	382	0	0	0	159	177	45	1	0
Mitjà	433	156	277	43	116	120	91	39	24	0	433	0	0	221	156	54	2	0
Alt	380	116	264	20	156	100	64	25	15	0	0	380	0	226	122	29	3	0
No contesta	5	4	1	0	1	1	3	0	0	0	0	0	5	2	2	0	0	1
MES DE TRUCADA AL SERVEI 012																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
Gener	100	32	68	8	32	19	24	10	7	26	46	28	0	60	30	10	0	0
Febrer	100	36	64	7	33	24	18	11	7	33	34	32	1	56	38	5	1	0
Març	100	35	65	7	23	34	19	10	7	24	34	41	1	58	29	11	1	1
Abril	100	33	67	8	33	23	19	10	7	33	24	42	1	51	40	8	1	0
Maig	100	32	68	9	33	22	18	10	8	24	43	33	0	42	47	11	0	0
Juny	100	37	63	8	32	25	21	6	8	34	40	25	1	36	45	19	0	0
Juliol	100	33	67	10	24	27	17	14	8	43	30	27	0	48	39	13	0	0
Agost	100	34	66	8	31	27	21	9	4	43	28	28	1	48	39	13	0	0
Setembre	100	36	64	6	32	23	23	10	6	27	43	30	0	51	39	10	0	0
Octubre	100	32	68	8	27	27	20	10	8	34	37	29	0	51	39	8	2	0
Novembre	100	34	66	9	31	24	19	10	7	32	31	37	0	50	40	9	1	0
Desembre	100	34	66	8	31	26	17	10	8	29	43	28	0	57	32	11	0	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	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
P1. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?															
Base: Total	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
Menys de tres mesos	47	13	9	10	8	6	1	0	9	9	11	13	2	1	2
Entre 3 i 6 mesos	23	5	6	5	3	3	0	1	6	9	1	4	3	0	0
Entre 6 i 12 mesos	30	4	10	9	3	3	1	0	7	3	7	6	6	1	0
Entre 1 i 2 anys	150	31	27	37	18	23	11	3	31	33	37	25	20	2	2
Més de 2 anys	936	174	195	191	159	128	45	44	212	229	206	154	83	31	21
No sap	14	1	5	2	2	3	1	0	1	7	3	2	1	0	0
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJÀ?															
Base: Total	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
Familiar o amic	231	41	47	56	35	35	12	5	46	56	59	32	26	9	3
Internet	76	21	21	14	12	5	3	0	21	18	11	17	5	1	3
Per la televisió	462	86	91	104	74	61	22	24	110	94	101	88	44	15	10
Per la ràdio	30	6	4	5	4	5	3	3	8	12	4	2	3	0	1
A la premsa	72	14	12	18	12	10	4	2	15	19	19	14	3	2	0
Revista de la Generalitat	53	3	19	9	6	8	6	2	10	13	11	7	12	0	0
Pàgines grogues	15	5	3	3	1	1	1	1	4	5	2	1	2	0	1
Algun altre servei telefònic	32	9	7	3	6	6	0	1	5	10	8	3	2	2	2
A la feina	14	2	2	6	3	1	0	0	5	5	2	2	0	0	0
Altres respostes	65	13	19	9	13	7	3	1	10	16	16	15	3	3	2
No sap	150	28	27	27	27	27	5	9	32	42	32	23	15	3	3
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?															
Base: Total	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
Molt satisfet	362	50	82	87	58	50	20	15	81	81	87	58	34	13	8
Bastant satisfet	660	142	149	124	99	90	30	26	158	168	137	115	57	15	10
Regular / normal	128	24	18	31	28	17	6	4	22	29	31	22	15	4	5
Poc satisfet	28	7	3	9	3	5	0	1	4	7	7	5	3	2	0
Gens satisfet	18	5	0	3	3	3	2	2	1	5	2	3	4	1	2
No sap	4	0	0	0	2	1	1	0	0	0	1	1	2	0	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	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
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	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
Base:	1195	228	251	253	191	166	58	48	266	290	264	202	114	34	25
Mitjana:	8.09	7.91	8.20	8.25	8.02	8.01	8.19	8.00	8.25	8.09	8.13	7.94	7.90	8.12	8.08
Desv.Típica:	1.58	1.72	1.27	1.52	1.75	1.63	1.56	1.76	1.45	1.64	1.48	1.59	1.80	1.63	2.04
0	4	2	0	0	1	1	0	0	0	2	1	1	0	0	0
1	4	0	0	2	1	0	0	1	0	0	0	1	3	0	0
2	8	3	0	1	2	1	0	1	2	3	0	2	0	0	1
3	6	2	1	0	1	1	1	0	1	3	1	0	0	1	0
4	9	2	2	2	1	1	1	0	1	1	3	1	2	0	1
5	38	7	4	7	8	9	2	1	8	7	8	6	7	1	1
6	59	12	10	14	13	8	1	1	13	14	13	12	4	3	0
7	196	42	52	30	28	26	11	7	41	41	48	43	14	5	4
8	395	80	77	82	62	57	17	20	80	109	87	63	41	8	7
9	239	37	63	59	30	30	11	9	62	50	48	42	25	9	3
10	237	41	42	56	44	32	14	8	58	60	55	31	18	7	8
No sap	5	0	1	1	2	0	1	0	0	0	1	2	1	1	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	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
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	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
Rapidesa	296	49	65	59	51	42	12	18	51	77	78	53	25	5	7
Amabilitat	113	19	24	29	11	17	4	9	34	22	23	14	14	3	3
Atenció (personal, al client)	213	36	40	48	38	31	15	5	48	63	35	32	21	10	4
Tenir molta i bé la informació	85	18	16	18	13	13	4	3	12	25	16	18	7	4	3
Bona informació	131	31	31	25	21	12	8	3	34	21	25	25	19	3	4
Resoldre, donar solucions	169	40	35	35	28	22	7	2	39	43	40	30	11	5	1
Eficàcia / eficiència	68	14	10	15	12	12	3	2	21	13	14	11	6	2	1
Professionalitat	37	9	5	5	6	7	3	2	8	10	10	5	4	0	0
Llenguatge clar i concís	17	2	6	1	3	3	1	1	4	2	5	4	1	1	0
Interès per resoldre la consulta	21	2	3	6	6	3	0	1	6	3	7	1	3	1	0
Preu de trucada (barat, gratuït)	21	3	8	6	1	2	0	1	4	4	4	5	2	1	1
Altres	10	1	1	5	1	0	1	1	2	2	3	3	0	0	0
No sap	19	4	8	2	2	2	1	0	3	5	5	3	2	0	1
P5-B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?															
Base: Ha esmentat un primer aspecte	1181	224	244	252	191	164	58	48	263	285	260	201	113	35	24
Rapidesa	158	29	29	32	31	27	5	5	39	31	38	28	11	7	4
Amabilitat	114	26	21	30	15	13	5	4	28	27	27	21	11	0	0
Atenció (personal, al client)	103	20	19	19	18	17	6	4	28	22	24	14	8	4	3
Tenir molta i bé la informació	48	6	8	13	7	10	2	2	9	15	11	9	4	0	0
Bona informació	97	18	16	20	21	7	7	8	21	27	21	11	12	3	2
Resoldre, donar solucions	111	19	24	25	17	15	6	5	21	29	22	27	10	1	1
Eficàcia / eficiència	86	13	22	17	13	13	2	6	14	19	20	16	8	6	3
Professionalitat	19	1	6	6	4	2	0	0	4	6	5	3	0	0	1
Llenguatge clar i concís	29	6	5	8	2	6	1	1	7	7	8	5	2	0	0
Interès per resoldre la consulta	24	6	2	7	5	2	1	1	10	5	1	4	2	1	1
Preu de trucada (barat, gratuït)	18	6	4	4	0	2	1	1	2	5	4	1	5	1	0
Altres	18	4	2	3	3	4	1	1	5	3	3	4	2	0	1
Cap altre	356	70	86	68	55	46	21	10	75	89	76	58	38	12	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	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25	
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?																
Base: Total	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25	
Rapidesa	454	78	94	91	82	69	17	23	90	108	116	81	36	12	11	
Amabilitat	227	45	45	59	26	30	9	13	62	49	50	35	25	3	3	
Atenció (personal, al client)	316	56	59	67	56	48	21	9	76	85	59	46	29	14	7	
Tenir molta i bé la informació	133	24	24	31	20	23	6	5	21	40	27	27	11	4	3	
Bona informació	228	49	47	45	42	19	15	11	55	48	46	36	31	6	6	
Resoldre, donar solucions	280	59	59	60	45	37	13	7	60	72	62	57	21	6	2	
Eficàcia / Eficiència	154	27	32	32	25	25	5	8	35	32	34	27	14	8	4	
Professionalitat	56	10	11	11	10	9	3	2	12	16	15	8	4	0	1	
Llenguatge clar i concís	46	8	11	9	5	9	2	2	11	9	13	9	3	1	0	
Interès per resoldre la consulta	45	8	5	13	11	5	1	2	16	8	8	5	5	2	1	
Preu de trucada (barat, gratuït)	39	9	12	10	1	4	1	2	6	9	8	6	7	2	1	
Altres	28	5	3	8	4	4	2	2	7	5	6	7	2	0	1	
No sap	19	4	8	2	2	2	1	0	3	5	5	3	2	0	1	

	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	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25	
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	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25	
Base:	1196	228	252	254	190	165	59	48	265	290	263	203	115	35	25	
Mitjana:	7.90	7.75	7.97	7.99	7.75	7.91	8.15	7.94	8.05	7.98	7.86	7.86	7.70	7.43	7.56	
Desv.Típica:	1.70	1.76	1.53	1.71	1.92	1.59	1.81	1.45	1.64	1.64	1.63	1.71	1.72	2.12	2.48	
0	6	2	0	1	2	0	1	0	0	1	1	2	0	1	1	
1	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	
2	8	1	2	2	2	1	0	0	3	4	0	1	0	0	0	
3	12	3	1	2	2	2	1	1	2	1	2	3	2	2	0	
4	11	4	2	2	3	0	0	0	2	2	4	2	1	0	0	
5	57	15	10	10	9	11	1	1	11	12	16	7	9	1	1	
6	87	14	19	16	17	13	3	5	24	15	21	14	10	2	1	
7	233	43	54	51	35	30	11	9	42	60	57	39	21	10	4	
8	333	68	73	67	49	48	14	14	66	86	67	62	35	8	9	
9	227	45	43	48	35	30	14	12	59	52	46	42	18	7	3	
10	220	33	48	54	35	30	14	6	56	57	49	31	18	4	5	
No sap	4	0	0	0	3	1	0	0	1	0	2	1	0	0	0	
AMABILITAT																
Base: Total	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25	
Base:	1196	228	252	254	190	165	59	48	265	290	263	203	115	35	25	
Mitjana:	8.67	8.63	8.69	8.70	8.61	8.58	9.00	8.71	8.71	8.71	8.70	8.70	8.52	8.37	8.32	
Desv.Típica:	1.34	1.29	1.24	1.36	1.34	1.60	1.26	1.07	1.24	1.35	1.26	1.32	1.47	1.37	2.27	
0	2	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	
2	3	1	0	0	0	2	0	0	0	2	0	1	0	0	0	
3	2	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	
4	2	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	
5	20	2	4	4	6	2	2	0	5	5	4	1	2	1	2	
6	39	8	6	11	8	5	1	0	8	10	8	6	5	2	0	
7	109	20	28	22	16	12	4	7	29	19	25	16	11	7	2	
8	326	68	70	64	50	51	8	15	68	80	75	56	35	7	5	
9	286	59	57	61	48	33	17	11	62	70	59	53	27	9	6	
10	407	69	86	91	61	58	27	15	93	103	91	68	34	9	9	
No sap	3	0	0	0	2	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	
No contesta	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	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	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25	
PROFESSIONALITAT																
Base: Total	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25	
Base:	1181	223	252	252	186	164	56	48	263	286	261	198	114	34	25	
Mitjana:	8.26	8.20	8.29	8.29	8.25	8.23	8.50	8.08	8.41	8.31	8.29	8.14	8.03	8.12	8.00	
Desv.Típica:	1.52	1.53	1.39	1.50	1.57	1.60	1.78	1.50	1.36	1.50	1.42	1.52	1.78	1.41	2.74	
0	4	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	2	
1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	
2	2	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	
3	4	0	1	1	1	1	0	0	1	2	1	0	0	0	0	
4	10	3	0	1	2	2	1	1	0	2	3	3	2	0	0	
5	36	7	10	9	3	3	1	3	7	9	4	8	7	0	1	
6	62	17	13	13	11	6	1	1	15	17	12	10	4	4	0	
7	185	31	42	38	30	26	7	11	38	39	45	33	16	11	3	
8	334	66	71	73	49	53	11	11	70	80	80	58	36	4	6	
9	252	46	55	50	43	30	16	12	63	59	50	46	23	7	4	
10	291	52	60	66	45	41	18	9	69	77	65	39	24	8	9	
No sap	19	5	0	2	7	2	3	0	3	4	4	6	1	1	0	
ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA																
Base: Total	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25	
Base:	1192	228	252	252	189	164	59	48	265	289	263	202	113	35	25	
Mitjana:	8.07	7.81	8.21	8.16	8.02	8.06	8.37	7.92	8.22	8.11	8.13	7.92	7.91	7.66	8.00	
Desv.Típica:	1.80	1.92	1.49	1.82	1.94	1.83	1.92	1.70	1.67	1.85	1.74	1.84	1.83	1.91	2.43	
0	11	4	0	2	2	2	1	0	0	4	2	3	1	0	1	
1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
2	9	1	0	2	2	2	1	1	2	2	1	2	0	1	1	
3	4	1	0	0	3	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	
4	20	7	5	4	3	0	0	1	4	3	4	3	5	1	0	
5	45	9	8	8	7	9	2	2	11	11	9	5	6	3	0	
6	80	18	18	16	14	9	2	3	22	16	11	17	10	3	1	
7	202	41	42	47	28	29	6	9	37	55	50	34	16	6	4	
8	296	61	68	51	43	45	14	14	63	64	70	57	29	8	5	
9	219	41	46	47	38	24	14	9	46	54	45	41	20	7	6	
10	305	45	65	74	49	44	19	9	79	79	69	39	26	6	7	
No sap	7	0	0	1	4	2	0	0	1	1	1	2	2	0	0	
No contesta	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	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	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25	
LLENGUATGE CLAR I CONCÍS																
Base: Total	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25	
Base:	1195	228	252	254	189	165	59	48	265	289	264	203	115	34	25	
Mitjana:	8.52	8.43	8.58	8.57	8.39	8.54	8.69	8.56	8.62	8.53	8.50	8.50	8.43	8.26	8.60	
Desv.Típica:	1.37	1.41	1.29	1.32	1.42	1.42	1.63	1.13	1.25	1.38	1.33	1.33	1.50	1.68	2.06	
0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	
2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	
3	2	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	
4	5	3	0	1	1	0	0	0	0	2	1	0	2	0	0	
5	29	8	7	5	5	3	0	1	4	7	5	4	5	4	0	
6	52	9	11	11	12	6	2	1	12	16	8	9	6	1	0	
7	140	28	24	35	24	18	7	4	32	25	40	23	12	6	2	
8	333	63	76	63	51	52	11	17	67	83	80	63	29	4	7	
9	267	53	55	56	44	29	16	14	68	66	47	46	26	9	5	
10	365	64	79	83	51	55	22	11	82	89	82	57	35	10	10	
No sap	5	0	0	0	4	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA																
Base: Total	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25	
Base:	1194	228	252	253	189	165	59	48	266	290	262	202	114	35	25	
Mitjana:	8.23	8.21	8.24	8.34	8.15	8.10	8.37	8.38	8.32	8.33	8.26	8.11	8.13	8.14	7.48	
Desv.Típica:	1.60	1.57	1.35	1.58	1.68	1.91	1.83	1.25	1.48	1.46	1.48	1.77	1.68	1.54	3.08	
0	9	2	0	1	1	4	1	0	1	0	1	3	1	0	3	
2	2	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	
3	3	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	
4	7	2	0	1	2	1	1	0	1	2	2	1	1	0	0	
5	33	6	5	10	6	4	1	1	5	8	6	3	7	3	1	
6	89	15	22	16	18	11	4	3	22	22	17	20	6	2	0	
7	169	36	38	39	21	23	7	5	36	39	37	28	20	6	3	
8	332	63	81	59	50	49	12	18	72	81	85	52	26	8	8	
9	248	53	47	49	46	29	14	10	59	56	49	47	26	8	3	
10	302	51	58	77	43	43	19	11	69	81	64	46	27	8	7	
No sap	6	0	0	1	4	1	0	0	0	0	3	2	1	0	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	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
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	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
Base:	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
Mitjana:	8.94	9.02	8.94	8.89	8.81	9.02	8.86	9.13	8.97	8.97	8.94	8.90	8.85	8.89	9.00
Desv.Típica:	1.22	1.15	1.24	1.27	1.35	1.08	1.22	.94	1.14	1.18	1.26	1.35	1.17	1.13	1.32
2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
3	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
4	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
5	16	2	5	4	3	1	1	0	1	4	7	3	0	0	1
6	25	5	7	7	5	0	1	0	6	6	2	6	3	1	1
7	95	17	18	19	19	14	5	3	24	21	20	14	14	2	0
8	270	46	57	53	45	43	17	9	57	67	62	39	28	12	5
9	249	51	47	62	35	30	9	15	59	59	48	50	22	5	6
10	542	107	118	108	84	78	26	21	119	133	125	90	48	15	12
AMABILITAT															
Base: Total	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
Base:	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
Mitjana:	9.07	9.04	9.04	9.03	9.02	9.16	9.25	9.31	9.17	9.06	9.05	8.94	9.11	9.06	9.40
Desv.Típica:	1.20	1.19	1.18	1.38	1.21	1.03	.92	1.03	1.09	1.17	1.22	1.41	1.04	1.08	1.08
0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
5	12	2	3	3	3	0	0	1	2	3	4	2	0	1	0
6	26	7	6	6	3	4	0	0	3	7	7	7	1	0	1
7	84	19	18	18	18	8	2	1	19	22	21	11	10	0	1
8	216	38	49	43	37	29	13	7	45	53	46	41	20	9	2
9	249	49	52	49	34	42	12	11	53	58	50	46	28	10	4
10	611	113	124	133	98	83	32	28	144	147	137	95	56	15	17

	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	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
PROFESSIONALITAT															
Base: Total	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
Base:	1198	228	252	254	192	166	58	48	266	290	264	204	115	35	24
Mitjana:	9.20	9.17	9.11	9.30	9.19	9.24	9.16	9.19	9.32	9.22	9.15	9.14	9.18	8.89	9.08
Desv.Típica:	1.06	1.02	1.10	1.14	1.05	1.02	.89	.98	.94	1.04	1.04	1.18	.97	1.53	1.21
0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
4	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
5	5	1	2	0	1	1	0	0	0	2	1	1	0	1	0
6	12	1	5	4	2	0	0	0	3	2	2	1	1	1	2
7	64	15	17	12	11	3	2	4	13	18	18	11	3	1	0
8	204	41	38	33	35	37	13	7	32	46	49	35	30	8	4
9	272	54	67	50	39	32	17	13	66	61	59	54	21	5	6
10	639	116	123	154	104	92	26	24	152	161	135	101	60	18	12
No sap	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
No contesta	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA															
Base: Total	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
Base:	1198	228	252	254	191	166	59	48	266	290	264	204	115	34	25
Mitjana:	9.45	9.47	9.39	9.51	9.45	9.44	9.36	9.52	9.46	9.49	9.36	9.46	9.43	9.62	9.60
Desv.Típica:	.89	.88	.95	.83	.96	.86	.85	.82	.92	.82	.98	.86	.90	.74	.82
5	2	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
6	9	0	4	1	4	0	0	0	2	1	3	2	1	0	0
7	41	8	9	9	5	7	1	2	11	8	13	3	4	1	1
8	131	25	33	23	15	20	11	4	23	32	39	19	14	2	2
9	228	42	45	47	40	32	13	9	51	55	41	50	22	6	3
10	787	152	161	174	126	107	34	33	178	194	168	129	74	25	19
No sap	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
No contesta	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	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	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25	
LLENGUATGE CLAR I CONCÍS																
Base: Total	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25	
Base:	1199	228	252	253	193	166	59	48	265	290	265	204	115	35	25	
Mitjana:	9.16	9.20	9.05	9.24	9.15	9.12	9.32	9.10	9.25	9.18	9.10	9.10	9.19	8.94	9.24	
Desv.Típica:	1.05	1.03	1.14	1.00	1.12	1.00	.90	.97	.99	1.05	1.08	1.09	.98	1.21	.97	
5	4	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	
6	13	2	5	1	4	1	0	0	1	3	3	4	1	1	0	
7	85	12	25	15	16	10	2	5	18	22	21	13	6	4	1	
8	206	43	41	42	27	37	11	5	35	45	51	39	22	8	6	
9	269	47	58	55	41	38	12	18	65	65	57	46	27	5	4	
10	622	123	122	139	104	80	34	20	145	154	132	101	59	17	14	
No sap	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA																
Base: Total	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25	
Base:	1199	228	252	254	192	166	59	48	266	290	265	204	115	34	25	
Mitjana:	9.28	9.23	9.18	9.43	9.30	9.20	9.32	9.29	9.35	9.36	9.18	9.25	9.21	9.03	9.44	
Desv.Típica:	1.06	1.08	1.18	.93	1.03	1.14	.84	.90	1.00	.96	1.15	1.07	1.17	1.19	.71	
5	10	2	3	1	2	2	0	0	2	0	4	3	1	0	0	
6	21	3	10	2	1	4	0	1	3	5	5	2	4	2	0	
7	57	13	12	10	12	8	2	0	11	10	18	8	8	2	0	
8	153	35	30	27	19	26	8	8	31	40	32	31	11	5	3	
9	257	44	55	49	46	31	18	14	56	56	59	45	24	9	8	
10	701	131	142	165	112	95	31	25	163	179	147	115	67	16	14	
No sap	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	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	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25	
P8-A. I DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ÉS EL MÉS IMPORTANT?																
Base: Total	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25	
Rapidesa	215	30	60	40	29	35	11	10	52	51	47	42	11	10	2	
Amabilitat	179	36	31	43	27	22	12	8	46	49	32	25	18	4	5	
Professionalitat	211	44	34	51	29	36	11	6	58	43	44	30	25	6	5	
Adequació de la resposta	313	59	69	68	62	28	15	12	65	79	67	56	31	6	9	
Llenguatge clar i concís	48	12	3	9	9	9	1	5	14	10	10	8	4	2	0	
Interès per resoldre la consulta	225	45	53	43	35	34	8	7	31	56	63	41	24	6	4	
Tot és important	8	2	2	0	1	2	1	0	0	2	2	2	2	0	0	
No contesta	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
P8-B. I EL SEGON?																
Base: Ha esmentat un primer aspecte	1191	226	250	254	191	164	58	48	266	288	263	202	113	34	25	
Rapidesa	222	47	37	48	41	35	6	8	47	56	53	26	24	8	8	
Amabilitat	216	33	47	52	33	31	13	7	51	44	51	36	20	11	3	
Professionalitat	185	37	40	35	27	23	11	12	31	44	47	39	14	3	7	
Adequació de la resposta	253	46	57	57	36	39	10	8	62	67	55	41	20	6	2	
Llenguatge clar i concís	116	26	30	21	22	10	5	2	26	24	22	30	12	1	1	
Interès per resoldre la consulta	191	35	39	39	31	26	10	11	48	53	35	27	22	4	2	
Altres respostes	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	1	
Cap altre	6	2	0	2	1	0	1	0	1	0	0	2	1	1	1	
P8. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?																
Base: Total	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25	
Rapidesa	437	77	97	88	70	70	17	18	99	107	100	68	35	18	10	
Amabilitat	395	69	78	95	60	53	25	15	97	93	83	61	38	15	8	
Professionalitat	396	81	74	86	56	59	22	18	89	87	91	69	39	9	12	
Adequació de la resposta	566	105	126	125	98	67	25	20	127	146	122	97	51	12	11	
Llenguatge clar i concís	164	38	33	30	31	19	6	7	40	34	32	38	16	3	1	
Interès per resoldre la consulta	416	80	92	82	66	60	18	18	79	109	98	68	46	10	6	
Tot és important	8	2	2	0	1	2	1	0	0	2	2	2	2	0	0	
Altres	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	1	
No contesta	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
P9. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. SAP L'HORARI DEL SERVEI DEL 012?															
Base: Total	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	326	62	66	59	58	37	27	17	70	69	65	54	35	20	13
Sí, però s'equivoca	74	15	18	17	8	11	2	3	20	13	23	10	5	1	2
No	800	151	168	178	127	118	30	28	176	208	177	140	75	14	10
P10. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012?															
Base: Total	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
Més d'un cop al dia	3	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0
Diàriament o pràcticament diària	5	3	1	1	0	0	0	0	3	0	2	0	0	0	0
Algunes vegades a la setmana	69	11	20	12	8	10	6	2	15	15	18	11	7	1	2
Algunes vegades al mes	341	52	65	72	65	54	17	16	84	77	87	48	27	12	6
Menor freqüència	782	161	165	169	120	101	36	30	164	197	157	145	80	22	17
P11. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...															
Base: Total	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
Al matí	415	84	82	98	62	65	14	10	103	133	93	55	22	1	8
A la tarda	163	31	40	33	22	24	7	6	15	22	44	38	40	3	1
A la nit	38	4	8	10	3	5	5	3	1	5	2	6	7	14	3
Indiferent	576	108	118	112	106	70	33	29	145	129	124	103	45	17	13
No sap	8	1	4	1	0	2	0	0	2	1	2	2	1	0	0
P12. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...															
Base: Total	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
Només (o gairebé) els dies laborables	688	139	164	157	114	92	15	7	154	183	156	118	57	9	11
Només els caps de setmana	44	5	2	9	2	7	7	12	6	9	4	12	7	5	1
Indistintament	463	83	85	88	76	66	36	29	105	97	104	74	50	20	13
No sap	5	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA							
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8	
TOTAL	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25	
P13. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?																
Base: Total	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25	
Només un vegada	625	123	140	130	94	72	35	31	118	161	137	109	66	21	13	
2 o 3 vegades	432	75	78	98	74	74	18	15	107	102	94	70	36	13	10	
4 o 5 vegades	86	17	18	15	16	15	4	1	21	17	19	16	11	0	2	
Més de 5 vegades	35	9	10	5	7	3	1	0	12	6	9	6	1	1	0	
No sap	22	4	6	6	2	2	1	1	8	4	6	3	1	0	0	
P14. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?																
Base: Total	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25	
Per motius de feina	211	39	49	46	45	28	3	1	55	56	43	35	13	2	7	
Per motius personals	973	187	200	207	144	136	53	46	208	230	218	167	100	32	18	
Altres	3	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	
No sap	13	1	3	0	3	2	3	1	2	3	4	1	2	1	0	
P15. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?																
Base: Total	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25	
Sí	1031	190	219	221	161	148	52	40	239	256	223	167	93	30	23	
No	115	33	21	17	19	15	4	6	17	28	28	24	14	2	2	
A mitges	47	4	11	13	12	3	2	2	8	5	14	10	7	3	0	
No sap	7	1	1	3	1	0	1	0	2	1	0	3	1	0	0	
P15.1. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL CONSIDERA QUE NO LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?																
Base: No li van solucionar la consulta	162	37	32	30	31	18	6	8	25	33	42	34	21	5	2	
Em van dir que no tenien la informació	28	7	6	5	4	2	1	3	5	5	3	9	4	2	0	
Em van adreçar a un número equivocat	19	6	2	3	5	2	0	1	2	6	6	2	3	0	0	
Em van donar una informació errònia	24	5	5	2	5	4	2	1	5	5	5	8	0	1	0	
Estic esperant la resposta	15	4	2	4	3	1	0	1	1	2	3	4	4	0	1	
Em van adreçar a un altre lloc	24	4	8	4	3	3	1	1	5	4	6	4	4	1	0	
Inseguretat de la resposta	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	
No ho sabien	33	5	6	8	8	4	2	0	4	8	14	4	2	0	1	
Atenció dolenta	8	1	2	2	2	1	0	0	0	0	3	1	3	1	0	
Problemes tècnics	3	2	0	0	0	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0	
Altres	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	
No sap	4	3	0	1	0	0	0	0	2	1	0	1	0	0	0	
No contesta	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	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	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
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	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
Sí	195	39	57	35	29	23	8	4	43	52	45	28	19	5	3
No	967	186	187	214	151	138	47	44	214	230	209	172	92	29	21
No sap	38	3	8	5	13	5	4	0	9	8	11	4	4	1	1
P16.2. VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?															
Base: Total	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
Sí	400	86	89	69	63	62	22	9	94	84	89	76	40	6	11
No	690	121	139	162	108	92	32	36	151	173	150	117	62	24	13
No sap	110	21	24	23	22	12	5	3	21	33	26	11	13	5	1
P16.3. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?															
Base: Total	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
Sí	1164	222	242	245	186	164	58	47	259	280	261	197	108	35	24
No	32	6	8	7	7	2	1	1	5	9	4	7	6	0	1
No sap	4	0	2	2	0	0	0	0	2	1	0	0	1	0	0
P16.4. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?															
Base: Total	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
Sí	1183	227	249	250	190	162	58	47	262	286	264	201	111	35	24
No	16	1	2	4	3	4	1	1	3	4	1	3	4	0	1
No sap	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
P16.5. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?															
Base: Total	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
Sí	1124	209	240	237	177	157	57	47	253	271	253	188	106	32	21
No	68	18	11	16	14	7	1	1	11	16	11	15	9	3	3
No sap	7	1	1	1	2	1	1	0	2	2	1	1	0	0	1
No contesta	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	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	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
P16.6. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RÀPIDAMENT?															
Base: Total	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
Sí	1044	200	223	220	161	148	52	40	233	264	226	177	95	28	21
No	144	25	28	31	29	17	6	8	29	23	37	25	19	7	4
No sap	11	3	0	3	3	1	1	0	4	3	1	2	1	0	0
No contesta	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
P17. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?															
Base: Total	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
Sí	1173	219	250	249	191	159	58	47	261	277	262	201	112	35	25
No	10	4	0	1	1	3	1	0	1	5	1	1	2	0	0
No sap	17	5	2	4	1	4	0	1	4	8	2	2	1	0	0
P18. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?															
Base: Total	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
Sí	1151	218	240	246	183	161	56	47	259	278	256	197	106	30	25
No	42	9	11	6	7	5	3	1	5	11	6	7	8	5	0
No sap	7	1	1	2	3	0	0	0	2	1	3	0	1	0	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	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
P19. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?															
Base: Total	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
Cada dia	742	142	168	163	120	100	24	25	157	196	154	136	66	20	13
Algunes vegades a la setmana	141	27	25	29	24	19	9	8	27	32	36	23	15	5	3
Algunes vegades al mes	49	8	9	13	10	7	2	0	11	11	9	11	6	1	0
Menor freqüència	28	5	4	5	6	3	4	1	8	3	7	6	1	2	1
Mai / quasi mai	240	46	46	44	33	37	20	14	63	48	59	28	27	7	8
P19.1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?															
Base: Es connecta cada dia	742	142	168	163	120	100	24	25	157	196	154	136	66	20	13
Menys d'1 hora	86	17	15	20	11	17	3	3	18	26	14	15	6	5	2
1 a 2 hores	219	48	54	42	36	22	10	7	40	65	39	40	22	9	4
2 a 3 hores	191	29	40	44	34	29	6	9	49	38	47	34	18	1	4
3 a 5 hores	107	22	28	26	15	13	1	2	23	24	26	19	9	5	1
5 a 8 hores	62	8	15	14	13	9	2	1	16	19	11	13	2	0	1
8 hores	54	15	14	10	8	5	0	2	9	17	11	11	6	0	0
Més de 8 hores	22	3	2	7	2	5	2	1	1	7	6	4	3	0	1
No sap	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Base:	741	142	168	163	119	100	24	25	156	196	154	136	66	20	13
Mitjana (en minuts):	165.38	164.40	163.90	169.08	165.70	165.80	153.96	164.40	152.60	172.01	176.79	169.45	163.94	92.25	160.77
Desv.Típica:	153.33	152.40	142.37	151.69	161.00	157.81	180.83	174.09	125.32	164.42	167.17	151.74	156.06	78.38	184.58
P19.2. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA A LA SETMANA?															
Base: Es connecta algunes vegades a la setmana	141	27	25	29	24	19	9	8	27	32	36	23	15	5	3
Menys d'1 hora	4	1	1	0	2	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0
1 hora	45	6	8	15	4	6	4	2	9	11	10	5	6	3	1
Entre 2 i 3 hores	36	6	7	7	10	4	1	1	6	7	9	8	4	0	2
Entre 3 i 5 hores	35	11	6	4	3	5	2	4	8	7	7	8	3	2	0
Més de 5	20	3	2	3	5	4	2	1	4	6	6	2	2	0	0
No sap	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Base:	140	27	24	29	24	19	9	8	27	32	35	23	15	5	3
Mitjana (en minuts):	212.39	183.33	236.46	134.48	205.00	350.53	176.67	255.00	200.00	206.25	233.29	264.78	160.00	156.00	100.00
Desv.Típica:	323.73	115.09	473.19	124.89	212.81	602.75	123.65	198.43	195.49	242.02	429.58	474.57	136.24	117.58	28.28

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	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
P20. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?															
Base: Total	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
Sí	892	169	193	196	138	123	42	31	195	223	191	162	86	21	14
No	307	59	58	58	55	43	17	17	70	67	74	42	29	14	11
No sap	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
P21. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?															
Base: Total	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
Gencat.cat / Gencat	815	159	173	176	132	109	32	34	176	196	168	156	77	25	17
Altres	17	3	1	7	3	3	0	0	4	2	4	1	4	1	1
No sap	368	66	78	71	58	54	27	14	86	92	93	47	34	9	7
P21.1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.CAT. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?															
Base: No esmenta espontàniament Gencat.cat	385	69	79	78	61	57	27	14	90	94	97	48	38	10	8
Sí	277	39	61	62	45	43	17	10	70	64	68	34	29	6	6
No	108	30	18	16	16	14	10	4	20	30	29	14	9	4	2
P21.2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?															
Base: Coneix Gencat.cat	1092	198	234	238	177	152	49	44	246	260	236	190	106	31	23
Sí	823	162	180	185	132	107	28	29	180	207	169	152	75	25	15
No	268	35	54	53	45	45	21	15	66	52	67	38	31	6	8
No sap	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	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	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
P21.3. QUINA TEMÀTICA ÉS LA QUE MÉS CONSULTA?															
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	162	180	185	132	107	28	29	180	207	169	152	75	25	15
Estudis	185	33	33	44	32	28	8	7	37	44	49	33	16	5	1
Ocupació	129	31	29	26	20	17	3	3	22	33	22	30	15	4	3
Habitatge	37	5	10	4	8	8	1	1	6	12	4	6	6	3	0
Certificats, tràmits	22	4	5	6	6	0	0	1	8	5	4	5	0	0	0
Cursos	19	2	3	4	7	2	0	1	8	3	4	3	0	1	0
Pensions, ajudes, subvencions	111	21	27	29	18	11	4	1	22	32	24	19	10	3	1
Multes	5	0	2	2	1	0	0	0	0	1	2	1	1	0	0
Agenda cultural	32	4	2	11	4	5	1	5	9	6	6	6	2	2	1
Normativa i legislació	27	6	6	3	4	4	2	2	6	6	9	4	1	0	1
Temes mèdics	39	9	7	12	3	3	1	4	7	14	5	4	7	0	2
Mapes, plànols municipals	10	2	4	1	1	1	0	1	1	3	1	2	1	1	1
Servei meteorològic	13	2	1	5	2	3	0	0	3	2	5	1	1	0	1
Turisme	14	4	4	3	0	3	0	0	2	7	0	4	1	0	0
Transports	14	3	5	2	2	2	0	0	3	5	4	1	1	0	0
Consultes per feina / estudis	26	6	6	6	5	3	0	0	8	3	7	6	2	0	0
Informació sobre la Generalitat	53	9	11	9	5	11	4	4	13	12	12	10	3	2	1
Informació Direcció General	2	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0
Trànsit															
Activitats nens / jovent	7	2	2	0	2	1	0	0	2	2	2	0	1	0	0
Mitjans comunicació (TV, TDT)	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0
Informació	25	8	4	8	0	3	2	0	4	8	3	5	1	2	2
Altres	35	10	8	5	8	4	0	0	13	5	7	5	4	1	0
Cap	5	1	3	0	1	0	0	0	3	0	0	1	0	0	1
No sap	32	2	11	8	4	4	2	1	7	9	3	8	4	1	0
No contesta	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
P21.4. COM LA VA CONÈIXER?															
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	162	180	185	132	107	28	29	180	207	169	152	75	25	15
Trucant al 012	34	9	11	7	3	1	2	1	10	8	9	6	0	0	1
Familiar o amic	136	23	23	35	28	17	5	5	36	32	34	24	6	2	2
Cercadors d'Internet	125	20	32	24	19	25	2	3	25	32	24	24	16	0	4
Per la televisió	157	41	24	34	23	22	5	8	39	38	29	28	13	7	3
Per la ràdio	16	3	2	4	4	2	1	0	5	3	1	3	1	0	3
Per la premsa	37	6	11	10	3	4	2	1	2	11	9	7	7	1	0
Per la revista de la Generalitat	33	2	9	9	4	5	2	2	6	5	10	5	6	1	0
A la feina / centre d'estudis	122	22	30	27	20	14	3	6	26	28	18	26	13	10	1
Altres	49	11	11	14	7	3	2	1	11	12	9	10	6	1	0
No sap	114	25	27	21	21	14	4	2	20	38	26	19	7	3	1

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8	DE 11	DE 13	DE 16	DE 19	DE 22	DE 1
									A 11	A 13	A 16	A 19	A 22	A 1	A 8
TOTAL	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
P21.5. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?															
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	162	180	185	132	107	28	29	180	207	169	152	75	25	15
Menys d'un mes	487	96	108	109	79	57	16	22	108	120	101	95	45	13	5
D'un a dos mesos	149	32	32	41	22	18	3	1	28	38	31	30	13	5	4
Tres o quatre mesos	71	9	13	15	13	13	3	5	17	16	12	10	8	4	4
Més de quatre mesos	105	24	21	18	17	18	6	1	27	28	22	14	9	3	2
No sap	11	1	6	2	1	1	0	0	0	5	3	3	0	0	0
P21.5.1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?															
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	162	180	185	132	107	28	29	180	207	169	152	75	25	15
Sí	275	57	56	67	39	34	10	12	59	65	57	57	28	6	3
No	137	24	35	26	25	19	1	7	28	35	27	28	13	4	2
No l'havia visitat abans	142	27	27	35	28	13	7	5	36	40	32	17	8	5	4
No sap	269	54	62	57	40	41	10	5	57	67	53	50	26	10	6
P21.5.2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?															
Base: Creu que la pàgina web ha millorat	275	57	56	67	39	34	10	12	59	65	57	57	28	6	3
Accessibilitat	24	6	3	8	2	4	0	1	4	4	4	8	3	1	0
Claredat	33	8	8	5	5	3	1	3	7	8	7	10	1	0	0
Més informació, més serveis	83	15	17	21	9	12	6	3	19	22	14	15	10	1	2
Disseny, imatge	37	12	7	10	6	1	1	0	8	8	8	8	4	1	0
Facilitat per buscar/trobar coses (cercadors)	56	10	13	16	7	10	0	0	9	17	13	9	6	1	1
Rapidesa	26	5	5	4	5	2	2	3	8	4	6	4	3	1	0
Altres	4	0	2	0	1	0	0	1	1	0	2	1	0	0	0
No sap	12	1	1	3	4	2	0	1	3	2	3	2	1	1	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	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
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	162	180	185	132	107	28	29	180	207	169	152	75	25	15
Base:	772	154	165	175	127	101	23	27	167	191	164	143	70	23	14
Mitjana:	7.48	7.48	7.44	7.51	7.52	7.36	7.70	7.70	7.64	7.61	7.43	7.41	7.46	6.61	6.86
Desv.Típica:	1.42	1.36	1.45	1.38	1.51	1.53	1.46	1.10	1.41	1.38	1.46	1.38	1.55	1.31	1.25
0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
3	4	2	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0
4	6	1	2	2	0	1	0	0	2	2	0	0	2	0	0
5	65	11	15	17	8	12	1	1	10	13	8	17	8	6	3
6	92	16	25	15	16	13	4	3	18	18	31	14	4	5	2
7	192	39	31	46	41	24	6	5	37	46	42	34	23	6	4
8	259	56	60	61	32	31	6	13	63	69	48	54	17	4	4
9	82	20	16	18	14	8	2	4	16	24	19	13	7	2	1
10	71	9	15	16	15	11	4	1	20	18	14	10	9	0	0
No sap	51	8	15	10	5	6	5	2	13	16	5	9	5	2	1

	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	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
P22. SEXE DE L'ENTREVISTAT															
Base: Total	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
Home	408	73	94	79	61	58	20	23	81	95	100	68	36	15	13
Dona	792	155	158	175	132	108	39	25	185	195	165	136	79	20	12
P23. EDAT DE L'ENTREVISTAT															
Base: Total	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
Fins a 25 anys	96	18	22	17	20	12	4	3	15	22	24	17	9	9	0
De 25 a 34	362	73	82	78	57	38	16	18	77	96	72	67	34	10	6
De 35 a 44	301	61	60	71	51	40	12	6	66	76	65	57	27	3	7
De 45 a 54	236	40	48	51	35	38	14	10	61	37	55	41	28	4	10
De 55 a 64	120	18	26	19	23	23	6	5	26	34	26	13	15	5	1
65 i més	85	18	14	18	7	15	7	6	21	25	23	9	2	4	1
P24. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER?															
Base: Total	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
Catalunya	947	181	199	198	153	132	46	38	208	230	208	161	92	28	20
Resta d'Espanya	168	31	38	35	26	25	7	6	43	42	40	24	13	3	3
Estranger	83	16	15	20	13	9	6	4	14	18	17	18	10	4	2
No contesta	2	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
P25.1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?															
Base: Total	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
Català	608	105	128	129	98	91	30	27	142	137	129	108	60	16	16
Castellà	457	101	101	90	71	55	22	17	102	117	98	79	42	12	7
Ambdues per igual	128	20	23	34	20	20	7	4	20	35	37	17	12	6	1
Altres	6	2	0	1	3	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1
No contesta	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
P25.2. I A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?															
Base: Total	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
Català	475	88	94	111	80	69	16	17	108	110	96	88	50	8	15
Castellà	182	37	42	37	30	21	9	6	32	48	48	24	22	5	3
Ambdues per igual	225	40	51	43	33	35	10	13	49	55	53	40	15	12	1
No treballa / no estudia	315	63	65	62	49	41	24	11	76	76	68	52	27	10	6
Altres	2	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0
No contesta	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0

	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	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
P25.3. I AMB ELS AMICS?															
Base: Total	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
Català	504	91	111	106	79	72	23	22	109	116	105	100	46	12	16
Castellà	371	80	79	75	62	44	16	15	80	105	88	52	31	10	5
Ambdues per igual	322	57	62	73	50	50	19	11	76	69	71	51	38	13	4
Altres	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
No contesta	2	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0
P26. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER EL SEU PARE?															
Base: Total	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
Catalunya	589	98	123	129	98	88	27	26	127	146	122	102	56	21	15
Resta d'Espanya	520	114	114	99	79	70	25	19	122	123	124	84	49	10	8
Estranger	85	15	15	24	14	8	6	3	16	20	17	17	9	4	2
No contesta	6	1	0	2	2	0	1	0	1	1	2	1	1	0	0
P27. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER LA SEVA MARE?															
Base: Total	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
Catalunya	575	101	125	120	92	84	29	24	126	140	118	99	59	20	13
Resta d'Espanya	522	109	110	106	82	71	24	20	123	127	120	85	46	11	10
Estranger	97	17	17	26	17	11	5	4	16	22	25	19	9	4	2
No contesta	6	1	0	2	2	0	1	0	1	1	2	1	1	0	0
P28. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?															
Base: Total	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
Sense estudis	2	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0
Estudis primaris no acabats, PGS (Programa de garantia social)	25	2	6	7	3	5	1	1	5	4	11	2	3	0	0
Estudis primaris acabats (ESO, EGB, FP-1, Batxillerat elemental)	355	60	80	74	62	49	16	14	85	85	87	40	37	13	8
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Mòdul professional 2 i 3, Batxiller superior antic	433	86	91	94	64	56	27	15	104	108	77	79	40	16	9
Universitari grau mig (primer cicle)	93	19	15	18	17	14	5	5	16	27	21	18	5	3	3
Universitari grau superior (segon o tercer cicle)	287	59	60	59	46	42	10	11	54	64	68	63	30	3	5
No contesta	5	1	0	2	1	0	0	1	1	2	1	1	0	0	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	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
P29. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?															
Base: Total	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
Treballa per compte propi	174	34	36	43	24	25	9	3	37	38	40	36	11	3	9
Treballa per compte d'altri	672	121	145	143	113	94	25	31	145	168	151	107	73	18	10
No treballa	348	72	71	66	54	47	25	13	82	82	73	60	31	14	6
No contesta	6	1	0	2	2	0	0	1	2	2	1	1	0	0	0
P29.1. VOSTÈ ÉS...															
Base: Treballa per compte propi	174	34	36	43	24	25	9	3	37	38	40	36	11	3	9
Empressari o professional amb assalariats	55	13	10	14	6	8	3	1	10	15	11	12	5	0	2
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	117	21	24	29	18	17	6	2	27	23	29	22	6	3	7
Membre de cooperativa	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0
Base: Treballa per compte d'altri	672	121	145	143	113	94	25	31	145	168	151	107	73	18	10
Assalariat indefinit	515	100	112	105	78	78	20	22	113	132	115	76	55	14	10
Assalariat eventual o interí	154	21	33	37	33	16	5	9	30	36	36	31	17	4	0
No contesta	3	0	0	1	2	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0
Base: No treballa	348	72	71	66	54	47	25	13	82	82	73	60	31	14	6
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	118	20	20	22	16	23	10	7	24	30	30	18	7	6	3
Aturat i ha treballat abans	121	26	26	25	21	11	9	3	32	24	23	25	13	3	1
Pensionista (abans no ha treballat)	8	0	1	3	2	1	1	0	1	3	2	1	1	0	0
Aturat i busca la primera feina	2	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0
Estudiant	33	9	6	4	5	6	1	2	6	6	5	8	4	4	0
Mestressa de casa	64	16	16	11	10	6	4	1	18	17	13	8	5	1	2
Està de baixa	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
No contesta	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	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	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
P29.4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?															
Base: Treballa	846	155	181	186	137	119	34	34	182	206	191	143	84	21	19
Públic (administració o empresa pública)	203	31	39	48	36	38	3	8	45	51	45	32	22	5	3
Sector privat	635	123	141	134	100	80	31	26	134	152	146	109	62	16	16
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	7	1	1	3	1	1	0	0	2	3	0	2	0	0	0
No contesta	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
P29.5. I A QUINA BRANCA?															
Base: Treballa	846	155	181	186	137	119	34	34	182	206	191	143	84	21	19
Agrari	17	2	1	5	3	4	2	0	3	4	0	5	2	3	0
Indústria	115	25	29	22	15	16	5	3	18	34	29	16	12	4	2
Serveis	651	116	141	146	106	92	24	26	144	152	149	112	67	14	13
Construcció	58	11	10	12	10	7	3	5	14	15	12	10	3	0	4
No contesta	5	1	0	1	3	0	0	0	3	1	1	0	0	0	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	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
P30. COMARCA DE RESIDÈNCIA															
Base: Total	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
Alt Camp	6	1	0	0	2	0	2	1	2	0	0	2	1	0	1
Alt Empordà	13	0	1	4	4	1	2	1	2	4	2	3	1	1	0
Alt Penedès	25	4	8	3	3	3	3	1	5	4	7	4	2	2	1
Anoia	23	3	6	6	2	2	2	2	5	8	1	4	3	1	1
Bages	27	8	3	6	4	3	1	2	10	6	4	4	3	0	0
Baix Camp	29	8	5	8	3	3	2	0	5	9	4	4	4	2	1
Baix Ebre	8	1	1	1	2	1	0	2	1	2	2	1	1	1	0
Baix Empordà	16	2	5	4	2	2	1	0	3	3	4	3	2	0	1
Baix Llobregat	105	21	23	25	10	19	4	3	20	24	27	18	8	5	3
Baix Penedès	9	1	1	3	4	0	0	0	0	3	4	0	0	1	1
Barcelonès	81	17	15	18	13	15	2	1	19	26	19	10	6	1	0
Berguedà	4	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0
Cerdanya	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0
Conca de Barberà	4	2	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	2	0	0
Garraf	24	5	5	6	2	2	4	0	3	4	6	10	1	0	0
Garrigues	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Garrotxa	6	0	1	2	1	1	1	0	0	2	2	1	1	0	0
Gironès	31	7	4	8	7	2	2	1	8	10	3	7	2	0	1
Maresme	79	13	18	16	16	14	2	0	10	22	23	11	9	3	1
Montsià	3	1	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0
Noguera	6	0	3	0	1	1	0	1	2	2	2	0	0	0	0
Osona	18	1	8	2	3	2	1	1	6	2	2	3	3	0	2
Pallars Jussà	2	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
Pallars Sobirà	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Pla de l'Estany	9	2	1	1	1	3	1	0	2	3	0	2	2	0	0
Pla d'Urgell	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Priorat	2	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0
Ribera d'Ebre	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Ripollès	2	1	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0
Segarra	4	0	0	0	1	1	0	2	1	1	0	1	1	0	0
Segrià	37	10	7	7	6	5	1	1	9	9	8	9	1	1	0
Selva	19	1	5	5	4	4	0	0	5	1	6	4	1	1	1
Tarragonès	33	4	7	10	6	4	0	2	10	7	8	5	2	1	0
Terra Alta	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
Urgell	8	1	0	3	1	3	0	0	2	2	2	1	0	1	0
Val d'Aran	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Vallès Occidental	155	32	33	29	29	23	6	3	40	34	30	17	24	5	5
Vallès Oriental	68	16	19	10	6	11	4	2	21	10	11	13	11	2	0
Barcelona ciutat	336	61	72	72	55	39	16	21	67	88	85	61	22	7	6

	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	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
REGIÓ DE RESIDÈNCIA															
Base: Total	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	537	108	121	107	79	87	25	10	118	124	123	83	61	18	10
Comarques gironines	96	13	17	24	20	13	7	2	22	23	17	20	9	2	3
Camp de Tarragona	83	17	13	21	16	8	5	3	18	20	16	12	10	4	3
Terres de l'Ebre	13	3	1	3	2	1	0	3	5	2	2	1	2	1	0
Àmbit de Ponent	57	11	10	10	11	10	1	4	14	14	13	12	2	2	0
Comarques centrals	72	12	17	15	10	8	5	5	22	17	8	12	9	1	3
Alt Pirineu i Aran	6	3	1	2	0	0	0	0	0	2	1	3	0	0	0
Barcelona ciutat	336	61	72	72	55	39	16	21	67	88	85	61	22	7	6
P31. EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL?															
Base: Viu a Barcelona ciutat	336	61	72	72	55	39	16	21	67	88	85	61	22	7	6
Ciutat Vella	17	3	2	3	3	2	2	2	3	5	5	2	1	0	1
Eixample	62	11	14	10	13	8	1	5	17	10	23	9	2	0	1
Sants-Montjuic	28	2	7	6	5	4	2	2	5	10	9	3	0	0	1
Les Corts	17	2	3	4	2	4	1	1	6	7	3	1	0	0	0
Sarrià-Sant Gervasi	37	10	7	10	5	2	1	2	6	11	8	10	2	0	0
Gràcia	28	6	2	9	5	3	0	3	5	7	6	7	1	2	0
Horta	38	3	14	8	6	5	1	1	6	13	9	7	3	0	0
Nou Barris	27	4	7	5	3	0	6	2	3	6	4	8	3	2	1
Sant Andreu	34	8	9	4	6	5	1	1	4	8	10	5	6	1	0
Sant Martí	42	9	6	11	7	6	1	2	10	10	6	8	4	2	2
No contesta	6	3	1	2	0	0	0	0	2	1	2	1	0	0	0
DIA SETMANA TRUCADA															
Base: Total	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
Dilluns	228	228	0	0	0	0	0	0	51	75	29	56	15	1	1
Dimarts	252	0	252	0	0	0	0	0	50	52	67	49	26	4	4
Dimecres	254	0	0	254	0	0	0	0	54	62	53	41	24	13	7
Dijous	193	0	0	0	193	0	0	0	46	35	65	23	15	5	4
Divendres	166	0	0	0	0	166	0	0	44	40	37	17	18	7	3
Dissabte	59	0	0	0	0	0	59	0	8	13	8	12	10	4	4
Diumenge	48	0	0	0	0	0	0	48	13	13	6	6	7	1	2

	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	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25	
FRANJA HORÀRIA TRUCADA																
Base: Total	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25	
De 8 a 11 hores	266	51	50	54	46	44	8	13	266	0	0	0	0	0	0	
De 11 a 13 hores	290	75	52	62	35	40	13	13	0	290	0	0	0	0	0	
De 13 a 16 hores	265	29	67	53	65	37	8	6	0	0	265	0	0	0	0	
De 16 a 19 hores	204	56	49	41	23	17	12	6	0	0	0	204	0	0	0	
De 19 a 22 hores	115	15	26	24	15	18	10	7	0	0	0	0	115	0	0	
De 22 a 1 hores	35	1	4	13	5	7	4	1	0	0	0	0	0	35	0	
De 1 a 8 hores	25	1	4	7	4	3	4	2	0	0	0	0	0	0	25	
PROVÍNCIA																
Base: Total	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25	
Barcelona	945	181	210	194	144	134	46	36	207	229	216	156	92	26	19	
Girona	97	13	18	24	20	13	7	2	22	23	18	20	9	2	3	
Lleida	62	14	10	12	11	10	1	4	14	16	13	15	2	2	0	
Tarragona	96	20	14	24	18	9	5	6	23	22	18	13	12	5	3	
NIVELL D'ESTUDIS																
Base: Total	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25	
Baix	382	63	86	81	65	54	17	16	91	89	98	43	40	13	8	
Mitjà	433	86	91	94	64	56	27	15	104	108	77	79	40	16	9	
Alt	380	78	75	77	63	56	15	16	70	91	89	81	35	6	8	
No contesta	5	1	0	2	1	0	0	1	1	2	1	1	0	0	0	
MES DE TRUCADA AL SERVEI 012																
Base: Total	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25	
Gener	100	18	18	19	16	17	4	8	21	26	22	17	10	2	2	
Febrer	100	20	26	27	13	8	6	0	23	24	15	21	10	4	3	
Març	100	17	19	18	22	19	3	2	23	21	29	15	9	1	2	
Abril	100	19	19	21	14	14	7	6	24	29	12	19	13	1	2	
Maig	100	17	23	23	13	14	6	4	26	25	12	20	14	0	3	
Juny	100	21	17	20	18	14	5	5	25	27	13	18	8	7	2	
Juliol	100	15	23	16	23	14	5	4	15	20	40	10	7	6	2	
Agost	100	25	24	26	10	10	3	2	21	21	33	15	7	2	1	
Setembre	100	20	19	19	14	17	6	5	19	22	21	20	11	6	1	
Octubre	100	18	22	21	17	13	5	4	23	25	23	15	11	1	2	
Novembre	100	19	21	22	17	13	4	4	23	24	21	18	10	2	2	
Desembre	100	19	21	22	16	13	5	4	23	26	24	16	5	3	3	



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	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
P1. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?									
Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Menys de tres mesos	47	13	19	2	5	0	4	3	1
Entre 3 i 6 mesos	23	6	12	2	1	0	2	0	0
Entre 6 i 12 mesos	30	6	14	1	5	0	1	3	0
Entre 1 i 2 anys	150	39	69	14	11	1	6	10	0
Més de 2 anys	936	267	416	77	60	12	43	56	5
No sap	14	5	7	0	1	0	1	0	0
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJÀ?									
Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Familiar o amic	231	68	117	14	17	2	3	10	0
Internet	76	20	35	6	6	0	4	5	0
Per la televisió	462	118	194	39	31	7	30	37	6
Per la ràdio	30	9	10	7	2	0	1	1	0
A la premsa	72	27	31	4	6	0	2	2	0
Revista de la Generalitat	53	10	28	4	3	2	2	4	0
Pàgines grogues	15	7	4	3	1	0	0	0	0
Algun altre servei telefònic	32	14	13	1	1	1	1	1	0
A la feina	14	1	8	2	0	0	2	1	0
Altres respostes	65	15	33	2	7	1	4	3	0
No sap	150	47	64	14	9	0	8	8	0
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?									
Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Molt satisfet	362	96	161	37	24	6	15	21	2
Bastant satisfet	660	181	305	45	47	4	33	42	3
Regular / normal	128	47	53	7	9	3	3	6	0
Poc satisfet	28	8	10	2	1	0	4	2	1
Gens satisfet	18	3	6	5	1	0	2	1	0
No sap	4	1	2	0	1	0	0	0	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	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
P4. CONCRETAMENT EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI DEL 012 (on 0 significa gens satisfet i 10 molt satisfet)									
Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Base:	1195	334	535	96	82	13	57	72	6
Mitjana:	8.09	8.01	8.12	7.97	8.35	8.62	7.74	8.31	8.33
Desv.Típica:	1.58	1.60	1.44	2.01	1.43	1.21	2.03	1.56	1.70
0	4	1	1	0	0	0	1	1	0
1	4	1	1	2	0	0	0	0	0
2	8	2	3	1	0	0	2	0	0
3	6	3	1	1	1	0	0	0	0
4	9	2	4	3	0	0	0	0	0
5	38	14	12	4	2	0	3	2	1
6	59	14	27	5	6	1	3	3	0
7	196	66	94	12	7	1	10	6	0
8	395	106	187	21	29	4	18	28	2
9	239	62	106	26	15	3	10	16	1
10	237	63	99	21	22	4	10	16	2
No sap	5	2	2	0	1	0	0	0	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	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
P5-A. PER DONAR UN BON SERVEI, PER VOSTÈ QUIN ÉS L'ASPECTE MÉS IMPORTANT D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?									
Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Rapidesa	296	84	130	24	27	3	14	12	2
Amabilitat	113	34	44	12	7	2	9	5	0
Atenció (personal, al client)	213	58	95	15	14	2	7	21	1
Tenir molta i bé la informació	85	21	39	8	7	3	3	4	0
Bona informació	131	35	52	8	13	3	7	13	0
Resoldre, donar solucions	169	52	86	10	6	0	8	6	1
Eficàcia / eficiència	68	20	27	9	5	0	3	3	1
Professionalitat	37	7	19	3	1	0	3	4	0
Llenguatge clar i concís	17	4	10	2	0	0	0	0	1
Interès per resoldre la consulta	21	4	13	0	1	0	0	3	0
Preu de trucada (barat, gratuit)	21	11	4	5	1	0	0	0	0
Altres	10	2	6	0	0	0	2	0	0
No sap	19	4	12	0	1	0	1	1	0
P5-B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?									
Base: Ha esmentat un primer aspecte	1181	332	525	96	82	13	56	71	6
Rapidesa	158	40	71	16	8	2	7	14	0
Amabilitat	114	34	56	8	7	0	4	5	0
Atenció (personal, al client)	103	32	46	4	6	3	6	5	1
Tenir molta i bé la informació	48	12	25	6	3	0	0	1	1
Bona informació	97	26	50	9	6	0	3	3	0
Resoldre, donar solucions	111	26	52	8	7	0	10	7	1
Eficàcia / eficiència	86	23	36	9	6	0	4	8	0
Professionalitat	19	5	9	0	3	0	1	1	0
Llenguatge clar i concís	29	13	7	3	1	0	3	2	0
Interès per resoldre la consulta	24	10	8	0	3	0	1	2	0
Preu de trucada (barat, gratuit)	18	8	4	2	3	0	1	0	0
Altres	18	7	6	2	1	0	1	1	0
Cap altre	356	96	155	29	28	8	15	22	3

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?									
Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Rapidesa	454	124	201	40	35	5	21	26	2
Amabilitat	227	68	100	20	14	2	13	10	0
Atenció (personal, al client)	316	90	141	19	20	5	13	26	2
Tenir molta i bé la informació	133	33	64	14	10	3	3	5	1
Bona informació	228	61	102	17	19	3	10	16	0
Resoldre, donar solucions	280	78	138	18	13	0	18	13	2
Eficàcia / Eficiència	154	43	63	18	11	0	7	11	1
Professionalitat	56	12	28	3	4	0	4	5	0
Llenguatge clar i concís	46	17	17	5	1	0	3	2	1
Interès per resoldre la consulta	45	14	21	0	4	0	1	5	0
Preu de trucada (barat, gratuit)	39	19	8	7	4	0	1	0	0
Altres	28	9	12	2	1	0	3	1	0
No sap	19	4	12	0	1	0	1	1	0

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	1200	336	537	96	83	13	57	72	6

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

RAPIDESA

Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Base:	1196	335	534	96	83	13	57	72	6
Mitjana:	7.90	7.73	7.93	7.88	8.22	8.08	7.89	7.97	8.67
Desv.Típica:	1.70	1.76	1.59	1.94	1.50	1.44	2.03	1.78	.75
0	6	3	2	0	0	0	0	1	0
1	2	0	1	1	0	0	0	0	0
2	8	3	0	3	0	0	2	0	0
3	12	3	5	2	1	0	1	0	0
4	11	4	5	0	1	0	1	0	0
5	57	17	26	3	2	1	4	4	0
6	87	31	37	4	4	1	3	7	0
7	233	69	106	16	17	2	6	17	0
8	333	96	159	29	19	3	14	10	3
9	227	54	97	20	20	4	13	17	2
10	220	55	96	18	19	2	13	16	1
No sap	4	1	3	0	0	0	0	0	0

AMABILITAT

Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Base:	1196	335	535	96	83	13	56	72	6
Mitjana:	8.67	8.56	8.67	8.68	8.94	9.08	8.52	8.86	8.67
Desv.Típica:	1.34	1.30	1.30	1.89	1.05	1.00	1.44	1.13	.75
0	2	0	0	2	0	0	0	0	0
2	3	1	1	1	0	0	0	0	0
3	2	1	0	0	0	0	1	0	0
4	2	1	1	0	0	0	0	0	0
5	20	6	10	3	0	0	1	0	0
6	39	10	20	2	2	0	2	3	0
7	109	34	52	4	7	1	6	5	0
8	326	103	149	19	15	3	16	18	3
9	286	82	112	26	29	3	13	19	2
10	407	97	190	39	30	6	17	27	1
No sap	3	1	1	0	0	0	1	0	0
No contesta	1	0	1	0	0	0	0	0	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	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
PROFESSIONALITAT									
Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Base:	1181	331	526	95	83	13	55	72	6
Mitjana:	8.26	8.21	8.25	8.05	8.59	8.69	7.95	8.58	8.17
Desv.Típica:	1.52	1.51	1.44	2.08	1.28	1.54	1.67	1.38	1.34
0	4	1	1	2	0	0	0	0	0
1	1	0	0	1	0	0	0	0	0
2	2	0	2	0	0	0	0	0	0
3	4	3	0	1	0	0	0	0	0
4	10	4	2	1	0	1	2	0	0
5	36	9	15	5	0	0	4	3	0
6	62	16	28	4	7	0	4	2	1
7	185	53	93	8	10	0	8	12	1
8	334	96	157	30	19	3	17	11	1
9	252	77	101	18	21	5	7	21	2
10	291	72	127	25	26	4	13	23	1
No sap	19	5	11	1	0	0	2	0	0
ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA									
Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Base:	1192	333	535	96	83	13	55	71	6
Mitjana:	8.07	8.02	8.09	7.89	8.41	8.38	7.76	8.20	8.00
Desv.Típica:	1.80	1.79	1.72	2.20	1.71	1.64	2.05	1.75	1.29
0	11	4	3	3	0	0	1	0	0
1	1	0	1	0	0	0	0	0	0
2	9	3	4	0	1	0	1	0	0
3	4	1	1	1	1	0	0	0	0
4	20	2	6	4	1	1	3	3	0
5	45	14	19	3	3	0	1	5	0
6	80	19	43	6	4	1	2	4	1
7	202	65	93	14	8	0	12	9	1
8	296	89	138	20	17	3	14	13	2
9	219	57	87	21	22	5	10	16	1
10	305	79	140	24	26	3	11	21	1
No sap	7	3	1	0	0	0	2	1	0
No contesta	1	0	1	0	0	0	0	0	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	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
LLENGUATGE CLAR I CONCÍS									
Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Base:	1195	335	534	95	83	13	57	72	6
Mitjana:	8.52	8.39	8.56	8.48	8.76	8.69	8.42	8.63	8.33
Desv.Típica:	1.37	1.49	1.30	1.52	1.15	.91	1.45	1.35	.94
0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
2	1	1	0	0	0	0	0	0	0
3	2	2	0	0	0	0	0	0	0
4	5	2	2	0	0	0	0	1	0
5	29	7	10	6	1	0	4	1	0
6	52	14	22	8	3	0	2	3	0
7	140	46	67	5	7	1	6	7	1
8	333	96	154	23	18	5	15	19	3
9	267	73	108	21	29	4	14	17	1
10	365	93	171	32	25	3	16	24	1
No sap	5	1	3	1	0	0	0	0	0
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA									
Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Base:	1194	333	536	95	83	13	57	71	6
Mitjana:	8.23	8.13	8.26	8.19	8.58	8.69	8.04	8.30	7.50
Desv.Típica:	1.60	1.63	1.54	2.01	1.27	1.20	1.89	1.38	1.89
0	9	3	3	2	0	0	1	0	0
2	2	2	0	0	0	0	0	0	0
3	3	1	1	1	0	0	0	0	0
4	7	0	3	2	0	0	1	0	1
5	33	10	13	3	2	0	3	2	0
6	89	25	39	7	5	1	5	6	1
7	169	49	86	9	7	1	6	11	0
8	332	101	151	20	20	3	16	20	1
9	248	71	95	23	27	4	11	14	3
10	302	71	145	28	22	4	14	18	0
No sap	6	3	1	1	0	0	0	1	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	1200	336	537	96	83	13	57	72	6

P7. I ARA, EN UNA ESCALA DE 0 A 10, DIGUI'M LA IMPORTÀNCIA QUE PER VOSTÈ TÉ CADASCUN DELS SEGÜENTS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012 (essent 0 gens important i 10 molt important)

RAPIDESA

Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Base:	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Mitjana:	8.94	8.92	8.96	9.04	8.94	8.69	8.98	8.75	8.17
Desv.Típica:	1.22	1.21	1.18	1.21	1.24	1.32	1.26	1.24	2.85
2	1	0	0	0	0	0	0	0	1
3	1	0	0	1	0	0	0	0	0
4	1	0	1	0	0	0	0	0	0
5	16	6	6	0	1	0	2	1	0
6	25	8	9	0	3	1	1	3	0
7	95	26	43	9	7	2	2	6	0
8	270	75	122	20	17	2	13	20	1
9	249	73	111	18	16	3	12	15	1
10	542	148	245	48	39	5	27	27	3

AMABILITAT

Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Base:	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Mitjana:	9.07	8.99	9.11	9.26	9.13	9.08	8.82	9.11	8.17
Desv.Típica:	1.20	1.24	1.11	1.07	1.29	1.00	1.45	1.13	2.85
0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
2	1	0	0	0	0	0	0	0	1
5	12	5	2	1	3	0	1	0	0
6	26	4	12	1	2	0	5	2	0
7	84	24	40	5	3	1	5	6	0
8	216	70	94	14	12	3	10	12	1
9	249	76	113	19	16	3	7	14	1
10	611	156	276	56	47	6	29	38	3

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
PROFESSIONALITAT									
Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Base:	1198	335	537	96	83	12	57	72	6
Mitjana:	9.20	9.08	9.25	9.16	9.33	9.50	9.40	9.04	9.17
Desv.Típica:	1.06	1.15	1.04	1.01	.83	.76	.94	1.17	.69
0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
4	1	0	1	0	0	0	0	0	0
5	5	1	4	0	0	0	0	0	0
6	12	5	2	1	0	0	1	3	0
7	64	19	31	5	1	0	2	6	0
8	204	66	81	21	16	2	6	11	1
9	272	84	113	20	21	2	12	17	3
10	639	159	305	49	45	8	36	35	2
No sap	1	0	0	0	0	1	0	0	0
No contesta	1	1	0	0	0	0	0	0	0
ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA									
Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Base:	1198	336	537	96	82	13	57	71	6
Mitjana:	9.45	9.43	9.45	9.49	9.46	9.54	9.56	9.39	9.17
Desv.Típica:	.89	.91	.90	.79	.79	.63	.98	.95	.69
5	2	0	1	0	0	0	1	0	0
6	9	4	3	0	0	0	1	1	0
7	41	12	22	2	3	0	0	2	0
8	131	38	58	12	6	1	4	11	1
9	228	63	97	19	23	4	8	11	3
10	787	219	356	63	50	8	43	46	2
No sap	1	0	0	0	0	0	0	1	0
No contesta	1	0	0	0	1	0	0	0	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	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
LLENGUATGE CLAR I CONCÍS									
Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Base:	1199	336	537	96	83	13	57	71	6
Mitjana:	9.16	9.12	9.15	9.18	9.25	9.23	9.35	9.13	8.50
Desv.Típica:	1.05	1.07	1.05	1.04	.95	.97	.92	1.08	1.71
5	4	0	2	1	0	0	0	0	1
6	13	6	4	0	0	0	1	2	0
7	85	26	45	5	4	1	1	3	0
8	206	59	84	19	17	2	8	16	1
9	269	75	125	21	16	3	14	13	2
10	622	170	277	50	46	7	33	37	2
No sap	1	0	0	0	0	0	0	1	0
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA									
Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Base:	1199	336	537	95	83	13	57	72	6
Mitjana:	9.28	9.24	9.29	9.24	9.41	9.38	9.39	9.17	9.33
Desv.Típica:	1.06	1.08	1.05	1.06	.98	1.15	1.08	1.11	.75
5	10	4	3	1	1	0	1	0	0
6	21	5	10	1	1	1	1	2	0
7	57	18	27	4	1	0	2	5	0
8	153	42	67	16	10	1	4	12	1
9	257	79	113	19	17	2	12	13	2
10	701	188	317	54	53	9	37	40	3
No sap	1	0	0	1	0	0	0	0	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	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
P8-A. I DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ÉS EL MÉS IMPORTANT?									
Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Rapidesa	215	60	102	17	13	1	11	9	2
Amabilitat	179	54	76	21	10	2	4	11	1
Professionalitat	211	46	91	17	20	2	15	18	2
Adequació de la resposta	313	97	140	22	19	3	19	13	0
Llenguatge clar i concís	48	14	20	3	3	1	2	5	0
Interès per resoldre la consulta	225	64	107	13	16	3	5	16	1
Tot és important	8	1	1	2	2	1	1	0	0
No contesta	1	0	0	1	0	0	0	0	0
P8-B. I EL SEGON?									
Base: Ha esmentat un primer aspecte	1191	335	536	93	81	12	56	72	6
Rapidesa	222	61	100	17	14	5	9	14	2
Amabilitat	216	56	92	16	20	3	12	17	0
Professionalitat	185	49	86	20	13	2	3	12	0
Adequació de la resposta	253	74	119	18	13	0	12	14	3
Llenguatge clar i concís	116	33	52	13	7	0	6	4	1
Interès per resoldre la consulta	191	61	80	9	14	2	14	11	0
Altres respostes	2	1	1	0	0	0	0	0	0
Cap altre	6	0	6	0	0	0	0	0	0
P8. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?									
Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Rapidesa	437	121	202	34	27	6	20	23	4
Amabilitat	395	110	168	37	30	5	16	28	1
Professionalitat	396	95	177	37	33	4	18	30	2
Adequació de la resposta	566	171	259	40	32	3	31	27	3
Llenguatge clar i concís	164	47	72	16	10	1	8	9	1
Interès per resoldre la consulta	416	125	187	22	30	5	19	27	1
Tot és important	8	1	1	2	2	1	1	0	0
Altres	2	1	1	0	0	0	0	0	0
No contesta	1	0	0	1	0	0	0	0	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	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
P9. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. SAP L'HORARI DEL SERVEI DEL 012?									
Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	326	70	148	31	23	4	16	34	0
Sí, però s'equivoca	74	30	34	4	4	0	1	1	0
No	800	236	355	61	56	9	40	37	6
P10. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012?									
Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Més d'un cop al dia	3	0	2	0	1	0	0	0	0
Diàriament o pràcticament diària	5	1	3	1	0	0	0	0	0
Algunes vegades a la setmana	69	30	26	4	3	0	3	3	0
Algunes vegades al mes	341	106	158	19	18	4	16	18	2
Menor freqüència	782	199	348	72	61	9	38	51	4
P11. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...									
Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Al matí	415	115	197	26	30	2	21	22	2
A la tarda	163	35	81	10	18	0	8	11	0
A la nit	38	12	17	1	2	4	0	2	0
Indiferent	576	174	237	58	33	7	27	36	4
No sap	8	0	5	1	0	0	1	1	0
P12. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...									
Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Només (o gairebé) els dies laborables	688	173	320	59	49	9	31	43	4
Només els caps de setmana	44	10	25	2	3	0	1	3	0
Indistintament	463	152	190	35	29	4	25	26	2
No sap	5	1	2	0	2	0	0	0	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	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
P13. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?									
Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Només un vegada	625	170	265	53	51	6	32	43	5
2 o 3 vegades	432	125	198	35	27	5	17	24	1
4 o 5 vegades	86	22	47	5	4	1	5	2	0
Més de 5 vegades	35	12	17	2	1	0	1	2	0
No sap	22	7	10	1	0	1	2	1	0
P14. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?									
Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Per motius de feina	211	58	97	16	9	4	14	13	0
Per motius personals	973	274	435	79	72	9	41	57	6
Altres	3	1	2	0	0	0	0	0	0
No sap	13	3	3	1	2	0	2	2	0
P15. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?									
Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Sí	1031	290	459	81	78	8	46	63	6
No	115	29	51	13	3	2	10	7	0
A mitges	47	12	26	2	2	2	1	2	0
No sap	7	5	1	0	0	1	0	0	0
P15.1. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL CONSIDERA QUE NO LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?									
Base: No li van solucionar la consulta	162	41	77	15	5	4	11	9	0
Em van dir que no tenien la informació	28	12	9	4	0	0	3	0	0
Em van adreçar a un número equivocat	19	2	10	4	1	0	1	1	0
Em van donar una informació errònia	24	6	13	0	1	1	2	1	0
Estic esperant la resposta	15	6	5	1	0	1	0	2	0
Em van adreçar a un altre lloc	24	3	15	1	0	1	1	3	0
Inseguretat de la resposta	2	1	1	0	0	0	0	0	0
No ho sabien	33	9	16	2	2	0	2	2	0
Atenció dolenta	8	1	3	2	0	1	1	0	0
Problemes tècnics	3	0	2	0	0	0	1	0	0
Altres	1	0	1	0	0	0	0	0	0
No sap	4	1	2	1	0	0	0	0	0
No contesta	1	0	0	0	1	0	0	0	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	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
P16. TAMBÉ EN RELACIÓ A AQUESTA ÚLTIMA VEGADA...									
P16.1. VA HAVER D'ESPERAR-SE MASSA ABANS QUE L'ATENGUÉS UN/A OPERADOR/A?									
Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Sí	195	57	94	16	6	1	10	11	0
No	967	268	428	76	74	11	45	59	6
No sap	38	11	15	4	3	1	2	2	0
P16.2. VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?									
Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Sí	400	108	186	36	22	3	18	24	3
No	690	196	307	51	48	9	36	40	3
No sap	110	32	44	9	13	1	3	8	0
P16.3. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?									
Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Sí	1164	327	517	93	82	13	55	71	6
No	32	8	17	3	1	0	2	1	0
No sap	4	1	3	0	0	0	0	0	0
P16.4. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?									
Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Sí	1183	331	530	94	83	13	55	71	6
No	16	5	6	2	0	0	2	1	0
No sap	1	0	1	0	0	0	0	0	0
P16.5. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?									
Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Sí	1124	309	503	88	83	13	55	68	5
No	68	24	32	6	0	0	2	3	1
No sap	7	3	1	2	0	0	0	1	0
No contesta	1	0	1	0	0	0	0	0	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	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
P16.6. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RÀPIDAMENT?									
Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Sí	1044	291	470	82	79	9	44	64	5
No	144	37	64	14	4	4	13	7	1
No sap	11	7	3	0	0	0	0	1	0
No contesta	1	1	0	0	0	0	0	0	0
P17. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?									
Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Sí	1173	326	528	94	81	11	55	72	6
No	10	4	3	2	0	0	1	0	0
No sap	17	6	6	0	2	2	1	0	0
P18. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?									
Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Sí	1151	316	519	91	81	11	56	71	6
No	42	16	17	4	2	2	1	0	0
No sap	7	4	1	1	0	0	0	1	0

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
P19. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?									
Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Cada dia	742	215	340	58	44	6	38	39	2
Algunes vegades a la setmana	141	29	63	15	11	3	8	11	1
Algunes vegades al mes	49	8	24	2	6	0	1	8	0
Menor freqüència	28	6	14	3	2	0	2	0	1
Mai / quasi mai	240	78	96	18	20	4	8	14	2
P19.1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?									
Base: Es connecta cada dia	742	215	340	58	44	6	38	39	2
Menys d'1 hora	86	26	40	9	4	2	2	2	1
1 a 2 hores	219	58	94	24	10	4	16	13	0
2 a 3 hores	191	57	91	10	12	0	10	11	0
3 a 5 hores	107	30	47	5	13	0	5	6	1
5 a 8 hores	62	19	31	6	2	0	2	2	0
8 hores	54	17	27	3	2	0	3	2	0
Més de 8 hores	22	8	9	1	1	0	0	3	0
No sap	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Base:	741	215	339	58	44	6	38	39	2
Mitjana (en minuts):	165.38	170.88	170.24	133.84	166.36	50.00	143.42	179.23	135.00
Desv.Típica:	153.33	154.82	156.56	131.81	153.85	14.14	128.32	174.86	105.00
P19.2. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA A LA SETMANA?									
Base: Es connecta algunes vegades a la setmana	141	29	63	15	11	3	8	11	1
Menys d'1 hora	4	1	1	0	2	0	0	0	0
1 hora	45	8	20	5	3	2	3	3	1
Entre 2 i 3 hores	36	9	10	5	2	1	3	6	0
Entre 3 i 5 hores	35	9	19	1	3	0	1	2	0
Més de 5	20	2	12	4	1	0	1	0	0
No sap	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Base:	140	29	62	15	11	3	8	11	1
Mitjana (en minuts):	212.39	227.76	221.13	188.00	343.64	80.00	150.00	120.00	60.00
Desv.Típica:	323.73	437.71	214.91	134.37	712.16	28.28	108.17	51.17	.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	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
P20. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?									
Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Sí	892	245	403	73	61	6	43	56	5
No	307	90	134	23	22	7	14	16	1
No sap	1	1	0	0	0	0	0	0	0
P21. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?									
Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Gencat.cat / Gencat	815	221	369	64	55	8	41	54	3
Altres	17	5	9	3	0	0	0	0	0
No sap	368	110	159	29	28	5	16	18	3
P21.1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.CAT. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?									
Base: No esmenta espontàniament Gencat.cat	385	115	168	32	28	5	16	18	3
Sí	277	74	130	24	17	4	12	13	3
No	108	41	38	8	11	1	4	5	0
P21.2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?									
Base: Coneix Gencat.cat	1092	295	499	88	72	12	53	67	6
Sí	823	227	377	66	56	7	40	46	4
No	268	68	122	22	16	5	13	20	2
No sap	1	0	0	0	0	0	0	1	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	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
P21.3. QUINA TEMÀTICA ÉS LA QUE MÉS CONSULTA?									
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	227	377	66	56	7	40	46	4
Estudis	185	48	82	20	12	1	11	11	0
Ocupació	129	29	59	14	9	1	10	7	0
Habitatge	37	9	18	1	3	0	1	4	1
Certificats, tràmits	22	8	11	1	0	0	1	1	0
Cursos	19	3	10	1	3	1	0	1	0
Pensions, ajudes, subvencions	111	35	51	6	7	3	2	7	0
Multes	5	1	3	1	0	0	0	0	0
Agenda cultural	32	8	15	3	1	0	3	2	0
Normativa i legislació	27	10	12	3	2	0	0	0	0
Temes mèdics	39	11	18	3	4	0	2	1	0
Mapes, plànols municipals	10	3	5	0	0	0	0	1	1
Servei meteorològic	13	5	6	0	1	0	1	0	0
Turisme	14	2	10	0	1	0	0	1	0
Transports	14	4	6	0	0	0	1	3	0
Consultes per feina / estudis	26	8	9	4	2	0	0	3	0
Informació sobre la Generalitat	53	17	20	3	5	1	5	1	1
Informació Direcció General	2	0	1	0	1	0	0	0	0
Trànsit									
Activitats nens / jovent	7	2	5	0	0	0	0	0	0
Mitjans comunicació (TV, TDT)	2	0	1	0	1	0	0	0	0
Informació	25	10	10	1	2	0	1	1	0
Altres	35	10	19	1	2	0	1	2	0
Cap	5	0	3	1	1	0	0	0	0
No sap	32	8	15	4	1	0	3	0	1
No contesta	1	1	0	0	0	0	0	0	0
P21.4. COM LA VA CONÈIXER?									
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	227	377	66	56	7	40	46	4
Trucant al 012	34	6	23	2	1	1	0	1	0
Familiar o amic	136	40	57	12	11	2	6	8	0
Cercadors d'Internet	125	40	55	12	7	0	2	9	0
Per la televisió	157	36	77	12	12	1	7	11	1
Per la ràdio	16	2	7	2	2	0	1	1	1
Per la premsa	37	10	20	1	4	0	1	0	1
Per la revista de la Generalitat	33	10	15	2	2	0	2	2	0
A la feina / centre d'estudis	122	30	64	11	7	1	3	6	0
Altres	49	18	18	2	3	0	5	2	1
No sap	114	35	41	10	7	2	13	6	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	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
P21.5. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?									
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	227	377	66	56	7	40	46	4
Menys d'un mes	487	127	222	39	30	1	30	37	1
D'un a dos mesos	149	51	67	10	10	2	2	5	2
Tres o quatre mesos	71	18	34	4	6	2	4	3	0
Més de quatre mesos	105	29	47	13	10	1	4	1	0
No sap	11	2	7	0	0	1	0	0	1
P21.5.1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?									
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	227	377	66	56	7	40	46	4
Sí	275	70	127	23	14	3	16	21	1
No	137	27	61	13	14	2	9	10	1
No l'havia visitat abans	142	43	65	10	15	1	3	5	0
No sap	269	87	124	20	13	1	12	10	2
P21.5.2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?									
Base: Creu que la pàgina web ha millorat	275	70	127	23	14	3	16	21	1
Accessibilitat	24	7	9	2	3	0	1	2	0
Claredat	33	7	16	3	2	1	3	1	0
Més informació, més serveis	83	18	37	6	6	1	6	8	1
Disseny, imatge	37	9	17	4	1	0	3	3	0
Facilitat per buscar/trobar coses (cercador)	56	14	32	4	0	0	1	5	0
Rapidesa	26	10	10	3	2	0	0	1	0
Altres	4	2	2	0	0	0	0	0	0
No sap	12	3	4	1	0	1	2	1	0

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
P21.6. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 COM VALORA LA PÀGINA WEB GENCAT.CAT (essent 10 una molt bona valoració i 0 una molt mala valoració)									
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	227	377	66	56	7	40	46	4
Base:	772	210	353	62	54	7	37	46	3
Mitjana:	7.48	7.44	7.45	7.74	7.69	8.00	7.30	7.41	7.67
Desv.Típica:	1.42	1.39	1.46	1.33	1.44	1.77	1.39	1.42	.47
0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
3	4	1	2	0	0	0	1	0	0
4	6	0	3	0	2	0	0	1	0
5	65	26	24	5	3	1	3	3	0
6	92	19	49	5	5	1	5	8	0
7	192	48	102	13	9	0	8	11	1
8	259	80	103	23	20	2	15	14	2
9	82	20	31	10	11	1	4	5	0
10	71	16	38	6	4	2	1	4	0
No sap	51	17	24	4	2	0	3	0	1

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
P22. SEXE DE L'ENTREVISTAT									
Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Home	408	125	174	30	28	6	19	26	0
Dona	792	211	363	66	55	7	38	46	6
P23. EDAT DE L'ENTREVISTAT									
Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Fins a 25 anys	96	22	53	9	3	0	4	5	0
De 25 a 34	362	93	170	28	24	6	21	18	2
De 35 a 44	301	67	150	25	24	1	12	20	2
De 45 a 54	236	64	103	19	18	4	6	21	1
De 55 a 64	120	41	42	9	10	1	11	5	1
65 i més	85	49	19	6	4	1	3	3	0
P24. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER?									
Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Catalunya	947	247	429	80	64	9	46	66	6
Resta d'Espanya	168	59	68	12	12	3	9	5	0
Estranger	83	30	39	4	6	1	2	1	0
No contesta	2	0	1	0	1	0	0	0	0
P25.1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?									
Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Català	608	167	222	65	48	12	40	49	5
Castellà	457	128	254	20	25	1	12	17	0
Ambdues per igual	128	37	59	11	9	0	5	6	1
Altres	6	4	2	0	0	0	0	0	0
No contesta	1	0	0	0	1	0	0	0	0
P25.2. I A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?									
Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Català	475	102	201	58	35	10	27	39	3
Castellà	182	56	99	3	11	0	6	7	0
Ambdues per igual	225	74	107	13	13	0	11	6	1
No treballa / no estudia	315	104	128	22	23	3	13	20	2
Altres	2	0	2	0	0	0	0	0	0
No contesta	1	0	0	0	1	0	0	0	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	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
P25.3. I AMB ELS AMICS?									
Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Català	504	128	169	65	41	12	38	46	5
Castellà	371	109	209	12	21	1	9	10	0
Ambdues per igual	322	98	158	19	20	0	10	16	1
Altres	1	0	1	0	0	0	0	0	0
No contesta	2	1	0	0	1	0	0	0	0
P26. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER EL SEU PARE?									
Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Catalunya	589	174	226	59	42	9	36	39	4
Resta d'Espanya	520	129	270	31	34	3	19	32	2
Estranger	85	33	39	4	5	1	2	1	0
No contesta	6	0	2	2	2	0	0	0	0
P27. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER LA SEVA MARE?									
Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Catalunya	575	148	233	58	44	7	36	45	4
Resta d'Espanya	522	144	263	30	33	5	19	26	2
Estranger	97	44	39	6	4	1	2	1	0
No contesta	6	0	2	2	2	0	0	0	0
P28. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?									
Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Sense estudis	2	2	0	0	0	0	0	0	0
Estudis primaris no acabats, PGS (Programa de garantia social)	25	8	10	1	2	0	3	1	0
Estudis primaris acabats (ESO, EGB, FP-1, Batxillerat elemental)	355	69	171	35	26	5	18	30	1
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Mòdul professional 2 i 3, Batxiller superior antic	433	114	199	32	37	6	17	23	5
Universitari grau mig (primer cicle)	93	27	44	6	6	1	6	3	0
Universitari grau superior (segon o tercer cicle)	287	115	112	21	10	1	13	15	0
No contesta	5	1	1	1	2	0	0	0	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	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
P29. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?									
Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Treballa per compte propi	174	53	79	18	6	1	10	7	0
Treballa per compte d'altri	672	166	314	52	52	9	32	43	4
No treballa	348	116	142	25	23	3	15	22	2
No contesta	6	1	2	1	2	0	0	0	0
P29.1. VOSTÈ ÉS...									
Base: Treballa per compte propi	174	53	79	18	6	1	10	7	0
Empressari o professional amb assalariats	55	19	27	2	0	1	3	3	0
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	117	32	52	16	6	0	7	4	0
Membre de cooperativa	2	2	0	0	0	0	0	0	0
Base: Treballa per compte d'altri	672	166	314	52	52	9	32	43	4
Assalariat indefinit	515	127	235	40	41	6	26	37	3
Assalariat eventual o interí	154	39	78	12	11	3	6	4	1
No contesta	3	0	1	0	0	0	0	2	0
Base: No treballa	348	116	142	25	23	3	15	22	2
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	118	53	38	6	7	1	5	7	1
Aturat i ha treballat abans	121	26	65	7	9	1	4	9	0
Pensionista (abans no ha treballat)	8	2	2	0	4	0	0	0	0
Aturat i busca la primera feina	2	1	0	0	0	0	0	1	0
Estudiant	33	12	14	3	0	0	2	2	0
Mestressa de casa	64	21	23	8	3	1	4	3	1
Està de baixa	1	1	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	1	0	0	1	0	0	0	0	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	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
P29.4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?									
Base: Treballa	846	219	393	70	58	10	42	50	4
Públic (administració o empresa pública)	203	50	85	19	22	2	14	10	1
Sector privat	635	165	307	50	36	8	27	39	3
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	7	4	1	1	0	0	1	0	0
No contesta	1	0	0	0	0	0	0	1	0
P29.5. I A QUINA BRANCA?									
Base: Treballa	846	219	393	70	58	10	42	50	4
Agrari	17	1	6	3	2	3	2	0	0
Indústria	115	22	64	5	7	1	4	11	1
Serveis	651	183	296	56	47	5	32	30	2
Construcció	58	11	26	6	2	0	4	8	1
No contesta	5	2	1	0	0	1	0	1	0

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
P30. COMARCA DE RESIDÈNCIA									
Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Alt Camp	6	0	0	0	6	0	0	0	0
Alt Empordà	13	0	0	13	0	0	0	0	0
Alt Penedès	25	0	25	0	0	0	0	0	0
Anoia	23	0	0	0	0	0	0	23	0
Bages	27	0	0	0	0	0	0	27	0
Baix Camp	29	0	0	0	29	0	0	0	0
Baix Ebre	8	0	0	0	0	8	0	0	0
Baix Empordà	16	0	0	16	0	0	0	0	0
Baix Llobregat	105	0	105	0	0	0	0	0	0
Baix Penedès	9	0	0	0	9	0	0	0	0
Barcelonès	81	0	81	0	0	0	0	0	0
Berguedà	4	0	0	0	0	0	0	4	0
Cerdanya	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Conca de Barberà	4	0	0	0	4	0	0	0	0
Garraf	24	0	24	0	0	0	0	0	0
Garrigues	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Garrotxa	6	0	0	6	0	0	0	0	0
Gironès	31	0	0	31	0	0	0	0	0
Maresme	79	0	79	0	0	0	0	0	0
Montsià	3	0	0	0	0	3	0	0	0
Noguera	6	0	0	0	0	0	6	0	0
Osona	18	0	0	0	0	0	0	18	0
Pallars Jussà	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Pallars Sobirà	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Pla de l'Estany	9	0	0	9	0	0	0	0	0
Pla d'Urgell	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Priorat	2	0	0	0	2	0	0	0	0
Ribera d'Ebre	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Ripollès	2	0	0	2	0	0	0	0	0
Segarra	4	0	0	0	0	0	4	0	0
Segrià	37	0	0	0	0	0	37	0	0
Selva	19	0	0	19	0	0	0	0	0
Tarragonès	33	0	0	0	33	0	0	0	0
Terra Alta	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Urgell	8	0	0	0	0	0	8	0	0
Val d'Aran	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Vallès Occidental	155	0	155	0	0	0	0	0	0
Vallès Oriental	68	0	68	0	0	0	0	0	0
Barcelona ciutat	336	336	0	0	0	0	0	0	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	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
REGIÓ DE RESIDÈNCIA									
Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	537	0	537	0	0	0	0	0	0
Comarques gironines	96	0	0	96	0	0	0	0	0
Camp de Tarragona	83	0	0	0	83	0	0	0	0
Terres de l'Ebre	13	0	0	0	0	13	0	0	0
Àmbit de Ponent	57	0	0	0	0	0	57	0	0
Comarques centrals	72	0	0	0	0	0	0	72	0
Alt Pirineu i Aran	6	0	0	0	0	0	0	0	6
Barcelona ciutat	336	336	0	0	0	0	0	0	0
P31. EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL?									
Base: Viu a Barcelona ciutat	336	336	0	0	0	0	0	0	0
Ciutat Vella	17	17	0	0	0	0	0	0	0
Eixample	62	62	0	0	0	0	0	0	0
Sants-Montjuic	28	28	0	0	0	0	0	0	0
Les Corts	17	17	0	0	0	0	0	0	0
Sarrià-Sant Gervasi	37	37	0	0	0	0	0	0	0
Gràcia	28	28	0	0	0	0	0	0	0
Horta	38	38	0	0	0	0	0	0	0
Nou Barris	27	27	0	0	0	0	0	0	0
Sant Andreu	34	34	0	0	0	0	0	0	0
Sant Martí	42	42	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	6	6	0	0	0	0	0	0	0
DIA SETMANA TRUCADA									
Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Dilluns	228	61	108	13	17	3	11	12	3
Dimarts	252	72	121	17	13	1	10	17	1
Dimecres	254	72	107	24	21	3	10	15	2
Dijous	193	55	79	20	16	2	11	10	0
Divendres	166	39	87	13	8	1	10	8	0
Dissabte	59	16	25	7	5	0	1	5	0
Diumenge	48	21	10	2	3	3	4	5	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	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
FRANJA HORÀRIA TRUCADA									
Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
De 8 a 11 hores	266	67	118	22	18	5	14	22	0
De 11 a 13 hores	290	88	124	23	20	2	14	17	2
De 13 a 16 hores	265	85	123	17	16	2	13	8	1
De 16 a 19 hores	204	61	83	20	12	1	12	12	3
De 19 a 22 hores	115	22	61	9	10	2	2	9	0
De 22 a 1 hores	35	7	18	2	4	1	2	1	0
De 1 a 8 hores	25	6	10	3	3	0	0	3	0
PROVÍNCIA									
Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Barcelona	945	336	537	0	0	0	0	72	0
Girona	97	0	0	96	0	0	0	0	1
Lleida	62	0	0	0	0	0	57	0	5
Tarragona	96	0	0	0	83	13	0	0	0
NIVELL D'ESTUDIS									
Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Baix	382	79	181	36	28	5	21	31	1
Mitjà	433	114	199	32	37	6	17	23	5
Alt	380	142	156	27	16	2	19	18	0
No contesta	5	1	1	1	2	0	0	0	0
MES DE TRUCADA AL SERVEI 012									
Base: Total	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
Gener	100	32	40	7	8	1	5	6	1
Febrer	100	32	39	8	6	1	6	8	0
Març	100	24	50	7	8	0	3	6	2
Abril	100	28	45	8	8	0	4	7	0
Maig	100	18	53	10	6	2	7	3	1
Juny	100	34	46	7	6	1	5	1	0
Juliol	100	29	43	8	6	4	2	8	0
Agost	100	30	41	9	9	1	5	5	0
Setembre	100	24	54	7	6	0	5	4	0
Octubre	100	28	42	8	7	0	4	10	1
Novembre	100	33	38	6	9	0	4	9	1
Desembre	100	24	46	11	4	3	7	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	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
P1. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?													
Base: Total	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Menys de tres mesos	47	3	3	1	3	5	7	5	6	3	3	4	4
Entre 3 i 6 mesos	23	6	1	1	1	3	2	3	3	1	1	1	0
Entre 6 i 12 mesos	30	4	5	2	4	3	3	4	0	2	2	0	1
Entre 1 i 2 anys	150	10	14	9	21	9	9	8	17	10	15	9	19
Més de 2 anys	936	77	77	87	70	79	76	77	72	84	79	83	75
No sap	14	0	0	0	1	1	3	3	2	0	0	3	1
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJÀ?													
Base: Total	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Familiar o amic	231	18	21	17	22	17	20	18	22	21	27	18	10
Internet	76	6	7	3	6	7	9	1	7	3	8	10	9
Per la televisió	462	41	38	43	39	42	32	40	37	34	36	41	39
Per la ràdio	30	7	4	3	2	1	2	1	1	1	2	5	1
A la premsa	72	5	5	13	7	8	7	2	5	5	6	3	6
Revista de la Generalitat	53	6	0	1	2	5	3	11	5	8	1	3	8
Pàgines grogues	15	2	2	1	0	2	0	1	3	2	0	0	2
Algun altre servei telefònic	32	1	2	1	2	1	2	6	1	6	4	3	3
A la feina	14	1	3	2	4	0	0	0	0	0	1	1	3
Altres respostes	65	5	9	1	5	7	8	7	7	2	1	4	9
No sap	150	8	9	15	11	10	17	13	12	18	15	12	10
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?													
Base: Total	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Molt satisfet	362	27	32	35	34	35	32	29	26	17	30	29	36
Bastant satisfet	660	65	51	53	54	55	54	51	55	58	61	51	52
Regular / normal	128	3	15	8	5	6	10	14	14	16	8	18	11
Poc satisfet	28	4	0	1	5	0	2	3	5	6	1	1	0
Gens satisfet	18	0	0	3	2	4	2	2	0	3	0	1	1
No sap	4	1	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
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	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Base:	1195	100	97	100	100	100	100	98	100	100	100	100	100
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:	1.58	1.60	1.31	1.74	1.80	1.82	1.73	1.41	1.28	1.93	1.31	1.52	1.32
0	4	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0
1	4	0	0	0	0	2	1	0	0	1	0	0	0
2	8	0	0	1	3	1	0	1	0	1	0	0	1
3	6	3	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0
4	9	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	3	0
5	38	4	4	3	4	0	4	3	3	4	3	6	0
6	59	7	4	7	4	6	2	6	6	7	3	1	6
7	196	14	15	17	19	19	16	15	15	17	19	17	13
8	395	35	36	30	30	32	31	38	34	29	34	29	37
9	239	20	16	16	17	23	22	20	22	17	23	23	20
10	237	16	22	24	21	16	22	14	20	21	17	21	23
No sap	5	0	3	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE	
TOTAL	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
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	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Rapidesa	296	24	19	29	30	25	28	21	24	26	25	22	23
Amabilitat	113	12	12	12	13	8	3	14	10	5	8	7	9
Atenció (personal, al client)	213	24	15	14	10	17	22	17	16	17	18	22	21
Tenir molta i bé la informació	85	9	6	8	7	4	5	6	10	6	5	5	14
Bona informació	131	4	18	7	12	8	9	14	11	15	14	6	13
Resoldre, donar solucions	169	10	18	12	15	16	13	8	21	11	17	22	6
Eficàcia / eficiència	68	6	5	5	7	12	4	2	4	10	4	5	4
Professionalitat	37	6	2	6	2	2	7	5	1	1	1	2	2
Llenguatge clar i concís	17	1	1	2	2	3	0	2	0	1	2	2	1
Interès per resoldre la consulta	21	0	0	1	0	4	5	2	0	1	4	4	0
Preu de trucada (barat, gratuït)	21	2	2	1	0	0	2	3	3	4	1	0	3
Altres	10	0	1	1	1	1	0	2	0	1	1	0	2
No sap	19	2	1	2	1	0	2	4	0	2	0	3	2
P5-B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?													
Base: Ha esmentat un primer aspecte	1181	98	99	98	99	100	98	96	100	98	100	97	98
Rapidesa	158	22	18	18	10	13	6	11	7	9	13	17	14
Amabilitat	114	10	14	13	8	16	8	9	8	5	17	4	2
Atenció (personal, al client)	103	13	3	12	7	4	7	13	15	8	7	8	6
Tenir molta i bé la informació	48	1	4	2	5	7	4	3	4	3	2	1	12
Bona informació	97	10	12	9	8	12	5	7	8	5	9	6	6
Resoldre, donar solucions	111	8	11	13	12	8	7	9	7	5	12	13	6
Eficàcia / eficiència	86	4	9	11	9	6	10	10	6	7	4	9	1
Professionalitat	19	6	1	0	0	1	3	1	0	0	3	1	3
Llenguatge clar i concís	29	2	1	2	2	1	1	3	1	5	6	2	3
Interès per resoldre la consulta	24	0	0	1	2	5	3	1	2	1	4	2	3
Preu de trucada (barat, gratuït)	18	1	3	0	3	2	3	1	1	0	0	1	3
Altres	18	3	2	1	5	2	0	0	1	0	0	1	3
Cap altre	356	18	21	16	28	23	41	28	40	50	23	32	36

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE	
TOTAL	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?													
Base: Total	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Rapidesa	454	46	37	47	40	38	34	32	31	35	38	39	37
Amabilitat	227	22	26	25	21	24	11	23	18	10	25	11	11
Atenció (personal, al client)	316	37	18	26	17	21	29	30	31	25	25	30	27
Tenir molta i bé la informació	133	10	10	10	12	11	9	9	14	9	7	6	26
Bona informació	228	14	30	16	20	20	14	21	19	20	23	12	19
Resoldre, donar solucions	280	18	29	25	27	24	20	17	28	16	29	35	12
Eficàcia / Eficiència	154	10	14	16	16	18	14	12	10	17	8	14	5
Professionalitat	56	12	3	6	2	3	10	6	1	1	4	3	5
Llenguatge clar i concís	46	3	2	4	4	4	1	5	1	6	8	4	4
Interès per resoldre la consulta	45	0	0	2	2	9	8	3	2	2	8	6	3
Preu de trucada (barat, gratuït)	39	3	5	1	3	2	5	4	4	4	1	1	6
Altres	28	3	3	2	6	3	0	2	1	1	1	1	5
No sap	19	2	1	2	1	0	2	4	0	2	0	3	2

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Base:	1196	100	98	100	100	100	100	99	100	99	100	100
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
Desv.Típica:	1.70	1.52	1.36	1.72	2.01	1.66	1.72	1.82	1.76	1.92	1.42	1.78
0	6	0	0	1	1	0	0	1	1	2	0	0
1	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0
2	8	1	0	0	3	0	0	1	0	1	0	1
3	12	1	0	1	2	1	3	0	1	1	0	2
4	11	2	0	0	1	0	2	0	1	2	1	1
5	57	0	4	6	6	2	4	8	5	7	5	8
6	87	10	5	11	10	5	4	8	12	3	8	6
7	233	19	15	16	20	19	17	17	16	24	33	18
8	333	32	30	28	22	34	28	21	26	33	23	26
9	227	21	19	19	22	18	17	23	19	13	14	17
10	220	14	25	18	13	19	25	20	19	13	16	21
No sap	4	0	2	0	0	0	0	1	0	1	0	0

AMABILITAT

Base: Total	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Base:	1196	100	98	100	99	100	100	100	100	100	99	100
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
Desv.Típica:	1.34	1.27	1.22	1.56	1.42	1.49	1.28	1.32	1.21	1.15	1.51	1.44
0	2	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
2	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
3	2	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
4	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
5	20	0	1	5	2	1	0	1	2	1	3	3
6	39	7	4	2	3	5	4	2	1	2	5	2
7	109	6	8	9	8	8	8	9	13	10	10	10
8	326	20	23	35	30	23	25	30	30	33	27	26
9	286	33	23	21	21	28	24	23	21	21	18	22
10	407	33	39	27	33	34	38	34	33	33	35	36
No sap	3	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PROFESSIONALITAT													
Base: Total	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Base:	1181	100	97	99	97	99	99	99	99	96	99	98	99
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	1.45	1.27	1.48	1.66	1.81	1.69	1.47	1.56	1.44	1.42	1.55	1.40
0	4	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0
1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
2	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0
3	4	1	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0
4	10	1	0	0	2	1	2	1	0	0	0	2	1
5	36	3	0	1	3	4	2	3	3	5	3	5	4
6	62	5	5	6	2	7	7	2	6	6	6	5	5
7	185	15	18	19	15	12	14	18	13	18	16	16	11
8	334	27	23	34	26	28	28	24	29	30	33	24	28
9	252	27	18	17	24	21	17	28	23	12	21	19	25
10	291	21	33	21	22	24	28	22	24	25	19	27	25
No sap	19	0	3	1	3	1	1	1	1	4	1	2	1
ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA													
Base: Total	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Base:	1192	100	97	100	99	100	99	100	100	99	98	100	100
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	1.50	1.63	2.13	1.97	1.92	1.90	1.73	1.98	1.76	1.79	1.46
0	11	0	0	1	2	2	2	1	1	2	0	0	0
1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
2	9	2	0	0	2	1	0	0	0	1	2	0	1
3	4	1	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0
4	20	1	0	2	1	1	0	1	3	2	3	5	1
5	45	3	4	2	4	2	6	3	4	3	4	9	1
6	80	11	8	6	10	7	9	1	4	8	4	6	6
7	202	14	19	20	13	20	13	25	19	21	16	10	12
8	296	34	20	29	19	19	23	24	24	26	30	24	24
9	219	18	15	18	17	18	17	15	22	16	14	20	29
10	305	16	31	22	31	30	29	27	23	19	25	26	26
No sap	7	0	3	0	1	0	1	0	0	0	2	0	0
No contesta	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
LLENGUATGE CLAR I CONCÍS													
Base: Total	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Base:	1195	100	98	100	100	100	99	100	100	99	100	99	100
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:	1.37	1.36	1.25	1.30	1.47	1.37	1.35	1.31	1.62	1.35	1.27	1.59	1.14
0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
3	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
4	5	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0
5	29	1	1	2	2	3	3	4	2	4	3	4	0
6	52	5	4	7	4	4	2	2	7	2	5	5	5
7	140	16	11	12	12	12	11	9	11	14	9	13	10
8	333	28	21	36	26	29	28	29	27	29	30	24	26
9	267	22	22	16	21	22	22	22	23	17	28	21	31
10	365	27	39	27	33	29	32	34	28	33	25	30	28
No sap	5	0	2	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA													
Base: Total	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Base:	1194	100	98	99	99	100	100	99	100	99	100	100	100
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	1.55	1.41	1.54	1.99	1.61	1.66	1.41	1.58	1.80	1.44	1.77	1.27
0	9	0	0	1	2	1	1	0	1	2	0	1	0
2	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
3	3	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0
4	7	1	0	0	0	0	1	2	1	0	1	1	0
5	33	3	2	2	2	5	3	2	3	1	5	3	2
6	89	8	10	7	11	5	8	8	4	5	6	11	6
7	169	12	8	16	18	14	11	14	13	21	14	16	12
8	332	27	22	29	20	33	28	30	27	27	34	26	29
9	248	24	21	22	19	17	20	23	27	17	17	15	26
10	302	24	35	22	25	25	28	20	24	25	23	26	25
No sap	6	0	2	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Base:	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
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	1.39	1.35	1.23	1.17	1.09	1.39	1.17	1.14	1.15	1.23	1.18	1.06
2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
4	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
5	16	2	3	3	1	0	0	1	2	0	2	2	0
6	25	1	4	2	2	0	4	2	0	3	3	2	2
7	95	8	8	7	8	13	5	9	8	10	7	5	7
8	270	18	18	28	21	21	24	19	22	24	31	30	14
9	249	20	20	26	19	21	14	22	25	21	20	22	19
10	542	50	47	34	49	45	51	47	43	42	37	39	58

AMABILITAT

Base: Total	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Base:	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
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:	1.20	1.34	1.40	1.18	.98	1.06	1.30	.99	1.19	1.47	1.10	1.22	1.00
0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	12	1	5	0	0	0	3	0	0	1	0	2	0
6	26	3	2	3	2	1	3	1	4	2	3	2	0
7	84	4	6	12	3	8	7	6	9	7	8	8	6
8	216	18	14	20	19	22	16	18	13	21	12	20	23
9	249	22	15	22	26	21	22	27	17	17	25	22	13
10	611	51	58	43	50	48	49	48	57	51	52	46	58

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PROFESSIONALITAT													
Base: Total	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Base:	1198	100	100	100	100	100	100	99	99	100	100	100	100
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	.96	1.03	1.15	1.03	.93	1.09	1.18	.94	1.32	1.09	.97	.93
0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
4	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
5	5	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0
6	12	1	2	2	1	0	0	1	0	1	3	1	0
7	64	4	1	9	5	6	8	7	6	4	3	6	5
8	204	17	15	20	13	19	16	23	18	15	17	15	16
9	272	20	13	27	27	31	17	15	27	22	29	28	16
10	639	58	68	41	53	44	58	52	48	57	47	50	63
No sap	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
No contesta	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA													
Base: Total	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Base:	1198	100	100	99	100	100	100	100	99	100	100	100	100
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:	.89	.89	.92	1.08	.88	.92	.86	1.00	.81	.81	.78	.95	.65
5	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	9	1	1	1	0	0	2	2	0	0	0	2	0
7	41	5	2	7	5	5	2	5	2	2	2	3	1
8	131	6	7	16	11	15	6	11	14	14	12	12	7
9	228	18	18	27	19	15	19	19	17	21	19	19	17
10	787	70	71	47	65	65	71	63	66	63	67	64	75
No sap	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
LLENGUATGE CLAR I CONCÍS													
Base: Total	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Base:	1199	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100
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:	1.05	1.14	1.00	1.08	1.15	.96	1.10	1.11	.91	1.00	1.06	1.07	.95
5	4	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
6	13	2	1	1	2	0	1	2	1	1	2	0	0
7	85	7	4	10	9	7	6	10	2	5	7	11	7
8	206	13	10	25	17	16	20	16	21	20	16	19	13
9	269	19	21	22	28	25	18	24	29	20	24	19	20
10	622	58	63	42	43	52	54	48	47	54	51	50	60
No sap	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA													
Base: Total	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Base:	1199	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100	100	100
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	.98	1.00	1.15	.99	1.04	.91	1.15	1.03	1.11	1.02	1.26	.95
5	10	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	4	0
6	21	3	1	2	2	1	0	2	2	4	2	1	1
7	57	3	5	8	6	5	1	7	5	5	3	5	4
8	153	8	6	19	7	12	17	15	16	15	10	13	15
9	257	20	10	24	27	20	26	18	20	22	29	24	17
10	701	66	77	46	58	61	54	57	57	54	55	53	63
No sap	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P8-A. I DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ÉS EL MÉS IMPORTANT?													
Base: Total	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Rapidesa	215	19	21	15	21	15	20	18	20	15	17	14	20
Amabilitat	179	20	15	13	13	16	16	12	9	14	19	15	17
Professionalitat	211	26	28	24	9	17	13	7	21	22	15	18	11
Adequació de la resposta	313	19	16	23	33	33	34	30	26	16	28	30	25
Llenguatge clar i concís	48	3	3	4	5	4	2	5	4	7	4	3	4
Interès per resoldre la consulta	225	13	17	21	19	14	14	22	20	26	17	20	22
Tot és important	8	0	0	0	0	1	0	6	0	0	0	0	1
No contesta	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
P8-B. I EL SEGON?													
Base: Ha esmentat un primer aspecte	1191	100	100	100	100	99	99	94	100	100	100	100	99
Rapidesa	222	20	16	18	19	15	18	25	19	18	19	18	17
Amabilitat	216	13	18	20	23	21	8	18	22	17	18	20	18
Professionalitat	185	16	25	15	17	7	19	11	14	12	16	17	16
Adequació de la resposta	253	19	19	22	20	24	26	22	22	19	25	16	19
Llenguatge clar i concís	116	11	7	5	6	14	14	7	9	11	9	9	14
Interès per resoldre la consulta	191	21	14	19	15	17	12	10	12	23	13	20	15
Altres respostes	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0
Cap altre	6	0	1	1	0	1	2	1	0	0	0	0	0
P8. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?													
Base: Total	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Rapidesa	437	39	37	33	40	30	38	43	39	33	36	32	37
Amabilitat	395	33	33	33	36	37	24	30	31	31	37	35	35
Professionalitat	396	42	53	39	26	24	32	18	35	34	31	35	27
Adequació de la resposta	566	38	35	45	53	57	60	52	48	35	53	46	44
Llenguatge clar i concís	164	14	10	9	11	18	16	12	13	18	13	12	18
Interès per resoldre la consulta	416	34	31	40	34	31	26	32	32	49	30	40	37
Tot és important	8	0	0	0	0	1	0	6	0	0	0	0	1
Altres	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0
No contesta	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P9. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. SAP L'HORARI DEL SERVEI DEL 012?													
Base: Total	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	326	24	25	31	21	23	23	35	26	27	31	32	28
Sí, però s'equivoca	74	6	7	8	4	7	5	3	4	9	8	6	7
No	800	70	68	61	75	70	72	62	70	64	61	62	65
P10. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012?													
Base: Total	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Més d'un cop al dia	3	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Diàriament o pràcticament diària	5	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Algunes vegades a la setmana	69	3	7	4	9	9	7	5	4	10	4	5	2
Algunes vegades al mes	341	25	20	33	31	34	26	20	25	33	36	32	26
Menor freqüència	782	71	70	63	60	57	67	74	70	57	60	63	70
P11. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...													
Base: Total	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Al matí	415	27	24	27	38	33	34	35	40	37	44	40	36
A la tarda	163	10	17	9	17	11	15	13	12	21	13	9	16
A la nit	38	4	2	0	1	3	3	7	2	6	4	3	3
Indiferent	576	57	56	64	44	53	48	43	46	34	39	47	45
No sap	8	2	1	0	0	0	0	2	0	2	0	1	0
P12. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...													
Base: Total	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Només (o gairebé) els dies laborables	688	41	62	45	62	62	60	59	63	56	67	59	52
Només els caps de setmana	44	7	4	5	6	1	4	3	1	5	2	2	4
Indistintament	463	52	34	50	32	37	35	35	35	39	31	39	44
No sap	5	0	0	0	0	0	1	3	1	0	0	0	0

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE	
TOTAL	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
P13. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?													
Base: Total	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Només un vegada	625	55	55	42	43	48	50	60	56	54	56	46	60
2 o 3 vegades	432	33	34	45	41	37	38	29	37	32	33	41	32
4 o 5 vegades	86	10	4	9	9	11	6	5	7	8	9	3	3
Més de 5 vegades	35	0	6	2	4	1	5	5	1	5	0	2	4
No sap	22	2	1	2	3	3	1	1	2	3	2	1	1
P14. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?													
Base: Total	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Per motius de feina	211	17	23	15	18	17	10	11	21	22	22	14	14
Per motius personals	973	79	75	85	81	83	87	88	78	75	77	79	86
Altres	3	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0
No sap	13	4	2	0	1	0	0	1	3	1	0	0	0
P15. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?													
Base: Total	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Sí	1031	90	86	90	80	86	84	82	90	82	85	87	89
No	115	7	9	7	17	8	11	12	7	12	10	9	6
A mitges	47	2	3	3	3	5	4	6	3	6	5	4	3
No sap	7	1	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	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	162	9	12	10	20	13	15	18	10	18	15	13	9
Em van dir que no tenien la informació	28	5	4	1	0	2	4	1	1	5	2	2	1
Em van adreçar a un número equivocat	19	0	1	1	3	4	1	0	0	3	3	2	1
Em van donar una informació errònia	24	0	1	2	4	2	5	3	3	2	2	0	0
Estic esperant la resposta	15	0	0	2	0	1	1	4	0	1	4	0	2
Em van adreçar a un altre lloc	24	1	3	3	2	2	1	2	1	1	0	6	2
Inseguretat de la resposta	2	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
No ho sabien	33	0	1	0	10	0	2	4	4	3	4	3	2
Atenció dolenta	8	1	0	0	0	2	1	3	1	0	0	0	0
Problemes tècnics	3	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Altres	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
No sap	4	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
No contesta	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

ENQUESTA USUARIS DEL 012

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
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	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Sí	195	14	11	12	20	18	19	18	17	20	17	17	12
No	967	81	85	83	76	79	80	79	79	76	80	83	86
No sap	38	5	4	5	4	3	1	3	4	4	3	0	2
P16.2. VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?													
Base: Total	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Sí	400	28	37	34	27	37	36	31	35	33	28	37	37
No	690	62	56	62	63	57	58	60	56	47	65	47	57
No sap	110	10	7	4	10	6	6	9	9	20	7	16	6
P16.3. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?													
Base: Total	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Sí	1164	97	98	99	99	93	93	97	98	99	98	95	98
No	32	2	2	1	1	7	7	2	2	0	2	4	2
No sap	4	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0
P16.4. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?													
Base: Total	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Sí	1183	100	100	97	96	98	100	99	98	99	98	98	100
No	16	0	0	3	4	2	0	1	2	0	2	2	0
No sap	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
P16.5. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?													
Base: Total	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Sí	1124	95	92	94	91	96	99	93	94	91	90	94	95
No	68	5	6	6	9	4	1	6	5	8	9	6	3
No sap	7	0	2	0	0	0	0	1	0	1	1	0	2
No contesta	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0

ENQUESTA USUARIS DEL 012

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P16.6. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RÀPIDAMENT?													
Base: Total	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Sí	1044	88	91	89	77	91	83	90	93	80	86	85	91
No	144	10	8	11	23	8	15	10	7	20	12	13	7
No sap	11	2	1	0	0	1	2	0	0	0	2	2	1
No contesta	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
P17. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?													
Base: Total	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Sí	1173	96	100	100	96	99	100	93	97	99	97	99	97
No	10	2	0	0	0	0	0	3	1	1	1	1	1
No sap	17	2	0	0	4	1	0	4	2	0	2	0	2
P18. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?													
Base: Total	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Sí	1151	94	98	94	96	96	94	88	99	96	99	98	99
No	42	4	1	5	4	4	6	10	1	3	1	2	1
No sap	7	2	1	1	0	0	0	2	0	1	0	0	0

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P19. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?													
Base: Total	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Cada dia	742	55	59	57	63	69	66	48	62	68	66	62	67
Algunes vegades a la setmana	141	13	11	18	15	12	8	14	9	14	7	12	8
Algunes vegades al mes	49	2	9	7	4	4	4	3	4	3	5	4	0
Menor freqüència	28	4	1	3	1	0	4	0	4	1	3	4	3
Mai / quasi mai	240	26	20	15	17	15	18	35	21	14	19	18	22
P19.1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?													
Base: Es connecta cada dia	742	55	59	57	63	69	66	48	62	68	66	62	67
Menys d'1 hora	86	11	4	9	10	6	2	8	5	7	9	5	10
1 a 2 hores	219	20	16	17	22	17	16	15	21	20	15	17	23
2 a 3 hores	191	8	19	15	13	17	23	7	19	19	19	19	13
3 a 5 hores	107	7	11	9	8	13	11	5	8	5	12	8	10
5 a 8 hores	62	4	7	4	7	4	7	1	2	5	7	5	9
8 hores	54	3	1	2	2	8	6	11	3	10	3	4	1
Més de 8 hores	22	2	1	0	1	4	1	1	4	2	1	4	1
No sap	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Base:	741	55	59	56	63	69	66	48	62	68	66	62	67
Mitjana (en minuts):	165.38	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:	153.33	175.22	124.95	113.35	129.47	174.25	139.07	209.87	153.29	174.38	130.64	169.37	122.98
P19.2. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA A LA SETMANA?													
Base: Es connecta algunes vegades a la setmana	141	13	11	18	15	12	8	14	9	14	7	12	8
Menys d'1 hora	4	0	0	0	1	0	0	1	2	0	0	0	0
1 hora	45	3	6	2	5	8	3	6	3	3	1	3	2
Entre 2 i 3 hores	36	3	0	8	3	1	2	2	4	4	2	5	2
Entre 3 i 5 hores	35	4	4	3	5	2	3	2	0	6	2	2	2
Més de 5	20	3	1	4	1	1	0	3	0	1	2	2	2
No sap	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Base:	140	13	11	17	15	12	8	14	9	14	7	12	8
Mitjana (en minuts):	212.39	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:	323.73	639.09	106.61	611.60	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	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P20. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?													
Base: Total	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Sí	892	68	67	78	78	80	75	64	76	73	78	79	76
No	307	32	32	22	22	20	25	36	24	27	22	21	24
No sap	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
P21. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?													
Base: Total	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gencat.cat / Gencat	815	74	72	74	68	64	72	59	63	69	67	69	64
Altres	17	0	0	1	2	1	2	1	1	0	3	3	3
No sap	368	26	28	25	30	35	26	40	36	31	30	28	33
P21.1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.CAT. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?													
Base: No esmenta espontàniament Gencat.cat	385	26	28	26	32	36	28	41	37	31	33	31	36
Sí	277	15	18	21	25	27	21	24	26	24	26	23	27
No	108	11	10	5	7	9	7	17	11	7	7	8	9
P21.2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?													
Base: Coneix Gencat.cat	1092	89	90	95	93	91	93	83	89	93	93	92	91
Sí	823	63	68	73	69	73	71	61	66	71	69	75	64
No	268	26	22	22	24	18	22	22	23	21	24	17	27
No sap	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE	
TOTAL	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
P21.3. QUINA TEMÀTICA ÉS LA QUE MÉS CONSULTA?													
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	63	68	73	69	73	71	61	66	71	69	75	64
Estudis	185	14	12	15	26	22	14	12	17	17	10	12	14
Ocupació	129	11	8	11	6	10	12	7	10	15	9	16	14
Habitatge	37	2	5	3	3	4	2	6	3	1	5	1	2
Certificats, tràmits	22	2	3	0	1	0	3	7	0	0	0	0	6
Cursos	19	1	1	4	1	1	2	4	0	2	2	1	0
Pensions, ajudes, subvencions	111	8	8	7	9	5	12	6	10	15	9	11	11
Multes	5	0	1	0	0	1	0	0	0	1	2	0	0
Agenda cultural	32	4	3	4	2	3	2	3	5	1	3	2	0
Normativa i legislació	27	1	1	1	5	2	1	2	4	2	3	3	2
Temes mèdics	39	0	2	5	6	7	3	4	1	2	2	3	4
Mapes, plànols municipals	10	1	3	1	0	0	0	1	0	2	0	1	1
Servei meteorològic	13	1	0	2	0	0	2	0	2	1	1	2	2
Turisme	14	5	1	0	1	2	0	1	0	0	3	1	0
Transports	14	0	2	2	0	1	4	1	1	2	1	0	0
Consultes per feina / estudis	26	0	2	2	1	2	0	2	4	5	5	3	0
Informació sobre la Generalitat	53	4	6	5	3	5	9	2	3	2	3	8	3
Informació Direcció General	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Trànsit													
Activitats nens / jovent	7	2	0	2	0	1	1	1	0	0	0	0	0
Mitjans comunicació (TV, TDT)	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Informació	25	3	4	3	4	1	4	0	2	0	0	2	2
Altres	35	1	3	5	3	6	3	1	2	2	5	4	0
Cap	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0
No sap	32	3	2	5	3	4	2	1	1	3	1	5	2
No contesta	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
P21.4. COM LA VA CONÈIXER?													
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	63	68	73	69	73	71	61	66	71	69	75	64
Trucant al 012	34	4	3	1	4	5	2	1	5	3	0	2	4
Familiar o amic	136	8	13	19	14	11	13	10	11	4	12	13	8
Cercadors d'Internet	125	18	9	14	6	7	14	8	9	9	9	12	10
Per la televisió	157	8	13	15	13	12	20	10	11	15	11	21	8
Per la ràdio	16	0	2	1	1	0	2	2	1	1	4	1	1
Per la premsa	37	1	4	6	2	3	1	2	5	2	4	5	2
Per la revista de la Generalitat	33	5	2	2	0	4	0	5	4	6	3	1	1
A la feina / centre d'estudis	122	5	10	8	16	17	8	8	6	11	15	8	10
Altres	49	5	5	1	6	4	2	5	3	3	6	2	7
No sap	114	9	7	6	7	10	9	10	11	17	5	10	13

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P21.5. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?													
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	63	68	73	69	73	71	61	66	71	69	75	64
Menys d'un mes	487	39	39	43	41	45	42	37	36	42	40	41	42
D'un a dos mesos	149	13	13	9	11	14	9	7	12	13	16	19	13
Tres o quatre mesos	71	6	10	7	10	6	2	6	3	6	6	5	4
Més de quatre mesos	105	5	6	13	7	6	15	8	15	10	6	9	5
No sap	11	0	0	1	0	2	3	3	0	0	1	1	0
P21.5.1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?													
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	63	68	73	69	73	71	61	66	71	69	75	64
Sí	275	19	23	31	23	28	21	14	23	20	26	22	25
No	137	13	14	11	4	11	8	11	11	14	15	14	11
No l'havia visitat abans	142	5	4	11	15	17	10	19	16	10	8	17	10
No sap	269	26	27	20	27	17	32	17	16	27	20	22	18
P21.5.2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?													
Base: Creu que la pàgina web ha millorat	275	19	23	31	23	28	21	14	23	20	26	22	25
Accessibilitat	24	2	4	5	2	0	2	0	1	2	2	1	3
Claredat	33	2	2	2	1	3	5	1	1	6	5	3	2
Més informació, més serveis	83	6	5	10	5	15	11	0	7	1	9	8	6
Disseny, imatge	37	2	5	3	4	5	0	5	4	4	3	1	1
Facilitat per buscar/trobar coses (cercadors)	56	4	4	7	6	3	1	4	8	6	3	5	5
Rapidesa	26	1	1	3	4	1	1	1	1	0	3	3	7
Altres	4	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0
No sap	12	2	2	1	1	0	1	2	0	1	1	0	1

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
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	63	68	73	69	73	71	61	66	71	69	75	64
Base:	772	61	65	72	64	67	67	54	64	65	66	67	60
Mitjana:	7.48	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	1.58	1.56	1.25	1.36	1.50	1.43	1.52	1.44	1.41	1.45	1.32	1.25
0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	4	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0
4	6	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0
5	65	7	6	2	5	7	6	5	4	6	8	6	3
6	92	2	6	9	10	5	4	10	5	13	9	6	13
7	192	22	12	13	20	19	19	14	13	15	14	16	15
8	259	19	25	35	16	19	21	14	22	21	20	27	20
9	82	7	6	7	8	7	6	3	12	5	9	7	5
10	71	2	8	5	4	9	11	7	7	4	6	4	4
No sap	51	2	3	1	5	6	4	7	2	6	3	8	4

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P22. SEXE DE L'ENTREVISTAT													
Base: Total	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Home	408	32	36	35	33	32	37	33	34	36	32	34	34
Dona	792	68	64	65	67	68	63	67	66	64	68	66	66
P23. EDAT DE L'ENTREVISTAT													
Base: Total	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Fins a 25 anys	96	8	7	7	8	9	8	10	8	6	8	9	8
De 25 a 34	362	32	33	23	33	33	32	24	31	32	27	31	31
De 35 a 44	301	19	24	34	23	22	25	27	27	23	27	24	26
De 45 a 54	236	24	18	19	19	18	21	17	21	23	20	19	17
De 55 a 64	120	10	11	10	10	10	6	14	9	10	10	10	10
65 i més	85	7	7	7	7	8	8	8	4	6	8	7	8
P24. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER?													
Base: Total	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Catalunya	947	88	74	77	75	74	76	72	84	82	87	80	78
Resta d'Espanya	168	10	14	15	16	13	16	16	14	8	11	17	18
Estranger	83	2	11	7	9	13	8	12	2	10	2	3	4
No contesta	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
P25.1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?													
Base: Total	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Català	608	60	56	58	51	42	36	48	48	51	51	50	57
Castellà	457	30	38	29	40	47	45	39	39	39	39	40	32
Ambdues per igual	128	10	5	11	8	11	19	13	13	10	8	9	11
Altres	6	0	1	1	1	0	0	0	0	0	2	1	0
No contesta	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
P25.2. I A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?													
Base: Total	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Català	475	35	37	48	45	45	27	39	37	42	37	42	41
Castellà	182	10	18	13	20	18	17	17	13	14	17	13	12
Ambdues per igual	225	26	24	21	11	16	25	18	23	21	13	14	13
No treballa / no estudia	315	29	21	16	24	21	30	26	27	23	33	31	34
Altres	2	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
No contesta	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P25.3. I AMB ELS AMICS?													
Base: Total	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Català	504	51	50	47	45	38	30	39	39	33	46	44	42
Castellà	371	26	31	20	33	32	38	34	31	36	32	31	27
Ambdues per igual	322	23	19	32	22	30	32	27	29	31	22	24	31
Altres	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
No contesta	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
P26. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER EL SEU PARE?													
Base: Total	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Catalunya	589	56	52	51	45	47	47	43	49	44	49	53	53
Resta d'Espanya	520	41	36	42	45	42	44	45	45	46	49	43	42
Estranger	85	3	9	6	10	11	8	12	5	10	2	4	5
No contesta	6	0	3	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0
P27. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER LA SEVA MARE?													
Base: Total	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Catalunya	575	55	46	51	43	46	37	46	50	52	47	50	52
Resta d'Espanya	522	42	41	41	46	41	53	42	44	39	49	44	40
Estranger	97	3	10	7	11	13	9	12	5	9	4	6	8
No contesta	6	0	3	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0
P28. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?													
Base: Total	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Sense estudis	2	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
Estudis primaris no acabats, PGS (Programa de garantia social)	25	1	2	1	1	1	4	6	3	0	2	4	0
Estudis primaris acabats (ESO, EGB, FP-1, Batxillerat elemental)	355	25	31	23	32	22	30	37	40	26	32	28	29
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Mòdul professional 2 i 3, Batxiller superior antic	433	46	34	34	24	43	40	30	28	43	37	31	43
Universitari grau mig (primer cicle)	93	8	8	8	16	9	6	12	6	3	7	7	3
Universitari grau superior (segon o tercer cicle)	287	20	24	33	26	24	19	15	22	27	22	30	25
No contesta	5	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P29. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?												
Base: Total	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Treballa per compte propi	174	16	17	12	18	13	8	11	20	18	12	17
Treballa per compte d'altri	672	54	60	67	52	64	55	60	52	57	52	50
No treballa	348	30	22	20	29	23	35	29	27	25	36	33
No contesta	6	0	1	1	1	0	2	0	1	0	0	0
P29.1. VOSTÈ ÉS...												
Base: Treballa per compte propi	174	16	17	12	18	13	8	11	20	18	12	17
Empressari o professional amb assalariats	55	4	6	0	7	6	5	0	9	2	5	6
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	117	11	11	12	11	7	3	10	11	16	7	11
Membre de cooperativa	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Base: Treballa per compte d'altri	672	54	60	67	52	64	55	60	52	57	52	50
Assalariat indefinit	515	42	44	53	41	48	41	38	38	42	42	41
Assalariat eventual o interí	154	12	16	13	11	16	14	21	14	15	10	8
No contesta	3	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0
Base: No treballa	348	30	22	20	29	23	35	29	27	25	36	33
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	118	11	6	9	8	11	9	14	9	9	14	9
Aturat i ha treballat abans	121	10	8	2	11	4	15	4	11	14	9	14
Pensionista (abans no ha treballat)	8	0	0	1	0	1	0	2	0	0	3	1
Aturat i busca la primera feina	2	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
Estudiant	33	1	1	4	5	2	5	3	0	2	3	2
Mestressa de casa	64	8	7	4	4	4	5	5	7	0	10	5
Està de baixa	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
No contesta	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P29.4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?													
Base: Treballa	846	70	77	79	70	77	63	71	72	75	64	67	61
Públic (administració o empresa pública)	203	17	18	27	19	23	15	21	16	13	12	12	10
Sector privat	635	52	58	52	50	54	47	49	56	61	52	54	50
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	7	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1
No contesta	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
P29.5. I A QUINA BRANCA?													
Base: Treballa	846	70	77	79	70	77	63	71	72	75	64	67	61
Agrari	17	0	1	0	1	2	2	3	1	1	2	3	1
Indústria	115	12	9	7	3	10	8	10	11	10	15	12	8
Serveis	651	51	63	65	61	62	47	51	58	55	45	42	51
Construcció	58	5	3	6	5	3	6	6	2	9	2	10	1
No contesta	5	2	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P30. COMARCA DE RESIDÈNCIA												
Base: Total	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Alt Camp	6	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1
Alt Empordà	13	1	2	1	1	1	1	0	1	2	1	2
Alt Penedès	25	1	2	1	2	6	4	1	2	1	2	2
Anoia	23	1	2	4	4	2	0	3	1	3	1	1
Bages	27	2	3	2	1	1	4	2	3	2	4	2
Baix Camp	29	3	3	3	1	4	2	3	2	5	1	0
Baix Ebre	8	0	1	0	0	1	1	2	1	0	0	2
Baix Empordà	16	1	1	2	0	1	0	3	1	2	1	1
Baix Llobregat	105	9	7	14	12	8	8	7	11	9	5	8
Baix Penedès	9	2	0	0	1	0	1	0	3	1	1	0
Barcelonès	81	7	4	5	10	8	9	4	3	11	8	6
Berguedà	4	0	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Cerdanya	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Conca de Barberà	4	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0
Garraf	24	0	6	3	1	1	2	1	3	2	0	4
Garrigues	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Garrotxa	6	0	1	1	0	0	0	0	2	1	1	0
Gironès	31	1	2	1	2	4	6	2	6	2	1	4
Maresme	79	7	4	8	7	8	8	7	7	5	4	6
Montsià	3	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1
Noguera	6	0	0	0	1	0	0	1	2	0	1	1
Osona	18	3	0	0	2	0	0	1	2	0	4	2
Pallars Jussà	2	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Pallars Sobirà	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Pla de l'Estany	9	0	0	2	1	1	0	2	0	1	1	1
Pla d'Urgell	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Priorat	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Ribera d'Ebre	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Ripollès	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Segarra	4	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0
Segrià	37	3	5	2	1	5	5	1	3	4	2	5
Selva	19	4	1	0	4	3	0	1	0	1	2	2
Tarragonès	33	3	0	4	3	2	2	3	3	2	6	3
Terra Alta	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Urgell	8	1	0	1	2	1	0	0	0	1	1	1
Val d'Aran	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Vallès Occidental	155	10	10	15	8	17	12	14	13	16	11	14
Vallès Oriental	68	6	6	4	5	5	4	8	8	7	5	3
Barcelona ciutat	336	32	32	24	28	18	34	29	30	24	33	24

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
REGIÓ DE RESIDÈNCIA													
Base: Total	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	537	40	39	50	45	53	46	43	41	54	42	38	46
Comarques gironines	96	7	8	7	8	10	7	8	9	7	8	6	11
Camp de Tarragona	83	8	6	8	8	6	6	6	9	6	7	9	4
Terres de l'Ebre	13	1	1	0	0	2	1	4	1	0	0	0	3
Àmbit de Ponent	57	5	6	3	4	7	5	2	5	5	4	4	7
Comarques centrals	72	6	8	6	7	3	1	8	5	4	10	9	5
Alt Pirineu i Aran	6	1	0	2	0	1	0	0	0	0	1	1	0
Barcelona ciutat	336	32	32	24	28	18	34	29	30	24	28	33	24
P31. EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL?													
Base: Viu a Barcelona ciutat	336	32	32	24	28	18	34	29	30	24	28	33	24
Ciutat Vella	17	3	1	0	2	1	0	0	1	4	3	0	2
Eixample	62	12	4	8	4	3	4	6	5	4	3	4	5
Sants-Montjuic	28	1	6	3	0	2	2	3	3	2	4	2	0
Les Corts	17	2	2	0	1	2	5	0	0	1	2	0	2
Sarrià-Sant Gervasi	37	2	5	4	1	1	4	4	3	3	3	4	3
Gràcia	28	1	1	2	3	0	2	4	3	2	2	6	2
Horta	38	4	2	4	5	3	6	2	2	1	1	6	2
Nou Barris	27	0	3	1	3	1	4	2	2	3	3	3	2
Sant Andreu	34	4	3	0	5	2	2	4	3	2	1	3	5
Sant Martí	42	3	4	2	3	2	5	4	5	2	6	5	1
No contesta	6	0	1	0	1	1	0	0	3	0	0	0	0
DIA SETMANA TRUCADA													
Base: Total	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Dilluns	228	18	20	17	19	17	21	15	25	20	18	19	19
Dimarts	252	18	26	19	19	23	17	23	24	19	22	21	21
Dimecres	254	19	27	18	21	23	20	16	26	19	21	22	22
Dijous	193	16	13	22	14	13	18	23	10	14	17	17	16
Divendres	166	17	8	19	14	14	14	14	10	17	13	13	13
Dissabte	59	4	6	3	7	6	5	5	3	6	5	4	5
Diumenge	48	8	0	2	6	4	5	4	2	5	4	4	4

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012													
TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE	
TOTAL	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
FRANJA HORÀRIA TRUCADA													
Base: Total	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
De 8 a 11 hores	266	21	23	23	24	26	25	15	21	19	23	23	23
De 11 a 13 hores	290	26	24	21	29	25	27	20	21	22	25	24	26
De 13 a 16 hores	265	22	15	29	12	12	13	40	33	21	23	21	24
De 16 a 19 hores	204	17	21	15	19	20	18	10	15	20	15	18	16
De 19 a 22 hores	115	10	10	9	13	14	8	7	7	11	11	10	5
De 22 a 1 hores	35	2	4	1	1	0	7	6	2	6	1	2	3
De 1 a 8 hores	25	2	3	2	2	3	2	2	1	1	2	2	3
PROVÍNCIA													
Base: Total	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Barcelona	945	78	79	80	80	74	81	80	76	82	80	80	75
Girona	97	7	8	8	8	10	7	8	9	7	8	6	11
Lleida	62	6	6	4	4	8	5	2	5	5	5	5	7
Tarragona	96	9	7	8	8	8	7	10	10	6	7	9	7
NIVELL D'ESTUDIS													
Base: Total	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Baix	382	26	33	24	33	24	34	43	43	27	34	32	29
Mitjà	433	46	34	34	24	43	40	30	28	43	37	31	43
Alt	380	28	32	41	42	33	25	27	28	30	29	37	28
No contesta	5	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0
MES DE TRUCADA AL SERVEI 012													
Base: Total	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gener	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Febrer	100	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Març	100	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Abril	100	0	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0
Maig	100	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0
Juny	100	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	0
Juliol	100	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0
Agost	100	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0
Setembre	100	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0
Octubre	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0
Novembre	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0
Desembre	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100