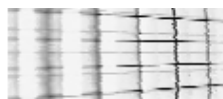


GESOP

E N Q U E S T A



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



Els usuaris del 012. Satisfacció amb el servei

Tabulacions verticals (Resultats ponderats)

Gener 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 SENSE PONDERAR	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
TOTAL PONDERAT	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
P1. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?																		
Base: Total	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
Menys de tres mesos	7.0	8.2	6.4	5.7	6.8	6.3	7.4	11.6	5.8	7.4	7.4	6.3	15.5	4.5	12.2	5.7	16.4	-
Entre 3 i 6 mesos	3.3	4.9	2.3	11.7	2.3	4.1	1.2	-	4.1	5.7	1.7	2.3	30.6	1.9	4.6	8.2	12.2	-
Entre 6 i 12 mesos	7.1	3.8	8.9	5.5	13.1	3.2	4.0	3.5	1.9	5.0	5.7	10.0	-	8.9	5.0	2.2	-	-
Entre 1 i 2 anys	21.9	21.9	21.9	29.7	24.7	22.9	15.0	19.9	11.7	26.2	20.9	19.8	21.5	20.1	23.2	30.9	19.2	40.1
Mes de 2 anys	60.5	60.8	60.3	47.4	53.0	63.5	72.5	63.4	75.2	54.8	64.4	61.7	32.5	64.3	55.0	53.0	52.2	59.9
No sap	.2	.4	.2	-	-	-	-	1.6	1.4	.9	-	-	-	.4	-	-	-	-
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJÀ?																		
Base: Total	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
Familiar o amic	17.3	12.9	19.8	25.2	17.9	19.8	7.6	19.3	13.5	17.8	13.5	20.4	21.5	16.9	18.9	11.0	21.9	62.0
Internet	6.9	7.9	6.4	18.9	9.1	4.8	4.1	3.6	-	3.2	7.9	7.3	66.4	5.4	8.9	9.6	-	38.0
Per la televisió	35.2	33.3	36.3	34.1	31.7	38.2	37.0	39.2	35.0	35.7	38.0	32.8	12.2	41.2	25.7	32.6	-	-
Per la ràdio	3.8	3.2	4.1	1.3	2.9	3.3	6.4	2.0	9.2	6.1	1.9	3.9	-	4.5	1.9	6.6	-	-
A la premsa	9.6	12.9	7.8	6.2	10.1	7.0	9.7	9.1	21.5	9.7	8.7	10.7	-	8.9	9.8	9.5	61.7	-
Revista de la Generalitat	3.9	3.7	4.0	-	2.7	5.2	5.7	7.3	2.0	3.1	6.0	2.7	-	2.4	5.8	9.3	-	-
Pàgines grogues	2.4	.7	3.4	3.1	2.3	3.4	3.0	-	-	4.7	1.2	1.9	-	1.1	3.6	6.4	16.4	-
Algun altre servei telefònic	3.6	6.5	2.0	-	3.9	3.1	1.1	9.3	5.7	4.7	3.8	2.8	-	2.6	6.5	-	-	-
A la feina	3.8	2.8	4.3	-	4.6	3.9	6.2	2.4	-	3.1	3.9	4.2	-	3.5	4.8	1.9	-	-
Altres respostes	5.8	6.4	5.4	3.6	6.8	2.8	9.5	5.0	7.0	9.0	6.0	3.3	-	4.4	9.1	4.1	-	-
No sap	7.7	9.7	6.6	7.5	8.0	8.5	9.8	2.7	6.1	3.0	9.2	10.0	-	9.0	5.1	9.1	-	-
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?																		
Base: Total	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
Molt satisfet	38.6	32.1	42.3	29.1	34.3	43.5	37.3	50.5	41.3	36.7	37.9	41.2	15.5	37.7	41.6	35.3	36.6	21.9
Bastant satisfet	52.9	59.0	49.5	61.2	55.0	52.2	56.5	38.3	47.2	54.3	54.5	49.8	84.5	54.1	50.2	53.2	51.2	78.1
Regular / Normal	5.8	6.5	5.5	3.1	8.9	3.7	4.1	4.5	5.8	5.7	5.3	6.6	-	6.0	5.6	5.1	12.2	-
Poc satisfet	2.3	2.3	2.3	6.6	1.8	.6	2.1	6.7	1.4	2.2	2.4	2.4	-	1.9	2.1	6.5	-	-
Gens satisfet	.3	-	.5	-	-	-	-	-	4.2	1.1	-	-	-	.2	.5	-	-	-

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE- LLÀ	AMB- DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL SENSE PONDERAR	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
TOTAL PONDERAT	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	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	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
Base:	597	217	381	46	219	154	83	53	43	163	204	225	5	361	185	44	5	3
Mitjana:	8.29	8.13	8.39	7.86	8.09	8.48	8.60	8.16	8.70	8.54	8.28	8.13	8.18	8.26	8.40	8.15	8.11	8.04
Desv.Típica:	1.32	1.28	1.34	.91	1.38	1.10	1.30	1.68	1.30	1.41	1.28	1.28	.91	1.32	1.24	1.61	1.31	1.13
2	.3	.6	.2	-	.4	-	-	2.4	-	-	.6	.4	-	.3	-	1.9	-	-
3	.2	-	.3	-	.6	-	-	-	-	-	.6	-	-	.3	-	-	-	-
4	.4	.7	.3	-	.9	-	-	-	1.4	.7	-	.6	-	.4	-	2.5	-	-
5	2.0	1.1	2.5	-	1.0	1.1	4.4	7.9	-	4.2	.8	1.5	-	2.1	1.7	2.1	-	-
6	4.3	5.1	3.8	8.7	7.0	1.4	-	1.7	8.1	3.8	3.9	5.2	-	4.2	4.9	1.8	16.4	-
7	15.9	19.4	14.0	19.8	20.9	15.0	12.4	11.8	1.4	10.6	14.6	20.8	21.5	15.2	16.2	19.6	12.2	40.1
8	33.6	37.1	31.6	52.0	31.6	35.1	31.1	28.7	29.3	26.7	37.0	35.0	50.9	36.2	29.8	27.8	34.8	38.0
9	21.2	20.0	21.9	15.9	19.1	24.1	18.4	26.3	26.0	20.9	23.4	19.5	15.5	20.1	23.2	23.4	17.3	-
10	21.7	16.1	24.8	3.7	18.1	22.4	33.7	21.4	33.8	33.2	18.2	16.7	12.2	20.7	23.6	20.9	19.2	21.9
NS	.4	-	.7	-	.4	1.1	-	-	-	-	.8	.4	-	.5	.5	-	-	-

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL SENSE PONDERAR	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
TOTAL PONDERAT	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	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	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
Rapidesa	29.1	31.8	27.5	28.3	36.1	27.8	17.7	21.0	30.7	17.1	28.7	38.7	-	29.7	28.7	30.7	-	-
Amabilitat	9.8	7.8	10.9	8.2	7.7	9.0	14.6	14.9	9.1	10.3	10.4	9.1	-	9.8	9.7	9.0	21.9	-
Atenció (personal, al client)	13.3	10.4	14.9	16.5	9.4	11.8	21.5	17.5	14.1	20.1	13.9	7.2	36.9	12.6	15.9	6.0	-	62.0
Tenir molta i bé la informació	12.8	13.5	12.4	21.0	9.2	16.3	7.2	16.9	15.6	13.5	12.9	11.3	50.9	13.5	10.0	19.2	-	38.0
Bona informació	9.2	12.8	7.2	15.9	9.4	8.5	10.1	9.4	1.9	9.8	8.6	9.6	-	9.5	7.9	12.4	12.2	-
Resoldre, donar solucions	8.9	8.0	9.4	-	9.4	9.4	10.9	5.5	14.4	7.2	8.2	11.0	-	9.7	8.8	4.5	-	-
Eficàcia / Eficiència	3.1	4.1	2.6	5.5	3.4	2.5	2.3	2.7	3.8	3.1	2.4	4.0	-	2.4	3.2	7.9	16.4	-
Professionalitat	4.7	3.3	5.5	-	7.0	3.5	5.2	4.6	1.5	6.7	4.4	3.6	-	3.1	7.8	4.6	12.9	-
Llenguatge clar i concís	1.2	2.6	.4	3.2	1.3	1.2	1.1	-	-	1.0	2.4	.3	-	1.6	.8	-	-	-
Interès per resoldre la consulta	2.1	1.9	2.2	1.4	2.3	1.5	1.0	5.7	1.5	.5	1.9	3.1	12.2	2.1	2.3	-	17.3	-
Preu de trucada (barat, gratuït)	1.0	.3	1.4	-	1.6	1.1	1.0	-	-	.5	.8	1.5	-	.9	.9	2.0	-	-
Altres	1.1	.9	1.2	-	.6	1.3	1.9	-	4.0	2.4	.9	.4	-	1.2	.7	1.9	-	-
No sap	3.7	2.5	4.4	-	2.6	6.2	5.5	1.7	3.4	7.6	4.4	.4	-	4.0	3.2	1.9	19.2	-
P5-B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?																		
Base: Ha esmentat un primer aspecte	578	211	366	46	214	146	78	53	41	150	197	225	5	348	180	43	4	3
Rapidesa	16.7	16.4	16.8	19.5	18.1	12.8	12.8	25.1	16.0	19.9	16.1	15.4	-	17.8	15.8	12.2	16.0	-
Amabilitat	8.3	6.9	9.1	8.7	9.9	7.6	8.9	6.1	4.0	6.3	7.3	10.3	15.5	8.5	4.8	17.7	56.9	-
Atenció (personal, al client)	8.9	7.4	9.8	8.8	11.4	12.3	3.7	4.4	-	4.3	12.6	9.0	-	9.3	10.2	1.9	-	-
Tenir molta i bé la informació	7.3	9.5	6.0	8.5	7.0	8.4	5.1	6.4	9.0	6.0	6.0	9.5	-	9.1	4.9	4.2	-	-
Bona informació	8.9	9.5	8.6	6.9	9.6	8.6	12.1	9.5	2.0	7.4	7.5	11.3	-	8.7	9.1	11.2	-	-
Resoldre, donar solucions	8.5	7.0	9.4	-	8.6	8.3	9.2	10.7	14.6	9.6	8.6	7.9	-	9.4	8.7	1.9	-	-
Eficàcia / Eficiència	4.8	5.8	4.2	1.7	5.3	2.0	10.4	5.0	4.5	3.2	5.2	5.6	-	5.1	5.0	2.2	-	-
Professionalitat	1.5	1.7	1.3	-	.4	3.0	-	1.6	5.5	1.0	2.2	1.1	-	1.7	.9	2.2	-	-
Llenguatge clar i concís	.7	1.2	.4	1.3	.3	.6	-	2.1	2.0	.5	1.0	.5	-	.9	.4	-	-	-
Interès per resoldre la consulta	1.1	.6	1.3	-	1.5	.8	2.1	-	-	-	1.3	1.6	-	.9	.5	4.7	-	-
Preu de trucada (barat, gratuït)	.8	1.4	.5	-	1.3	.6	1.5	-	-	.4	1.4	.7	-	.6	.8	2.8	-	-
Altres	.8	1.2	.6	3.6	.3	.6	-	1.5	1.6	1.1	1.2	-	12.2	.8	.9	-	-	-
Cap més	31.8	31.4	32.0	40.9	26.3	34.6	34.2	27.5	40.8	40.3	29.6	27.0	72.4	27.2	38.0	38.9	27.2	100.0

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL SENSE PONDERAR	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
TOTAL PONDERAT	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?																		
Base: Total	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
Rapidesa	45.1	47.8	43.6	47.8	53.7	39.8	29.8	45.7	46.2	35.5	44.1	54.0	-	46.7	44.0	42.7	12.9	-
Amabilitat	17.8	14.6	19.6	16.8	17.4	16.1	23.1	20.9	12.9	16.2	17.4	19.4	15.5	18.0	14.4	26.3	67.8	-
Atenció (personal, al client)	21.9	17.7	24.2	25.3	20.5	23.3	25.0	21.8	14.1	24.1	25.9	16.2	36.9	21.5	25.7	7.9	-	62.0
Tenir molta i bé la informació	19.8	22.8	18.2	29.6	16.0	24.1	12.0	23.3	24.3	19.1	18.6	20.8	50.9	22.2	14.7	23.3	-	38.0
Bona informació	17.8	22.0	15.4	22.7	18.8	16.5	21.5	18.8	3.8	16.6	15.8	20.9	-	17.9	16.8	23.5	12.2	-
Resoldre, donar solucions	17.1	14.8	18.4	-	17.8	17.2	19.6	16.0	28.5	16.1	16.4	18.8	-	18.7	17.2	6.3	-	-
Eficàcia / Eficiència	7.8	9.8	6.6	7.3	8.6	4.3	12.1	7.7	8.2	6.1	7.4	9.5	-	7.2	8.1	10.0	16.4	-
Professionalitat	6.1	5.0	6.7	-	7.4	6.3	5.2	6.2	6.8	7.6	6.5	4.7	-	4.7	8.6	6.8	12.9	-
Llenguatge clar i concís	1.8	3.8	.8	4.5	1.6	1.7	1.1	2.0	1.9	1.5	3.4	.8	-	2.4	1.2	-	-	-
Interès per resoldre la consulta	3.1	2.5	3.5	1.4	3.8	2.3	2.9	5.7	1.5	.5	3.1	4.7	12.2	3.0	2.7	4.6	17.3	-
Preu de trucada (barat, gratuït)	1.8	1.7	1.9	-	2.8	1.7	2.5	-	-	.9	2.1	2.2	-	1.5	1.7	4.8	-	-
Altres	1.8	2.0	1.7	3.6	.9	1.8	1.9	1.5	5.5	3.4	2.0	.4	12.2	2.0	1.5	1.9	-	-
No sap	3.7	2.5	4.4	-	2.6	6.2	5.5	1.7	3.4	7.6	4.4	.4	-	4.0	3.2	1.9	19.2	-

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL SENSE PONDERAR	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
TOTAL PONDERAT	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	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	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
Base:	599	216	383	46	219	155	82	53	43	162	206	225	5	363	185	43	5	3
Mitjana:	8.09	7.93	8.18	7.73	7.89	8.14	8.37	8.39	8.38	8.11	8.30	7.86	8.83	8.05	8.21	7.89	8.39	8.10
Desv.Típica:	1.63	1.55	1.66	1.24	1.60	1.57	1.80	1.69	1.70	1.90	1.39	1.57	1.97	1.59	1.52	2.24	.98	2.43
0	.4	-	.6	-	.5	-	1.4	-	-	1.4	-	-	-	.3	-	2.5	-	-
1	.3	.4	.2	-	.3	.6	-	.2	-	.9	-	-	-	-	.3	2.0	-	-
2	.4	-	.7	-	.4	.5	-	1.7	-	-	.4	.7	-	.5	-	1.9	-	-
3	.7	.7	.7	-	.7	1.1	-	1.8	-	.6	.4	1.1	-	.5	1.2	-	-	-
4	.7	.7	.7	-	1.0	-	.7	-	3.4	.5	-	1.5	-	1.2	-	-	-	-
5	3.3	5.3	2.2	2.3	2.6	3.1	3.8	4.7	6.1	4.8	1.3	3.8	20.3	3.3	3.7	-	-	38.0
6	8.2	9.6	7.3	15.5	9.4	7.3	7.9	1.5	5.9	6.3	7.3	10.5	-	9.0	6.5	10.0	-	-
7	14.7	16.5	13.7	23.6	19.1	12.9	9.8	6.8	8.9	10.3	15.9	17.2	-	15.9	12.5	15.2	16.4	-
8	29.9	31.0	29.4	35.2	31.7	31.8	22.8	30.5	21.6	32.6	30.0	28.7	-	29.2	33.6	20.7	47.1	-
9	19.0	17.3	20.0	12.6	17.6	22.4	17.5	23.8	17.8	14.0	20.0	21.8	15.5	19.6	17.4	22.5	17.3	-
10	22.2	18.1	24.4	10.8	16.4	20.3	35.3	29.2	36.3	28.3	24.6	14.4	64.2	20.6	24.4	23.4	19.2	62.0
NS	.2	.4	.2	-	.4	-	.8	-	-	.4	-	.4	-	-	.3	1.8	-	-
AMABILITAT																		
Base: Total	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
Base:	599	217	382	46	220	155	82	53	43	163	206	225	5	362	186	44	5	3
Mitjana:	8.82	8.75	8.86	8.43	8.65	8.91	9.02	8.93	9.26	8.94	8.83	8.70	9.59	8.83	8.84	8.61	8.96	9.24
Desv.Típica:	1.17	1.17	1.18	1.36	1.28	.99	1.09	1.06	.98	1.35	1.06	1.13	.80	1.07	1.18	1.78	1.24	.97
0	.2	-	.3	-	.5	-	-	-	-	.7	-	-	-	-	-	2.5	-	-
4	.3	-	-	1.7	.4	-	-	-	-	-	.4	.4	-	.2	.4	-	-	-
5	.5	.8	.4	3.1	.4	-	-	1.6	-	1.4	.4	-	-	.2	1.2	-	-	-
6	2.1	2.2	2.0	3.1	2.7	-	3.1	1.5	4.0	1.0	1.1	3.8	-	1.8	2.3	3.7	-	-
7	7.5	7.0	7.7	12.4	9.0	8.7	5.0	3.3	-	6.8	6.9	8.6	-	7.7	6.4	9.3	21.9	-
8	27.3	31.3	25.0	23.8	31.8	27.9	24.1	24.6	14.8	24.5	28.4	28.4	20.3	27.5	27.9	23.3	12.9	38.0
9	26.5	24.6	27.6	33.5	25.0	26.9	20.5	33.8	28.3	19.1	30.6	28.8	-	28.7	23.4	25.0	12.2	-
10	35.5	33.3	36.7	22.3	30.2	36.6	45.8	35.1	53.0	46.5	32.2	29.4	79.7	33.5	38.3	36.2	52.9	62.0
NS	.2	-	.3	-	-	-	1.5	-	-	-	-	.5	-	.3	-	-	-	-

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL SENSE PONDERAR	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
TOTAL PONDERAT	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
PROFESSIONALITAT																		
Base: Total	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
Base:	594	213	381	46	217	153	82	53	42	160	204	225	5	360	183	44	5	3
Mitjana:	8.48	8.33	8.56	8.13	8.31	8.58	8.66	8.57	8.92	8.59	8.49	8.39	8.61	8.48	8.56	8.27	7.41	8.84
Desv.Típica:	1.39	1.29	1.43	1.21	1.46	1.15	1.58	1.40	1.35	1.63	1.20	1.36	.69	1.37	1.28	1.77	2.08	.76
0	.5	.4	.6	-	.9	-	1.4	-	-	1.4	-	.4	-	.5	-	2.5	-	-
3	.3	-	.4	-	.3	.6	-	-	-	-	-	.7	-	-	.5	-	12.9	-
4	.6	.4	.8	1.7	.6	-	-	1.7	2.0	.5	1.4	-	-	.8	.4	-	-	-
5	.9	1.3	.7	-	.7	-	1.0	4.6	1.4	2.4	-	.6	-	1.1	.8	-	-	-
6	3.0	3.6	2.6	3.7	4.3	2.0	1.2	1.5	4.0	.6	1.8	5.8	-	3.0	3.4	1.9	-	-
7	12.5	14.1	11.6	21.7	14.0	13.3	12.7	4.8	1.4	11.7	13.5	12.5	-	11.7	10.4	24.2	50.5	-
8	32.9	38.0	30.0	40.5	35.4	31.3	30.2	34.0	21.7	27.4	37.3	32.5	50.9	32.9	36.0	23.1	-	38.0
9	20.2	18.8	21.0	15.2	19.9	25.5	11.2	22.0	23.8	17.2	18.9	23.3	36.9	22.5	15.3	21.8	17.3	40.1
10	28.1	21.6	31.7	17.1	22.9	25.9	41.4	31.5	44.2	36.9	26.3	23.7	12.2	26.6	31.6	26.5	19.2	21.9
NS	1.0	1.8	.6	-	1.1	1.4	1.0	-	1.5	1.9	.8	.6	-	.9	1.6	-	-	-
ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA																		
Base: Total	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
Base:	599	217	383	45	220	155	83	53	43	163	205	226	5	362	186	44	5	3
Mitjana:	8.38	8.28	8.43	8.11	8.11	8.59	8.50	8.74	8.61	8.54	8.40	8.24	8.67	8.31	8.55	8.24	7.77	9.24
Desv.Típica:	1.65	1.51	1.72	1.58	1.67	1.31	1.91	1.61	1.94	1.86	1.58	1.55	.94	1.70	1.46	1.88	1.83	.97
0	.7	-	1.0	-	.9	-	1.4	-	2.0	1.9	.4	-	-	.8	-	2.5	-	-
2	.1	.3	-	-	-	-	-	1.2	-	.4	-	-	-	.2	-	-	-	-
3	.8	.7	.8	1.7	.6	.6	1.2	1.5	-	-	-	1.0	-	.8	.9	-	-	-
4	.6	.4	.8	-	.4	.5	2.0	1.1	-	.9	.4	.7	-	.8	.5	-	-	-
5	3.6	5.5	2.5	3.7	6.0	1.1	1.8	1.6	6.1	3.1	3.2	4.4	-	4.0	2.5	3.9	16.4	-
6	5.2	5.0	5.3	11.7	4.6	3.6	6.6	3.2	6.9	3.6	5.6	6.2	-	4.5	7.6	1.9	-	-
7	11.9	9.9	12.9	12.3	16.0	12.6	10.1	3.2	1.4	7.6	11.3	15.7	-	13.3	6.4	19.7	47.1	-
8	24.7	31.7	20.8	25.4	30.2	24.0	17.8	19.3	18.9	22.8	26.6	23.4	66.4	25.5	24.7	20.8	-	38.0
9	21.3	21.3	21.3	21.2	17.4	27.6	15.5	29.8	19.3	20.8	20.7	22.8	-	19.8	24.8	22.9	-	-
10	31.0	25.2	34.3	22.7	23.9	30.0	43.8	39.0	45.5	39.0	30.5	25.7	33.6	30.1	32.8	28.4	36.6	62.0
NS	.1	-	.2	1.3	-	-	-	-	-	-	.3	-	-	.2	-	-	-	-

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-	AMB-	ALTRES	NC
				A 25	A 34	A 44	A 54	A 64	I MÉS						LLÀ	DUES		
				ANYS	ANYS	ANYS	ANYS	ANYS	ANYS									
TOTAL SENSE PONDERAR	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
TOTAL PONDERAT	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
LLENGUATJE CLAR I CONCÍS																		
Base: Total	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
Base:	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
Mitjana:	8.60	8.43	8.70	8.26	8.41	8.64	8.91	8.74	9.00	8.70	8.67	8.46	9.01	8.66	8.50	8.50	9.02	8.44
Desv.Típica:	1.33	1.35	1.31	1.24	1.49	1.20	1.21	1.17	1.15	1.50	1.08	1.40	.92	1.23	1.42	1.73	1.35	.83
0	.3	.4	.3	-	.9	-	-	-	-	.7	-	.4	-	.2	-	2.5	-	-
2	.1	-	.2	-	.4	-	-	-	-	.5	-	-	-	-	.4	-	-	-
3	.1	-	.2	-	-	.5	-	-	-	-	-	.4	-	.2	-	-	-	-
4	.2	.4	-	-	-	-	1.2	-	-	.6	-	-	-	-	.5	-	-	-
5	1.6	2.6	1.1	3.5	2.0	2.0	-	1.6	-	.9	1.2	2.6	-	.8	3.7	-	-	-
6	2.2	1.8	2.4	1.3	3.4	.5	1.1	1.5	5.5	.9	.4	4.7	-	2.1	2.1	1.8	12.9	-
7	10.8	13.1	9.6	20.5	12.4	9.3	9.3	9.6	2.2	12.8	10.5	10.0	-	10.0	12.8	11.0	-	-
8	31.5	37.5	28.1	36.3	31.1	35.0	26.3	30.9	26.4	26.5	34.8	31.9	41.8	32.4	29.9	29.6	12.2	78.1
9	21.4	16.6	24.0	16.4	24.0	22.4	16.8	21.4	18.4	16.5	24.3	22.3	15.5	22.8	18.0	24.9	21.9	-
10	31.7	27.6	34.1	21.9	25.9	30.2	45.3	35.1	47.6	40.6	28.8	27.8	42.8	31.3	32.5	30.1	52.9	21.9
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA																		
Base: Total	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
Base:	596	214	382	46	219	155	83	53	39	159	206	226	5	360	185	44	5	3
Mitjana:	8.41	8.28	8.49	7.61	8.24	8.59	8.71	8.59	8.75	8.53	8.39	8.34	8.83	8.39	8.41	8.51	8.45	9.24
Desv.Típica:	1.49	1.47	1.49	1.67	1.49	1.16	1.65	1.54	1.47	1.77	1.33	1.41	.90	1.47	1.44	1.78	1.59	.97
0	.6	.7	.6	-	.9	-	1.4	1.2	-	1.8	-	.4	-	.7	-	2.5	-	-
3	.3	.4	.2	1.7	-	.6	-	-	-	-	.4	.4	-	-	.9	-	-	-
4	.3	.4	.2	1.8	-	-	-	-	2.0	1.0	-	-	-	.2	.4	-	-	-
5	1.9	.7	2.6	12.0	.7	-	2.1	1.8	4.0	.6	2.7	2.2	-	1.9	2.5	-	-	-
6	5.2	5.2	5.2	7.1	7.2	3.1	3.8	4.6	3.6	4.1	5.7	5.6	-	5.4	4.5	3.9	21.9	-
7	13.4	18.4	10.5	15.0	20.1	11.1	9.4	5.9	2.1	13.3	11.8	15.2	-	12.8	15.1	11.4	12.2	-
8	28.1	31.0	26.4	33.9	27.8	32.9	21.0	29.8	17.0	21.3	32.1	28.7	50.9	29.5	26.7	25.0	-	38.0
9	21.4	17.4	23.7	14.1	18.7	25.7	19.3	24.0	28.7	18.1	22.1	23.3	15.5	22.2	19.5	23.8	30.2	-
10	28.2	24.7	30.1	14.2	24.2	26.6	42.9	32.6	35.0	37.3	25.2	24.2	33.6	26.4	29.8	33.3	35.6	62.0
NS	.7	1.2	.4	-	.4	-	-	-	7.6	2.5	-	-	-	.9	.4	-	-	-

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE- LLÀ	AMB- DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL SENSE PONDERAR	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
TOTAL PONDERAT	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
P7-A. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ÉS EL MÉS IMPORTANT?																		
Base: Total	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
Rapidesa	23.2	16.4	27.0	20.3	24.3	28.1	15.1	20.2	21.5	18.1	24.3	26.0	12.2	24.7	20.5	22.0	21.9	21.9
Amabilitat	16.8	11.9	19.6	19.6	13.6	12.1	21.9	24.2	28.4	22.6	19.1	10.7	15.5	16.2	19.2	12.7	19.2	-
Professionalitat	14.1	17.1	12.4	6.8	14.3	14.3	13.6	23.0	9.8	13.8	14.5	13.1	52.1	12.3	15.8	21.5	-	40.1
Adequació de la resposta	26.0	30.5	23.5	36.0	28.7	24.3	26.2	20.4	14.3	16.0	23.1	36.0	20.3	26.4	25.7	20.1	58.8	38.0
Llenguatge clar i concís	2.9	2.7	3.0	1.8	2.4	3.7	1.4	5.3	3.7	4.9	.8	3.4	-	3.1	3.4	-	-	-
Interès per resoldre la consulta	13.5	16.6	11.7	13.7	16.6	11.7	15.4	4.6	11.6	15.2	16.6	9.8	-	13.0	13.3	20.7	-	-
Tot és important	2.3	4.8	.8	1.8	-	4.6	2.1	2.4	5.8	5.6	1.0	1.0	-	2.5	1.7	3.1	-	-
Altres respostes	.6	-	.9	-	-	-	4.3	-	-	1.7	.4	-	-	.8	.5	-	-	-
No sap	.3	-	.5	-	-	-	-	-	4.9	.9	.3	-	-	.6	-	-	-	-
No contesta	.3	-	.4	-	-	1.1	-	-	-	1.0	-	-	-	.5	-	-	-	-
P7B. I EL SEGON ASPECTE MES IMPORTANT?																		
Base: Ha esmentat un primer aspecte	583	206	377	45	220	146	81	52	38	151	203	224	5	350	183	42	5	3
Rapidesa	26.3	29.1	24.7	29.5	30.4	21.4	31.3	19.8	15.5	21.4	28.2	28.0	20.3	25.0	28.6	28.0	12.9	38.0
Amabilitat	22.5	22.9	22.4	19.1	22.0	24.1	21.6	28.6	17.1	25.1	23.1	20.0	33.6	24.2	21.1	14.9	-	62.0
Professionalitat	14.6	15.4	14.2	17.8	12.8	12.4	14.9	12.6	31.9	15.6	15.6	13.3	-	15.8	10.7	20.5	33.7	-
Adequació de la resposta	16.4	15.5	16.9	8.7	16.8	22.9	12.9	9.1	15.6	17.0	11.0	20.5	30.6	17.6	16.0	11.3	-	-
Llenguatge clar i concís	4.4	3.9	4.6	3.8	5.6	4.5	1.2	4.7	4.1	4.3	5.3	3.7	-	4.6	3.6	4.2	21.9	-
Interès per resoldre la consulta	14.4	11.3	16.0	21.1	11.2	14.1	16.9	19.4	13.6	14.7	15.3	13.3	15.5	11.3	18.9	21.1	12.2	-
Cap més	1.5	1.8	1.2	-	1.2	.7	1.2	5.7	2.2	1.9	1.4	1.2	-	1.6	1.0	-	19.2	-
P7. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?																		
Base: Total	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
Rapidesa	48.7	44.2	51.3	49.3	54.8	48.3	45.8	39.6	35.4	37.9	52.2	53.7	32.5	48.8	48.6	49.1	34.8	59.9
Amabilitat	38.7	33.6	41.6	38.3	35.7	34.9	43.1	52.1	43.6	45.8	41.9	30.5	49.1	39.6	40.0	27.0	19.2	62.0
Professionalitat	28.3	31.7	26.3	24.3	27.1	26.0	28.2	35.3	38.4	28.2	29.9	26.3	52.1	27.6	26.3	41.4	33.7	40.1
Adequació de la resposta	41.9	45.2	40.1	44.6	45.5	45.9	38.9	29.2	28.2	31.7	33.9	56.4	50.9	43.3	41.4	31.0	58.8	38.0
Llenguatge clar i concís	7.2	6.4	7.6	5.5	8.0	7.9	2.5	9.8	7.4	8.9	6.0	7.1	-	7.5	7.0	4.1	21.9	-
Interès per resoldre la consulta	27.4	27.4	27.5	34.4	27.7	25.0	31.9	23.6	23.7	28.8	31.7	22.9	15.5	23.9	31.9	41.2	12.2	-
Tot és important	2.3	4.8	.8	1.8	-	4.6	2.1	2.4	5.8	5.6	1.0	1.0	-	2.5	1.7	3.1	-	-
Altres	.6	-	.9	-	-	-	4.3	-	-	1.7	.4	-	-	.8	.5	-	-	-
No sap	.3	-	.5	-	-	-	-	-	4.9	.9	.3	-	-	.6	-	-	-	-
No contesta	.3	-	.4	-	-	1.1	-	-	-	1.0	-	-	-	.5	-	-	-	-

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL SENSE PONDERAR	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
TOTAL PONDERAT	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
P8. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. SAP L'HORARI DEL SERVEI DEL 012?																		
Base: Total	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	33.7	36.4	32.2	35.5	34.6	35.6	33.8	25.2	30.9	26.9	36.9	36.5	-	37.2	29.3	29.5	-	-
Sí, però s'equivoca	5.5	5.7	5.4	-	6.5	3.5	10.1	5.0	5.9	5.4	5.8	5.5	-	4.6	7.1	6.3	12.9	-
No	60.7	57.9	62.3	64.5	58.9	60.9	56.0	69.8	63.2	67.8	57.2	57.9	100.0	58.2	63.6	64.3	87.1	100.0
P9. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012:																		
Base: Total	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
Més d'un cop al dia	.5	.3	.6	-	.9	.7	-	-	-	-	.5	.8	-	.7	.3	-	-	-
Diàriament o pràcticament diària	1.5	.6	2.0	1.9	2.3	1.5	1.0	-	-	1.4	.3	2.8	-	1.4	1.7	1.9	-	-
Algunes vegades a la setmana	5.0	3.6	5.8	7.6	4.5	6.4	6.3	1.8	1.4	2.4	4.1	7.8	-	4.7	5.7	5.4	-	-
Algunes vegades al mes	35.5	32.0	37.4	46.1	41.5	34.4	29.5	25.7	20.8	24.9	44.8	34.4	42.8	34.6	38.3	31.5	47.1	-
Menor freqüència	57.4	63.4	54.0	44.5	50.8	57.0	63.3	72.5	76.2	70.9	50.3	54.1	57.2	58.4	54.0	61.2	52.9	100.0
No sap	.1	-	.2	-	-	-	-	-	1.5	.4	-	-	-	.2	-	-	-	-
P10. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...																		
Base: Total	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
Al matí	25.8	14.2	32.4	12.9	29.1	28.4	25.5	24.4	15.9	18.6	26.2	29.9	57.2	20.3	32.3	36.9	58.8	78.1
A la tarda	9.2	12.2	7.6	13.0	8.7	13.0	3.6	3.0	12.8	9.4	11.2	7.6	-	9.0	10.6	7.2	-	-
A la nit	3.4	5.8	2.0	1.9	4.4	3.6	4.8	-	-	5.0	2.8	2.7	-	3.4	4.2	-	-	-
Indiferent	60.4	66.8	56.9	72.3	57.3	52.5	66.1	68.6	71.2	66.5	58.8	58.0	42.8	65.6	52.5	56.0	41.2	21.9
No sap	1.2	1.0	1.3	-	.5	2.4	-	4.0	-	.5	1.0	1.8	-	1.7	.5	-	-	-
P11. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...																		
Base: Total	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
Només (o gairebé) els dies laborables	46.6	42.9	48.8	32.3	49.2	54.0	42.3	44.1	33.9	43.0	44.0	50.7	87.8	43.6	50.8	50.2	58.8	78.1
Només els caps de setmana	2.1	3.5	1.3	5.0	2.3	3.3	-	-	-	.5	1.0	4.3	-	2.9	.5	2.5	-	-
Indistintament	50.6	53.7	48.9	62.7	48.5	42.7	56.2	54.3	62.1	55.9	55.0	43.7	12.2	52.4	48.7	47.3	41.2	21.9
No sap	.6	-	1.0	-	-	-	1.5	1.6	4.0	.5	-	1.3	-	1.0	-	-	-	-

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL SENSE PONDERAR	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
TOTAL PONDERAT	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
P12. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?																		
Base: Total	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
Només un vegada	55.8	60.5	53.1	61.9	50.7	50.7	61.2	67.9	67.7	60.9	52.3	54.9	72.4	57.2	53.1	51.5	65.2	100.0
2 o 3 vegades	32.6	29.8	34.1	16.0	35.6	38.3	31.5	25.3	25.4	27.2	35.9	33.5	27.6	32.0	33.4	36.2	34.8	-
4 o 5 vegades	6.1	4.6	6.9	14.9	7.0	5.5	3.6	3.2	1.9	7.2	5.2	6.1	-	6.4	6.0	4.4	-	-
Més de 5 vegades	4.6	3.4	5.2	7.2	5.4	4.9	3.7	1.8	1.4	2.3	6.1	4.9	-	3.6	6.3	5.8	-	-
No sap	1.0	1.7	.6	-	1.3	.5	-	1.8	3.5	2.4	.5	.6	-	.9	1.1	2.2	-	-
P13. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?																		
Base: Total	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
Per motius de feina	25.4	24.0	26.3	21.5	37.0	23.4	21.7	13.3	-	20.7	24.4	29.9	20.3	24.1	28.2	18.3	74.9	38.0
Per motius personals	72.0	74.3	70.7	74.9	60.8	75.5	74.9	82.9	93.8	75.8	74.8	66.4	79.7	72.0	71.3	80.2	25.1	62.0
Altres	.9	1.0	.9	-	1.7	.6	1.2	-	-	-	.4	2.1	-	1.3	.5	-	-	-
No sap	1.7	.8	2.1	3.7	.4	.5	2.2	3.8	6.2	3.5	.3	1.6	-	2.6	-	1.5	-	-
P14. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?																		
Base: Total	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
Sí	89.0	89.4	88.7	82.4	89.6	91.8	87.0	83.7	93.1	88.6	91.4	87.2	84.5	90.5	88.3	80.8	70.7	100.0
No	7.9	7.8	8.0	10.2	8.4	6.0	7.1	11.6	6.9	8.5	5.2	10.1	-	7.8	6.8	11.9	29.3	-
A mitges	2.4	2.5	2.4	6.1	1.7	1.6	4.7	3.2	-	1.9	3.1	1.9	15.5	1.1	4.1	7.2	-	-
No sap	.7	.4	.9	1.3	.4	.5	1.2	1.5	-	1.0	.3	.8	-	.7	.9	-	-	-
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	62	22	40	8	22	12	10	8	3	17	17	27	1	32	20	8	1	0
Em van dir que no tenien la informació	12.7	12.3	13.0	18.7	12.6	9.2	17.0	12.1	-	15.5	18.2	8.0	-	12.5	19.3	-	-	-
Em van adreçar a un número equivocat	9.2	11.1	8.1	-	11.6	7.2	15.0	10.1	-	5.0	4.9	14.7	-	15.2	4.0	-	-	-
Em van donar una informació errònia	22.0	14.7	26.0	-	29.8	21.5	28.9	-	57.5	42.2	9.6	17.8	-	23.6	17.0	24.0	44.1	-
Estic esperant la resposta	3.8	3.6	4.0	-	3.6	8.0	-	-	21.9	9.4	-	3.0	-	-	7.9	9.6	-	-
Em van adreçar a un altre lloc	15.6	21.1	12.6	18.9	8.6	14.1	17.8	37.3	-	3.6	32.4	10.0	100.0	12.4	11.3	41.3	-	-
Inseguretat de la resposta	8.5	10.1	7.6	8.5	3.7	14.9	6.3	10.3	20.7	10.5	-	12.8	-	9.3	11.2	-	-	-
No ho sabien	11.8	7.6	14.1	-	13.1	17.6	14.9	10.9	-	5.1	10.9	16.8	-	14.3	6.3	7.7	55.9	-
Atenció dolenta	4.1	7.4	2.2	21.7	-	-	-	11.3	-	4.9	9.9	-	-	2.8	8.1	-	-	-
Problemes tècnics	3.9	-	6.0	32.1	-	-	-	-	-	-	14.1	-	-	-	12.0	-	-	-
Altres	4.0	3.7	4.1	-	11.2	-	-	-	-	-	-	9.1	-	5.1	-	9.8	-	-
No sap	4.5	8.5	2.2	-	5.7	7.6	-	8.1	-	3.8	-	7.9	-	4.8	3.0	7.7	-	-

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE- LLÀ	AMB- DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL SENSE PONDERAR	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
TOTAL PONDERAT	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	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	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
Sí	17.1	13.0	19.4	13.1	18.1	17.1	16.1	10.6	26.3	14.7	21.0	15.4	12.2	16.5	16.5	23.3	21.9	21.9
No	81.4	85.0	79.4	82.7	80.0	82.9	82.1	88.2	71.7	82.1	78.7	83.6	67.5	81.9	82.3	76.7	78.1	40.1
No sap	1.5	2.0	1.2	4.2	1.9	-	1.8	1.2	2.0	3.2	.3	1.0	20.3	1.6	1.1	-	-	38.0
P15-2. VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?																		
Base: Total	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
Sí	33.2	31.9	33.9	24.3	26.3	35.8	32.6	49.3	49.1	42.4	30.3	28.0	79.7	30.4	35.6	44.5	25.1	62.0
No	59.6	61.7	58.4	71.6	67.2	53.4	63.6	44.2	41.5	50.7	63.6	63.8	-	61.8	58.9	46.0	74.9	-
No sap	7.3	6.5	7.7	4.1	6.5	10.8	3.8	6.5	9.4	6.9	6.1	8.3	20.3	7.7	5.5	9.5	-	38.0
P15-3. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?																		
Base: Total	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
Sí	94.4	94.1	94.7	82.1	92.6	97.4	96.8	98.0	97.1	92.6	93.7	96.3	100.0	97.6	87.6	98.2	87.1	100.0
No	4.4	5.6	3.8	15.3	5.1	2.6	3.2	2.0	1.4	7.4	3.7	3.1	-	.8	12.4	-	12.9	-
No sap	1.1	.4	1.5	2.6	2.2	-	-	-	1.5	-	2.6	.6	-	1.6	-	1.8	-	-
P15-4. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?																		
Base: Total	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
Sí	99.2	99.6	99.0	95.1	100.0	99.6	97.9	100.0	100.0	99.1	98.9	99.6	100.0	99.5	98.5	100.0	100.0	100.0
No	.5	.4	.5	4.9	-	.4	-	-	-	.9	.7	-	-	-	1.5	-	-	-
No sap	.3	-	.5	-	-	-	2.1	-	-	-	.4	.4	-	.5	-	-	-	-
P15-5. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?																		
Base: Total	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
Sí	94.8	96.1	94.0	80.2	95.3	95.7	95.5	97.2	100.0	95.3	92.4	96.5	100.0	96.0	92.0	96.0	100.0	100.0
No	5.0	3.2	6.0	19.8	4.3	4.3	4.5	1.6	-	4.3	7.6	3.2	-	3.8	8.0	2.2	-	-
No sap	.2	.7	-	-	.4	-	-	1.2	-	.4	-	.4	-	.2	-	1.8	-	-
P15-6. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RAPIDAMENT?																		
Base: Total	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
Sí	90.0	90.8	89.6	71.6	92.0	92.6	91.0	88.4	90.4	89.3	89.7	91.5	64.2	90.2	90.0	89.2	100.0	62.0
No	9.8	8.8	10.4	26.6	8.0	7.4	9.0	11.6	9.6	10.7	9.9	8.5	35.8	9.8	9.6	10.8	-	38.0
No sap	.1	.4	-	1.7	-	-	-	-	-	-	.4	-	-	-	.4	-	-	-

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL SENSE PONDERAR	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
TOTAL PONDERAT	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
P16. VOSTÈ UTILITZA ALGUN O ALGUNS ALTRES SERVEIS D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?																		
Base: Total	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
Sí	40.4	40.5	40.3	39.0	36.0	39.7	49.6	44.2	43.5	34.8	41.5	43.0	52.1	40.7	36.5	50.5	74.9	40.1
No	59.2	58.4	59.6	61.0	63.3	59.8	50.4	55.8	55.0	64.3	58.5	56.3	47.9	59.3	62.4	47.6	25.1	59.9
No sap	.5	1.0	.2	-	.6	.5	-	-	1.5	.9	-	.6	-	-	1.1	1.8	-	-
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	242	88	154	18	79	62	41	24	19	57	85	97	3	148	68	22	4	1
010	42.7	36.2	46.4	33.9	38.6	38.4	45.5	65.3	48.1	34.9	34.5	54.5	41.2	42.7	37.8	54.1	47.6	100.0
11822/Telefònica	21.9	19.7	23.2	29.8	23.5	20.8	31.6	6.1	10.3	24.5	26.4	17.1	-	22.9	20.8	19.4	25.7	-
11811	1.0	2.2	.4	-	.8	1.3	2.6	-	-	-	.7	2.0	-	1.7	-	-	-	-
11888	16.7	20.7	14.5	26.6	18.2	17.7	12.7	7.0	18.9	16.1	21.5	13.4	-	16.6	18.2	7.9	52.4	-
11818	5.9	7.4	5.1	-	5.7	7.7	8.6	6.5	-	4.6	3.6	9.0	-	5.6	7.9	3.7	-	-
Atenció sanitària	.6	-	1.0	-	2.0	-	-	-	-	-	-	1.6	-	1.1	-	-	-	-
Números 900	1.3	1.0	1.5	4.7	1.2	2.2	-	-	-	-	2.1	1.4	-	.6	3.2	-	-	-
Altres	7.4	8.8	6.5	13.9	6.6	7.5	3.1	10.8	8.7	5.0	11.3	3.8	58.8	4.9	11.0	14.6	-	-
No sap	9.2	7.0	10.4	7.8	10.2	10.7	3.8	8.4	14.1	16.6	11.9	2.7	-	10.0	9.8	4.1	-	-
No contesta	.8	.7	.9	-	.8	-	3.4	-	-	-	-	2.1	-	1.4	-	-	-	-
P18. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?																		
Base: Total	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
Sí	97.7	98.2	97.4	98.7	97.6	99.5	98.0	94.7	93.9	95.6	97.9	99.0	100.0	97.4	98.7	95.6	100.0	100.0
No	1.4	1.2	1.5	1.3	1.5	.5	-	1.8	6.1	3.2	.7	.7	-	1.4	.8	4.4	-	-
Altres	.2	-	.3	-	.6	-	-	-	-	-	.6	-	-	.3	-	-	-	-
No sap	.7	.6	.8	-	.3	-	2.0	3.6	-	1.2	.8	.3	-	.9	.5	-	-	-
P19. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?																		
Base: Total	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
Sí	86.5	83.8	87.9	88.6	83.1	92.0	82.6	91.1	83.3	85.9	87.2	86.1	87.8	88.2	83.6	81.4	100.0	100.0
No	12.3	13.8	11.5	7.0	15.5	6.8	17.4	8.9	16.7	13.6	11.1	12.6	12.2	10.9	14.2	18.6	-	-
No sap	1.2	2.4	.5	4.4	1.5	1.3	-	-	-	.5	1.7	1.3	-	.9	2.1	-	-	-

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL SENSE PONDERAR	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
TOTAL PONDERAT	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
P20. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?																		
Base: Total	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
Cada dia	59.0	66.8	54.7	81.8	68.1	62.7	59.0	29.4	11.7	33.0	57.2	79.8	46.0	56.5	66.1	53.1	68.5	-
Algunes vegades a la setmana	12.7	10.3	14.1	6.4	16.8	15.1	6.4	4.8	12.0	10.3	16.3	11.6	-	14.7	8.5	14.9	12.2	-
Algunes vegades al mes	3.2	3.6	3.0	1.7	4.2	5.1	-	-	3.8	4.7	3.0	2.6	-	3.2	3.3	3.8	-	-
Menor freqüència	2.4	3.5	1.8	4.1	1.5	.5	1.1	9.6	5.3	3.1	3.4	.8	12.2	3.1	.8	3.9	-	-
Mai / quasi mai	22.4	15.8	26.2	6.0	9.4	15.9	33.4	56.2	67.2	49.0	19.6	5.3	41.8	22.1	21.4	24.4	19.2	100.0
No contesta	.2	-	.3	-	-	.7	-	-	-	-	.5	-	-	.3	-	-	-	-
P20-1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?																		
Base: Es connecta cada dia	354	145	210	38	149	97	49	16	5	54	118	180	2	205	123	23	3	0
Menys d'1 hora	11.2	11.8	10.8	9.1	10.7	10.9	16.1	5.7	16.4	6.5	7.0	15.0	33.6	12.8	9.3	9.0	-	-
1 a 2 hores	27.4	32.6	23.9	35.1	24.2	26.3	30.5	29.2	52.2	41.8	29.2	22.4	-	34.4	18.8	15.3	-	-
2 a 3 hores	19.8	18.4	20.8	25.3	18.0	18.3	20.6	26.9	31.4	18.1	20.1	20.4	-	16.6	26.6	15.0	-	-
3 a 5 hores	11.2	9.4	12.5	14.7	9.5	17.4	3.6	9.0	-	10.6	15.8	7.7	66.4	8.5	11.2	33.9	23.9	-
5 a 8 hores	9.7	9.7	9.7	6.1	12.9	9.0	4.6	11.7	-	4.7	10.9	10.6	-	9.0	11.6	3.7	25.3	-
8 hores	11.1	9.0	12.6	2.4	13.2	11.8	12.7	7.2	-	4.6	6.9	15.9	-	10.9	11.7	8.7	18.8	-
Més de 8 hores	4.7	5.2	4.4	4.5	5.7	3.4	5.0	5.1	-	1.5	7.0	4.2	-	5.1	4.3	3.5	-	-
Altres	.2	-	.4	-	-	-	-	5.2	-	1.5	-	-	-	.4	-	-	-	-
No sap	4.6	4.0	5.0	2.9	5.9	3.1	6.9	-	-	10.7	3.1	3.8	-	2.2	6.5	10.9	32.0	-
Base:	337	139	198	37	141	94	46	15	5	47	114	173	2	200	115	21	2	0
Mitjana (en minuts):	209.48	200.83	215.53	192.11	232.86	204.82	182.68	187.99	73.95	134.30	221.69	223.04	126.30	202.27	221.49	197.58	341.10	.00
Desv.Típica:	238.58	245.35	233.53	292.01	247.13	227.82	206.58	164.99	32.93	135.87	252.55	248.32	75.56	254.87	222.23	149.13	123.92	.00
P20-2. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA A LA SETMANA?																		
Base: Es connecta algunes vegades a la setmana	76	22	54	3	37	23	5	3	5	17	33	26	0	53	16	7	1	0
Menys d'1 hora	10.9	-	15.4	-	7.6	6.1	-	23.9	67.2	4.9	11.9	13.4	-	8.9	17.2	12.6	-	-
1 hora	22.4	13.1	26.3	-	25.6	23.9	22.6	33.3	-	21.5	30.6	12.4	-	19.6	18.3	57.4	-	-
Entre 2 i 3 hores	27.3	33.5	24.7	21.8	15.6	47.0	43.2	42.8	-	31.1	18.6	35.8	-	29.7	27.5	9.3	-	-
Entre 3 i 5 hores	17.2	32.3	10.9	21.0	29.7	6.4	-	-	-	24.2	17.7	12.0	-	23.4	-	-	100.0	-
Més de 5	10.8	3.6	13.8	27.2	10.0	3.6	22.6	-	32.8	5.0	8.3	17.7	-	9.2	20.9	-	-	-
No sap	11.5	17.6	9.0	30.1	11.4	13.1	11.6	-	-	13.3	12.8	8.7	-	9.2	16.1	20.7	-	-
Base:	68	18	49	2	33	20	5	3	5	15	29	24	0	49	13	5	1	0
Mitjana (en minuts):	154.80	160.78	152.56	240.33	163.06	125.68	166.04	78.55	210.96	148.56	131.04	187.69	.00	157.11	179.92	65.85	180.00	.00
Desv.Típica:	138.41	77.11	155.21	101.75	125.51	109.24	116.33	37.59	272.22	99.60	119.15	170.45	.00	123.72	193.67	32.58	.00	.00

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE- LLÀ	AMB- DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL SENSE PONDERAR	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
TOTAL PONDERAT	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
P21. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?																		
Base: Total	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
Sí	67.0	72.5	63.9	81.7	65.9	69.9	81.3	49.9	39.6	56.0	66.5	75.2	79.7	65.7	68.9	77.1	16.4	40.1
No	33.0	27.5	36.1	18.3	34.1	30.1	18.7	50.1	60.4	44.0	33.5	24.8	20.3	34.3	31.1	22.9	83.6	59.9
P22. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?																		
Base: Total	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
Gencat.cat / Gencat	66.0	73.8	61.5	77.9	79.9	73.2	56.4	32.4	15.7	40.5	65.3	85.8	30.6	67.1	65.3	66.0	44.4	-
Altres	.7	.4	.9	-	1.5	.6	-	-	-	.6	.8	.7	-	.5	1.4	-	-	-
No sap	32.0	24.3	36.4	22.1	17.9	25.2	38.6	66.0	84.3	55.9	32.4	13.5	69.4	31.4	31.1	34.0	55.6	100.0
No contesta	1.3	1.5	1.2	-	.7	1.0	4.9	1.6	-	3.1	1.5	-	-	1.1	2.2	-	-	-
P22-1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.CAT. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?																		
Base: No esmenta espontàniament Gencat.cat	204	57	148	10	44	42	36	36	36	97	71	32	4	119	64	15	3	3
Sí	62.4	55.3	65.2	100.0	82.5	53.3	63.2	61.7	37.7	49.1	79.4	66.3	51.5	70.2	45.6	70.6	100.0	38.0
No	35.0	44.7	31.2	-	17.5	42.5	29.5	35.7	62.3	48.0	17.2	33.7	48.5	25.8	53.5	29.4	-	62.0
No sap	2.6	-	3.6	-	-	4.2	7.3	2.6	-	2.9	3.5	-	-	3.9	.9	-	-	-
P22-2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?																		
Base: Coneix Gencat.cat	523	191	332	46	212	136	70	40	20	114	191	215	3	327	151	39	5	1
Sí	72.4	73.0	72.1	90.9	79.6	74.0	72.7	31.3	25.2	52.4	70.0	85.6	46.1	71.4	77.1	66.6	63.4	-
No	27.2	26.6	27.6	9.1	20.0	26.0	26.2	68.7	74.8	47.6	30.0	14.0	30.6	28.1	22.9	33.4	36.6	100.0
No sap	.3	.4	.3	-	.4	-	1.2	-	-	-	-	.4	23.3	.5	-	-	-	-

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-	AMB-	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS						LLÀ	DUES		
TOTAL SENSE PONDERAR	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
TOTAL PONDERAT	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
P22-3. COM LA VA CONÈIXER?																		
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	379	140	239	42	169	100	51	12	5	60	134	184	2	234	116	26	3	0
Trucant al 012	4.5	1.5	6.3	9.7	4.0	3.7	3.6	6.6	-	7.0	4.3	3.9	-	3.4	5.9	8.7	-	-
Familiar o amic	14.2	15.1	13.6	8.7	16.7	10.1	14.0	17.9	50.2	13.4	16.0	13.2	-	15.0	11.2	22.0	-	-
Cercadors d'Internet	24.0	21.7	25.3	25.7	27.9	20.3	21.4	15.2	-	18.1	22.6	26.2	100.0	17.8	30.7	40.6	100.0	-
Per la televisió	12.0	11.2	12.5	17.4	13.7	10.3	8.5	4.9	-	15.1	16.7	7.7	-	14.8	8.4	4.8	-	-
Per la ràdio	.9	1.9	.3	-	1.3	-	2.2	-	-	2.7	-	.9	-	1.4	-	-	-	-
Per la premsa	4.5	4.2	4.7	1.4	3.1	5.5	9.8	6.9	-	3.1	7.2	3.1	-	5.3	4.1	-	-	-
Per la revista de la Generalitat	3.5	2.7	4.0	-	3.3	4.9	5.6	-	-	3.1	3.0	4.1	-	3.6	3.5	3.5	-	-
A la feina	15.1	10.7	17.7	2.0	11.6	20.6	24.7	30.7	-	13.3	8.4	20.8	-	17.7	11.0	12.7	-	-
Altres	7.0	7.4	6.8	21.9	5.5	4.5	2.2	-	49.8	11.2	9.0	4.3	-	4.8	13.2	-	-	-
No sap	13.6	22.0	8.7	11.2	12.0	20.3	8.2	17.8	-	12.8	12.8	14.6	-	15.8	11.0	7.7	-	-
No contesta	.6	1.5	-	2.0	.7	-	-	-	-	-	-	1.1	-	.4	1.1	-	-	-
P22-4. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?																		
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	379	140	239	42	169	100	51	12	5	60	134	184	2	234	116	26	3	0
Menys d'un mes	61.0	59.1	62.1	67.0	57.4	63.5	63.3	63.0	51.7	61.5	55.1	65.6	-	57.1	66.0	68.9	100.0	-
D'un a dos mesos	13.8	15.7	12.7	7.1	18.1	9.2	19.2	-	-	13.4	17.9	11.2	-	15.7	11.6	9.1	-	-
Tres o quatre mesos	6.6	5.7	7.1	4.1	5.5	10.4	3.6	13.4	-	2.4	7.5	7.3	-	6.2	7.6	6.6	-	-
Més de quatre mesos	17.1	19.4	15.7	19.8	18.0	14.9	11.7	23.6	48.3	20.8	18.2	14.4	100.0	19.8	13.2	12.3	-	-
No sap	1.5	-	2.3	2.0	1.0	2.0	2.2	-	-	1.9	1.2	1.5	-	1.2	1.7	3.1	-	-
P22-4-1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?																		
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	379	140	239	42	169	100	51	12	5	60	134	184	2	234	116	26	3	0
Sí	33.6	28.6	36.6	36.1	29.9	39.9	33.8	30.5	18.5	29.7	31.5	35.9	100.0	32.2	31.8	51.7	54.9	-
No	12.5	13.4	12.0	12.2	14.6	9.5	10.8	7.6	33.1	10.6	12.7	13.0	-	14.9	10.2	3.1	-	-
No l'havia visitat abans	21.2	26.2	18.3	34.9	21.1	15.6	20.3	27.4	16.6	29.8	21.6	18.3	-	20.4	25.2	10.4	19.3	-
No sap	32.7	31.8	33.2	16.7	34.5	35.0	35.1	34.6	31.7	29.8	34.2	32.8	-	32.5	32.8	34.8	25.8	-

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-	AMB-	ALTRES	NC
				A 25	A 34	A 44	A 54	A 64	I MÉS						LLÀ	DUES		
				ANYS	ANYS	ANYS	ANYS	ANYS	ANYS									
TOTAL SENSE PONDERAR	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
TOTAL PONDERAT	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
P22-4-2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?																		
Base: Creu que la pàgina web ha millorat	127	40	88	15	50	40	17	4	1	18	42	66	2	75	37	14	2	0
Accessibilitat	8.5	11.0	7.4	12.9	8.8	6.9	5.2	22.4	-	-	7.6	11.6	-	7.5	9.2	13.6	-	-
Claredat	14.7	16.7	13.8	11.2	13.9	22.6	5.5	-	-	9.6	14.5	16.5	-	12.6	14.4	21.0	62.9	-
Més informació, més serveis	29.2	37.2	25.5	27.3	30.1	25.1	35.3	21.5	100.0	31.3	29.3	26.8	100.0	32.4	26.8	21.3	-	-
Disseny, imatge	18.1	15.1	19.5	11.1	27.3	11.1	11.4	33.4	-	21.3	14.8	19.8	-	23.3	8.7	12.3	37.1	-
Facilitat per buscar/trobar coses (buscador)	15.4	9.8	18.0	26.2	10.8	16.5	16.0	22.6	-	26.8	13.2	14.1	-	13.4	20.8	13.3	-	-
Rapidesa	3.7	5.9	2.7	-	3.0	5.2	6.4	-	-	6.2	6.5	1.4	-	2.9	4.7	6.0	-	-
Altres	2.7	-	4.0	5.9	3.3	-	5.6	-	-	-	3.9	2.8	-	1.3	6.9	-	-	-
No sap	7.7	4.4	9.2	5.4	2.8	12.6	14.7	-	-	4.9	10.3	7.0	-	6.6	8.5	12.5	-	-

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL SENSE PONDERAR	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
TOTAL PONDERAT	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
P22-5. 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	379	140	239	42	169	100	51	12	5	60	134	184	2	234	116	26	3	0
Base:	350	133	217	41	160	93	42	10	3	55	122	171	2	210	113	24	3	0
Mitjana:	7.49	7.29	7.61	7.27	7.31	7.74	7.71	7.55	8.54	7.72	7.53	7.39	6.00	7.49	7.57	7.08	7.15	.00
Desv.Típica:	1.21	1.27	1.16	1.28	1.10	1.24	1.27	1.15	1.50	1.19	1.23	1.18	.00	1.20	1.26	1.04	.72	.00
4	.4	.6	.3	-	.5	-	1.6	-	-	-	-	.9	-	.4	.7	-	-	-
5	3.8	6.4	2.2	6.6	2.7	6.1	1.7	-	-	2.8	3.0	4.6	-	4.0	3.0	5.9	-	-
6	15.7	18.3	14.2	25.5	19.8	8.5	10.1	14.2	-	13.6	18.1	13.9	100.0	14.1	17.7	20.7	19.3	-
7	24.0	30.7	20.1	22.5	28.6	18.2	19.4	28.4	33.1	17.1	21.8	28.0	-	23.9	22.0	31.6	46.2	-
8	32.9	23.3	38.5	27.2	34.3	37.0	30.6	22.1	-	40.0	31.3	32.0	-	32.9	34.3	26.3	34.6	-
9	10.2	11.5	9.5	12.0	5.2	17.2	13.4	7.6	-	11.8	10.4	9.7	-	9.8	12.2	7.0	-	-
10	5.4	4.8	5.7	4.7	3.8	6.1	6.7	6.8	35.2	7.6	6.9	3.6	-	5.1	7.4	-	-	-
NS	7.1	3.9	8.9	1.5	4.7	7.1	13.7	20.9	31.7	6.9	8.5	6.1	-	9.2	2.7	8.5	-	-
NC	.5	.5	.6	-	.4	-	2.8	-	-	-	-	1.1	-	.9	-	-	-	-
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	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
Trucar per telèfon	60.6	53.0	64.9	54.8	53.3	58.8	65.9	70.3	88.0	70.6	60.7	53.2	63.1	59.3	57.9	80.9	71.4	59.9
Accedir per internet	26.3	30.1	24.1	25.9	36.5	29.2	19.1	8.1	-	13.3	24.1	38.2	-	26.2	28.9	17.1	28.6	-
Anar a una oficina d'atenció personal	9.4	13.4	7.1	16.2	6.6	6.7	10.0	19.5	12.0	15.0	10.3	4.3	15.5	10.1	10.0	2.0	-	-
No sap	3.6	3.6	3.6	3.1	3.6	5.3	5.0	-	-	1.2	4.9	4.3	-	4.4	3.1	-	-	-
No contesta	.2	-	.3	-	-	-	-	2.1	-	-	-	-	21.5	-	-	-	-	40.1

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-	AMB-	ALTRES	NC
				A 25	A 34	A 44	A 54	A 64	I MÉS						LLÀ	DUES		
				ANYS	ANYS	ANYS	ANYS	ANYS										
TOTAL SENSE PONDERAR	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
TOTAL PONDERAT	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
P24. SEXE DE L'ENTREVISTAT																		
Base: Total	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
Home	36.1	100.0	-	51.7	36.8	38.3	25.6	36.5	27.6	38.1	33.3	36.5	66.4	34.2	41.0	31.8	28.6	38.0
Dona	63.9	-	100.0	48.3	63.2	61.7	74.4	63.5	72.4	61.9	66.7	63.5	33.6	65.8	59.0	68.2	71.4	62.0
P25. EDAT DE L'ENTREVISTAT																		
Base: Total	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
Fins a 25 anys	7.7	11.0	5.8	100.0	-	-	-	-	-	5.4	12.4	4.0	50.9	6.7	9.6	3.7	21.9	38.0
De 25 a 34	36.6	37.3	36.2	-	100.0	-	-	-	-	25.3	35.6	46.5	-	35.1	41.0	30.5	58.8	-
De 35 a 44	25.9	27.4	25.0	-	-	100.0	-	-	-	23.9	24.0	29.6	-	22.9	31.1	31.6	-	21.9
De 45 a 54	13.8	9.8	16.1	-	-	-	100.0	-	-	18.8	13.2	10.8	15.5	14.7	11.6	16.1	19.2	-
De 55 a 64	8.9	9.0	8.9	-	-	-	-	100.0	-	10.6	10.9	5.6	21.5	11.1	4.1	10.0	-	40.1
65 i més	7.1	5.4	8.0	-	-	-	-	-	100.0	16.0	3.8	3.6	12.2	9.4	2.7	8.1	-	-
P26. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER?																		
Base: Total	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
Catalunya	83.0	83.4	82.8	86.1	85.7	82.2	73.9	85.5	83.4	77.0	85.6	85.1	78.5	96.5	62.0	72.5	-	38.0
Resta d'Espanya	10.8	11.0	10.8	1.9	7.4	12.5	21.8	12.4	8.8	18.0	9.6	7.1	-	1.9	24.5	25.6	29.3	-
Estranger	5.9	5.6	6.0	12.1	6.8	4.9	4.4	-	7.7	4.6	4.9	7.8	-	1.6	13.5	1.9	70.7	-
No contesta	.3	-	.5	-	-	.4	-	2.1	-	.4	-	-	21.5	-	-	-	-	62.0
P27-1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?																		
Base: Total	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
Català	60.5	57.3	62.3	53.2	58.0	53.5	64.4	75.6	80.1	53.8	62.4	64.3	27.6	100.0	-	-	-	-
Castellà	30.9	35.2	28.6	38.7	34.6	37.2	26.0	14.1	11.6	37.3	29.8	28.1	-	-	100.0	-	-	-
Ambdues per igual	7.3	6.4	7.7	3.5	6.0	8.9	8.5	8.1	8.3	7.9	7.3	6.3	30.6	-	-	100.0	-	-
Altres	.8	.7	.9	2.4	1.3	-	1.2	-	-	.6	.5	1.3	-	-	-	-	100.0	-
No contesta	.5	.5	.5	2.3	-	.4	-	2.1	-	.4	-	-	41.8	-	-	-	-	100.0
P27-2. I A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?																		
Base: Total	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
Català	47.6	50.4	46.1	60.8	51.9	52.7	52.4	34.5	-	28.8	49.5	60.2	15.5	60.4	29.5	27.1	-	-
Castellà	14.7	18.7	12.4	12.4	19.1	18.0	14.9	-	-	22.2	9.9	13.9	-	2.9	38.3	5.7	82.7	-
Ambdues per igual	15.3	16.3	14.7	18.2	17.4	16.3	15.5	12.6	-	13.4	16.3	15.3	30.6	10.6	17.0	47.7	17.3	-
No treballa / no estudia	21.4	12.3	26.6	6.2	9.8	12.9	17.2	50.7	100.0	35.6	24.2	8.9	12.2	25.8	13.8	19.6	-	21.9
Altres	.6	1.8	-	-	1.8	-	-	-	-	-	-	1.7	-	.3	1.4	-	-	-
No contesta	.4	.5	.3	2.3	-	-	-	2.1	-	-	-	-	41.8	-	-	-	-	78.1

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL SENSE PONDERAR	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
TOTAL PONDERAT	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
P27-3. I AMB ELS AMICS?																		
Base: Total	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
Català	50.6	47.1	52.5	40.4	47.6	44.9	63.0	56.2	66.8	48.6	47.2	55.6	27.6	77.3	9.6	11.4	-	-
Castellà	23.8	29.2	20.7	32.6	27.4	26.2	18.9	14.4	7.9	33.4	23.8	17.4	-	4.2	64.6	5.8	83.6	21.9
Ambdues per igual	25.1	22.8	26.5	24.7	24.7	28.9	18.0	27.3	25.4	18.0	29.0	26.7	30.6	18.5	25.7	82.8	-	-
Altres	.1	.4	-	-	.4	-	-	-	-	-	-	.4	-	-	-	-	16.4	-
No contesta	.4	.5	.3	2.3	-	-	-	2.1	-	-	-	-	41.8	-	-	-	-	78.1
P28. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER EL SEU PARE?																		
Base: Total	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
Catalunya	56.2	59.7	54.2	57.4	55.0	44.0	61.3	71.3	76.0	48.2	60.7	58.0	46.0	80.5	14.9	39.8	-	-
Resta d'Espanya	37.9	34.4	39.8	29.6	37.4	51.4	36.9	23.3	20.3	45.3	34.3	36.7	-	16.8	74.1	60.2	48.5	-
Estranger	4.6	3.5	5.2	10.7	5.8	4.2	1.8	3.3	-	4.0	4.5	5.1	-	1.3	10.7	-	51.5	-
No sap	.8	1.9	.2	-	1.8	-	-	-	2.2	2.1	.4	.3	-	1.2	.3	-	-	-
No contesta	.6	.5	.6	2.3	-	.4	-	2.1	1.5	.4	-	-	54.0	.2	-	-	-	100.0
P29. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER LA SEVA MARE?																		
Base: Total	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
Catalunya	55.5	57.6	54.3	63.5	53.4	42.7	62.3	70.4	72.0	52.8	55.9	57.3	46.0	80.7	14.4	30.0	-	-
Resta d'Espanya	38.1	35.5	39.6	23.9	39.2	51.5	34.9	24.5	22.0	42.1	38.0	36.2	-	17.4	72.8	63.8	48.5	-
Estranger	5.9	6.4	5.5	10.3	7.4	5.4	2.7	3.0	4.5	4.7	6.2	6.6	-	1.7	12.7	6.2	51.5	-
No contesta	.6	.5	.6	2.3	-	.4	-	2.1	1.5	.4	-	-	54.0	.2	-	-	-	100.0
P30. QUIN ÉS EL NIVELL MAXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?																		
Base: Total	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
Sense estudis	1.3	2.7	.5	-	1.8	-	1.5	-	5.5	4.7	-	-	-	.5	2.5	2.5	-	-
Estudis primaris no acabats	4.4	5.1	4.0	-	.7	6.3	5.0	5.2	18.6	16.1	-	-	-	3.6	5.5	7.1	-	-
ESO, EGB, FP-1, Batxiller elemental	21.5	21.0	21.8	19.1	16.2	18.7	30.4	27.1	37.2	79.2	-	-	-	20.1	24.7	20.0	19.2	21.9
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Modul Professional 2 i 3, Batxiller superior antic	34.3	31.6	35.8	55.5	33.4	31.9	32.7	42.1	18.4	-	100.0	-	-	35.4	33.0	34.3	21.9	-
Universitari grau mig	12.0	14.6	10.6	4.7	16.2	13.4	11.1	4.2	5.3	-	-	32.0	-	13.4	8.6	16.1	12.9	-
Universitari grau superior	25.6	23.4	26.8	14.8	31.7	29.7	18.2	19.3	13.5	-	-	68.0	-	26.6	25.7	16.3	45.9	-
No contesta	.9	1.6	.5	5.8	-	-	1.0	2.1	1.5	-	-	-	100.0	.4	-	3.7	-	78.1

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL SENSE PONDERAR	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
TOTAL PONDERAT	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
P31. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?																		
Base: Total	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
Treballa per compte propi	16.1	21.0	13.3	7.3	18.3	20.5	13.4	18.7	-	16.4	14.7	17.2	15.5	18.6	11.2	14.5	36.6	-
Trabaja per compte d'altri	58.7	60.0	57.9	58.4	68.2	66.0	69.4	28.5	-	44.1	56.6	72.5	-	52.7	70.3	62.2	63.4	-
No treballa	24.3	17.3	28.3	28.5	12.6	13.5	17.2	50.7	100.0	39.6	28.7	9.5	12.2	28.2	18.4	19.6	-	21.9
No contesta	1.0	1.7	.5	5.8	.9	-	-	2.1	-	-	-	.8	72.4	.5	-	3.7	-	78.1
P31-1. VOSTÈ ÉS...																		
Base: Treballa per compte propi	97	46	51	3	40	32	11	10	0	27	30	39	1	68	21	6	2	0
Empressari o professional amb assalariats	32.1	38.3	26.6	24.6	24.3	37.6	35.9	44.4	-	41.4	24.9	30.0	100.0	34.7	15.5	53.9	52.6	-
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	66.4	61.7	70.6	75.4	72.2	62.4	64.1	55.6	-	58.6	75.1	66.3	-	63.2	84.5	46.1	47.4	-
No contesta	1.5	-	2.8	-	3.5	-	-	-	-	-	-	3.6	-	2.1	-	-	-	-
Base: Treballa per compte d'altri	352	130	222	27	150	103	58	15	0	72	116	164	0	191	131	27	3	0
Assalariat indefinit	76.6	81.3	73.8	56.8	68.2	81.4	95.8	88.7	-	78.6	71.5	79.2	-	82.4	68.6	71.3	100.0	-
Assalariat eventual o interí	22.9	18.7	25.4	43.2	30.6	18.6	4.2	11.3	-	21.4	28.0	20.0	-	17.0	31.0	28.7	-	-
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar)	.5	-	.8	-	1.2	-	-	-	-	-	.6	.7	-	.6	.5	-	-	-
Base: No treballa	146	37	108	13	28	21	14	27	43	64	59	21	1	102	34	9	0	1
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	41.2	55.0	36.5	-	4.0	6.9	6.4	61.3	93.7	48.4	29.6	49.7	100.0	43.1	33.6	52.1	-	-
Aturat i ha treballat abans	18.5	9.8	21.5	-	41.8	47.3	33.9	2.4	-	14.5	19.8	27.5	-	19.5	16.2	17.1	-	-
Pensionista (abans no ha treballat)	1.4	-	1.9	-	-	5.4	-	-	2.1	1.4	1.9	-	-	2.0	-	-	-	-
Aturat i busca la primera feina	2.6	4.4	2.0	15.8	6.2	-	-	-	-	1.3	3.6	3.9	-	2.9	2.4	-	-	-
Estudiant	11.8	28.6	6.0	78.1	22.1	4.0	-	-	-	10.0	15.8	6.6	-	8.4	25.1	-	-	-
Mestressa de casa	20.5	-	27.5	-	15.3	32.2	59.7	31.6	4.2	24.5	20.8	8.0	-	19.2	20.4	30.8	-	100.0
Està de baixa	4.0	2.1	4.7	6.1	10.6	4.1	-	4.7	-	-	8.4	4.2	-	5.0	2.3	-	-	-

	SEXE		EDAT							NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-	AMB-	ALTRES	NC
				A 25	A 34	A 44	A 54	A 64	I MÉS						LLÀ	DUES		
			ANYS	ANYS	ANYS	ANYS	ANYS	ANYS										
TOTAL SENSE PONDERAR	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
TOTAL PONDERAT	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
P31-4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?																		
Base: Treballa	449	175	273	30	190	134	69	25	0	98	147	203	1	259	151	33	5	0
Públic (administració o empresa pública)	33.6	25.4	38.9	28.2	27.9	41.9	32.8	41.2	-	34.9	29.8	35.8	-	32.7	31.2	50.2	41.2	-
Sector privat	64.4	73.1	58.9	71.8	69.5	56.5	65.9	55.6	-	61.7	69.0	62.3	100.0	64.6	67.7	49.8	58.8	-
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	1.3	.5	1.8	-	1.0	1.6	1.2	3.2	-	3.4	-	1.2	-	1.5	1.1	-	-	-
No contesta	.7	1.0	.5	-	1.6	-	-	-	-	-	1.1	.7	-	1.2	-	-	-	-

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-	AMB-	ALTRES	NC
				A 25	A 34	A 44	A 54	A 64	I MÉS						LLÀ	DUES		
				ANYS	ANYS	ANYS	ANYS	ANYS	ANYS									
TOTAL SENSE PONDERAR	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
TOTAL PONDERAT	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
P32. COMARCA DE RESIDÈNCIA																		
Base: Total	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
Alt Camp	.1	.3	-	-	-	.4	-	-	-	-	-	.3	-	.2	-	-	-	-
Alt Empordà	1.6	1.5	1.7	-	2.6	2.0	-	1.2	-	.4	2.4	1.8	-	1.3	1.6	2.5	-	21.9
Alt Penedès	3.2	3.2	3.2	3.6	2.9	4.1	3.2	1.2	3.8	2.7	3.2	3.6	-	3.2	3.1	3.7	-	-
Anoia	1.3	1.0	1.4	3.1	1.6	1.7	-	-	-	.9	2.6	.4	-	1.4	.9	2.2	-	-
Bages	1.5	1.9	1.2	-	2.4	-	1.0	3.3	1.9	.9	.4	2.9	-	1.6	.9	3.3	-	-
Baix Camp	1.3	2.4	.7	3.5	1.1	1.3	-	-	4.0	3.0	-	.5	30.6	1.1	1.0	3.7	-	-
Baix Ebre	.5	.8	.3	3.7	-	-	1.5	-	-	1.0	.6	-	-	.8	-	-	-	-
Baix Empordà	.9	.3	1.3	-	1.5	.9	-	1.7	-	-	1.9	.8	-	1.4	.3	-	-	-
Baix Llobregat	9.2	9.4	9.0	10.6	7.2	16.1	5.1	4.7	6.1	13.3	7.0	8.3	-	4.8	15.6	19.4	-	-
Baix Penedès	.6	-	1.0	1.4	1.0	.6	-	-	-	-	.4	1.3	-	.7	.3	-	12.9	-
Barcelonès	6.7	5.0	7.6	7.0	3.7	6.8	11.1	13.2	4.7	8.8	6.7	5.3	-	5.2	11.0	1.9	-	-
Berguedà	.6	.4	.7	-	.4	1.1	1.2	-	-	1.0	.4	.4	-	.7	.4	-	-	-
Conca de Barberà	.1	-	.2	-	-	-	-	-	1.9	-	.4	-	-	.2	-	-	-	-
Garraf	1.5	1.7	1.4	1.7	.5	1.8	3.5	2.9	-	1.7	2.1	.9	-	1.7	1.5	-	-	-
Garrigues	.3	-	.5	-	-	-	-	3.3	-	1.1	-	-	-	.5	-	-	-	-
Garrotxa	.1	-	.2	-	-	.5	-	-	-	-	.4	-	-	.2	-	-	-	-
Gironès	3.0	1.9	3.5	1.7	2.5	3.6	3.9	1.6	4.0	5.7	1.8	2.2	-	3.5	2.6	-	-	-
Maresme	9.4	7.5	10.4	3.8	9.6	7.6	12.4	11.4	12.5	12.3	9.5	7.0	15.5	11.1	6.8	3.6	31.5	-
Montsià	.8	-	1.3	-	1.4	-	1.1	2.1	-	1.6	1.2	-	-	1.4	-	-	-	-
Noguera	.5	.5	.6	-	.9	-	1.5	-	-	.7	1.0	-	-	.6	.6	-	-	-
Osona	3.1	3.3	3.0	5.2	2.8	2.7	3.2	2.4	4.4	4.3	1.8	3.5	-	5.0	-	1.5	-	-
Pallars Sobirà	.2	-	.2	-	-	-	1.1	-	-	-	-	.4	-	.3	-	-	-	-
Pla de l'Estany	.5	1.4	-	-	-	1.9	-	-	-	1.8	-	-	-	.8	-	-	-	-
Pla d'Urgell	.9	.3	1.2	2.4	.9	-	.8	2.9	-	1.2	.6	.8	-	1.4	-	-	-	-
Priorat	.1	-	.2	-	-	-	1.0	-	-	.5	-	-	-	.2	-	-	-	-
Ribera d'Ebre	.1	-	.2	-	-	-	.7	-	-	-	-	.3	-	.2	-	-	-	-
Ripollès	.1	-	.2	-	-	.4	-	-	-	-	-	.3	-	.3	-	-	-	-
Segarra	.1	-	.2	-	-	.5	-	-	-	-	.4	-	-	.2	-	-	-	-
Segrià	3.1	3.3	2.9	-	6.4	1.1	-	3.4	1.9	2.5	5.1	1.7	-	4.0	-	9.0	-	-
Selva	1.1	.8	1.2	1.8	1.7	.5	1.0	-	-	.5	2.0	.6	-	1.1	.8	-	17.3	-
Solsonès	.1	-	.2	-	.4	-	-	-	-	-	-	.4	-	.2	-	-	-	-
Tarragonès	3.3	1.5	4.3	-	5.5	3.5	2.7	-	-	1.0	3.1	5.2	-	4.4	1.9	-	-	-
Terra Alta	.2	-	.2	-	-	-	1.1	-	-	.6	-	-	-	.3	-	-	-	-
Urgell	.9	1.0	.9	1.8	.4	1.6	1.5	-	-	.5	1.6	.6	-	1.5	-	-	-	-
Vallès Occidental	10.1	13.1	8.4	16.7	8.1	10.4	12.6	6.0	12.5	11.3	11.1	8.0	21.5	9.1	11.5	11.6	-	40.1
Vallès Oriental	6.8	5.1	7.8	11.0	5.7	8.6	8.2	4.8	2.1	6.9	7.6	6.3	-	6.5	6.5	12.2	-	-
Barcelona ciutat	26.2	32.4	22.8	20.9	28.8	20.5	20.7	34.2	40.3	13.8	25.3	36.0	32.5	23.1	32.1	25.6	38.3	38.0

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL SENSE PONDERAR	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
TOTAL PONDERAT	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
REGIÓ DE RESIDÈNCIA																		
Base: Total	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	46.9	45.0	47.9	54.5	37.6	55.2	56.0	44.1	41.7	57.0	47.1	39.5	36.9	41.7	56.2	52.3	31.5	40.1
Comarques gironines	7.3	5.8	8.1	3.5	8.4	9.8	4.9	4.5	4.0	8.3	8.4	5.6	-	8.4	5.7	2.5	17.3	21.9
Camp de Tarragona	5.5	4.2	6.3	4.9	7.6	5.7	3.6	-	5.8	4.6	3.9	7.2	30.6	6.9	3.3	3.7	12.9	-
Terres de l'Ebre	1.6	.8	2.1	3.7	1.4	-	4.5	2.1	-	3.2	1.8	.3	-	2.6	-	-	-	-
Àmbit de Ponent	5.8	5.1	6.2	4.2	8.5	3.3	3.8	9.5	1.9	6.0	8.3	3.5	-	8.2	.6	9.0	-	-
Comarques centrals	6.6	6.7	6.5	8.4	7.7	5.5	5.4	5.6	6.3	7.1	5.2	7.6	-	8.9	2.2	6.9	-	-
Alt Pirineu i Aran	.2	-	.2	-	-	-	1.1	-	-	-	-	.4	-	.3	-	-	-	-
Barcelona ciutat	26.2	32.4	22.8	20.9	28.8	20.5	20.7	34.2	40.3	13.8	25.3	36.0	32.5	23.1	32.1	25.6	38.3	38.0
P33. I EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL VIU VOSTÈ?																		
Base: Viu a Barcelona ciutat	157	70	87	10	63	32	17	18	17	22	52	81	2	84	60	11	2	1
Ciutat Vella	2.9	1.3	4.1	-	2.1	4.9	-	9.2	-	-	7.0	1.2	-	2.7	1.0	15.1	-	-
Eixample	15.0	8.0	20.6	-	16.5	16.1	5.3	23.5	16.4	9.8	11.9	18.7	-	15.9	15.9	7.3	-	-
Sants-Montjuïc	10.3	15.3	6.3	17.5	9.1	10.7	26.1	-	5.3	9.7	14.2	8.2	-	12.8	9.3	-	-	-
Les Corts	3.8	2.1	5.2	6.7	3.9	2.6	3.7	4.5	3.7	2.9	2.8	4.8	-	5.2	2.8	-	-	-
Sarrià-Sant Gervasi	10.6	8.8	12.0	-	6.7	15.6	12.1	4.7	26.2	3.6	12.5	10.7	37.5	10.3	13.5	-	-	-
Gràcia	17.9	23.0	13.9	20.1	23.5	22.4	10.8	8.2	5.6	6.3	12.1	25.3	-	18.9	17.7	7.2	57.2	-
Horta	11.0	10.8	11.1	6.4	7.5	5.3	10.2	24.6	23.0	11.2	9.7	12.0	-	13.4	7.1	15.9	-	-
Nou Barris	4.7	1.8	7.1	-	5.1	5.9	3.7	4.4	5.0	6.5	6.9	2.9	-	3.4	4.5	17.1	-	-
Sant Andreu	5.7	6.6	5.0	-	4.6	1.9	20.6	4.4	6.4	8.7	8.7	3.1	-	3.5	6.0	22.4	-	-
Sant Martí	15.8	18.5	13.7	38.2	18.4	14.7	7.3	12.2	8.5	41.3	14.2	10.2	-	12.0	20.8	15.0	42.8	-
No contesta	2.2	3.8	.9	11.1	2.6	-	-	4.4	-	-	-	3.0	62.5	1.9	1.3	-	-	100.0
DIA DE LA SETMANA																		
Base: Total	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
Dilluns	18.3	13.4	21.1	8.9	20.2	14.7	22.3	26.5	14.1	15.5	23.1	16.4	-	19.2	16.3	22.1	-	-
Dimarts	17.3	16.2	17.9	16.3	17.5	17.8	19.0	14.9	15.3	16.6	16.8	18.3	15.5	16.7	19.3	13.5	33.7	-
Dimecres	18.8	20.8	17.7	22.7	15.8	23.7	12.6	18.6	24.5	20.5	19.2	15.9	72.4	20.2	13.7	24.9	21.9	78.1
Dijous	21.2	23.1	20.1	25.0	20.4	23.4	18.7	23.9	14.5	17.3	21.6	24.1	-	20.5	21.8	28.2	-	-
Divendres	14.7	16.3	13.8	14.7	13.5	14.8	15.5	11.1	23.5	17.4	12.2	15.1	12.2	14.8	14.4	11.4	44.4	21.9
Dissabte	5.3	4.2	5.9	12.4	9.1	.6	2.1	4.9	2.0	4.6	5.8	5.5	-	4.9	7.5	-	-	-
Diumenge	4.4	6.0	3.5	-	3.6	5.1	9.7	-	6.1	8.1	1.3	4.7	-	3.6	7.1	-	-	-

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-	AMB-	ALTRES	NC
				A 25	A 34	A 44	A 54	A 64	I MÉS						LLÀ	DUES		
				ANYS	ANYS	ANYS	ANYS	ANYS	ANYS									
TOTAL SENSE PONDERAR	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
TOTAL PONDERAT	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
FRANJA HORÀRIA																		
Base: Total	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
De 8 a 11 hores	22.8	25.1	21.5	18.4	21.1	20.8	23.8	28.7	34.3	26.0	17.2	25.3	35.8	20.4	27.7	20.6	28.6	38.0
De 11 a 13 hores	24.2	24.5	24.0	22.9	23.8	20.3	32.8	32.8	14.4	22.8	26.3	23.1	33.6	22.6	27.8	20.9	30.2	40.1
De 13 a 16 hores	21.0	18.3	22.5	25.3	21.3	23.2	17.4	18.5	16.7	19.7	20.9	22.4	-	19.9	22.2	24.8	21.9	21.9
De 16 a 19 hores	17.8	17.4	18.0	13.1	18.9	17.8	14.5	17.1	24.9	18.6	15.8	19.5	-	22.5	10.7	9.7	19.2	-
De 19 a 22 hores	9.3	9.7	9.1	6.1	7.1	14.2	11.4	3.0	9.7	8.6	14.6	4.4	30.6	10.1	4.6	23.9	-	-
De 22 a 1 hores	3.0	3.2	2.9	-	5.5	3.8	-	-	-	4.3	2.0	3.1	-	3.8	2.2	-	-	-
De 1 a 8 hores	1.9	1.9	1.9	14.2	2.2	-	-	-	-	-	3.2	2.1	-	.7	4.8	-	-	-
PROVÍNCIA																		
Base: Total	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
Barcelona	80.8	84.0	79.0	83.7	77.0	81.2	82.8	83.9	88.3	77.9	80.5	83.5	69.4	75.0	91.6	84.8	69.8	78.1
Girona	7.3	4.8	8.7	5.9	8.3	8.0	4.9	8.9	4.0	8.3	7.7	6.5	-	9.0	4.6	2.5	17.3	21.9
Lleida	4.8	6.2	4.0	1.8	5.8	5.2	4.1	5.1	1.9	6.1	5.8	3.0	-	6.5	.6	9.0	-	-
Tarragona	7.1	5.0	8.3	8.6	8.9	5.7	8.1	2.1	5.8	7.8	6.0	7.1	30.6	9.5	3.3	3.7	12.9	-
NIVELL D'ESTUDIS																		
Base: Total	600	217	383	46	220	155	83	53	43	163	206	226	5	363	186	44	5	3
Baix	27.2	28.7	26.3	19.1	18.8	25.0	36.9	32.3	61.3	100.0	-	-	-	24.2	32.7	29.6	19.2	21.9
Mitjà	34.3	31.6	35.8	55.5	33.4	31.9	32.7	42.1	18.4	-	100.0	-	-	35.4	33.0	34.3	21.9	-
Alt	37.7	38.1	37.4	19.5	47.9	43.1	29.3	23.5	18.8	-	-	100.0	-	40.0	34.2	32.4	58.8	-
No contesta	.9	1.6	.5	5.8	-	-	1.0	2.1	1.5	-	-	-	100.0	.4	-	3.7	-	78.1



Dia de la setmana – Franja horària de la trucada

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
TOTAL PONDERAT	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
P1. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?															
Base: Total	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
Menys de tres mesos	7.0	9.2	5.6	10.2	5.9	4.6	10.3	-	7.2	8.0	8.6	4.4	5.1	-	21.2
Entre 3 i 6 mesos	3.3	2.1	3.2	3.8	1.6	7.5	2.8	-	2.1	2.5	3.3	5.2	5.8	-	-
Entre 6 i 12 mesos	7.1	7.2	6.0	3.4	8.1	6.8	25.4	-	6.2	4.4	6.7	6.5	2.2	61.2	-
Entre 1 i 2 anys	21.9	24.6	20.1	17.7	20.6	23.8	27.5	29.5	25.4	24.5	20.2	16.7	18.0	16.3	42.3
Mes de 2 anys	60.5	57.0	64.2	64.9	63.8	56.6	34.0	70.5	58.7	60.0	61.2	67.2	69.0	22.5	36.5
No sap	.2	-	.8	-	-	.7	-	-	.4	.6	-	-	-	-	-
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVES DE QUIN MITJÀ?															
Base: Total	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
Familiar o amic	17.3	20.0	16.9	20.6	15.5	21.6	7.6	-	20.5	17.6	18.5	15.1	9.9	16.3	21.2
Internet	6.9	4.2	6.4	8.7	6.8	6.1	20.3	-	7.2	7.0	5.7	2.1	10.1	22.5	21.2
Per la televisió	35.2	31.0	40.5	30.3	40.2	32.0	26.8	50.1	30.4	35.7	40.6	33.2	46.4	16.3	21.2
Per la ràdio	3.8	4.6	3.2	7.2	1.3	2.1	-	10.0	5.1	.6	6.7	2.9	5.8	-	-
A la premsa	9.6	9.2	6.1	8.8	9.0	12.3	12.7	19.7	14.3	6.0	4.2	14.4	5.8	22.5	15.3
Revista de la Generalitat	3.9	5.0	2.4	8.3	2.0	2.2	5.4	-	1.2	6.3	6.1	-	8.7	-	-
Pàgines grogues	2.4	3.4	1.6	1.0	2.0	2.1	2.8	9.8	4.6	4.3	1.4	-	-	-	-
Algun altre servei telefònic	3.6	2.5	2.4	4.3	2.0	2.9	20.3	-	2.0	2.5	2.2	4.2	2.9	22.5	21.2
A la feina	3.8	2.5	4.9	2.4	7.5	2.9	-	-	2.9	4.9	2.8	4.7	5.1	-	-
Altres respostes	5.8	9.3	7.7	2.9	3.7	4.9	4.2	10.4	4.2	9.7	6.4	6.3	-	-	-
No sap	7.7	8.4	8.0	5.5	10.1	11.0	-	-	7.5	5.4	5.3	17.2	5.5	-	-
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?															
Base: Total	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
Molt satisfet	38.6	37.2	45.9	36.1	36.5	37.9	29.5	50.8	36.4	43.1	45.8	33.6	42.4	-	21.2
Bastant satisfet	52.9	58.7	46.5	55.2	52.1	51.8	55.4	49.2	55.4	48.2	48.3	60.4	43.5	100.0	36.5
Regular / Normal	5.8	4.1	3.2	7.8	8.5	6.0	7.6	-	6.6	6.1	3.8	3.9	10.3	-	21.2
Poc satisfet	2.3	-	4.4	1.0	2.3	3.2	7.6	-	1.6	2.1	2.2	1.2	3.8	-	21.2
Gens satisfet	.3	-	-	-	.7	1.1	-	-	-	.6	-	.9	-	-	-

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN-		DIUMENGE	DE 8	DE 11	DE 13	DE 16	DE 19	DE 22	DE 1
						A 11	A 13		A 16	A 19	A 22	A 1	A 8		
TOTAL SENSE PONDERAR	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
TOTAL PONDERAT	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
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	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
Base:	597	109	104	111	127	88	32	26	137	144	126	105	56	18	11
Mitjana:	8.29	8.36	8.13	8.41	8.03	8.27	8.48	9.31	8.27	8.30	8.48	8.19	8.30	8.06	7.79
Desv.Típica:	1.32	1.17	1.49	1.17	1.39	1.36	1.18	.90	1.39	1.37	1.24	1.30	1.32	1.13	.77
2	.3	-	.8	-	1.0	-	-	-	.6	-	-	1.2	-	-	-
3	.2	-	1.2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.2	-	-
4	.4	-	.8	1.0	-	.7	-	-	1.0	-	.9	-	-	-	-
5	2.0	.8	4.0	1.0	2.0	3.6	-	-	1.8	4.0	1.3	.9	1.6	-	-
6	4.3	3.3	3.6	3.4	8.5	4.3	-	-	6.5	5.9	2.2	5.1	-	-	-
7	15.9	18.5	13.4	10.2	20.1	17.4	27.9	-	12.4	15.1	15.5	15.2	16.1	38.8	42.3
8	33.6	35.7	30.9	38.6	33.7	31.5	25.8	29.7	33.8	32.0	30.9	36.6	35.1	38.8	36.5
9	21.2	17.9	31.2	24.9	17.4	18.7	17.3	10.0	22.3	16.0	23.4	24.3	27.7	-	21.2
10	21.7	22.9	14.2	19.4	17.2	23.8	29.0	60.3	21.5	26.3	25.8	15.0	17.3	22.5	-
NS	.4	.9	-	1.5	-	-	-	-	-	.6	-	1.6	-	-	-

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
TOTAL PONDERAT	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
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	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
Rapidesa	29.1	25.9	27.5	29.2	24.3	37.0	41.3	29.9	30.9	26.2	28.3	26.7	26.6	61.2	36.5
Amabilitat	9.8	13.1	8.9	15.2	10.1	3.9	5.6	-	7.5	11.4	11.9	12.9	5.8	-	-
Atenció (personal, al client)	13.3	12.7	16.1	6.4	13.4	17.4	13.0	20.2	13.8	19.1	10.1	13.7	6.0	-	21.2
Tenir molta i bé la informació	12.8	11.6	10.8	13.6	15.3	11.7	-	29.5	17.3	10.3	14.2	11.0	15.2	-	-
Bona informació	9.2	9.7	9.6	12.1	13.5	3.5	2.8	-	11.0	7.7	5.6	9.2	22.2	-	-
Resoldre, donar solucions	8.9	10.0	10.7	5.9	7.2	7.8	10.3	20.4	8.6	8.6	11.4	8.0	6.8	-	21.2
Eficàcia / Eficiència	3.1	3.8	4.1	3.9	2.9	2.8	-	-	2.1	3.1	4.5	1.6	7.5	-	-
Professionalitat	4.7	5.9	5.6	3.9	.7	4.7	20.3	-	2.3	4.7	6.3	3.5	-	22.5	21.2
Llenguatge clar i concís	1.2	1.7	-	1.4	1.7	1.8	-	-	-	1.0	1.4	2.1	2.9	-	-
Interès per resoldre la consulta	2.1	.8	2.4	2.9	3.6	1.5	-	-	1.2	2.8	2.4	2.4	2.2	-	-
Preu de trucada (barat, gratuït)	1.0	1.6	1.2	-	1.3	1.4	-	-	1.3	1.6	.5	1.2	-	-	-
Altres	1.1	.8	-	2.5	1.6	.7	-	-	-	1.2	1.4	2.8	-	-	-
No sap	3.7	2.5	3.2	2.9	4.5	5.8	6.8	-	4.1	2.3	2.0	4.9	5.1	16.3	-
P5-B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?															
Base: Ha esmentat un primer aspecte	578	107	100	110	121	83	30	26	131	142	123	102	53	15	11
Rapidesa	16.7	18.8	13.1	23.2	18.0	13.5	5.8	9.8	17.8	13.7	17.0	20.7	21.6	-	-
Amabilitat	8.3	12.0	11.5	5.6	8.2	8.0	3.0	-	9.1	9.7	8.2	10.8	2.5	-	-
Atenció (personal, al client)	8.9	6.4	11.7	8.1	9.2	5.2	11.1	19.8	8.1	9.5	10.8	7.6	7.6	-	21.2
Tenir molta i bé la informació	7.3	9.5	4.2	5.5	8.2	4.9	8.1	20.0	3.9	5.7	9.5	10.9	7.0	-	21.2
Bona informació	8.9	7.3	8.7	8.0	6.1	13.6	16.5	9.8	10.1	4.7	7.7	8.0	13.1	46.3	-
Resoldre, donar solucions	8.5	7.3	4.2	14.2	8.1	4.9	8.1	20.2	9.9	7.3	4.9	13.9	6.1	-	21.2
Eficàcia / Eficiència	4.8	3.9	7.1	2.0	5.8	3.7	13.7	-	4.7	3.9	4.4	6.4	-	26.9	-
Professionalitat	1.5	1.7	.9	2.9	-	1.9	2.9	-	-	1.7	1.4	.9	6.1	-	-
Llenguatge clar i concís	.7	-	.8	1.0	.7	1.5	-	-	1.7	.5	.9	-	-	-	-
Interès per resoldre la consulta	1.1	-	2.5	-	3.0	-	-	-	1.8	.6	1.3	-	2.3	-	-
Preu de trucada (barat, gratuït)	.8	-	.9	-	1.7	2.3	-	-	-	2.1	.5	-	2.3	-	-
Altres	.8	-	-	-	2.7	1.5	-	-	1.2	1.6	.5	-	-	-	-
Cap més	31.8	33.1	34.4	29.5	28.2	39.0	30.8	20.2	31.7	39.0	33.0	20.6	31.4	26.9	36.5

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
TOTAL PONDERAT	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?															
Base: Total	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
Rapidesa	45.1	44.2	40.1	51.8	41.5	49.8	46.6	39.7	47.9	39.6	44.9	46.4	47.1	61.2	36.5
Amabilitat	17.8	24.8	20.0	20.5	17.9	11.4	8.4	-	16.2	20.8	19.9	23.2	8.2	-	-
Atenció (personal, al client)	21.9	19.0	27.4	14.3	22.2	22.3	23.3	40.1	21.5	28.3	20.7	21.0	13.2	-	42.3
Tenir molta i bé la informació	19.8	20.9	14.9	19.0	23.1	16.3	7.6	49.5	21.1	15.9	23.5	21.4	21.9	-	21.2
Bona informació	17.8	16.8	18.0	19.8	19.4	16.3	18.2	9.8	20.6	12.3	13.1	16.9	34.6	38.8	-
Resoldre, donar solucions	17.1	17.1	14.8	19.7	14.9	12.4	17.8	40.6	18.1	15.8	16.2	21.3	12.5	-	42.3
Eficàcia / Eficiència	7.8	7.5	11.0	5.9	8.4	6.3	12.7	-	6.6	6.9	8.8	7.6	7.5	22.5	-
Professionalitat	6.1	7.6	6.4	6.8	.7	6.5	23.0	-	2.3	6.4	7.7	4.4	5.8	22.5	21.2
Llenguatge clar i concís	1.8	1.7	.8	2.4	2.3	3.2	-	-	1.6	1.5	2.3	2.1	2.9	-	-
Interès per resoldre la consulta	3.1	.8	4.8	2.9	6.5	1.5	-	-	3.0	3.4	3.7	2.4	4.3	-	-
Preu de trucada (barat, gratuït)	1.8	1.6	2.1	-	2.9	3.6	-	-	1.3	3.7	1.0	1.2	2.2	-	-
Altres	1.8	.8	-	2.5	4.2	2.2	-	-	1.2	2.8	1.9	2.8	-	-	-
No sap	3.7	2.5	3.2	2.9	4.5	5.8	6.8	-	4.1	2.3	2.0	4.9	5.1	16.3	-

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
TOTAL PONDERAT	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
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	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
Base:	599	110	104	113	126	88	32	26	136	145	126	107	56	18	11
Mitjana:	8.09	8.22	7.81	8.20	8.07	7.94	8.28	8.51	8.08	8.06	8.21	8.07	8.23	7.74	7.27
Desv.Típica:	1.63	1.55	1.77	1.69	1.55	1.67	1.24	1.49	1.72	1.84	1.57	1.43	1.35	.98	1.62
0	.4	-	-	2.0	-	-	-	-	-	.8	.9	-	-	-	-
1	.3	-	.8	-	-	.7	-	-	-	1.0	-	-	-	-	-
2	.4	.8	1.6	-	-	-	-	-	1.8	-	-	-	-	-	-
3	.7	.8	.8	-	.7	1.8	-	-	.4	1.2	.7	.9	-	-	-
4	.7	-	1.2	-	1.3	1.4	-	-	.4	1.2	.5	1.2	-	-	-
5	3.3	3.4	4.0	.9	3.3	2.1	7.6	9.8	5.4	3.7	1.9	1.2	2.2	-	21.2
6	8.2	6.6	10.4	5.8	12.7	9.2	-	-	7.1	5.1	6.5	12.5	10.4	16.3	15.3
7	14.7	15.5	14.9	17.6	12.9	18.5	10.3	-	13.9	16.4	13.8	10.8	20.1	16.3	21.2
8	29.9	28.6	30.5	28.4	26.3	31.2	32.3	50.1	28.9	29.5	33.5	36.7	13.9	45.0	-
9	19.0	18.3	18.9	22.3	20.4	12.3	39.0	-	15.6	14.6	18.3	18.2	36.1	22.5	42.3
10	22.2	26.0	16.8	22.9	21.7	22.0	10.8	40.1	25.9	26.2	23.9	18.5	17.3	-	-
NS	.2	-	-	-	.6	.7	-	-	.6	.4	-	-	-	-	-
AMABILITAT															
Base: Total	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
Base:	599	110	104	113	126	88	32	26	137	145	126	107	55	18	11
Mitjana:	8.82	8.85	8.69	8.89	8.75	8.81	8.87	9.21	8.86	8.89	8.66	8.85	8.93	8.33	9.21
Desv.Típica:	1.17	1.06	1.25	1.32	1.16	1.14	.84	1.07	1.24	1.12	1.34	1.13	.95	.74	.41
0	.2	-	-	1.0	-	-	-	-	-	-	.9	-	-	-	-
4	.3	-	.8	-	.6	-	-	-	1.2	-	-	-	-	-	-
5	.5	-	2.4	-	-	.7	-	-	-	.6	1.8	-	-	-	-
6	2.1	1.3	2.4	1.5	3.6	2.5	-	-	2.4	2.1	.7	5.0	-	-	-
7	7.5	10.3	6.8	4.3	8.4	9.3	-	9.8	10.3	7.1	7.4	6.5	7.5	-	-
8	27.3	26.5	28.2	27.8	25.7	25.6	42.3	19.8	22.0	30.0	28.9	22.5	25.9	83.7	-
9	26.5	26.0	28.1	26.4	29.1	26.3	28.2	10.0	22.5	19.0	33.6	30.3	30.8	-	78.8
10	35.5	36.0	31.4	39.0	31.6	35.6	29.5	60.3	41.6	41.3	26.7	35.7	33.6	16.3	21.2
NS	.2	-	-	-	.9	-	-	-	-	-	-	-	2.2	-	-

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA							
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8	
TOTAL SENSE PONDERAR	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5	
TOTAL PONDERAT	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11	
PROFESSIONALITAT																
Base: Total	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11	
Base:	594	110	102	110	127	87	32	26	136	145	125	105	54	18	11	
Mitjana:	8.48	8.61	8.40	8.47	8.41	8.39	8.36	9.01	8.49	8.45	8.51	8.62	8.44	7.94	8.06	
Desv.Típica:	1.39	1.23	1.57	1.61	1.26	1.40	.93	1.09	1.45	1.60	1.36	1.16	1.32	.62	.60	
0	.5	-	.8	2.0	-	-	-	-	.6	.8	.9	-	-	-	-	
3	.3	-	.8	-	-	.7	-	-	-	1.0	-	-	-	-	-	
4	.6	.8	1.2	-	1.3	-	-	-	1.2	.6	-	-	2.2	-	-	
5	.9	-	2.4	-	-	3.2	-	-	.4	1.5	1.3	.9	-	-	-	
6	3.0	1.7	2.4	2.4	5.2	4.6	-	-	4.7	3.9	.5	3.7	2.2	-	-	
7	12.5	17.2	10.1	7.8	14.9	13.0	12.7	9.8	11.2	11.8	11.6	11.4	18.0	22.5	15.3	
8	32.9	28.1	29.7	38.5	30.9	30.5	57.7	29.7	31.0	31.6	37.0	27.1	27.7	61.2	63.5	
9	20.2	19.2	25.3	18.6	24.0	18.8	10.4	10.0	19.9	14.6	20.9	28.1	20.5	16.3	21.2	
10	28.1	33.0	25.7	27.8	23.7	27.6	19.2	50.5	30.3	33.9	26.7	27.3	26.7	-	-	
NS	1.0	-	1.6	2.9	-	1.4	-	-	.6	.4	1.1	1.6	2.9	-	-	
ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA																
Base: Total	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11	
Base:	599	110	104	113	127	88	32	26	137	145	125	107	56	18	11	
Mitjana:	8.38	8.54	8.40	8.44	8.34	8.23	7.85	8.71	8.27	8.52	8.40	8.49	8.55	7.39	7.46	
Desv.Típica:	1.65	1.56	1.63	1.69	1.64	1.67	1.73	1.55	1.80	1.79	1.56	1.36	1.40	1.43	1.81	
0	.7	.8	-	2.0	.7	-	-	-	.7	1.4	.9	-	-	-	-	
2	.1	-	-	-	-	.7	-	-	-	.4	-	-	-	-	-	
3	.8	-	2.0	-	1.3	1.1	-	-	1.2	.6	-	.9	2.2	-	-	
4	.6	-	1.6	-	1.3	.7	-	-	1.6	.6	.7	-	-	-	-	
5	3.6	2.9	3.2	.9	.6	4.6	20.3	9.8	5.3	1.9	2.1	1.3	1.6	22.5	21.2	
6	5.2	5.4	4.0	2.5	7.4	7.5	7.6	-	6.9	4.2	6.4	5.0	-	-	21.2	
7	11.9	12.6	12.0	14.6	13.4	12.9	-	-	9.3	10.7	12.1	15.1	15.2	16.3	-	
8	24.7	19.7	24.2	29.3	22.7	24.1	24.5	39.7	23.8	25.0	25.2	23.9	23.0	38.8	21.2	
9	21.3	24.6	20.4	19.0	24.3	18.7	33.9	-	19.0	15.1	23.9	24.9	30.1	22.5	21.2	
10	31.0	33.9	32.6	31.8	28.3	28.9	13.7	50.5	32.2	40.2	28.2	28.9	27.9	-	15.3	
NS	.1	-	-	-	-	.7	-	-	-	-	.5	-	-	-	-	

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
TOTAL PONDERAT	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
LLENGUATJE CLAR I CONCÍS															
Base: Total	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
Base:	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
Mitjana:	8.60	8.69	8.50	8.65	8.59	8.54	8.39	8.91	8.62	8.73	8.60	8.57	8.64	8.22	7.42
Desv.Típica:	1.33	1.17	1.52	1.40	1.29	1.26	1.41	1.13	1.39	1.26	1.43	1.30	1.14	1.04	1.39
0	.3	-	.8	1.0	-	-	-	-	.6	-	.9	-	-	-	-
2	.1	-	-	-	.6	-	-	-	-	-	.6	-	-	-	-
3	.1	-	.8	-	-	-	-	-	.6	-	-	-	-	-	-
4	.2	-	-	-	-	1.1	-	-	-	-	-	.9	-	-	-
5	1.6	1.2	3.7	-	1.3	.7	7.6	-	.6	2.2	.7	1.2	2.4	-	21.2
6	2.2	1.7	-	3.0	4.6	2.2	-	-	1.2	2.7	1.2	5.5	-	-	-
7	10.8	11.3	11.2	10.3	7.7	14.7	12.7	9.8	13.3	9.6	8.4	8.1	13.9	22.5	15.3
8	31.5	31.8	30.1	29.3	31.0	32.8	34.7	39.7	30.7	29.0	34.4	31.9	23.1	55.0	42.3
9	21.4	20.5	24.1	23.8	25.8	18.0	15.9	-	19.2	18.0	24.3	21.3	35.9	-	21.2
10	31.7	33.5	29.3	32.7	28.9	30.6	29.0	50.5	33.9	38.5	29.5	31.1	24.7	22.5	-
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA															
Base: Total	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
Base:	596	110	103	113	127	88	32	24	134	145	125	107	56	18	11
Mitjana:	8.41	8.51	8.36	8.43	8.33	8.41	7.91	9.23	8.55	8.48	8.36	8.41	8.54	7.33	7.58
Desv.Típica:	1.49	1.37	1.57	1.64	1.34	1.47	1.54	1.13	1.51	1.68	1.52	1.27	1.12	.82	1.54
0	.6	-	.8	2.0	-	.7	-	-	.6	1.2	.9	-	-	-	-
3	.3	-	.8	-	.6	-	-	-	.6	.6	-	-	-	-	-
4	.3	-	.8	-	.7	-	-	-	-	.6	.7	-	-	-	-
5	1.9	3.0	1.6	1.5	.7	1.8	7.6	-	.7	1.7	1.3	3.8	-	-	21.2
6	5.2	6.6	4.4	1.0	7.7	4.6	12.7	-	5.4	4.2	6.9	3.6	1.6	22.5	-
7	13.4	13.0	13.2	12.1	13.0	14.7	20.3	10.0	14.4	11.2	11.0	11.9	20.1	22.5	21.2
8	28.1	22.3	26.9	34.3	30.0	31.6	19.6	19.8	21.9	27.1	30.2	33.0	25.6	55.0	15.3
9	21.4	23.9	24.9	21.4	25.2	15.6	20.6	-	19.7	18.2	23.1	24.3	27.7	-	42.3
10	28.2	31.3	25.6	27.8	22.1	30.2	19.2	60.3	34.8	34.8	25.4	23.5	25.0	-	-
NS	.7	-	.8	-	-	.7	-	9.8	1.9	.4	.7	-	-	-	-

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
TOTAL PONDERAT	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
P7-A. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ÉS EL MÉS IMPORTANT?															
Base: Total	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
Rapidesa	23.2	23.0	20.5	26.8	22.1	22.7	36.4	9.8	25.2	20.7	25.8	20.2	19.0	45.0	15.3
Amabilitat	16.8	16.8	15.3	19.1	17.9	12.1	28.9	9.8	16.3	21.0	13.6	17.6	13.6	-	42.3
Professionalitat	14.1	15.6	16.1	15.5	9.7	11.7	16.9	20.0	12.2	13.4	13.0	13.0	25.3	22.5	-
Adequació de la resposta	26.0	22.1	28.5	22.5	34.2	26.4	15.2	20.2	24.1	24.3	26.8	30.8	24.1	16.3	42.3
Llenguatge clar i concís	2.9	3.0	3.2	2.0	3.5	4.7	-	-	1.7	3.6	3.5	4.0	2.2	-	-
Interès per resoldre la consulta	13.5	17.5	14.9	9.8	10.3	16.3	-	29.7	18.5	13.0	16.0	10.1	10.5	-	-
Tot és important	2.3	2.1	1.6	2.9	1.6	4.8	-	-	1.2	1.5	.7	2.8	5.3	16.3	-
Altres respostes	.6	-	-	-	.7	-	-	10.4	-	2.5	-	-	-	-	-
No sap	.3	-	-	-	-	1.4	2.7	-	.9	-	.7	-	-	-	-
No contesta	.3	-	-	1.5	-	-	-	-	-	-	-	1.6	-	-	-
P7B. I EL SEGON ASPECTE MES IMPORTANT?															
Base: Ha esmentat un primer aspecte	583	108	102	108	125	83	31	26	134	143	124	102	53	15	11
Rapidesa	26.3	25.5	25.2	30.1	22.8	29.5	13.5	39.9	32.0	25.8	22.0	21.7	35.5	19.4	21.2
Amabilitat	22.5	31.4	22.5	18.1	23.5	13.1	30.9	20.2	18.8	28.3	25.3	23.4	7.1	26.9	21.2
Professionalitat	14.6	12.8	16.4	16.3	12.1	17.1	8.4	19.8	15.4	13.2	20.3	12.6	14.1	-	-
Adequació de la resposta	16.4	8.9	15.1	20.3	18.1	16.2	31.7	10.0	13.8	12.5	16.4	16.9	25.4	53.7	-
Llenguatge clar i concís	4.4	9.0	2.9	3.1	3.4	6.5	-	-	3.0	7.7	3.5	3.4	4.9	-	-
Interès per resoldre la consulta	14.4	12.4	14.7	11.3	18.5	15.3	15.6	10.0	15.5	10.8	11.8	18.9	13.0	-	57.7
Cap més	1.5	-	3.3	1.0	1.7	2.3	-	-	1.4	1.8	.7	3.1	-	-	-
P7. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?															
Base: Total	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
Rapidesa	48.7	47.9	45.3	55.6	44.5	50.4	49.5	49.7	56.5	46.1	47.4	40.9	52.7	61.2	36.5
Amabilitat	38.7	47.5	37.4	36.3	41.0	24.4	58.9	30.1	34.7	48.8	38.6	40.0	20.4	22.5	63.5
Professionalitat	28.3	28.1	32.2	31.0	21.5	27.7	25.0	39.9	27.3	26.4	33.1	25.0	38.7	22.5	-
Adequació de la resposta	41.9	30.9	43.3	41.8	52.0	41.6	46.0	30.2	37.6	36.6	43.0	46.9	48.2	61.2	42.3
Llenguatge clar i concís	7.2	11.8	6.0	4.9	6.9	10.7	-	-	4.7	11.2	6.9	7.3	6.8	-	-
Interès per resoldre la consulta	27.4	29.6	29.3	20.5	28.5	30.7	15.2	39.7	33.7	23.6	27.7	28.2	22.8	-	57.7
Tot és important	2.3	2.1	1.6	2.9	1.6	4.8	-	-	1.2	1.5	.7	2.8	5.3	16.3	-
Altres	.6	-	-	-	.7	-	-	10.4	-	2.5	-	-	-	-	-
No sap	.3	-	-	-	-	1.4	2.7	-	.9	-	.7	-	-	-	-
No contesta	.3	-	-	1.5	-	-	-	-	-	-	-	1.6	-	-	-

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
TOTAL PONDERAT	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
P8. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. SAP L'HORARI DEL SERVEI DEL 012?															
Base: Total	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	33.7	31.8	32.0	32.2	40.0	28.6	43.7	29.9	33.5	26.6	35.3	36.1	37.1	38.8	63.5
Sí, però s'equivoca	5.5	10.8	1.6	3.5	4.9	7.8	-	9.8	8.3	7.7	4.6	4.6	-	-	-
No	60.7	57.4	66.4	64.3	55.1	63.6	56.3	60.3	58.1	65.7	60.2	59.4	62.9	61.2	36.5
P9. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012:															
Base: Total	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
Més d'un cop al dia	.5	-	-	1.0	1.0	.7	-	-	.4	.8	-	1.2	-	-	-
Diàriament o pràcticament diària	1.5	4.2	.8	-	1.9	1.4	-	-	2.3	.4	2.0	2.6	-	-	-
Algunes vegades a la setmana	5.0	5.9	6.4	3.9	3.0	6.0	10.4	-	4.9	9.0	4.3	2.1	-	-	21.2
Algunes vegades al mes	35.5	38.1	40.1	30.6	32.5	35.0	38.8	39.7	34.0	33.2	47.8	28.0	31.2	22.5	57.7
Menor freqüència	57.4	51.8	52.7	64.4	61.7	56.2	50.8	60.3	58.3	56.1	45.8	66.1	68.8	77.5	21.2
No sap	.1	-	-	-	-	.7	-	-	-	.4	-	-	-	-	-
P10. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...															
Base: Total	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
Al matí	25.8	30.3	38.9	22.9	20.1	31.9	5.5	-	36.7	29.0	28.6	18.0	13.3	-	-
A la tarda	9.2	9.2	10.4	9.2	9.8	7.7	15.4	-	5.7	6.0	10.7	9.4	20.1	22.5	-
A la nit	3.4	1.3	-	3.9	3.2	4.7	10.4	10.4	1.0	3.1	1.4	4.1	5.1	16.3	21.2
Indiferent	60.4	59.2	50.7	63.0	65.3	52.3	66.1	89.6	55.8	61.3	58.7	67.3	61.5	45.0	78.8
No sap	1.2	-	-	.9	1.7	3.3	2.7	-	.8	.6	.7	1.2	-	16.3	-
P11. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...															
Base: Total	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
Només (o gairebé) els dies laborables	46.6	52.9	54.9	40.8	47.7	53.2	26.5	9.8	54.8	49.6	45.0	39.0	44.0	55.0	-
Només els caps de setmana	2.1	.8	.8	2.5	1.9	1.4	5.6	10.0	1.0	1.8	5.5	1.6	-	-	-
Indistintament	50.6	46.3	44.3	55.2	49.4	45.4	65.3	80.2	44.2	48.6	48.8	57.8	53.8	45.0	100.0
No sap	.6	-	-	1.5	.9	-	2.7	-	-	-	.7	1.6	2.2	-	-

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
TOTAL PONDERAT	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
P12. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?															
Base: Total	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
Només un vegada	55.8	50.7	56.7	53.4	60.3	50.9	62.0	70.1	58.6	60.0	46.3	56.8	52.1	83.7	36.5
2 o 3 vegades	32.6	36.0	32.9	39.9	30.2	30.1	12.5	29.9	29.2	32.2	39.9	32.9	42.1	-	-
4 o 5 vegades	6.1	7.0	4.8	3.8	2.9	12.2	15.2	-	7.4	4.0	7.3	3.4	-	16.3	42.3
Més de 5 vegades	4.6	5.4	4.8	1.4	5.6	6.0	7.6	-	4.2	2.7	5.9	5.8	2.9	-	21.2
No sap	1.0	.9	.8	1.4	1.0	.7	2.7	-	.6	1.1	.7	1.2	2.9	-	-
P13. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?															
Base: Total	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
Per motius de feina	25.4	26.0	29.0	21.8	22.1	25.4	51.1	9.8	24.2	27.7	25.3	18.7	18.1	83.7	21.2
Per motius personals	72.0	71.0	69.4	73.7	76.0	72.0	46.1	90.2	74.6	69.6	74.7	73.1	79.8	16.3	78.8
Altres	.9	.8	.8	1.5	1.0	1.1	-	-	.7	.6	-	3.7	-	-	-
No sap	1.7	2.1	.8	3.0	.9	1.5	2.8	-	.6	2.1	-	4.5	2.2	-	-
P14. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?															
Base: Total	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
Sí	89.0	91.2	88.5	90.1	85.8	85.4	92.4	100.0	86.3	88.9	90.3	86.4	96.2	100.0	78.8
No	7.9	6.7	7.5	8.4	9.1	10.0	7.6	-	9.1	7.7	6.9	9.8	3.8	-	21.2
A mitges	2.4	1.3	4.0	1.5	3.9	2.8	-	-	4.0	2.8	1.6	2.9	-	-	-
No sap	.7	.8	-	-	1.3	1.8	-	-	.6	.6	1.2	.9	-	-	-
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	62	9	12	11	16	11	2	0	18	15	11	14	2	0	2
Em van dir que no tenien la informació	12.7	26.4	13.7	19.4	5.1	8.4	-	-	15.5	5.6	17.9	17.4	-	-	-
Em van adreçar a un número equivocat	9.2	10.4	7.2	-	20.0	5.4	-	-	8.9	16.7	14.3	-	-	-	-
Em van donar una informació errònia	22.0	10.2	-	65.4	19.8	19.4	-	-	13.9	21.4	17.8	37.3	42.7	-	-
Estic esperant la resposta	3.8	10.8	-	-	4.9	5.7	-	-	4.5	10.4	-	-	-	-	-
Em van adreçar a un altre lloc	15.6	21.6	6.8	15.2	22.6	13.9	-	-	9.0	17.9	13.4	28.8	-	-	-
Inseguretat de la resposta	8.5	-	6.8	-	9.8	24.9	-	-	12.4	4.2	13.4	7.1	-	-	-
No ho sabien	11.8	-	38.0	-	12.8	5.7	-	-	9.1	15.4	7.7	9.3	57.3	-	-
Atenció dolenta	4.1	10.2	6.9	-	4.9	-	-	-	9.4	-	7.7	-	-	-	-
Problemes tècnics	3.9	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	100.0
Altres	4.0	-	20.5	-	-	-	-	-	9.1	-	7.7	-	-	-	-
No sap	4.5	10.2	-	-	-	16.7	-	-	8.3	8.4	-	-	-	-	-

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
TOTAL PONDERAT	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
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	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
Sí	17.1	18.4	19.8	13.6	22.8	17.0	-	9.8	17.0	16.9	18.1	20.3	18.5	-	-
No	81.4	79.9	79.4	84.5	76.6	80.2	97.3	90.2	81.7	81.7	77.7	79.7	81.5	100.0	100.0
No sap	1.5	1.7	.8	1.9	.7	2.8	2.7	-	1.2	1.5	4.1	-	-	-	-
P15-2. VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?															
Base: Total	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
Sí	33.2	35.4	42.0	34.2	24.0	42.7	22.3	9.8	34.4	34.8	34.5	34.5	25.1	38.8	-
No	59.6	57.0	49.6	62.9	69.1	47.9	75.0	70.1	61.0	55.9	53.7	62.2	70.5	45.0	100.0
No sap	7.3	7.6	8.4	2.9	6.9	9.4	2.7	20.0	4.6	9.3	11.8	3.3	4.4	16.3	-
P15-3. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?															
Base: Total	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
Sí	94.4	98.7	95.6	96.1	95.8	92.0	67.0	100.0	97.5	94.3	96.3	97.8	95.6	55.0	63.5
No	4.4	1.3	4.4	3.9	2.6	7.3	20.3	-	1.9	5.2	3.7	2.2	2.2	22.5	36.5
No sap	1.1	-	-	-	1.6	.7	12.7	-	.6	.4	-	-	2.2	22.5	-
P15-4. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?															
Base: Total	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
Sí	99.2	98.7	98.4	100.0	100.0	98.2	100.0	100.0	99.0	100.0	99.3	97.8	100.0	100.0	100.0
No	.5	1.3	.8	-	-	.7	-	-	.4	-	.7	1.3	-	-	-
No sap	.3	-	.8	-	-	1.1	-	-	.6	-	-	.9	-	-	-
P15-5. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?															
Base: Total	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
Sí	94.8	92.8	91.5	99.1	95.1	94.5	92.4	100.0	94.7	94.2	96.0	95.1	97.8	100.0	63.5
No	5.0	7.2	8.5	.9	4.3	4.8	7.6	-	4.7	5.3	4.0	4.9	2.2	-	36.5
No sap	.2	-	-	-	.6	.7	-	-	.6	.4	-	-	-	-	-
P15-6. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RAPIDAMENT?															
Base: Total	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
Sí	90.0	92.0	88.9	92.3	90.9	81.9	89.7	100.0	88.6	91.1	91.8	88.8	91.1	100.0	63.5
No	9.8	8.0	11.1	7.7	8.5	18.1	10.3	-	10.8	8.9	8.2	11.2	8.9	-	36.5
No sap	.1	-	-	-	.6	-	-	-	.6	-	-	-	-	-	-

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
TOTAL PONDERAT	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
P16. VOSTÈ UTILITZA ALGUN O ALGUNS ALTRES SERVEIS D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?															
Base: Total	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
Sí	40.4	45.0	40.1	35.6	37.8	49.1	28.5	40.1	39.1	44.7	38.9	42.1	36.3	38.8	21.2
No	59.2	55.0	59.1	64.4	61.6	49.5	71.5	59.9	59.7	54.8	60.6	57.9	63.7	61.2	78.8
No sap	.5	-	.8	-	.6	1.4	-	-	1.2	.4	.5	-	-	-	-
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'atencio telefònica	242	49	42	40	48	43	9	11	54	65	49	45	20	7	2
010	42.7	49.6	38.8	46.6	43.1	40.3	36.1	24.5	51.8	40.7	44.0	42.3	30.9	-	100.0
11822/Telefònica	21.9	13.1	31.2	16.5	22.3	23.8	36.4	25.9	16.4	23.9	28.5	18.5	20.0	-	100.0
11811	1.0	-	2.0	2.7	-	1.4	-	-	1.5	-	3.5	-	-	-	-
11888	16.7	18.8	14.2	16.6	18.9	15.9	-	25.0	6.9	22.8	24.1	14.3	18.4	-	-
11818	5.9	9.3	7.0	6.7	-	3.7	-	24.5	11.4	5.2	2.2	2.1	14.0	-	-
Atenció sanitària	.6	1.8	-	-	-	1.5	-	-	-	1.0	1.9	-	-	-	-
Números 900	1.3	4.6	-	-	1.8	-	-	-	-	2.8	-	-	6.6	-	-
Altres	7.4	6.6	7.0	10.7	9.5	6.4	-	-	11.1	4.1	2.2	10.9	15.9	-	-
No sap	9.2	6.6	6.0	5.6	8.7	11.9	54.1	-	4.7	9.5	3.4	10.9	-	100.0	-
No contesta	.8	2.9	-	-	-	1.5	-	-	-	1.0	-	3.1	-	-	-
P18. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?															
Base: Total	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
Sí	97.7	100.0	97.3	99.0	97.0	96.0	100.0	90.2	96.9	96.9	98.6	97.9	97.8	100.0	100.0
No	1.4	-	.8	1.0	1.3	2.5	-	9.8	2.5	1.6	1.4	.9	-	-	-
Altres	.2	-	1.2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.2	-	-
No sap	.7	-	.8	-	1.7	1.5	-	-	.6	1.5	-	1.2	-	-	-
P19. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?															
Base: Total	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
Sí	86.5	87.8	80.3	90.2	91.3	81.6	79.7	90.2	83.1	83.1	89.2	92.0	91.1	77.5	78.8
No	12.3	12.2	17.3	8.8	7.8	15.6	20.3	9.8	15.0	16.1	9.0	8.0	6.7	22.5	21.2
No sap	1.2	-	2.4	1.0	.9	2.8	-	-	1.9	.8	1.8	-	2.2	-	-

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
TOTAL PONDERAT	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
P20. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?															
Base: Total	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
Cada dia	59.0	53.7	65.0	45.5	62.8	58.9	73.6	80.2	54.5	62.2	57.3	59.3	51.0	77.5	100.0
Algunes vegades a la setmana	12.7	13.7	7.2	21.0	12.9	9.8	15.5	-	9.5	10.1	14.1	13.0	23.3	22.5	-
Algunes vegades al mes	3.2	4.2	4.0	.9	3.2	3.2	-	10.0	4.2	5.2	4.2	.9	-	-	-
Menor freqüència	2.4	1.6	2.4	6.3	.6	2.5	-	-	3.2	.9	2.2	2.5	5.8	-	-
Mai / quasi mai	22.4	26.7	21.3	25.2	20.4	25.5	10.8	9.8	28.7	20.8	22.2	24.3	19.9	-	-
No contesta	.2	-	-	1.0	-	-	-	-	-	.8	-	-	-	-	-
P20-1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?															
Base: Es connecta cada dia	354	59	67	51	80	52	23	21	74	90	72	63	28	14	11
Menys d'1 hora	11.2	10.8	16.7	16.3	13.1	6.1	-	-	14.3	14.9	8.6	14.7	-	-	-
1 a 2 hores	27.4	29.1	22.8	22.3	28.5	33.6	10.3	50.0	28.3	28.9	25.2	20.9	36.0	42.0	21.2
2 a 3 hores	19.8	13.2	15.0	21.7	21.3	26.4	21.5	25.2	14.0	23.0	22.8	24.3	16.4	-	21.2
3 a 5 hores	11.2	11.6	14.1	12.7	7.7	16.0	10.3	-	11.7	7.3	13.6	7.7	19.8	-	36.5
5 a 8 hores	9.7	12.5	11.2	11.9	7.4	7.8	3.6	12.3	14.7	10.7	3.5	15.3	5.7	-	-
8 hores	11.1	12.6	4.9	7.5	13.9	7.2	31.3	12.5	7.2	7.6	14.0	10.4	14.2	29.0	21.2
Més de 8 hores	4.7	6.3	7.4	5.4	4.0	1.2	5.6	-	5.4	4.7	7.5	4.7	-	-	-
Altres	.2	-	1.2	-	-	-	-	-	1.1	-	-	-	-	-	-
No sap	4.6	3.9	6.8	2.1	4.1	1.8	17.3	-	3.3	2.9	4.9	2.0	7.9	29.0	-
Base:	337	57	62	50	77	51	19	21	71	88	69	62	26	10	11
Mitjana (en minuts):	209.48	231.69	231.58	214.05	192.72	161.12	304.54	164.42	198.57	201.77	227.56	213.29	190.39	231.61	231.89
Desv.Típica:	238.58	252.51	307.33	272.33	212.56	137.41	183.74	151.94	223.03	269.41	236.79	256.71	154.09	206.46	145.02
P20-2. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA A LA SETMANA?															
Base: Es connecta algunes vegades a la setmana	76	15	8	24	16	9	5	0	13	15	18	14	13	4	0
Menys d'1 hora	10.9	18.2	-	11.4	9.9	14.0	-	-	16.3	6.4	20.5	-	12.4	-	-
1 hora	22.4	12.2	22.5	11.6	37.7	7.0	82.0	-	24.0	25.7	4.7	18.2	21.6	100.0	-
Entre 2 i 3 hores	27.3	18.2	11.0	37.0	24.8	50.4	-	-	28.7	19.5	29.1	33.3	34.0	-	-
Entre 3 i 5 hores	17.2	24.6	22.5	21.0	5.2	21.5	-	-	4.7	28.8	18.4	24.3	12.4	-	-
Més de 5	10.8	6.0	21.9	11.9	17.4	-	-	-	12.5	13.5	9.8	12.1	9.3	-	-
No sap	11.5	20.8	22.1	7.1	5.0	7.1	18.0	-	13.8	6.0	17.5	12.1	10.3	-	-
Base:	68	12	6	22	16	8	4	0	11	14	15	12	12	4	0
Mitjana (en minuts):	154.80	126.97	242.38	180.66	147.04	124.40	60.00	.00	142.96	171.46	142.55	206.96	139.98	60.00	.00
Desv.Típica:	138.41	88.71	184.78	154.23	147.23	54.81	.00	.00	152.75	140.02	107.91	173.05	112.08	.00	.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 SENSE PONDERAR	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
TOTAL PONDERAT	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
P21. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?															
Base: Total	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
Sí	67.0	67.1	69.8	69.3	66.2	61.2	66.4	70.1	62.6	69.6	62.5	67.9	76.6	55.0	100.0
No	33.0	32.9	30.2	30.7	33.8	38.8	33.6	29.9	37.4	30.4	37.5	32.1	23.4	45.0	-
P22. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?															
Base: Total	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
Gencat.cat / Gencat	66.0	65.3	71.1	64.9	67.4	65.0	74.0	40.3	57.3	65.3	70.4	69.5	62.7	100.0	57.7
Altres	.7	-	.8	1.5	.6	1.1	-	-	.6	-	.6	2.5	-	-	-
No sap	32.0	32.2	27.3	33.6	32.0	31.9	26.0	49.9	38.2	34.0	27.5	28.0	37.3	-	42.3
No contesta	1.3	2.5	.8	-	-	2.1	-	9.8	3.9	.6	1.4	-	-	-	-
P22-1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.CAT. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?															
Base: No esmenta espontàniament Gencat.cat	204	38	30	40	42	31	8	16	58	50	37	33	21	0	5
Sí	62.4	63.0	67.9	68.3	67.2	61.5	79.3	16.5	55.1	61.9	55.0	72.3	73.5	-	100.0
No	35.0	33.5	27.9	28.9	32.8	33.4	20.7	83.5	43.8	35.9	45.0	20.9	20.0	-	-
No sap	2.6	3.5	4.3	2.9	-	5.1	-	-	1.0	2.2	-	6.9	6.5	-	-
P22-2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?															
Base: Coneix Gencat.cat	523	96	94	100	114	76	30	13	111	126	109	98	50	18	11
Sí	72.4	66.9	75.1	68.4	78.2	70.1	75.6	80.0	66.5	74.2	74.7	79.2	65.7	61.2	78.8
No	27.2	32.1	24.0	31.6	21.8	29.9	24.4	20.0	32.8	25.8	24.5	20.8	34.3	38.8	21.2
No sap	.3	1.0	.9	-	-	-	-	-	.7	-	.8	-	-	-	-

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
TOTAL PONDERAT	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
P22-3. COM LA VA CONÈIXER?															
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	379	64	71	69	89	54	23	11	74	93	82	77	33	11	9
Trucant al 012	4.5	2.2	5.9	1.6	5.6	4.1	14.4	-	4.1	4.3	6.4	3.1	-	-	26.9
Familiar o amic	14.2	11.6	11.1	16.1	18.6	14.6	13.5	-	11.6	19.2	16.6	9.1	19.8	-	-
Cercadors d'Internet	24.0	27.9	28.9	24.2	21.4	27.4	10.6	-	25.0	27.2	28.6	19.0	15.0	-	46.3
Per la televisió	12.0	11.8	19.4	6.6	5.2	12.2	14.5	50.9	9.9	17.9	11.6	10.9	3.7	-	26.9
Per la ràdio	.9	-	-	3.9	-	1.2	-	-	-	.7	1.3	-	4.9	-	-
Per la premsa	4.5	-	4.1	4.8	4.6	6.4	3.8	24.5	8.2	.7	3.0	6.7	8.5	-	-
Per la revista de la Generalitat	3.5	8.7	-	-	2.8	2.4	17.8	-	1.2	3.7	3.0	3.3	-	36.7	-
A la feina	15.1	13.5	17.6	16.1	15.8	11.7	21.7	-	19.2	10.2	14.9	16.8	13.4	36.7	-
Altres	7.0	7.9	3.6	9.7	9.3	7.7	-	-	5.8	8.0	5.1	10.7	7.3	-	-
No sap	13.6	16.5	8.2	17.1	15.2	12.4	3.9	24.5	14.9	7.9	8.3	18.9	27.3	26.6	-
No contesta	.6	-	1.2	-	1.4	-	-	-	-	-	1.0	1.6	-	-	-
P22-4. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?															
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	379	64	71	69	89	54	23	11	74	93	82	77	33	11	9
Menys d'un mes	61.0	68.3	58.8	50.8	66.2	51.2	74.1	75.5	65.0	61.7	62.6	60.0	40.7	73.4	73.1
D'un a dos mesos	13.8	8.0	17.7	17.1	7.9	24.0	14.5	-	11.9	13.2	10.0	20.4	15.0	-	26.9
Tres o quatre mesos	6.6	8.6	6.4	4.8	6.4	9.5	3.8	-	5.3	4.0	12.0	-	13.8	26.6	-
Més de quatre mesos	17.1	13.8	15.9	24.0	17.7	15.3	7.7	24.5	16.5	18.6	12.4	19.6	30.5	-	-
No sap	1.5	1.4	1.2	3.3	1.8	-	-	-	1.2	2.4	3.0	-	-	-	-
P22-4-1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?															
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	379	64	71	69	89	54	23	11	74	93	82	77	33	11	9
Sí	33.6	41.7	28.1	28.2	34.4	27.6	47.7	50.9	31.7	35.9	37.5	30.7	29.7	36.7	26.9
No	12.5	13.9	18.3	9.0	14.4	4.7	17.8	-	12.1	10.8	9.1	20.2	3.7	36.7	-
No l'havia visitat abans	21.2	18.0	27.7	21.8	18.2	23.7	23.9	-	19.9	19.0	27.3	22.5	12.2	-	46.3
No sap	32.7	26.5	26.0	41.1	32.9	44.0	10.6	49.1	36.2	34.3	26.1	26.6	54.4	26.6	26.9

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
TOTAL PONDERAT	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
P22-4-2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?															
Base: Creu que la pàgina web ha millorat	127	27	20	19	31	15	11	5	23	34	31	24	10	4	2
Accessibilitat	8.5	6.9	4.2	11.5	9.5	14.8	8.2	-	7.3	11.4	10.3	9.3	-	-	-
Claredat	14.7	12.3	12.6	11.3	28.1	8.4	8.2	-	16.4	17.8	12.5	11.2	24.6	-	-
Més informació, més serveis	29.2	36.4	37.4	33.8	16.3	27.8	16.3	49.1	34.9	30.2	24.5	27.7	49.3	-	-
Disseny, imatge	18.1	8.7	12.5	20.4	24.5	19.1	37.3	-	9.6	13.7	10.3	33.0	12.3	100.0	-
Facilitat per buscar/trobar coses (buscador)	15.4	22.1	8.3	17.4	6.8	4.3	30.1	50.9	11.1	19.6	17.7	5.3	13.7	-	100.0
Rapidesa	3.7	3.3	-	5.6	6.8	4.3	-	-	3.8	1.9	6.2	5.3	-	-	-
Altres	2.7	3.3	4.2	-	2.7	6.5	-	-	3.8	-	5.4	4.0	-	-	-
No sap	7.7	6.9	20.8	-	5.3	14.7	-	-	13.1	5.4	13.0	4.0	-	-	-

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
TOTAL PONDERAT	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
P22-5. 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	379	64	71	69	89	54	23	11	74	93	82	77	33	11	9
Base:	350	58	67	63	85	48	22	8	66	88	77	74	28	8	9
Mitjana:	7.49	7.65	7.38	7.67	7.34	7.46	7.17	8.37	7.32	7.66	7.71	7.36	7.41	6.50	7.27
Desv.Típica:	1.21	1.14	1.26	1.13	1.24	1.20	.77	1.69	1.19	1.40	1.23	1.02	1.06	.50	.44
4	.4	-	2.4	-	-	-	-	-	1.1	.9	-	-	-	-	-
5	3.8	1.4	5.3	3.1	5.7	4.6	-	-	5.7	6.2	3.9	-	3.7	-	-
6	15.7	17.3	14.8	12.2	17.7	13.5	17.8	24.5	13.8	12.8	12.1	23.5	15.8	36.7	-
7	24.0	14.3	18.8	20.4	32.9	26.7	48.5	-	23.6	18.2	22.9	28.1	16.5	36.7	73.1
8	32.9	41.7	41.1	36.2	24.1	31.0	26.0	-	37.6	33.7	31.7	31.6	38.3	-	26.9
9	10.2	10.1	8.2	16.9	9.0	6.5	3.9	25.0	3.3	10.9	17.2	11.6	9.8	-	-
10	5.4	5.8	3.5	3.2	6.6	6.4	-	25.9	4.2	11.4	7.0	1.2	-	-	-
NS	7.1	7.2	5.9	8.0	4.1	10.0	3.8	24.5	10.6	5.2	5.2	2.2	15.8	26.6	-
NC	.5	2.2	-	-	-	1.2	-	-	-	.7	-	1.8	-	-	-
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	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
Trucar per telèfon	60.6	66.0	56.6	69.6	54.8	64.5	44.3	50.1	66.1	60.0	56.8	55.5	74.5	38.8	57.7
Accedir per internet	26.3	21.8	28.6	17.3	31.3	22.0	46.2	40.1	23.4	27.5	23.6	29.4	15.4	61.2	42.3
Anar a una oficina d'atenció personal	9.4	7.1	10.0	8.7	10.5	10.3	9.5	9.8	9.2	9.1	12.0	11.6	5.1	-	-
No sap	3.6	5.1	4.8	3.4	3.5	3.2	-	-	1.2	2.7	7.6	3.5	5.1	-	-
No contesta	.2	-	-	1.0	-	-	-	-	-	.8	-	-	-	-	-

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
TOTAL PONDERAT	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
P24. SEXE DE L'ENTREVISTAT															
Base: Total	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
Home	36.1	26.5	33.8	40.0	39.3	40.0	28.6	49.5	39.7	36.5	31.4	35.3	37.5	38.8	36.5
Dona	63.9	73.5	66.2	60.0	60.7	60.0	71.4	50.5	60.3	63.5	68.6	64.7	62.5	61.2	63.5
P25. EDAT DE L'ENTREVISTAT															
Base: Total	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
Fins a 25 anys	7.7	3.8	7.2	9.3	9.1	7.7	17.9	-	6.2	7.3	9.2	5.7	5.1	-	57.7
De 25 a 34	36.6	40.3	37.0	30.7	35.2	33.6	63.0	29.7	33.8	36.0	37.2	38.8	28.1	67.5	42.3
De 35 a 44	25.9	20.7	26.6	32.7	28.6	26.0	2.7	29.9	23.6	21.7	28.6	25.8	39.5	32.5	-
De 45 a 54	13.8	16.8	15.2	9.3	12.2	14.6	5.5	30.6	14.5	18.8	11.5	11.2	17.0	-	-
De 55 a 64	8.9	12.9	7.7	8.8	10.1	6.8	8.2	-	11.2	12.1	7.8	8.5	2.9	-	-
65 i més	7.1	5.5	6.3	9.3	4.8	11.3	2.7	9.8	10.7	4.2	5.7	9.9	7.4	-	-
P26. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER?															
Base: Total	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
Catalunya	83.0	81.5	84.7	88.3	83.8	81.1	76.7	69.9	81.5	76.3	86.8	89.5	83.2	100.0	57.7
Resta d'Espanya	10.8	13.4	12.1	3.8	11.0	10.4	15.7	20.2	13.0	14.8	8.2	7.6	8.9	-	21.2
Estranger	5.9	5.1	3.2	6.8	5.2	7.8	7.6	9.8	5.5	8.2	4.5	3.0	7.9	-	21.2
No contesta	.3	-	-	1.0	-	.7	-	-	-	.8	.5	-	-	-	-
P27-1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?															
Base: Total	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
Català	60.5	63.6	58.2	64.9	58.6	60.9	56.4	50.1	54.0	56.4	57.3	76.6	65.9	77.5	21.2
Castellà	30.9	27.6	34.5	22.5	31.8	30.3	43.6	49.9	37.6	35.5	32.8	18.6	15.4	22.5	78.8
Ambdues per igual	7.3	8.8	5.7	9.6	9.6	5.6	-	-	6.6	6.3	8.6	3.9	18.7	-	-
Altres	.8	-	1.6	1.0	-	2.5	-	-	1.0	1.0	.9	.9	-	-	-
No contesta	.5	-	-	2.0	-	.7	-	-	.8	.8	.5	-	-	-	-
P27-2. I A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?															
Base: Total	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
Català	47.6	47.1	49.9	47.2	55.7	42.4	40.4	30.0	41.2	44.1	49.3	52.0	61.1	38.8	57.7
Castellà	14.7	12.1	14.5	9.8	13.8	17.1	25.8	30.1	16.0	20.5	13.1	11.2	2.9	22.5	21.2
Ambdues per igual	15.3	18.1	19.3	18.0	13.1	12.0	13.1	-	15.0	13.5	18.0	13.4	21.4	-	21.2
No treballa / no estudia	21.4	22.7	16.3	23.0	16.5	28.5	20.8	30.1	25.1	21.1	19.6	22.2	14.6	38.8	-
Altres	.6	-	-	-	1.0	-	-	9.8	1.9	-	-	1.2	-	-	-
No contesta	.4	-	-	2.0	-	-	-	-	.8	.8	-	-	-	-	-

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
TOTAL PONDERAT	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
P27-3. I AMB ELS AMICS?															
Base: Total	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
Català	50.6	54.8	49.1	48.9	49.8	46.7	53.4	59.9	43.8	46.2	48.1	62.8	56.9	55.0	63.5
Castellà	23.8	25.5	21.6	21.4	22.5	29.3	25.8	20.2	27.4	28.8	21.8	18.6	14.0	22.5	36.5
Ambdues per igual	25.1	19.7	28.5	27.8	27.7	24.1	20.9	19.8	27.5	24.2	30.1	18.6	29.1	22.5	-
Altres	.1	-	.8	-	-	-	-	-	.6	-	-	-	-	-	-
No contesta	.4	-	-	2.0	-	-	-	-	.8	.8	-	-	-	-	-
P28. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER EL SEU PARE?															
Base: Total	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
Catalunya	56.2	58.6	59.8	62.2	54.9	48.8	36.6	59.9	57.0	50.0	56.3	63.0	66.8	38.8	36.5
Resta d'Espanya	37.9	35.5	37.0	30.0	39.8	42.0	55.8	40.1	37.5	41.9	38.7	34.1	25.2	61.2	42.3
Estranger	4.6	5.0	3.2	4.4	4.6	6.0	7.6	-	4.3	6.3	3.9	2.1	5.1	-	21.2
No sap	.8	.8	-	1.4	.7	1.8	-	-	.4	.6	.7	.9	2.9	-	-
No contesta	.6	-	-	2.0	-	1.4	-	-	.8	1.2	.5	-	-	-	-
P29. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER LA SEVA MARE?															
Base: Total	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
Catalunya	55.5	59.0	55.0	61.8	53.5	43.2	69.0	50.1	54.4	47.4	57.1	59.7	62.1	83.7	36.5
Resta d'Espanya	38.1	35.1	41.8	28.4	41.6	49.4	23.4	40.1	39.7	42.6	36.4	38.2	32.1	16.3	42.3
Estranger	5.9	5.9	3.2	7.8	4.9	6.0	7.6	9.8	5.1	8.8	6.0	2.1	5.8	-	21.2
No contesta	.6	-	-	2.0	-	1.4	-	-	.8	1.2	.5	-	-	-	-
P30. QUIN ÉS EL NIVELL MAXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?															
Base: Total	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
Sense estudis	1.3	-	1.2	1.0	-	1.4	12.7	-	.4	.4	.9	1.2	-	22.5	-
Estudis primaris no acabats	4.4	4.5	3.2	8.8	1.6	3.5	-	10.4	3.1	4.2	1.2	8.4	9.8	-	-
ESO, EGB, FP-1, Batxiller elemental	21.5	18.4	21.5	19.8	20.6	27.2	10.8	39.9	27.4	20.9	23.4	18.7	15.4	16.3	-
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Modul Professional 2 i 3, Batxiller superior antic	34.3	43.3	33.4	35.1	35.0	28.5	37.5	9.8	25.9	37.3	34.2	30.4	53.9	22.5	57.7
Universitari grau mig	12.0	16.4	8.8	9.9	12.5	12.5	5.6	20.0	12.2	13.3	12.9	14.3	8.4	-	-
Universitari grau superior	25.6	17.4	31.1	22.1	30.3	26.2	33.4	19.8	29.5	22.6	27.3	26.9	9.6	38.8	42.3
No contesta	.9	-	.8	3.4	-	.7	-	-	1.4	1.2	-	-	2.9	-	-

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
TOTAL PONDERAT	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
P31. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?															
Base: Total	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
Treballa per compte propi	16.1	13.5	28.0	11.7	13.8	15.3	18.3	10.0	11.2	22.0	8.8	18.7	20.0	38.8	-
Trabaja per compte d'altri	58.7	62.1	55.7	60.0	64.3	52.6	45.4	59.9	61.5	52.1	66.8	59.0	60.4	-	100.0
No treballa	24.3	24.4	16.3	24.0	21.3	32.1	36.3	30.1	25.7	25.1	23.8	22.2	16.8	61.2	-
No contesta	1.0	-	-	4.3	.6	-	-	-	1.6	.8	.6	-	2.9	-	-
P31-1. VOSTÈ ÉS...															
Base: Treballa per compte propi	97	15	29	13	18	14	6	3	15	32	11	20	11	7	0
Empressari o professional amb assalariats	32.1	25.1	37.6	25.0	16.6	42.7	30.5	100.0	41.5	31.8	31.3	32.4	14.5	42.0	-
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	66.4	65.4	62.4	75.0	83.4	57.3	69.5	-	58.5	68.2	68.7	60.6	85.5	58.0	-
No contesta	1.5	9.5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7.0	-	-	-
Base: Treballa per compte d'altri	352	68	58	68	82	46	14	16	84	76	84	63	34	0	11
Assalariat indefinit	76.6	81.3	78.5	91.2	65.1	79.1	27.1	83.6	78.4	81.0	74.7	80.2	80.5	-	15.3
Assalariat eventual o interí	22.9	18.7	21.5	8.8	33.4	19.5	72.9	16.4	21.6	18.2	25.3	19.8	15.9	-	84.7
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar)	.5	-	-	-	1.5	1.4	-	-	-	.8	-	-	3.6	-	-
Base: No treballa	146	27	17	27	27	28	12	8	35	36	30	24	9	11	0
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	41.2	39.7	43.6	56.8	39.4	44.2	7.4	32.7	52.7	33.4	39.2	50.0	61.4	-	-
Aturat i ha treballat abans	18.5	17.3	14.6	14.2	18.1	24.8	35.1	-	13.6	13.1	17.6	16.5	12.9	63.3	-
Pensionista (abans no ha treballat)	1.4	3.4	-	4.2	-	-	-	-	-	3.1	3.0	-	-	-	-
Aturat i busca la primera feina	2.6	3.3	4.8	-	3.1	4.3	-	-	6.6	2.3	2.1	-	-	-	-
Estudiant	11.8	6.8	-	4.2	22.8	11.1	42.7	-	2.3	16.0	17.7	-	12.9	36.7	-
Mestressa de casa	20.5	20.8	29.4	20.6	13.7	13.4	7.4	67.3	22.5	32.1	12.5	22.3	12.9	-	-
Està de baixa	4.0	8.7	7.6	-	3.0	2.2	7.4	-	2.3	-	7.9	11.3	-	-	-

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOURS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
TOTAL PONDERAT	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
P31-4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?															
Base: Treballa	449	83	87	81	99	60	20	18	100	108	95	83	45	7	11
Públic (administració o empresa pública)	33.6	34.2	34.2	26.3	37.6	29.6	40.6	43.2	29.5	33.3	36.8	35.5	28.5	58.0	36.5
Sector privat	64.4	64.1	63.9	70.2	59.4	70.4	59.4	56.8	68.6	65.1	62.3	59.2	71.5	42.0	63.5
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	1.3	-	1.9	1.3	3.0	-	-	-	1.9	1.6	.9	1.5	-	-	-
No contesta	.7	1.7	-	2.1	-	-	-	-	-	-	-	3.7	-	-	-

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN-		DIUMENGE	DE 8	DE 11	DE 13	DE 16	DE 19	DE 22	DE 1
						A 11	A 13		A 16	A 19	A 22	A 1	A 8		
TOTAL SENSE PONDERAR	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
TOTAL PONDERAT	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
P32. COMARCA DE RESIDÈNCIA															
Base: Total	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
Alt Camp	.1	-	-	-	-	.7	-	-	-	-	.5	-	-	-	-
Alt Empordà	1.6	2.1	-	2.4	-	2.5	7.6	-	-	.4	2.1	.9	5.3	-	21.2
Alt Penedès	3.2	.8	5.2	5.4	3.2	3.2	-	-	3.1	-	4.3	6.4	5.1	-	-
Anoia	1.3	2.5	-	-	2.9	1.4	-	-	1.7	2.3	.6	-	2.2	-	-
Bages	1.5	1.7	.8	1.0	2.9	1.4	-	-	2.1	1.4	2.0	1.2	-	-	-
Baix Camp	1.3	-	1.6	5.4	-	-	-	-	.6	.8	.7	1.6	5.8	-	-
Baix Ebre	.5	-	-	1.5	1.0	-	-	-	-	-	-	2.8	-	-	-
Baix Empordà	.9	3.8	-	-	.6	.7	-	-	2.3	.6	-	1.3	-	-	-
Baix Llobregat	9.2	11.2	9.6	7.2	13.0	9.3	-	-	8.5	3.6	10.7	12.9	19.5	-	-
Baix Penedès	.6	.8	-	-	-	2.2	2.7	-	-	1.3	1.4	-	-	-	-
Barcelonès	6.7	8.0	5.6	3.4	8.8	8.8	-	10.4	4.4	7.8	6.8	5.0	7.5	16.3	15.3
Berguedà	.6	-	2.4	-	-	1.1	-	-	-	.6	1.3	.9	-	-	-
Conca de Barberà	.1	-	-	-	.6	-	-	-	.6	-	-	-	-	-	-
Garraf	1.5	1.7	.8	2.0	1.6	1.4	2.8	-	1.2	3.1	1.4	-	2.2	-	-
Garrigues	.3	.8	.8	-	-	-	-	-	-	-	1.4	-	-	-	-
Garrotxa	.1	-	.8	-	-	-	-	-	.6	-	-	-	-	-	-
Gironès	3.0	4.1	5.7	-	2.6	3.5	2.7	-	4.0	5.2	3.8	-	-	-	-
Maresme	9.4	11.3	10.8	11.3	6.2	8.6	5.5	9.8	9.2	12.3	7.3	10.2	10.1	-	-
Montsià	.8	1.7	.8	1.0	-	1.4	-	-	.4	2.1	1.1	-	-	-	-
Noguera	.5	.9	-	1.0	.9	-	-	-	-	.6	.9	-	2.2	-	-
Osona	3.1	2.5	-	3.4	3.2	3.2	7.6	10.0	1.2	2.8	4.4	2.4	4.5	-	21.2
Pallars Sobirà	.2	.9	-	-	-	-	-	-	-	.6	-	-	-	-	-
Pla de l'Estany	.5	-	-	-	-	3.3	-	-	-	-	-	-	-	16.3	-
Pla d'Urgell	.9	.8	.8	1.9	-	1.5	-	-	1.4	.9	1.5	-	-	-	-
Priorat	.1	-	-	-	.6	-	-	-	.6	-	-	-	-	-	-
Ribera d'Ebre	.1	-	-	-	-	.7	-	-	-	-	.5	-	-	-	-
Ripollès	.1	-	-	-	-	.7	-	-	.4	-	-	-	-	-	-
Segarra	.1	-	.8	-	-	-	-	-	-	-	.7	-	-	-	-
Segrià	3.1	3.0	1.6	-	4.6	1.1	12.7	9.8	3.7	2.4	.6	4.6	-	22.5	-
Selva	1.1	.8	3.2	-	.7	1.4	-	-	1.7	1.8	1.1	-	-	-	-
Solsonès	.1	-	-	-	-	-	2.8	-	-	.6	-	-	-	-	-
Tarragonès	3.3	2.1	3.7	3.9	2.9	1.4	12.7	-	1.0	3.2	1.8	5.3	2.9	22.5	-
Terra Alta	.2	.8	-	-	-	-	-	-	-	-	.7	-	-	-	-
Urgell	.9	.8	2.8	1.4	-	-	-	-	.7	-	1.3	1.2	2.9	-	-
Vallès Occidental	10.1	5.0	9.6	12.2	12.7	11.2	-	19.7	15.2	8.6	7.3	10.9	11.5	-	-
Vallès Oriental	6.8	7.5	3.7	9.3	8.8	2.5	7.6	10.4	2.5	7.1	6.3	9.8	11.7	-	21.2
Barcelona ciutat	26.2	24.4	28.7	26.4	22.1	26.9	35.4	29.9	32.7	29.8	27.7	22.8	6.7	22.5	21.2

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOURS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
TOTAL PONDERAT	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
REGIÓ DE RESIDÈNCIA															
Base: Total	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	46.9	45.5	45.4	50.7	54.2	45.0	15.8	50.3	44.2	42.5	43.9	55.2	67.6	16.3	36.5
Comarques gironines	7.3	10.7	9.8	2.4	3.9	12.1	10.3	-	9.1	8.0	7.0	2.2	5.3	16.3	21.2
Camp de Tarragona	5.5	3.0	5.3	9.3	4.2	4.3	15.4	-	2.8	5.3	4.3	6.9	8.7	22.5	-
Terres de l'Ebre	1.6	2.5	.8	2.5	1.0	2.1	-	-	.4	2.1	2.4	2.8	-	-	-
Àmbit de Ponent	5.8	6.3	6.8	4.3	5.5	2.5	12.7	9.8	5.8	3.9	6.4	5.8	5.1	22.5	-
Comarques centrals	6.6	6.7	3.2	4.4	9.0	7.1	10.4	10.0	4.9	7.7	8.4	4.4	6.7	-	21.2
Alt Pirineu i Aran	.2	.9	-	-	-	-	-	-	-	.6	-	-	-	-	-
Barcelona ciutat	26.2	24.4	28.7	26.4	22.1	26.9	35.4	29.9	32.7	29.8	27.7	22.8	6.7	22.5	21.2
P33. I EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL VIU VOSTÈ?															
Base: Viu a Barcelona ciutat	157	27	30	30	28	24	11	8	45	43	35	24	4	4	2
Ciutat Vella	2.9	3.5	-	5.7	-	2.6	11.7	-	1.4	2.2	-	12.4	-	-	-
Eixample	15.0	25.9	19.6	7.5	11.8	22.2	-	-	16.7	22.0	12.2	9.7	-	-	-
Sants-Montjuïc	10.3	10.4	15.1	15.0	10.4	6.5	-	-	7.2	7.8	8.1	19.1	57.0	-	-
Les Corts	3.8	-	11.0	-	2.9	8.1	-	-	3.6	4.4	7.1	-	-	-	-
Sarrià-Sant Gervasi	10.6	-	8.2	24.1	8.8	12.0	15.5	-	11.0	14.8	7.9	3.9	43.0	-	-
Gràcia	17.9	22.3	5.5	13.0	8.7	16.9	21.4	100.0	21.1	6.3	27.6	16.7	-	-	100.0
Horta	11.0	10.2	14.1	12.9	12.0	13.2	-	-	7.6	11.1	14.0	17.3	-	-	-
Nou Barris	4.7	3.3	2.7	3.7	9.0	5.3	7.6	-	5.2	1.5	5.6	10.4	-	-	-
Sant Andreu	5.7	13.9	2.9	7.3	5.7	2.6	-	-	6.9	8.5	6.3	-	-	-	-
Sant Martí	15.8	10.4	20.9	7.4	22.2	10.7	43.8	-	13.4	21.3	8.8	10.5	-	100.0	-
No contesta	2.2	-	-	3.6	8.6	-	-	-	6.0	-	2.3	-	-	-	-
DIA DE LA SETMANA															
Base: Total	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
Dilluns	18.3	100.0	-	-	-	-	-	-	21.5	24.0	19.5	14.5	9.6	-	-
Dimarts	17.3	-	100.0	-	-	-	-	-	24.4	19.0	25.0	7.2	6.6	-	-
Dimecres	18.8	-	-	100.0	-	-	-	-	7.0	13.2	20.8	28.4	49.1	-	-
Dijous	21.2	-	-	-	100.0	-	-	-	21.1	21.0	12.3	34.3	28.1	-	-
Divendres	14.7	-	-	-	-	100.0	-	-	16.4	15.9	12.8	14.3	6.6	32.5	15.3
Dissabte	5.3	-	-	-	-	-	100.0	-	-	3.1	3.4	1.2	-	67.5	84.7
Diumenge	4.4	-	-	-	-	-	-	100.0	9.5	3.8	6.3	-	-	-	-

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
TOTAL PONDERAT	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
FRANJA HORÀRIA															
Base: Total	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
De 8 a 11 hores	22.8	26.8	32.2	8.5	22.7	25.5	-	49.2	100.0	-	-	-	-	-	-
De 11 a 13 hores	24.2	31.8	26.5	17.1	24.0	26.2	13.9	20.8	-	100.0	-	-	-	-	-
De 13 a 16 hores	21.0	22.4	30.4	23.2	12.2	18.2	13.4	30.0	-	-	100.0	-	-	-	-
De 16 a 19 hores	17.8	14.1	7.4	26.9	28.8	17.4	4.2	-	-	-	-	100.0	-	-	-
De 19 a 22 hores	9.3	4.9	3.5	24.3	12.3	4.1	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-
De 22 a 1 hores	3.0	-	-	-	-	6.6	38.1	-	-	-	-	-	-	100.0	-
De 1 a 8 hores	1.9	-	-	-	-	2.0	30.3	-	-	-	-	-	-	-	100.0
PROVÍNCIA															
Base: Total	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
Barcelona	80.8	77.5	78.2	80.5	84.7	79.7	81.9	90.2	82.3	79.8	80.0	82.4	81.0	61.2	100.0
Girona	7.3	11.5	10.5	5.3	3.9	9.6	2.7	-	10.1	9.1	9.2	2.2	5.3	-	-
Lleida	4.8	6.3	5.2	2.4	5.5	4.4	-	9.8	4.4	3.7	4.2	5.8	5.1	16.3	-
Tarragona	7.1	4.7	6.1	11.8	5.8	6.4	15.4	-	3.3	7.4	6.6	9.6	8.7	22.5	-
NIVELL D'ESTUDIS															
Base: Total	600	110	104	113	127	88	32	26	137	145	126	107	56	18	11
Baix	27.2	22.9	26.0	29.6	22.2	32.1	23.6	50.3	31.0	25.5	25.5	28.3	25.2	38.8	-
Mitjà	34.3	43.3	33.4	35.1	35.0	28.5	37.5	9.8	25.9	37.3	34.2	30.4	53.9	22.5	57.7
Alt	37.7	33.8	39.8	31.9	42.8	38.6	38.9	39.9	41.8	35.9	40.2	41.2	18.0	38.8	42.3
No contesta	.9	-	.8	3.4	-	.7	-	-	1.4	1.2	-	-	2.9	-	-



Regió de residència

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	600	164	277	47	30	10	31	40	1
TOTAL PONDERAT	600	157	281	44	33	10	35	39	1
P1. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?									
Base: Total	600	157	281	44	33	10	35	39	1
Menys de tres mesos	7.0	8.6	7.0	5.4	2.8	9.5	7.5	5.2	-
Entre 3 i 6 mesos	3.3	2.6	4.1	-	4.9	-	-	5.8	-
Entre 6 i 12 mesos	7.1	4.3	5.7	7.2	14.6	22.7	18.1	8.0	-
Entre 1 i 2 anys	21.9	17.8	23.1	29.0	28.8	8.7	13.7	24.7	100.0
Mes de 2 anys	60.5	66.7	59.9	56.3	48.9	59.1	60.6	56.3	-
No sap	.2	-	.2	2.0	-	-	-	-	-
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJÀ?									
Base: Total	600	157	281	44	33	10	35	39	1
Familiar o amic	17.3	19.5	16.3	18.7	2.8	24.7	15.9	26.4	-
Internet	6.9	5.9	7.1	8.8	4.9	-	14.0	4.9	-
Per la televisió	35.2	28.5	34.3	46.4	41.0	39.6	46.3	41.4	-
Per la ràdio	3.8	4.2	3.0	3.8	9.9	-	2.6	4.1	-
A la premsa	9.6	7.7	11.4	4.0	21.0	-	3.6	9.8	-
Revista de la Generalitat	3.9	1.8	5.2	5.7	3.4	-	4.2	-	100.0
Pàgines grogues	2.4	2.8	2.4	3.2	-	9.9	-	2.2	-
Algun altre servei telefònic	3.6	7.7	3.1	-	-	9.5	-	-	-
A la feina	3.8	4.5	4.0	4.0	-	-	3.5	3.2	-
Altres respostes	5.8	7.3	4.9	5.4	10.8	9.9	6.8	-	-
No sap	7.7	10.1	8.3	-	6.2	6.5	3.1	8.0	-
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?									
Base: Total	600	157	281	44	33	10	35	39	1
Molt satisfet	38.6	30.6	42.8	44.6	25.1	46.8	34.1	48.6	-
Bastant satisfet	52.9	58.6	51.2	45.9	60.9	53.2	57.2	38.4	100.0
Regular / Normal	5.8	7.5	3.1	5.6	12.1	-	8.6	13.0	-
Poc satisfet	2.3	2.7	2.8	2.0	1.9	-	-	-	-
Gens satisfet	.3	.6	-	1.9	-	-	-	-	-

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN	
TOTAL SENSE PONDERAR	600	164	277	47	30	10	31	40	1	
TOTAL PONDERAT	600	157	281	44	33	10	35	39	1	
P4. CONCRETAMENT EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI DEL 012(on 0 significa gens satisfet i 10 molt satisfet)										
Base: Total	600	157	281	44	33	10	35	39	1	
Base:	597	157	279	44	32	10	35	39	1	
Mitjana:	8.29	8.04	8.36	8.31	8.16	8.84	8.89	8.30	7.00	
Desv.Típica:	1.32	1.36	1.34	1.28	.99	.68	1.23	1.28	.00	
2	.3	1.3	-	-	-	-	-	-	-	
3	.2	-	.4	-	-	-	-	-	-	
4	.4	.9	.4	-	-	-	-	-	-	
5	2.0	1.1	2.1	5.5	2.4	-	-	2.9	-	
6	4.3	4.5	4.4	4.0	1.9	-	5.0	5.2	-	
7	15.9	19.6	16.7	9.5	10.7	-	9.5	14.4	100.0	
8	33.6	39.9	28.5	32.8	55.0	32.2	22.7	38.4	-	
9	21.2	18.2	22.3	31.3	17.0	51.4	16.7	14.4	-	
10	21.7	14.5	24.5	17.0	10.0	16.4	46.1	24.7	-	
NS	.4	-	.6	-	2.8	-	-	-	-	

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	600	164	277	47	30	10	31	40	1
TOTAL PONDERAT	600	157	281	44	33	10	35	39	1
P5-A. PER DONAR UN BON SERVEI, PER VOSTÈ QUIN ÉS L'ASPECTE MÉS IMPORTANT D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?									
Base: Total	600	157	281	44	33	10	35	39	1
Rapidesa	29.1	35.7	25.7	30.5	27.7	-	39.0	25.3	-
Amabilitat	9.8	3.7	12.9	-	6.8	23.1	7.4	23.7	-
Atenció (personal, al client)	13.3	9.1	15.0	16.6	12.7	43.2	12.8	8.2	-
Tenir molta i bé la informació	12.8	15.1	11.3	11.3	23.0	6.5	21.2	1.6	-
Bona informació	9.2	6.5	11.9	7.1	11.9	-	6.8	3.1	100.0
Resoldre, donar solucions	8.9	12.1	7.3	7.9	4.4	-	4.7	18.7	-
Eficàcia / Eficiència	3.1	2.2	2.8	7.0	-	17.7	-	7.5	-
Professionalitat	4.7	5.5	4.7	7.0	1.9	-	1.8	5.0	-
Llenguatge clar i concís	1.2	-	.6	-	6.8	-	3.6	4.6	-
Interès per resoldre la consulta	2.1	3.7	2.1	2.0	-	-	-	-	-
Preu de trucada (barat, gratuit)	1.0	1.5	1.0	2.1	-	-	-	-	-
Altres	1.1	3.0	.3	-	-	9.5	-	-	-
No sap	3.7	1.9	4.3	8.6	4.9	-	2.6	2.4	-
P5-B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?									
Base: Ha esmentat un primer aspecte	578	154	269	40	32	10	34	38	1
Rapidesa	16.7	18.0	15.1	11.8	21.5	45.5	10.2	21.9	-
Amabilitat	8.3	8.9	6.3	10.8	5.7	-	15.1	13.7	100.0
Atenció (personal, al client)	8.9	11.4	8.0	7.3	5.3	-	15.0	7.0	-
Tenir molta i bé la informació	7.3	4.9	8.5	6.2	7.6	9.9	-	15.6	-
Bona informació	8.9	13.1	8.0	3.8	6.5	12.8	15.1	-	-
Resoldre, donar solucions	8.5	7.2	9.4	8.1	11.8	8.7	2.5	10.8	-
Eficàcia / Eficiència	4.8	3.2	4.0	10.2	14.7	13.2	6.2	-	-
Professionalitat	1.5	2.1	1.0	4.4	2.7	-	-	-	-
Llenguatge clar i concís	.7	1.6	.5	-	-	-	-	-	-
Interès per resoldre la consulta	1.1	.5	1.7	-	-	-	-	2.1	-
Preu de trucada (barat, gratuit)	.8	.4	1.0	2.2	2.0	-	-	-	-
Altres	.8	1.0	.3	3.7	-	-	-	2.1	-
Cap més	31.8	27.6	36.4	31.6	22.1	9.9	35.8	26.8	-

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	600	164	277	47	30	10	31	40	1
TOTAL PONDERAT	600	157	281	44	33	10	35	39	1
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?									
Base: Total	600	157	281	44	33	10	35	39	1
Rapidesa	45.1	53.4	40.2	41.3	48.2	45.5	49.0	46.7	-
Amabilitat	17.8	12.5	18.9	9.9	12.2	23.1	22.1	37.1	100.0
Atenció (personal, al client)	21.9	20.2	22.7	23.3	17.7	43.2	27.5	15.0	-
Tenir molta i bé la informació	19.8	19.9	19.4	16.9	30.2	16.4	21.2	16.9	-
Bona informació	17.8	19.4	19.5	10.5	18.0	12.8	21.5	3.1	100.0
Resoldre, donar solucions	17.1	19.2	16.3	15.3	15.6	8.7	7.2	29.3	-
Eficàcia / Eficiència	7.8	5.3	6.5	16.3	14.0	30.9	6.0	7.5	-
Professionalitat	6.1	7.6	5.6	11.0	4.5	-	1.8	5.0	-
Llenguatge clar i concís	1.8	1.6	1.1	-	6.8	-	3.6	4.6	-
Interès per resoldre la consulta	3.1	4.2	3.7	2.0	-	-	-	2.0	-
Preu de trucada (barat, gratuit)	1.8	1.9	2.0	4.0	1.9	-	-	-	-
Altres	1.8	3.9	.6	3.4	-	9.5	-	2.0	-
No sap	3.7	1.9	4.3	8.6	4.9	-	2.6	2.4	-

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	600	164	277	47	30	10	31	40	1
TOTAL PONDERAT	600	157	281	44	33	10	35	39	1

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

RAPIDESA

Base: Total	600	157	281	44	33	10	35	39	1
Base:	599	157	281	44	33	10	35	39	1
Mitjana:	8.09	8.03	8.08	8.02	8.11	8.75	8.50	7.94	7.00
Desv.Típica:	1.63	1.44	1.66	1.98	1.37	1.13	1.35	2.01	.00
0	.4	-	.4	-	-	-	-	2.9	-
1	.3	-	.3	1.5	-	-	-	-	-
2	.4	1.0	-	2.1	-	-	-	-	-
3	.7	-	1.5	-	-	-	-	-	-
4	.7	.4	.2	1.9	3.9	-	2.4	-	-
5	3.3	3.7	3.2	4.0	2.5	-	-	6.2	-
6	8.2	6.0	10.3	14.0	1.9	-	3.6	6.6	-
7	14.7	17.0	14.0	5.4	15.2	18.6	12.5	19.9	100.0
8	29.9	38.7	27.8	13.5	39.1	24.0	32.3	20.5	-
9	19.0	14.0	18.6	37.3	22.6	21.4	18.8	19.0	-
10	22.2	18.6	23.5	20.3	15.0	36.1	30.4	25.0	-
NS	.2	.5	.2	-	-	-	-	-	-

AMABILITAT

Base: Total	600	157	281	44	33	10	35	39	1
Base:	599	157	280	44	33	10	35	39	1
Mitjana:	8.82	8.74	8.80	9.04	8.68	9.49	8.92	8.96	7.00
Desv.Típica:	1.17	1.09	1.25	1.08	.93	.76	1.01	1.31	.00
0	.2	-	.4	-	-	-	-	-	-
4	.3	.5	-	-	-	-	-	2.0	-
5	.5	-	.5	2.0	-	-	-	2.1	-
6	2.1	2.1	2.9	-	-	-	2.4	-	-
7	7.5	5.6	9.4	8.0	8.1	-	-	6.1	100.0
8	27.3	38.5	22.0	12.3	39.5	16.2	40.1	18.4	-
9	26.5	20.8	29.3	37.7	28.5	18.2	17.9	26.2	-
10	35.5	32.4	35.1	39.9	23.8	65.6	39.6	45.2	-
NS	.2	-	.4	-	-	-	-	-	-

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	600	164	277	47	30	10	31	40	1
TOTAL PONDERAT	600	157	281	44	33	10	35	39	1
PROFESSIONALITAT									
Base: Total	600	157	281	44	33	10	35	39	1
Base:	594	155	277	44	33	10	35	39	1
Mitjana:	8.48	8.37	8.50	8.53	8.06	9.06	8.83	8.65	7.00
Desv.Típica:	1.39	1.32	1.38	1.40	1.16	.90	1.01	1.97	.00
0	.5	.5	.4	-	-	-	-	2.9	-
3	.3	-	.3	-	1.9	-	-	-	-
4	.6	-	.4	4.0	-	-	-	2.0	-
5	.9	.9	1.1	2.0	-	-	-	-	-
6	3.0	4.5	3.3	-	1.9	-	-	2.4	-
7	12.5	13.1	13.5	8.4	18.0	-	8.9	7.6	100.0
8	32.9	38.6	29.8	27.7	52.9	37.6	34.5	19.6	-
9	20.2	16.6	21.0	32.8	13.2	18.6	21.0	22.0	-
10	28.1	24.5	28.8	25.2	12.0	43.8	35.5	43.4	-
NS	1.0	1.3	1.5	-	-	-	-	-	-
ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA									
Base: Total	600	157	281	44	33	10	35	39	1
Base:	599	157	281	44	33	10	35	39	1
Mitjana:	8.38	8.33	8.38	8.54	8.52	8.89	8.19	8.33	7.00
Desv.Típica:	1.65	1.46	1.60	2.08	1.33	.88	1.72	2.31	.00
0	.7	-	.4	4.0	-	-	-	2.9	-
2	.1	-	.2	-	-	-	-	-	-
3	.8	.5	.7	-	-	-	-	4.5	-
4	.6	1.1	.3	-	2.4	-	-	1.5	-
5	3.6	4.1	3.2	2.0	1.9	-	11.6	1.6	-
6	5.2	4.4	6.7	2.2	1.9	-	7.5	3.6	-
7	11.9	12.1	13.7	5.4	5.8	-	16.3	6.9	100.0
8	24.7	32.7	21.3	20.5	39.8	44.6	10.5	17.9	-
9	21.3	17.9	22.5	29.6	19.0	21.4	22.6	18.8	-
10	31.0	27.3	30.9	36.2	29.2	34.0	31.5	42.3	-
NS	.1	-	.2	-	-	-	-	-	-

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	600	164	277	47	30	10	31	40	1
TOTAL PONDERAT	600	157	281	44	33	10	35	39	1
LLENGUATJE CLAR I CONCÍS									
Base: Total	600	157	281	44	33	10	35	39	1
Base:	600	157	281	44	33	10	35	39	1
Mitjana:	8.60	8.42	8.55	8.83	8.90	9.07	8.83	8.89	7.00
Desv.Típica:	1.33	1.48	1.33	.99	1.28	1.17	1.11	1.14	.00
0	.3	.5	.4	-	-	-	-	-	-
2	.1	.5	-	-	-	-	-	-	-
3	.1	.5	-	-	-	-	-	-	-
4	.2	-	.3	-	-	-	-	-	-
5	1.6	2.1	1.0	2.0	3.9	-	2.4	2.0	-
6	2.2	2.8	2.8	-	1.9	-	-	-	-
7	10.8	10.3	13.8	3.4	7.3	18.2	3.5	5.5	100.0
8	31.5	38.0	29.9	29.1	15.4	9.9	36.6	34.4	-
9	21.4	16.8	21.2	39.2	30.1	18.2	21.0	15.3	-
10	31.7	28.5	30.5	26.3	41.5	53.7	36.5	42.8	-
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA									
Base: Total	600	157	281	44	33	10	35	39	1
Base:	596	156	279	44	33	10	35	39	1
Mitjana:	8.41	8.31	8.39	8.75	8.45	9.25	8.36	8.47	7.00
Desv.Típica:	1.49	1.38	1.53	1.25	1.12	.79	1.51	2.00	.00
0	.6	.5	.6	-	-	-	-	2.9	-
3	.3	-	.3	-	-	-	-	2.0	-
4	.3	-	.3	1.9	-	-	-	-	-
5	1.9	1.1	3.1	-	-	-	2.4	-	-
6	5.2	5.1	4.5	4.0	6.3	-	15.9	2.3	-
7	13.4	18.3	13.9	5.3	9.2	-	6.2	10.0	100.0
8	28.1	32.1	25.8	24.6	39.3	21.7	28.6	24.5	-
9	21.4	17.4	22.6	31.7	23.3	31.4	12.8	21.8	-
10	28.2	24.5	27.9	32.4	21.9	46.8	34.1	36.5	-
NS	.7	.9	.9	-	-	-	-	-	-

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	600	164	277	47	30	10	31	40	1
TOTAL PONDERAT	600	157	281	44	33	10	35	39	1
P7-A. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ÉS EL MÉS IMPORTANT?									
Base: Total	600	157	281	44	33	10	35	39	1
Rapidesa	23.2	26.4	21.5	25.8	30.3	19.4	32.7	6.5	-
Amabilitat	16.8	11.5	19.3	22.5	9.3	30.4	15.6	19.1	-
Professionalitat	14.1	18.2	13.0	7.8	17.7	6.5	10.3	12.7	100.0
Adequació de la resposta	26.0	27.9	24.3	22.1	24.2	19.7	18.5	44.8	-
Llenguatge clar i concís	2.9	4.1	3.1	-	-	6.4	5.0	-	-
Interès per resoldre la consulta	13.5	9.5	14.6	13.6	13.5	17.7	17.9	16.8	-
Tot és important	2.3	.9	2.4	8.2	5.1	-	-	-	-
Altres respostes	.6	.5	1.0	-	-	-	-	-	-
No sap	.3	.9	.2	-	-	-	-	-	-
No contesta	.3	-	.6	-	-	-	-	-	-
P7B. I EL SEGON ASPECTE MES IMPORTANT?									
Base: Ha esmentat un primer aspecte	583	155	272	40	32	10	35	39	1
Rapidesa	26.3	27.5	26.0	24.0	12.0	21.7	29.1	36.8	-
Amabilitat	22.5	24.9	19.9	21.1	17.0	47.2	40.0	13.6	100.0
Professionalitat	14.6	12.7	15.5	17.3	19.6	8.7	12.9	12.6	-
Adequació de la resposta	16.4	14.3	15.9	17.1	40.7	6.5	10.8	15.2	-
Llenguatge clar i concís	4.4	4.6	4.2	7.2	-	-	-	10.1	-
Interès per resoldre la consulta	14.4	13.5	17.0	11.1	10.6	15.9	7.2	11.6	-
Cap més	1.5	2.4	1.4	2.2	-	-	-	-	-
P7. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?									
Base: Total	600	157	281	44	33	10	35	39	1
Rapidesa	48.7	53.3	46.6	47.9	41.6	41.1	61.8	43.3	-
Amabilitat	38.7	36.0	38.6	41.9	25.5	77.6	55.6	32.7	100.0
Professionalitat	28.3	30.7	28.0	23.6	36.3	15.2	23.2	25.3	100.0
Adequació de la resposta	41.9	42.0	39.7	37.9	62.9	26.2	29.3	60.0	-
Llenguatge clar i concís	7.2	8.6	7.2	6.6	-	6.4	5.0	10.1	-
Interès per resoldre la consulta	27.4	22.8	31.1	23.8	23.6	33.5	25.1	28.4	-
Tot és important	2.3	.9	2.4	8.2	5.1	-	-	-	-
Altres	.6	.5	1.0	-	-	-	-	-	-
No sap	.3	.9	.2	-	-	-	-	-	-
No contesta	.3	-	.6	-	-	-	-	-	-

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	600	164	277	47	30	10	31	40	1
TOTAL PONDERAT	600	157	281	44	33	10	35	39	1
P8. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. SAP L'HORARI DEL SERVEI DEL 012?									
Base: Total	600	157	281	44	33	10	35	39	1
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	33.7	34.9	30.2	47.1	20.8	31.8	35.0	48.1	100.0
Sí, però s'equivoca	5.5	6.9	7.1	-	4.5	-	2.7	-	-
No	60.7	58.1	62.7	52.9	74.7	68.2	62.3	51.9	-
P9. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012:									
Base: Total	600	157	281	44	33	10	35	39	1
Més d'un cop al dia	.5	.7	.7	-	-	-	-	-	-
Diàriament o pràcticament diària	1.5	1.8	1.4	-	2.4	-	4.0	-	-
Algunes vegades a la setmana	5.0	6.2	4.3	3.6	2.7	-	2.4	12.4	-
Algunes vegades al mes	35.5	35.7	36.6	41.7	32.5	15.2	38.4	23.4	100.0
Menor freqüència	57.4	55.2	57.0	54.7	62.4	84.8	55.1	64.2	-
No sap	.1	.4	-	-	-	-	-	-	-
P10. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...									
Base: Total	600	157	281	44	33	10	35	39	1
Al matí	25.8	25.4	27.3	33.2	21.0	12.8	15.8	25.7	-
A la tarda	9.2	5.5	9.8	6.0	14.5	8.7	20.3	9.4	-
A la nit	3.4	4.0	3.3	6.7	-	-	-	4.2	-
Indiferent	60.4	63.6	57.9	54.1	64.5	78.5	63.8	60.8	100.0
No sap	1.2	1.5	1.6	-	-	-	-	-	-
P11. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...									
Base: Total	600	157	281	44	33	10	35	39	1
Només (o gairebé) els dies laborables	46.6	38.1	50.0	56.1	47.2	29.2	49.4	46.0	100.0
Només els caps de setmana	2.1	2.2	1.6	2.5	-	-	2.4	6.7	-
Indistintament	50.6	59.7	47.0	41.4	52.8	70.8	48.2	47.2	-
No sap	.6	-	1.3	-	-	-	-	-	-

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	600	164	277	47	30	10	31	40	1
TOTAL PONDERAT	600	157	281	44	33	10	35	39	1
P12. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?									
Base: Total	600	157	281	44	33	10	35	39	1
Només un vegada	55.8	55.9	53.1	51.1	69.8	66.5	64.8	56.5	100.0
2 o 3 vegades	32.6	33.0	35.0	29.7	28.3	33.5	24.6	27.9	-
4 o 5 vegades	6.1	5.2	5.2	17.2	1.9	-	5.5	9.3	-
Més de 5 vegades	4.6	4.2	5.9	2.1	-	-	2.4	6.3	-
No sap	1.0	1.8	.9	-	-	-	2.7	-	-
P13. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?									
Base: Total	600	157	281	44	33	10	35	39	1
Per motius de feina	25.4	23.5	22.2	36.8	42.0	9.9	38.3	20.4	100.0
Per motius personals	72.0	74.6	76.5	61.3	47.8	72.5	61.7	71.8	-
Altres	.9	.6	-	2.0	5.1	-	-	5.6	-
No sap	1.7	1.3	1.3	-	5.1	17.7	-	2.3	-
P14. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?									
Base: Total	600	157	281	44	33	10	35	39	1
Sí	89.0	89.3	87.5	90.0	91.0	93.5	97.2	86.4	100.0
No	7.9	8.6	8.5	6.1	3.9	6.5	2.8	11.2	-
A mitges	2.4	2.1	3.1	3.9	2.4	-	-	-	-
No sap	.7	-	.8	-	2.7	-	-	2.4	-
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	62	17	33	4	2	1	1	4	0
Em van dir que no tenien la informació	12.7	12.8	14.8	20.5	-	-	-	-	-
Em van adreçar a un número equivocat	9.2	9.8	5.2	39.2	-	100.0	-	-	-
Em van donar una informació errònia	22.0	14.6	24.3	-	69.2	-	-	40.2	-
Estic esperant la resposta	3.8	8.6	2.9	-	-	-	-	-	-
Em van adreçar a un altre lloc	15.6	17.5	17.7	-	-	-	-	21.4	-
Inseguretat de la resposta	8.5	8.5	6.8	-	30.8	-	100.0	-	-
No ho sabien	11.8	18.5	10.1	19.8	-	-	-	-	-
Atenció dolenta	4.1	-	2.5	20.5	-	-	-	18.2	-
Problemes tècnics	3.9	-	7.4	-	-	-	-	-	-
Altres	4.0	9.7	2.5	-	-	-	-	-	-
No sap	4.5	-	5.8	-	-	-	-	20.2	-

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	600	164	277	47	30	10	31	40	1
TOTAL PONDERAT	600	157	281	44	33	10	35	39	1
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	157	281	44	33	10	35	39	1
Sí	17.1	16.0	17.7	16.1	16.4	-	19.7	21.6	-
No	81.4	82.0	80.9	81.8	80.9	100.0	80.3	78.4	100.0
No sap	1.5	2.0	1.4	2.1	2.7	-	-	-	-
P15-2. VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?									
Base: Total	600	157	281	44	33	10	35	39	1
Sí	33.2	31.1	32.8	41.5	39.2	11.8	33.3	35.5	-
No	59.6	61.9	61.0	50.9	58.0	78.6	55.8	49.5	100.0
No sap	7.3	7.0	6.3	7.6	2.7	9.5	10.9	15.0	-
P15-3. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?									
Base: Total	600	157	281	44	33	10	35	39	1
Sí	94.4	95.2	93.9	96.6	92.7	100.0	88.4	97.9	100.0
No	4.4	3.9	5.6	3.4	7.3	-	-	2.1	-
No sap	1.1	.9	.4	-	-	-	11.6	-	-
P15-4. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?									
Base: Total	600	157	281	44	33	10	35	39	1
Sí	99.2	99.6	98.9	100.0	100.0	100.0	100.0	97.6	100.0
No	.5	.4	.8	-	-	-	-	-	-
No sap	.3	-	.3	-	-	-	-	2.4	-
P15-5. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?									
Base: Total	600	157	281	44	33	10	35	39	1
Sí	94.8	96.0	93.0	96.6	93.5	100.0	98.2	97.6	100.0
No	5.0	3.5	6.8	3.4	6.5	-	1.8	2.4	-
No sap	.2	.5	.2	-	-	-	-	-	-
P15-6. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RAPIDAMENT?									
Base: Total	600	157	281	44	33	10	35	39	1
Sí	90.0	91.1	87.3	93.9	94.2	100.0	95.4	89.9	100.0
No	9.8	8.9	12.4	6.1	5.8	-	4.6	10.1	-
No sap	.1	-	.3	-	-	-	-	-	-

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	600	164	277	47	30	10	31	40	1
TOTAL PONDERAT	600	157	281	44	33	10	35	39	1
P16. VOSTÈ UTILITZA ALGUN O ALGUNS ALTRES SERVEIS D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?									
Base: Total	600	157	281	44	33	10	35	39	1
Sí	40.4	49.0	40.6	38.7	29.7	44.2	20.6	30.1	100.0
No	59.2	50.1	58.9	61.3	70.3	55.8	79.4	69.9	-
No sap	.5	.9	.5	-	-	-	-	-	-
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'atencio telefònica	242	77	114	17	10	4	7	12	1
010	42.7	60.8	43.1	13.7	9.2	-	-	34.5	-
11822/Telefònica	21.9	17.4	22.8	27.9	29.5	14.6	-	38.0	100.0
11811	1.0	1.1	1.0	-	-	14.6	-	-	-
11888	16.7	11.4	15.4	27.4	19.3	43.9	43.5	22.3	-
11818	5.9	8.0	5.6	5.3	-	-	-	8.0	-
Atenció sanitària	.6	-	.8	-	6.5	-	-	-	-
Números 900	1.3	1.2	1.9	-	-	-	-	-	-
Altres	7.4	5.2	9.6	3.6	16.3	-	-	5.1	-
No sap	9.2	6.0	6.6	22.2	11.5	26.8	56.5	-	-
No contesta	.8	-	.6	-	14.2	-	-	-	-
P18. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?									
Base: Total	600	157	281	44	33	10	35	39	1
Sí	97.7	97.5	97.2	98.5	100.0	100.0	100.0	96.8	100.0
No	1.4	2.0	1.7	1.5	-	-	-	-	-
Altres	.2	-	.4	-	-	-	-	-	-
No sap	.7	.5	.7	-	-	-	-	3.2	-
P19. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?									
Base: Total	600	157	281	44	33	10	35	39	1
Sí	86.5	84.7	86.8	83.5	84.8	80.6	97.6	87.3	100.0
No	12.3	15.3	11.8	14.6	8.1	19.4	2.4	12.7	-
No sap	1.2	-	1.4	1.9	7.1	-	-	-	-

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	600	164	277	47	30	10	31	40	1
TOTAL PONDERAT	600	157	281	44	33	10	35	39	1
P20. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?									
Base: Total	600	157	281	44	33	10	35	39	1
Cada dia	59.0	66.1	58.7	60.1	61.2	17.7	48.6	48.6	100.0
Algunes vegades a la setmana	12.7	8.2	13.4	10.7	20.0	21.5	22.6	11.3	-
Algunes vegades al mes	3.2	1.5	2.3	7.6	2.6	-	3.1	13.4	-
Menor freqüència	2.4	2.0	3.1	-	-	-	2.3	4.4	-
Mai / quasi mai	22.4	21.4	22.5	21.6	16.2	60.8	23.4	22.2	-
No contesta	.2	.7	-	-	-	-	-	-	-
P20-1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?									
Base: Es connecta cada dia	354	104	165	26	20	2	17	19	1
Menys d'1 hora	11.2	6.9	9.8	12.9	23.2	-	29.0	12.5	100.0
1 a 2 hores	27.4	22.6	32.6	26.8	10.9	-	15.5	41.5	-
2 a 3 hores	19.8	28.7	16.7	15.3	7.1	-	30.5	10.9	-
3 a 5 hores	11.2	9.7	9.5	23.5	16.4	-	20.1	6.3	-
5 a 8 hores	9.7	5.3	12.9	13.0	8.4	100.0	-	4.7	-
8 hores	11.1	10.1	11.2	5.4	30.0	-	-	15.0	-
Més de 8 hores	4.7	9.3	2.7	-	4.1	-	4.8	4.9	-
Altres	.2	-	.5	-	-	-	-	-	-
No sap	4.6	7.4	4.2	3.1	-	-	-	4.3	-
Base:	337	96	157	25	20	2	17	18	1
Mitjana (en minuts):	209.48	232.45	203.05	171.59	253.24	360.00	124.27	221.65	30.00
Desv.Típica:	238.58	259.44	237.63	136.03	204.31	.09	123.07	323.96	.00
P20-2. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA A LA SETMANA?									
Base: Es connecta algunes vegades a la setmana	76	13	38	5	7	2	8	4	0
Menys d'1 hora	10.9	17.2	16.1	-	-	-	-	-	-
1 hora	22.4	22.5	14.0	13.1	33.3	40.4	66.7	-	-
Entre 2 i 3 hores	27.3	27.3	26.7	48.1	-	59.6	10.5	65.1	-
Entre 3 i 5 hores	17.2	-	17.1	19.6	49.7	-	22.8	14.4	-
Més de 5	10.8	12.9	12.0	-	17.0	-	-	20.5	-
No sap	11.5	20.1	14.1	19.2	-	-	-	-	-
Base:	68	10	32	4	7	2	8	4	0
Mitjana (en minuts):	154.80	159.61	156.10	124.84	230.42	95.79	93.63	182.07	.00
Desv.Típica:	138.41	197.32	141.09	37.87	122.17	29.44	50.25	92.61	.00

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	600	164	277	47	30	10	31	40	1
TOTAL PONDERAT	600	157	281	44	33	10	35	39	1
P21. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?									
Base: Total	600	157	281	44	33	10	35	39	1
Sí	67.0	64.8	70.6	67.4	68.1	34.0	54.9	66.5	100.0
No	33.0	35.2	29.4	32.6	31.9	66.0	45.1	33.5	-
P22. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?									
Base: Total	600	157	281	44	33	10	35	39	1
Gencat.cat / Gencat	66.0	66.9	64.5	71.2	76.5	24.9	73.1	60.5	100.0
Altres	.7	.5	.9	-	2.5	-	-	-	-
No sap	32.0	32.2	32.6	27.4	21.1	75.1	24.5	37.9	-
No contesta	1.3	.4	1.9	1.4	-	-	2.4	1.5	-
P22-1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.CAT. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?									
Base: No esmenta espontàniament Gencat.cat	204	52	100	13	8	7	9	16	0
Sí	62.4	56.5	59.1	69.5	77.7	100.0	62.8	72.6	-
No	35.0	41.4	36.7	30.5	22.3	-	37.2	27.4	-
No sap	2.6	2.2	4.2	-	-	-	-	-	-
P22-2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?									
Base: Coneix Gencat.cat	523	135	240	40	31	10	31	35	1
Sí	72.4	71.2	74.8	68.3	88.0	58.9	63.5	62.4	100.0
No	27.2	28.8	24.4	31.7	12.0	41.1	36.5	37.6	-
No sap	.3	-	.7	-	-	-	-	-	-

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	600	164	277	47	30	10	31	40	1
TOTAL PONDERAT	600	157	281	44	33	10	35	39	1
P22-3. COM LA VA CONÈIXER?									
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	379	96	180	27	28	6	20	22	1
Trucant al 012	4.5	3.3	5.4	6.2	-	-	-	11.0	-
Familiar o amic	14.2	12.6	12.5	9.4	14.5	27.7	30.7	22.1	-
Cercadors d'Internet	24.0	26.3	24.4	28.1	26.5	14.7	18.5	10.8	-
Per la televisió	12.0	12.6	10.4	19.3	10.3	27.6	22.7	2.9	-
Per la ràdio	.9	-	.6	-	8.1	-	-	-	-
Per la premsa	4.5	3.7	5.2	-	5.8	-	13.1	-	-
Per la revista de la Generalitat	3.5	2.3	2.7	-	19.2	-	-	-	100.0
A la feina	15.1	17.7	12.3	20.1	7.3	-	15.1	35.3	-
Altres	7.0	5.9	7.7	8.7	5.3	-	-	14.9	-
No sap	13.6	14.2	18.2	8.2	2.9	30.0	-	2.9	-
No contesta	.6	1.3	.5	-	-	-	-	-	-
P22-4. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?									
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	379	96	180	27	28	6	20	22	1
Menys d'un mes	61.0	67.2	56.7	65.4	66.7	74.5	47.6	63.2	100.0
D'un a dos mesos	13.8	11.4	16.3	14.3	15.2	10.8	11.2	5.9	-
Tres o quatre mesos	6.6	3.8	8.0	3.0	7.0	14.7	5.5	9.7	-
Més de quatre mesos	17.1	15.8	17.4	17.3	11.1	-	35.7	16.1	-
No sap	1.5	1.8	1.5	-	-	-	-	5.2	-
P22-4-1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?									
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	379	96	180	27	28	6	20	22	1
Sí	33.6	37.4	27.7	34.5	39.8	30.0	38.7	50.5	100.0
No	12.5	12.7	13.5	9.3	13.7	14.7	6.5	10.9	-
No l'havia visitat abans	21.2	22.6	22.4	28.8	17.4	27.7	4.7	14.5	-
No sap	32.7	27.3	36.4	27.5	29.0	27.6	50.1	24.1	-

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	600	164	277	47	30	10	31	40	1
TOTAL PONDERAT	600	157	281	44	33	10	35	39	1
P22-4-2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?									
Base: Creu que la pàgina web ha millorat	127	36	50	9	11	2	8	11	1
Accessibilitat	8.5	10.6	12.3	10.2	-	-	-	-	-
Claredat	14.7	14.6	17.8	8.6	7.8	-	16.4	15.2	-
Més informació, més serveis	29.2	44.2	21.3	9.6	36.7	-	58.8	11.4	-
Disseny, imatge	18.1	11.5	13.0	23.8	48.1	100.0	-	29.7	-
Facilitat per buscar/trobar coses (buscador)	15.4	7.3	21.4	23.1	-	-	14.2	27.6	-
Rapidesa	3.7	-	6.0	9.6	-	-	10.6	-	-
Altres	2.7	-	1.8	-	7.4	-	-	16.1	-
No sap	7.7	11.8	6.5	15.2	-	-	-	-	100.0

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	600	164	277	47	30	10	31	40	1
TOTAL PONDERAT	600	157	281	44	33	10	35	39	1
P22-5. 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	379	96	180	27	28	6	20	22	1
Base:	350	92	164	26	25	6	16	21	1
Mitjana:	7.49	7.43	7.48	7.62	7.29	8.19	8.01	7.33	7.00
Desv.Típica:	1.21	1.27	1.26	1.32	.92	.61	1.06	.54	.00
4	.4	.9	.5	-	-	-	-	-	-
5	3.8	4.3	3.8	9.5	2.9	-	-	-	-
6	15.7	20.3	17.8	7.5	14.3	-	6.5	3.7	-
7	24.0	20.1	21.8	17.5	33.8	11.0	21.7	56.7	100.0
8	32.9	33.0	31.3	44.0	34.8	59.0	21.2	34.5	-
9	10.2	12.4	9.1	6.4	5.9	30.0	27.3	-	-
10	5.4	4.9	6.8	9.4	-	-	4.2	-	-
NS	7.1	4.0	8.6	5.7	3.1	-	19.1	5.2	-
NC	.5	-	.4	-	5.1	-	-	-	-
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	157	281	44	33	10	35	39	1
Trucar per telèfon	60.6	64.0	57.7	66.1	62.4	66.5	54.5	65.2	-
Accedir per internet	26.3	27.0	26.3	19.0	23.3	17.7	35.8	25.3	100.0
Anar a una oficina d'atenció personal	9.4	6.3	11.0	11.6	7.6	15.9	7.4	9.5	-
No sap	3.6	2.7	4.6	3.3	6.7	-	2.4	-	-
No contesta	.2	-	.4	-	-	-	-	-	-

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	600	164	277	47	30	10	31	40	1
TOTAL PONDERAT	600	157	281	44	33	10	35	39	1
P24. SEXE DE L'ENTREVISTAT									
Base: Total	600	157	281	44	33	10	35	39	1
Home	36.1	44.6	34.7	28.7	27.4	17.7	31.9	36.7	-
Dona	63.9	55.4	65.3	71.3	72.6	82.3	68.1	63.3	100.0
P25. EDAT DE L'ENTREVISTAT									
Base: Total	600	157	281	44	33	10	35	39	1
Fins a 25 anys	7.7	6.1	8.9	3.7	6.8	17.7	5.5	9.8	-
De 25 a 34	36.6	40.2	29.4	42.4	50.0	31.4	53.8	42.9	-
De 35 a 44	25.9	20.2	30.5	35.1	26.6	-	14.7	21.6	-
De 45 a 54	13.8	10.9	16.5	9.3	9.1	39.1	9.0	11.3	100.0
De 55 a 64	8.9	11.6	8.4	5.5	-	11.8	14.6	7.6	-
65 i més	7.1	10.9	6.3	3.9	7.5	-	2.3	6.8	-
P26. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER?									
Base: Total	600	157	281	44	33	10	35	39	1
Catalunya	83.0	76.9	81.9	83.2	84.8	100.0	94.7	98.4	100.0
Resta d'Espanya	10.8	13.9	11.7	11.4	9.0	-	5.3	1.6	-
Estranger	5.9	9.2	6.0	3.9	6.2	-	-	-	-
No contesta	.3	-	.4	1.4	-	-	-	-	-
P27-1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?									
Base: Total	600	157	281	44	33	10	35	39	1
Català	60.5	53.2	53.8	69.7	74.9	100.0	85.6	82.0	100.0
Castellà	30.9	37.8	37.1	24.4	18.3	-	3.1	10.4	-
Ambdues per igual	7.3	7.1	8.1	2.5	4.9	-	11.3	7.6	-
Altres	.8	1.2	.6	2.0	1.9	-	-	-	-
No contesta	.5	.7	.4	1.4	-	-	-	-	-
P27-2. I A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?									
Base: Total	600	157	281	44	33	10	35	39	1
Català	47.6	41.0	44.1	65.0	61.9	49.2	45.1	68.8	100.0
Castellà	14.7	19.9	17.1	4.0	8.2	-	7.3	4.5	-
Ambdues per igual	15.3	14.6	16.6	16.7	17.4	9.9	16.1	5.6	-
No treballa / no estudia	21.4	22.2	21.8	14.3	12.5	41.0	31.4	17.8	-
Altres	.6	1.6	-	-	-	-	-	3.2	-
No contesta	.4	.7	.4	-	-	-	-	-	-

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	600	164	277	47	30	10	31	40	1
TOTAL PONDERAT	600	157	281	44	33	10	35	39	1
P27-3. I AMB ELS AMICS?									
Base: Total	600	157	281	44	33	10	35	39	1
Català	50.6	41.4	45.0	59.4	65.4	88.2	70.9	76.7	100.0
Castellà	23.8	28.3	28.5	19.4	13.1	-	5.8	8.1	-
Ambdues per igual	25.1	29.1	26.1	21.2	21.6	11.8	23.3	15.2	-
Altres	.1	.5	-	-	-	-	-	-	-
No contesta	.4	.7	.4	-	-	-	-	-	-
P28. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER EL SEU PARE?									
Base: Total	600	157	281	44	33	10	35	39	1
Catalunya	56.2	52.1	48.5	58.7	65.8	87.2	92.3	75.8	100.0
Resta d'Espanya	37.9	39.3	45.3	35.9	31.4	12.8	7.7	20.1	-
Estranger	4.6	6.6	5.4	2.0	2.8	-	-	-	-
No sap	.8	.9	.3	2.1	-	-	-	4.1	-
No contesta	.6	1.1	.4	1.4	-	-	-	-	-
P29. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER LA SEVA MARE?									
Base: Total	600	157	281	44	33	10	35	39	1
Catalunya	55.5	53.2	46.5	63.2	75.4	83.6	88.7	66.2	100.0
Resta d'Espanya	38.1	37.8	47.3	29.3	18.3	16.4	9.0	31.7	-
Estranger	5.9	7.9	5.8	6.1	6.2	-	2.3	2.1	-
No contesta	.6	1.1	.4	1.4	-	-	-	-	-
P30. QUIN ÉS EL NIVELL MAXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?									
Base: Total	600	157	281	44	33	10	35	39	1
Sense estudis	1.3	3.7	.7	-	-	-	-	-	-
Estudis primaris no acabats	4.4	2.8	5.8	4.0	7.5	-	-	3.2	-
ESO, EGB, FP-1, Batxiller elemental	21.5	7.8	26.5	27.2	14.8	55.3	28.2	26.0	-
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Modul Professional 2 i 3, Batxiller superior antic	34.3	33.0	34.5	39.7	23.9	38.3	49.4	27.3	-
Universitari grau mig	12.0	17.6	10.2	6.6	11.2	6.5	4.8	17.9	-
Universitari grau superior	25.6	34.0	21.6	22.5	37.7	-	17.7	25.6	100.0
No contesta	.9	1.1	.7	-	4.9	-	-	-	-

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	600	164	277	47	30	10	31	40	1
TOTAL PONDERAT	600	157	281	44	33	10	35	39	1
P31. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?									
Base: Total	600	157	281	44	33	10	35	39	1
Treballa per compte propi	16.1	9.7	16.4	26.4	20.7	43.9	16.4	17.5	-
Trabaja per compte d'altri	58.7	60.6	58.9	59.3	60.1	15.2	52.2	63.0	100.0
No treballa	24.3	27.9	24.3	14.3	14.4	41.0	31.4	19.5	-
No contesta	1.0	1.9	.4	-	4.9	-	-	-	-
P31-1. VOSTÈ ÉS...									
Base: Treballa per compte propi	97	15	46	11	7	4	6	7	0
Empressari o professional amb assalariats	32.1	32.7	31.9	46.3	-	-	47.7	47.7	-
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	66.4	67.3	65.1	53.7	100.0	100.0	52.3	52.3	-
No contesta	1.5	-	3.0	-	-	-	-	-	-
Base: Treballa per compte d'altri	352	95	166	26	20	1	18	25	1
Assalariat indefinit	76.6	75.0	78.5	76.2	88.0	100.0	68.5	64.0	100.0
Assalariat eventual o interí	22.9	24.3	20.7	23.8	12.0	-	31.5	36.0	-
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar)	.5	.7	.7	-	-	-	-	-	-
Base: No treballa	146	44	68	6	5	4	11	8	0
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	41.2	43.6	42.4	37.6	52.1	52.2	21.6	35.1	-
Aturat i ha treballat abans	18.5	10.4	16.4	28.6	-	47.8	46.8	31.3	-
Pensionista (abans no ha treballat)	1.4	2.6	1.3	-	-	-	-	-	-
Aturat i busca la primera feina	2.6	4.0	1.8	-	17.1	-	-	-	-
Estudiant	11.8	20.5	10.2	-	12.9	-	-	8.4	-
Mestressa de casa	20.5	16.0	24.5	23.8	-	-	31.6	14.8	-
Està de baixa	4.0	2.9	3.4	10.0	17.9	-	-	10.5	-

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	600	164	277	47	30	10	31	40	1
TOTAL PONDERAT	600	157	281	44	33	10	35	39	1
P31-4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?									
Base: Treballa	449	111	212	37	27	6	24	32	1
Públic (administració o empresa pública)	33.6	30.2	33.4	26.9	55.8	11.0	36.2	36.0	100.0
Sector privat	64.4	68.8	63.0	73.1	44.2	89.0	63.8	64.0	-
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	1.3	1.0	2.2	-	-	-	-	-	-
No contesta	.7	-	1.5	-	-	-	-	-	-

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	600	164	277	47	30	10	31	40	1
TOTAL PONDERAT	600	157	281	44	33	10	35	39	1
P32. COMARCA DE RESIDÈNCIA									
Base: Total	600	157	281	44	33	10	35	39	1
Alt Camp	.1	-	-	-	1.9	-	-	-	-
Alt Empordà	1.6	-	-	22.0	-	-	-	-	-
Alt Penedès	3.2	-	6.8	-	-	-	-	-	-
Anoia	1.3	-	-	-	-	-	-	19.6	-
Bages	1.5	-	-	-	-	-	-	22.1	-
Baix Camp	1.3	-	-	-	23.1	-	-	-	-
Baix Ebre	.5	-	-	-	-	30.9	-	-	-
Baix Empordà	.9	-	-	12.7	-	-	-	-	-
Baix Llobregat	9.2	-	19.6	-	-	-	-	-	-
Baix Penedès	.6	-	-	-	11.1	-	-	-	-
Barcelonès	6.7	-	14.3	-	-	-	-	-	-
Berguedà	.6	-	-	-	-	-	-	8.8	-
Conca de Barberà	.1	-	-	-	2.4	-	-	-	-
Garraf	1.5	-	3.2	-	-	-	-	-	-
Garrigues	.3	-	-	-	-	-	5.0	-	-
Garrotxa	.1	-	-	1.9	-	-	-	-	-
Gironès	3.0	-	-	40.7	-	-	-	-	-
Maresme	9.4	-	20.0	-	-	-	-	-	-
Montsià	.8	-	-	-	-	53.1	-	-	-
Noguera	.5	-	-	-	-	-	9.3	-	-
Osona	3.1	-	-	-	-	-	-	47.3	-
Pallars Sobirà	.2	-	-	-	-	-	-	-	100.0
Pla de l'Estany	.5	-	-	6.7	-	-	-	-	-
Pla d'Urgell	.9	-	-	-	-	-	14.9	-	-
Priorat	.1	-	-	-	2.4	-	-	-	-
Ribera d'Ebre	.1	-	-	-	-	6.5	-	-	-
Ripollès	.1	-	-	1.4	-	-	-	-	-
Segarra	.1	-	-	-	-	-	2.4	-	-
Segrià	3.1	-	-	-	-	-	52.8	-	-
Selva	1.1	-	-	14.5	-	-	-	-	-
Solsonès	.1	-	-	-	-	-	-	2.3	-
Tarragonès	3.3	-	-	-	59.1	-	-	-	-
Terra Alta	.2	-	-	-	-	9.5	-	-	-
Urgell	.9	-	-	-	-	-	15.7	-	-
Vallès Occidental	10.1	-	21.5	-	-	-	-	-	-
Vallès Oriental	6.8	-	14.6	-	-	-	-	-	-
Barcelona ciutat	26.2	100.0	-	-	-	-	-	-	-

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	600	164	277	47	30	10	31	40	1
TOTAL PONDERAT	600	157	281	44	33	10	35	39	1
REGIÓ DE RESIDÈNCIA									
Base: Total	600	157	281	44	33	10	35	39	1
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	46.9	-	100.0	-	-	-	-	-	-
Comarques gironines	7.3	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Camp de Tarragona	5.5	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Terres de l'Ebre	1.6	-	-	-	-	100.0	-	-	-
Àmbit de Ponent	5.8	-	-	-	-	-	100.0	-	-
Comarques centrals	6.6	-	-	-	-	-	-	100.0	-
Alt Pirineu i Aran	.2	-	-	-	-	-	-	-	100.0
Barcelona ciutat	26.2	100.0	-	-	-	-	-	-	-
P33. I EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL VIU VOSTÈ?									
Base: Viu a Barcelona ciutat	157	157	0	0	0	0	0	0	0
Ciutat Vella	2.9	2.9	-	-	-	-	-	-	-
Eixample	15.0	15.0	-	-	-	-	-	-	-
Sants-Montjuïc	10.3	10.3	-	-	-	-	-	-	-
Les Corts	3.8	3.8	-	-	-	-	-	-	-
Sarrià-Sant Gervasi	10.6	10.6	-	-	-	-	-	-	-
Gràcia	17.9	17.9	-	-	-	-	-	-	-
Horta	11.0	11.0	-	-	-	-	-	-	-
Nou Barris	4.7	4.7	-	-	-	-	-	-	-
Sant Andreu	5.7	5.7	-	-	-	-	-	-	-
Sant Martí	15.8	15.8	-	-	-	-	-	-	-
No contesta	2.2	2.2	-	-	-	-	-	-	-
DIA DE LA SETMANA									
Base: Total	600	157	281	44	33	10	35	39	1
Dilluns	18.3	17.0	17.8	27.1	9.8	29.3	19.8	18.8	100.0
Dimarts	17.3	18.9	16.8	23.3	16.4	8.7	20.4	8.5	-
Dimecres	18.8	18.9	20.3	6.2	31.5	29.5	14.0	12.6	-
Dijous	21.2	17.9	24.5	11.5	16.1	13.2	20.3	29.2	-
Divendres	14.7	15.1	14.1	24.5	11.3	19.3	6.4	15.9	-
Dissabte	5.3	7.2	1.8	7.5	14.7	-	11.6	8.4	-
Diumenge	4.4	5.0	4.7	-	-	-	7.5	6.7	-

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	600	164	277	47	30	10	31	40	1
TOTAL PONDERAT	600	157	281	44	33	10	35	39	1
FRANJA HORÀRIA									
Base: Total	600	157	281	44	33	10	35	39	1
De 8 a 11 hores	22.8	28.5	21.5	28.6	11.6	6.4	22.9	17.1	-
De 11 a 13 hores	24.2	27.5	21.9	26.7	23.2	31.6	16.5	28.4	100.0
De 13 a 16 hores	21.0	22.1	19.7	20.2	16.4	31.1	23.2	26.9	-
De 16 a 19 hores	17.8	15.4	21.0	5.4	22.1	30.9	17.8	12.0	-
De 19 a 22 hores	9.3	2.4	13.4	6.8	14.6	-	8.1	9.5	-
De 22 a 1 hores	3.0	2.6	1.0	6.7	12.2	-	11.6	-	-
De 1 a 8 hores	1.9	1.5	1.5	5.5	-	-	-	6.1	-
PROVÍNCIA									
Base: Total	600	157	281	44	33	10	35	39	1
Barcelona	80.8	100.0	99.3	8.9	2.7	-	11.6	100.0	-
Girona	7.3	-	.4	84.4	-	-	17.2	-	-
Lleida	4.8	-	-	6.7	-	-	71.1	-	100.0
Tarragona	7.1	-	.3	-	97.3	100.0	-	-	-
NIVELL D'ESTUDIS									
Base: Total	600	157	281	44	33	10	35	39	1
Baix	27.2	14.3	33.0	31.2	22.3	55.3	28.2	29.2	-
Mitjà	34.3	33.0	34.5	39.7	23.9	38.3	49.4	27.3	-
Alt	37.7	51.6	31.8	29.1	48.9	6.5	22.5	43.5	100.0
No contesta	.9	1.1	.7	-	4.9	-	-	-	-