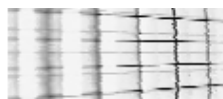


GESOP

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

Novembre de 2007



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	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
P1. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Menys de tres mesos	43	12	31	4	12	8	9	7	3	18	10	14	1	15	25	0	2	1
Entre 3 i 6 mesos	19	5	14	2	9	6	0	2	0	8	8	3	0	6	10	3	0	0
Entre 6 i 12 mesos	10	5	5	2	1	2	4	1	0	4	2	4	0	1	8	1	0	0
Entre 1 i 2 anys	82	31	51	14	25	20	13	7	3	23	39	20	0	36	40	5	1	0
Més de 2 anys	440	147	293	26	132	111	93	42	36	101	159	175	5	261	157	20	0	2
No sap	6	4	2	1	0	3	1	1	0	2	3	1	0	4	2	0	0	0
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJÀ?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Familiar o amic	126	34	92	16	33	30	21	15	11	44	44	36	2	58	63	5	0	0
Internet	23	9	14	3	11	4	4	0	1	2	16	5	0	7	14	1	1	0
Per la televisió	216	76	140	20	71	60	36	17	12	53	78	84	1	141	62	12	0	1
Per la ràdio	26	9	17	0	4	8	6	3	5	4	13	9	0	25	1	0	0	0
A la premsa	69	29	40	1	19	20	17	6	6	14	18	36	1	35	31	3	0	0
Revista de la Generalitat	22	8	14	0	7	6	7	2	0	9	8	5	0	10	12	0	0	0
Pàgines grogues	10	4	6	0	2	3	2	2	1	4	3	3	0	2	8	0	0	0
Algun altre servei telefònic	20	3	17	1	10	3	2	4	0	8	8	4	0	5	13	1	1	0
A la feina	13	6	7	1	4	3	5	0	0	1	4	8	0	6	7	0	0	0
Altres respostes	23	4	19	2	7	4	4	4	2	7	7	9	0	10	11	1	1	0
No sap	52	22	30	5	11	9	16	7	4	10	22	18	2	24	20	6	0	2
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Molt satisfet	200	54	146	16	54	44	38	29	19	50	79	70	1	125	65	10	0	0
Bastant satisfet	349	133	216	28	110	93	69	27	22	96	119	131	3	174	157	13	3	2
Regular / Normal	38	13	25	5	6	12	10	4	1	6	18	13	1	19	12	6	0	1
Poc satisfet	11	2	9	0	8	1	2	0	0	3	5	3	0	5	6	0	0	0
Gens satisfet	2	2	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	2	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	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
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	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Base:	599	203	396	49	179	149	120	60	42	155	221	217	6	323	241	29	3	3
Mitjana:	8.28	8.23	8.30	8.18	8.07	8.26	8.31	8.45	9.00	8.50	8.23	8.18	7.83	8.31	8.25	8.10	9.33	7.67
Desv.Típica:	1.32	1.36	1.30	1.03	1.40	1.24	1.40	1.23	1.23	1.53	1.31	1.16	.37	1.19	1.48	1.35	.47	.47
0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
2	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
4	4	3	1	0	3	0	1	0	0	1	2	1	0	1	3	0	0	0
5	16	3	13	1	6	6	0	2	1	4	7	5	0	7	7	2	0	0
6	26	7	19	0	12	6	4	4	0	4	13	9	0	13	12	1	0	0
7	76	26	50	11	18	20	21	2	4	12	29	34	1	46	24	5	0	1
8	218	85	133	19	78	53	39	20	9	51	75	87	5	118	89	9	0	2
9	142	40	102	13	32	39	30	21	7	35	55	52	0	80	52	8	2	0
10	115	38	77	5	29	25	24	11	21	46	40	29	0	58	52	4	1	0
No sap	1	1	0	0	0	1	0	0	0	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-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
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	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Rapidesa	171	56	115	18	55	42	37	16	3	37	60	73	1	89	78	3	1	0
Amabilitat	73	18	55	7	19	18	12	6	11	26	28	19	0	40	30	3	0	0
Atenció (personal, al client)	90	33	57	7	28	22	18	5	10	33	30	26	1	45	39	4	1	1
Tenir molta i bé la informació	64	23	41	7	21	13	12	6	5	16	26	22	0	27	28	9	0	0
Bona informació	55	23	32	5	16	14	8	8	4	15	23	15	2	33	18	3	0	1
Resoldre, donar solucions	60	19	41	1	21	15	13	7	3	10	18	32	0	38	18	3	1	0
Eficàcia / Eficiència	26	10	16	2	5	9	6	3	1	4	11	10	1	14	11	0	0	1
Professionalitat	16	5	11	0	4	5	2	3	2	4	7	5	0	9	5	2	0	0
Llenguatge clar i concís	10	5	5	0	2	1	4	2	1	2	2	6	0	8	1	1	0	0
Interès per resoldre la consulta	17	5	12	0	5	7	5	0	0	3	10	3	1	8	8	1	0	0
Preu de trucada (barat, gratuït)	9	5	4	1	1	2	2	2	1	2	4	3	0	7	2	0	0	0
Altres	7	1	6	1	2	2	1	0	1	3	1	3	0	3	4	0	0	0
No sap	2	1	1	0	0	0	0	2	0	1	1	0	0	2	0	0	0	0
P5-B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?																		
Base: Ha esmentat un primer aspecte	598	203	395	49	179	150	120	58	42	155	220	217	6	321	242	29	3	3
Rapidesa	105	34	71	7	25	29	24	11	9	23	46	36	0	64	36	5	0	0
Amabilitat	70	20	50	8	17	21	9	8	7	21	28	20	1	38	31	1	0	0
Atenció (personal, al client)	71	23	48	6	23	17	13	9	3	17	23	31	0	35	31	5	0	0
Tenir molta i bé la informació	35	14	21	4	13	5	9	4	0	7	13	14	1	18	16	1	0	0
Bona informació	60	10	50	5	12	20	11	7	5	14	18	27	1	37	21	1	0	1
Resoldre, donar solucions	42	20	22	2	14	9	13	2	2	11	14	17	0	27	13	2	0	0
Eficàcia / Eficiència	54	13	41	3	19	13	9	6	4	10	18	26	0	31	21	2	0	0
Professionalitat	11	5	6	2	1	6	0	1	1	4	2	4	1	3	6	1	0	1
Llenguatge clar i concís	9	2	7	2	0	4	1	1	1	4	3	2	0	2	6	0	1	0
Interès per resoldre la consulta	7	4	3	0	3	3	0	1	0	3	2	2	0	3	3	1	0	0
Preu de trucada (barat, gratuït)	8	2	6	2	4	0	1	0	1	2	3	2	1	4	4	0	0	0
Altres	3	2	1	1	2	0	0	0	0	2	1	0	0	1	2	0	0	0
Cap més	123	54	69	7	46	23	30	8	9	37	49	36	1	58	52	10	2	1

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE- LLÀ	AMB- DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Rapidesa	276	90	186	25	80	71	61	27	12	60	106	109	1	153	114	8	1	0
Amabilitat	143	38	105	15	36	39	21	14	18	47	56	39	1	78	61	4	0	0
Atenció (personal, al client)	161	56	105	13	51	39	31	14	13	50	53	57	1	80	70	9	1	1
Tenir molta i bé la informació	99	37	62	11	34	18	21	10	5	23	39	36	1	45	44	10	0	0
Bona informació	115	33	82	10	28	34	19	15	9	29	41	42	3	70	39	4	0	2
Resoldre, donar solucions	102	39	63	3	35	24	26	9	5	21	32	49	0	65	31	5	1	0
Eficàcia / Eficiència	80	23	57	5	24	22	15	9	5	14	29	36	1	45	32	2	0	1
Professionalitat	27	10	17	2	5	11	2	4	3	8	9	9	1	12	11	3	0	1
Llenguatge clar i concís	19	7	12	2	2	5	5	3	2	6	5	8	0	10	7	1	1	0
Interès per resoldre la consulta	24	9	15	0	8	10	5	1	0	6	12	5	1	11	11	2	0	0
Preu de trucada (barat, gratuït)	17	7	10	3	5	2	3	2	2	4	7	5	1	11	6	0	0	0
Altres	10	3	7	2	4	2	1	0	1	5	2	3	0	4	6	0	0	0
No sap	2	1	1	0	0	0	0	2	0	1	1	0	0	2	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	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
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	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Base:	597	204	393	49	178	148	120	60	42	155	221	215	6	322	241	28	3	3
Mitjana:	8.12	8.14	8.11	7.82	7.83	8.09	8.34	8.33	8.93	8.41	8.00	8.05	7.83	8.17	8.06	8.18	9.00	7.00
Desv.Típica:	1.62	1.54	1.66	1.62	1.80	1.56	1.45	1.37	1.44	1.70	1.60	1.56	1.21	1.49	1.81	1.36	.82	.82
0	2	0	2	0	2	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2	0	0	0
2	2	0	2	0	2	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0
3	2	0	2	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	2	0	0	0	0
4	6	2	4	0	2	1	2	0	1	3	2	1	0	3	3	0	0	0
5	29	11	18	1	10	9	6	2	1	7	13	9	0	10	19	0	0	0
6	49	19	30	9	16	14	5	4	1	10	25	13	1	24	20	4	0	1
7	77	33	44	10	31	18	9	8	1	12	26	38	1	47	24	5	0	1
8	177	50	127	11	48	44	43	21	10	39	67	68	3	100	68	7	1	1
9	109	37	72	7	36	27	24	8	7	29	39	41	0	63	39	6	1	0
10	144	52	92	10	31	34	31	17	21	54	47	42	1	72	65	6	1	0
No sap	3	0	3	0	1	2	0	0	0	1	0	2	0	1	1	1	0	0
AMABILITAT																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Base:	599	204	395	49	178	150	120	60	42	155	221	217	6	323	242	28	3	3
Mitjana:	8.76	8.75	8.76	8.59	8.58	8.77	8.87	8.82	9.31	8.99	8.72	8.64	8.83	8.78	8.76	8.54	9.67	8.33
Desv.Típica:	1.26	1.20	1.29	1.22	1.42	1.20	1.15	1.14	1.12	1.26	1.21	1.30	.90	1.20	1.34	1.32	.47	.47
0	2	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1	0	0	0
4	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
5	6	3	3	0	3	0	3	0	0	2	3	1	0	1	5	0	0	0
6	19	8	11	1	3	9	2	3	1	7	8	4	0	10	7	2	0	0
7	38	13	25	4	12	11	3	4	4	10	15	13	0	18	16	4	0	0
8	170	60	110	17	56	42	37	15	3	30	64	73	3	92	67	9	0	2
9	156	48	108	13	57	32	30	17	7	28	57	70	1	95	56	3	1	1
10	207	72	135	13	45	56	45	21	27	78	73	54	2	105	90	10	2	0
No sap	1	0	1	0	1	0	0	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 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
PROFESSIONALITAT																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Base:	590	198	392	49	177	147	116	60	41	152	220	212	6	318	238	28	3	3
Mitjana:	8.42	8.42	8.43	8.35	8.27	8.41	8.41	8.57	9.07	8.66	8.35	8.33	8.50	8.42	8.45	8.14	9.33	8.00
Desv.Típica:	1.41	1.36	1.43	1.36	1.53	1.38	1.20	1.31	1.54	1.58	1.40	1.27	1.26	1.29	1.52	1.72	.47	.82
1	2	0	2	0	2	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2	0	0	0
3	2	0	2	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0
4	2	1	1	0	0	2	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0
5	12	6	6	2	2	5	1	2	0	2	7	3	0	7	3	2	0	0
6	30	9	21	1	14	4	7	2	2	9	9	12	0	13	15	2	0	0
7	83	29	54	12	24	20	16	8	3	16	38	27	2	50	29	3	0	1
8	158	57	101	9	51	43	38	13	4	29	59	69	1	89	62	6	0	1
9	141	40	101	13	42	34	28	18	6	30	48	62	1	79	52	7	2	1
10	160	56	104	12	41	39	26	17	25	63	57	38	2	79	73	7	1	0
No sap	10	6	4	0	2	3	4	0	1	4	1	5	0	5	4	1	0	0
ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Base:	598	204	394	49	178	150	119	60	42	155	220	217	6	322	242	28	3	3
Mitjana:	8.28	8.21	8.31	8.20	8.16	8.27	8.23	8.50	8.71	8.41	8.30	8.17	8.00	8.30	8.30	7.79	9.33	7.33
Desv.Típica:	1.61	1.71	1.56	1.46	1.74	1.52	1.75	1.27	1.52	1.92	1.48	1.50	1.29	1.46	1.79	1.73	.47	.94
0	3	2	1	0	2	0	1	0	0	2	0	1	0	0	3	0	0	0
1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
2	2	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0
3	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
4	8	3	5	0	2	3	2	1	0	2	4	2	0	4	2	2	0	0
5	18	7	11	3	3	3	6	1	2	5	7	6	0	9	8	1	0	0
6	27	9	18	2	9	8	5	1	2	11	10	5	1	10	13	3	0	1
7	94	31	63	12	31	29	11	5	6	18	33	42	1	64	26	4	0	0
8	155	61	94	8	46	35	37	24	5	30	54	69	2	82	63	8	0	2
9	130	34	96	13	43	30	24	12	8	22	61	46	1	67	56	5	2	0
10	159	56	103	11	40	41	32	16	19	64	50	44	1	84	69	5	1	0
No sap	2	0	2	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	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 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
LLENGUATJE CLAR I CONCÍS																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Base:	598	204	394	49	178	149	120	60	42	155	221	216	6	322	242	28	3	3
Mitjana:	8.66	8.62	8.68	8.49	8.56	8.71	8.61	8.68	9.17	8.92	8.60	8.54	8.00	8.65	8.69	8.50	9.67	7.00
Desv.Típica:	1.25	1.29	1.23	1.26	1.37	1.10	1.29	1.13	1.21	1.24	1.20	1.23	2.45	1.16	1.35	1.04	.47	2.83
0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
3	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
4	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
5	7	2	5	1	2	1	1	1	1	1	6	0	0	4	3	0	0	0
6	14	6	8	2	7	3	1	0	1	5	3	6	0	6	8	0	0	0
7	65	22	43	8	21	15	13	7	1	18	25	21	1	33	27	5	0	0
8	174	63	111	11	51	45	40	19	8	31	68	75	0	101	63	10	0	0
9	146	42	104	15	43	40	26	15	7	26	56	62	2	84	52	7	1	2
10	189	67	122	12	53	45	37	18	24	74	63	50	2	93	88	6	2	0
No sap	2	0	2	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Base:	598	204	394	49	178	149	120	60	42	155	221	216	6	323	241	28	3	3
Mitjana:	8.47	8.44	8.48	8.18	8.24	8.42	8.61	8.78	9.07	8.66	8.32	8.49	8.00	8.49	8.46	8.32	9.33	7.00
Desv.Típica:	1.37	1.38	1.37	1.38	1.50	1.39	1.21	1.14	1.24	1.53	1.37	1.22	1.53	1.21	1.55	1.49	.47	1.41
1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
2	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
4	2	0	2	1	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0
5	17	9	8	1	7	3	4	1	1	7	7	3	0	6	10	1	0	0
6	27	11	16	3	6	13	3	1	1	6	13	6	2	12	10	3	0	2
7	67	22	45	8	33	15	6	3	2	12	27	28	0	41	22	4	0	0
8	178	59	119	15	48	42	44	21	8	37	74	66	1	104	68	6	0	0
9	137	45	92	12	42	33	29	13	8	29	43	63	2	78	50	6	2	1
10	168	58	110	9	40	42	34	21	22	63	55	49	1	82	77	8	1	0
No sap	2	0	2	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	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 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
P7-A. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ÉS EL MÉS IMPORTANT?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Rapidesa	134	51	83	8	42	37	27	10	10	29	45	59	1	74	53	7	0	0
Amabilitat	119	33	86	8	37	26	16	15	17	49	42	28	0	60	53	5	1	0
Professionalitat	90	38	52	10	21	23	20	12	4	28	32	29	1	44	39	7	0	0
Adequació de la resposta	116	48	68	8	43	36	22	6	1	14	41	60	1	67	42	6	0	1
Llenguatge clar i concís	27	12	15	5	9	5	4	2	2	4	10	13	0	15	11	1	0	0
Interès per resoldre la consulta	113	21	92	10	27	23	31	14	8	32	50	28	3	62	44	3	2	2
Tot és important	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
P7B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?																		
Base: Ha esmentat un primer aspecte	599	203	396	49	179	150	120	59	42	156	220	217	6	322	242	29	3	3
Rapidesa	162	64	98	13	51	35	28	24	11	39	55	67	1	90	63	7	1	1
Amabilitat	140	52	88	17	51	26	24	13	9	40	51	48	1	75	59	4	2	0
Professionalitat	77	24	53	4	24	25	14	4	6	20	34	22	1	36	38	2	0	1
Adequació de la resposta	91	25	66	6	19	25	23	12	6	21	32	36	2	48	34	8	0	1
Llenguatge clar i concís	51	18	33	3	12	12	14	3	7	14	22	14	1	28	18	5	0	0
Interès per resoldre la consulta	72	16	56	5	20	26	15	3	3	20	22	30	0	42	27	3	0	0
Altres respostes	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
Cap més	5	3	2	1	1	1	2	0	0	2	3	0	0	2	3	0	0	0
P7. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Rapidesa	296	115	181	21	93	72	55	34	21	68	100	126	2	164	116	14	1	1
Amabilitat	259	85	174	25	88	52	40	28	26	89	93	76	1	135	112	9	3	0
Professionalitat	167	62	105	14	45	48	34	16	10	48	66	51	2	80	77	9	0	1
Adequació de la resposta	207	73	134	14	62	61	45	18	7	35	73	96	3	115	76	14	0	2
Llenguatge clar i concís	78	30	48	8	21	17	18	5	9	18	32	27	1	43	29	6	0	0
Interès per resoldre la consulta	185	37	148	15	47	49	46	17	11	52	72	58	3	104	71	6	2	2
Tot és important	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
Altres	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	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	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
P8. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. SAP L'HORARI DEL SERVEI DEL 012?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	180	68	112	23	52	45	35	16	9	41	70	66	3	109	65	5	0	1
Sí, però s'equivoca	45	17	28	0	18	9	11	4	3	12	16	17	0	19	19	7	0	0
No	375	119	256	26	109	96	74	40	30	103	135	134	3	195	158	17	3	2
P9. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012:																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Més d'un cop al dia	3	1	2	0	0	1	1	1	0	1	0	2	0	2	0	1	0	0
Diàriament o pràcticament diària	2	1	1	0	2	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	0	0	0
Algunes vegades a la setmana	33	12	21	3	8	13	5	2	2	6	11	16	0	14	17	2	0	0
Algunes vegades al mes	146	46	100	17	40	36	32	12	9	31	54	59	2	76	61	8	0	1
Menor freqüència	415	143	272	29	128	100	82	45	31	117	155	139	4	231	161	18	3	2
No sap	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
P10. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Al matí	186	51	135	12	54	48	38	18	16	44	70	69	3	99	77	7	0	3
A la tarda	73	23	50	16	26	14	12	1	4	25	21	26	1	38	31	3	1	0
A la nit	13	8	5	3	3	3	3	1	0	3	6	3	1	6	7	0	0	0
Indiferent	323	120	203	18	96	83	67	37	22	82	122	118	1	175	127	19	2	0
No sap	5	2	3	0	0	2	0	3	0	2	2	1	0	5	0	0	0	0
P11. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Només (o gairebé) els dies laborables	308	83	225	23	94	80	56	33	22	80	115	109	4	166	129	9	1	3
Només els caps de setmana	15	5	10	3	2	2	5	2	1	4	3	8	0	10	4	1	0	0
Indistintament	273	115	158	23	83	65	59	24	19	71	103	97	2	143	109	19	2	0
No sap	4	1	3	0	0	3	0	1	0	1	0	3	0	4	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	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
P12. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Només un vegada	346	124	222	24	107	80	67	41	27	98	119	125	4	184	143	16	1	2
2 o 3 vegades	204	65	139	18	54	60	40	19	13	47	82	74	1	115	77	10	2	0
4 o 5 vegades	26	6	20	7	10	5	4	0	0	6	11	9	0	11	14	1	0	0
Més de 5 vegades	20	7	13	0	8	5	5	0	2	4	6	9	1	10	7	2	0	1
No sap	4	2	2	0	0	0	4	0	0	1	3	0	0	3	1	0	0	0
P13. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Per motius de feina	115	41	74	8	41	37	22	7	0	20	35	58	2	61	49	3	0	2
Per motius personals	477	157	320	41	137	112	95	50	42	135	182	156	4	257	192	24	3	1
No sap	8	6	2	0	1	1	3	3	0	1	4	3	0	5	1	2	0	0
P14. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Sí	533	187	346	45	158	137	100	56	37	133	194	201	5	293	210	24	3	3
No	53	14	39	4	17	8	18	2	4	20	19	13	1	21	28	4	0	0
A mitges	12	2	10	0	3	5	2	1	1	3	6	3	0	8	3	1	0	0
No sap	2	1	1	0	1	0	0	1	0	0	2	0	0	1	1	0	0	0
P14-1. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL CONSIDERA QUE NO LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?																		
Base: No li van solucionar la consulta	65	16	49	4	20	13	20	3	5	23	25	16	1	29	31	5	0	0
Em van dir que no tenien la informació	15	4	11	1	3	3	5	0	3	2	9	3	1	7	7	1	0	0
Em van adreçar a un número equivocat	12	2	10	1	4	4	3	0	0	6	3	3	0	6	5	1	0	0
Em van donar una informació errònia	10	5	5	0	3	1	4	1	1	2	2	6	0	7	2	1	0	0
Estic esperant la resposta	3	0	3	0	1	2	0	0	0	2	1	0	0	1	2	0	0	0
Em van adreçar a un altre lloc	8	1	7	1	1	1	3	2	0	4	3	1	0	3	5	0	0	0
Inseguretat de la resposta	4	1	3	0	2	1	1	0	0	0	4	0	0	4	0	0	0	0
No ho sabien	7	2	5	1	3	0	2	0	1	4	1	2	0	0	7	0	0	0
Problemes tècnics	4	1	3	0	2	1	1	0	0	3	1	0	0	0	2	2	0	0
No sap	2	0	2	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	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	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
P15. TAMBÉ EN RELACIÓ A AQUESTA ÚLTIMA VEGADA...																		
P15-1. VA HAVER D'ESPERAR-SE MASSA ABANS QUE L'ATENGUÉS UN/A OPERADOR/A?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Sí	99	29	70	12	27	22	15	15	8	24	40	34	1	46	46	4	2	1
No	494	173	321	36	150	126	103	45	34	130	180	179	5	272	194	25	1	2
No sap	7	2	5	1	2	2	2	0	0	2	1	4	0	5	2	0	0	0
P15-2. VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Sí	154	63	91	17	50	38	21	16	12	53	61	39	1	73	74	6	1	0
No	407	128	279	29	123	104	84	40	27	96	147	160	4	224	157	22	2	2
No sap	39	13	26	3	6	8	15	4	3	7	13	18	1	26	11	1	0	1
P15-3. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Sí	588	200	388	49	171	149	117	60	42	156	215	211	6	318	235	29	3	3
No	10	4	6	0	6	1	3	0	0	0	5	5	0	4	6	0	0	0
No sap	2	0	2	0	2	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0
P15-4. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Sí	593	202	391	49	175	149	119	60	41	154	219	214	6	319	240	28	3	3
No	6	2	4	0	3	1	1	0	1	1	2	3	0	4	2	0	0	0
No sap	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0
P15-5. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Sí	573	195	378	48	171	144	114	57	39	149	210	208	6	308	232	28	2	3
No	22	8	14	0	6	6	5	2	3	6	8	8	0	12	9	0	1	0
No sap	5	1	4	1	2	0	1	1	0	1	3	1	0	3	1	1	0	0
P15-6. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RAPIDAMENT?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Sí	523	180	343	41	156	135	98	57	36	133	190	197	3	286	209	24	2	2
No	75	23	52	8	23	15	21	2	6	23	30	19	3	35	33	5	1	1
No sap	2	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	2	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	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
P16. VOSTÈ UTILITZA ALGUN O ALGUNS ALTRES SERVEIS D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Sí	257	78	179	20	74	61	59	28	15	58	90	106	3	125	115	14	1	2
No	341	125	216	28	105	89	60	32	27	98	130	111	2	197	127	15	2	0
No sap	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
No contesta	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
P17. EM PODRIA DIR QUIN ÉS L'ALTRE SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA (A PART DEL 012) QUE MÉS UTILITZA?																		
Base: Utilitza algun altre servei d'atenció telefònica	257	78	179	20	74	61	59	28	15	58	90	106	3	125	115	14	1	2
010	113	29	84	3	26	35	30	12	7	21	36	54	2	53	51	7	0	2
11822/Telefònica	64	20	44	8	15	16	14	9	2	14	28	22	0	36	25	3	0	0
11811	8	0	8	2	3	2	0	1	0	2	4	2	0	3	5	0	0	0
11888	53	18	35	4	20	10	11	4	4	15	15	21	2	22	25	5	0	1
11818	14	4	10	2	4	4	2	0	2	0	8	6	0	8	5	1	0	0
Atenció sanitària	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
Números 900	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
Altres	21	8	13	2	10	2	3	3	1	5	8	8	0	11	8	1	1	0
No sap	5	1	4	0	1	1	2	0	1	3	1	1	0	1	4	0	0	0
P18. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Sí	589	199	390	49	176	150	115	59	40	150	219	215	5	319	236	28	3	3
No	2	1	1	0	0	0	1	0	1	2	0	0	0	1	1	0	0	0
No sap	9	4	5	0	3	0	4	1	1	4	2	2	1	3	5	1	0	0
P19. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Sí	576	191	385	49	172	144	112	58	41	151	212	208	5	310	232	28	3	3
No	14	7	7	0	5	6	3	0	0	4	5	5	0	6	7	1	0	0
No sap	10	6	4	0	2	0	5	2	1	1	4	4	1	7	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-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
P20. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Cada dia	369	131	238	42	127	103	68	22	7	51	145	172	1	200	145	20	3	1
Algunes vegades a la setmana	64	16	48	3	20	15	16	9	1	11	25	25	3	34	26	2	0	2
Algunes vegades al mes	27	10	17	0	11	7	7	1	1	12	11	3	1	14	12	1	0	0
Menor freqüència	14	4	10	1	6	2	3	2	0	4	7	2	1	6	7	1	0	0
Mai / quasi mai	126	43	83	3	15	23	26	26	33	78	33	15	0	69	52	5	0	0
P20-1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?																		
Base: Es connecta cada dia	369	131	238	42	127	103	68	22	7	51	145	172	1	200	145	20	3	1
Menys d'1 hora	52	22	30	2	12	12	20	5	1	6	21	25	0	34	16	2	0	0
1 a 2 hores	115	41	74	16	31	39	21	5	3	20	51	43	1	62	45	5	2	1
2 a 3 hores	77	27	50	11	35	21	5	4	1	15	27	35	0	39	31	7	0	0
3 a 5 hores	45	14	31	5	19	11	6	4	0	6	12	27	0	20	21	4	0	0
5 a 8 hores	36	15	21	5	12	10	7	1	1	2	17	17	0	21	14	0	1	0
8 hores	25	8	17	0	11	6	5	3	0	1	10	14	0	10	14	1	0	0
Més de 8 hores	19	4	15	3	7	4	4	0	1	1	7	11	0	14	4	1	0	0
Base:	369	131	238	42	127	103	68	22	7	51	145	172	1	200	145	20	3	1
Mitjana (en minuts):	173.36	159.71	180.88	173.10	190.53	161.46	160.57	161.82	199.29	123.14	171.86	190.19	60.00	173.40	177.70	152.25	140.00	60.00
Desv.Típica:	169.69	152.82	178.16	167.48	163.41	170.41	180.94	152.74	228.57	111.60	176.01	176.42	.00	177.32	165.28	133.66	113.14	.00
P20-2. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA A LA SETMANA?																		
Base: Es connecta algunes vegades a la setmana	64	16	48	3	20	15	16	9	1	11	25	25	3	34	26	2	0	2
Menys d'1 hora	7	2	5	0	0	1	4	2	0	4	1	2	0	4	2	1	0	0
1 hora	17	3	14	0	4	6	3	3	1	3	7	6	1	8	7	1	0	1
Entre 2 i 3 hores	14	2	12	0	4	5	4	1	0	2	5	7	0	9	5	0	0	0
Entre 3 i 5 hores	17	5	12	1	8	2	4	2	0	2	8	7	0	8	9	0	0	0
Més de 5	5	3	2	1	3	1	0	0	0	0	3	1	1	2	3	0	0	0
No sap	3	0	3	1	1	0	0	1	0	0	1	2	0	3	0	0	0	0
No contesta	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Base:	60	15	45	2	19	15	15	8	1	11	24	23	2	31	26	2	0	1
Mitjana (en minuts):	168.25	240.00	144.33	330.00	255.79	130.00	113.00	108.75	60.00	90.00	203.75	159.78	270.00	159.19	193.27	37.50	.00	60.00
Desv.Típica:	190.60	280.14	140.07	150.00	286.77	99.60	81.95	88.66	.00	69.18	236.05	165.29	210.00	161.12	227.93	22.50	.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	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
P21. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Sí	423	145	278	44	126	108	89	40	16	92	152	173	6	231	170	17	2	3
No	177	59	118	5	53	42	31	20	26	64	69	44	0	92	72	12	1	0
P22. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Gencat.cat / Gencat	407	134	273	40	148	114	77	24	4	63	159	181	4	230	156	18	1	2
Altres	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
No sap	192	69	123	9	31	36	43	35	38	93	61	36	2	93	85	11	2	1
P22-1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.CAT. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?																		
Base: No esmenta espontàniament Gencat.cat	193	70	123	9	31	36	43	36	38	93	62	36	2	93	86	11	2	1
Sí	110	42	68	7	14	29	29	21	10	41	41	27	1	59	42	7	1	1
No	82	28	54	2	17	7	14	14	28	52	20	9	1	34	43	4	1	0
No sap	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
P22-2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?																		
Base: Coneix Gencat.cat	517	176	341	47	162	143	106	45	14	104	200	208	5	289	198	25	2	3
Sí	390	127	263	39	134	116	72	26	3	56	152	180	2	220	149	17	2	2
No	126	48	78	8	28	27	33	19	11	48	48	28	2	69	49	8	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	I MÉS ANYS									
TOTAL	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
P22-3. QUINA TEMÀTICA ÉS LA QUE MÉS CONSULTA?																		
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	390	127	263	39	134	116	72	26	3	56	152	180	2	220	149	17	2	2
Estudis	100	21	79	18	37	19	21	4	1	12	42	45	1	58	37	3	1	1
Ocupació	45	12	33	5	22	13	4	1	0	5	20	20	0	22	20	2	1	0
Habitatge	22	5	17	3	10	5	3	1	0	6	6	10	0	7	15	0	0	0
Certificats, tràmits	13	5	8	2	6	3	2	0	0	2	4	7	0	6	6	1	0	0
Cursos	9	3	6	0	1	7	1	0	0	1	6	2	0	2	5	1	1	0
Pensions, ajudes, subvencions	46	11	35	5	17	13	10	1	0	4	25	17	0	27	18	1	0	0
Multes	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
Agenda cultural	22	6	16	2	9	8	1	2	0	2	6	14	0	16	5	1	0	0
Normativa i legislació	24	15	9	1	7	7	5	4	0	1	10	12	1	13	9	1	0	1
Temes mèdics	16	3	13	0	5	4	6	1	0	1	5	10	0	9	7	0	0	0
Mapes, plànols municipals	7	4	3	0	3	1	1	2	0	1	3	3	0	5	2	0	0	0
Servei meteorològic	3	3	0	0	1	2	0	0	0	0	1	2	0	2	1	0	0	0
Turisme	13	3	10	0	4	7	0	1	1	6	5	2	0	10	3	0	0	0
Transports	9	4	5	2	3	2	2	0	0	2	4	3	0	5	4	0	0	0
Consultes per feina / estudis	7	1	6	0	3	2	1	1	0	1	3	3	0	5	2	0	0	0
Informació sobre la Generalitat	44	23	21	3	9	16	11	5	0	5	13	26	0	31	12	1	0	0
Informació Direcció General Trànsit	3	1	2	1	0	1	1	0	0	3	0	0	0	1	2	0	0	0
Activitats nens / jovent	2	0	2	1	0	1	0	0	0	0	2	0	0	1	1	0	0	0
Mitjans comunicació (TV, TDT)	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
Informació	11	4	7	1	2	6	1	1	0	2	3	6	0	8	3	0	0	0
Altres	22	8	14	1	6	5	8	1	1	3	5	14	0	12	9	1	0	0
No sap	17	7	10	0	8	6	2	1	0	3	6	8	0	7	6	4	0	0
No contesta	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
P22-4. COM LA VA CONÈIXER?																		
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	390	127	263	39	134	116	72	26	3	56	152	180	2	220	149	17	2	2
Trucant al 012	9	2	7	2	4	1	0	2	0	2	4	3	0	1	8	0	0	0
Familiar o amic	73	13	60	12	28	18	8	4	3	12	39	21	1	35	34	2	1	1
Cercadors d'Internet	56	24	32	2	25	23	4	2	0	4	21	30	1	25	25	4	1	1
Per la televisió	66	24	42	12	22	22	9	1	0	12	28	26	0	43	19	4	0	0
Per la ràdio	6	5	1	0	1	2	2	1	0	2	4	0	0	5	1	0	0	0
Per la premsa	26	14	12	0	5	10	6	5	0	3	12	11	0	14	11	1	0	0
Per la revista de la Generalitat	12	4	8	1	5	3	2	1	0	7	2	3	0	6	6	0	0	0
A la feina	95	29	66	3	29	26	30	7	0	9	23	63	0	62	30	3	0	0
Altres	22	2	20	5	8	4	4	1	0	2	12	8	0	10	10	2	0	0
No sap	24	9	15	2	7	7	6	2	0	3	7	14	0	18	5	1	0	0
No contesta	1	1	0	0	0	0	1	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-	AMB-	ALTRES	NC
				A 25	A 34	A 44	A 54	A 64	I MÉS						LLÀ	DUES		
ANYS	ANYS	ANYS	ANYS	ANYS	ANYS	ANYS	ANYS	ANYS										
TOTAL	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
P22-5. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?																		
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	390	127	263	39	134	116	72	26	3	56	152	180	2	220	149	17	2	2
Menys d'un mes	243	68	175	23	82	71	49	16	2	25	93	123	2	142	89	8	2	2
D'un a dos mesos	67	26	41	8	26	15	10	7	1	15	24	28	0	34	32	1	0	0
Tres o quatre mesos	36	20	16	3	12	16	4	1	0	8	14	14	0	18	14	4	0	0
Més de quatre mesos	41	13	28	5	14	13	7	2	0	8	20	13	0	23	14	4	0	0
No sap	3	0	3	0	0	1	2	0	0	0	1	2	0	3	0	0	0	0
P22-5-1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?																		
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	390	127	263	39	134	116	72	26	3	56	152	180	2	220	149	17	2	2
Sí	145	46	99	17	45	45	30	7	1	19	59	66	1	85	49	10	0	1
No	76	30	46	4	33	14	16	7	2	6	26	44	0	45	27	3	1	0
No l'havia visitat abans	78	22	56	10	28	26	9	5	0	19	32	26	1	36	40	1	0	1
No sap	91	29	62	8	28	31	17	7	0	12	35	44	0	54	33	3	1	0
P22-5-2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?																		
Base: Creu que la pàgina web ha millorat	145	46	99	17	45	45	30	7	1	19	59	66	1	85	49	10	0	1
Accessibilitat	14	2	12	1	5	4	4	0	0	0	6	8	0	5	9	0	0	0
Claredat	19	6	13	1	9	6	2	1	0	3	9	7	0	10	8	1	0	0
Més informació, més serveis	44	14	30	8	10	12	10	4	0	9	17	17	1	27	13	3	0	1
Disseny, imatge	19	9	10	2	9	7	0	0	1	1	9	9	0	9	8	2	0	0
Facilitat per buscar/trobar coses (buscador)	23	7	16	5	4	8	4	2	0	4	11	8	0	16	5	2	0	0
Rapidesa	17	5	12	0	5	7	5	0	0	2	6	9	0	11	4	2	0	0
No sap	9	3	6	0	3	1	5	0	0	0	1	8	0	7	2	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	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
P22-6. 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	390	127	263	39	134	116	72	26	3	56	152	180	2	220	149	17	2	2
Base:	374	124	250	38	132	108	67	26	3	53	147	172	2	209	144	17	2	2
Mitjana:	7.38	7.21	7.46	7.32	7.32	7.60	7.03	7.73	7.67	7.79	7.50	7.17	5.50	7.24	7.60	7.29	8.50	5.50
Desv.Típica:	1.51	1.71	1.40	1.61	1.58	1.23	1.55	1.87	.47	1.82	1.58	1.29	1.50	1.44	1.54	1.86	.50	1.50
0	3	2	1	0	2	0	0	1	0	1	2	0	0	2	1	0	0	0
2	3	1	2	1	1	0	1	0	0	0	1	2	0	0	2	1	0	0
3	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
4	7	4	3	1	1	1	4	0	0	0	2	4	1	6	0	0	0	1
5	12	4	8	2	4	3	3	0	0	1	5	6	0	7	4	1	0	0
6	50	16	34	5	22	13	9	1	0	5	16	29	0	29	19	2	0	0
7	111	38	73	10	39	35	20	6	1	11	36	63	1	69	37	4	0	1
8	121	40	81	11	40	34	22	12	2	18	56	47	0	69	46	5	1	0
9	42	9	33	6	15	13	5	3	0	6	19	17	0	17	21	3	1	0
10	24	9	15	2	8	9	2	3	0	10	10	4	0	9	14	1	0	0
No sap	15	2	13	1	2	8	4	0	0	3	5	7	0	10	5	0	0	0
No contesta	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
P23. DELS CANALS D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ QUE LI LLEGIRÉ A CONTINUACIÓ DIGUI'M QUIN ÉS EL QUE VOSTÈ PREFEREIX?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Trucar per telèfon	354	115	239	23	89	92	73	42	35	110	128	111	5	195	137	16	3	3
Accedir per internet	170	58	112	19	67	44	27	11	2	21	58	90	1	93	67	10	0	0
Anar a una oficina d'atenció personal	73	30	43	5	23	14	19	7	5	24	34	15	0	32	38	3	0	0
No sap	3	1	2	2	0	0	1	0	0	1	1	1	0	3	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	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
SEXE DE L'ENTREVISTAT																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Home	204	204	0	20	53	46	48	23	14	63	75	63	3	110	81	11	0	2
Dona	396	0	396	29	126	104	72	37	28	93	146	154	3	213	161	18	3	1
EDAT DE L'ENTREVISTAT																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Fins a 25 anys	49	20	29	49	0	0	0	0	0	18	25	5	1	27	20	0	2	0
De 25 a 34	179	53	126	0	179	0	0	0	0	32	61	85	1	77	93	9	0	0
De 35 a 44	150	46	104	0	0	150	0	0	0	28	65	56	1	78	62	8	1	1
De 45 a 54	120	48	72	0	0	0	120	0	0	28	38	51	3	69	42	7	0	2
De 55 a 64	60	23	37	0	0	0	0	60	0	25	20	15	0	39	20	1	0	0
65 i més	42	14	28	0	0	0	0	0	42	25	12	5	0	33	5	4	0	0
P26. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Catalunya	486	163	323	45	151	125	90	43	32	118	180	186	2	305	156	25	0	0
Resta d'Espanya	72	28	44	2	11	14	21	15	9	32	23	15	2	16	53	2	0	1
Estranger	40	11	29	2	17	10	8	2	1	6	18	16	0	2	33	2	3	0
No contesta	2	2	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
P27-1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Català	323	110	213	27	77	78	69	39	33	67	124	130	2	323	0	0	0	0
Castellà	242	81	161	20	93	62	42	20	5	80	83	78	1	0	242	0	0	0
Ambdues per igual	29	11	18	0	9	8	7	1	4	9	11	9	0	0	0	29	0	0
Altres	3	0	3	2	0	1	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3	0
No contesta	3	2	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3
P27-2. I A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Català	251	80	171	23	89	72	50	17	0	36	93	121	1	187	59	5	0	0
Castellà	108	48	60	6	41	31	20	9	1	41	33	33	1	15	89	2	2	0
Ambdues per igual	107	40	67	14	35	22	28	8	0	20	48	39	0	44	51	12	0	0
No treballa / no estudia	128	33	95	6	13	23	19	26	41	59	46	22	1	75	42	10	1	0
Altres	3	1	2	0	1	1	1	0	0	0	1	2	0	2	1	0	0	0
No contesta	3	2	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
P27-3. I AMB ELS AMICS?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Català	262	91	171	22	57	65	58	32	28	60	96	104	2	253	5	4	0	0
Castellà	180	59	121	16	73	46	28	14	3	64	64	51	1	8	164	6	2	0
Ambdues per igual	154	52	102	10	49	38	32	14	11	32	60	62	0	62	73	19	0	0
Altres	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
No contesta	3	2	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3
P28. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER EL SEU PARE?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Catalunya	293	96	197	34	68	78	59	30	24	64	117	110	2	242	36	15	0	0
Resta d'Espanya	257	90	167	11	92	60	50	28	16	83	88	86	0	74	170	13	0	0
Estranger	44	13	31	3	18	11	8	2	2	8	16	20	0	6	34	1	3	0
No sap	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
No contesta	5	4	1	0	1	1	3	0	0	0	0	1	4	1	1	0	0	3
P29. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER LA SEVA MARE?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Catalunya	288	81	207	31	66	75	58	33	25	64	111	111	2	248	27	13	0	0
Resta d'Espanya	265	106	159	15	93	64	53	25	15	85	93	87	0	70	180	15	0	0
Estranger	42	13	29	3	19	10	6	2	2	7	17	18	0	4	34	1	3	0
No contesta	5	4	1	0	1	1	3	0	0	0	0	1	4	1	1	0	0	3
P30. QUIN ÉS EL NIVELL MAXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Sense estudis	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Estudis primaris no acabats	27	14	13	1	1	4	7	6	8	27	0	0	0	13	13	1	0	0
ESO, EGB, FP-1, Batxiller elemental	128	49	79	17	31	24	21	19	16	128	0	0	0	54	67	7	0	0
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Modul Professional 2 i 3, Batxiller superior antic	221	75	146	25	61	65	38	20	12	0	221	0	0	124	83	11	3	0
Universitari grau mig	68	21	47	3	28	14	16	6	1	0	0	68	0	38	27	3	0	0
Universitari grau superior	149	42	107	2	57	42	35	9	4	0	0	149	0	92	51	6	0	0
No contesta	6	3	3	1	1	1	3	0	0	0	0	0	6	2	1	0	0	3

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE- LLÀ	AMB- DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
P31. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Treballa per compte propi	97	52	45	3	23	36	26	8	1	23	38	36	0	53	37	7	0	0
Treballa per compte d'altri	357	114	243	26	141	91	73	26	0	68	130	158	1	187	156	12	1	1
No treballa	141	36	105	19	14	23	18	26	41	65	53	23	0	81	48	10	2	0
No contesta	5	2	3	1	1	0	3	0	0	0	0	0	5	2	1	0	0	2
P31-1. VOSTÈ ÉS...																		
Base: Treballa per compte propi	97	52	45	3	23	36	26	8	1	23	38	36	0	53	37	7	0	0
Empressari o professional amb assalariats	27	15	12	0	3	9	12	3	0	2	12	13	0	17	8	2	0	0
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	70	37	33	3	20	27	14	5	1	21	26	23	0	36	29	5	0	0
Base: Treballa per compte d'altri	357	114	243	26	141	91	73	26	0	68	130	158	1	187	156	12	1	1
Assalariat indefinit	276	96	180	12	103	75	65	21	0	49	101	125	1	147	119	9	0	1
Assalariat eventual o interí	76	17	59	14	37	14	8	3	0	18	25	33	0	38	34	3	1	0
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar)	3	0	3	0	1	0	0	2	0	0	3	0	0	2	1	0	0	0
No contesta	2	1	1	0	0	2	0	0	0	1	1	0	0	0	2	0	0	0
Base: No treballa	141	36	105	19	14	23	18	26	41	65	53	23	0	81	48	10	2	0
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	65	25	40	0	0	3	7	18	37	36	17	12	0	45	16	4	0	0
Aturat i ha treballat abans	33	7	26	5	11	13	4	0	0	10	19	4	0	14	15	3	1	0
Aturat i busca la primera feina	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
Estudiant	14	3	11	13	1	0	0	0	0	6	7	1	0	7	6	0	1	0
Mestressa de casa	24	0	24	0	1	5	6	8	4	12	7	5	0	13	9	2	0	0
Està de baixa	4	1	3	0	1	2	1	0	0	1	2	1	0	1	2	1	0	0
P31-4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?																		
Base: Treballa	454	166	288	29	164	127	99	34	1	91	168	194	1	240	193	19	1	1
Públic (administració o empresa pública)	118	31	87	5	34	37	35	7	0	18	36	64	0	74	38	5	1	0
Sector privat	335	135	200	24	130	89	64	27	1	73	132	129	1	166	154	14	0	1
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	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	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
P32. COMARCA DE RESIDÈNCIA																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Alt Camp	5	0	5	0	0	1	1	1	2	3	1	1	0	5	0	0	0	0
Alt Empordà	6	2	4	0	1	3	2	0	0	1	4	1	0	5	1	0	0	0
Alt Penedès	8	3	5	0	5	2	1	0	0	3	2	3	0	4	2	2	0	0
Alt Urgell	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
Anoia	10	3	7	0	4	3	1	2	0	5	3	2	0	6	4	0	0	0
Bages	13	6	7	0	4	3	4	0	2	3	4	6	0	10	3	0	0	0
Baix Camp	8	4	4	0	4	1	1	2	0	1	4	3	0	4	4	0	0	0
Baix Empordà	9	4	5	1	3	3	0	1	1	6	2	1	0	6	2	1	0	0
Baix Llobregat	61	21	40	7	21	19	9	4	1	21	23	17	0	23	34	3	1	0
Baix Penedès	6	2	4	0	2	1	0	3	0	3	2	1	0	2	4	0	0	0
Barcelonès	34	9	25	3	12	12	5	0	2	11	14	9	0	8	24	2	0	0
Berguedà	4	3	1	1	0	1	1	0	1	2	1	1	0	4	0	0	0	0
Cerdanya	3	1	2	2	1	0	0	0	0	0	3	0	0	1	2	0	0	0
Conca de Barberà	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
Garraf	7	3	4	0	3	2	1	1	0	0	2	5	0	6	1	0	0	0
Garrigues	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
Garrotxa	4	1	3	1	1	1	0	1	0	2	2	0	0	4	0	0	0	0
Gironès	21	5	16	1	9	6	4	1	0	3	10	6	2	8	12	1	0	0
Maresme	41	14	27	6	13	9	8	4	1	7	22	12	0	23	18	0	0	0
Montsià	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Noguera	3	3	0	0	0	1	0	2	0	3	0	0	0	3	0	0	0	0
Osona	21	9	12	0	7	5	6	0	3	7	7	7	0	15	6	0	0	0
Pallars Jussà	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Pla de l'Estany	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
Pla d'Urgell	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
Priorat	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
Ribera d'Ebre	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
Segrià	19	6	13	0	7	4	7	1	0	5	6	8	0	13	3	3	0	0
Selva	3	0	3	0	0	2	1	0	0	1	1	1	0	2	1	0	0	0
Solsonès	2	0	2	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	2	0	0	0	0
Tarragonès	25	10	15	3	7	5	6	3	1	6	9	10	0	16	7	2	0	0
Urgell	2	0	2	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	2	0	0	0	0
Vallès Occidental	54	18	36	5	16	15	14	2	2	10	19	25	0	28	26	0	0	0
Vallès Oriental	39	12	27	4	11	10	5	5	4	12	16	10	1	23	14	1	0	1
Barcelona ciutat	181	62	119	12	44	36	41	26	22	38	58	83	2	89	74	14	2	2
No contesta	2	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	2	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	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
REGIÓ DE RESIDÈNCIA																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	244	80	164	25	81	69	43	16	10	64	98	81	1	115	119	8	1	1
Comarques gironines	44	12	32	4	14	15	7	3	1	13	19	10	2	26	16	2	0	0
Camp de Tarragona	46	16	30	3	15	8	8	9	3	13	18	15	0	29	15	2	0	0
Terres de l'Ebre	2	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	2	0	0	0	0
Àmbit de Ponent	26	9	17	1	8	7	7	3	0	9	7	10	0	20	3	3	0	0
Comarques centrals	50	21	29	1	16	13	12	2	6	17	16	17	0	37	13	0	0	0
Alt Pirineu i Aran	5	2	3	2	1	2	0	0	0	1	4	0	0	3	2	0	0	0
Barcelona ciutat	181	62	119	12	44	36	41	26	22	38	58	83	2	89	74	14	2	2
No contesta	2	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0
P33. EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL VIU VOSTÈ?																		
Base: Viu a Barcelona ciutat	181	62	119	12	44	36	41	26	22	38	58	83	2	89	74	14	2	2
Ciutat Vella	5	3	2	1	1	1	2	0	0	3	1	1	0	3	2	0	0	0
Eixample	46	16	30	1	10	9	13	6	7	7	15	24	0	27	17	2	0	0
Sants-Montjuïc	17	6	11	2	4	4	5	1	1	4	7	6	0	12	4	1	0	0
Les Corts	8	3	5	0	1	0	3	2	2	2	2	4	0	5	1	2	0	0
Sarrià-Sant Gervasi	20	7	13	2	5	5	3	3	2	2	6	12	0	9	7	3	1	0
Gràcia	14	4	10	2	2	3	2	4	1	3	3	8	0	9	5	0	0	0
Horta	13	4	9	1	3	2	2	2	3	5	2	6	0	5	6	2	0	0
Nou Barris	14	4	10	2	4	3	4	1	0	1	4	9	0	5	8	0	1	0
Sant Andreu	11	3	8	0	5	3	1	2	0	3	5	3	0	2	9	0	0	0
Sant Martí	26	10	16	1	8	5	4	4	4	6	11	9	0	9	14	3	0	0
No contesta	7	2	5	0	1	1	2	1	2	2	2	1	2	3	1	1	0	2
DIA DE LA SETMANA																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Dilluns	114	31	83	13	42	14	22	16	7	32	39	42	1	66	45	3	0	0
Dimarts	127	41	86	13	24	42	29	13	6	43	44	39	1	67	53	6	0	1
Dimecres	127	43	84	9	39	33	26	12	8	30	53	43	1	61	54	8	3	1
Dijous	96	37	59	5	40	20	17	4	10	18	38	39	1	52	40	4	0	0
Divendres	82	28	54	6	24	27	16	6	3	18	30	33	1	46	30	5	0	1
Dissabte	30	15	15	1	5	8	6	6	4	6	12	11	1	18	11	1	0	0
Diumenge	24	9	15	2	5	6	4	3	4	9	5	10	0	13	9	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	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
FRANJA HORÀRIA																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
De 8 a 11 hores	132	42	90	7	41	43	18	15	8	36	50	46	0	66	57	9	0	0
De 11 a 13 hores	144	47	97	12	35	35	31	17	14	40	48	53	3	85	51	5	0	3
De 13 a 16 hores	131	38	93	10	42	29	32	9	9	29	47	54	1	79	46	5	1	0
De 16 a 19 hores	103	37	66	12	29	25	16	13	8	27	43	32	1	50	42	9	2	0
De 19 a 22 hores	60	20	40	4	17	15	18	4	2	14	21	25	0	31	28	1	0	0
De 22 a 1 hores	18	13	5	2	11	0	2	2	1	9	5	4	0	6	12	0	0	0
De 1 a 8 hores	12	7	5	2	4	3	3	0	0	1	7	3	1	6	6	0	0	0
CODI PROVÍNCIA																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Barcelona	474	164	310	38	140	117	97	44	38	119	171	181	3	240	206	22	3	3
Girona	48	13	35	7	15	15	7	3	1	13	22	10	3	28	18	2	0	0
Lleida	30	10	20	1	9	10	7	3	0	10	9	11	0	24	3	3	0	0
Tarragona	48	17	31	3	15	8	9	10	3	14	19	15	0	31	15	2	0	0
NIVELL D'ESTUDIS																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Baix	156	63	93	18	32	28	28	25	25	156	0	0	0	67	80	9	0	0
Mitjà	221	75	146	25	61	65	38	20	12	0	221	0	0	124	83	11	3	0
Alt	217	63	154	5	85	56	51	15	5	0	0	217	0	130	78	9	0	0
No contesta	6	3	3	1	1	1	3	0	0	0	0	0	6	2	1	0	0	3
MES DE TRUCADA AL SERVEI 012																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Maig	100	32	68	8	32	20	21	11	8	27	34	39	0	57	40	2	1	0
Juny	100	36	64	9	27	30	19	9	6	24	42	34	0	61	35	4	0	0
Juliol	100	33	67	9	24	25	23	12	7	30	27	42	1	59	37	3	0	1
Agost	100	35	65	6	39	21	19	8	7	30	36	33	1	46	46	7	1	0
Setembre	100	34	66	8	28	30	15	11	8	23	48	27	2	56	35	8	0	1
Octubre	100	34	66	9	29	24	23	9	6	22	34	42	2	44	49	5	1	1



Dia de la setmana – Franja horària de la trucada

DIA DE LA SETMANA

FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA

	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	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12	
P1. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?																
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12	
Menys de tres mesos	43	4	11	14	6	4	2	2	2	14	13	9	4	1	0	
Entre 3 i 6 mesos	19	4	2	5	4	3	1	0	5	1	6	4	2	1	0	
Entre 6 i 12 mesos	10	1	4	1	0	2	2	0	1	1	2	2	3	0	1	
Entre 1 i 2 anys	82	19	19	17	11	11	4	1	26	12	16	13	10	1	4	
Més de 2 anys	440	85	89	88	75	61	21	21	95	113	94	75	41	15	7	
No sap	6	1	2	2	0	1	0	0	3	3	0	0	0	0	0	
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJÀ?																
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12	
Familiar o amic	126	27	24	26	18	21	6	4	23	29	30	22	13	4	5	
Internet	23	6	6	6	1	3	0	1	4	7	6	4	1	0	1	
Per la televisió	216	43	48	49	28	31	6	11	59	48	44	36	14	11	4	
Per la ràdio	26	8	4	3	5	2	3	1	7	6	7	2	4	0	0	
A la premsa	69	7	14	13	17	9	6	3	14	17	11	14	12	0	1	
Revista de la Generalitat	22	6	6	3	4	1	1	1	2	7	5	6	1	1	0	
Pàgines grogues	10	2	2	3	0	1	2	0	4	0	1	4	1	0	0	
Algun altre servei telefònic	20	3	3	4	6	2	1	1	3	4	7	2	3	1	0	
A la feina	13	2	5	2	1	2	1	0	4	1	4	2	2	0	0	
Altres respostes	23	2	2	10	5	3	0	1	6	6	6	3	2	0	0	
No sap	52	8	13	8	11	7	4	1	6	19	10	8	7	1	1	
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?																
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12	
Molt satisfet	200	38	44	43	33	28	8	6	45	54	48	33	13	4	3	
Bastant satisfet	349	65	70	75	54	49	21	15	79	80	73	60	41	10	6	
Regular / Normal	38	8	10	8	6	4	1	1	7	9	7	8	3	2	2	
Poc satisfet	11	2	2	1	3	1	0	2	1	1	3	2	2	2	0	
Gens satisfet	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	

DIA DE LA SETMANA

FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA

	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	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
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	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Base:	599	114	126	127	96	82	30	24	132	144	131	102	60	18	12
Mitjana:	8.28	8.19	8.30	8.37	8.17	8.34	8.13	8.46	8.36	8.42	8.26	8.26	8.03	7.56	8.25
Desv.Típica:	1.32	1.34	1.33	1.28	1.48	1.22	1.04	1.44	1.28	1.19	1.37	1.26	1.56	1.85	.60
0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
4	4	1	0	0	2	1	0	0	0	0	2	1	0	1	0
5	16	2	2	4	6	1	0	1	4	3	1	4	2	2	0
6	26	5	4	7	3	4	2	1	7	5	7	3	1	3	0
7	76	18	16	14	12	7	5	4	16	20	17	11	11	1	0
8	218	37	49	45	33	35	13	6	46	48	45	39	25	5	10
9	142	34	32	27	20	18	7	4	28	37	34	28	11	3	1
10	115	16	22	30	20	16	3	8	31	31	24	16	9	3	1
No sap	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0

DIA DE LA SETMANA

FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA

	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	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12	
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	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12	
Rapidesa	171	39	30	37	25	27	6	7	32	37	44	30	14	8	6	
Amabilitat	73	18	16	12	13	8	4	2	19	16	21	9	5	2	1	
Atenció (personal, al client)	90	17	20	22	14	11	2	4	15	24	16	16	15	2	2	
Tenir molta i bé la informació	64	13	15	9	13	5	7	2	21	16	9	9	7	1	1	
Bona informació	55	5	16	13	8	8	4	1	12	11	10	13	7	2	0	
Resoldre, donar solucions	60	8	14	11	11	8	4	4	15	17	13	10	4	1	0	
Eficàcia / Eficiència	26	2	1	7	3	8	3	2	4	7	4	6	3	1	1	
Professionalitat	16	3	6	1	3	3	0	0	3	7	2	2	2	0	0	
Llenguatge clar i concís	10	1	3	4	2	0	0	0	2	0	4	3	1	0	0	
Interès per resoldre la consulta	17	3	4	6	3	1	0	0	4	4	5	3	0	0	1	
Preu de trucada (barat, gratuït)	9	3	1	3	0	1	0	1	3	3	1	1	1	0	0	
Altres	7	2	0	1	1	2	0	1	0	2	2	1	1	1	0	
No sap	2	0	1	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	
P5-B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?																
Base: Ha esmentat un primer aspecte	598	114	126	126	96	82	30	24	130	144	131	103	60	18	12	
Rapidesa	105	19	18	22	18	18	5	5	20	37	18	18	9	1	2	
Amabilitat	70	15	16	13	11	10	2	3	12	19	14	12	10	2	1	
Atenció (personal, al client)	71	8	14	17	16	11	4	1	18	12	16	12	8	3	2	
Tenir molta i bé la informació	35	13	4	7	2	4	4	1	7	7	9	6	1	2	3	
Bona informació	60	15	10	13	6	12	2	2	14	13	13	11	7	1	1	
Resoldre, donar solucions	42	5	9	5	12	7	1	3	11	6	12	7	5	0	1	
Eficàcia / Eficiència	54	14	13	11	7	4	4	1	10	17	13	10	3	1	0	
Professionalitat	11	2	2	1	2	1	1	2	4	2	2	2	1	0	0	
Llenguatge clar i concís	9	0	3	4	1	1	0	0	3	3	0	2	0	1	0	
Interès per resoldre la consulta	7	2	0	2	2	0	0	1	1	2	1	2	1	0	0	
Preu de trucada (barat, gratuït)	8	3	0	2	1	0	1	1	1	2	4	0	0	1	0	
Altres	3	2	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	
Cap més	123	16	37	28	18	14	6	4	29	23	28	20	15	6	2	

DIA DE LA SETMANA

FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA

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	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Rapidesa	276	58	48	59	43	45	11	12	52	74	62	48	23	9	8
Amabilitat	143	33	32	25	24	18	6	5	31	35	35	21	15	4	2
Atenció (personal, al client)	161	25	34	39	30	22	6	5	33	36	32	28	23	5	4
Tenir molta i bé la informació	99	26	19	16	15	9	11	3	28	23	18	15	8	3	4
Bona informació	115	20	26	26	14	20	6	3	26	24	23	24	14	3	1
Resoldre, donar solucions	102	13	23	16	23	15	5	7	26	23	25	17	9	1	1
Eficàcia / Eficiència	80	16	14	18	10	12	7	3	14	24	17	16	6	2	1
Professionalitat	27	5	8	2	5	4	1	2	7	9	4	4	3	0	0
Llenguatge clar i concís	19	1	6	8	3	1	0	0	5	3	4	5	1	1	0
Interès per resoldre la consulta	24	5	4	8	5	1	0	1	5	6	6	5	1	0	1
Preu de trucada (barat, gratuït)	17	6	1	5	1	1	1	2	4	5	5	1	1	1	0
Altres	10	4	0	2	1	2	0	1	0	3	3	2	1	1	0
No sap	2	0	1	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0

DIA DE LA SETMANA

FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA

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	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12

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	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Base:	597	114	127	126	95	82	30	23	131	144	131	101	60	18	12
Mitjana:	8.12	8.14	8.24	8.13	7.89	7.96	8.27	8.65	8.16	8.24	8.18	8.08	7.87	7.67	7.92
Desv.Típica:	1.62	1.67	1.51	1.71	1.80	1.54	1.14	1.30	1.52	1.52	1.70	1.54	1.88	1.91	1.61
0	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
2	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0
3	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0
4	6	0	2	1	2	1	0	0	3	1	0	1	0	1	0
5	29	3	6	7	7	5	1	0	5	9	5	1	5	2	2
6	49	7	10	13	9	8	1	1	11	11	6	10	9	2	0
7	77	16	12	12	12	18	3	4	17	16	22	14	4	3	1
8	177	35	43	40	24	16	13	6	39	43	38	32	16	3	6
9	109	26	20	16	18	18	8	3	25	24	22	22	13	3	0
10	144	24	34	36	21	16	4	9	31	40	35	19	12	4	3
No sap	3	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	2	0	0	0

AMABILITAT

Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Base:	599	114	127	126	96	82	30	24	132	144	131	102	60	18	12
Mitjana:	8.76	8.82	8.76	8.68	8.85	8.59	8.90	9.00	8.84	8.80	8.77	8.77	8.52	8.94	8.17
Desv.Típica:	1.26	1.15	1.23	1.59	1.09	1.13	.99	1.32	1.34	1.07	1.19	1.12	1.65	1.21	1.86
0	2	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
5	6	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	2
6	19	1	9	4	0	4	1	0	3	6	4	2	2	1	1
7	38	8	7	7	10	4	0	2	5	7	9	8	7	1	1
8	170	32	30	40	24	30	10	4	41	43	35	32	14	4	1
9	156	32	36	24	27	23	9	5	29	42	37	24	17	4	3
10	207	39	44	48	34	20	10	12	52	46	44	35	18	8	4
No sap	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0

DIA DE LA SETMANA

FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA

	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	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12	
PROFESSIONALITAT																
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12	
Base:	590	114	124	125	93	82	30	22	130	143	131	99	58	17	12	
Mitjana:	8.42	8.33	8.42	8.58	8.44	8.33	8.47	8.27	8.60	8.44	8.47	8.42	8.03	8.29	7.83	
Desv.Típica:	1.41	1.49	1.26	1.41	1.39	1.31	1.25	2.27	1.32	1.34	1.39	1.31	1.78	1.49	1.62	
1	2	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	
3	2	2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	
4	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	
5	12	2	1	2	3	3	1	0	5	2	2	3	0	0	0	
6	30	7	8	4	7	3	0	1	4	8	5	6	1	2	4	
7	83	13	22	15	11	15	5	2	13	22	20	11	11	4	2	
8	158	31	30	36	24	22	10	5	36	35	33	30	19	4	1	
9	141	31	33	26	21	21	6	3	30	38	31	24	15	1	2	
10	160	27	30	41	27	18	8	9	42	37	38	25	9	6	3	
No sap	10	0	3	2	3	0	0	2	2	1	0	4	2	1	0	
ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA																
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12	
Base:	598	114	126	126	96	82	30	24	132	144	131	101	60	18	12	
Mitjana:	8.28	8.18	8.36	8.29	8.35	8.30	7.97	8.29	8.51	8.35	8.22	8.33	7.85	7.44	8.42	
Desv.Típica:	1.61	1.59	1.62	1.55	1.77	1.39	1.59	2.14	1.49	1.41	1.59	1.38	2.20	2.50	1.66	
0	3	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	
1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	
2	2	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	
3	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	
4	8	3	2	1	1	0	0	1	3	1	2	1	1	0	0	
5	18	4	3	2	4	1	4	0	3	5	5	0	2	2	1	
6	27	5	7	7	4	4	0	0	5	9	1	7	2	2	1	
7	94	18	18	22	11	14	8	3	19	20	27	14	10	3	1	
8	155	32	29	39	21	23	4	7	31	39	33	32	14	3	3	
9	130	24	30	18	24	22	9	3	25	32	29	22	18	3	1	
10	159	27	36	36	29	17	5	9	46	38	32	24	10	4	5	
No sap	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	

DIA DE LA SETMANA

FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA

	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	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12	
LLENGUATJE CLAR I CONCÍS																
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12	
Base:	598	114	127	126	96	82	30	23	131	144	131	102	60	18	12	
Mitjana:	8.66	8.69	8.74	8.69	8.73	8.28	8.57	9.00	8.75	8.60	8.69	8.70	8.45	8.78	8.50	
Desv.Típica:	1.25	1.17	1.11	1.32	1.24	1.43	1.25	1.21	1.17	1.21	1.27	1.18	1.55	1.48	.96	
0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	
3	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
4	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
5	7	2	1	0	2	1	1	0	2	1	2	2	0	0	0	
6	14	3	2	1	1	5	1	1	3	4	4	1	1	1	0	
7	65	10	14	14	14	10	2	1	12	16	12	10	9	5	1	
8	174	32	34	42	22	27	10	7	36	42	37	34	18	0	7	
9	146	33	37	25	22	19	8	2	34	41	30	21	16	3	1	
10	189	34	39	43	35	18	8	12	44	39	45	34	15	9	3	
No sap	2	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA																
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12	
Base:	598	114	127	126	95	82	30	24	132	144	131	101	60	18	12	
Mitjana:	8.47	8.43	8.40	8.67	8.36	8.40	8.60	8.46	8.63	8.45	8.59	8.42	8.13	8.33	7.92	
Desv.Típica:	1.37	1.25	1.38	1.41	1.41	1.28	1.00	2.11	1.25	1.31	1.26	1.34	1.80	1.81	1.38	
1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	
2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	
4	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	
5	17	2	6	1	3	3	1	1	3	4	3	4	1	2	0	
6	27	3	5	7	9	3	0	0	5	8	2	6	3	2	1	
7	67	17	11	13	13	10	0	3	13	17	13	11	6	1	6	
8	178	36	42	33	21	27	13	6	37	45	45	28	19	3	1	
9	137	28	30	22	24	20	11	2	33	30	27	27	16	3	1	
10	168	27	32	49	25	19	5	11	41	40	40	25	12	7	3	
No sap	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	

DIA DE LA SETMANA

FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA

	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	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
P7-A. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ÉS EL MÉS IMPORTANT?															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Rapidesa	134	25	28	30	26	14	5	6	30	26	33	24	11	4	6
Amabilitat	119	29	21	30	16	15	6	2	33	29	27	18	9	3	0
Professionalitat	90	17	25	16	8	15	4	5	15	23	15	22	11	3	1
Adequació de la resposta	116	19	19	24	26	15	8	5	31	27	25	15	12	4	2
Llenguatge clar i concís	27	3	8	5	4	6	1	0	4	7	8	3	4	1	0
Interès per resoldre la consulta	113	21	26	22	16	17	5	6	18	32	23	21	13	3	3
Tot és important	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
P7B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?															
Base: Ha esmentat un primer aspecte	599	114	127	127	96	82	29	24	131	144	131	103	60	18	12
Rapidesa	162	35	26	37	25	25	7	7	42	39	30	29	17	4	1
Amabilitat	140	28	29	27	22	22	6	6	35	34	28	24	9	8	2
Professionalitat	77	9	18	18	14	11	4	3	14	17	24	8	10	2	2
Adequació de la resposta	91	18	27	21	11	8	4	2	19	20	19	17	10	1	5
Llenguatge clar i concís	51	9	8	10	11	5	5	3	9	16	9	10	4	2	1
Interès per resoldre la consulta	72	14	16	14	11	11	3	3	11	17	20	15	9	0	0
Altres respostes	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Cap més	5	0	3	0	2	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1
P7. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Rapidesa	296	60	54	67	51	39	12	13	72	65	63	53	28	8	7
Amabilitat	259	57	50	57	38	37	12	8	68	63	55	42	18	11	2
Professionalitat	167	26	43	34	22	26	8	8	29	40	39	30	21	5	3
Adequació de la resposta	207	37	46	45	37	23	12	7	50	47	44	32	22	5	7
Llenguatge clar i concís	78	12	16	15	15	11	6	3	13	23	17	13	8	3	1
Interès per resoldre la consulta	185	35	42	36	27	28	8	9	29	49	43	36	22	3	3
Tot és important	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Altres	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0

DIA DE LA SETMANA

FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA

	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	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
P8. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. SAP L'HORARI DEL SERVEI DEL 012?															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	180	33	42	40	31	21	7	6	37	45	38	29	16	7	8
Sí, però s'equivoca	45	9	7	12	5	8	2	2	14	7	10	5	8	1	0
No	375	72	78	75	60	53	21	16	81	92	83	69	36	10	4
P9. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012:															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Més d'un cop al dia	3	0	0	2	0	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0
Diàriament o pràcticament diària	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0
Algunes vegades a la setmana	33	3	11	8	5	3	2	1	10	5	8	7	1	2	0
Algunes vegades al mes	146	29	31	26	23	26	6	5	29	35	34	20	19	4	5
Menor freqüència	415	81	85	91	66	52	22	18	91	102	89	76	38	12	7
No sap	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
P10. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Al matí	186	38	28	47	28	26	8	11	50	58	44	20	10	2	2
A la tarda	73	10	18	19	12	11	0	3	8	9	23	16	13	3	1
A la nit	13	3	5	2	2	0	0	1	1	1	0	1	2	5	3
Indiferent	323	63	76	57	54	45	20	8	70	76	63	65	35	8	6
No sap	5	0	0	2	0	0	2	1	3	0	1	1	0	0	0
P11. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Només (o gairebé) els dies laborables	308	62	68	67	50	40	11	10	69	78	75	45	31	6	4
Només els caps de setmana	15	3	1	4	2	1	2	2	1	4	3	2	4	0	1
Indistintament	273	49	58	54	44	40	17	11	60	61	53	55	25	12	7
No sap	4	0	0	2	0	1	0	1	2	1	0	1	0	0	0

DIA DE LA SETMANA

FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA

	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	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12	
P12. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?																
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12	
Només un vegada	346	70	77	69	53	45	18	14	80	94	69	58	30	7	8	
2 o 3 vegades	204	33	37	49	34	32	10	9	41	42	48	38	23	9	3	
4 o 5 vegades	26	5	7	7	5	1	0	1	4	4	6	4	6	2	0	
Més de 5 vegades	20	5	5	1	4	4	1	0	6	4	7	2	1	0	0	
No sap	4	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	
P13. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?																
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12	
Per motius de feina	115	19	31	16	19	21	5	4	29	25	31	17	9	3	1	
Per motius personals	477	94	95	111	75	59	23	20	101	117	99	83	51	15	11	
No sap	8	1	1	0	2	2	2	0	2	2	1	3	0	0	0	
P14. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?																
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12	
Sí	533	97	114	116	88	75	25	18	120	136	118	88	49	13	9	
No	53	16	11	10	6	5	2	3	9	8	11	9	8	5	3	
A mitges	12	1	2	1	2	2	2	2	2	0	2	5	3	0	0	
No sap	2	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	
P14-1. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL CONSIDERA QUE NO LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?																
Base: No li van solucionar la consulta	65	17	13	11	8	7	4	5	11	8	13	14	11	5	3	
Em van dir que no tenien la informació	15	4	3	4	1	2	0	1	3	3	4	2	0	0	3	
Em van adreçar a un número equivocat	12	2	4	0	2	1	1	2	2	1	1	3	4	1	0	
Em van donar una informació errònia	10	3	1	1	3	1	0	1	1	1	2	3	0	3	0	
Estic esperant la resposta	3	0	0	2	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	
Em van adreçar a un altre lloc	8	5	0	1	0	2	0	0	2	2	3	1	0	0	0	
Inseguretat de la resposta	4	0	1	0	0	1	2	0	1	0	1	1	1	0	0	
No ho sabien	7	1	3	1	1	0	1	0	1	1	0	1	3	1	0	
Problemes tècnics	4	1	0	2	0	0	0	1	0	0	1	2	1	0	0	
No sap	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	

DIA DE LA SETMANA

FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA

	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	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
P15. TAMBÉ EN RELACIÓ A AQUESTA ÚLTIMA VEGADA...															
P15-1. VA HAVER D'ESPERAR-SE MASSA ABANS QUE L'ATENGUÉS UN/A OPERADOR/A?															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Sí	99	20	20	22	12	19	4	2	22	22	25	18	10	2	0
No	494	93	105	104	83	63	25	21	106	121	104	85	50	16	12
No sap	7	1	2	1	1	0	1	1	4	1	2	0	0	0	0
P15-2. VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Sí	154	31	32	32	30	19	6	4	27	33	42	31	13	7	1
No	407	76	85	88	61	58	21	18	92	104	76	68	45	11	11
No sap	39	7	10	7	5	5	3	2	13	7	13	4	2	0	0
P15-3. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Sí	588	112	125	124	95	80	29	23	131	142	130	99	58	16	12
No	10	1	2	2	1	2	1	1	0	2	1	3	2	2	0
No sap	2	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
P15-4. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Sí	593	113	126	124	95	81	30	24	132	142	131	101	58	18	11
No	6	1	1	2	1	1	0	0	0	2	0	1	2	0	1
No sap	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
P15-5. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Sí	573	112	120	124	89	77	28	23	127	138	124	100	55	17	12
No	22	2	6	1	6	5	1	1	4	5	5	2	5	1	0
No sap	5	0	1	2	1	0	1	0	1	1	2	1	0	0	0
P15-6. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RAPIDAMENT?															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Sí	523	99	111	111	86	71	24	21	120	128	112	92	49	13	9
No	75	15	16	16	10	11	4	3	11	16	18	11	11	5	3
No sap	2	0	0	0	0	0	2	0	1	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	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12	
P16. VOSTÈ UTILITZA ALGUN O ALGUNS ALTRES SERVEIS D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?																
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12	
Sí	257	43	51	50	44	38	19	12	49	58	60	46	30	10	4	
No	341	71	75	77	52	43	11	12	83	84	71	57	30	8	8	
No sap	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
No contesta	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
P17. EM PODRIA DIR QUIN ÉS L'ALTRE SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA (A PART DEL 012) QUE MÉS UTILITZA?																
Base: Utilitza algun altre servei d'atenció telefònica	257	43	51	50	44	38	19	12	49	58	60	46	30	10	4	
010	113	19	25	24	19	15	7	4	15	28	25	20	19	3	3	
11822/Telefònica	64	15	10	6	16	8	5	4	12	17	19	5	6	5	0	
11811	8	1	1	3	1	1	0	1	2	1	2	0	2	1	0	
11888	53	6	14	9	7	9	4	4	12	13	8	16	2	2	0	
11818	14	3	2	5	1	2	1	0	2	6	1	1	3	0	1	
Atenció sanitària	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	
Números 900	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	
Altres	21	3	2	7	4	4	1	0	4	2	8	2	3	1	1	
No sap	5	1	0	1	1	2	0	0	2	0	2	1	0	0	0	
P18. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?																
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12	
Sí	589	111	126	123	93	82	30	24	131	142	129	101	58	17	11	
No	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	
No sap	9	3	0	4	2	0	0	0	1	2	1	2	1	1	1	
P19. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?																
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12	
Sí	576	112	121	119	92	80	29	23	126	143	125	97	58	17	10	
No	14	1	3	5	3	1	0	1	4	1	3	4	1	1	0	
No sap	10	1	3	3	1	1	1	0	2	0	3	2	1	0	2	

DIA DE LA SETMANA

FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA

	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	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
P20. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Cada dia	369	66	77	84	57	54	17	14	85	79	85	66	36	10	8
Algunes vegades a la setmana	64	11	16	11	12	8	4	2	11	17	12	14	7	1	2
Algunes vegades al mes	27	3	5	8	3	3	3	2	5	7	5	5	1	4	0
Menor freqüència	14	6	3	2	0	2	1	0	2	4	4	0	2	1	1
Mai / quasi mai	126	28	26	22	24	15	5	6	29	37	25	18	14	2	1
P20-1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?															
Base: Es connecta cada dia	369	66	77	84	57	54	17	14	85	79	85	66	36	10	8
Menys d'1 hora	52	8	9	12	8	7	5	3	15	9	13	9	4	1	1
1 a 2 hores	115	23	26	27	19	8	6	6	20	26	27	22	15	4	1
2 a 3 hores	77	11	20	20	12	11	1	2	17	15	18	18	7	1	1
3 a 5 hores	45	10	4	9	6	11	3	2	14	6	11	6	5	0	3
5 a 8 hores	36	2	5	9	8	10	1	1	11	7	5	6	5	2	0
8 hores	25	6	6	4	2	6	1	0	3	9	6	3	0	2	2
Més de 8 hores	19	6	7	3	2	1	0	0	5	7	5	2	0	0	0
Base:	369	66	77	84	57	54	17	14	85	79	85	66	36	10	8
Mitjana (en minuts):	173.36	186.02	189.18	156.79	163.07	209.17	118.06	97.14	175.52	200.95	168.71	154.17	128.75	216.00	233.38
Desv.Típica:	169.69	194.39	202.70	149.88	149.07	157.68	124.08	77.04	164.51	199.97	170.15	159.89	102.95	182.88	158.18
P20-2. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA A LA SETMANA?															
Base: Es connecta algunes vegades a la setmana	64	11	16	11	12	8	4	2	11	17	12	14	7	1	2
Menys d'1 hora	7	0	3	2	0	1	1	0	0	2	1	3	1	0	0
1 hora	17	4	4	4	2	1	2	0	5	6	4	2	0	0	0
Entre 2 i 3 hores	14	3	2	4	3	1	0	1	2	3	3	4	2	0	0
Entre 3 i 5 hores	17	2	5	1	5	3	1	0	2	3	4	3	3	0	2
Més de 5	5	1	1	0	2	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0
No sap	3	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0
No contesta	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Base:	60	10	15	11	12	7	4	1	10	15	12	13	7	1	2
Mitjana (en minuts):	168.25	219.00	141.00	88.64	202.50	265.71	101.25	120.00	150.00	147.00	136.25	146.54	295.71	360.00	210.00
Desv.Típica:	190.60	330.29	108.69	49.73	116.91	253.76	80.34	.00	113.84	194.90	86.49	120.88	374.16	.00	30.00

	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	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
P21. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Sí	423	80	83	96	64	57	24	19	91	101	94	71	46	11	9
No	177	34	44	31	32	25	6	5	41	43	37	32	14	7	3
P22. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Gencat.cat / Gencat	407	83	91	85	60	56	18	14	92	93	92	68	42	11	9
Altres	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
No sap	192	31	36	41	36	26	12	10	39	51	39	35	18	7	3
P22-1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.CAT. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?															
Base: No esmenta espontàniament Gencat.cat	193	31	36	42	36	26	12	10	40	51	39	35	18	7	3
Sí	110	19	18	24	21	16	6	6	23	31	21	22	8	3	2
No	82	12	18	18	15	10	6	3	17	20	18	12	10	4	1
No sap	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
P22-2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?															
Base: Coneix Gencat.cat	517	102	109	109	81	72	24	20	115	124	113	90	50	14	11
Sí	390	79	84	86	58	56	15	12	88	91	90	67	39	9	6
No	126	23	25	23	23	15	9	8	27	32	23	23	11	5	5
No contesta	1	0	0	0	0	1	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	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
P22-3. QUINA TEMÀTICA ÉS LA QUE MÉS CONSULTA?															
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	390	79	84	86	58	56	15	12	88	91	90	67	39	9	6
Estudis	100	21	18	14	25	15	4	3	20	21	21	21	11	5	1
Ocupació	45	8	8	12	7	7	2	1	9	10	13	5	5	1	2
Habitatge	22	5	5	6	0	2	3	1	7	5	2	4	4	0	0
Certificats, tràmits	13	1	2	5	3	0	2	0	5	1	4	3	0	0	0
Cursos	9	1	2	6	0	0	0	0	2	4	1	2	0	0	0
Pensions, ajudes, subvencions	46	8	12	9	10	5	2	0	14	8	8	10	6	0	0
Multes	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Agenda cultural	22	2	3	6	2	6	1	2	8	2	7	3	2	0	0
Normativa i legislació	24	5	5	6	2	6	0	0	5	7	3	6	3	0	0
Temes mèdics	16	6	4	2	3	0	0	1	6	3	4	0	2	0	1
Mapes, plànols municipals	7	1	2	0	2	1	0	1	3	2	0	2	0	0	0
Servei meteorològic	3	1	0	2	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0
Turisme	13	5	2	1	1	3	1	0	2	6	3	1	1	0	0
Transports	9	3	0	1	0	4	0	1	3	2	1	3	0	0	0
Consultes per feina / estudis	7	1	1	1	2	2	0	0	3	1	2	0	1	0	0
Informació sobre la Generalitat	44	7	8	12	6	9	0	2	3	15	11	8	4	2	1
Informació Direcció General Trànsit	3	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0
Activitats nens / jovent	2	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0
Mitjans comunicació (TV, TDT)	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Informació	11	2	3	3	1	2	0	0	5	0	3	2	1	0	0
Altres	22	8	7	3	0	4	0	0	3	4	9	3	2	1	0
No sap	17	2	3	5	4	2	1	0	5	3	4	2	1	1	1
No contesta	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
P22-4. COM LA VA CONÈIXER?															
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	390	79	84	86	58	56	15	12	88	91	90	67	39	9	6
Trucant al 012	9	3	3	3	0	0	0	0	6	0	1	2	0	0	0
Familiar o amic	73	19	15	14	11	8	4	2	18	16	19	11	4	4	1
Cercadors d'Internet	56	7	7	12	11	15	2	2	12	15	9	14	3	1	2
Per la televisió	66	13	16	14	9	7	3	4	19	15	18	9	2	2	1
Per la ràdio	6	3	1	1	0	0	0	1	2	2	2	0	0	0	0
Per la premsa	26	6	6	5	4	2	2	1	5	4	10	4	2	1	0
Per la revista de la Generalitat	12	3	3	3	1	1	0	1	1	5	3	3	0	0	0
A la feina	95	17	23	21	15	15	3	1	15	25	20	12	20	1	2
Altres	22	4	5	6	3	3	1	0	7	3	2	6	4	0	0
No sap	24	4	5	6	4	5	0	0	3	5	6	6	4	0	0
No contesta	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0

DIA DE LA SETMANA

FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA

	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	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12	
P22-5. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?																
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	390	79	84	86	58	56	15	12	88	91	90	67	39	9	6	
Menys d'un mes	243	49	54	49	35	46	7	3	62	56	54	39	22	6	4	
D'un a dos mesos	67	10	15	16	14	6	2	4	10	15	14	16	9	2	1	
Tres o quatre mesos	36	11	8	8	1	0	5	3	5	11	11	5	3	1	0	
Més de quatre mesos	41	8	7	11	8	4	1	2	10	8	10	7	5	0	1	
No sap	3	1	0	2	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	
P22-5-1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?																
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	390	79	84	86	58	56	15	12	88	91	90	67	39	9	6	
Sí	145	32	34	30	18	22	5	4	31	33	36	28	13	1	3	
No	76	16	12	14	12	14	6	2	15	17	20	14	8	1	1	
No l'havia visitat abans	78	15	18	17	15	6	2	5	18	18	14	16	7	5	0	
No sap	91	16	20	25	13	14	2	1	24	23	20	9	11	2	2	
P22-5-2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?																
Base: Creu que la pàgina web ha millorat	145	32	34	30	18	22	5	4	31	33	36	28	13	1	3	
Accessibilitat	14	4	2	4	0	3	1	0	5	2	5	2	0	0	0	
Claredat	19	2	7	4	2	4	0	0	3	6	3	6	1	0	0	
Més informació, més serveis	44	12	11	9	4	6	1	1	9	9	11	10	4	0	1	
Disseny, imatge	19	4	5	2	5	1	1	1	5	2	5	3	3	0	1	
Facilitat per buscar/trobar coses (buscador)	23	4	5	5	2	5	1	1	5	10	2	4	2	0	0	
Rapidesa	17	3	3	4	3	3	0	1	2	2	8	1	3	0	1	
No sap	9	3	1	2	2	0	1	0	2	2	2	2	0	1	0	

DIA DE LA SETMANA

FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA

	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	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
P22-6. 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	390	79	84	86	58	56	15	12	88	91	90	67	39	9	6
Base:	374	77	79	80	56	55	15	12	83	89	83	65	39	9	6
Mitjana:	7.38	7.22	7.48	7.41	7.54	7.24	7.00	7.92	7.81	7.12	7.30	7.62	6.87	7.00	7.67
Desv.Típica:	1.51	1.79	1.50	1.60	1.25	1.36	1.32	.76	1.23	1.47	1.88	1.30	1.51	.82	1.25
0	3	2	0	1	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0
2	3	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0
3	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
4	7	2	2	1	1	0	1	0	0	2	1	1	3	0	0
5	12	0	2	3	3	4	0	0	4	3	2	1	2	0	0
6	50	9	14	8	6	10	3	0	7	12	11	12	4	3	1
7	111	29	18	23	13	16	8	4	19	34	24	14	15	3	2
8	121	23	23	30	24	15	1	5	32	28	23	22	11	3	2
9	42	5	13	7	6	7	1	3	13	5	11	10	3	0	0
10	24	6	6	6	3	2	1	0	8	3	7	5	0	0	1
No sap	15	2	5	5	2	1	0	0	5	1	7	2	0	0	0
No contesta	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
P23. DELS CANALS D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ QUE LI LLEGIRÉ A CONTINUACIÓ DIGUI'M QUIN ÉS EL QUE VOSTÈ PREFEREIX?															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Trucar per telèfon	354	69	77	78	51	38	23	18	74	92	72	64	37	8	7
Accedir per internet	170	32	33	34	30	32	5	4	40	36	40	30	14	6	4
Anar a una oficina d'atenció personal	73	12	15	15	15	12	2	2	18	15	18	9	8	4	1
No sap	3	1	2	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	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	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
SEXE DE L'ENTREVISTAT															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Home	204	31	41	43	37	28	15	9	42	47	38	37	20	13	7
Dona	396	83	86	84	59	54	15	15	90	97	93	66	40	5	5
EDAT DE L'ENTREVISTAT															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Fins a 25 anys	49	13	13	9	5	6	1	2	7	12	10	12	4	2	2
De 25 a 34	179	42	24	39	40	24	5	5	41	35	42	29	17	11	4
De 35 a 44	150	14	42	33	20	27	8	6	43	35	29	25	15	0	3
De 45 a 54	120	22	29	26	17	16	6	4	18	31	32	16	18	2	3
De 55 a 64	60	16	13	12	4	6	6	3	15	17	9	13	4	2	0
65 i més	42	7	6	8	10	3	4	4	8	14	9	8	2	1	0
P26. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER?															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Catalunya	486	96	104	96	80	66	24	20	103	119	112	84	48	10	10
Resta d'Espanya	72	12	17	17	11	8	3	4	21	17	10	11	7	5	1
Estranger	40	6	5	14	5	7	3	0	8	6	9	8	5	3	1
No contesta	2	0	1	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0
P27-1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Català	323	66	67	61	52	46	18	13	66	85	79	50	31	6	6
Castellà	242	45	53	54	40	30	11	9	57	51	46	42	28	12	6
Ambdues per igual	29	3	6	8	4	5	1	2	9	5	5	9	1	0	0
Altres	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0
No contesta	3	0	1	1	0	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0
P27-2. I A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Català	251	50	58	43	47	36	10	7	52	67	62	29	31	5	5
Castellà	108	18	15	27	19	18	7	4	18	18	22	25	15	8	2
Ambdues per igual	107	21	21	25	12	15	7	6	31	23	19	20	8	3	3
No treballa / no estudia	128	25	30	30	18	12	6	7	29	32	28	29	6	2	2
Altres	3	0	2	1	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0
No contesta	3	0	1	1	0	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0

DIA DE LA SETMANA

FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA

	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	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
P27-3. I AMB ELS AMICS?															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Català	262	58	57	44	43	37	15	8	54	63	71	40	23	6	5
Castellà	180	32	37	39	31	23	11	7	39	38	36	33	21	10	3
Ambdues per igual	154	24	32	42	22	21	4	9	39	40	23	30	16	2	4
Altres	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
No contesta	3	0	1	1	0	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0
P28. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER EL SEU PARE?															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Catalunya	293	62	65	57	49	37	15	8	64	71	68	48	32	5	5
Resta d'Espanya	257	43	55	54	42	36	11	16	61	61	52	47	22	10	4
Estranger	44	8	6	14	5	7	4	0	7	9	11	7	5	3	2
No sap	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
No contesta	5	1	1	2	0	1	0	0	0	3	0	0	1	0	1
P29. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER LA SEVA MARE?															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Catalunya	288	60	66	53	43	39	13	14	57	73	64	56	27	5	6
Resta d'Espanya	265	47	57	57	47	36	11	10	65	61	57	41	27	10	4
Estranger	42	6	3	15	6	6	6	0	10	7	10	6	5	3	1
No contesta	5	1	1	2	0	1	0	0	0	3	0	0	1	0	1
P30. QUIN ÉS EL NIVELL MAXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Sense estudis	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
Estudis primaris no acabats	27	6	8	5	5	2	0	1	5	8	3	3	6	2	0
ESO, EGB, FP-1, Batxiller elemental	128	26	35	25	13	16	6	7	31	32	26	23	8	7	1
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Modul Professional 2 i 3, Batxiller superior antic	221	39	44	53	38	30	12	5	50	48	47	43	21	5	7
Universitari grau mig	68	15	7	13	15	11	4	3	18	18	12	12	5	2	1
Universitari grau superior	149	27	32	30	24	22	7	7	28	35	42	20	20	2	2
No contesta	6	1	1	1	1	1	1	0	0	3	1	1	0	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	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
P31. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Treballa per compte propi	97	15	23	19	15	13	6	6	22	24	24	13	9	4	1
Treballa per compte d'altri	357	70	73	74	60	53	18	9	78	83	74	59	44	12	7
No treballa	141	28	31	33	20	15	5	9	32	35	32	30	7	2	3
No contesta	5	1	0	1	1	1	1	0	0	2	1	1	0	0	1
P31-1. VOSTÈ ÉS...															
Base: Treballa per compte propi	97	15	23	19	15	13	6	6	22	24	24	13	9	4	1
Empressari o professional amb assalariats	27	3	9	5	3	3	2	2	6	8	7	4	0	1	1
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	70	12	14	14	12	10	4	4	16	16	17	9	9	3	0
Base: Treballa per compte d'altri	357	70	73	74	60	53	18	9	78	83	74	59	44	12	7
Assalariat indefinit	276	52	53	52	48	48	14	9	61	61	56	48	35	11	4
Assalariat eventual o interí	76	17	20	20	11	4	4	0	16	19	17	11	9	1	3
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar)	3	1	0	1	1	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0
No contesta	2	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0
Base: No treballa	141	28	31	33	20	15	5	9	32	35	32	30	7	2	3
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	65	14	13	14	11	4	3	6	13	21	14	11	5	1	0
Aturat i ha treballat abans	33	3	9	11	5	5	0	0	6	7	7	9	1	1	2
Aturat i busca la primera feina	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Estudiant	14	3	1	3	2	3	0	2	3	3	5	1	1	0	1
Mestressa de casa	24	6	5	5	2	3	2	1	7	4	5	8	0	0	0
Està de baixa	4	1	3	0	0	0	0	0	3	0	0	1	0	0	0
P31-4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?															
Base: Treballa	454	85	96	93	75	66	24	15	100	107	98	72	53	16	8
Públic (administració o empresa pública)	118	17	24	25	22	21	5	4	24	22	27	23	18	1	3
Sector privat	335	68	71	68	53	45	19	11	76	84	71	49	35	15	5
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0

DIA DE LA SETMANA

FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA

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	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
P32. COMARCA DE RESIDÈNCIA															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Alt Camp	5	0	1	2	0	1	0	1	0	1	3	0	1	0	0
Alt Empordà	6	0	1	2	1	2	0	0	2	1	1	2	0	0	0
Alt Penedès	8	0	4	1	0	3	0	0	4	1	1	1	0	1	0
Alt Urgell	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Anoia	10	2	2	1	3	2	0	0	3	1	2	3	0	1	0
Bages	13	0	4	3	4	0	1	1	3	2	5	1	0	1	1
Baix Camp	8	0	3	3	2	0	0	0	2	3	1	0	1	1	0
Baix Empordà	9	0	3	4	1	0	1	0	2	3	2	2	0	0	0
Baix Llobregat	61	13	11	14	7	8	3	5	18	11	7	15	9	0	1
Baix Penedès	6	0	3	1	2	0	0	0	1	2	0	2	1	0	0
Barcelonès	34	4	15	7	3	4	0	1	8	8	6	7	4	1	0
Berguedà	4	0	0	3	0	0	1	0	1	0	0	2	1	0	0
Cerdanya	3	0	2	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0
Conca de Barberà	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Garraf	7	1	0	2	0	2	2	0	3	3	0	1	0	0	0
Garrigues	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Garrotxa	4	0	3	1	0	0	0	0	0	1	0	2	0	1	0
Gironès	21	5	1	7	3	3	2	0	7	3	4	4	2	0	1
Maresme	41	12	9	5	9	4	1	1	11	8	12	5	3	0	2
Montsià	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Noguera	3	1	1	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0
Osona	21	4	6	3	4	3	1	0	4	5	6	1	4	1	0
Pallars Jussà	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Pla de l'Estany	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Pla d'Urgell	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Priorat	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Ribera d'Ebre	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Segrià	19	1	4	1	7	4	1	1	3	3	5	5	2	1	0
Selva	3	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0
Solsonès	2	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0
Tarragonès	25	6	4	2	6	4	1	2	4	9	7	4	0	1	0
Urgell	2	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Vallès Occidental	54	11	11	8	7	12	2	3	8	9	16	9	6	4	2
Vallès Oriental	39	13	7	8	3	7	1	0	10	14	6	3	3	2	1
Barcelona ciutat	181	39	29	46	29	18	12	8	33	47	44	31	20	3	3
No contesta	2	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0

DIA DE LA SETMANA

FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA

	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	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12	
REGIÓ DE RESIDÈNCIA																
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12	
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	244	54	57	45	29	40	9	10	62	54	48	41	25	8	6	
Comarques gironines	44	5	10	15	5	6	3	0	12	10	8	10	2	1	1	
Camp de Tarragona	46	6	11	9	10	5	2	3	8	15	11	7	3	2	0	
Terres de l'Ebre	2	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	
Àmbit de Ponent	26	2	6	1	8	6	1	2	5	5	6	5	3	1	1	
Comarques centrals	50	6	12	10	12	6	3	1	11	9	13	7	6	3	1	
Alt Pirineu i Aran	5	1	2	0	1	1	0	0	0	2	1	1	1	0	0	
Barcelona ciutat	181	39	29	46	29	18	12	8	33	47	44	31	20	3	3	
No contesta	2	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	
P33. EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL VIU VOSTÈ?																
Base: Viu a Barcelona ciutat	181	39	29	46	29	18	12	8	33	47	44	31	20	3	3	
Ciutat Vella	5	1	2	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	
Eixample	46	8	10	9	8	5	4	2	6	14	8	7	7	2	2	
Sants-Montjuïc	17	5	1	4	3	3	1	0	3	7	3	1	2	1	0	
Les Corts	8	0	4	2	0	0	1	1	3	0	1	2	2	0	0	
Sarrià-Sant Gervasi	20	4	2	4	2	4	2	2	7	4	4	4	1	0	0	
Gràcia	14	5	3	1	4	0	1	0	2	3	4	4	1	0	0	
Horta	13	4	0	4	1	3	0	1	4	4	5	0	0	0	0	
Nou Barris	14	3	2	4	3	0	1	1	1	2	7	4	0	0	0	
Sant Andreu	11	5	1	4	1	0	0	0	3	3	3	1	1	0	0	
Sant Martí	26	2	3	12	5	2	2	0	2	7	7	6	4	0	0	
No contesta	7	2	1	2	1	0	0	1	1	2	1	2	1	0	0	
DIA DE LA SETMANA																
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12	
Dilluns	114	114	0	0	0	0	0	0	26	37	30	11	8	1	1	
Dimarts	127	0	127	0	0	0	0	0	23	31	23	21	21	4	4	
Dimecres	127	0	0	127	0	0	0	0	28	31	22	28	11	3	4	
Dijous	96	0	0	0	96	0	0	0	27	19	17	16	11	5	1	
Divendres	82	0	0	0	0	82	0	0	19	19	24	14	3	2	1	
Dissabte	30	0	0	0	0	0	30	0	6	3	11	6	3	1	0	
Diumenge	24	0	0	0	0	0	0	24	3	4	4	7	3	2	1	

DIA DE LA SETMANA

FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA

	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	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
FRANJA HORÀRIA															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
De 8 a 11 hores	132	26	23	28	27	19	6	3	132	0	0	0	0	0	0
De 11 a 13 hores	144	37	31	31	19	19	3	4	0	144	0	0	0	0	0
De 13 a 16 hores	131	30	23	22	17	24	11	4	0	0	131	0	0	0	0
De 16 a 19 hores	103	11	21	28	16	14	6	7	0	0	0	103	0	0	0
De 19 a 22 hores	60	8	21	11	11	3	3	3	0	0	0	0	60	0	0
De 22 a 1 hores	18	1	4	3	5	2	1	2	0	0	0	0	0	18	0
De 1 a 8 hores	12	1	4	4	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	12
CODI PROVÍNCIA															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Barcelona	474	99	98	102	69	63	24	19	106	110	105	79	50	14	10
Girona	48	5	12	15	7	6	3	0	12	11	8	12	3	1	1
Lleida	30	3	6	1	9	8	1	2	5	7	7	5	4	1	1
Tarragona	48	7	11	9	11	5	2	3	9	16	11	7	3	2	0
NIVELL D'ESTUDIS															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Baix	156	32	43	30	18	18	6	9	36	40	29	27	14	9	1
Mitjà	221	39	44	53	38	30	12	5	50	48	47	43	21	5	7
Alt	217	42	39	43	39	33	11	10	46	53	54	32	25	4	3
No contesta	6	1	1	1	1	1	1	0	0	3	1	1	0	0	1
MES DE TRUCADA AL SERVEI 012															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Maig	100	19	21	21	15	15	5	4	22	24	22	17	10	3	2
Juny	100	18	21	21	18	13	5	4	22	24	22	17	10	3	2
Juliol	100	22	21	12	18	16	6	5	24	27	13	21	10	3	2
Agost	100	19	19	28	15	13	4	2	20	24	25	16	10	3	2
Setembre	100	18	21	22	15	13	6	5	23	20	28	16	8	3	2
Octubre	100	18	24	23	15	12	4	4	21	25	21	16	12	3	2



Regió de residència

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									NC
	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	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
P1. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Menys de tres mesos	43	14	12	4	6	0	2	5	0	0
Entre 3 i 6 mesos	19	4	8	2	1	0	2	2	0	0
Entre 6 i 12 mesos	10	6	2	0	2	0	0	0	0	0
Entre 1 i 2 anys	82	21	42	4	2	0	3	10	0	0
Més de 2 anys	440	134	178	34	34	2	19	33	4	2
No sap	6	2	2	0	1	0	0	0	1	0
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJÀ?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Familiar o amic	126	49	52	4	6	0	4	10	0	1
Internet	23	3	12	2	4	0	0	2	0	0
Per la televisió	216	47	92	22	21	1	11	20	2	0
Per la ràdio	26	9	8	1	3	0	3	2	0	0
A la premsa	69	26	30	3	2	1	1	3	2	1
Revista de la Generalitat	22	8	5	1	2	0	1	5	0	0
Pàgines grogues	10	3	4	3	0	0	0	0	0	0
Algun altre servei telefònic	20	7	7	1	2	0	1	2	0	0
A la feina	13	5	4	3	0	0	1	0	0	0
Altres respostes	23	7	7	3	4	0	1	1	0	0
No sap	52	17	23	1	2	0	3	5	1	0
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Molt satisfet	200	45	87	19	14	1	11	22	1	0
Bastant satisfet	349	117	135	24	30	1	13	24	3	2
Regular / Normal	38	16	17	0	0	0	1	3	1	0
Poc satisfet	11	3	4	0	2	0	1	1	0	0
Gens satisfet	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									NC
	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	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
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	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Base:	599	181	243	44	46	2	26	50	5	2
Mitjana:	8.28	8.19	8.28	8.39	8.43	6.50	8.38	8.44	7.80	7.50
Desv.Típica:	1.32	1.24	1.38	1.08	1.46	.50	1.42	1.23	1.94	.50
0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
4	4	1	1	0	0	0	1	1	0	0
5	16	7	5	0	2	0	1	0	1	0
6	26	7	13	1	3	1	0	1	0	0
7	76	25	27	7	6	1	1	6	2	1
8	218	70	85	20	12	0	10	20	0	1
9	142	44	66	6	8	0	8	10	0	0
10	115	27	44	10	15	0	5	12	2	0
No sap	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									NC
	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	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
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	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Rapidesa	171	55	65	14	17	1	6	11	1	1
Amabilitat	73	20	30	6	5	0	1	11	0	0
Atenció (personal, al client)	90	22	46	4	5	0	6	7	0	0
Tenir molta i bé la informació	64	22	27	5	3	0	2	5	0	0
Bona informació	55	24	15	6	2	0	1	5	2	0
Resoldre, donar solucions	60	17	28	3	4	0	3	5	0	0
Eficàcia / Eficiència	26	6	10	2	4	0	1	1	1	1
Professionalitat	16	6	4	1	2	1	1	0	1	0
Llenguatge clar i concís	10	2	3	0	1	0	2	2	0	0
Interès per resoldre la consulta	17	2	6	2	3	0	2	2	0	0
Preu de trucada (barat, gratuït)	9	4	4	1	0	0	0	0	0	0
Altres	7	1	4	0	0	0	1	1	0	0
No sap	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0
P5-B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?										
Base: Ha esmentat un primer aspecte	598	181	242	44	46	2	26	50	5	2
Rapidesa	105	29	49	7	9	0	6	4	1	0
Amabilitat	70	22	32	4	6	1	1	3	0	1
Atenció (personal, al client)	71	25	24	5	4	0	2	10	1	0
Tenir molta i bé la informació	35	10	15	2	2	1	1	4	0	0
Bona informació	60	21	21	8	2	0	5	3	0	0
Resoldre, donar solucions	42	13	16	1	2	0	2	6	1	1
Eficàcia / Eficiència	54	19	20	4	6	0	1	4	0	0
Professionalitat	11	3	5	1	1	0	0	1	0	0
Llenguatge clar i concís	9	1	7	0	0	0	0	1	0	0
Interès per resoldre la consulta	7	2	4	1	0	0	0	0	0	0
Preu de trucada (barat, gratuït)	8	4	3	1	0	0	0	0	0	0
Altres	3	2	1	0	0	0	0	0	0	0
Cap més	123	30	45	10	14	0	8	14	2	0

TOTAL	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									NC
	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN		
TOTAL	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Rapidesa	276	84	114	21	26	1	12	15	2	1
Amabilitat	143	42	62	10	11	1	2	14	0	1
Atenció (personal, al client)	161	47	70	9	9	0	8	17	1	0
Tenir molta i bé la informació	99	32	42	7	5	1	3	9	0	0
Bona informació	115	45	36	14	4	0	6	8	2	0
Resoldre, donar solucions	102	30	44	4	6	0	5	11	1	1
Eficàcia / Eficiència	80	25	30	6	10	0	2	5	1	1
Professionalitat	27	9	9	2	3	1	1	1	1	0
Llenguatge clar i concís	19	3	10	0	1	0	2	3	0	0
Interès per resoldre la consulta	24	4	10	3	3	0	2	2	0	0
Preu de trucada (barat, gratuït)	17	8	7	2	0	0	0	0	0	0
Altres	10	3	5	0	0	0	1	1	0	0
No sap	2	0	2	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	NC
TOTAL	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
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	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Base:	597	179	244	44	46	2	25	50	5	2
Mitjana:	8.12	8.00	8.12	8.25	8.37	6.00	8.40	8.30	6.80	8.00
Desv.Típica:	1.62	1.61	1.64	1.54	1.55	2.00	1.53	1.54	1.94	.00
0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0
2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0
3	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0
4	6	2	0	2	1	1	0	0	0	0
5	29	9	11	0	2	0	1	4	2	0
6	49	16	22	3	2	0	2	3	1	0
7	77	28	27	6	7	0	4	5	0	0
8	177	54	74	14	10	1	6	15	1	2
9	109	29	52	7	10	0	3	8	0	0
10	144	39	54	12	14	0	9	15	1	0
No sap	3	2	0	0	0	0	1	0	0	0
AMABILITAT										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Base:	599	181	244	44	46	2	25	50	5	2
Mitjana:	8.76	8.69	8.79	8.89	8.87	8.00	8.64	8.78	8.20	9.50
Desv.Típica:	1.26	1.11	1.32	1.04	1.15	.00	1.25	1.74	1.33	.50
0	2	0	1	0	0	0	0	1	0	0
4	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
5	6	1	4	0	0	0	0	1	0	0
6	19	6	5	1	2	0	2	2	1	0
7	38	15	16	1	3	0	2	1	0	0
8	170	56	63	17	12	2	7	11	2	0
9	156	51	65	8	11	0	6	13	1	1
10	207	52	89	17	18	0	8	21	1	1
No sap	1	0	0	0	0	0	1	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	NC
TOTAL	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
PROFESSIONALITAT										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Base:	590	177	242	44	45	2	24	49	5	2
Mitjana:	8.42	8.35	8.37	8.45	8.69	5.50	8.50	8.80	8.00	9.00
Desv.Típica:	1.41	1.28	1.61	1.25	1.20	.50	1.25	1.02	1.26	1.00
1	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0
3	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0
4	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0
5	12	4	7	0	0	1	0	0	0	0
6	30	12	11	3	1	1	2	0	0	0
7	83	25	31	7	10	0	2	5	3	0
8	158	51	63	13	5	0	9	16	0	1
9	141	47	53	9	15	0	4	12	1	0
10	160	38	71	12	14	0	7	16	1	1
No sap	10	4	2	0	1	0	2	1	0	0
ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Base:	598	181	244	44	46	2	24	50	5	2
Mitjana:	8.28	8.17	8.31	8.48	8.43	5.50	8.38	8.40	7.20	8.00
Desv.Típica:	1.61	1.45	1.68	1.44	1.38	1.50	2.00	1.82	2.04	1.00
0	3	0	2	0	0	0	0	1	0	0
1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
2	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0
3	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
4	8	3	3	0	0	1	1	0	0	0
5	18	5	7	1	1	0	0	2	2	0
6	27	10	10	2	3	0	1	1	0	0
7	94	29	35	10	9	1	1	7	1	1
8	155	58	60	10	8	0	6	13	0	0
9	130	38	59	4	12	0	6	9	1	1
10	159	37	66	17	13	0	8	17	1	0
No sap	2	0	0	0	0	0	2	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	NC
TOTAL	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
LLENGUATJE CLAR I CONCÍS										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Base:	598	180	244	44	46	2	25	50	5	2
Mitjana:	8.66	8.61	8.65	8.77	8.85	7.50	8.60	8.74	8.00	8.50
Desv.Típica:	1.25	1.13	1.39	1.10	1.09	.50	1.41	1.16	1.10	1.50
0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
3	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
4	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
5	7	2	5	0	0	0	0	0	0	0
6	14	4	8	0	0	0	0	2	0	0
7	65	20	22	7	5	1	3	4	2	1
8	174	59	61	11	16	1	7	17	2	0
9	146	47	67	11	6	0	6	9	0	0
10	189	48	79	15	19	0	8	18	1	1
No sap	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Base:	598	180	244	44	46	2	25	50	5	2
Mitjana:	8.47	8.38	8.44	8.70	8.61	8.50	8.48	8.62	7.60	9.00
Desv.Típica:	1.37	1.30	1.49	1.21	1.22	.50	1.29	1.31	2.06	.00
1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
4	2	0	1	0	0	0	0	0	1	0
5	17	3	10	1	0	0	1	2	0	0
6	27	13	8	1	2	0	1	2	0	0
7	67	26	26	3	7	0	2	2	1	0
8	178	54	69	15	13	1	8	17	1	0
9	137	38	59	9	9	1	7	11	1	2
10	168	46	69	15	15	0	6	16	1	0
No sap	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									NC
	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	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
P7-A. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ÉS EL MÉS IMPORTANT?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Rapidesa	134	38	60	10	5	0	8	11	1	1
Amabilitat	119	38	39	9	10	0	5	17	1	0
Professionalitat	90	28	38	4	10	1	1	8	0	0
Adequació de la resposta	116	42	48	8	5	1	5	5	1	1
Llenguatge clar i concís	27	6	11	3	2	0	2	3	0	0
Interès per resoldre la consulta	113	29	47	10	14	0	5	6	2	0
Tot és important	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
P7B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?										
Base: Ha esmentat un primer aspecte	599	181	243	44	46	2	26	50	5	2
Rapidesa	162	52	64	10	18	1	5	10	1	1
Amabilitat	140	38	57	13	11	0	5	14	1	1
Professionalitat	77	24	29	5	7	1	1	9	1	0
Adequació de la resposta	91	32	35	10	4	0	5	5	0	0
Llenguatge clar i concís	51	15	20	3	4	0	4	5	0	0
Interès per resoldre la consulta	72	19	36	3	1	0	6	6	1	0
Altres respostes	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Cap més	5	0	2	0	1	0	0	1	1	0
P7. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Rapidesa	296	90	124	20	23	1	13	21	2	2
Amabilitat	259	76	96	22	21	0	10	31	2	1
Professionalitat	167	52	67	9	17	2	2	17	1	0
Adequació de la resposta	207	74	83	18	9	1	10	10	1	1
Llenguatge clar i concís	78	21	31	6	6	0	6	8	0	0
Interès per resoldre la consulta	185	48	83	13	15	0	11	12	3	0
Tot és important	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Altres	1	1	0	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	NC
TOTAL	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
P8. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. SAP L'HORARI DEL SERVEI DEL 012?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	180	44	73	20	16	1	9	17	0	0
Sí, però s'equivoca	45	23	17	0	2	0	0	3	0	0
No	375	114	154	24	28	1	17	30	5	2
P9. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012:										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Més d'un cop al dia	3	1	0	1	1	0	0	0	0	0
Diàriament o pràcticament diària	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Algunes vegades a la setmana	33	12	14	0	1	0	0	5	1	0
Algunes vegades al mes	146	51	60	8	7	0	5	13	2	0
Menor freqüència	415	116	169	35	36	2	21	32	2	2
No sap	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
P10. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Al matí	186	64	77	15	11	0	6	12	0	1
A la tarda	73	20	26	5	6	0	4	11	0	1
A la nit	13	2	5	2	0	0	0	4	0	0
Indiferent	323	93	134	22	29	2	16	22	5	0
No sap	5	2	2	0	0	0	0	1	0	0
P11. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Només (o gairebé) els dies laborables	308	95	131	20	20	1	11	28	0	2
Només els caps de setmana	15	9	4	1	1	0	0	0	0	0
Indistintament	273	76	109	22	24	1	15	21	5	0
No sap	4	1	0	1	1	0	0	1	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	NC
TOTAL	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
P12. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Només un vegada	346	96	150	28	25	1	18	25	1	2
2 o 3 vegades	204	72	75	12	18	0	8	18	1	0
4 o 5 vegades	26	5	11	2	3	0	0	2	3	0
Més de 5 vegades	20	8	7	1	0	1	0	3	0	0
No sap	4	0	1	1	0	0	0	2	0	0
P13. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Per motius de feina	115	32	56	8	6	0	8	4	1	0
Per motius personals	477	147	184	35	40	2	17	46	4	2
No sap	8	2	4	1	0	0	1	0	0	0
P14. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Sí	533	162	213	39	45	2	22	44	4	2
No	53	17	24	5	0	0	3	3	1	0
A mitges	12	2	5	0	1	0	1	3	0	0
No sap	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0
P14-1. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL CONSIDERA QUE NO LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?										
Base: No li van solucionar la consulta	65	19	29	5	1	0	4	6	1	0
Em van dir que no tenien la informació	15	5	7	2	0	0	0	1	0	0
Em van adreçar a un número equivocat	12	1	8	2	0	0	1	0	0	0
Em van donar una informació errònia	10	5	2	0	0	0	2	1	0	0
Estic esperant la resposta	3	0	1	1	0	0	0	1	0	0
Em van adreçar a un altre lloc	8	2	6	0	0	0	0	0	0	0
Inseguretat de la resposta	4	0	1	0	1	0	0	2	0	0
No ho sabien	7	3	2	0	0	0	0	1	1	0
Problemes tècnics	4	1	2	0	0	0	1	0	0	0
No sap	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									NC
	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	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
P15. TAMBÉ EN RELACIÓ A AQUESTA ÚLTIMA VEGADA...										
P15-1. VA HAVER D'ESPERAR-SE MASSA ABANS QUE L'ATENGUÉS UN/A OPERADOR/A?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Sí	99	31	45	6	5	0	4	7	1	0
No	494	148	197	37	40	2	22	43	3	2
No sap	7	2	2	1	1	0	0	0	1	0
P15-2. VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Sí	154	42	61	11	16	2	4	13	4	1
No	407	131	167	30	27	0	19	33	0	0
No sap	39	8	16	3	3	0	3	4	1	1
P15-3. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Sí	588	178	240	44	44	2	24	49	5	2
No	10	3	3	0	1	0	2	1	0	0
No sap	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0
P15-4. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Sí	593	180	241	44	46	2	25	48	5	2
No	6	1	3	0	0	0	0	2	0	0
No sap	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
P15-5. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Sí	573	174	232	43	45	1	24	48	4	2
No	22	5	11	1	1	1	1	2	0	0
No sap	5	2	1	0	0	0	1	0	1	0
P15-6. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RAPIDAMENT?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Sí	523	161	208	39	44	1	24	41	4	1
No	75	20	34	5	2	1	2	9	1	1
No sap	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									NC
	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	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
P16. VOSTÈ UTILITZA ALGUN O ALGUNS ALTRES SERVEIS D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Sí	257	111	93	12	16	0	9	14	2	0
No	341	70	150	32	30	2	17	36	2	2
No sap	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
No contesta	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
P17. EM PODRIA DIR QUIN ÉS L'ALTRE SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA (A PART DEL 012) QUE MÉS UTILITZA?										
Base: Utilitza algun altre servei d'atenció telefònica	257	111	93	12	16	0	9	14	2	0
010	113	72	31	1	1	0	0	7	1	0
11822/Telefònica	64	16	31	2	6	0	4	3	2	0
11811	8	2	4	0	2	0	0	0	0	0
11888	53	17	23	5	5	0	1	2	0	0
11818	14	6	5	0	0	0	1	2	0	0
Atenció sanitària	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Números 900	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Altres	21	4	8	4	2	0	3	0	0	0
No sap	5	2	3	0	0	0	0	0	0	0
P18. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Sí	589	178	242	43	46	2	25	47	5	1
No	2	0	1	0	0	0	0	1	0	0
No sap	9	3	1	1	0	0	1	2	0	1
P19. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Sí	576	176	235	40	46	2	24	47	5	1
No	14	3	5	2	0	0	1	2	0	1
No sap	10	2	4	2	0	0	1	1	0	0

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									NC
	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	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
P20. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Cada dia	369	111	154	33	21	1	18	26	4	1
Algunes vegades a la setmana	64	21	27	1	6	0	2	5	1	1
Algunes vegades al mes	27	6	9	3	4	0	1	4	0	0
Menor freqüència	14	2	7	2	0	0	1	2	0	0
Mai / quasi mai	126	41	47	5	15	1	4	13	0	0
P20-1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?										
Base: Es connecta cada dia	369	111	154	33	21	1	18	26	4	1
Menys d'1 hora	52	14	20	5	4	0	6	3	0	0
1 a 2 hores	115	41	49	9	6	1	2	5	2	0
2 a 3 hores	77	22	30	9	4	0	3	7	2	0
3 a 5 hores	45	12	20	5	2	0	4	2	0	0
5 a 8 hores	36	6	15	4	4	0	1	5	0	1
8 hores	25	10	10	1	0	0	2	2	0	0
Més de 8 hores	19	6	10	0	1	0	0	2	0	0
Base:	369	111	154	33	21	1	18	26	4	1
Mitjana (en minuts):	173.36	168.78	182.56	141.27	157.86	60.00	152.61	218.35	90.00	300.00
Desv.Típica:	169.69	175.80	177.89	116.11	147.09	.00	147.03	194.81	30.00	.00
P20-2. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA A LA SETMANA?										
Base: Es connecta algunes vegades a la setmana	64	21	27	1	6	0	2	5	1	1
Menys d'1 hora	7	1	2	0	2	0	1	1	0	0
1 hora	17	6	8	1	1	0	1	0	0	0
Entre 2 i 3 hores	14	5	6	0	1	0	0	2	0	0
Entre 3 i 5 hores	17	9	4	0	2	0	0	2	0	0
Més de 5	5	0	4	0	0	0	0	0	0	1
No sap	3	0	2	0	0	0	0	0	1	0
No contesta	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Base:	60	21	24	1	6	0	2	5	0	1
Mitjana (en minuts):	168.25	150.71	201.25	60.00	120.00	.00	45.00	150.00	.00	480.00
Desv.Típica:	190.60	90.81	273.35	.00	90.00	.00	15.00	68.41	.00	.00

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									NC
	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	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
P21. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Sí	423	116	188	31	28	2	19	33	4	2
No	177	65	56	13	18	0	7	17	1	0
P22. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Gencat.cat / Gencat	407	111	178	32	28	2	21	28	5	2
Altres	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
No sap	192	69	66	12	18	0	5	22	0	0
P22-1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.CAT. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?										
Base: No esmenta espontàniament Gencat.cat	193	70	66	12	18	0	5	22	0	0
Sí	110	35	39	8	11	0	4	13	0	0
No	82	35	27	4	6	0	1	9	0	0
No sap	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
P22-2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?										
Base: Coneix Gencat.cat	517	146	217	40	39	2	25	41	5	2
Sí	390	116	164	31	25	1	18	29	5	1
No	126	30	52	9	14	1	7	12	0	1
No contesta	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									NC
	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	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
P22-3. QUINA TEMÀTICA ÉS LA QUE MÉS CONSULTA?										
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	390	116	164	31	25	1	18	29	5	1
Estudis	100	34	41	3	7	1	6	7	1	0
Ocupació	45	10	21	4	4	0	2	3	1	0
Habitatge	22	8	11	1	0	0	1	1	0	0
Certificats, tràmits	13	5	7	1	0	0	0	0	0	0
Cursos	9	3	6	0	0	0	0	0	0	0
Pensions, ajudes, subvencions	46	5	24	3	6	0	3	4	1	0
Multes	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Agenda cultural	22	5	10	3	0	0	3	1	0	0
Normativa i legislació	24	9	7	3	3	0	0	1	0	1
Temes mèdics	16	7	4	1	2	1	0	1	0	0
Mapes, plànols municipals	7	1	4	0	2	0	0	0	0	0
Servei meteorològic	3	0	2	0	0	0	0	1	0	0
Turisme	13	2	6	2	0	0	0	2	1	0
Transports	9	3	5	0	0	0	1	0	0	0
Consultes per feina / estudis	7	4	1	1	0	0	1	0	0	0
Informació sobre la Generalitat	44	11	15	5	1	0	4	7	1	0
Informació Direcció General Trànsit	3	0	1	2	0	0	0	0	0	0
Activitats nens / jovent	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Mitjans comunicació (TV, TDT)	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Informació	11	3	6	0	0	0	0	2	0	0
Altres	22	8	8	2	1	0	0	3	0	0
No sap	17	5	8	3	0	0	0	1	0	0
No contesta	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
P22-4. COM LA VA CONÈIXER?										
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	390	116	164	31	25	1	18	29	5	1
Trucant al 012	9	3	4	2	0	0	0	0	0	0
Familiar o amic	73	20	35	3	6	0	2	4	3	0
Cercadors d'Internet	56	14	29	3	3	0	2	4	1	0
Per la televisió	66	21	27	8	4	1	1	4	0	0
Per la ràdio	6	1	1	0	2	0	1	1	0	0
Per la premsa	26	9	13	1	0	0	2	1	0	0
Per la revista de la Generalitat	12	3	7	0	1	0	0	1	0	0
A la feina	95	34	32	5	5	0	9	10	0	0
Altres	22	4	8	5	1	0	1	3	0	0
No sap	24	7	8	4	3	0	0	1	1	0
No contesta	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									NC
	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	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
P22-5. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?										
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	390	116	164	31	25	1	18	29	5	1
Menys d'un mes	243	83	95	17	16	1	10	17	3	1
D'un a dos mesos	67	10	31	8	7	0	4	6	1	0
Tres o quatre mesos	36	15	13	1	1	0	1	4	1	0
Més de quatre mesos	41	8	23	4	1	0	3	2	0	0
No sap	3	0	2	1	0	0	0	0	0	0
P22-5-1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?										
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	390	116	164	31	25	1	18	29	5	1
Sí	145	43	61	12	7	0	10	8	3	1
No	76	27	28	4	6	1	3	7	0	0
No l'havia visitat abans	78	20	36	8	5	0	2	5	2	0
No sap	91	26	39	7	7	0	3	9	0	0
P22-5-2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?										
Base: Creu que la pàgina web ha millorat	145	43	61	12	7	0	10	8	3	1
Accessibilitat	14	3	8	2	0	0	0	1	0	0
Claredat	19	5	8	2	1	0	2	0	1	0
Més informació, més serveis	44	18	17	1	0	0	3	3	2	0
Disseny, imatge	19	5	9	2	1	0	1	1	0	0
Facilitat per buscar/trobar coses (buscador)	23	4	13	1	3	0	1	1	0	0
Rapidesa	17	7	4	1	2	0	1	2	0	0
No sap	9	1	2	3	0	0	2	0	0	1

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									NC
	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	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
P22-6. 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	390	116	164	31	25	1	18	29	5	1
Base:	374	113	156	31	25	1	17	26	5	0
Mitjana:	7.38	7.19	7.56	7.58	7.40	8.00	7.18	7.12	6.60	.00
Desv.Típica:	1.51	1.69	1.32	1.46	1.04	.00	2.13	1.37	2.65	.00
0	3	2	0	0	0	0	1	0	0	0
2	3	2	0	0	0	0	0	0	1	0
3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
4	7	2	2	2	0	0	0	1	0	0
5	12	4	6	0	0	0	0	2	0	0
6	50	10	24	4	3	0	3	5	1	0
7	111	37	43	6	14	0	3	7	1	0
8	121	38	47	13	5	1	8	8	1	0
9	42	15	20	3	1	0	1	2	0	0
10	24	2	14	3	2	0	1	1	1	0
No sap	15	3	8	0	0	0	1	3	0	0
No contesta	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
P23. DELS CANALS D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ QUE LI LLEGIRÉ A CONTINUACIÓ DIGUI'M QUIN ÉS EL QUE VOSTÈ PREFEREIX?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Trucar per telèfon	354	104	145	24	30	1	17	31	2	0
Accedir per internet	170	50	70	18	7	1	7	13	2	2
Anar a una oficina d'atenció personal	73	26	29	2	8	0	2	6	0	0
No sap	3	1	0	0	1	0	0	0	1	0

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									NC
	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	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
SEXE DE L'ENTREVISTAT										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Home	204	62	80	12	16	1	9	21	2	1
Dona	396	119	164	32	30	1	17	29	3	1
EDAT DE L'ENTREVISTAT										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Fins a 25 anys	49	12	25	4	3	0	1	1	2	1
De 25 a 34	179	44	81	14	15	0	8	16	1	0
De 35 a 44	150	36	69	15	8	0	7	13	2	0
De 45 a 54	120	41	43	7	8	1	7	12	0	1
De 55 a 64	60	26	16	3	9	1	3	2	0	0
65 i més	42	22	10	1	3	0	0	6	0	0
P26. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Catalunya	486	140	201	34	37	1	21	45	5	2
Resta d'Espanya	72	25	25	8	7	1	3	3	0	0
Estranger	40	15	17	2	2	0	2	2	0	0
No contesta	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0
P27-1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Català	323	89	115	26	29	2	20	37	3	2
Castellà	242	74	119	16	15	0	3	13	2	0
Ambdues per igual	29	14	8	2	2	0	3	0	0	0
Altres	3	2	1	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	3	2	1	0	0	0	0	0	0	0
P27-2. I A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Català	251	64	97	24	22	1	17	22	2	2
Castellà	108	30	54	6	8	0	2	7	1	0
Ambdues per igual	107	33	48	6	5	0	5	8	2	0
No treballa / no estudia	128	51	44	8	10	1	2	12	0	0
Altres	3	1	0	0	1	0	0	1	0	0
No contesta	3	2	1	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	NC
TOTAL	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
P27-3. I AMB ELS AMICS?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Català	262	63	89	25	24	2	21	35	2	1
Castellà	180	57	88	8	12	0	2	12	1	0
Ambdues per igual	154	58	66	11	10	0	3	3	2	1
Altres	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	3	2	1	0	0	0	0	0	0	0
P28. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER EL SEU PARE?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Catalunya	293	77	105	27	29	1	19	28	5	2
Resta d'Espanya	257	85	117	13	15	1	6	20	0	0
Estranger	44	16	20	3	2	0	1	2	0	0
No sap	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	5	3	1	1	0	0	0	0	0	0
P29. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER LA SEVA MARE?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Catalunya	288	74	105	24	28	1	18	31	5	2
Resta d'Espanya	265	87	119	18	16	1	7	17	0	0
Estranger	42	17	19	1	2	0	1	2	0	0
No contesta	5	3	1	1	0	0	0	0	0	0
P30. QUIN ÉS EL NIVELL MAXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Sense estudis	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Estudis primaris no acabats	27	9	9	2	3	0	0	4	0	0
ESO, EGB, FP-1, Batxiller elemental	128	28	55	11	10	1	9	13	1	0
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Modul Professional 2 i 3, Batxiller superior antic	221	58	98	19	18	1	7	16	4	0
Universitari grau mig	68	26	23	4	6	0	4	4	0	1
Universitari grau superior	149	57	58	6	9	0	6	13	0	0
No contesta	6	2	1	2	0	0	0	0	0	1

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									NC
	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	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
P31. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Treballa per compte propi	97	25	40	12	5	0	6	6	2	1
Treballa per compte d'altri	357	99	152	23	30	1	17	32	3	0
No treballa	141	56	51	7	11	1	3	12	0	0
No contesta	5	1	1	2	0	0	0	0	0	1
P31-1. VOSTÈ ÉS...										
Base: Treballa per compte propi	97	25	40	12	5	0	6	6	2	1
Empressari o professional amb assalariats	27	9	10	4	0	0	3	1	0	0
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	70	16	30	8	5	0	3	5	2	1
Base: Treballa per compte d'altri	357	99	152	23	30	1	17	32	3	0
Assalariat indefinit	276	80	117	16	19	1	16	25	2	0
Assalariat eventual o interí	76	18	33	6	10	0	1	7	1	0
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar)	3	1	1	0	1	0	0	0	0	0
No contesta	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0
Base: No treballa	141	56	51	7	11	1	3	12	0	0
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	65	34	16	4	4	1	0	6	0	0
Aturat i ha treballat abans	33	11	13	2	3	0	1	3	0	0
Aturat i busca la primera feina	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Estudiant	14	5	7	0	1	0	1	0	0	0
Mestressa de casa	24	4	12	1	3	0	1	3	0	0
Està de baixa	4	2	2	0	0	0	0	0	0	0
P31-4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?										
Base: Treballa	454	124	192	35	35	1	23	38	5	1
Públic (administració o empresa pública)	118	33	48	7	8	0	9	12	1	0
Sector privat	335	91	143	28	27	1	14	26	4	1
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0

TOTAL	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									NC
	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN		
TOTAL	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
P32. COMARCA DE RESIDÈNCIA										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Alt Camp	5	0	0	0	5	0	0	0	0	0
Alt Empordà	6	0	0	6	0	0	0	0	0	0
Alt Penedès	8	0	8	0	0	0	0	0	0	0
Alt Urgell	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Anoia	10	0	0	0	0	0	0	10	0	0
Bages	13	0	0	0	0	0	0	13	0	0
Baix Camp	8	0	0	0	8	0	0	0	0	0
Baix Empordà	9	0	0	9	0	0	0	0	0	0
Baix Llobregat	61	0	61	0	0	0	0	0	0	0
Baix Penedès	6	0	0	0	6	0	0	0	0	0
Barcelonès	34	0	34	0	0	0	0	0	0	0
Berguedà	4	0	0	0	0	0	0	4	0	0
Cerdanya	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0
Conca de Barberà	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Garraf	7	0	7	0	0	0	0	0	0	0
Garrigues	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Garrotxa	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0
Gironès	21	0	0	21	0	0	0	0	0	0
Maresme	41	0	41	0	0	0	0	0	0	0
Montsià	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Noguera	3	0	0	0	0	0	3	0	0	0
Osona	21	0	0	0	0	0	0	21	0	0
Pallars Jussà	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Pla de l'Estany	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Pla d'Urgell	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Priorat	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Ribera d'Ebre	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Segrià	19	0	0	0	0	0	19	0	0	0
Selva	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0
Solsonès	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0
Tarragonès	25	0	0	0	25	0	0	0	0	0
Urgell	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0
Vallès Occidental	54	0	54	0	0	0	0	0	0	0
Vallès Oriental	39	0	39	0	0	0	0	0	0	0
Barcelona ciutat	181	181	0	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									NC
	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	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
REGIÓ DE RESIDÈNCIA										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	244	0	244	0	0	0	0	0	0	0
Comarques gironines	44	0	0	44	0	0	0	0	0	0
Camp de Tarragona	46	0	0	0	46	0	0	0	0	0
Terres de l'Ebre	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0
Àmbit de Ponent	26	0	0	0	0	0	26	0	0	0
Comarques centrals	50	0	0	0	0	0	0	50	0	0
Alt Pirineu i Aran	5	0	0	0	0	0	0	0	5	0
Barcelona ciutat	181	181	0	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
P33. EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL VIU VOSTÈ?										
Base: Viu a Barcelona ciutat	181	181	0	0	0	0	0	0	0	0
Ciutat Vella	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0
Eixample	46	46	0	0	0	0	0	0	0	0
Sants-Montjuïc	17	17	0	0	0	0	0	0	0	0
Les Corts	8	8	0	0	0	0	0	0	0	0
Sarrià-Sant Gervasi	20	20	0	0	0	0	0	0	0	0
Gràcia	14	14	0	0	0	0	0	0	0	0
Horta	13	13	0	0	0	0	0	0	0	0
Nou Barris	14	14	0	0	0	0	0	0	0	0
Sant Andreu	11	11	0	0	0	0	0	0	0	0
Sant Martí	26	26	0	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	7	7	0	0	0	0	0	0	0	0
DIA DE LA SETMANA										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Dilluns	114	39	54	5	6	1	2	6	1	0
Dimarts	127	29	57	10	11	0	6	12	2	0
Dimecres	127	46	45	15	9	0	1	10	0	1
Dijous	96	29	29	5	10	1	8	12	1	1
Divendres	82	18	40	6	5	0	6	6	1	0
Dissabte	30	12	9	3	2	0	1	3	0	0
Diumenge	24	8	10	0	3	0	2	1	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	NC
TOTAL	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
FRANJA HORÀRIA										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
De 8 a 11 hores	132	33	62	12	8	1	5	11	0	0
De 11 a 13 hores	144	47	54	10	15	1	5	9	2	1
De 13 a 16 hores	131	44	48	8	11	0	6	13	1	0
De 16 a 19 hores	103	31	41	10	7	0	5	7	1	1
De 19 a 22 hores	60	20	25	2	3	0	3	6	1	0
De 22 a 1 hores	18	3	8	1	2	0	1	3	0	0
De 1 a 8 hores	12	3	6	1	0	0	1	1	0	0
CODI PROVÍNCIA										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Barcelona	474	181	244	0	0	0	0	48	0	1
Girona	48	0	0	44	0	0	0	0	3	1
Lleida	30	0	0	0	0	0	26	2	2	0
Tarragona	48	0	0	0	46	2	0	0	0	0
NIVELL D'ESTUDIS										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Baix	156	38	64	13	13	1	9	17	1	0
Mitjà	221	58	98	19	18	1	7	16	4	0
Alt	217	83	81	10	15	0	10	17	0	1
No contesta	6	2	1	2	0	0	0	0	0	1
MES DE TRUCADA AL SERVEI 012										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Maig	100	32	43	8	6	1	4	6	0	0
Juny	100	25	44	7	9	0	6	8	1	0
Juliol	100	31	41	7	9	1	3	6	2	0
Agost	100	30	40	7	5	0	7	11	0	0
Setembre	100	33	35	9	9	0	3	11	0	0
Octubre	100	30	41	6	8	0	3	8	2	2



Mes de trucada al 012

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	100	100	100	100	100	100
P1. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Menys de tres mesos	43	4	2	5	8	10	14
Entre 3 i 6 mesos	19	4	3	2	4	3	3
Entre 6 i 12 mesos	10	2	0	1	1	4	2
Entre 1 i 2 anys	82	12	13	11	8	21	17
Més de 2 anys	440	77	78	80	79	62	64
No sap	6	1	4	1	0	0	0
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJÀ?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Familiar o amic	126	21	17	31	18	23	16
Internet	23	7	3	1	6	2	4
Per la televisió	216	36	35	34	31	39	41
Per la ràdio	26	4	3	9	4	3	3
A la premsa	69	9	10	12	14	14	10
Revista de la Generalitat	22	4	1	4	3	3	7
Pàgines grogues	10	4	4	0	1	1	0
Algun altre servei telefònic	20	5	2	1	3	7	2
A la feina	13	1	5	3	3	1	0
Altres respostes	23	2	4	1	4	0	12
No sap	52	7	16	4	13	7	5
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Molt satisfet	200	36	34	27	31	36	36
Bastant satisfet	349	59	56	66	62	48	58
Regular / Normal	38	4	8	4	5	12	5
Poc satisfet	11	0	2	3	1	4	1
Gens satisfet	2	1	0	0	1	0	0

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	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	600	100	100	100	100	100	100
Base:	599	100	100	100	100	99	100
Mitjana:	8.28	8.32	8.28	8.19	8.22	8.12	8.53
Desv.Típica:	1.32	1.47	1.38	1.29	1.24	1.33	1.18
0	1	1	0	0	0	0	0
2	1	0	1	0	0	0	0
4	4	0	0	1	0	2	1
5	16	2	4	3	4	2	1
6	26	4	3	5	4	7	3
7	76	16	10	15	15	12	8
8	218	27	40	36	37	41	37
9	142	30	22	23	23	18	26
10	115	20	20	17	17	17	24
No sap	1	0	0	0	0	1	0

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	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	600	100	100	100	100	100	100
Rapidesa	171	31	27	28	27	27	31
Amabilitat	73	7	6	12	21	15	12
Atenció (personal, al client)	90	15	18	15	12	14	16
Tenir molta i bé la informació	64	9	10	13	9	9	14
Bona informació	55	13	7	7	6	12	10
Resoldre, donar solucions	60	10	11	6	16	9	8
Eficàcia / Eficiència	26	3	4	10	3	4	2
Professionalitat	16	3	5	3	2	1	2
Llenguatge clar i concís	10	2	3	2	0	3	0
Interès per resoldre la consulta	17	2	4	2	2	4	3
Preu de trucada (barat, gratuït)	9	3	2	1	1	2	0
Altres	7	2	1	1	1	0	2
No sap	2	0	2	0	0	0	0
P5-B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?							
Base: Ha esmentat un primer aspecte	598	100	98	100	100	100	100
Rapidesa	105	21	19	22	14	15	14
Amabilitat	70	14	13	10	11	13	9
Atenció (personal, al client)	71	9	13	10	11	14	14
Tenir molta i bé la informació	35	2	4	6	7	6	10
Bona informació	60	11	11	12	8	10	8
Resoldre, donar solucions	42	3	3	11	4	9	12
Eficàcia / Eficiència	54	10	9	7	13	9	6
Professionalitat	11	2	0	2	4	1	2
Llenguatge clar i concís	9	2	0	0	3	2	2
Interès per resoldre la consulta	7	0	2	3	0	0	2
Preu de trucada (barat, gratuït)	8	3	1	3	0	1	0
Altres	3	0	2	1	0	0	0
Cap més	123	23	21	13	25	20	21

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	100	100	100	100	100	100
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Rapidesa	276	52	46	50	41	42	45
Amabilitat	143	21	19	22	32	28	21
Atenció (personal, al client)	161	24	31	25	23	28	30
Tenir molta i bé la informació	99	11	14	19	16	15	24
Bona informació	115	24	18	19	14	22	18
Resoldre, donar solucions	102	13	14	17	20	18	20
Eficàcia / Eficiència	80	13	13	17	16	13	8
Professionalitat	27	5	5	5	6	2	4
Llenguatge clar i concís	19	4	3	2	3	5	2
Interès per resoldre la consulta	24	2	6	5	2	4	5
Preu de trucada (barat, gratuït)	17	6	3	4	1	3	0
Altres	10	2	3	2	1	0	2
No sap	2	0	2	0	0	0	0

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	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	600	100	100	100	100	100	100
Base:	597	100	100	99	99	99	100
Mitjana:	8.12	8.18	8.11	7.98	7.96	8.04	8.46
Desv.Típica:	1.62	1.40	1.77	1.71	1.68	1.54	1.54
0	2	0	2	0	0	0	0
2	2	0	0	0	1	0	1
3	2	0	0	1	1	0	0
4	6	0	0	3	1	1	1
5	29	4	2	7	6	8	2
6	49	7	11	9	9	8	5
7	77	20	12	9	11	12	13
8	177	30	28	29	33	30	27
9	109	14	23	19	16	20	17
10	144	25	22	22	21	20	34
No sap	3	0	0	1	1	1	0

AMABILITAT

Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Base:	599	100	100	100	99	100	100
Mitjana:	8.76	8.90	8.58	8.59	8.73	8.69	9.08
Desv.Típica:	1.26	1.09	1.71	1.36	1.18	1.09	.95
0	2	0	2	0	0	0	0
4	1	0	0	0	1	0	0
5	6	1	1	3	0	1	0
6	19	1	4	7	4	2	1
7	38	7	7	8	3	8	5
8	170	27	29	24	37	33	20
9	156	26	22	26	21	28	33
10	207	38	35	32	33	28	41
No sap	1	0	0	0	1	0	0

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	100	100	100	100	100	100
PROFESSIONALITAT							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Base:	590	98	99	98	98	97	100
Mitjana:	8.42	8.55	8.29	8.20	8.51	8.29	8.69
Desv.Típica:	1.41	1.28	1.53	1.66	1.27	1.40	1.24
1	2	0	1	1	0	0	0
3	2	0	1	0	0	1	0
4	2	0	0	1	0	0	1
5	12	2	3	2	2	3	0
6	30	3	1	11	5	6	4
7	83	15	17	16	10	13	12
8	158	28	30	18	34	27	21
9	141	19	23	23	18	27	31
10	160	31	23	26	29	20	31
No sap	10	2	1	2	2	3	0
ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Base:	598	100	99	100	99	100	100
Mitjana:	8.28	8.54	8.28	7.86	8.21	8.20	8.57
Desv.Típica:	1.61	1.44	1.61	1.99	1.33	1.61	1.54
0	3	1	1	0	0	1	0
1	1	0	0	1	0	0	0
2	2	0	0	1	0	0	1
3	1	0	0	1	0	0	0
4	8	0	1	3	1	2	1
5	18	1	4	7	2	1	3
6	27	0	2	10	4	8	3
7	94	17	16	12	23	13	13
8	155	30	28	22	28	29	18
9	130	20	22	17	20	24	27
10	159	31	25	26	21	22	34
No sap	2	0	1	0	1	0	0

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	100	100	100	100	100	100
LLENGUATJE CLAR I CONCÍS							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Base:	598	100	100	100	99	99	100
Mitjana:	8.66	8.86	8.55	8.54	8.52	8.56	8.92
Desv.Típica:	1.25	1.03	1.50	1.34	1.28	1.16	1.08
0	1	0	1	0	0	0	0
3	1	0	0	1	0	0	0
4	1	0	0	1	0	0	0
5	7	0	2	1	2	2	0
6	14	1	2	3	4	0	4
7	65	8	14	9	12	16	6
8	174	31	25	32	36	30	20
9	146	24	25	25	13	25	34
10	189	36	31	28	32	26	36
No sap	2	0	0	0	1	1	0
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Base:	598	100	100	99	99	100	100
Mitjana:	8.47	8.66	8.33	8.19	8.48	8.42	8.72
Desv.Típica:	1.37	1.16	1.46	1.74	1.22	1.30	1.23
1	1	0	0	1	0	0	0
2	1	0	1	0	0	0	0
4	2	0	0	1	0	0	1
5	17	1	4	6	2	3	1
6	27	3	3	9	4	6	2
7	67	9	14	11	10	11	12
8	178	34	33	23	37	31	20
9	137	22	19	19	20	24	33
10	168	31	26	29	26	25	31
No sap	2	0	0	1	1	0	0

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	100	100	100	100	100	100
P7-A. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ÉS EL MÉS IMPORTANT?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Rapidesa	134	21	23	12	34	22	22
Amabilitat	119	21	9	12	24	22	31
Professionalitat	90	19	12	25	10	13	11
Adequació de la resposta	116	17	24	26	15	23	11
Llenguatge clar i concís	27	4	9	2	6	2	4
Interès per resoldre la consulta	113	18	22	23	11	18	21
Tot és important	1	0	1	0	0	0	0
P7B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?							
Base: Ha esmentat un primer aspecte	599	100	99	100	100	100	100
Rapidesa	162	27	26	35	21	23	30
Amabilitat	140	20	25	18	20	30	27
Professionalitat	77	15	11	15	14	12	10
Adequació de la resposta	91	8	11	10	25	16	21
Llenguatge clar i concís	51	12	11	5	7	10	6
Interès per resoldre la consulta	72	16	12	17	13	8	6
Altres respostes	1	0	1	0	0	0	0
Cap més	5	2	2	0	0	1	0
P7. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Rapidesa	296	48	49	47	55	45	52
Amabilitat	259	41	34	30	44	52	58
Professionalitat	167	34	23	40	24	25	21
Adequació de la resposta	207	25	35	36	40	39	32
Llenguatge clar i concís	78	16	20	7	13	12	10
Interès per resoldre la consulta	185	34	34	40	24	26	27
Tot és important	1	0	1	0	0	0	0
Altres	1	0	1	0	0	0	0

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	100	100	100	100	100	100
P8. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. SAP L'HORARI DEL SERVEI DEL 012?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	180	35	36	28	38	23	20
Sí, però s'equivoca	45	5	9	6	6	10	9
No	375	60	55	66	56	67	71
P9. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012:							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Més d'un cop al dia	3	0	0	1	0	0	2
Diàriament o pràcticament diària	2	1	0	0	0	1	0
Algunes vegades a la setmana	33	8	6	9	2	3	5
Algunes vegades al mes	146	28	24	26	28	23	17
Menor freqüència	415	63	70	63	70	73	76
No sap	1	0	0	1	0	0	0
P10. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Al matí	186	43	30	30	16	41	26
A la tarda	73	16	16	9	10	8	14
A la nit	13	1	3	1	2	5	1
Indiferent	323	40	49	60	71	44	59
No sap	5	0	2	0	1	2	0
P11. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Només (o gairebé) els dies laborables	308	58	52	45	36	64	53
Només els caps de setmana	15	3	2	2	3	3	2
Indistintament	273	38	46	53	60	32	44
No sap	4	1	0	0	1	1	1

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	100	100	100	100	100	100
P12. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Només un vegada	346	54	54	46	62	61	69
2 o 3 vegades	204	38	38	39	31	31	27
4 o 5 vegades	26	4	3	7	5	5	2
Més de 5 vegades	20	3	4	8	2	1	2
No sap	4	1	1	0	0	2	0
P13. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Per motius de feina	115	28	26	23	9	18	11
Per motius personals	477	70	71	76	90	81	89
No sap	8	2	3	1	1	1	0
P14. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Sí	533	90	90	85	91	84	93
No	53	9	7	14	7	9	7
A mitges	12	1	2	1	2	6	0
No sap	2	0	1	0	0	1	0
P14-1. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL CONSIDERA QUE NO LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?							
Base: No li van solucionar la consulta	65	10	9	15	9	15	7
Em van dir que no tenien la informació	15	5	1	3	1	4	1
Em van adreçar a un número equivocat	12	2	2	2	1	2	3
Em van donar una informació errònia	10	1	1	2	0	5	1
Estic esperant la resposta	3	0	0	0	3	0	0
Em van adreçar a un altre lloc	8	0	1	2	3	1	1
Inseguretat de la resposta	4	1	2	0	0	1	0
No ho sabien	7	0	1	4	0	2	0
Problemes tècnics	4	1	1	1	1	0	0
No sap	2	0	0	1	0	0	1

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	100	100	100	100	100	100
P15. TAMBÉ EN RELACIÓ A AQUESTA ÚLTIMA VEGADA...							
P15-1. VA HAVER D'ESPERAR-SE MASSA ABANS QUE L'ATENGUÉS UN/A OPERADOR/A?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Sí	99	15	11	15	17	21	20
No	494	85	88	83	82	76	80
No sap	7	0	1	2	1	3	0
P15-2. VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Sí	154	30	28	24	24	23	25
No	407	63	66	66	73	71	68
No sap	39	7	6	10	3	6	7
P15-3. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Sí	588	100	98	96	99	96	99
No	10	0	2	3	1	3	1
No sap	2	0	0	1	0	1	0
P15-4. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Sí	593	99	98	100	99	97	100
No	6	1	2	0	0	3	0
No sap	1	0	0	0	1	0	0
P15-5. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Sí	573	94	95	94	95	96	99
No	22	5	3	5	4	4	1
No sap	5	1	2	1	1	0	0
P15-6. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RAPIDAMENT?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Sí	523	88	89	82	87	84	93
No	75	12	10	17	13	16	7
No sap	2	0	1	1	0	0	0

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	100	100	100	100	100	100
P16. VOSTÈ UTILITZA ALGUN O ALGUNS ALTRES SERVEIS D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Sí	257	47	38	48	43	46	35
No	341	53	61	51	57	54	65
No sap	1	0	1	0	0	0	0
No contesta	1	0	0	1	0	0	0
P17. EM PODRIA DIR QUIN ÉS L'ALTRE SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA (A PART DEL 012) QUE MÉS UTILITZA?							
Base: Utilitza algun altre servei d'atenció telefònica	257	47	38	48	43	46	35
010	113	15	18	18	19	19	24
11822/Telefònica	64	14	9	18	8	9	6
11811	8	2	2	1	0	3	0
11888	53	12	10	7	9	8	7
11818	14	1	3	1	5	4	0
Atenció sanitària	1	1	0	0	0	0	0
Números 900	1	0	1	0	0	0	0
Altres	21	5	2	5	4	5	0
No sap	5	0	0	3	1	1	0
P18. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Sí	589	97	99	100	97	97	99
No	2	1	0	0	0	1	0
No sap	9	2	1	0	3	2	1
P19. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Sí	576	95	97	98	96	92	98
No	14	2	1	0	2	8	1
No sap	10	3	2	2	2	0	1

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	100	100	100	100	100	100
P20. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Cada dia	369	60	67	58	62	57	65
Algunes vegades a la setmana	64	12	9	8	11	11	13
Algunes vegades al mes	27	3	6	7	2	7	2
Menor freqüència	14	3	2	2	3	4	0
Mai / quasi mai	126	22	16	25	22	21	20
P20-1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?							
Base: Es connecta cada dia	369	60	67	58	62	57	65
Menys d'1 hora	52	6	18	7	10	5	6
1 a 2 hores	115	15	20	15	19	23	23
2 a 3 hores	77	14	12	15	12	11	13
3 a 5 hores	45	8	10	7	5	6	9
5 a 8 hores	36	13	5	4	4	3	7
8 hores	25	1	1	4	11	4	4
Més de 8 hores	19	3	1	6	1	5	3
Base:	369	60	67	58	62	57	65
Mitjana (en minuts):	173.36	195.98	120.37	207.41	177.45	178.68	168.15
Desv.Típica:	169.69	164.00	116.58	211.63	169.86	186.02	156.70
P20-2. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA A LA SETMANA?							
Base: Es connecta algunes vegades a la setmana	64	12	9	8	11	11	13
Menys d'1 hora	7	0	1	0	4	2	0
1 hora	17	5	3	1	2	2	4
Entre 2 i 3 hores	14	1	4	3	0	2	4
Entre 3 i 5 hores	17	5	0	2	5	2	3
Més de 5	5	1	0	0	0	2	2
No sap	3	0	1	1	0	1	0
No contesta	1	0	0	1	0	0	0
Base:	60	12	8	6	11	10	13
Mitjana (en minuts):	168.25	207.50	95.63	135.00	118.64	166.50	235.38
Desv.Típica:	190.60	209.09	41.04	41.53	95.40	128.41	300.89

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	100	100	100	100	100	100
P21. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Sí	423	73	71	70	69	65	75
No	177	27	29	30	31	35	25
P22. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Gencat.cat / Gencat	407	62	70	69	75	64	67
Altres	1	0	1	0	0	0	0
No sap	192	38	29	31	25	36	33
P22-1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.CAT. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?							
Base: No esmenta espontàniament Gencat.cat	193	38	30	31	25	36	33
Sí	110	19	23	15	13	18	22
No	82	18	7	16	12	18	11
No sap	1	1	0	0	0	0	0
P22-2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?							
Base: Coneix Gencat.cat	517	81	93	84	88	82	89
Sí	390	61	67	68	68	62	64
No	126	20	26	15	20	20	25
No contesta	1	0	0	1	0	0	0

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	100	100	100	100	100	100
P22-3. QUINA TEMÀTICA ÉS LA QUE MÉS CONSULTA?							
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	390	61	67	68	68	62	64
Estudis	100	14	23	15	19	16	13
Ocupació	45	6	8	9	10	4	8
Habitatge	22	2	3	4	6	4	3
Certificats, tràmits	13	0	2	4	4	0	3
Cursos	9	1	1	2	1	2	2
Pensions, ajudes, subvencions	46	8	7	7	8	11	5
Multes	1	1	0	0	0	0	0
Agenda cultural	22	3	5	5	4	5	0
Normativa i legislació	24	5	3	3	4	5	4
Temes mèdics	16	4	2	3	3	1	3
Mapes, plànols municipals	7	2	2	2	0	0	1
Servei meteorològic	3	2	1	0	0	0	0
Turisme	13	1	2	3	1	1	5
Transports	9	4	1	2	1	0	1
Consultes per feina / estudis	7	1	0	1	0	4	1
Informació sobre la Generalitat	44	5	7	12	9	4	7
Informació Direcció General	3	0	0	0	1	2	0
Trànsit							
Activitats nens / jovent	2	0	0	0	0	1	1
Mitjans comunicació (TV, TDT)	1	0	0	1	0	0	0
Informació	11	2	1	3	1	2	2
Altres	22	8	3	4	3	1	3
No sap	17	1	4	1	3	0	8
No contesta	1	0	1	0	0	0	0
P22-4. COM LA VA CONÈIXER?							
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	390	61	67	68	68	62	64
Trucant al 012	9	2	2	2	0	2	1
Familiar o amic	73	11	10	8	9	20	15
Cercadors d'Internet	56	5	11	12	6	9	13
Per la televisió	66	15	14	11	7	14	5
Per la ràdio	6	0	1	2	0	2	1
Per la premsa	26	2	4	7	5	4	4
Per la revista de la Generalitat	12	4	2	1	1	1	3
A la feina	95	16	16	17	26	5	15
Altres	22	2	4	3	7	4	2
No sap	24	4	3	5	7	1	4
No contesta	1	0	0	0	0	0	1

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	100	100	100	100	100	100
P22-5. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?							
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	390	61	67	68	68	62	64
Menys d'un mes	243	45	38	42	37	37	44
D'un a dos mesos	67	6	13	12	15	9	12
Tres o quatre mesos	36	8	2	7	8	8	3
Més de quatre mesos	41	2	14	6	8	7	4
No sap	3	0	0	1	0	1	1
P22-5-1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?							
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	390	61	67	68	68	62	64
Sí	145	24	17	27	23	25	29
No	76	12	12	9	19	10	14
No l'havia visitat abans	78	12	19	15	13	10	9
No sap	91	13	19	17	13	17	12
P22-5-2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?							
Base: Creu que la pàgina web ha millorat	145	24	17	27	23	25	29
Accessibilitat	14	1	1	1	3	5	3
Claredat	19	2	1	2	1	5	8
Més informació, més serveis	44	7	5	5	9	9	9
Disseny, imatge	19	5	1	5	6	0	2
Facilitat per buscar/trobar coses (buscador)	23	5	3	7	1	2	5
Rapidesa	17	1	3	6	3	3	1
No sap	9	3	3	1	0	1	1

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	100	100	100	100	100	100
P22-6. 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	390	61	67	68	68	62	64
Base:	374	59	64	67	62	59	63
Mitjana:	7.38	7.24	7.67	7.49	7.23	7.44	7.19
Desv.Típica:	1.51	1.44	1.32	1.53	1.45	1.39	1.85
0	3	0	0	0	1	0	2
2	3	2	0	1	0	0	0
3	1	0	0	1	0	0	0
4	7	0	0	1	0	3	3
5	12	1	3	1	4	1	2
6	50	8	9	10	9	8	6
7	111	25	16	16	18	19	17
8	121	15	22	22	24	14	24
9	42	5	6	10	4	11	6
10	24	3	8	5	2	3	3
No sap	15	2	3	1	6	3	0
No contesta	1	0	0	0	0	0	1
P23. DELS CANALS D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ QUE LI LLEGIRÉ A CONTINUACIÓ DIGUI'M QUIN ÉS EL QUE VOSTÈ PREFEREIX?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Trucar per telèfon	354	60	59	52	58	68	57
Accedir per internet	170	29	23	35	29	19	35
Anar a una oficina d'atenció personal	73	11	17	12	12	13	8
No sap	3	0	1	1	1	0	0

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	100	100	100	100	100	100
SEXE DE L'ENTREVISTAT							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Home	204	32	36	33	35	34	34
Dona	396	68	64	67	65	66	66
EDAT DE L'ENTREVISTAT							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Fins a 25 anys	49	8	9	9	6	8	9
De 25 a 34	179	32	27	24	39	28	29
De 35 a 44	150	20	30	25	21	30	24
De 45 a 54	120	21	19	23	19	15	23
De 55 a 64	60	11	9	12	8	11	9
65 i més	42	8	6	7	7	8	6
P26. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Catalunya	486	83	83	76	79	85	80
Resta d'Espanya	72	11	11	16	11	10	13
Estranger	40	6	6	7	10	4	7
No contesta	2	0	0	1	0	1	0
P27-1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Català	323	57	61	59	46	56	44
Castellà	242	40	35	37	46	35	49
Ambdues per igual	29	2	4	3	7	8	5
Altres	3	1	0	0	1	0	1
No contesta	3	0	0	1	0	1	1
P27-2. I A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Català	251	44	42	50	40	39	36
Castellà	108	16	15	22	22	9	24
Ambdues per igual	107	20	25	7	19	18	18
No treballa / no estudia	128	19	18	20	18	32	21
Altres	3	1	0	0	1	1	0
No contesta	3	0	0	1	0	1	1

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	100	100	100	100	100	100
P27-3. I AMB ELS AMICS?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Català	262	44	48	48	40	46	36
Castellà	180	28	22	26	35	27	42
Ambdues per igual	154	28	30	25	25	26	20
Altres	1	0	0	0	0	0	1
No contesta	3	0	0	1	0	1	1
P28. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER EL SEU PARE?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Catalunya	293	48	59	51	38	53	44
Resta d'Espanya	257	46	32	39	50	41	49
Estranger	44	5	8	9	11	5	6
No sap	1	1	0	0	0	0	0
No contesta	5	0	1	1	1	1	1
P29. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER LA SEVA MARE?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Catalunya	288	51	56	44	43	52	42
Resta d'Espanya	265	42	37	45	46	43	52
Estranger	42	7	6	10	10	4	5
No contesta	5	0	1	1	1	1	1
P30. QUIN ÉS EL NIVELL MAXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Sense estudis	1	0	0	0	0	0	1
Estudis primaris no acabats	27	7	1	5	3	7	4
ESO, EGB, FP-1, Batxiller elemental	128	20	23	25	27	16	17
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Modul Professional 2 i 3, Batxiller superior antic	221	34	42	27	36	48	34
Universitari grau mig	68	10	9	9	7	12	21
Universitari grau superior	149	29	25	33	26	15	21
No contesta	6	0	0	1	1	2	2

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	100	100	100	100	100	100
P31. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Treballa per compte propi	97	16	20	21	14	18	8
Treballa per compte d'altri	357	62	59	54	65	48	69
No treballa	141	22	21	24	20	33	21
No contesta	5	0	0	1	1	1	2
P31-1. VOSTÈ ÉS...							
Base: Treballa per compte propi	97	16	20	21	14	18	8
Empressari o professional amb assalariats	27	5	7	3	4	6	2
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	70	11	13	18	10	12	6
Base: Treballa per compte d'altri	357	62	59	54	65	48	69
Assalariat indefinit	276	46	43	43	52	32	60
Assalariat eventual o interí	76	14	16	10	13	14	9
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar)	3	1	0	0	0	2	0
No contesta	2	1	0	1	0	0	0
Base: No treballa	141	22	21	24	20	33	21
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	65	14	10	9	8	13	11
Aturat i ha treballat abans	33	3	4	6	5	10	5
Aturat i busca la primera feina	1	0	0	0	1	0	0
Estudiant	14	3	3	4	2	2	0
Mestressa de casa	24	2	2	4	4	7	5
Està de baixa	4	0	2	1	0	1	0
P31-4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?							
Base: Treballa	454	78	79	75	79	66	77
Públic (administració o empresa pública)	118	24	19	22	19	17	17
Sector privat	335	54	60	53	60	49	59
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	1	0	0	0	0	0	1

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	100	100	100	100	100	100
P32. COMARCA DE RESIDÈNCIA							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Alt Camp	5	0	2	1	0	1	1
Alt Empordà	6	1	0	2	0	3	0
Alt Penedès	8	1	0	1	3	2	1
Alt Urgell	1	0	0	1	0	0	0
Anoia	10	0	1	2	2	5	0
Bages	13	3	1	1	2	3	3
Baix Camp	8	1	1	1	1	3	1
Baix Empordà	9	3	2	1	1	1	1
Baix Llobregat	61	13	11	13	6	7	11
Baix Penedès	6	1	1	1	1	1	1
Barcelonès	34	9	3	3	7	7	5
Berguedà	4	2	0	0	1	1	0
Cerdanya	3	0	1	1	0	0	1
Conca de Barberà	1	1	0	0	0	0	0
Garraf	7	1	1	1	1	1	2
Garrigues	1	0	0	0	0	0	1
Garrotxa	4	0	2	1	1	0	0
Gironès	21	4	3	3	4	4	3
Maresme	41	7	12	6	9	3	4
Montsià	1	1	0	0	0	0	0
Noguera	3	0	1	0	2	0	0
Osona	21	1	6	3	5	2	4
Pallars Jussà	1	0	0	0	0	0	1
Pla de l'Estany	1	0	0	0	0	0	1
Pla d'Urgell	1	0	0	0	0	1	0
Priorat	1	0	0	0	0	1	0
Ribera d'Ebre	1	0	0	1	0	0	0
Segrià	19	3	4	3	5	2	2
Selva	3	0	0	0	1	1	1
Solsonès	2	0	0	0	1	0	1
Tarragonès	25	3	5	6	3	3	5
Urgell	2	1	1	0	0	0	0
Vallès Occidental	54	7	12	6	6	11	12
Vallès Oriental	39	5	5	11	8	4	6
Barcelona ciutat	181	32	25	31	30	33	30
No contesta	2	0	0	0	0	0	2

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	100	100	100	100	100	100
REGIÓ DE RESIDÈNCIA							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	244	43	44	41	40	35	41
Comarques gironines	44	8	7	7	7	9	6
Camp de Tarragona	46	6	9	9	5	9	8
Terres de l'Ebre	2	1	0	1	0	0	0
Àmbit de Ponent	26	4	6	3	7	3	3
Comarques centrals	50	6	8	6	11	11	8
Alt Pirineu i Aran	5	0	1	2	0	0	2
Barcelona ciutat	181	32	25	31	30	33	30
No contesta	2	0	0	0	0	0	2
P33. EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL VIU VOSTÈ?							
Base: Viu a Barcelona ciutat	181	32	25	31	30	33	30
Ciutat Vella	5	1	0	0	2	1	1
Eixample	46	7	9	6	10	5	9
Sants-Montjuïc	17	3	3	2	2	4	3
Les Corts	8	1	0	1	1	2	3
Sarrià-Sant Gervasi	20	6	0	4	4	5	1
Gràcia	14	1	1	5	2	4	1
Horta	13	1	2	3	1	4	2
Nou Barris	14	1	2	4	2	1	4
Sant Andreu	11	5	1	2	2	1	0
Sant Martí	26	5	6	3	3	5	4
No contesta	7	1	1	1	1	1	2
DIA DE LA SETMANA							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Dilluns	114	19	18	22	19	18	18
Dimarts	127	21	21	21	19	21	24
Dimecres	127	21	21	12	28	22	23
Dijous	96	15	18	18	15	15	15
Divendres	82	15	13	16	13	13	12
Dissabte	30	5	5	6	4	6	4
Diumenge	24	4	4	5	2	5	4

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	100	100	100	100	100	100
FRANJA HORÀRIA							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
De 8 a 11 hores	132	22	22	24	20	23	21
De 11 a 13 hores	144	24	24	27	24	20	25
De 13 a 16 hores	131	22	22	13	25	28	21
De 16 a 19 hores	103	17	17	21	16	16	16
De 19 a 22 hores	60	10	10	10	10	8	12
De 22 a 1 hores	18	3	3	3	3	3	3
De 1 a 8 hores	12	2	2	2	2	2	2
CODI PROVÍNCIA							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Barcelona	474	81	77	78	80	79	79
Girona	48	8	8	8	7	9	8
Lleida	30	4	6	4	8	3	5
Tarragona	48	7	9	10	5	9	8
NIVELL D'ESTUDIS							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Baix	156	27	24	30	30	23	22
Mitjà	221	34	42	27	36	48	34
Alt	217	39	34	42	33	27	42
No contesta	6	0	0	1	1	2	2
MES DE TRUCADA AL SERVEI 012							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Maig	100	100	0	0	0	0	0
Juny	100	0	100	0	0	0	0
Juliol	100	0	0	100	0	0	0
Agost	100	0	0	0	100	0	0
Setembre	100	0	0	0	0	100	0
Octubre	100	0	0	0	0	0	100