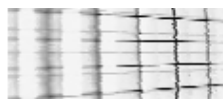


GESOP

E N Q U E S T A



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



**Els usuaris del 012. Satisfacció amb el servei**

## **Tabulacions horitzontals (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	35.7	64.3	7.7	36.2	25.2	14.0	9.7	7.3	26.5	34.3	38.3	.8	59.3	31.7	7.5	1.0	.5
TOTAL PONDERAT	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
P1. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?																		
Base: Total	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
Menys de tres mesos	42	42.1	57.9	6.3	35.6	23.1	14.5	14.6	5.9	28.7	35.9	33.5	1.9	38.4	53.8	5.9	1.9	-
Entre 3 i 6 mesos	20	54.3	45.7	27.5	26.2	32.5	4.9	-	8.9	47.5	18.0	26.2	8.2	34.9	43.6	18.4	3.1	-
Entre 6 i 12 mesos	42	19.4	80.6	6.0	68.1	11.9	7.8	4.5	1.9	19.1	27.6	53.3	-	75.9	21.9	2.2	-	-
Entre 1 i 2 anys	131	36.1	63.9	10.4	41.2	27.0	9.5	8.1	3.8	32.5	32.7	34.0	.9	55.4	32.8	10.2	.7	.9
Mes de 2 anys	363	36.3	63.7	6.0	32.1	27.2	16.6	9.3	8.8	24.6	36.5	38.4	.5	64.3	28.1	6.4	.7	.5
No sap	1	58.6	41.4	-	-	-	-	58.6	41.4	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVES DE QUIN MITJÀ?																		
Base: Total	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
Familiar o amic	104	26.9	73.1	11.2	37.8	29.5	6.0	9.9	5.6	27.8	26.7	44.4	1.1	58.9	33.7	4.6	1.0	1.7
Internet	41	41.2	58.8	21.1	48.2	17.9	8.2	4.7	-	12.5	39.4	39.7	8.4	47.5	39.8	10.1	-	2.6
Per la televisió	211	34.2	65.8	7.4	33.0	28.1	14.5	9.9	7.1	27.5	37.1	35.1	.3	70.7	22.6	6.7	-	-
Per la ràdio	23	30.2	69.8	2.7	28.7	22.8	23.7	4.8	17.3	44.2	17.1	38.7	-	72.1	15.3	12.7	-	-
A la premsa	58	48.4	51.6	5.0	38.1	18.8	13.9	8.4	15.8	27.3	31.0	41.7	-	56.0	31.5	7.1	5.3	-
Revista de la Generalitat	23	34.4	65.6	-	25.1	34.4	20.1	16.7	3.6	21.2	52.3	26.5	-	36.9	45.7	17.4	-	-
Pàgines grogues	14	9.9	90.1	9.9	35.6	37.0	17.4	-	-	53.2	16.8	30.1	-	28.6	46.1	19.6	5.7	-
Algun altre servei telefònic	22	64.7	35.3	-	39.7	21.9	4.2	23.0	11.1	35.4	35.9	28.7	-	44.0	56.0	-	-	-
A la feina	23	27.0	73.0	-	44.7	26.9	22.8	5.6	-	22.2	35.6	42.2	-	56.5	39.8	3.6	-	-
Altres respostes	35	40.4	59.6	4.9	43.2	12.7	22.8	7.8	8.7	42.6	35.6	21.8	-	46.1	48.8	5.1	-	-
No sap	46	45.2	54.8	7.5	37.8	28.4	17.6	3.1	5.6	10.5	40.8	48.7	-	71.0	20.4	8.6	-	-
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?																		
Base: Total	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
Molt satisfet	232	30.0	70.0	5.8	32.5	29.1	13.4	11.7	7.6	25.8	33.7	40.2	.4	59.0	33.3	6.6	.8	.3
Bastant satisfet	318	40.2	59.8	8.9	38.0	25.5	14.8	6.5	6.3	27.9	35.3	35.4	1.4	61.9	29.3	7.3	.8	.7
Regular / Normal	35	40.2	59.8	4.1	55.8	16.5	9.7	6.9	7.1	26.4	30.9	42.7	-	62.5	29.5	6.3	1.7	-
Poc satisfet	14	36.9	63.1	22.2	28.6	6.2	12.7	25.9	4.4	25.5	35.6	39.0	-	51.1	28.4	20.5	-	-
Gens satisfet	2	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	100.0	-	-	-	47.0	53.0	-	-	-

	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	35.7	64.3	7.7	36.2	25.2	14.0	9.7	7.3	26.5	34.3	38.3	.8	59.3	31.7	7.5	1.0	.5
TOTAL PONDERAT	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
P4. CONCRETAMENT EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI DEL 012(on 0 significa gens satisfet i 10 molt satisfet)																		
Base: Total	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
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	2	60.8	39.2	-	39.2	-	-	60.8	-	-	60.8	39.2	-	60.8	-	39.2	-	-
3	1	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-
4	3	56.6	43.4	-	75.8	-	-	-	24.2	43.4	-	56.6	-	56.6	-	43.4	-	-
5	12	20.4	79.6	-	19.3	14.4	31.0	35.4	-	57.3	14.7	28.1	-	65.6	26.7	7.7	-	-
6	26	43.1	56.9	15.5	59.5	8.2	-	3.5	13.3	23.9	30.9	45.2	-	58.5	35.3	3.1	3.2	-
7	95	43.9	56.1	9.5	48.1	24.3	10.7	6.6	.6	18.1	31.5	49.2	1.2	57.7	31.6	8.9	.6	1.2
8	201	39.9	60.1	11.9	34.5	27.0	12.8	7.6	6.2	21.6	37.9	39.2	1.3	65.1	27.5	6.0	.9	.5
9	127	34.0	66.0	5.8	33.0	29.4	12.0	11.1	8.7	26.8	37.9	34.7	.6	57.4	33.9	8.0	.7	-
10	130	26.8	73.2	1.3	30.5	26.7	21.5	8.8	11.1	41.6	28.8	29.0	.5	58.0	33.8	7.0	.7	.5
NS	3	-	100.0	-	35.9	64.1	-	-	-	-	64.1	35.9	-	64.1	35.9	-	-	-

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL SENSE PONDERAR	600	35.7	64.3	7.7	36.2	25.2	14.0	9.7	7.3	26.5	34.3	38.3	.8	59.3	31.7	7.5	1.0	.5
TOTAL PONDERAT	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
P5-A. PER DONAR UN BON SERVEI, PER VOSTÈ QUIN ÉS L'ASPECTE MÉS IMPORTANT D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?																		
Base: Total	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
Rapidesa	174	39.5	60.5	7.5	45.4	24.8	8.4	6.4	7.5	16.0	33.9	50.1	-	61.7	30.6	7.7	-	-
Amabilitat	59	28.9	71.1	6.4	28.9	23.8	20.7	13.6	6.6	28.7	36.4	34.9	-	60.8	30.6	6.7	1.9	-
Atenció (personal, al client)	80	28.4	71.6	9.5	25.9	22.9	22.3	11.7	7.5	41.1	36.0	20.5	2.4	57.4	37.1	3.3	-	2.2
Tenir molta i bé la informació	77	38.1	61.9	12.6	26.3	32.9	7.8	11.8	8.7	28.7	34.6	33.3	3.5	63.6	24.1	10.9	-	1.4
Bona informació	55	49.9	50.1	13.2	37.3	23.8	15.1	9.1	1.4	28.8	32.1	39.1	-	62.5	26.7	9.8	1.1	-
Resoldre, donar solucions	53	32.4	67.6	-	38.7	27.3	16.9	5.5	11.5	22.1	31.5	46.4	-	65.7	30.6	3.7	-	-
Eficàcia / Eficiència	19	47.7	52.3	13.5	39.8	20.3	10.0	7.8	8.6	26.9	25.7	47.4	-	45.9	31.6	18.2	4.3	-
Professionalitat	28	25.5	74.5	-	54.3	19.3	15.4	8.7	2.3	38.7	32.5	28.7	-	39.4	51.2	7.1	2.3	-
Llenguatge clar i concís	7	78.3	21.7	20.9	40.3	26.1	12.7	-	-	22.6	68.4	9.0	-	79.1	20.9	-	-	-
Interès per resoldre la consulta	13	33.1	66.9	5.1	40.3	18.6	6.5	24.4	5.1	7.1	31.8	56.0	5.1	59.4	33.8	-	6.8	-
Preu de trucada (barat, gratuït)	6	10.7	89.3	-	57.0	28.9	14.1	-	-	14.8	28.1	57.0	-	57.0	28.1	14.8	-	-
Altres	6	29.5	70.5	-	19.6	30.2	24.0	-	26.2	59.8	27.5	12.7	-	67.8	19.6	12.7	-	-
No sap	22	24.1	75.9	-	25.9	43.0	20.5	4.1	6.5	55.5	40.8	3.6	-	65.2	26.9	3.6	4.3	-
P5-B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?																		
Base: Ha esmentat un primer aspecte	578	36.6	63.4	8.0	37.0	25.2	13.6	9.1	7.1	26.1	34.1	39.0	.9	60.3	31.1	7.4	.7	.5
Rapidesa	96	36.0	64.0	9.3	40.3	19.3	10.4	13.7	6.9	31.1	32.9	36.1	-	64.4	29.5	5.4	.7	-
Amabilitat	48	30.3	69.7	8.3	44.1	23.0	14.6	6.7	3.4	19.8	30.1	48.5	1.7	61.5	18.0	15.7	4.7	-
Atenció (personal, al client)	52	30.4	69.6	7.9	47.1	34.9	5.7	4.5	-	12.5	48.0	39.4	-	63.0	35.4	1.6	-	-
Tenir molta i bé la informació	42	47.5	52.5	9.3	35.3	29.0	9.5	8.0	8.8	21.4	27.9	50.7	-	75.0	20.7	4.3	-	-
Bona informació	51	38.9	61.1	6.1	39.9	24.3	18.4	9.7	1.6	21.6	28.8	49.6	-	58.9	31.8	9.3	-	-
Resoldre, donar solucions	49	29.9	70.1	-	37.2	24.5	14.6	11.4	12.2	29.3	34.5	36.2	-	66.6	31.8	1.7	-	-
Eficàcia / Eficiència	28	44.4	55.6	2.9	40.9	10.4	29.4	9.6	6.8	17.4	37.3	45.4	-	63.8	32.8	3.4	-	-
Professionalitat	8	43.7	56.3	-	11.2	51.6	-	10.3	26.9	17.9	51.6	30.5	-	69.5	19.2	11.2	-	-
Llenguatge clar i concís	4	64.4	35.6	15.4	16.2	20.3	-	27.6	20.6	20.6	51.8	27.6	-	79.7	20.3	-	-	-
Interès per resoldre la consulta	6	19.7	80.3	-	53.7	19.7	26.6	-	-	-	40.4	59.6	-	54.0	13.3	32.8	-	-
Preu de trucada (barat, gratuït)	5	61.6	38.4	-	57.3	17.6	25.1	-	-	13.3	55.5	31.2	-	44.0	30.9	25.1	-	-
Altres	5	53.8	46.2	36.2	13.6	18.6	-	17.6	14.1	36.2	49.7	-	14.1	64.8	35.2	-	-	-
Cap més	183	36.2	63.8	10.3	30.6	27.4	14.6	7.9	9.2	33.0	31.8	33.1	2.1	51.6	37.2	9.1	.6	1.5

	SEXE		EDAT							NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE- LLÀ	AMB- DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL SENSE PONDERAR	600	35.7	64.3	7.7	36.2	25.2	14.0	9.7	7.3	26.5	34.3	38.3	.8	59.3	31.7	7.5	1.0	.5
TOTAL PONDERAT	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?																		
Base: Total	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
Rapidesa	271	38.2	61.8	8.1	43.6	22.8	9.1	9.0	7.3	21.3	33.6	45.1	-	62.7	30.2	6.9	.2	-
Amabilitat	107	29.6	70.4	7.3	35.7	23.4	17.9	10.5	5.1	24.7	33.5	41.0	.8	61.1	25.0	10.7	3.2	-
Atenció (personal, al client)	131	29.2	70.8	8.9	34.3	27.6	15.8	8.9	4.6	29.9	40.7	27.9	1.5	59.6	36.4	2.6	-	1.3
Tenir molta i bé la informació	119	41.5	58.5	11.4	29.5	31.5	8.4	10.5	8.7	26.1	32.2	39.4	2.3	67.6	22.9	8.6	-	.9
Bona informació	107	44.6	55.4	9.8	38.5	24.0	16.7	9.4	1.5	25.4	30.5	44.2	-	60.7	29.1	9.6	.6	-
Resoldre, donar solucions	103	31.2	68.8	-	38.0	26.0	15.8	8.3	11.9	25.6	33.0	41.5	-	66.1	31.2	2.7	-	-
Eficàcia / Eficiència	47	45.7	54.3	7.2	40.5	14.4	21.6	8.8	7.5	21.2	32.6	46.2	-	56.5	32.3	9.4	1.8	-
Professionalitat	37	29.7	70.3	-	44.4	26.7	11.9	9.1	7.9	33.9	36.9	29.1	-	46.3	43.9	8.1	1.8	-
Llenguatge clar i concís	11	73.3	26.7	18.9	31.7	24.0	8.2	9.8	7.3	21.9	62.5	15.6	-	79.4	20.6	-	-	-
Interès per resoldre la consulta	19	28.7	71.3	3.4	44.7	19.0	13.1	16.4	3.4	4.8	34.6	57.2	3.4	57.6	27.0	10.7	4.6	-
Preu de trucada (barat, gratuït)	11	33.3	66.7	-	57.2	23.9	19.0	-	-	14.2	40.3	45.6	-	51.3	29.4	19.4	-	-
Altres	11	39.6	60.4	15.0	17.1	25.4	14.1	7.3	21.2	50.0	36.7	7.4	5.8	66.5	26.0	7.4	-	-
No sap	22	24.1	75.9	-	25.9	43.0	20.5	4.1	6.5	55.5	40.8	3.6	-	65.2	26.9	3.6	4.3	-

	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	35.7	64.3	7.7	36.2	25.2	14.0	9.7	7.3	26.5	34.3	38.3	.8	59.3	31.7	7.5	1.0	.5
TOTAL PONDERAT	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
P6. EN UNA ESCALA DE 0 A 10, VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL 012 EN RELACIÓ ALS SEGÜENTS ASPECTES DEL SERVEI (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)																		
RAPIDESA																		
Base: Total	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
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	2	-	100.0	-	49.1	-	50.9	-	-	100.0	-	-	-	50.9	-	49.1	-	-
1	2	57.3	42.7	-	42.7	57.3	-	-	-	100.0	-	-	-	-	42.7	57.3	-	-
2	3	-	100.0	-	32.3	32.3	-	35.4	-	-	35.4	64.6	-	67.7	-	32.3	-	-
3	4	34.8	65.2	-	36.3	40.8	-	22.9	-	22.9	20.3	56.9	-	44.6	55.4	-	-	-
4	4	34.6	65.4	-	50.7	-	14.7	-	34.6	20.2	-	79.8	-	100.0	-	-	-	-
5	20	57.1	42.9	5.4	28.9	24.0	16.0	12.7	13.0	38.8	13.3	42.5	5.4	60.3	34.3	-	-	5.4
6	49	42.6	57.4	14.6	42.1	23.2	13.4	1.6	5.1	21.0	30.8	48.2	-	66.4	24.6	8.9	-	-
7	88	40.6	59.4	12.3	47.5	22.6	9.2	4.1	4.3	18.9	37.0	44.1	-	65.2	26.4	7.5	.9	-
8	180	37.3	62.7	9.0	38.7	27.5	10.5	9.1	5.1	29.5	34.3	36.1	-	59.0	34.7	5.0	1.3	-
9	114	32.9	67.1	5.1	33.9	30.5	12.7	11.1	6.7	19.9	36.2	43.2	.7	62.3	28.3	8.6	.8	-
10	133	29.6	70.4	3.7	27.1	23.7	22.0	11.8	11.7	34.7	38.2	24.6	2.5	56.3	34.0	7.7	.7	1.3
NS	1	55.5	44.5	-	55.5	-	44.5	-	-	44.5	-	55.5	-	-	44.5	55.5	-	-
AMABILITAT																		
Base: Total	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
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	1	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-
4	2	100.0	-	49.6	50.4	-	-	-	-	-	49.6	50.4	-	50.4	49.6	-	-	-
5	3	53.9	46.1	46.1	26.4	-	-	27.4	-	73.6	26.4	-	-	27.4	72.6	-	-	-
6	12	38.0	62.0	11.4	47.4	-	21.0	6.5	13.7	12.9	18.0	69.1	-	52.4	34.6	13.1	-	-
7	45	33.9	66.1	12.8	44.0	30.0	9.3	4.0	-	24.7	31.7	43.5	-	61.9	26.6	9.1	2.4	-
8	164	41.5	58.5	6.7	42.7	26.4	12.2	8.1	3.9	24.4	35.7	39.3	.7	61.1	31.7	6.2	.4	.7
9	159	33.5	66.5	9.7	34.5	26.2	10.7	11.4	7.6	19.6	39.6	40.9	-	65.5	27.3	6.8	.4	-
10	213	33.9	66.1	4.8	31.2	26.7	17.9	8.8	10.6	35.6	31.2	31.3	2.0	57.1	33.4	7.4	1.2	.8
NS	1	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE- LLÀ	AMB- DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL SENSE PONDERAR	600	35.7	64.3	7.7	36.2	25.2	14.0	9.7	7.3	26.5	34.3	38.3	.8	59.3	31.7	7.5	1.0	.5
TOTAL PONDERAT	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
PROFESSIONALITAT																		
Base: Total	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
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	3	26.8	73.2	-	62.7	-	37.3	-	-	73.2	-	26.8	-	64.1	-	35.9	-	-
3	2	-	100.0	-	42.7	57.3	-	-	-	-	-	100.0	-	-	57.3	-	42.7	-
4	4	21.3	78.7	21.3	32.5	-	-	23.7	22.5	22.5	77.5	-	-	78.7	21.3	-	-	-
5	5	51.3	48.7	-	27.4	-	15.5	45.8	11.3	73.2	-	26.8	-	72.6	27.4	-	-	-
6	18	43.9	56.1	9.6	53.4	17.6	5.4	4.5	9.5	5.3	20.6	74.1	-	60.3	35.1	4.6	-	-
7	75	40.6	59.4	13.3	40.9	27.5	14.0	3.4	.8	25.4	37.1	37.5	-	56.8	25.8	14.1	3.3	-
8	198	41.7	58.3	9.5	39.3	24.6	12.7	9.2	4.7	22.6	38.9	37.1	1.4	60.5	33.9	5.1	-	.5
9	121	33.6	66.4	5.8	36.0	32.6	7.6	9.7	8.4	23.1	32.0	43.3	1.6	67.1	23.4	7.8	.7	.9
10	168	27.8	72.2	4.7	29.8	23.9	20.4	10.0	11.2	35.7	32.1	31.8	.4	57.3	34.9	6.9	.6	.4
NS	6	63.2	36.8	-	40.3	36.0	13.4	-	10.3	49.7	27.2	23.1	-	53.2	46.8	-	-	-
ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA																		
Base: Total	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
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	4	-	100.0	-	50.1	-	28.6	-	21.4	77.5	22.5	-	-	72.5	-	27.5	-	-
2	1	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-
3	5	34.5	65.5	17.3	26.4	18.5	20.6	17.3	-	-	43.6	56.4	-	64.2	35.8	-	-	-
4	4	20.9	79.1	-	20.9	21.7	41.8	15.6	-	36.1	21.7	42.1	-	78.3	21.7	-	-	-
5	22	55.6	44.4	8.0	60.9	8.0	7.1	4.0	12.1	23.3	31.0	45.7	-	67.0	21.2	8.0	3.8	-
6	31	34.6	65.4	17.2	32.5	18.0	17.6	5.4	9.4	18.8	36.7	44.5	-	52.4	45.0	2.6	-	-
7	71	30.2	69.8	8.0	49.4	27.6	11.8	2.4	.9	17.4	32.6	50.0	-	68.0	16.6	12.1	3.3	-
8	148	46.3	53.7	7.9	44.7	25.1	9.9	7.0	5.4	25.0	36.9	35.7	2.4	62.3	30.9	6.1	-	.7
9	128	36.0	64.0	7.6	30.0	33.5	10.0	12.5	6.4	26.5	33.3	40.2	-	56.2	36.0	7.8	-	-
10	186	29.3	70.7	5.6	28.2	25.0	19.5	11.2	10.4	34.2	33.7	31.2	1.0	58.7	32.7	6.6	1.0	.9
NS	1	-	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-



	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL SENSE PONDERAR	600	35.7	64.3	7.7	36.2	25.2	14.0	9.7	7.3	26.5	34.3	38.3	.8	59.3	31.7	7.5	1.0	.5
TOTAL PONDERAT	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
LLENGUATJE CLAR I CONCÍS																		
Base: Total	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
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	2	42.8	57.2	-	100.0	-	-	-	-	57.2	-	42.8	-	42.8	-	57.2	-	-
2	1	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-
3	1	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-
4	1	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-
5	10	56.1	43.9	16.5	43.9	30.9	-	8.7	-	15.2	25.1	59.7	-	30.1	69.9	-	-	-
6	13	29.4	70.6	4.8	57.2	6.5	7.3	6.2	18.0	11.3	7.0	81.7	-	58.0	30.8	6.2	5.0	-
7	65	43.7	56.3	14.5	42.0	22.2	11.8	7.9	1.5	32.0	33.2	34.8	-	56.1	36.5	7.4	-	-
8	189	43.0	57.0	8.8	36.2	28.8	11.5	8.7	5.9	22.8	37.9	38.1	1.2	62.3	29.4	6.8	.3	1.2
9	128	28.1	71.9	5.9	41.0	27.1	10.9	8.9	6.1	21.0	39.0	39.3	.6	64.6	26.0	8.5	.9	-
10	190	31.4	68.6	5.3	29.8	24.6	19.7	9.8	10.7	34.7	31.1	33.0	1.2	59.7	31.7	6.9	1.4	.3
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA																		
Base: Total	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
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	4	39.6	60.4	-	51.8	-	30.8	17.4	-	77.9	-	22.1	-	70.4	-	29.6	-	-
3	2	48.2	51.8	48.2	-	51.8	-	-	-	-	48.2	51.8	-	-	100.0	-	-	-
4	2	49.5	50.5	49.5	-	-	-	-	50.5	100.0	-	-	-	50.5	49.5	-	-	-
5	11	12.8	87.2	48.4	13.0	-	15.5	8.4	14.7	8.4	48.8	42.8	-	58.8	41.2	-	-	-
6	31	36.2	63.8	10.5	50.9	15.3	10.3	8.0	5.0	21.6	37.7	40.8	-	63.7	27.2	5.5	3.5	-
7	80	49.7	50.3	8.6	55.0	21.5	9.7	4.0	1.1	26.9	30.2	42.9	-	58.1	34.9	6.2	.8	-
8	169	39.8	60.2	9.3	36.3	30.3	10.3	9.5	4.3	20.6	39.3	38.5	1.6	63.4	29.5	6.5	-	.6
9	129	29.3	70.7	5.1	32.0	31.0	12.5	10.0	9.5	23.0	35.4	41.0	.6	62.7	28.1	8.1	1.2	-
10	169	31.7	68.3	3.9	31.4	24.5	21.1	10.3	8.8	36.0	30.7	32.4	1.0	56.6	32.8	8.6	1.0	1.0
NS	4	63.8	36.2	-	20.4	-	-	-	79.6	100.0	-	-	-	79.6	20.4	-	-	-

	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	35.7	64.3	7.7	36.2	25.2	14.0	9.7	7.3	26.5	34.3	38.3	.8	59.3	31.7	7.5	1.0	.5
TOTAL PONDERAT	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
P7-A. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ÉS EL MÉS IMPORTANT?																		
Base: Total	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
Rapidesa	139	25.6	74.4	6.7	38.5	31.4	9.0	7.8	6.6	21.3	36.0	42.3	.5	64.5	27.4	6.9	.8	.4
Amabilitat	101	25.5	74.5	8.9	29.6	18.6	18.0	12.8	12.0	36.5	38.8	23.9	.8	58.3	35.3	5.5	.9	-
Professionalitat	85	43.7	56.3	3.7	37.2	26.3	13.3	14.5	5.0	26.5	35.2	35.0	3.2	52.9	34.7	11.1	-	1.3
Adequació de la resposta	156	42.3	57.7	10.6	40.4	24.2	13.9	7.0	3.9	16.7	30.4	52.2	.7	61.3	30.6	5.6	1.9	.7
Llenguatge clar i concís	17	33.4	66.6	4.7	30.5	33.1	6.5	16.1	9.2	46.1	9.6	44.3	-	63.6	36.4	-	-	-
Interès per resoldre la consulta	81	44.5	55.5	7.8	44.9	22.5	15.7	3.0	6.1	30.7	42.2	27.2	-	58.4	30.4	11.1	-	-
Tot és important	14	76.7	23.3	6.1	-	52.9	13.0	9.5	18.4	68.1	15.4	16.5	-	67.2	22.8	10.0	-	-
Altres respostes	4	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	76.4	23.6	-	-	76.4	23.6	-	-	-
No sap	2	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	70.6	29.4	-	-	100.0	-	-	-	-
No contesta	2	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-
P7B. I EL SEGON ASPECTE MES IMPORTANT?																		
Base: Ha esmentat un primer aspecte	583	35.4	64.6	7.8	37.7	25.1	13.9	9.0	6.5	25.8	34.9	38.4	.9	60.1	31.3	7.2	.9	.5
Rapidesa	153	39.2	60.8	8.7	43.6	20.4	16.6	6.8	3.9	21.0	37.4	40.8	.7	57.1	34.1	7.7	.4	.7
Amabilitat	131	35.9	64.1	6.6	36.8	26.9	13.4	11.4	5.0	28.8	35.8	34.1	1.4	64.5	29.4	4.8	-	1.3
Professionalitat	85	37.4	62.6	9.5	33.0	21.3	14.2	7.7	14.3	27.7	37.3	35.0	-	65.0	22.9	10.2	2.0	-
Adequació de la resposta	96	33.4	66.6	4.1	38.6	35.1	11.0	5.0	6.2	26.8	23.4	48.1	1.7	64.4	30.6	5.0	-	-
Llenguatge clar i concís	25	31.8	68.2	6.8	48.0	25.8	3.7	9.6	6.1	25.3	42.0	32.7	-	62.9	25.9	7.0	4.3	-
Interès per resoldre la consulta	84	27.9	72.1	11.4	29.3	24.6	16.4	12.1	6.2	26.4	37.2	35.5	1.0	47.3	41.3	10.7	.7	-
Cap més	8	45.1	54.9	-	31.1	12.7	11.3	35.1	9.8	34.1	34.8	31.1	-	66.4	22.3	-	11.3	-
P7. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?																		
Base: Total	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
Rapidesa	292	32.7	67.3	7.8	41.2	25.7	13.0	7.2	5.2	21.1	36.8	41.5	.6	60.6	30.9	7.3	.6	.6
Amabilitat	232	31.4	68.6	7.6	33.7	23.3	15.4	12.0	8.0	32.1	37.1	29.6	1.1	61.8	32.0	5.1	.4	.8
Professionalitat	170	40.5	59.5	6.6	35.1	23.8	13.8	11.1	9.6	27.1	36.3	35.0	1.6	58.9	28.8	10.6	1.0	.7
Adequació de la resposta	252	38.9	61.1	8.2	39.7	28.3	12.8	6.2	4.8	20.6	27.7	50.6	1.1	62.5	30.6	5.4	1.2	.4
Llenguatge clar i concís	43	32.4	67.6	5.9	40.9	28.7	4.8	12.2	7.4	33.7	28.8	37.5	-	63.2	30.1	4.1	2.5	-
Interès per resoldre la consulta	165	36.1	63.9	9.6	37.0	23.5	16.1	7.7	6.1	28.5	39.6	31.4	.5	52.8	36.0	10.9	.4	-
Tot és important	14	76.7	23.3	6.1	-	52.9	13.0	9.5	18.4	68.1	15.4	16.5	-	67.2	22.8	10.0	-	-
Altres	4	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	76.4	23.6	-	-	76.4	23.6	-	-	-
No sap	2	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	70.6	29.4	-	-	100.0	-	-	-	-
No contesta	2	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS A 25 ANYS	DE 25 A 34 ANYS	DE 35 A 44 ANYS	DE 45 A 54 ANYS	DE 55 A 64 ANYS	65 I MÉS ANYS	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE- LLÀ	AMB- DUES	ALTRES	NC
TOTAL SENSE PONDERAR	600	35.7	64.3	7.7	36.2	25.2	14.0	9.7	7.3	26.5	34.3	38.3	.8	59.3	31.7	7.5	1.0	.5
TOTAL PONDERAT	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
P8. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. SAP L'HORARI DEL SERVEI DEL 012?																		
Base: Total	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	202	39.0	61.0	8.1	37.6	27.3	13.9	6.7	6.5	21.6	37.6	40.8	-	66.7	26.9	6.3	-	-
Sí, però s'equivoca	33	37.2	62.8	-	42.7	16.5	25.3	8.0	7.6	26.3	36.1	37.5	-	50.1	39.7	8.2	1.9	-
No	364	34.4	65.6	8.2	35.5	25.9	12.8	10.2	7.4	30.3	32.3	35.9	1.4	58.0	32.4	7.7	1.2	.8
P9. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012:																		
Base: Total	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
Més d'un cop al dia	3	20.2	79.8	-	62.3	37.7	-	-	-	-	37.7	62.3	-	79.8	20.2	-	-	-
Diàriament o pràcticament diària	9	15.4	84.6	9.8	55.8	25.6	8.8	-	-	24.2	6.7	69.1	-	55.6	35.4	9.0	-	-
Algunes vegades a la setmana	30	26.2	73.8	11.6	32.9	32.9	17.4	3.1	2.0	13.1	28.0	58.9	-	57.1	35.0	7.9	-	-
Algunes vegades al mes	213	32.6	67.4	10.0	42.8	25.1	11.5	6.5	4.2	19.1	43.3	36.6	1.1	59.0	33.4	6.5	1.1	-
Menor freqüència	344	39.9	60.1	5.9	32.4	25.7	15.2	11.3	9.4	33.6	30.1	35.5	.9	61.6	29.1	7.7	.8	.8
No sap	1	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-
P10. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...																		
Base: Total	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
Al matí	155	19.9	80.1	3.8	41.2	28.5	13.7	8.4	4.4	19.6	34.9	43.6	1.9	47.6	38.7	10.4	1.9	1.4
A la tarda	55	47.7	52.3	10.8	34.6	36.5	5.3	2.9	9.9	27.6	41.4	31.0	-	58.9	35.4	5.6	-	-
A la nit	20	62.7	37.3	4.4	48.0	28.0	19.6	-	-	40.6	28.7	30.7	-	61.1	38.9	-	-	-
Indiferent	363	39.9	60.1	9.2	34.7	22.5	15.1	10.1	8.4	29.9	33.4	36.1	.6	65.7	26.9	6.7	.6	.2
No sap	7	30.3	69.7	-	15.4	54.2	-	30.4	-	12.3	30.3	57.4	-	87.8	12.2	-	-	-
P11. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...																		
Base: Total	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
Només (o gairebé) els dies laborables	280	33.2	66.8	5.3	38.6	29.9	12.6	8.4	5.2	25.0	32.4	41.0	1.7	56.6	33.7	7.8	1.0	.8
Només els caps de setmana	13	59.3	40.7	18.2	40.8	41.0	-	-	-	7.0	16.2	76.8	-	84.3	7.0	8.6	-	-
Indistintament	304	38.2	61.8	9.5	35.0	21.8	15.4	9.6	8.7	30.0	37.3	32.5	.2	62.6	29.8	6.8	.7	.2
No sap	4	-	100.0	-	-	-	32.2	22.8	45.0	22.8	-	77.2	-	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	35.7	64.3	7.7	36.2	25.2	14.0	9.7	7.3	26.5	34.3	38.3	.8	59.3	31.7	7.5	1.0	.5
TOTAL PONDERAT	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
P12. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?																		
Base: Total	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
Només un vegada	335	39.2	60.8	8.5	33.3	23.5	15.2	10.9	8.6	29.7	32.2	37.0	1.1	62.0	29.5	6.7	1.0	.8
2 o 3 vegades	196	33.0	67.0	3.8	40.0	30.4	13.4	6.9	5.5	22.7	37.8	38.7	.7	59.3	31.7	8.1	.9	-
4 o 5 vegades	36	27.4	72.6	18.9	42.1	23.7	8.3	4.8	2.2	32.1	29.7	38.2	-	63.9	30.9	5.2	-	-
Més de 5 vegades	27	26.6	73.4	12.1	43.2	27.9	11.1	3.5	2.2	13.4	46.1	40.5	-	48.0	42.7	9.3	-	-
No sap	6	60.2	39.8	-	46.9	13.3	-	15.4	24.4	64.0	15.4	20.6	-	50.7	33.9	15.4	-	-
P13. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?																		
Base: Total	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
Per motius de feina	153	34.0	66.0	6.5	53.3	23.8	11.8	4.7	-	22.0	33.0	44.3	.7	57.3	34.4	5.2	2.4	.7
Per motius personals	432	37.2	62.8	8.0	30.9	27.2	14.4	10.3	9.3	28.6	35.7	34.7	1.0	60.6	30.7	8.1	.3	.4
Altres	6	37.5	62.5	-	67.3	15.8	16.9	-	-	-	15.8	84.2	-	84.2	15.8	-	-	-
No sap	10	17.0	83.0	17.0	8.9	8.2	18.6	20.7	26.5	57.7	6.5	35.8	-	93.5	-	6.5	-	-
P14. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?																		
Base: Total	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
Sí	534	36.3	63.7	7.1	36.8	26.7	13.5	8.4	7.4	27.0	35.2	36.9	.8	61.5	30.7	6.6	.7	.5
No	47	35.5	64.5	9.9	38.7	19.6	12.5	13.2	6.2	29.2	22.6	48.1	-	59.4	26.5	11.0	3.1	-
A mitges	15	36.3	63.7	19.3	25.1	17.3	26.8	11.5	-	21.1	43.7	29.6	5.6	26.9	51.7	21.4	-	-
No sap	4	19.4	80.6	15.0	22.0	20.5	23.1	19.4	-	39.9	15.0	45.1	-	60.1	39.9	-	-	-
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	35.7	64.3	12.1	35.5	19.0	15.9	12.8	4.7	27.3	27.6	43.8	1.3	51.7	32.5	13.5	2.3	-
Em van dir que no tenien la informació	8	34.5	65.5	17.8	35.1	13.8	21.2	12.1	-	33.3	39.4	27.3	-	50.7	49.3	-	-	-
Em van adreçar a un número equivocat	6	43.1	56.9	-	45.0	14.9	26.0	14.1	-	14.9	14.9	70.2	-	85.9	14.1	-	-	-
Em van donar una informació errònia	14	23.8	76.2	-	48.2	18.6	20.9	-	12.4	52.5	12.1	35.4	-	55.5	25.1	14.7	4.7	-
Estic esperant la resposta	2	33.6	66.4	-	33.6	39.5	-	-	26.9	66.4	-	33.6	-	-	66.4	33.6	-	-
Em van adreçar a un altre lloc	10	48.2	51.8	14.7	19.6	17.2	18.1	30.4	-	6.4	57.2	28.0	8.4	41.0	23.4	35.6	-	-
Inseguretats de la resposta	5	42.3	57.7	12.2	15.5	33.5	11.8	15.5	11.6	33.7	-	66.3	-	57.0	43.0	-	-	-
No ho sabien	7	23.0	77.0	-	39.6	28.5	20.2	11.8	-	11.8	25.6	62.6	-	62.7	17.3	8.8	11.2	-
Atenció dolenta	3	64.6	35.4	64.6	-	-	-	35.4	-	32.8	67.2	-	-	35.4	64.6	-	-	-
Problemes tècnics	2	-	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-
Altres	2	33.1	66.9	-	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	66.9	-	33.1	-	-
No sap	3	67.9	32.1	-	44.9	32.1	-	23.1	-	23.1	-	76.9	-	55.1	21.8	23.1	-	-

	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	35.7	64.3	7.7	36.2	25.2	14.0	9.7	7.3	26.5	34.3	38.3	.8	59.3	31.7	7.5	1.0	.5
TOTAL PONDERAT	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
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	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
Sí	103	27.5	72.5	5.9	38.8	25.8	13.0	5.5	10.9	23.3	42.1	34.0	.6	58.5	29.9	9.9	1.1	.6
No	488	37.7	62.3	7.8	36.0	26.4	14.0	9.7	6.3	27.4	33.2	38.7	.7	60.8	31.3	6.8	.8	.2
No sap	9	47.3	52.7	21.3	46.1	-	16.3	6.9	9.5	57.3	6.9	23.9	11.9	64.7	23.4	-	-	11.9
P15-2. VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?																		
Base: Total	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
Sí	199	34.7	65.3	5.6	29.1	27.9	13.6	13.3	10.5	34.7	31.4	31.7	2.1	55.5	33.2	9.7	.6	.9
No	358	37.3	62.7	9.2	41.2	23.2	14.8	6.6	4.9	23.1	36.6	40.3	-	62.8	30.6	5.6	1.0	-
No sap	44	32.3	67.7	4.4	32.8	38.5	7.2	8.0	9.2	25.8	28.8	42.9	2.5	64.6	23.4	9.6	-	2.5
P15-3. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?																		
Base: Total	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
Sí	567	35.9	64.1	6.7	35.9	26.7	14.2	9.2	7.3	26.6	34.1	38.4	.9	62.5	28.7	7.6	.8	.5
No	27	45.2	54.8	26.4	42.4	15.1	9.8	4.1	2.3	45.4	28.7	25.9	-	11.0	86.6	-	2.4	-
No sap	7	12.0	88.0	18.0	72.4	-	-	-	9.6	-	78.4	21.6	-	88.0	-	12.0	-	-
P15-4. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?																		
Base: Total	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
Sí	595	36.2	63.8	7.4	36.9	26.0	13.6	9.0	7.2	27.1	34.2	37.8	.9	60.7	30.7	7.3	.8	.5
No	3	29.2	70.8	78.6	-	21.4	-	-	-	50.5	49.5	-	-	-	100.0	-	-	-
No sap	2	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	46.0	54.0	-	100.0	-	-	-	-
P15-5. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?																		
Base: Total	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
Sí	569	36.6	63.4	6.5	36.8	26.1	13.9	9.1	7.5	27.3	33.4	38.3	.9	61.3	30.0	7.4	.9	.5
No	30	23.2	76.8	30.7	31.6	22.4	12.4	2.9	-	23.4	52.7	24.0	-	46.6	50.2	3.2	-	-
No sap	1	100.0	-	-	55.5	-	-	44.5	-	44.5	-	55.5	-	44.5	-	55.5	-	-
P15-6. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RAPIDAMENT?																		
Base: Total	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
Sí	540	36.4	63.6	6.1	37.4	26.6	14.0	8.7	7.1	26.9	34.2	38.3	.6	60.6	30.9	7.2	.9	.3
No	59	32.5	67.5	20.8	29.6	19.4	12.7	10.6	6.9	29.7	34.6	32.5	3.2	60.1	30.1	8.0	-	1.8
No sap	1	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS A 25 ANYS	DE 25 A 34 ANYS	DE 35 A 44 ANYS	DE 45 A 54 ANYS	DE 55 A 64 ANYS	65 I MÉS ANYS	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE- LLÀ	AMB- DUES	ALTRES	NC
TOTAL SENSE PONDERAR	600	35.7	64.3	7.7	36.2	25.2	14.0	9.7	7.3	26.5	34.3	38.3	.8	59.3	31.7	7.5	1.0	.5
TOTAL PONDERAT	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
P16. VOSTÈ UTILITZA ALGUN O ALGUNS ALTRES SERVEIS D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?																		
Base: Total	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
Sí	242	36.2	63.8	7.4	32.7	25.5	17.0	9.8	7.7	23.4	35.3	40.2	1.1	60.9	28.0	9.1	1.5	.5
No	355	35.7	64.3	7.9	39.2	26.1	11.8	8.4	6.6	29.5	33.9	35.8	.7	60.7	32.7	5.8	.4	.5
No sap	3	77.7	22.3	-	49.4	28.3	-	-	22.3	50.6	-	49.4	-	-	72.1	27.9	-	-
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	36.2	63.8	7.4	32.7	25.5	17.0	9.8	7.7	23.4	35.3	40.2	1.1	60.9	28.0	9.1	1.5	.5
010	103	30.7	69.3	5.9	29.5	22.9	18.1	14.9	8.6	19.1	28.5	51.2	1.1	60.9	24.7	11.5	1.7	1.1
11822/Telefònica	53	32.6	67.4	10.1	35.0	24.1	24.5	2.7	3.6	26.2	42.5	31.2	-	63.7	26.5	8.0	1.8	-
11811	3	75.5	24.5	-	24.5	32.3	43.2	-	-	-	24.5	75.5	-	100.0	-	-	-	-
11888	40	44.9	55.1	11.8	35.6	27.0	12.9	4.1	8.7	22.5	45.3	32.2	-	60.5	30.4	4.3	4.8	-
11818	14	45.4	54.6	-	31.7	33.0	24.6	10.7	-	18.1	21.3	60.6	-	57.2	37.1	5.7	-	-
Atenció sanitària	2	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-
Números 900	3	27.0	73.0	27.0	30.1	42.9	-	-	-	-	57.1	42.9	-	30.1	69.9	-	-	-
Altres	18	43.5	56.5	14.1	29.3	26.0	7.2	14.4	9.1	16.0	54.1	20.8	9.1	40.2	41.7	18.1	-	-
No sap	22	27.5	72.5	6.3	36.3	29.6	7.1	8.9	11.7	42.3	45.7	12.0	-	66.0	29.9	4.0	-	-
No contesta	2	31.3	68.7	-	31.3	-	68.7	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-
P18. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?																		
Base: Total	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
Sí	586	36.3	63.7	7.8	36.6	26.3	13.9	8.6	6.8	26.6	34.4	38.2	.9	60.3	31.3	7.1	.8	.5
No	8	30.9	69.1	7.3	40.3	10.1	-	11.4	30.9	62.8	17.4	19.8	-	59.7	17.7	22.6	-	-
Altres	1	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-
No sap	4	30.5	69.5	-	15.2	-	39.5	45.3	-	45.3	39.5	15.2	-	79.9	20.1	-	-	-
P19. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?																		
Base: Total	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
Sí	519	35.0	65.0	7.9	35.2	27.5	13.2	9.4	6.8	27.0	34.6	37.5	.9	61.7	29.9	6.8	1.0	.5
No	74	40.3	59.7	4.4	45.9	14.2	19.5	6.4	9.6	30.0	30.8	38.3	.9	53.4	35.7	10.9	-	-
No sap	7	71.9	28.1	28.1	44.9	27.0	-	-	-	11.4	47.7	40.9	-	45.0	55.0	-	-	-

	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	35.7	64.3	7.7	36.2	25.2	14.0	9.7	7.3	26.5	34.3	38.3	.8	59.3	31.7	7.5	1.0	.5
TOTAL PONDERAT	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
P20. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?																		
Base: Total	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
Cada dia	354	40.8	59.2	10.6	42.2	27.5	13.8	4.4	1.4	15.2	33.2	50.9	.7	57.9	34.6	6.5	1.0	-
Algunes vegades a la setmana	76	29.2	70.8	3.9	48.4	30.7	7.0	3.3	6.7	21.9	43.9	34.2	-	70.1	20.6	8.5	.8	-
Algunes vegades al mes	19	40.1	59.9	4.1	47.3	40.3	-	-	8.3	39.0	31.2	29.8	-	60.2	31.3	8.4	-	-
Menor freqüència	14	53.1	46.9	13.1	23.3	5.8	6.3	35.8	15.7	34.9	48.8	11.9	4.5	78.1	10.1	11.7	-	-
Mai / quasi mai	134	25.4	74.6	2.1	15.3	18.3	20.6	22.4	21.3	59.4	30.0	8.9	1.6	59.8	29.5	7.9	.7	2.1
No contesta	1	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-
P20-1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?																		
Base: Es connecta cada dia	354	40.8	59.2	10.6	42.2	27.5	13.8	4.4	1.4	15.2	33.2	50.9	.7	57.9	34.6	6.5	1.0	-
Menys d'1 hora	40	43.1	56.9	8.7	40.4	26.7	19.9	2.3	2.1	8.8	20.7	68.4	2.1	66.1	28.7	5.2	-	-
1 a 2 hores	97	48.5	51.5	13.6	37.3	26.4	15.4	4.7	2.7	23.1	35.4	41.5	-	72.7	23.7	3.7	-	-
2 a 3 hores	70	37.9	62.1	13.6	38.4	25.4	14.4	6.0	2.2	13.9	33.8	52.3	-	48.4	46.6	4.9	-	-
3 a 5 hores	40	34.1	65.9	13.9	35.6	42.5	4.5	3.6	-	14.4	46.6	35.0	4.0	43.9	34.4	19.7	2.0	-
5 a 8 hores	34	40.9	59.1	6.7	56.0	25.5	6.5	5.3	-	7.3	37.2	55.6	-	53.5	41.5	2.5	2.5	-
8 hores	39	33.0	67.0	2.3	50.0	29.1	15.7	2.9	-	6.2	20.8	73.0	-	56.9	36.4	5.1	1.6	-
Més de 8 hores	17	44.7	55.3	10.1	50.7	19.6	14.8	4.8	-	5.0	49.6	45.4	-	63.3	31.9	4.9	-	-
Altres	1	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-
No sap	16	35.6	64.4	6.7	53.9	18.4	20.9	-	-	35.3	22.5	42.2	-	28.3	49.4	15.6	6.7	-
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	29.2	70.8	3.9	48.4	30.7	7.0	3.3	6.7	21.9	43.9	34.2	-	70.1	20.6	8.5	.8	-
Menys d'1 hora	8	-	100.0	-	33.9	17.2	-	7.3	41.6	9.8	48.0	42.2	-	57.6	32.6	9.8	-	-
1 hora	17	17.1	82.9	-	55.3	32.7	7.1	5.0	-	21.1	60.0	19.0	-	61.3	16.8	21.8	-	-
Entre 2 i 3 hores	21	35.9	64.1	3.1	27.7	52.9	11.1	5.2	-	25.1	30.0	45.0	-	76.3	20.8	2.9	-	-
Entre 3 i 5 hores	13	55.0	45.0	4.7	83.8	11.5	-	-	-	30.9	45.3	23.8	-	95.4	-	-	4.6	-
Més de 5	8	9.7	90.3	9.7	44.8	10.3	14.7	-	20.5	10.1	33.8	56.1	-	60.0	40.0	-	-	-
No sap	9	44.5	55.5	10.1	48.0	34.9	7.0	-	-	25.4	48.9	25.7	-	55.9	28.9	15.3	-	-
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	35.7	64.3	7.7	36.2	25.2	14.0	9.7	7.3	26.5	34.3	38.3	.8	59.3	31.7	7.5	1.0	.5
TOTAL PONDERAT	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
P21. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?																		
Base: Total	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
Sí	402	39.0	61.0	9.4	36.0	27.0	16.8	6.6	4.2	22.7	34.0	42.2	1.0	59.3	31.8	8.4	.2	.3
No	198	30.1	69.9	4.3	37.8	23.6	7.8	13.5	13.0	36.2	34.9	28.4	.5	62.8	29.1	5.1	2.1	.9
P22. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?																		
Base: Total	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
Gencat.cat / Gencat	396	40.4	59.6	9.1	44.3	28.7	11.8	4.4	1.7	16.7	34.0	49.0	.4	61.5	30.6	7.3	.6	-
Altres	4	22.4	77.6	-	77.6	22.4	-	-	-	22.4	38.1	39.5	-	39.5	60.5	-	-	-
No sap	192	27.4	72.6	5.3	20.5	20.4	16.7	18.4	18.7	47.4	34.8	15.9	1.9	59.3	30.1	7.7	1.4	1.5
No contesta	8	40.1	59.9	-	19.0	19.4	51.3	10.4	-	62.3	37.7	-	-	48.1	51.9	-	-	-
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	27.8	72.2	5.0	21.6	20.4	17.7	17.7	17.6	47.5	35.0	15.8	1.8	58.5	31.6	7.3	1.4	1.4
Sí	128	24.6	75.4	8.0	28.6	17.4	17.9	17.5	10.6	37.3	44.4	16.7	1.5	65.7	23.0	8.2	2.2	.8
No	71	35.5	64.5	-	10.8	24.8	14.9	18.1	31.4	65.1	17.2	15.2	2.5	43.2	48.2	6.1	-	2.5
No sap	5	-	100.0	-	-	32.7	49.4	18.0	-	53.5	46.5	-	-	88.6	11.4	-	-	-
P22-2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?																		
Base: Coneix Gencat.cat	523	36.5	63.5	8.8	40.5	26.0	13.3	7.6	3.9	21.7	36.5	41.1	.7	62.6	28.8	7.5	.9	.2
Sí	379	36.8	63.2	11.1	44.5	26.5	13.4	3.3	1.3	15.7	35.3	48.6	.4	61.6	30.6	6.9	.8	-
No	143	35.6	64.4	2.9	29.7	24.8	12.8	19.1	10.6	37.9	40.3	21.1	.8	64.6	24.2	9.2	1.3	.8
No sap	2	47.2	52.8	-	52.8	-	47.2	-	-	-	-	52.8	47.2	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	35.7	64.3	7.7	36.2	25.2	14.0	9.7	7.3	26.5	34.3	38.3	.8	59.3	31.7	7.5	1.0	.5
TOTAL PONDERAT	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
P22-3. COM LA VA CONÈIXER?																		
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	379	36.8	63.2	11.1	44.5	26.5	13.4	3.3	1.3	15.7	35.3	48.6	.4	61.6	30.6	6.9	.8	-
Trucant al 012	17	12.3	87.7	23.8	39.3	21.6	10.6	4.8	-	24.3	34.0	41.6	-	46.3	40.4	13.3	-	-
Familiar o amic	54	39.3	60.7	6.8	52.3	18.8	13.2	4.1	4.8	14.8	39.8	45.4	-	65.2	24.1	10.7	-	-
Cercadors d'Internet	91	33.3	66.7	11.8	51.8	22.4	11.9	2.1	-	11.9	33.3	53.1	1.8	45.6	39.2	11.7	3.5	-
Per la televisió	46	34.3	65.7	16.0	50.5	22.7	9.5	1.3	-	19.8	49.1	31.1	-	75.9	21.3	2.8	-	-
Per la ràdio	3	80.8	19.2	-	67.4	-	32.6	-	-	48.2	-	51.8	-	100.0	-	-	-	-
Per la premsa	17	33.8	66.2	3.5	30.7	31.9	28.8	5.0	-	10.9	55.7	33.4	-	72.4	27.6	-	-	-
Per la revista de la Generalitat	13	28.3	71.7	-	41.7	37.1	21.2	-	-	13.7	30.1	56.2	-	63.2	30.0	6.8	-	-
A la feina	57	26.0	74.0	1.5	34.1	36.0	21.8	6.6	-	13.8	19.5	66.7	-	72.0	22.2	5.8	-	-
Altres	27	39.0	61.0	34.5	35.0	16.8	4.1	-	9.5	25.1	45.1	29.8	-	42.4	57.6	-	-	-
No sap	52	59.5	40.5	9.1	39.3	39.4	8.0	4.3	-	14.8	33.1	52.1	-	71.4	24.7	3.9	-	-
No contesta	2	100.0	-	39.6	60.4	-	-	-	-	-	-	100.0	-	39.6	60.4	-	-	-
P22-4. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?																		
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	379	36.8	63.2	11.1	44.5	26.5	13.4	3.3	1.3	15.7	35.3	48.6	.4	61.6	30.6	6.9	.8	-
Menys d'un mes	231	35.7	64.3	12.1	41.9	27.6	13.9	3.4	1.1	15.8	31.9	52.3	-	57.7	33.1	7.8	1.4	-
D'un a dos mesos	52	41.9	58.1	5.7	58.1	17.6	18.5	-	-	15.1	45.6	39.2	-	69.8	25.7	4.5	-	-
Tres o quatre mesos	25	31.9	68.1	6.8	37.4	41.9	7.3	6.6	-	5.7	40.3	54.0	-	57.8	35.3	6.9	-	-
Més de quatre mesos	65	41.9	58.1	12.8	46.7	23.0	9.2	4.5	3.8	19.1	37.6	40.8	2.5	71.5	23.6	5.0	-	-
No sap	6	-	100.0	14.8	29.1	36.0	20.1	-	-	20.1	29.3	50.6	-	50.6	34.9	14.5	-	-
P22-4-1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?																		
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	379	36.8	63.2	11.1	44.5	26.5	13.4	3.3	1.3	15.7	35.3	48.6	.4	61.6	30.6	6.9	.8	-
Sí	127	31.3	68.7	11.9	39.5	31.5	13.4	3.0	.7	13.9	33.1	51.8	1.3	59.1	29.0	10.6	1.4	-
No	47	39.4	60.6	10.8	51.8	20.3	11.5	2.0	3.6	13.4	36.0	50.7	-	73.3	25.0	1.7	-	-
No l'havia visitat abans	80	45.6	54.4	18.2	44.2	19.5	12.8	4.2	1.1	22.1	36.0	41.9	-	59.4	36.5	3.4	.8	-
No sap	124	35.9	64.1	5.7	46.9	28.4	14.4	3.5	1.3	14.3	36.9	48.8	-	61.3	30.7	7.3	.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	35.7	64.3	7.7	36.2	25.2	14.0	9.7	7.3	26.5	34.3	38.3	.8	59.3	31.7	7.5	1.0	.5
TOTAL PONDERAT	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
P22-4-2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?																		
Base: Creu que la pàgina web ha millorat	127	31.3	68.7	11.9	39.5	31.5	13.4	3.0	.7	13.9	33.1	51.8	1.3	59.1	29.0	10.6	1.4	-
Accessibilitat	11	40.3	59.7	18.0	40.5	25.5	8.1	7.8	-	-	29.4	70.6	-	52.0	31.1	16.9	-	-
Claredat	19	35.5	64.5	9.1	37.5	48.4	5.0	-	-	9.0	32.7	58.3	-	50.6	28.4	15.2	5.8	-
Més informació, més serveis	37	39.9	60.1	11.1	40.8	27.1	16.2	2.2	2.5	14.9	33.2	47.6	4.3	65.6	26.6	7.7	-	-
Disseny, imatge	23	26.1	73.9	7.3	59.5	19.3	8.4	5.5	-	16.3	27.0	56.7	-	76.1	13.9	7.2	2.8	-
Facilitat per buscar/trobar coses (buscador)	20	19.8	80.2	20.2	27.8	33.7	14.0	4.4	-	24.1	28.3	47.6	-	51.6	39.2	9.2	-	-
Rapidesa	5	50.0	50.0	-	32.6	44.2	23.2	-	-	23.2	57.8	19.0	-	45.8	36.8	17.4	-	-
Altres	3	-	100.0	25.6	47.1	-	27.4	-	-	-	47.1	52.9	-	27.4	72.6	-	-	-
No sap	10	18.1	81.9	8.3	14.5	51.5	25.7	-	-	8.8	44.1	47.1	-	50.6	32.1	17.2	-	-

	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	35.7	64.3	7.7	36.2	25.2	14.0	9.7	7.3	26.5	34.3	38.3	.8	59.3	31.7	7.5	1.0	.5
TOTAL PONDERAT	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
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	36.8	63.2	11.1	44.5	26.5	13.4	3.3	1.3	15.7	35.3	48.6	.4	61.6	30.6	6.9	.8	-
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	2	51.4	48.6	-	51.4	-	48.6	-	-	-	-	100.0	-	51.4	48.6	-	-	-
5	14	62.8	37.2	19.3	32.2	42.5	6.0	-	-	11.8	28.3	59.8	-	64.7	24.4	10.8	-	-
6	59	42.9	57.1	17.9	56.2	14.3	8.6	3.0	-	13.6	40.7	43.0	2.7	55.2	34.6	9.1	1.0	-
7	91	47.1	52.9	10.4	53.0	20.1	10.8	3.9	1.9	11.2	32.1	56.7	-	61.3	28.0	9.1	1.6	-
8	125	26.1	73.9	9.1	46.4	29.8	12.4	2.2	-	19.1	33.6	47.3	-	61.7	31.9	5.5	.9	-
9	39	41.5	58.5	13.0	22.7	44.4	17.5	2.4	-	18.2	35.8	46.0	-	58.7	36.5	4.7	-	-
10	20	32.7	67.3	9.6	31.0	29.9	16.6	4.1	8.8	22.3	44.9	32.8	-	57.9	42.1	-	-	-
NS	27	20.5	79.5	2.3	29.4	26.6	26.1	9.7	6.0	15.4	42.7	42.0	-	80.1	11.6	8.3	-	-
NC	2	31.3	68.7	-	31.3	-	68.7	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-
P23. DELS CANALS D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ QUE LI LLEGIRÉ A CONTINUACIÓ DIGUI'M QUIN ÉS EL QUE VOSTÈ PREFEREIX?																		
Base: Total	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
Trucar per telèfon	363	31.5	68.5	7.0	32.2	25.1	15.0	10.3	10.3	31.6	34.4	33.1	.9	59.3	29.6	9.7	1.0	.5
Accedir per internet	158	41.3	58.7	7.6	50.9	28.7	10.1	2.7	-	13.7	31.5	54.8	-	60.3	34.1	4.7	.9	-
Anar a una oficina d'atenció personal	56	51.6	48.4	13.3	25.7	18.6	14.8	18.5	9.1	43.5	37.9	17.1	1.5	65.3	33.2	1.5	-	-
No sap	22	36.0	64.0	6.7	36.3	38.0	19.1	-	-	8.8	46.1	45.0	-	73.4	26.6	-	-	-
No contesta	1	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE- LLÀ	AMB- DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL SENSE PONDERAR	600	35.7	64.3	7.7	36.2	25.2	14.0	9.7	7.3	26.5	34.3	38.3	.8	59.3	31.7	7.5	1.0	.5
TOTAL PONDERAT	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
P24. SEXE DE L'ENTREVISTAT																		
Base: Total	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
Home	217	100.0	-	11.0	37.3	27.4	9.8	9.0	5.4	28.7	31.6	38.1	1.6	57.3	35.2	6.4	.7	.5
Dona	383	-	100.0	5.8	36.2	25.0	16.1	8.9	8.0	26.3	35.8	37.4	.5	62.3	28.6	7.7	.9	.5
P25. EDAT DE L'ENTREVISTAT																		
Base: Total	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
Fins a 25 anys	46	51.7	48.3	100.0	-	-	-	-	-	19.1	55.5	19.5	5.8	53.2	38.7	3.5	2.4	2.3
De 25 a 34	220	36.8	63.2	-	100.0	-	-	-	-	18.8	33.4	47.9	-	58.0	34.6	6.0	1.3	-
De 35 a 44	155	38.3	61.7	-	-	100.0	-	-	-	25.0	31.9	43.1	-	53.5	37.2	8.9	-	.4
De 45 a 54	83	25.6	74.4	-	-	-	100.0	-	-	36.9	32.7	29.3	1.0	64.4	26.0	8.5	1.2	-
De 55 a 64	53	36.5	63.5	-	-	-	-	100.0	-	32.3	42.1	23.5	2.1	75.6	14.1	8.1	-	2.1
65 i més	43	27.6	72.4	-	-	-	-	-	100.0	61.3	18.4	18.8	1.5	80.1	11.6	8.3	-	-
P26. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER?																		
Base: Total	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
Catalunya	498	36.3	63.7	8.0	37.8	25.6	12.3	9.2	7.1	25.2	35.4	38.6	.8	70.3	23.1	6.3	-	.2
Resta d'Espanya	65	36.5	63.5	1.3	25.1	29.8	27.7	10.2	5.8	45.2	30.2	24.6	-	10.7	69.9	17.2	2.2	-
Estranger	35	34.6	65.4	15.8	42.8	21.6	10.3	-	9.4	21.2	28.7	50.2	-	16.2	71.4	2.4	10.0	-
No contesta	2	-	100.0	-	-	35.3	-	64.7	-	35.3	-	-	64.7	-	-	-	-	100.0
P27-1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?																		
Base: Total	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
Català	363	34.2	65.8	6.7	35.1	22.9	14.7	11.1	9.4	24.2	35.4	40.0	.4	100.0	-	-	-	-
Castellà	186	41.0	59.0	9.6	41.0	31.1	11.6	4.1	2.7	32.7	33.0	34.2	-	-	100.0	-	-	-
Ambdues per igual	44	31.8	68.2	3.7	30.5	31.6	16.1	10.0	8.1	29.6	34.3	32.4	3.7	-	-	100.0	-	-
Altres	5	28.6	71.4	21.9	58.8	-	19.2	-	-	19.2	21.9	58.8	-	-	-	-	100.0	-
No contesta	3	38.0	62.0	38.0	-	21.9	-	40.1	-	21.9	-	-	78.1	-	-	-	-	100.0
P27-2. I A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?																		
Base: Total	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
Català	286	38.2	61.8	9.8	39.9	28.6	15.2	6.5	-	16.4	35.7	47.6	.3	76.7	19.1	4.1	-	-
Castellà	88	46.0	54.0	6.5	47.7	31.8	14.0	-	-	41.0	23.2	35.7	-	11.7	80.8	2.8	4.7	-
Ambdues per igual	92	38.6	61.4	9.2	41.8	27.6	14.1	7.4	-	23.8	36.7	37.7	1.8	41.9	34.5	22.7	.9	-
No treballa / no estudia	128	20.7	79.3	2.2	16.7	15.6	11.1	21.1	33.2	45.2	38.7	15.6	.5	72.9	20.0	6.6	-	.5
Altres	4	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	32.7	67.3	-	-	-
No contesta	2	48.6	51.4	48.6	-	-	-	51.4	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE- LLÀ	AMB- DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL SENSE PONDERAR	600	35.7	64.3	7.7	36.2	25.2	14.0	9.7	7.3	26.5	34.3	38.3	.8	59.3	31.7	7.5	1.0	.5
TOTAL PONDERAT	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
P27-3. I AMB ELS AMICS?																		
Base: Total	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
Català	304	33.6	66.4	6.1	34.4	22.9	17.2	9.9	9.4	26.1	32.0	41.4	.5	92.5	5.9	1.6	-	-
Castellà	143	44.4	55.6	10.5	42.1	28.6	11.0	5.4	2.4	38.1	34.4	27.5	-	10.7	84.2	1.8	2.9	.4
Ambdues per igual	151	32.7	67.3	7.6	36.0	29.7	9.9	9.7	7.2	19.5	39.5	39.9	1.1	44.4	31.7	23.9	-	-
Altres	1	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-
No contesta	2	48.6	51.4	48.6	-	-	-	51.4	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0
P28. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER EL SEU PARE?																		
Base: Total	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
Catalunya	337	38.4	61.6	7.8	35.8	20.3	15.1	11.3	9.6	23.3	37.1	38.9	.7	86.6	8.2	5.2	-	-
Resta d'Espanya	227	32.8	67.2	6.0	36.1	35.1	13.5	5.5	3.8	32.5	31.1	36.5	-	26.9	60.5	11.5	1.1	-
Estranger	27	27.7	72.3	18.1	46.5	23.7	5.4	6.4	-	23.7	34.2	42.1	-	17.9	72.7	-	9.4	-
No sap	5	81.6	18.4	-	80.6	-	-	-	19.4	70.5	17.2	12.3	-	87.7	12.3	-	-	-
No contesta	3	30.9	69.1	30.9	-	17.9	-	32.7	18.5	17.9	-	-	82.1	18.5	-	-	-	81.5
P29. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER LA SEVA MARE?																		
Base: Total	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
Catalunya	333	37.5	62.5	8.8	35.2	19.9	15.5	11.3	9.2	25.8	34.6	38.9	.7	88.0	8.0	3.9	-	-
Resta d'Espanya	228	33.6	66.4	4.8	37.7	35.0	12.7	5.7	4.1	30.0	34.2	35.8	-	27.6	59.2	12.2	1.1	-
Estranger	35	39.5	60.5	13.5	46.0	23.9	6.5	4.6	5.5	21.7	36.0	42.2	-	17.8	67.2	7.7	7.3	-
No contesta	3	30.9	69.1	30.9	-	17.9	-	32.7	18.5	17.9	-	-	82.1	18.5	-	-	-	81.5
P30. QUIN ÉS EL NIVELL MAXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?																		
Base: Total	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
Sense estudis	8	74.9	25.1	-	52.8	-	16.7	-	30.5	100.0	-	-	-	24.7	61.1	14.2	-	-
Estudis primaris no acabats	26	41.8	58.2	-	6.1	37.3	15.9	10.5	30.1	100.0	-	-	-	49.2	39.0	11.8	-	-
ESO, EGB, FP-1, Batxiller elemental	129	35.2	64.8	6.8	27.5	22.5	19.5	11.2	12.3	100.0	-	-	-	56.5	35.5	6.8	.7	.5
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Modul Professional 2 i 3, Batxiller superior antic	206	33.3	66.7	12.4	35.6	24.0	13.2	10.9	3.8	-	100.0	-	-	62.4	29.8	7.3	.5	-
Universitari grau mig	72	43.8	56.2	3.0	49.2	28.8	12.8	3.1	3.1	-	-	100.0	-	67.4	22.0	9.7	.9	-
Universitari grau superior	154	33.0	67.0	4.4	45.2	30.0	9.8	6.7	3.8	-	-	100.0	-	62.9	31.0	4.6	1.5	-
No contesta	5	66.4	33.6	50.9	-	-	15.5	21.5	12.2	-	-	-	100.0	27.6	-	30.6	-	41.8

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL SENSE PONDERAR	600	35.7	64.3	7.7	36.2	25.2	14.0	9.7	7.3	26.5	34.3	38.3	.8	59.3	31.7	7.5	1.0	.5
TOTAL PONDERAT	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
P31. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?																		
Base: Total	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
Treballa per compte propi	97	47.2	52.8	3.5	41.7	32.9	11.6	10.3	-	27.6	31.4	40.2	.8	70.0	21.6	6.6	1.9	-
Trabaja per compte d'altri	352	36.9	63.1	7.6	42.6	29.1	16.4	4.3	-	20.4	33.1	46.5	-	54.3	37.1	7.7	.9	-
No treballa	146	25.6	74.4	9.0	18.9	14.4	9.8	18.6	29.3	44.3	40.6	14.7	.4	70.2	23.5	5.9	-	.4
No contesta	6	65.8	34.2	47.1	33.1	-	-	19.8	-	-	-	33.1	66.9	33.1	-	28.3	-	38.6
P31-1. VOSTÈ ÉS...																		
Base: Treballa per compte propi	97	47.2	52.8	3.5	41.7	32.9	11.6	10.3	-	27.6	31.4	40.2	.8	70.0	21.6	6.6	1.9	-
Empressari o professional amb assalariats	31	56.2	43.8	2.7	31.6	38.6	12.9	14.3	-	35.6	24.3	37.5	2.6	75.5	10.4	11.0	3.1	-
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	64	43.8	56.2	4.0	45.3	30.9	11.1	8.7	-	24.4	35.5	40.1	-	66.6	27.5	4.6	1.3	-
No contesta	1	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-
Base: Treballa per compte d'altri	352	36.9	63.1	7.6	42.6	29.1	16.4	4.3	-	20.4	33.1	46.5	-	54.3	37.1	7.7	.9	-
Assalariat indefinit	270	39.2	60.8	5.7	37.9	31.0	20.5	5.0	-	20.9	30.9	48.2	-	58.4	33.2	7.2	1.2	-
Assalariat eventual o interí	81	30.2	69.8	14.4	56.9	23.6	3.0	2.1	-	19.0	40.4	40.6	-	40.3	50.1	9.6	-	-
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar)	2	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-	34.7	65.3	-	65.3	34.7	-	-	-
Base: No treballa	146	25.6	74.4	9.0	18.9	14.4	9.8	18.6	29.3	44.3	40.6	14.7	.4	70.2	23.5	5.9	-	.4
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	60	34.2	65.8	-	1.8	2.4	1.5	27.7	66.5	52.0	29.2	17.7	1.1	73.4	19.2	7.4	-	-
Aturat i ha treballat abans	27	13.6	86.4	-	42.8	36.8	18.0	2.4	-	34.6	43.4	21.9	-	74.0	20.6	5.4	-	-
Pensionista (abans no ha treballat)	2	-	100.0	-	-	55.4	-	-	44.6	44.6	55.4	-	-	100.0	-	-	-	-
Aturat i busca la primera feina	4	44.0	56.0	54.8	45.2	-	-	-	-	21.5	56.0	22.4	-	78.5	21.5	-	-	-
Estudiant	17	62.2	37.8	59.6	35.4	4.9	-	-	-	37.3	54.4	8.3	-	50.0	50.0	-	-	-
Mestressa de casa	30	-	100.0	-	14.2	22.6	28.5	28.8	5.9	52.9	41.3	5.8	-	65.7	23.4	8.8	-	2.1
Està de baixa	6	13.7	86.3	13.7	50.0	14.5	-	21.8	-	-	84.5	15.5	-	86.3	13.7	-	-	-

	TOTAL	SEXE		EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
		HOME	DONA	FINS A 25 ANYS	DE 25 A 34 ANYS	DE 35 A 44 ANYS	DE 45 A 54 ANYS	DE 55 A 64 ANYS	65 I MÉS ANYS	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE- LLÀ	AMB- DUES	ALTRES	NC
TOTAL SENSE PONDERAR	600	35.7	64.3	7.7	36.2	25.2	14.0	9.7	7.3	26.5	34.3	38.3	.8	59.3	31.7	7.5	1.0	.5
TOTAL PONDERAT	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
P31-4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?																		
Base: Treballa	449	39.1	60.9	6.7	42.4	29.9	15.3	5.6	-	21.9	32.7	45.2	.2	57.7	33.8	7.5	1.1	-
Públic (administració o empresa pública)	151	29.6	70.4	5.7	35.1	37.4	15.0	6.9	-	22.8	29.0	48.2	-	56.2	31.3	11.2	1.4	-
Sector privat	289	44.4	55.6	7.5	45.7	26.2	15.7	4.9	-	21.0	35.0	43.7	.3	57.8	35.5	5.8	1.0	-
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	6	14.9	85.1	-	33.5	37.2	14.9	14.4	-	58.8	-	41.2	-	70.4	29.6	-	-	-
No contesta	3	54.5	45.5	-	100.0	-	-	-	-	-	54.5	45.5	-	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	35.7	64.3	7.7	36.2	25.2	14.0	9.7	7.3	26.5	34.3	38.3	.8	59.3	31.7	7.5	1.0	.5
TOTAL PONDERAT	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
P32. COMARCA DE RESIDÈNCIA																		
Base: Total	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
Alt Camp	1	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-
Alt Empordà	10	33.0	67.0	-	60.5	32.8	-	6.7	-	6.5	51.5	42.1	-	50.3	31.9	11.4	-	6.5
Alt Penedès	19	36.1	63.9	8.6	32.8	33.2	13.8	3.2	8.4	23.0	34.4	42.6	-	61.3	30.4	8.4	-	-
Anoia	8	28.9	71.1	18.7	46.8	34.4	-	-	-	18.5	69.9	11.6	-	66.7	21.0	12.3	-	-
Bages	9	47.7	52.3	-	61.5	-	9.4	20.0	9.2	16.2	9.5	74.3	-	64.9	18.7	16.3	-	-
Baix Camp	8	67.3	32.7	21.0	31.6	25.5	-	-	22.0	64.3	-	14.7	21.0	53.7	25.3	21.0	-	-
Baix Ebre	3	57.2	42.8	57.2	-	-	42.8	-	-	57.2	42.8	-	-	100.0	-	-	-	-
Baix Empordà	6	10.9	89.1	-	58.5	25.4	-	16.1	-	-	69.4	30.6	-	89.1	10.9	-	-	-
Baix Llobregat	55	37.0	63.0	8.9	28.7	45.4	7.6	4.6	4.8	39.5	26.3	34.3	-	31.8	52.8	15.4	-	-
Baix Penedès	4	-	100.0	17.4	59.4	23.2	-	-	-	-	23.2	76.8	-	65.2	17.4	-	17.4	-
Barcelonès	40	27.1	72.9	8.0	20.2	26.2	23.0	17.6	5.0	35.6	34.3	30.1	-	46.9	51.1	2.0	-	-
Berguedà	3	23.9	76.1	-	24.8	47.7	27.5	-	-	47.7	24.8	27.5	-	76.1	23.9	-	-	-
Conca de Barberà	1	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-
Garraf	9	40.4	59.6	8.8	12.5	30.0	31.9	16.8	-	30.8	47.7	21.5	-	68.9	31.1	-	-	-
Garrigues	2	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Garrotxa	1	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-
Gironès	18	23.3	76.7	4.5	31.5	31.5	18.1	4.9	9.6	52.0	20.6	27.4	-	72.4	27.6	-	-	-
Maresme	56	28.8	71.2	3.1	37.3	20.9	18.3	10.9	9.5	35.7	34.6	28.3	1.4	71.9	22.5	2.8	2.8	-
Montsià	5	-	100.0	-	59.1	-	18.6	22.3	-	52.9	47.1	-	-	100.0	-	-	-	-
Noguera	3	33.6	66.4	-	62.8	-	37.2	-	-	33.6	66.4	-	-	66.4	33.6	-	-	-
Osona	19	38.9	61.1	12.9	33.2	22.5	14.4	6.8	10.2	37.7	19.7	42.5	-	96.6	-	3.4	-	-
Pallars Sobirà	1	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-
Pla de l'Estany	3	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Pla d'Urgell	5	12.4	87.6	21.1	36.8	-	12.4	29.7	-	38.0	24.8	37.1	-	100.0	-	-	-	-
Priorat	1	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Ribera d'Ebre	1	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-
Ripollès	1	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-
Segarra	1	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-
Segrià	18	39.5	60.5	-	76.1	9.7	-	9.8	4.4	22.4	57.0	20.6	-	78.7	-	21.3	-	-
Selva	6	26.7	73.3	13.1	60.7	12.9	13.4	-	-	12.9	64.0	23.2	-	63.2	23.2	-	13.6	-
Solsonès	1	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-
Tarragonès	20	16.8	83.2	-	61.1	27.6	11.3	-	-	8.5	32.1	59.4	-	82.3	17.7	-	-	-
Terra Alta	1	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Urgell	5	38.8	61.2	15.2	15.2	46.0	23.6	-	-	16.4	60.0	23.6	-	100.0	-	-	-	-
Vallès Occidental	60	47.0	53.0	12.7	29.4	26.6	17.2	5.3	8.8	30.4	37.8	29.9	1.9	54.4	35.4	8.3	-	1.9
Vallès Oriental	41	27.0	73.0	12.3	30.3	32.4	16.5	6.2	2.2	27.4	38.0	34.6	-	57.8	29.3	12.9	-	-
Barcelona ciutat	157	44.6	55.4	6.1	40.2	20.2	10.9	11.6	10.9	14.3	33.0	51.6	1.1	53.2	37.8	7.1	1.2	.7



	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL SENSE PONDERAR	600	35.7	64.3	7.7	36.2	25.2	14.0	9.7	7.3	26.5	34.3	38.3	.8	59.3	31.7	7.5	1.0	.5
TOTAL PONDERAT	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
REGIÓ DE RESIDÈNCIA																		
Base: Total	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	281	34.7	65.3	8.9	29.4	30.5	16.5	8.4	6.3	33.0	34.5	31.8	.7	53.8	37.1	8.1	.6	.4
Comarques gironines	44	28.7	71.3	3.7	42.4	35.1	9.3	5.5	3.9	31.2	39.7	29.1	-	69.7	24.4	2.5	2.0	1.4
Camp de Tarragona	33	27.4	72.6	6.8	50.0	26.6	9.1	-	7.5	22.3	23.9	48.9	4.9	74.9	18.3	4.9	1.9	-
Terres de l'Ebre	10	17.7	82.3	17.7	31.4	-	39.1	11.8	-	55.3	38.3	6.5	-	100.0	-	-	-	-
Àmbit de Ponent	35	31.9	68.1	5.5	53.8	14.7	9.0	14.6	2.3	28.2	49.4	22.5	-	85.6	3.1	11.3	-	-
Comarques centrals	39	36.7	63.3	9.8	42.9	21.6	11.3	7.6	6.8	29.2	27.3	43.5	-	82.0	10.4	7.6	-	-
Alt Pirineu i Aran	1	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-
Barcelona ciutat	157	44.6	55.4	6.1	40.2	20.2	10.9	11.6	10.9	14.3	33.0	51.6	1.1	53.2	37.8	7.1	1.2	.7
P33. I EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL VIU VOSTÈ?																		
Base: Viu a Barcelona ciutat	157	44.6	55.4	6.1	40.2	20.2	10.9	11.6	10.9	14.3	33.0	51.6	1.1	53.2	37.8	7.1	1.2	.7
Ciutat Vella	5	20.7	79.3	-	29.0	34.0	-	37.0	-	-	79.3	20.7	-	49.7	13.3	37.0	-	-
Eixample	24	23.9	76.1	-	44.4	21.7	3.9	18.2	11.9	9.3	26.2	64.4	-	56.4	40.1	3.4	-	-
Sants-Montjuïc	16	66.2	33.8	10.4	35.3	20.9	27.7	-	5.6	13.4	45.4	41.2	-	66.0	34.0	-	-	-
Les Corts	6	24.2	75.8	10.6	40.8	13.5	10.6	13.8	10.6	10.6	24.4	65.0	-	72.7	27.3	-	-	-
Sarrià-Sant Gervasi	17	37.1	62.9	-	25.6	29.8	12.5	5.1	26.9	4.9	39.0	52.3	3.9	51.7	48.3	-	-	-
Gràcia	28	57.0	43.0	6.9	52.6	25.2	6.6	5.3	3.4	5.0	22.2	72.8	-	55.9	37.4	2.8	3.9	-
Horta	17	43.9	56.1	3.6	27.6	9.8	10.2	26.0	22.8	14.6	29.3	56.2	-	65.2	24.6	10.3	-	-
Nou Barris	7	17.0	83.0	-	43.7	25.2	8.6	11.0	11.5	19.7	48.6	31.7	-	38.2	36.1	25.6	-	-
Sant Andreu	9	51.5	48.5	-	32.6	6.8	39.5	8.9	12.1	21.7	50.5	27.8	-	32.2	39.9	27.8	-	-
Sant Martí	25	51.9	48.1	14.8	46.7	18.7	5.1	8.9	5.8	37.2	29.6	33.2	-	40.3	49.7	6.7	3.3	-
No contesta	3	76.6	23.4	30.7	46.4	-	-	23.0	-	-	-	69.3	30.7	46.4	23.0	-	-	30.7
DIA DE LA SETMANA																		
Base: Total	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
Dilluns	110	26.5	73.5	3.8	40.3	20.7	16.8	12.9	5.5	22.9	43.3	33.8	-	63.6	27.6	8.8	-	-
Dimarts	104	33.8	66.2	7.2	37.0	26.6	15.2	7.7	6.3	26.0	33.4	39.8	.8	58.2	34.5	5.7	1.6	-
Dimecres	113	40.0	60.0	9.3	30.7	32.7	9.3	8.8	9.3	29.6	35.1	31.9	3.4	64.9	22.5	9.6	1.0	2.0
Dijous	127	39.3	60.7	9.1	35.2	28.6	12.2	10.1	4.8	22.2	35.0	42.8	-	58.6	31.8	9.6	-	-
Divendres	88	40.0	60.0	7.7	33.6	26.0	14.6	6.8	11.3	32.1	28.5	38.6	.7	60.9	30.3	5.6	2.5	.7
Dissabte	32	28.6	71.4	17.9	63.0	2.7	5.5	8.2	2.7	23.6	37.5	38.9	-	56.4	43.6	-	-	-
Diumenge	26	49.5	50.5	-	29.7	29.9	30.6	-	9.8	50.3	9.8	39.9	-	50.1	49.9	-	-	-

	SEXE		EDAT							NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE- LLÀ	AMB- DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL SENSE PONDERAR	600	35.7	64.3	7.7	36.2	25.2	14.0	9.7	7.3	26.5	34.3	38.3	.8	59.3	31.7	7.5	1.0	.5
TOTAL PONDERAT	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
FRANJA HORÀRIA																		
Base: Total	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
De 8 a 11 hores	137	39.7	60.3	6.2	33.8	23.6	14.5	11.2	10.7	31.0	25.9	41.8	1.4	54.0	37.6	6.6	1.0	.8
De 11 a 13 hores	145	36.5	63.5	7.3	36.0	21.7	18.8	12.1	4.2	25.5	37.3	35.9	1.2	56.4	35.5	6.3	1.0	.8
De 13 a 16 hores	126	31.4	68.6	9.2	37.2	28.6	11.5	7.8	5.7	25.5	34.2	40.2	-	57.3	32.8	8.6	.9	.5
De 16 a 19 hores	107	35.3	64.7	5.7	38.8	25.8	11.2	8.5	9.9	28.3	30.4	41.2	-	76.6	18.6	3.9	.9	-
De 19 a 22 hores	56	37.5	62.5	5.1	28.1	39.5	17.0	2.9	7.4	25.2	53.9	18.0	2.9	65.9	15.4	18.7	-	-
De 22 a 1 hores	18	38.8	61.2	-	67.5	32.5	-	-	-	38.8	22.5	38.8	-	77.5	22.5	-	-	-
De 1 a 8 hores	11	36.5	63.5	57.7	42.3	-	-	-	-	-	57.7	42.3	-	21.2	78.8	-	-	-
PROVÍNCIA																		
Base: Total	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
Barcelona	485	37.5	62.5	8.0	34.9	26.0	14.2	9.3	7.8	26.2	34.2	38.9	.8	56.1	35.1	7.6	.7	.5
Girona	44	23.9	76.1	6.2	41.6	28.2	9.3	10.8	3.9	30.7	36.1	33.3	-	74.8	19.3	2.5	2.0	1.4
Lleida	29	46.7	53.3	2.9	44.7	28.1	12.0	9.5	2.8	34.7	41.4	23.9	-	82.5	3.8	13.7	-	-
Tarragona	43	25.3	74.7	9.2	45.7	20.7	15.8	2.7	5.8	29.8	29.1	37.4	3.8	80.5	14.2	3.8	1.5	-
NIVELL D'ESTUDIS																		
Base: Total	600	36.1	63.9	7.7	36.6	25.9	13.8	8.9	7.1	27.2	34.3	37.7	.9	60.5	30.9	7.3	.8	.5
Baix	163	38.1	61.9	5.4	25.3	23.9	18.8	10.6	16.0	100.0	-	-	-	53.8	37.3	7.9	.6	.4
Mitjà	206	33.3	66.7	12.4	35.6	24.0	13.2	10.9	3.8	-	100.0	-	-	62.4	29.8	7.3	.5	-
Alt	226	36.5	63.5	4.0	46.5	29.6	10.8	5.6	3.6	-	-	100.0	-	64.3	28.1	6.3	1.3	-
No contesta	5	66.4	33.6	50.9	-	-	15.5	21.5	12.2	-	-	-	100.0	27.6	-	30.6	-	41.8



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	18.7	20.0	14.2	22.2	20.3	3.0	1.7	26.8	27.5	23.7	13.5	6.8	.8	.8
TOTAL PONDERAT	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
P1. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?															
Base: Total	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
Menys de tres mesos	42	23.9	13.8	27.2	17.7	9.7	7.7	-	23.2	27.6	25.6	11.2	6.7	-	5.7
Entre 3 i 6 mesos	20	11.8	17.1	22.1	10.6	33.9	4.5	-	15.0	18.8	21.4	28.4	16.5	-	-
Entre 6 i 12 mesos	42	18.6	14.8	9.1	24.2	14.1	19.1	-	19.9	14.9	20.0	16.3	2.9	26.0	-
Entre 1 i 2 anys	131	20.5	15.8	15.2	19.9	15.9	6.6	5.9	26.4	27.1	19.3	13.6	7.6	2.2	3.7
Mes de 2 anys	363	17.2	18.4	20.2	22.4	13.8	3.0	5.1	22.1	24.0	21.2	19.8	10.6	1.1	1.1
No sap	1	-	58.6	-	-	41.4	-	-	41.4	58.6	-	-	-	-	-
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVES DE QUIN MITJÀ?															
Base: Total	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
Familiar o amic	104	21.1	16.9	22.3	19.0	18.3	2.3	-	27.0	24.6	22.4	15.5	5.3	2.8	2.3
Internet	41	11.0	16.0	23.7	20.7	12.9	15.6	-	23.7	24.4	17.4	5.4	13.6	9.8	5.8
Per la televisió	211	16.1	19.9	16.2	24.2	13.3	4.0	6.3	19.7	24.5	24.2	16.8	12.3	1.4	1.1
Per la ràdio	23	22.1	14.7	36.2	7.1	8.2	-	11.7	30.9	3.8	37.3	13.7	14.3	-	-
A la premsa	58	17.4	10.9	17.2	19.9	18.7	7.0	9.0	33.7	15.0	9.2	26.6	5.6	7.0	3.0
Revista de la Generalitat	23	23.6	10.6	39.7	10.6	8.1	7.3	-	7.2	39.2	32.9	-	20.6	-	-
Pàgines grogues	14	26.0	11.7	7.6	17.5	12.8	6.2	18.2	44.2	43.9	11.9	-	-	-	-
Algun altre servei telefònic	22	12.7	11.5	22.6	11.6	11.8	29.8	-	12.8	16.5	13.0	20.5	7.4	18.6	11.1
A la feina	23	12.1	22.3	12.0	42.4	11.2	-	-	17.8	31.6	15.7	22.4	12.5	-	-
Altres respostes	35	29.5	23.0	9.5	13.5	12.6	3.8	8.0	16.5	40.7	23.4	19.4	-	-	-
No sap	46	19.9	17.9	13.3	27.9	21.0	-	-	22.2	17.0	14.5	39.7	6.6	-	-
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?															
Base: Total	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
Molt satisfet	232	17.6	20.5	17.6	20.0	14.4	4.0	5.8	21.5	27.0	24.9	15.5	10.2	-	1.0
Bastant satisfet	318	20.3	15.2	19.6	20.9	14.4	5.5	4.1	23.9	22.0	19.1	20.3	7.6	5.7	1.3
Regular / Normal	35	12.9	9.4	24.9	30.8	15.2	6.9	-	25.7	25.3	13.7	12.0	16.4	-	6.9
Poc satisfet	14	-	33.3	7.9	20.9	20.4	17.5	-	16.1	21.8	19.9	9.2	15.5	-	17.5
Gens satisfet	2	-	-	-	47.0	53.0	-	-	-	47.0	-	53.0	-	-	-

	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	18.7	20.0	14.2	22.2	20.3	3.0	1.7	26.8	27.5	23.7	13.5	6.8	.8	.8
TOTAL PONDERAT	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
P4. CONCRETAMENT EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI DEL 012(on 0 significa gens satisfet i 10 molt satisfet)															
Base: Total	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
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	2	-	39.2	-	60.8	-	-	-	39.2	-	-	60.8	-	-	-
3	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-
4	3	-	32.4	43.4	-	24.2	-	-	56.6	-	43.4	-	-	-	-
5	12	7.5	35.3	9.5	21.0	26.6	-	-	21.1	49.1	14.0	8.1	7.7	-	-
6	26	14.1	14.4	14.9	41.9	14.6	-	-	34.5	33.3	10.9	21.3	-	-	-
7	95	21.3	14.6	12.0	26.8	16.1	9.3	-	17.8	23.0	20.4	17.0	9.4	7.3	5.1
8	201	19.5	15.9	21.6	21.3	13.8	4.1	3.9	22.9	23.1	19.3	19.4	9.7	3.5	2.1
9	127	15.5	25.5	22.2	17.5	13.0	4.3	2.1	24.0	18.3	23.2	20.5	12.2	-	1.9
10	130	19.4	11.3	16.9	16.9	16.2	7.1	12.3	22.7	29.4	25.0	12.4	7.4	3.1	-
NS	3	35.9	-	64.1	-	-	-	-	-	35.9	-	64.1	-	-	-

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	600	18.7	20.0	14.2	22.2	20.3	3.0	1.7	26.8	27.5	23.7	13.5	6.8	.8	.8
TOTAL PONDERAT	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
P5-A. PER DONAR UN BON SERVEI, PER VOSTÈ QUIN ÉS L'ASPECTE MÉS IMPORTANT D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?															
Base: Total	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
Rapidesa	174	16.3	16.3	18.9	17.7	18.7	7.5	4.5	24.2	21.8	20.4	16.4	8.5	6.3	2.4
Amabilitat	59	24.4	15.7	29.1	21.8	5.9	3.0	-	17.5	28.1	25.5	23.4	5.5	-	-
Atenció (personal, al client)	80	17.5	21.0	9.1	21.3	19.2	5.2	6.7	23.6	34.7	16.0	18.4	4.2	-	3.0
Tenir molta i bé la informació	77	16.6	14.5	20.0	25.3	13.4	-	10.1	30.9	19.6	23.3	15.3	11.0	-	-
Bona informació	55	19.2	18.0	24.6	31.0	5.6	1.6	-	27.1	20.1	12.7	17.8	22.3	-	-
Resoldre, donar solucions	53	20.6	20.8	12.4	17.1	12.8	6.1	10.1	22.1	23.4	26.9	16.0	7.1	-	4.5
Eficàcia / Eficiència	19	22.0	22.4	23.3	19.3	13.0	-	-	15.0	23.7	30.2	9.0	22.1	-	-
Professionalitat	28	23.0	20.6	15.8	3.0	14.6	22.9	-	11.1	24.3	28.2	13.4	-	14.4	8.6
Llenguatge clar i concís	7	25.5	-	22.6	29.6	22.4	-	-	-	20.9	25.5	31.1	22.6	-	-
Interès per resoldre la consulta	13	7.1	19.9	26.3	36.4	10.2	-	-	13.6	32.8	23.9	20.1	9.6	-	-
Preu de trucada (barat, gratuït)	6	29.7	21.3	-	28.1	20.9	-	-	29.7	38.8	10.3	21.3	-	-	-
Altres	6	14.1	-	43.7	32.2	9.9	-	-	-	27.5	26.8	45.7	-	-	-
No sap	22	12.3	14.8	14.7	25.6	22.9	9.7	-	24.8	14.7	11.5	23.4	12.6	13.1	-
P5-B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?															
Base: Ha esmentat un primer aspecte	578	18.5	17.4	19.0	21.0	14.4	5.1	4.6	22.7	24.6	21.4	17.6	9.2	2.6	2.0
Rapidesa	96	21.0	13.7	26.4	22.7	11.7	1.8	2.7	24.3	20.2	21.8	21.8	11.9	-	-
Amabilitat	48	26.7	24.1	12.7	20.8	13.8	1.8	-	24.8	28.5	21.0	22.9	2.8	-	-
Atenció (personal, al client)	52	13.4	22.7	17.1	21.8	8.4	6.4	10.2	20.6	26.1	25.8	15.0	7.8	-	4.7
Tenir molta i bé la informació	42	24.1	10.1	14.3	23.5	9.7	5.7	12.5	12.1	19.2	27.8	26.3	8.9	-	5.7
Bona informació	51	15.1	17.0	17.0	14.5	21.9	9.5	5.0	25.7	12.9	18.4	15.9	13.5	13.5	-
Resoldre, donar solucions	49	15.8	8.5	31.6	20.1	8.2	4.9	10.9	26.4	21.1	12.2	28.8	6.6	-	4.9
Eficàcia / Eficiència	28	14.9	25.9	8.0	25.4	11.1	14.6	-	22.5	19.9	19.6	23.4	-	14.6	-
Professionalitat	8	22.1	10.3	38.4	-	19.1	10.2	-	-	29.2	21.0	11.4	38.4	-	-
Llenguatge clar i concís	4	-	20.6	27.6	20.3	31.6	-	-	56.2	16.2	27.6	-	-	-	-
Interès per resoldre la consulta	6	-	40.8	-	59.2	-	-	-	39.4	14.0	26.8	-	19.7	-	-
Preu de trucada (barat, gratuït)	5	-	17.9	-	42.7	39.5	-	-	-	62.1	12.8	-	25.1	-	-
Altres	5	-	-	-	72.4	27.6	-	-	35.2	51.3	13.6	-	-	-	-
Cap més	183	19.3	18.9	17.6	18.7	17.7	5.0	2.9	22.7	30.2	22.2	11.4	9.1	2.2	2.3

	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	18.7	20.0	14.2	22.2	20.3	3.0	1.7	26.8	27.5	23.7	13.5	6.8	.8	.8
TOTAL PONDERAT	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?															
Base: Total	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
Rapidesa	271	17.9	15.4	21.6	19.5	16.2	5.5	3.9	24.2	21.2	20.9	18.3	9.7	4.1	1.5
Amabilitat	107	25.5	19.5	21.7	21.4	9.5	2.5	-	20.8	28.3	23.5	23.2	4.3	-	-
Atenció (personal, al client)	131	15.9	21.7	12.3	21.5	15.0	5.7	8.1	22.4	31.3	19.9	17.1	5.6	-	3.7
Tenir molta i bé la informació	119	19.3	13.0	18.0	24.7	12.1	2.0	11.0	24.2	19.4	24.9	19.2	10.3	-	2.0
Bona informació	107	17.2	17.5	20.9	23.1	13.5	5.4	2.4	26.4	16.7	15.4	16.9	18.1	6.5	-
Resoldre, donar solucions	103	18.3	14.9	21.6	18.5	10.6	5.5	10.5	24.2	22.3	19.8	22.2	6.8	-	4.7
Eficàcia / Eficiència	47	17.8	24.5	14.2	23.0	11.9	8.7	-	19.5	21.4	23.9	17.6	8.9	8.7	-
Professionalitat	37	22.8	18.3	21.0	2.3	15.6	20.0	-	8.6	25.4	26.6	12.9	8.8	11.1	6.6
Llenguatge clar i concís	11	16.4	7.3	24.4	26.3	25.7	-	-	20.0	19.2	26.2	20.0	14.5	-	-
Interès per resoldre la consulta	19	4.8	26.8	17.7	43.9	6.9	-	-	22.1	26.6	24.9	13.5	12.9	-	-
Preu de trucada (barat, gratuït)	11	16.5	19.8	-	34.6	29.2	-	-	16.5	49.1	11.4	11.8	11.1	-	-
Altres	11	8.3	-	25.6	48.9	17.3	-	-	14.6	37.3	21.3	26.8	-	-	-
No sap	22	12.3	14.8	14.7	25.6	22.9	9.7	-	24.8	14.7	11.5	23.4	12.6	13.1	-

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	600	18.7	20.0	14.2	22.2	20.3	3.0	1.7	26.8	27.5	23.7	13.5	6.8	.8	.8
TOTAL PONDERAT	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
P6. EN UNA ESCALA DE 0 A 10, VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL 012 EN RELACIÓ ALS SEGÜENTS ASPECTES DEL SERVEI (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)															
RAPIDESA															
Base: Total	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
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	2	-	-	100.0	-	-	-	-	-	50.9	49.1	-	-	-	-
1	2	-	57.3	-	-	42.7	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
2	3	35.4	64.6	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
3	4	21.7	20.6	-	20.3	37.4	-	-	14.5	40.8	21.7	22.9	-	-	-
4	4	-	30.5	-	40.3	29.2	-	-	14.4	40.3	14.7	30.5	-	-	-
5	20	18.5	21.0	5.4	20.9	9.2	12.1	13.0	37.1	26.6	11.8	6.3	6.1	-	12.1
6	49	14.9	22.0	13.5	33.0	16.6	-	-	19.7	15.0	16.7	27.2	11.8	6.0	3.6
7	88	19.3	17.5	22.5	18.6	18.5	3.7	-	21.5	26.9	19.8	13.0	12.7	3.3	2.7
8	180	17.5	17.6	17.9	18.6	15.3	5.7	7.4	22.0	23.9	23.5	21.8	4.3	4.5	-
9	114	17.6	17.2	22.0	22.8	9.5	10.9	-	18.7	18.6	20.2	17.1	17.7	3.5	4.2
10	133	21.5	13.2	19.4	20.8	14.6	2.6	8.0	26.6	28.6	22.6	14.9	7.3	-	-
NS	1	-	-	-	55.5	44.5	-	-	55.5	44.5	-	-	-	-	-
AMABILITAT															
Base: Total	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
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	1	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
4	2	-	50.4	-	49.6	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
5	3	-	80.3	-	-	19.7	-	-	-	27.4	72.6	-	-	-	-
6	12	11.4	19.9	13.7	36.9	18.1	-	-	26.2	24.1	6.7	43.0	-	-	-
7	45	25.3	15.8	10.9	23.9	18.3	-	5.8	31.5	22.9	20.8	15.6	9.3	-	-
8	164	17.8	17.9	19.2	20.0	13.8	8.2	3.2	18.4	26.6	22.3	14.7	8.8	9.2	-
9	159	17.9	18.3	18.7	23.3	14.6	5.6	1.7	19.4	17.3	26.6	20.3	10.8	-	5.6
10	213	18.6	15.3	20.7	18.9	14.7	4.4	7.5	26.7	28.2	15.8	17.9	8.8	1.4	1.1
NS	1	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-



	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	600	18.7	20.0	14.2	22.2	20.3	3.0	1.7	26.8	27.5	23.7	13.5	6.8	.8	.8
TOTAL PONDERAT	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
PROFESSIONALITAT															
Base: Total	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
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	3	-	26.8	73.2	-	-	-	-	26.8	37.3	35.9	-	-	-	-
3	2	-	57.3	-	-	42.7	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
4	4	23.7	32.5	-	43.8	-	-	-	45.0	22.5	-	-	32.5	-	-
5	5	-	46.9	-	-	53.1	-	-	11.3	40.0	30.9	17.8	-	-	-
6	18	10.3	14.0	15.5	37.2	22.9	-	-	36.1	31.7	3.5	22.0	6.8	-	-
7	75	25.1	13.9	11.7	25.2	15.3	5.4	3.5	20.4	22.7	19.5	16.3	13.3	5.4	2.3
8	198	15.6	15.6	22.0	19.9	13.6	9.3	4.0	21.5	23.2	23.6	14.6	7.8	5.6	3.7
9	121	17.3	21.7	17.3	25.2	13.7	2.7	2.2	22.4	17.5	21.6	24.7	9.4	2.4	2.0
10	168	21.6	15.9	18.6	17.9	14.5	3.6	7.9	24.6	29.2	20.0	17.3	8.8	-	-
NS	6	-	26.5	53.2	-	20.3	-	-	13.1	10.3	23.3	27.2	26.0	-	-
ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA															
Base: Total	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
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	4	22.5	-	56.1	21.4	-	-	-	22.5	49.9	27.5	-	-	-	-
2	1	-	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
3	5	-	44.9	-	34.5	20.6	-	-	34.5	18.5	-	20.6	26.4	-	-
4	4	-	42.1	-	42.3	15.6	-	-	57.0	21.7	21.3	-	-	-	-
5	22	15.0	15.4	5.0	3.7	18.8	30.0	12.1	34.0	12.9	12.3	6.5	4.2	18.8	11.2
6	31	19.0	13.1	8.9	30.2	21.1	7.7	-	30.2	19.3	25.7	17.0	-	-	7.7
7	71	19.4	17.6	23.1	23.9	16.0	-	-	17.9	21.9	21.5	22.7	11.9	4.1	-
8	148	14.6	16.9	22.3	19.5	14.3	5.2	7.1	22.0	24.4	21.4	17.2	8.7	4.7	1.6
9	128	21.2	16.6	16.7	24.2	12.9	8.4	-	20.3	17.1	23.6	20.8	13.1	3.2	1.9
10	186	20.0	18.2	19.3	19.4	13.7	2.3	7.2	23.7	31.3	19.1	16.6	8.4	-	.9
NS	1	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	600	18.7	20.0	14.2	22.2	20.3	3.0	1.7	26.8	27.5	23.7	13.5	6.8	.8	.8
TOTAL PONDERAT	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
LLENGUATJE CLAR I CONCÍS															
Base: Total	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
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	2	-	42.8	57.2	-	-	-	-	42.8	-	57.2	-	-	-	-
2	1	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
3	1	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
4	1	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
5	10	13.6	38.8	-	16.7	6.5	24.4	-	8.1	32.5	8.4	13.0	13.6	-	24.4
6	13	14.3	-	26.0	45.0	14.7	-	-	12.4	30.3	11.8	45.6	-	-	-
7	65	19.1	17.9	17.8	15.0	19.9	6.2	4.0	28.0	21.5	16.3	13.4	11.9	6.2	2.7
8	189	18.4	16.5	17.5	20.9	15.3	5.8	5.5	22.2	22.2	22.9	18.0	6.8	5.2	2.6
9	128	17.6	19.6	20.9	25.6	12.4	4.0	-	20.5	20.4	23.9	17.7	15.6	-	1.9
10	190	19.3	16.0	19.4	19.3	14.2	4.8	7.0	24.3	29.4	19.5	17.4	7.2	2.1	-
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA															
Base: Total	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
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	4	-	22.1	60.4	-	17.4	-	-	22.1	48.2	29.6	-	-	-	-
3	2	-	51.8	-	48.2	-	-	-	48.2	51.8	-	-	-	-	-
4	2	-	49.5	-	50.5	-	-	-	-	50.5	49.5	-	-	-	-
5	11	28.3	14.5	14.7	7.4	14.0	21.1	-	7.8	21.3	14.5	35.4	-	-	21.1
6	31	23.5	14.9	3.5	31.8	13.2	13.1	-	23.9	19.6	28.2	12.3	3.0	13.1	-
7	80	17.8	17.1	16.9	20.6	16.2	8.0	3.3	24.6	20.3	17.2	15.9	14.0	5.0	3.0
8	169	14.5	16.6	22.9	22.6	16.6	3.7	3.1	17.8	23.4	22.6	20.9	8.5	5.9	1.0
9	129	20.4	20.1	18.8	24.9	10.7	5.1	-	21.0	20.5	22.6	20.1	12.0	-	3.7
10	169	20.3	15.7	18.6	16.6	15.7	3.6	9.4	28.1	29.9	18.9	14.8	8.3	-	-
NS	4	-	20.4	-	-	15.8	-	63.8	63.8	15.8	20.4	-	-	-	-

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	600	18.7	20.0	14.2	22.2	20.3	3.0	1.7	26.8	27.5	23.7	13.5	6.8	.8	.8
TOTAL PONDERAT	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
P7-A. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ÉS EL MÉS IMPORTANT?															
Base: Total	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
Rapidesa	139	18.1	15.3	21.8	20.2	14.4	8.3	1.9	24.8	21.7	23.4	15.5	7.6	5.8	1.3
Amabilitat	101	18.2	15.7	21.3	22.6	10.6	9.1	2.6	22.0	30.1	17.0	18.6	7.5	-	4.8
Professionalitat	85	20.3	19.7	20.7	14.5	12.2	6.3	6.3	19.7	23.0	19.4	16.4	16.7	4.8	-
Adequació de la resposta	156	15.6	18.9	16.2	27.9	14.9	3.1	3.4	21.1	22.6	21.6	21.1	8.6	1.9	3.1
Llenguatge clar i concís	17	18.6	19.3	12.7	25.8	23.6	-	-	13.3	30.3	25.0	24.5	6.9	-	-
Interès per resoldre la consulta	81	23.7	19.1	13.6	16.2	17.8	-	9.7	31.3	23.3	24.9	13.3	7.2	-	-
Tot és important	14	16.9	12.2	24.4	15.3	31.2	-	-	12.0	16.5	6.1	21.8	21.9	21.7	-
Altres respostes	4	-	-	-	23.6	-	-	76.4	-	100.0	-	-	-	-	-
No sap	2	-	-	-	-	58.7	41.3	-	58.7	-	41.3	-	-	-	-
No contesta	2	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
P7B. I EL SEGON ASPECTE MES IMPORTANT?															
Base: Ha esmentat un primer aspecte	583	18.4	17.5	18.5	21.5	14.2	5.3	4.5	23.0	24.5	21.3	17.5	9.1	2.6	2.0
Rapidesa	153	17.9	16.8	21.2	18.6	15.9	2.7	6.9	28.0	24.0	17.8	14.5	12.3	1.9	1.6
Amabilitat	131	25.7	17.5	14.8	22.4	8.3	7.3	4.1	19.2	30.8	24.0	18.2	2.9	3.1	1.8
Professionalitat	85	16.2	19.6	20.6	17.8	16.6	3.0	6.2	24.3	22.1	29.7	15.1	8.8	-	-
Adequació de la resposta	96	10.1	16.2	22.9	23.8	14.1	10.3	2.8	19.4	18.7	21.4	18.0	14.1	8.5	-
Llenguatge clar i concís	25	38.0	11.5	12.9	16.6	21.0	-	-	16.0	43.1	17.1	13.7	10.1	-	-
Interès per resoldre la consulta	84	15.9	17.9	14.5	27.6	15.1	5.8	3.2	24.8	18.5	17.6	23.1	8.2	-	7.8
Cap més	8	-	39.8	12.7	25.0	22.6	-	-	22.3	30.4	9.8	37.6	-	-	-
P7. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?															
Base: Total	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
Rapidesa	292	18.0	16.1	21.5	19.4	15.2	5.4	4.5	26.4	22.9	20.4	15.0	10.1	3.8	1.4
Amabilitat	232	22.5	16.7	17.6	22.5	9.3	8.1	3.4	20.4	30.5	20.9	18.4	4.9	1.7	3.1
Professionalitat	170	18.2	19.7	20.6	16.2	14.4	4.7	6.2	22.0	22.6	24.6	15.8	12.7	2.4	-
Adequació de la resposta	252	13.5	17.9	18.8	26.3	14.6	5.8	3.2	20.5	21.1	21.5	19.9	10.7	4.4	1.9
Llenguatge clar i concís	43	30.1	14.6	12.9	20.3	22.1	-	-	14.9	37.9	20.3	18.1	8.8	-	-
Interès per resoldre la consulta	165	19.7	18.5	14.1	22.0	16.4	2.9	6.4	28.0	20.8	21.2	18.3	7.7	-	4.0
Tot és important	14	16.9	12.2	24.4	15.3	31.2	-	-	12.0	16.5	6.1	21.8	21.9	21.7	-
Altres	4	-	-	-	23.6	-	-	76.4	-	100.0	-	-	-	-	-
No sap	2	-	-	-	-	58.7	41.3	-	58.7	-	41.3	-	-	-	-
No contesta	2	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	600	18.7	20.0	14.2	22.2	20.3	3.0	1.7	26.8	27.5	23.7	13.5	6.8	.8	.8
TOTAL PONDERAT	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
P8. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. SAP L'HORARI DEL SERVEI DEL 012?															
Base: Total	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	202	17.2	16.4	18.0	25.1	12.5	6.9	3.9	22.7	19.1	21.9	19.0	10.2	3.4	3.6
Sí, però s'equivoca	33	35.8	5.0	11.8	18.8	20.8	-	7.8	34.3	33.7	17.4	14.6	-	-	-
No	364	17.3	18.9	19.9	19.2	15.4	4.9	4.4	21.8	26.2	20.8	17.4	9.6	3.0	1.1
P9. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012:															
Base: Total	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
Més d'un cop al dia	3	-	-	37.7	42.1	20.2	-	-	20.2	37.7	-	42.1	-	-	-
Diàriament o pràcticament diària	9	50.7	8.9	-	26.7	13.7	-	-	34.2	7.0	27.9	30.9	-	-	-
Algunes vegades a la setmana	30	21.7	22.3	14.8	12.5	17.7	11.0	-	22.5	43.8	18.3	7.4	-	-	8.0
Algunes vegades al mes	213	19.6	19.5	16.2	19.4	14.5	5.8	4.9	21.8	22.7	28.3	14.0	8.2	1.9	3.1
Menor freqüència	344	16.5	15.9	21.1	22.8	14.4	4.7	4.6	23.2	23.6	16.8	20.5	11.2	4.0	.7
No sap	1	-	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
P10. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...															
Base: Total	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
Al matí	155	21.5	26.1	16.7	16.5	18.2	1.1	-	32.4	27.2	23.2	12.4	4.8	-	-
A la tarda	55	18.2	19.5	18.7	22.4	12.3	8.8	-	14.0	15.8	24.4	18.2	20.3	7.3	-
A la nit	20	7.0	-	21.8	20.5	20.6	16.4	13.6	7.0	22.3	8.5	21.7	14.0	14.6	12.0
Indiferent	363	17.9	14.5	19.6	22.9	12.7	5.8	6.5	21.1	24.5	20.4	19.8	9.5	2.2	2.5
No sap	7	-	-	15.4	30.3	42.0	12.3	-	15.4	12.2	12.3	18.1	-	42.0	-
P11. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...															
Base: Total	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
Només (o gairebé) els dies laborables	280	20.8	20.4	16.5	21.7	16.8	3.0	.9	26.8	25.7	20.3	14.9	8.8	3.5	-
Només els caps de setmana	13	7.2	6.6	22.0	19.5	9.7	14.0	20.9	11.2	20.8	54.7	13.4	-	-	-
Indistintament	304	16.7	15.1	20.5	20.7	13.2	6.8	7.0	19.9	23.2	20.3	20.3	9.9	2.7	3.7
No sap	4	-	-	45.0	32.2	-	22.8	-	-	-	22.8	45.0	32.2	-	-

	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	18.7	20.0	14.2	22.2	20.3	3.0	1.7	26.8	27.5	23.7	13.5	6.8	.8	.8
TOTAL PONDERAT	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
P12. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?															
Base: Total	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
Només un vegada	335	16.6	17.6	18.0	22.9	13.4	5.9	5.5	24.0	26.0	17.4	18.1	8.7	4.5	1.2
2 o 3 vegades	196	20.2	17.5	23.0	19.6	13.6	2.0	4.0	20.4	23.9	25.7	17.9	12.0	-	-
4 o 5 vegades	36	21.2	13.8	11.9	10.3	29.6	13.3	-	27.7	15.9	25.2	10.0	-	8.1	13.3
Més de 5 vegades	27	21.9	18.2	5.9	25.9	19.3	8.8	-	21.0	14.4	27.3	22.5	5.9	-	8.8
No sap	6	15.4	13.3	26.3	20.6	10.5	13.9	-	13.3	25.9	13.9	20.6	26.3	-	-
P13. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?															
Base: Total	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
Per motius de feina	153	18.7	19.7	16.1	18.4	14.7	10.6	1.7	21.6	26.3	20.9	13.1	6.6	9.9	1.6
Per motius personals	432	18.1	16.7	19.3	22.4	14.7	3.4	5.5	23.6	23.4	21.8	18.1	10.3	.7	2.1
Altres	6	15.8	15.2	29.8	22.3	16.9	-	-	15.8	15.2	-	69.0	-	-	-
No sap	10	23.7	8.2	34.0	12.2	12.9	8.9	-	8.2	31.4	-	48.2	12.2	-	-
P14. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?															
Base: Total	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
Sí	534	18.8	17.2	19.0	20.4	14.1	5.5	4.9	22.1	24.2	21.3	17.3	10.1	3.4	1.7
No	47	15.4	16.5	19.9	24.3	18.7	5.1	-	26.4	23.7	18.2	22.1	4.5	-	5.1
A mitges	15	9.6	28.2	11.5	33.7	17.0	-	-	37.2	27.6	14.1	21.1	-	-	-
No sap	4	22.0	-	-	39.9	38.1	-	-	19.4	20.5	37.0	23.1	-	-	-
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	14.1	19.3	17.9	26.6	18.3	3.9	-	29.0	24.6	17.3	21.8	3.4	-	3.9
Em van dir que no tenien la informació	8	29.1	20.8	27.3	10.7	12.1	-	-	35.1	10.7	24.3	29.9	-	-	-
Em van adreçar a un número equivocat	6	16.0	15.1	-	58.0	10.9	-	-	28.2	44.9	26.9	-	-	-	-
Em van donar una informació errònia	14	6.5	-	53.4	24.0	16.1	-	-	18.3	23.9	14.0	37.1	6.7	-	-
Estic esperant la resposta	2	39.5	-	-	33.6	26.9	-	-	33.6	66.4	-	-	-	-	-
Em van adreçar a un altre lloc	10	19.5	8.4	17.4	38.5	16.2	-	-	16.7	28.2	14.8	40.3	-	-	-
Inseguretat de la resposta	5	-	15.5	-	30.8	53.7	-	-	42.3	12.2	27.3	18.2	-	-	-
No ho sabien	7	-	62.3	-	28.9	8.8	-	-	22.3	32.2	11.4	17.3	16.8	-	-
Atenció dolenta	3	35.4	32.8	-	31.8	-	-	-	67.2	-	32.8	-	-	-	-
Problemes tècnics	2	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	100.0
Altres	2	-	100.0	-	-	-	-	-	66.3	-	33.7	-	-	-	-
No sap	3	32.1	-	-	-	67.9	-	-	53.9	46.1	-	-	-	-	-

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	600	18.7	20.0	14.2	22.2	20.3	3.0	1.7	26.8	27.5	23.7	13.5	6.8	.8	.8
TOTAL PONDERAT	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
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	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
Sí	103	19.7	20.0	14.9	28.2	14.6	-	2.5	22.7	23.9	22.3	21.1	10.0	-	-
No	488	18.0	16.9	19.5	19.9	14.5	6.3	4.9	22.9	24.3	20.1	17.4	9.3	3.7	2.3
No sap	9	20.2	9.2	24.0	9.4	27.8	9.5	-	18.6	23.6	57.8	-	-	-	-
P15-2. VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?															
Base: Total	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
Sí	199	19.5	21.9	19.4	15.4	18.9	3.6	1.3	23.6	25.4	21.9	18.5	7.0	3.5	-
No	358	17.5	14.4	19.8	24.6	11.8	6.7	5.2	23.3	22.7	18.9	18.6	11.0	2.3	3.2
No sap	44	19.2	20.2	7.5	20.1	19.0	2.0	12.2	14.6	31.0	34.1	8.0	5.6	6.7	-
P15-3. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?															
Base: Total	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
Sí	567	19.1	17.5	19.1	21.5	14.3	3.8	4.7	23.5	24.2	21.4	18.4	9.4	1.7	1.3
No	27	5.3	17.2	16.7	12.5	24.2	24.2	-	9.9	28.5	17.4	8.9	4.6	15.2	15.6
No sap	7	-	-	-	30.0	9.6	60.4	-	12.0	9.6	-	-	18.0	60.4	-
P15-4. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?															
Base: Total	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
Sí	595	18.2	17.2	18.9	21.4	14.6	5.3	4.4	22.7	24.4	21.0	17.5	9.4	3.0	1.9
No	3	49.5	29.2	-	-	21.4	-	-	21.4	-	29.2	49.5	-	-	-
No sap	2	-	46.0	-	-	54.0	-	-	46.0	-	-	54.0	-	-	-
P15-5. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?															
Base: Total	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
Sí	569	17.9	16.7	19.6	21.3	14.7	5.2	4.6	22.8	24.1	21.3	17.9	9.6	3.2	1.3
No	30	26.4	29.6	3.6	18.2	14.2	8.1	-	21.5	26.0	16.8	17.6	4.1	-	14.0
No sap	1	-	-	-	55.5	44.5	-	-	55.5	44.5	-	-	-	-	-
P15-6. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RAPIDAMENT?															
Base: Total	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
Sí	540	18.7	17.1	19.3	21.4	13.4	5.3	4.9	22.4	24.5	21.4	17.6	9.4	3.3	1.3
No	59	14.8	19.6	14.8	18.3	27.0	5.5	-	25.0	21.8	17.4	20.3	8.4	-	7.0
No sap	1	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	600	18.7	20.0	14.2	22.2	20.3	3.0	1.7	26.8	27.5	23.7	13.5	6.8	.8	.8
TOTAL PONDERAT	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
P16. VOSTÈ UTILITZA ALGUN O ALGUNS ALTRES SERVEIS D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?															
Base: Total	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
Sí	242	20.4	17.2	16.6	19.8	17.9	3.7	4.4	22.1	26.8	20.2	18.6	8.4	2.9	1.0
No	355	17.0	17.3	20.5	22.1	12.3	6.4	4.5	23.0	22.4	21.5	17.4	10.0	3.1	2.5
No sap	3	-	28.3	-	27.9	43.8	-	-	56.2	22.3	21.5	-	-	-	-
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	20.4	17.2	16.6	19.8	17.9	3.7	4.4	22.1	26.8	20.2	18.6	8.4	2.9	1.0
010	103	23.7	15.6	18.1	20.0	16.9	3.2	2.5	26.8	25.6	20.8	18.4	6.1	-	2.3
11822/Telefònica	53	12.2	24.4	12.5	20.2	19.4	6.2	5.2	16.5	29.3	26.3	15.7	7.6	-	4.5
11811	3	-	32.3	43.2	-	24.5	-	-	32.3	-	67.7	-	-	-	-
11888	40	22.9	14.6	16.4	22.4	17.0	-	6.5	9.2	36.5	29.2	15.9	9.2	-	-
11818	14	31.8	20.2	18.8	-	11.1	-	18.1	42.4	23.6	7.6	6.7	19.8	-	-
Atenció sanitària	2	58.6	-	-	-	41.4	-	-	-	41.4	58.6	-	-	-	-
Números 900	3	73.0	-	-	27.0	-	-	-	-	57.1	-	-	42.9	-	-
Altres	18	18.2	16.3	24.2	25.6	15.6	-	-	33.4	14.8	6.1	27.6	18.1	-	-
No sap	22	14.6	11.3	10.2	18.8	23.2	22.0	-	11.3	27.9	7.6	22.0	-	31.3	-
No contesta	2	68.7	-	-	-	31.3	-	-	-	31.3	-	68.7	-	-	-
P18. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?															
Base: Total	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
Sí	586	18.7	17.2	19.1	21.1	14.4	5.4	4.1	22.6	24.0	21.2	17.8	9.3	3.1	1.9
No	8	-	9.7	13.0	20.1	26.3	-	30.9	40.5	27.8	20.3	11.4	-	-	-
Altres	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-
No sap	4	-	19.4	-	50.2	30.5	-	-	19.4	50.6	-	30.0	-	-	-
P19. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?															
Base: Total	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
Sí	519	18.6	16.1	19.6	22.4	13.9	4.9	4.6	21.9	23.3	21.7	18.9	9.8	2.7	1.7
No	74	18.1	24.3	13.4	13.3	18.6	8.7	3.5	27.7	31.6	15.4	11.5	5.1	5.5	3.3
No sap	7	-	34.1	15.6	16.6	33.6	-	-	36.4	15.6	31.4	-	16.6	-	-

	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	18.7	20.0	14.2	22.2	20.3	3.0	1.7	26.8	27.5	23.7	13.5	6.8	.8	.8
TOTAL PONDERAT	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
P20. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?															
Base: Total	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
Cada dia	354	16.6	19.1	14.5	22.6	14.7	6.6	6.0	21.0	25.5	20.4	17.9	8.0	3.9	3.2
Algunes vegades a la setmana	76	19.8	9.8	31.1	21.5	11.4	6.5	-	16.9	19.3	23.2	18.2	17.1	5.3	-
Algunes vegades al mes	19	23.9	21.4	5.5	21.0	14.6	-	13.6	29.3	38.6	27.1	4.9	-	-	-
Menor freqüència	14	12.5	17.1	49.2	5.6	15.6	-	-	30.6	8.9	19.7	18.4	22.4	-	-
Mai / quasi mai	134	21.8	16.5	21.2	19.3	16.7	2.6	1.9	29.2	22.5	20.8	19.3	8.3	-	-
No contesta	1	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
P20-1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?															
Base: Es connecta cada dia	354	16.6	19.1	14.5	22.6	14.7	6.6	6.0	21.0	25.5	20.4	17.9	8.0	3.9	3.2
Menys d'1 hora	40	16.1	28.4	21.2	26.3	8.0	-	-	26.9	34.0	15.6	23.4	-	-	-
1 a 2 hores	97	17.7	15.8	11.8	23.4	17.9	2.5	10.9	21.7	26.9	18.8	13.6	10.5	6.0	2.5
2 a 3 hores	70	11.1	14.4	15.9	24.2	19.6	7.2	7.6	14.9	29.7	23.4	21.9	6.7	-	3.4
3 a 5 hores	40	17.2	24.0	16.4	15.4	20.9	6.1	-	21.8	16.5	24.8	12.3	14.2	-	10.4
5 a 8 hores	34	21.5	21.9	17.8	17.1	11.7	2.5	7.6	31.9	28.0	7.3	28.1	4.7	-	-
8 hores	39	18.8	8.3	9.7	28.3	9.5	18.6	6.7	13.6	17.5	25.6	16.8	10.2	10.3	6.1
Més de 8 hores	17	22.2	30.0	16.7	19.3	3.8	7.9	-	24.2	25.5	32.3	18.0	-	-	-
Altres	1	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
No sap	16	14.1	28.2	6.7	20.4	5.6	24.9	-	15.0	16.3	22.0	7.9	13.9	24.9	-
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	19.8	9.8	31.1	21.5	11.4	6.5	-	16.9	19.3	23.2	18.2	17.1	5.3	-
Menys d'1 hora	8	33.1	-	32.6	19.7	14.6	-	-	25.4	11.4	43.8	-	19.4	-	-
1 hora	17	10.7	9.9	16.0	36.2	3.5	23.6	-	18.1	22.1	4.8	14.8	16.5	23.6	-
Entre 2 i 3 hores	21	13.2	4.0	42.2	19.6	21.0	-	-	17.8	13.8	24.8	22.3	21.3	-	-
Entre 3 i 5 hores	13	28.3	12.9	38.1	6.5	14.3	-	-	4.6	32.4	24.9	25.8	12.3	-	-
Més de 5	8	11.1	20.0	34.3	34.7	-	-	-	19.6	24.0	21.1	20.5	14.7	-	-
No sap	9	35.6	18.8	19.2	9.3	7.0	10.1	-	20.3	10.1	35.2	19.2	15.3	-	-
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	18.7	20.0	14.2	22.2	20.3	3.0	1.7	26.8	27.5	23.7	13.5	6.8	.8	.8
TOTAL PONDERAT	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
P21. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?															
Base: Total	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
Sí	402	18.3	18.0	19.4	21.0	13.4	5.3	4.6	21.3	25.2	19.6	18.0	10.6	2.5	2.8
No	198	18.3	15.9	17.5	21.7	17.3	5.4	4.0	25.8	22.3	23.9	17.3	6.6	4.1	-
P22. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?															
Base: Total	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
Gencat.cat / Gencat	396	18.1	18.6	18.5	21.7	14.5	5.9	2.7	19.8	24.0	22.4	18.8	8.8	4.5	1.7
Altres	4	-	19.1	39.5	19.1	22.4	-	-	19.1	-	19.1	61.9	-	-	-
No sap	192	18.4	14.8	19.8	21.2	14.6	4.3	6.9	27.2	25.8	18.1	15.6	10.8	-	2.5
No contesta	8	34.4	10.4	-	-	22.8	-	32.5	66.4	11.8	21.7	-	-	-	-
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	18.7	14.7	19.4	20.3	15.1	4.0	7.7	28.6	24.7	18.2	16.0	10.2	-	2.4
Sí	128	18.8	16.0	21.2	21.9	14.9	5.1	2.0	25.2	24.4	16.1	18.5	12.0	-	3.8
No	71	17.9	11.7	16.0	19.1	14.4	2.4	18.5	35.8	25.3	23.5	9.5	5.8	-	-
No sap	5	25.3	24.1	21.3	-	29.4	-	-	11.4	21.3	-	42.1	25.3	-	-
P22-2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?															
Base: Coneix Gencat.cat	523	18.3	18.0	19.2	21.7	14.6	5.8	2.5	21.1	24.1	20.9	18.7	9.6	3.4	2.2
Sí	379	16.9	18.7	18.1	23.4	14.1	6.0	2.8	19.4	24.7	21.5	20.4	8.7	2.9	2.4
No	143	21.6	15.9	22.2	17.4	16.0	5.2	1.9	25.4	22.8	18.7	14.3	12.1	4.9	1.7
No sap	2	52.8	47.2	-	-	-	-	-	47.2	-	52.8	-	-	-	-

	TOTAL	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	600	18.7	20.0	14.2	22.2	20.3	3.0	1.7	26.8	27.5	23.7	13.5	6.8	.8	.8
TOTAL PONDERAT	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
P22-3. COM LA VA CONÈIXER?															
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	379	16.9	18.7	18.1	23.4	14.1	6.0	2.8	19.4	24.7	21.5	20.4	8.7	2.9	2.4
Trucant al 012	17	8.2	24.3	6.4	29.1	12.9	19.1	-	17.8	23.7	30.6	13.8	-	-	14.1
Familiar o amic	54	13.8	14.7	20.5	30.7	14.6	5.7	-	15.9	33.5	25.3	13.1	12.2	-	-
Cercadors d'Internet	91	19.6	22.5	18.2	20.9	16.1	2.6	-	20.2	28.0	25.6	16.2	5.4	-	4.6
Per la televisió	46	16.5	30.2	9.9	10.0	14.3	7.2	11.8	16.0	36.8	20.8	18.5	2.7	-	5.3
Per la ràdio	3	-	-	80.8	-	19.2	-	-	-	19.2	32.6	-	48.2	-	-
Per la premsa	17	-	16.9	19.2	23.9	19.9	5.0	15.1	35.2	3.7	14.5	30.2	16.4	-	-
Per la revista de la Generalitat	13	41.4	-	-	18.9	9.4	30.2	-	6.7	26.0	18.2	18.9	-	30.2	-
A la feina	57	15.0	21.7	19.2	24.5	10.9	8.6	-	24.7	16.7	21.2	22.7	7.7	7.0	-
Altres	27	19.1	9.5	25.0	31.0	15.4	-	-	16.0	28.2	15.7	31.0	9.1	-	-
No sap	52	20.4	11.2	22.7	26.2	12.8	1.7	5.0	21.1	14.3	13.2	28.3	17.5	5.7	-
No contesta	2	-	39.6	-	60.4	-	-	-	-	-	39.6	60.4	-	-	-
P22-4. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?															
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	379	16.9	18.7	18.1	23.4	14.1	6.0	2.8	19.4	24.7	21.5	20.4	8.7	2.9	2.4
Menys d'un mes	231	18.9	18.0	15.1	25.4	11.8	7.3	3.5	20.7	25.0	22.1	20.1	5.8	3.5	2.8
D'un a dos mesos	52	9.7	23.8	22.3	13.3	24.5	6.3	-	16.8	23.5	15.6	30.1	9.5	-	4.6
Tres o quatre mesos	25	21.9	18.3	13.3	22.8	20.3	3.4	-	15.7	15.2	39.1	-	18.3	11.7	-
Més de quatre mesos	65	13.6	17.4	25.4	24.2	12.7	2.7	4.0	18.7	26.9	15.6	23.4	15.5	-	-
No sap	6	15.9	14.8	40.3	29.1	-	-	-	15.9	40.3	43.8	-	-	-	-
P22-4-1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?															
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	379	16.9	18.7	18.1	23.4	14.1	6.0	2.8	19.4	24.7	21.5	20.4	8.7	2.9	2.4
Sí	127	20.9	15.6	15.2	24.0	11.6	8.5	4.2	18.3	26.3	24.0	18.6	7.7	3.2	1.9
No	47	18.7	27.3	13.0	27.1	5.3	8.5	-	18.8	21.3	15.7	33.0	2.6	8.5	-
No l'havia visitat abans	80	14.3	24.4	18.6	20.2	15.8	6.8	-	18.3	22.1	27.8	21.7	5.0	-	5.2
No sap	124	13.7	14.8	22.7	23.6	19.0	1.9	4.2	21.5	25.9	17.2	16.6	14.5	2.4	1.9

	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	18.7	20.0	14.2	22.2	20.3	3.0	1.7	26.8	27.5	23.7	13.5	6.8	.8	.8
TOTAL PONDERAT	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
P22-4-2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?															
Base: Creu que la pàgina web ha millorat	127	20.9	15.6	15.2	24.0	11.6	8.5	4.2	18.3	26.3	24.0	18.6	7.7	3.2	1.9
Accessibilitat	11	16.9	7.6	20.4	26.8	20.2	8.1	-	15.6	35.0	29.0	20.4	-	-	-
Claredat	19	17.6	13.4	11.7	45.9	6.7	4.7	-	20.5	31.9	20.4	14.3	12.9	-	-
Més informació, més serveis	37	26.1	20.0	17.5	13.4	11.0	4.8	7.1	21.9	27.2	20.1	17.7	13.0	-	-
Disseny, imatge	23	10.0	10.8	17.1	32.4	12.2	17.5	-	9.7	20.0	13.7	33.9	5.2	17.5	-
Facilitat per buscar/trobar coses (buscador)	20	30.0	8.4	17.1	10.6	3.3	16.6	14.0	13.3	33.6	27.6	6.4	6.9	-	12.3
Rapidesa	5	19.0	-	23.2	44.2	13.6	-	-	19.0	13.6	40.5	26.9	-	-	-
Altres	3	25.6	23.7	-	23.4	27.4	-	-	25.6	-	47.1	27.4	-	-	-
No sap	10	18.9	42.2	-	16.7	22.3	-	-	31.1	18.4	40.7	9.8	-	-	-

	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	18.7	20.0	14.2	22.2	20.3	3.0	1.7	26.8	27.5	23.7	13.5	6.8	.8	.8
TOTAL PONDERAT	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
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	16.9	18.7	18.1	23.4	14.1	6.0	2.8	19.4	24.7	21.5	20.4	8.7	2.9	2.4
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	2	-	100.0	-	-	-	-	-	48.6	51.4	-	-	-	-	-
5	14	6.4	26.3	15.0	35.1	17.3	-	-	29.1	40.2	22.1	-	8.6	-	-
6	59	18.6	17.6	14.1	26.4	12.1	6.8	4.4	17.1	20.2	16.6	30.5	8.8	6.8	-
7	91	10.1	14.6	15.4	32.1	15.7	12.1	-	19.1	18.7	20.6	23.9	6.0	4.4	7.2
8	125	21.4	23.4	19.9	17.2	13.3	4.8	-	22.2	25.3	20.8	19.6	10.2	-	1.9
9	39	16.7	14.9	29.8	20.6	8.9	2.3	6.8	6.2	26.2	36.2	23.1	8.3	-	-
10	20	18.1	12.1	10.9	28.7	16.9	-	13.4	15.3	52.1	28.0	4.7	-	-	-
NS	27	17.3	15.5	20.7	13.6	20.1	3.2	9.7	29.3	18.0	15.8	6.3	19.6	11.0	-
NC	2	68.7	-	-	-	31.3	-	-	-	31.3	-	68.7	-	-	-
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	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
Trucar per telèfon	363	19.9	16.2	21.6	19.2	15.6	3.9	3.6	24.9	24.0	19.7	16.3	11.4	1.9	1.8
Accedir per internet	158	15.2	18.8	12.4	25.2	12.3	9.3	6.7	20.4	25.3	18.9	19.9	5.4	7.0	3.1
Anar a una oficina d'atenció personal	56	13.9	18.6	17.6	23.7	16.2	5.4	4.6	22.5	23.6	26.8	22.0	5.1	-	-
No sap	22	25.9	22.9	17.7	20.7	13.0	-	-	7.4	17.8	44.4	17.4	13.0	-	-
No contesta	1	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	600	18.7	20.0	14.2	22.2	20.3	3.0	1.7	26.8	27.5	23.7	13.5	6.8	.8	.8
TOTAL PONDERAT	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
P24. SEXE DE L'ENTREVISTAT															
Base: Total	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
Home	217	13.4	16.2	20.8	23.1	16.3	4.2	6.0	25.1	24.5	18.3	17.4	9.7	3.2	1.9
Dona	383	21.1	17.9	17.7	20.1	13.8	5.9	3.5	21.5	24.0	22.5	18.0	9.1	2.9	1.9
P25. EDAT DE L'ENTREVISTAT															
Base: Total	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
Fins a 25 anys	46	8.9	16.3	22.7	25.0	14.7	12.4	-	18.4	22.9	25.3	13.1	6.1	-	14.2
De 25 a 34	220	20.2	17.5	15.8	20.4	13.5	9.1	3.6	21.1	23.8	21.3	18.9	7.1	5.5	2.2
De 35 a 44	155	14.7	17.8	23.7	23.4	14.8	.6	5.1	20.8	20.3	23.2	17.8	14.2	3.8	-
De 45 a 54	83	22.3	19.0	12.6	18.7	15.5	2.1	9.7	23.8	32.8	17.4	14.5	11.4	-	-
De 55 a 64	53	26.5	14.9	18.6	23.9	11.1	4.9	-	28.7	32.8	18.5	17.1	3.0	-	-
65 i més	43	14.1	15.3	24.5	14.5	23.5	2.0	6.1	34.3	14.4	16.7	24.9	9.7	-	-
P26. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER?															
Base: Total	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
Catalunya	498	18.0	17.7	20.0	21.4	14.4	4.9	3.7	22.4	22.2	22.0	19.2	9.3	3.6	1.3
Resta d'Espanya	65	22.6	19.2	6.6	21.5	14.1	7.7	8.2	27.4	33.0	15.9	12.4	7.6	-	3.7
Estranger	35	15.9	9.5	21.9	18.9	19.5	6.9	7.4	21.5	33.8	16.3	9.0	12.6	-	6.9
No contesta	2	-	-	64.7	-	35.3	-	-	-	64.7	35.3	-	-	-	-
P27-1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?															
Base: Total	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
Català	363	19.2	16.7	20.2	20.5	14.8	4.9	3.6	20.4	22.6	19.9	22.5	10.1	3.8	.7
Castellà	186	16.3	19.3	13.7	21.8	14.4	7.5	7.1	27.7	27.8	22.2	10.7	4.6	2.2	4.8
Ambdues per igual	44	22.1	13.5	24.9	28.2	11.4	-	-	20.6	20.9	24.8	9.7	23.9	-	-
Altres	5	-	33.7	21.9	-	44.4	-	-	28.6	30.2	21.9	19.2	-	-	-
No contesta	3	-	-	78.1	-	21.9	-	-	38.0	40.1	21.9	-	-	-	-
P27-2. I A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?															
Base: Total	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
Català	286	18.1	18.1	18.6	24.8	13.1	4.5	2.8	19.7	22.4	21.7	19.4	11.9	2.4	2.3
Castellà	88	15.1	17.0	12.6	19.9	17.1	9.3	9.0	24.8	33.7	18.8	13.6	1.8	4.6	2.7
Ambdues per igual	92	21.7	21.9	22.2	18.2	11.5	4.5	-	22.5	21.4	24.8	15.6	13.0	-	2.6
No treballa / no estudia	128	19.4	13.2	20.2	16.3	19.6	5.1	6.2	26.7	23.8	19.2	18.5	6.4	5.4	-
Altres	4	-	-	-	32.7	-	-	67.3	67.3	-	-	32.7	-	-	-
No contesta	2	-	-	100.0	-	-	-	-	48.6	51.4	-	-	-	-	-

	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	18.7	20.0	14.2	22.2	20.3	3.0	1.7	26.8	27.5	23.7	13.5	6.8	.8	.8
TOTAL PONDERAT	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
P27-3. I AMB ELS AMICS?															
Base: Total	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
Català	304	19.8	16.8	18.2	20.9	13.6	5.6	5.2	19.7	22.1	19.9	22.1	10.5	3.3	2.4
Castellà	143	19.6	15.7	16.9	20.1	18.1	5.7	3.7	26.2	29.4	19.3	13.9	5.5	2.8	2.9
Ambdues per igual	151	14.3	19.6	20.8	23.4	14.1	4.4	3.5	24.9	23.3	25.2	13.2	10.8	2.7	-
Altres	1	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
No contesta	2	-	-	100.0	-	-	-	-	48.6	51.4	-	-	-	-	-
P28. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER EL SEU PARE?															
Base: Total	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
Catalunya	337	19.1	18.4	20.8	20.7	12.8	3.5	4.7	23.1	21.5	21.0	20.0	11.1	2.1	1.2
Resta d'Espanya	227	17.2	16.9	14.9	22.3	16.3	7.8	4.7	22.6	26.8	21.4	16.0	6.2	4.8	2.1
Estranger	27	20.2	12.1	18.2	21.3	19.3	8.8	-	21.4	33.5	17.9	8.1	10.3	-	8.8
No sap	5	18.4	-	32.7	17.2	31.7	-	-	12.3	17.2	18.4	19.4	32.7	-	-
No contesta	3	-	-	63.6	-	36.4	-	-	30.9	51.2	17.9	-	-	-	-
P29. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER LA SEVA MARE?															
Base: Total	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
Catalunya	333	19.4	17.1	20.9	20.5	11.4	6.6	4.0	22.3	20.7	21.6	19.2	10.4	4.5	1.2
Resta d'Espanya	228	16.9	19.0	14.0	23.1	19.1	3.3	4.6	23.8	27.1	20.0	17.8	7.8	1.3	2.1
Estranger	35	18.4	9.6	25.0	17.8	15.1	6.9	7.4	19.9	36.1	21.6	6.3	9.2	-	6.9
No contesta	3	-	-	63.6	-	36.4	-	-	30.9	51.2	17.9	-	-	-	-
P30. QUIN ÉS EL NIVELL MAXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?															
Base: Total	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
Sense estudis	8	-	16.7	14.2	-	16.3	52.8	-	7.9	8.4	14.2	16.7	-	52.8	-
Estudis primaris no acabats	26	19.0	12.8	38.0	7.9	11.9	-	10.5	16.1	23.1	5.8	34.2	20.9	-	-
ESO, EGB, FP-1, Batxiller elemental	129	15.7	17.3	17.3	20.3	18.6	2.7	8.2	29.1	23.6	22.9	15.5	6.6	2.3	-
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Modul Professional 2 i 3, Batxiller superior antic	206	23.1	16.8	19.2	21.6	12.2	5.8	1.3	17.2	26.3	20.9	15.8	14.6	2.0	3.2
Universitari grau mig	72	25.0	12.6	15.4	22.1	15.2	2.5	7.3	23.2	26.7	22.5	21.1	6.5	-	-
Universitari grau superior	154	12.4	21.0	16.2	25.1	15.0	6.9	3.4	26.3	21.4	22.4	18.7	3.5	4.5	3.1
No contesta	5	-	15.5	72.4	-	12.2	-	-	35.8	33.6	-	-	30.6	-	-

	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	18.7	20.0	14.2	22.2	20.3	3.0	1.7	26.8	27.5	23.7	13.5	6.8	.8	.8
TOTAL PONDERAT	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
P31. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?															
Base: Total	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
Treballa per compte propi	97	15.4	30.1	13.7	18.1	14.0	6.0	2.7	15.9	33.1	11.5	20.7	11.5	7.2	-
Trabaja per compte d'altri	352	19.4	16.4	19.2	23.2	13.2	4.1	4.5	23.9	21.5	23.9	17.9	9.6	-	3.2
No treballa	146	18.4	11.6	18.6	18.6	19.4	7.9	5.4	24.1	25.0	20.6	16.3	6.4	7.6	-
No contesta	6	-	-	85.7	14.3	-	-	-	37.6	19.8	14.3	-	28.3	-	-
P31-1. VOSTÈ ÉS...															
Base: Treballa per compte propi	97	15.4	30.1	13.7	18.1	14.0	6.0	2.7	15.9	33.1	11.5	20.7	11.5	7.2	-
Empressari o professional amb assalariats	31	12.0	35.1	10.6	9.4	18.6	5.7	8.5	20.5	32.8	11.2	20.9	5.2	9.4	-
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	64	15.1	28.2	15.5	22.8	12.1	6.3	-	14.0	34.0	11.9	18.9	14.9	6.3	-
No contesta	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
Base: Treballa per compte d'altri	352	19.4	16.4	19.2	23.2	13.2	4.1	4.5	23.9	21.5	23.9	17.9	9.6	-	3.2
Assalariat indefinit	270	20.6	16.8	22.9	19.8	13.6	1.5	4.9	24.5	22.7	23.3	18.8	10.1	-	.6
Assalariat eventual o interí	81	15.8	15.4	7.4	33.8	11.2	13.1	3.2	22.5	17.0	26.4	15.5	6.7	-	12.0
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar)	2	-	-	-	65.3	34.7	-	-	-	34.7	-	-	65.3	-	-
Base: No treballa	146	18.4	11.6	18.6	18.6	19.4	7.9	5.4	24.1	25.0	20.6	16.3	6.4	7.6	-
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	60	17.7	12.3	25.6	17.8	20.8	1.4	4.3	30.9	20.2	19.6	19.8	9.6	-	-
Aturat i ha treballat abans	27	17.2	9.2	14.3	18.2	26.1	15.0	-	17.8	17.7	19.6	14.5	4.5	25.9	-
Pensionista (abans no ha treballat)	2	44.6	-	55.4	-	-	-	-	-	55.4	44.6	-	-	-	-
Aturat i busca la primera feina	4	23.6	21.5	-	22.4	32.4	-	-	61.2	22.4	16.4	-	-	-	-
Estudiant	17	10.6	-	6.6	35.9	18.2	28.7	-	4.7	34.0	30.8	-	7.0	23.5	-
Mestressa de casa	30	18.6	16.7	18.7	12.5	12.7	2.9	17.9	26.5	39.2	12.5	17.7	4.0	-	-
Està de baixa	6	39.4	21.8	-	13.7	10.5	14.5	-	13.7	-	40.5	45.8	-	-	-

	TOTAL	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	600	18.7	20.0	14.2	22.2	20.3	3.0	1.7	26.8	27.5	23.7	13.5	6.8	.8	.8
TOTAL PONDERAT	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
P31-4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?															
Base: Treballa	449	18.5	19.4	18.0	22.1	13.4	4.5	4.1	22.2	24.0	21.2	18.5	10.0	1.6	2.5
Públic (administració o empresa pública)	151	18.8	19.7	14.1	24.8	11.7	5.5	5.3	19.5	23.8	23.2	19.6	8.5	2.7	2.8
Sector privat	289	18.4	19.2	19.6	20.4	14.6	4.2	3.6	23.6	24.2	20.5	17.0	11.1	1.0	2.5
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	6	-	29.0	18.9	52.1	-	-	-	33.2	29.9	14.6	22.3	-	-	-
No contesta	3	45.5	-	54.5	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-



	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	600	18.7	20.0	14.2	22.2	20.3	3.0	1.7	26.8	27.5	23.7	13.5	6.8	.8	.8
TOTAL PONDERAT	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
P32. COMARCA DE RESIDÈNCIA															
Base: Total	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
Alt Camp	1	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Alt Empordà	10	23.5	-	28.2	-	23.1	25.2	-	-	6.7	27.3	10.0	30.9	-	25.2
Alt Penedès	19	4.6	28.1	31.5	21.2	14.5	-	-	21.7	-	27.9	35.7	14.6	-	-
Anoia	8	36.1	-	-	47.7	16.2	-	-	29.9	43.8	10.6	-	15.7	-	-
Bages	9	21.3	9.5	13.0	42.3	13.9	-	-	32.3	23.8	29.3	14.5	-	-	-
Baix Camp	8	-	21.4	78.6	-	-	-	-	10.6	14.7	10.8	22.0	41.9	-	-
Baix Ebre	3	-	-	57.2	42.8	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
Baix Empordà	6	74.6	-	-	14.5	10.9	-	-	57.6	17.0	-	25.4	-	-	-
Baix Llobregat	55	22.3	18.2	14.7	30.0	14.8	-	-	21.3	9.5	24.5	25.1	19.8	-	-
Baix Penedès	4	24.7	-	-	-	52.2	23.2	-	-	52.2	47.8	-	-	-	-
Barcelonès	40	22.0	14.6	9.5	27.8	19.4	-	6.8	15.1	28.3	21.3	13.3	10.4	7.3	4.4
Berguedà	3	-	72.5	-	-	27.5	-	-	-	24.8	47.7	27.5	-	-	-
Conca de Barberà	1	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
Garraf	9	20.2	9.5	24.5	22.1	13.9	9.8	-	18.7	49.2	18.8	-	13.3	-	-
Garrigues	2	52.3	47.7	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Garrotxa	1	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
Gironès	18	25.4	33.5	-	18.9	17.4	4.8	-	31.1	42.2	26.7	-	-	-	-
Maresme	56	22.1	19.9	22.6	14.1	13.4	3.1	4.6	22.4	31.9	16.3	19.4	10.1	-	-
Montsià	5	37.2	16.3	22.3	-	24.2	-	-	12.0	59.5	28.5	-	-	-	-
Noguera	3	29.1	-	33.6	37.2	-	-	-	-	29.1	33.6	-	37.2	-	-
Osona	19	14.8	-	20.6	22.2	15.2	12.9	14.2	8.6	21.5	29.8	13.6	13.6	-	12.9
Pallars Sobirà	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Pla de l'Estany	3	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-
Pla d'Urgell	5	17.3	16.0	41.8	-	24.8	-	-	38.0	24.8	37.1	-	-	-	-
Priorat	1	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
Ribera d'Ebre	1	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Ripollès	1	-	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
Segarra	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Segrià	18	17.7	9.1	-	31.8	5.2	22.0	14.1	27.8	19.1	4.4	26.6	-	22.0	-
Selva	6	14.1	53.1	-	13.4	19.4	-	-	36.6	40.6	22.9	-	-	-	-
Solsonès	1	-	-	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Tarragonès	20	12.0	19.5	22.6	19.1	6.2	20.6	-	7.2	23.7	11.5	28.8	8.2	20.6	-
Terra Alta	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Urgell	5	16.4	54.0	29.6	-	-	-	-	16.4	-	30.4	23.6	29.6	-	-
Vallès Occidental	60	9.1	16.5	22.8	26.6	16.4	-	8.6	34.3	20.7	15.1	19.2	10.6	-	-
Vallès Oriental	41	20.0	9.3	25.6	27.2	5.4	5.9	6.7	8.5	25.0	19.3	25.4	16.0	-	5.9
Barcelona ciutat	157	17.0	18.9	18.9	17.9	15.1	7.2	5.0	28.5	27.5	22.1	15.4	2.4	2.6	1.5

	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	18.7	20.0	14.2	22.2	20.3	3.0	1.7	26.8	27.5	23.7	13.5	6.8	.8	.8
TOTAL PONDERAT	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
REGIÓ DE RESIDÈNCIA															
Base: Total	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	281	17.8	16.8	20.3	24.5	14.1	1.8	4.7	21.5	21.9	19.7	21.0	13.4	1.0	1.5
Comarques gironines	44	27.1	23.3	6.2	11.5	24.5	7.5	-	28.6	26.7	20.2	5.4	6.8	6.7	5.5
Camp de Tarragona	33	9.8	16.4	31.5	16.1	11.3	14.7	-	11.6	23.2	16.4	22.1	14.6	12.2	-
Terres de l'Ebre	10	29.3	8.7	29.5	13.2	19.3	-	-	6.4	31.6	31.1	30.9	-	-	-
Àmbit de Ponent	35	19.8	20.4	14.0	20.3	6.4	11.6	7.5	22.9	16.5	23.2	17.8	8.1	11.6	-
Comarques centrals	39	18.8	8.5	12.6	29.2	15.9	8.4	6.7	17.1	28.4	26.9	12.0	9.5	-	6.1
Alt Pirineu i Aran	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Barcelona ciutat	157	17.0	18.9	18.9	17.9	15.1	7.2	5.0	28.5	27.5	22.1	15.4	2.4	2.6	1.5
P33. I EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL VIU VOSTÈ?															
Base: Viu a Barcelona ciutat	157	17.0	18.9	18.9	17.9	15.1	7.2	5.0	28.5	27.5	22.1	15.4	2.4	2.6	1.5
Ciutat Vella	5	20.7	-	37.0	-	13.3	29.0	-	13.3	20.7	-	66.0	-	-	-
Eixample	24	29.4	24.8	9.4	14.0	22.4	-	-	31.6	40.3	18.1	10.0	-	-	-
Sants-Montjuïc	16	17.2	27.7	27.5	17.9	9.6	-	-	20.0	20.8	17.4	28.6	13.2	-	-
Les Corts	6	-	54.5	-	13.5	31.9	-	-	27.0	31.9	41.1	-	-	-	-
Sarrià-Sant Gervasi	17	-	14.7	43.0	14.8	17.1	10.4	-	29.5	38.5	16.6	5.7	9.7	-	-
Gràcia	28	21.2	5.8	13.7	8.7	14.2	8.5	27.9	33.4	9.7	34.0	14.3	-	-	8.5
Horta	17	15.9	24.3	22.3	19.5	18.1	-	-	19.6	27.7	28.3	24.4	-	-	-
Nou Barris	7	12.0	11.0	14.7	34.0	16.8	11.5	-	31.2	8.6	26.2	34.0	-	-	-
Sant Andreu	9	41.5	9.6	24.3	17.9	6.8	-	-	34.6	41.1	24.3	-	-	-	-
Sant Martí	25	11.2	25.0	8.8	25.0	10.2	19.8	-	24.2	37.0	12.4	10.2	-	16.2	-
No contesta	3	-	-	30.7	69.3	-	-	-	76.6	-	23.4	-	-	-	-
DIA DE LA SETMANA															
Base: Total	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
Dilluns	110	100.0	-	-	-	-	-	-	26.8	31.8	22.4	14.1	4.9	-	-
Dimarts	104	-	100.0	-	-	-	-	-	32.2	26.5	30.4	7.4	3.5	-	-
Dimecres	113	-	-	100.0	-	-	-	-	8.5	17.1	23.2	26.9	24.3	-	-
Dijous	127	-	-	-	100.0	-	-	-	22.7	24.0	12.2	28.8	12.3	-	-
Divendres	88	-	-	-	-	100.0	-	-	25.5	26.2	18.2	17.4	4.1	6.6	2.0
Dissabte	32	-	-	-	-	-	100.0	-	-	13.9	13.4	4.2	-	38.1	30.3
Diumenge	26	-	-	-	-	-	-	100.0	49.2	20.8	30.0	-	-	-	-

	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	18.7	20.0	14.2	22.2	20.3	3.0	1.7	26.8	27.5	23.7	13.5	6.8	.8	.8
TOTAL PONDERAT	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
FRANJA HORÀRIA															
Base: Total	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
De 8 a 11 hores	137	21.5	24.4	7.0	21.1	16.4	-	9.5	100.0	-	-	-	-	-	-
De 11 a 13 hores	145	24.0	19.0	13.2	21.0	15.9	3.1	3.8	-	100.0	-	-	-	-	-
De 13 a 16 hores	126	19.5	25.0	20.8	12.3	12.8	3.4	6.3	-	-	100.0	-	-	-	-
De 16 a 19 hores	107	14.5	7.2	28.4	34.3	14.3	1.2	-	-	-	-	100.0	-	-	-
De 19 a 22 hores	56	9.6	6.6	49.1	28.1	6.6	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-
De 22 a 1 hores	18	-	-	-	-	32.5	67.5	-	-	-	-	-	-	100.0	-
De 1 a 8 hores	11	-	-	-	-	15.3	84.7	-	-	-	-	-	-	-	100.0
PROVÍNCIA															
Base: Total	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
Barcelona	485	17.5	16.7	18.7	22.2	14.5	5.4	4.9	23.2	23.9	20.8	18.1	9.3	2.3	2.3
Girona	44	28.9	24.9	13.7	11.4	19.2	1.9	-	31.5	30.1	26.3	5.4	6.7	-	-
Lleida	29	24.2	19.0	9.4	24.6	13.6	-	9.1	21.0	18.8	18.5	21.6	9.9	10.2	-
Tarragona	43	12.1	14.7	31.2	17.4	13.2	11.5	-	10.4	25.1	19.6	24.1	11.3	9.5	-
NIVELL D'ESTUDIS															
Base: Total	600	18.3	17.3	18.8	21.2	14.7	5.3	4.4	22.8	24.2	21.0	17.8	9.3	3.0	1.9
Baix	163	15.5	16.6	20.5	17.3	17.4	4.6	8.1	26.0	22.8	19.7	18.6	8.6	4.3	-
Mitjà	206	23.1	16.8	19.2	21.6	12.2	5.8	1.3	17.2	26.3	20.9	15.8	14.6	2.0	3.2
Alt	226	16.4	18.3	15.9	24.1	15.1	5.5	4.7	25.3	23.1	22.4	19.5	4.4	3.1	2.1
No contesta	5	-	15.5	72.4	-	12.2	-	-	35.8	33.6	-	-	30.6	-	-



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	27.3	46.2	7.8	5.0	1.7	5.2	6.7	.2
TOTAL PONDERAT	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
P1. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?									
Base: Total	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
Menys de tres mesos	42	32.2	46.8	5.6	2.2	2.2	6.2	4.8	-
Entre 3 i 6 mesos	20	20.7	59.4	-	8.2	-	-	11.7	-
Entre 6 i 12 mesos	42	16.1	37.5	7.4	11.4	5.1	14.9	7.4	-
Entre 1 i 2 anys	131	21.3	49.4	9.6	7.3	.6	3.6	7.4	.7
Mes de 2 anys	363	28.9	46.4	6.8	4.5	1.6	5.8	6.1	-
No sap	1	-	41.4	58.6	-	-	-	-	-
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVES DE QUIN MITJÀ?									
Base: Total	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
Familiar o amic	104	29.6	44.1	7.8	.9	2.3	5.3	10.0	-
Internet	41	22.4	47.9	9.3	3.9	-	11.8	4.7	-
Per la televisió	211	21.3	45.6	9.6	6.4	1.8	7.6	7.7	-
Per la ràdio	23	29.2	37.7	7.4	14.6	-	4.0	7.1	-
A la premsa	58	20.9	55.2	3.0	12.1	-	2.2	6.7	-
Revista de la Generalitat	23	12.1	62.3	10.5	4.8	-	6.3	-	4.0
Pàgines grogues	14	30.8	46.9	9.9	-	6.6	-	5.9	-
Algun altre servei telefònic	22	55.8	40.0	-	-	4.2	-	-	-
A la feina	23	31.4	50.0	7.7	-	-	5.3	5.6	-
Altres respostes	35	33.1	40.2	6.8	10.4	2.7	6.8	-	-
No sap	46	34.4	50.6	-	4.4	1.3	2.4	6.8	-
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?									
Base: Total	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
Molt satisfet	232	20.8	52.0	8.4	3.6	1.9	5.1	8.3	-
Bastant satisfet	318	29.1	45.4	6.3	6.4	1.6	6.3	4.8	.3
Regular / Normal	35	33.7	24.8	6.9	11.5	-	8.6	14.6	-
Poc satisfet	14	31.2	57.9	6.2	4.7	-	-	-	-
Gens satisfet	2	53.0	-	47.0	-	-	-	-	-

	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	27.3	46.2	7.8	5.0	1.7	5.2	6.7	.2	
TOTAL PONDERAT	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2	
P4. CONCRETAMENT EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI DEL 012(on 0 significa gens satisfet i 10 molt satisfet)										
Base: Total	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2	
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	2	100.0	-	-	-	-	-	-	-	
3	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-	
4	3	56.6	43.4	-	-	-	-	-	-	
5	12	14.0	49.5	20.2	6.8	-	-	9.5	-	
6	26	27.7	48.4	6.7	2.5	-	6.7	7.9	-	
7	95	32.3	49.3	4.3	3.7	-	3.5	6.0	1.0	
8	201	31.2	39.7	7.1	9.1	1.5	3.9	7.5	-	
9	127	22.5	49.4	10.7	4.5	3.9	4.6	4.5	-	
10	130	17.6	53.1	5.7	2.6	1.2	12.3	7.5	-	
NS	3	-	64.1	-	35.9	-	-	-	-	

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	600	27.3	46.2	7.8	5.0	1.7	5.2	6.7	.2
TOTAL PONDERAT	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
P5-A. PER DONAR UN BON SERVEI, PER VOSTÈ QUIN ÉS L'ASPECTE MÉS IMPORTANT D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?									
Base: Total	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
Rapidesa	174	32.2	41.4	7.6	5.3	-	7.8	5.7	-
Amabilitat	59	10.0	62.0	-	3.9	3.8	4.4	15.9	-
Atenció (personal, al client)	80	17.9	52.9	9.1	5.3	5.2	5.6	4.0	-
Tenir molta i bé la informació	77	31.0	41.5	6.4	9.9	.8	9.6	.8	-
Bona informació	55	18.6	60.6	5.6	7.1	-	4.2	2.2	1.7
Resoldre, donar solucions	53	35.6	38.4	6.5	2.7	-	3.1	13.8	-
Eficàcia / Eficiència	19	18.0	41.2	16.3	-	9.0	-	15.6	-
Professionalitat	28	31.0	46.7	10.8	2.3	-	2.3	7.0	-
Llenguatge clar i concís	7	-	25.3	-	31.6	-	17.7	25.5	-
Interès per resoldre la consulta	13	46.0	47.1	6.8	-	-	-	-	-
Preu de trucada (barat, gratuit)	6	38.4	46.8	14.8	-	-	-	-	-
Altres	6	73.2	12.7	-	-	14.1	-	-	-
No sap	22	13.4	54.5	16.7	7.2	-	4.1	4.2	-
P5-B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?									
Base: Ha esmentat un primer aspecte	578	26.7	46.6	6.9	5.5	1.7	5.9	6.7	.2
Rapidesa	96	28.9	42.3	4.9	7.1	4.5	3.6	8.7	-
Amabilitat	48	28.7	35.1	8.9	3.8	-	10.6	10.9	2.0
Atenció (personal, al client)	52	34.2	41.9	5.6	3.2	-	9.9	5.2	-
Tenir molta i bé la informació	42	18.0	53.9	5.8	5.7	2.2	-	14.3	-
Bona informació	51	39.2	41.6	2.9	4.0	2.4	9.9	-	-
Resoldre, donar solucions	49	22.7	51.2	6.5	7.6	1.7	1.7	8.5	-
Eficàcia / Eficiència	28	18.1	38.4	14.6	16.8	4.6	7.5	-	-
Professionalitat	8	38.1	30.6	21.1	10.2	-	-	-	-
Llenguatge clar i concís	4	64.4	35.6	-	-	-	-	-	-
Interès per resoldre la consulta	6	13.3	73.6	-	-	-	-	13.1	-
Preu de trucada (barat, gratuit)	5	12.8	56.0	17.9	13.3	-	-	-	-
Altres	5	32.7	17.6	32.2	-	-	-	17.6	-
Cap més	183	23.2	53.4	6.9	3.8	.5	6.6	5.6	-

	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	27.3	46.2	7.8	5.0	1.7	5.2	6.7	.2
TOTAL PONDERAT	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?									
Base: Total	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
Rapidesa	271	31.1	41.7	6.6	5.9	1.6	6.3	6.8	-
Amabilitat	107	18.4	49.9	4.0	3.8	2.1	7.2	13.7	.9
Atenció (personal, al client)	131	24.3	48.6	7.7	4.5	3.1	7.3	4.5	-
Tenir molta i bé la informació	119	26.4	45.9	6.2	8.4	1.3	6.2	5.6	-
Bona informació	107	28.5	51.4	4.3	5.6	1.1	7.0	1.1	.9
Resoldre, donar solucions	103	29.4	44.6	6.5	5.1	.8	2.4	11.2	-
Eficàcia / Eficiència	47	18.0	39.5	15.3	10.0	6.3	4.5	6.3	-
Professionalitat	37	32.7	43.0	13.1	4.1	-	1.8	5.4	-
Llenguatge clar i concís	11	22.9	29.0	-	20.3	-	11.4	16.4	-
Interès per resoldre la consulta	19	35.3	55.8	4.6	-	-	-	4.3	-
Preu de trucada (barat, gratuit)	11	27.0	50.9	16.2	5.9	-	-	-	-
Altres	11	56.4	14.7	13.3	-	8.3	-	7.3	-
No sap	22	13.4	54.5	16.7	7.2	-	4.1	4.2	-



	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	27.3	46.2	7.8	5.0	1.7	5.2	6.7	.2
TOTAL PONDERAT	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2

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

## RAPIDESA

Base: Total	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
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	2	-	49.1	-	-	-	-	50.9	-
1	2	-	57.3	42.7	-	-	-	-	-
2	3	64.6	-	35.4	-	-	-	-	-
3	4	-	100.0	-	-	-	-	-	-
4	4	14.4	14.7	20.2	30.5	-	20.2	-	-
5	20	29.5	45.3	8.8	4.1	-	-	12.3	-
6	49	19.2	59.2	12.4	1.3	-	2.6	5.3	-
7	88	30.4	44.4	2.6	5.7	2.0	4.9	8.9	1.1
8	180	33.9	43.5	3.3	7.2	1.3	6.2	4.5	-
9	114	19.3	45.8	14.3	6.6	1.8	5.7	6.5	-
10	133	22.0	49.6	6.7	3.7	2.6	7.9	7.4	-
NS	1	55.5	44.5	-	-	-	-	-	-

## AMABILITAT

Base: Total	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
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	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-
4	2	50.4	-	-	-	-	-	49.6	-
5	3	-	46.1	27.4	-	-	-	26.4	-
6	12	26.4	66.7	-	-	-	6.9	-	-
7	45	19.8	58.9	7.8	6.0	-	-	5.4	2.1
8	164	37.1	37.7	3.3	8.0	.9	8.5	4.4	-
9	159	20.6	51.7	10.3	6.0	1.1	3.9	6.5	-
10	213	24.0	46.4	8.2	3.7	2.9	6.5	8.4	-
NS	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	600	27.3	46.2	7.8	5.0	1.7	5.2	6.7	.2
TOTAL PONDERAT	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
PROFESSIONALITAT									
Base: Total	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
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	3	26.8	35.9	-	-	-	-	37.3	-
3	2	-	57.3	-	42.7	-	-	-	-
4	4	-	32.5	46.2	-	-	-	21.3	-
5	5	26.8	57.2	16.0	-	-	-	-	-
6	18	39.5	51.5	-	3.6	-	-	5.4	-
7	75	27.4	50.4	4.9	7.9	-	4.1	4.0	1.3
8	198	30.8	42.4	6.1	8.9	1.8	6.1	3.9	-
9	121	21.5	48.5	11.7	3.6	1.5	6.0	7.1	-
10	168	23.0	48.2	6.5	2.4	2.5	7.3	10.2	-
NS	6	33.4	66.6	-	-	-	-	-	-
ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA									
Base: Total	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
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	4	-	27.5	43.9	-	-	-	28.6	-
2	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-
3	5	17.3	44.9	-	-	-	-	37.8	-
4	4	42.6	21.3	-	20.6	-	-	15.6	-
5	22	29.7	41.5	4.0	3.0	-	18.8	3.0	-
6	31	22.1	60.0	3.0	2.0	-	8.4	4.6	-
7	71	26.7	54.1	3.3	2.7	-	7.9	3.8	1.3
8	148	34.7	40.3	6.0	8.9	2.9	2.5	4.8	-
9	128	22.1	49.4	10.1	4.9	1.6	6.1	5.8	-
10	186	23.1	46.6	8.5	5.2	1.7	5.9	8.9	-
NS	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	600	27.3	46.2	7.8	5.0	1.7	5.2	6.7	.2
TOTAL PONDERAT	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
LLENGUATJE CLAR I CONCÍS									
Base: Total	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
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	2	42.8	57.2	-	-	-	-	-	-
2	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-
3	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-
4	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-
5	10	33.0	28.8	8.7	13.0	-	8.4	8.1	-
6	13	33.6	61.4	-	5.0	-	-	-	-
7	65	24.9	59.8	2.3	3.7	2.7	1.9	3.3	1.5
8	189	31.7	44.5	6.7	2.7	.5	6.7	7.2	-
9	128	20.7	46.5	13.3	7.8	1.4	5.7	4.7	-
10	190	23.6	45.0	6.0	7.2	2.7	6.7	8.9	-
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA									
Base: Total	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
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	4	22.1	47.1	-	-	-	-	30.8	-
3	2	-	51.8	-	-	-	-	48.2	-
4	2	-	49.5	50.5	-	-	-	-	-
5	11	15.6	77.1	-	-	-	7.2	-	-
6	31	26.0	40.8	5.7	6.7	-	17.9	2.9	-
7	80	35.9	48.7	2.9	3.8	-	2.7	4.9	1.2
8	169	30.0	43.0	6.4	7.8	1.2	5.9	5.7	-
9	129	21.3	49.4	10.7	6.0	2.3	3.5	6.7	-
10	169	22.8	46.4	8.3	4.3	2.6	7.0	8.5	-
NS	4	36.2	63.8	-	-	-	-	-	-

	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	27.3	46.2	7.8	5.0	1.7	5.2	6.7	.2
TOTAL PONDERAT	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
P7-A. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ÉS EL MÉS IMPORTANT?									
Base: Total	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
Rapidesa	139	29.9	43.5	8.1	7.2	1.3	8.2	1.8	-
Amabilitat	101	17.9	53.7	9.7	3.0	2.9	5.4	7.4	-
Professionalitat	85	33.9	43.1	4.0	7.0	.7	4.2	5.9	1.1
Adequació de la resposta	156	28.2	43.8	6.2	5.2	1.2	4.1	11.3	-
Llenguatge clar i concís	17	36.7	50.0	-	-	3.5	9.9	-	-
Interès per resoldre la consulta	81	18.5	50.7	7.3	5.5	2.1	7.7	8.2	-
Tot és important	14	10.8	50.3	26.4	12.5	-	-	-	-
Altres respostes	4	23.6	76.4	-	-	-	-	-	-
No sap	2	70.6	29.4	-	-	-	-	-	-
No contesta	2	-	100.0	-	-	-	-	-	-
P7B. I EL SEGON ASPECTE MES IMPORTANT?									
Base: Ha esmentat un primer aspecte	583	26.5	46.7	6.9	5.4	1.6	6.0	6.8	.2
Rapidesa	153	27.7	46.1	6.3	2.5	1.4	6.6	9.5	-
Amabilitat	131	29.3	41.3	6.4	4.1	3.4	10.6	4.1	.7
Professionalitat	85	23.0	49.6	8.1	7.3	1.0	5.3	5.8	-
Adequació de la resposta	96	23.2	45.4	7.2	13.4	.6	3.9	6.3	-
Llenguatge clar i concís	25	28.1	45.0	11.3	-	-	-	15.6	-
Interès per resoldre la consulta	84	25.0	55.4	5.3	4.0	1.8	3.0	5.5	-
Cap més	8	44.7	45.1	10.2	-	-	-	-	-
P7. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?									
Base: Total	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
Rapidesa	292	28.7	44.9	7.1	4.7	1.3	7.4	5.8	-
Amabilitat	232	24.4	46.7	7.8	3.6	3.2	8.3	5.6	.4
Professionalitat	170	28.4	46.3	6.1	7.1	.9	4.8	5.9	.6
Adequació de la resposta	252	26.3	44.4	6.6	8.3	1.0	4.1	9.4	-
Llenguatge clar i concís	43	31.6	47.0	6.7	-	1.4	4.0	9.3	-
Interès per resoldre la consulta	165	21.8	53.1	6.3	4.7	1.9	5.3	6.8	-
Tot és important	14	10.8	50.3	26.4	12.5	-	-	-	-
Altres	4	23.6	76.4	-	-	-	-	-	-
No sap	2	70.6	29.4	-	-	-	-	-	-
No contesta	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	27.3	46.2	7.8	5.0	1.7	5.2	6.7	.2
TOTAL PONDERAT	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
P8. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. SAP L'HORARI DEL SERVEI DEL 012?									
Base: Total	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	202	27.2	41.9	10.1	3.4	1.5	6.0	9.4	.5
Sí, però s'equivoca	33	32.8	59.8	-	4.5	-	2.8	-	-
No	364	25.1	48.4	6.3	6.8	1.8	5.9	5.6	-
P9. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012:									
Base: Total	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
Més d'un cop al dia	3	37.7	62.3	-	-	-	-	-	-
Diàriament o pràcticament diària	9	31.6	44.2	-	8.8	-	15.4	-	-
Algunes vegades a la setmana	30	32.3	40.4	5.2	3.0	-	2.8	16.3	-
Algunes vegades al mes	213	26.4	48.3	8.5	5.1	.7	6.3	4.3	.4
Menor freqüència	344	25.2	46.6	6.9	6.0	2.4	5.6	7.3	-
No sap	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-
P10. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...									
Base: Total	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
Al matí	155	25.8	49.5	9.3	4.5	.8	3.6	6.5	-
A la tarda	55	15.7	49.9	4.7	8.7	1.5	12.8	6.7	-
A la nit	20	31.1	46.1	14.6	-	-	-	8.2	-
Indiferent	363	27.6	44.9	6.5	5.9	2.1	6.1	6.6	.3
No sap	7	33.5	66.5	-	-	-	-	-	-
P11. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...									
Base: Total	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
Només (o gairebé) els dies laborables	280	21.5	50.3	8.7	5.6	1.0	6.1	6.5	.3
Només els caps de setmana	13	27.4	36.4	8.6	-	-	6.6	20.9	-
Indistintament	304	30.9	43.5	5.9	5.8	2.2	5.5	6.1	-
No sap	4	-	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	27.3	46.2	7.8	5.0	1.7	5.2	6.7	.2
TOTAL PONDERAT	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
P12. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?									
Base: Total	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
Només un vegada	335	26.3	44.6	6.6	6.9	1.9	6.7	6.7	.3
2 o 3 vegades	196	26.6	50.4	6.6	4.8	1.6	4.4	5.6	-
4 o 5 vegades	36	22.4	40.0	20.6	1.8	-	5.2	10.1	-
Més de 5 vegades	27	24.3	60.3	3.3	-	-	3.0	9.0	-
No sap	6	45.0	39.6	-	-	-	15.4	-	-
P13. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?									
Base: Total	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
Per motius de feina	153	24.2	40.9	10.5	9.1	.6	8.7	5.3	.6
Per motius personals	432	27.2	49.8	6.2	3.7	1.6	5.0	6.5	-
Altres	6	15.8	-	15.2	29.8	-	-	39.2	-
No sap	10	21.2	35.9	-	17.0	17.0	-	8.9	-
P14. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?									
Base: Total	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
Sí	534	26.3	46.1	7.3	5.7	1.7	6.3	6.4	.2
No	47	28.5	50.6	5.6	2.7	1.3	2.0	9.3	-
A mitges	15	22.8	60.0	11.6	5.5	-	-	-	-
No sap	4	-	54.9	-	22.0	-	-	23.1	-
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	27.1	52.8	7.0	3.4	1.0	1.5	7.1	-
Em van dir que no tenien la informació	8	27.3	61.4	11.3	-	-	-	-	-
Em van adreçar a un número equivocat	6	29.0	30.1	30.0	-	10.9	-	-	-
Em van donar una informació errònia	14	18.1	58.3	-	10.6	-	-	13.0	-
Estic esperant la resposta	2	60.5	39.5	-	-	-	-	-	-
Em van adreçar a un altre lloc	10	30.4	59.8	-	-	-	-	9.7	-
Inseguretat de la resposta	5	27.1	42.5	-	12.2	-	18.2	-	-
No ho sabien	7	42.7	45.5	11.8	-	-	-	-	-
Atenció dolenta	3	-	32.8	35.4	-	-	-	31.8	-
Problemes tècnics	2	-	100.0	-	-	-	-	-	-
Altres	2	66.3	33.7	-	-	-	-	-	-
No sap	3	-	67.9	-	-	-	-	32.1	-

	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	27.3	46.2	7.8	5.0	1.7	5.2	6.7	.2
TOTAL PONDERAT	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
P15. TAMBÉ EN RELACIÓ A AQUESTA ÚLTIMA VEGADA...									
P15-1. VA HAVER D'ESPERAR-SE MASSA ABANS QUE L'ATENGUÉS UN/A OPERADOR/A?									
Base: Total	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
Sí	103	24.5	48.4	6.8	5.3	-	6.7	8.3	-
No	488	26.4	46.6	7.3	5.5	2.0	5.7	6.3	.2
No sap	9	35.2	44.6	10.1	10.1	-	-	-	-
P15-2. VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?									
Base: Total	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
Sí	199	24.6	46.3	9.1	6.5	.6	5.8	7.0	-
No	358	27.2	47.9	6.2	5.4	2.1	5.4	5.5	.3
No sap	44	25.4	40.5	7.6	2.1	2.1	8.7	13.6	-
P15-3. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?									
Base: Total	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
Sí	567	26.5	46.6	7.4	5.4	1.7	5.4	6.8	.2
No	27	22.8	59.5	5.6	9.1	-	-	3.1	-
No sap	7	21.6	18.0	-	-	-	60.4	-	-
P15-4. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?									
Base: Total	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
Sí	595	26.3	46.7	7.3	5.6	1.6	5.8	6.5	.2
No	3	21.4	78.6	-	-	-	-	-	-
No sap	2	-	46.0	-	-	-	-	54.0	-
P15-5. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?									
Base: Total	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
Sí	569	26.6	46.0	7.4	5.5	1.7	6.0	6.8	.2
No	30	18.5	64.0	5.0	7.2	-	2.2	3.2	-
No sap	1	55.5	44.5	-	-	-	-	-	-
P15-6. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RAPIDAMENT?									
Base: Total	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
Sí	540	26.5	45.5	7.6	5.8	1.8	6.1	6.6	.2
No	59	23.8	59.0	4.5	3.3	-	2.7	6.8	-
No sap	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	600	27.3	46.2	7.8	5.0	1.7	5.2	6.7	.2
TOTAL PONDERAT	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
P16. VOSTÈ UTILITZA ALGUN O ALGUNS ALTRES SERVEIS D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?									
Base: Total	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
Sí	242	31.9	47.1	7.0	4.1	1.7	3.0	4.9	.4
No	355	22.2	46.7	7.5	6.6	1.5	7.8	7.8	-
No sap	3	50.2	49.8	-	-	-	-	-	-
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'atencio telefònica	242	31.9	47.1	7.0	4.1	1.7	3.0	4.9	.4
010	103	45.4	47.5	2.2	.9	-	-	4.0	-
11822/Telefònica	53	25.2	49.0	8.8	5.5	1.2	-	8.5	1.8
11811	3	32.3	43.2	-	-	24.5	-	-	-
11888	40	21.7	43.4	11.4	4.7	4.6	7.7	6.5	-
11818	14	42.7	44.5	6.2	-	-	-	6.6	-
Atenció sanitària	2	-	58.6	-	41.4	-	-	-	-
Números 900	3	30.1	69.9	-	-	-	-	-	-
Altres	18	22.5	61.6	3.4	9.1	-	-	3.4	-
No sap	22	20.9	33.9	16.8	5.1	5.1	18.2	-	-
No contesta	2	-	31.3	-	68.7	-	-	-	-
P18. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?									
Base: Total	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
Sí	586	26.2	46.6	7.3	5.7	1.6	5.9	6.5	.2
No	8	37.2	55.2	7.6	-	-	-	-	-
Altres	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-
No sap	4	20.1	49.8	-	-	-	-	30.0	-
P19. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?									
Base: Total	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
Sí	519	25.7	47.0	7.0	5.4	1.5	6.5	6.6	.2
No	74	32.5	44.8	8.6	3.6	2.5	1.1	6.8	-
No sap	7	-	56.1	11.4	32.5	-	-	-	-



	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	27.3	46.2	7.8	5.0	1.7	5.2	6.7	.2
TOTAL PONDERAT	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
P20. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?									
Base: Total	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
Cada dia	354	29.4	46.6	7.4	5.7	.5	4.8	5.4	.3
Algunes vegades a la setmana	76	16.9	49.5	6.1	8.7	2.7	10.3	5.8	-
Algunes vegades al mes	19	12.3	33.7	16.9	4.4	-	5.5	27.2	-
Menor freqüència	14	22.4	59.8	-	-	-	5.7	12.1	-
Mai / quasi mai	134	25.0	47.1	7.0	4.0	4.3	6.0	6.5	-
No contesta	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-
P20-1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?									
Base: Es connecta cada dia	354	29.4	46.6	7.4	5.7	.5	4.8	5.4	.3
Menys d'1 hora	40	18.1	40.7	8.5	11.9	-	12.4	6.0	2.4
1 a 2 hores	97	24.2	55.4	7.2	2.3	-	2.7	8.2	-
2 a 3 hores	70	42.6	39.3	5.7	2.0	-	7.4	3.0	-
3 a 5 hores	40	25.4	39.3	15.4	8.4	-	8.5	3.0	-
5 a 8 hores	34	16.0	61.7	9.9	4.9	4.9	-	2.6	-
8 hores	39	26.7	46.9	3.6	15.5	-	-	7.3	-
Més de 8 hores	17	57.8	26.6	-	5.0	-	4.9	5.7	-
Altres	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-
No sap	16	47.7	42.2	5.0	-	-	-	5.0	-
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	16.9	49.5	6.1	8.7	2.7	10.3	5.8	-
Menys d'1 hora	8	26.8	73.2	-	-	-	-	-	-
1 hora	17	17.0	31.0	3.5	12.9	4.8	30.7	-	-
Entre 2 i 3 hores	21	17.0	48.5	10.7	-	5.9	4.0	13.9	-
Entre 3 i 5 hores	13	-	49.3	6.9	25.2	-	13.7	4.9	-
Més de 5	8	20.2	55.0	-	13.8	-	-	11.1	-
No sap	9	29.5	60.3	10.2	-	-	-	-	-
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	27.3	46.2	7.8	5.0	1.7	5.2	6.7	.2
TOTAL PONDERAT	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
P21. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?									
Base: Total	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
Sí	402	25.4	49.4	7.3	5.6	.8	4.8	6.5	.2
No	198	28.0	41.7	7.2	5.3	3.2	7.9	6.7	-
P22. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?									
Base: Total	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
Gencat.cat / Gencat	396	26.6	45.8	7.8	6.4	.6	6.4	6.0	.2
Altres	4	19.1	61.9	-	19.1	-	-	-	-
No sap	192	26.4	47.8	6.2	3.6	3.7	4.4	7.8	-
No contesta	8	7.6	66.8	7.6	-	-	10.4	7.6	-
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	25.5	48.8	6.1	3.8	3.5	4.6	7.6	-
Sí	128	23.1	46.3	6.8	4.8	5.6	4.6	8.9	-
No	71	30.2	51.2	5.4	2.4	-	4.9	6.0	-
No sap	5	21.3	78.7	-	-	-	-	-	-
P22-2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?									
Base: Coneix Gencat.cat	523	25.8	45.9	7.6	6.0	1.8	6.0	6.7	.2
Sí	379	25.3	47.5	7.2	7.3	1.5	5.2	5.8	.2
No	143	27.2	41.2	8.8	2.6	2.8	8.0	9.3	-
No sap	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	27.3	46.2	7.8	5.0	1.7	5.2	6.7	.2
TOTAL PONDERAT	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
P22-3. COM LA VA CONÈIXER?									
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	379	25.3	47.5	7.2	7.3	1.5	5.2	5.8	.2
Trucant al 012	17	18.7	57.4	9.8	-	-	-	14.1	-
Familiar o amic	54	22.5	42.0	4.7	7.5	2.9	11.3	9.0	-
Cercadors d'Internet	91	27.8	48.2	8.4	8.1	.9	4.0	2.6	-
Per la televisió	46	26.6	41.0	11.5	6.3	3.4	9.9	1.4	-
Per la ràdio	3	-	32.6	-	67.4	-	-	-	-
Per la premsa	17	20.8	54.7	-	9.4	-	15.1	-	-
Per la revista de la Generalitat	13	16.5	36.8	-	39.7	-	-	-	7.1
A la feina	57	29.6	38.7	9.5	3.5	-	5.2	13.5	-
Altres	27	21.4	52.1	8.8	5.5	-	-	12.3	-
No sap	52	26.3	63.3	4.3	1.6	3.3	-	1.2	-
No contesta	2	60.4	39.6	-	-	-	-	-	-
P22-4. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?									
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	379	25.3	47.5	7.2	7.3	1.5	5.2	5.8	.2
Menys d'un mes	231	27.9	44.1	7.7	8.0	1.8	4.1	6.0	.4
D'un a dos mesos	52	20.8	55.9	7.4	8.0	1.2	4.2	2.4	-
Tres o quatre mesos	25	14.8	58.0	3.2	7.8	3.3	4.4	8.5	-
Més de quatre mesos	65	23.3	48.3	7.2	4.7	-	10.9	5.5	-
No sap	6	30.4	49.4	-	-	-	-	20.1	-
P22-4-1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?									
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	379	25.3	47.5	7.2	7.3	1.5	5.2	5.8	.2
Sí	127	28.1	39.1	7.3	8.7	1.3	6.0	8.7	.7
No	47	25.8	51.4	5.3	8.0	1.8	2.7	5.0	-
No l'havia visitat abans	80	27.0	50.1	9.7	6.0	1.9	1.2	4.0	-
No sap	124	21.1	52.8	6.0	6.5	1.3	8.0	4.3	-

	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	27.3	46.2	7.8	5.0	1.7	5.2	6.7	.2
TOTAL PONDERAT	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
P22-4-2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?									
Base: Creu que la pàgina web ha millorat	127	28.1	39.1	7.3	8.7	1.3	6.0	8.7	.7
Accessibilitat	11	34.8	56.4	8.8	-	-	-	-	-
Claredat	19	28.0	47.4	4.3	4.6	-	6.8	9.0	-
Més informació, més serveis	37	42.6	28.5	2.4	10.9	-	12.2	3.4	-
Disseny, imatge	23	17.9	28.0	9.6	23.0	7.3	-	14.2	-
Facilitat per buscar/trobar coses (buscador)	20	13.4	54.5	11.0	-	-	5.6	15.6	-
Rapidesa	5	-	63.7	19.0	-	-	17.4	-	-
Altres	3	-	25.6	-	23.4	-	-	51.1	-
No sap	10	43.0	32.8	14.5	-	-	-	-	9.6

	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	27.3	46.2	7.8	5.0	1.7	5.2	6.7	.2
TOTAL PONDERAT	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
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	25.3	47.5	7.2	7.3	1.5	5.2	5.8	.2
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	2	51.4	48.6	-	-	-	-	-	-
5	14	29.1	47.2	17.9	5.7	-	-	-	-
6	59	32.7	53.7	3.4	6.7	-	2.2	1.3	-
7	91	21.2	43.2	5.2	10.3	.7	4.7	13.7	1.0
8	125	25.4	45.1	9.6	7.7	2.7	3.4	6.1	-
9	39	30.7	42.3	4.5	4.2	4.3	14.0	-	-
10	20	23.2	60.2	12.5	-	-	4.1	-	-
NS	27	14.5	58.1	5.8	3.2	-	14.2	4.2	-
NC	2	-	31.3	-	68.7	-	-	-	-
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	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
Trucar per telèfon	363	27.7	44.6	7.9	5.7	1.7	5.2	7.1	-
Accedir per internet	158	27.0	47.0	5.2	4.9	1.1	7.9	6.3	.6
Anar a una oficina d'atenció personal	56	17.6	54.9	9.0	4.5	2.7	4.6	6.7	-
No sap	22	19.9	59.5	6.5	10.2	-	3.8	-	-
No contesta	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	600	27.3	46.2	7.8	5.0	1.7	5.2	6.7	.2
TOTAL PONDERAT	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
P24. SEXE DE L'ENTREVISTAT									
Base: Total	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
Home	217	32.4	45.0	5.8	4.2	.8	5.1	6.7	-
Dona	383	22.8	47.9	8.1	6.3	2.1	6.2	6.5	.2
P25. EDAT DE L'ENTREVISTAT									
Base: Total	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
Fins a 25 anys	46	20.9	54.5	3.5	4.9	3.7	4.2	8.4	-
De 25 a 34	220	28.8	37.6	8.4	7.6	1.4	8.5	7.7	-
De 35 a 44	155	20.5	55.2	9.8	5.7	-	3.3	5.5	-
De 45 a 54	83	20.7	56.0	4.9	3.6	4.5	3.8	5.4	1.1
De 55 a 64	53	34.2	44.1	4.5	-	2.1	9.5	5.6	-
65 i més	43	40.3	41.7	4.0	5.8	-	1.9	6.3	-
P26. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER?									
Base: Total	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
Catalunya	498	24.3	46.2	7.3	5.7	1.9	6.6	7.8	.2
Resta d'Espanya	65	33.5	50.4	7.7	4.6	-	2.8	1.0	-
Estranger	35	41.2	48.0	4.9	5.9	-	-	-	-
No contesta	2	-	64.7	35.3	-	-	-	-	-
P27-1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?									
Base: Total	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
Català	363	23.1	41.7	8.4	6.9	2.6	8.2	8.9	.3
Castellà	186	32.1	56.2	5.7	3.3	-	.6	2.2	-
Ambdues per igual	44	25.6	52.3	2.5	3.7	-	9.0	6.9	-
Altres	5	38.3	31.5	17.3	12.9	-	-	-	-
No contesta	3	38.0	40.1	21.9	-	-	-	-	-
P27-2. I A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?									
Base: Total	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
Català	286	22.6	43.3	9.9	7.2	1.6	5.5	9.5	.3
Castellà	88	35.5	54.5	2.0	3.1	-	2.9	2.0	-
Ambdues per igual	92	25.1	51.1	7.9	6.3	1.0	6.1	2.4	-
No treballa / no estudia	128	27.1	47.8	4.8	3.2	3.0	8.5	5.5	-
Altres	4	67.3	-	-	-	-	-	32.7	-
No contesta	2	48.6	51.4	-	-	-	-	-	-

	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	27.3	46.2	7.8	5.0	1.7	5.2	6.7	.2
TOTAL PONDERAT	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
P27-3. I AMB ELS AMICS?									
Base: Total	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
Català	304	21.5	41.7	8.5	7.2	2.8	8.1	10.0	.3
Castellà	143	31.2	56.1	5.9	3.0	-	1.4	2.2	-
Ambdues per igual	151	30.4	48.7	6.1	4.7	.7	5.4	4.0	-
Altres	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-
No contesta	2	48.6	51.4	-	-	-	-	-	-
P28. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER EL SEU PARE?									
Base: Total	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
Catalunya	337	24.3	40.5	7.6	6.5	2.5	9.5	8.9	.3
Resta d'Espanya	227	27.3	56.1	6.9	4.6	.5	1.2	3.5	-
Estranger	27	37.8	55.6	3.2	3.5	-	-	-	-
No sap	5	29.5	19.4	18.4	-	-	-	32.7	-
No contesta	3	49.5	32.7	17.9	-	-	-	-	-
P29. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER LA SEVA MARE?									
Base: Total	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
Catalunya	333	25.2	39.3	8.3	7.5	2.4	9.3	7.8	.3
Resta d'Espanya	228	26.0	58.2	5.6	2.7	.7	1.4	5.5	-
Estranger	35	35.5	46.4	7.5	5.9	-	2.3	2.3	-
No contesta	3	49.5	32.7	17.9	-	-	-	-	-
P30. QUIN ÉS EL NIVELL MAXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?									
Base: Total	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
Sense estudis	8	75.3	24.7	-	-	-	-	-	-
Estudis primaris no acabats	26	16.7	62.4	6.7	9.5	-	-	4.8	-
ESO, EGB, FP-1, Batxiller elemental	129	9.5	57.8	9.2	3.8	4.1	7.6	7.9	-
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Modul Professional 2 i 3, Batxiller superior antic	206	25.3	47.1	8.4	3.9	1.8	8.3	5.2	-
Universitari grau mig	72	38.4	39.6	4.0	5.1	.9	2.3	9.7	-
Universitari grau superior	154	34.8	39.5	6.4	8.1	-	4.0	6.6	.6
No contesta	5	32.5	36.9	-	30.6	-	-	-	-

	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	27.3	46.2	7.8	5.0	1.7	5.2	6.7	.2
TOTAL PONDERAT	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
P31. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?									
Base: Total	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
Treballa per compte propi	97	15.8	47.8	11.9	7.1	4.3	5.9	7.1	-
Trabaja per compte d'altri	352	27.1	47.0	7.3	5.7	.4	5.2	7.1	.3
No treballa	146	30.1	46.9	4.3	3.3	2.7	7.5	5.3	-
No contesta	6	51.9	19.8	-	28.3	-	-	-	-
P31-1. VOSTÈ ÉS...									
Base: Treballa per compte propi	97	15.8	47.8	11.9	7.1	4.3	5.9	7.1	-
Empressari o professional amb assalariats	31	16.1	47.4	17.1	-	-	8.8	10.6	-
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	64	16.0	46.8	9.6	10.7	6.5	4.6	5.6	-
No contesta	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-
Base: Treballa per compte d'altri	352	27.1	47.0	7.3	5.7	.4	5.2	7.1	.3
Assalariat indefinit	270	26.6	48.2	7.3	6.5	.5	4.6	5.9	.4
Assalariat eventual o interí	81	28.7	42.5	7.6	3.0	-	7.1	11.1	-
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar)	2	34.7	65.3	-	-	-	-	-	-
Base: No treballa	146	30.1	46.9	4.3	3.3	2.7	7.5	5.3	-
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	60	31.9	48.3	3.9	4.1	3.4	3.9	4.5	-
Aturat i ha treballat abans	27	17.0	41.6	6.6	-	6.9	19.0	8.9	-
Pensionista (abans no ha treballat)	2	55.4	44.6	-	-	-	-	-	-
Aturat i busca la primera feina	4	46.0	32.4	-	21.5	-	-	-	-
Estudiant	17	52.2	40.4	-	3.6	-	-	3.7	-
Mestressa de casa	30	23.5	56.1	5.0	-	-	11.6	3.8	-
Està de baixa	6	21.8	39.4	10.5	14.5	-	-	13.7	-



	TOTAL	REGIÓ DE RESIDÈNCIA							
		BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	600	27.3	46.2	7.8	5.0	1.7	5.2	6.7	.2
TOTAL PONDERAT	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
P31-4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?									
Base: Treballa	449	24.7	47.2	8.3	6.0	1.3	5.3	7.1	.2
Públic (administració o empresa pública)	151	22.2	46.9	6.7	9.9	.4	5.7	7.6	.6
Sector privat	289	26.3	46.1	9.4	4.1	1.7	5.3	7.0	-
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	6	18.9	81.1	-	-	-	-	-	-
No contesta	3	-	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	27.3	46.2	7.8	5.0	1.7	5.2	6.7	.2
TOTAL PONDERAT	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
P32. COMARCA DE RESIDÈNCIA									
Base: Total	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
Alt Camp	1	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Alt Empordà	10	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Alt Penedès	19	-	100.0	-	-	-	-	-	-
Anoia	8	-	-	-	-	-	100.0	-	-
Bages	9	-	-	-	-	-	100.0	-	-
Baix Camp	8	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Baix Ebre	3	-	-	-	-	100.0	-	-	-
Baix Empordà	6	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Baix Llobregat	55	-	100.0	-	-	-	-	-	-
Baix Penedès	4	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Barcelonès	40	-	100.0	-	-	-	-	-	-
Berguedà	3	-	-	-	-	-	100.0	-	-
Conca de Barberà	1	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Garraf	9	-	100.0	-	-	-	-	-	-
Garrigues	2	-	-	-	-	-	100.0	-	-
Garrotxa	1	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Gironès	18	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Maresme	56	-	100.0	-	-	-	-	-	-
Montsià	5	-	-	-	-	100.0	-	-	-
Noguera	3	-	-	-	-	-	100.0	-	-
Osona	19	-	-	-	-	-	-	100.0	-
Pallars Sobirà	1	-	-	-	-	-	-	-	100.0
Pla de l'Estany	3	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Pla d'Urgell	5	-	-	-	-	-	100.0	-	-
Priorat	1	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Ribera d'Ebre	1	-	-	-	-	100.0	-	-	-
Ripollès	1	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Segarra	1	-	-	-	-	-	100.0	-	-
Segrià	18	-	-	-	-	-	100.0	-	-
Selva	6	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Solsonès	1	-	-	-	-	-	-	100.0	-
Tarragonès	20	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Terra Alta	1	-	-	-	-	100.0	-	-	-
Urgell	5	-	-	-	-	-	100.0	-	-
Vallès Occidental	60	-	100.0	-	-	-	-	-	-
Vallès Oriental	41	-	100.0	-	-	-	-	-	-
Barcelona ciutat	157	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	27.3	46.2	7.8	5.0	1.7	5.2	6.7	.2
TOTAL PONDERAT	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
REGIÓ DE RESIDÈNCIA									
Base: Total	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	281	-	100.0	-	-	-	-	-	-
Comarques gironines	44	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Camp de Tarragona	33	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Terres de l'Ebre	10	-	-	-	-	100.0	-	-	-
Àmbit de Ponent	35	-	-	-	-	-	100.0	-	-
Comarques centrals	39	-	-	-	-	-	-	100.0	-
Alt Pirineu i Aran	1	-	-	-	-	-	-	-	100.0
Barcelona ciutat	157	100.0	-	-	-	-	-	-	-
P33. I EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL VIU VOSTÈ?									
Base: Viu a Barcelona ciutat	157	100.0	-	-	-	-	-	-	-
Ciutat Vella	5	100.0	-	-	-	-	-	-	-
Eixample	24	100.0	-	-	-	-	-	-	-
Sants-Montjuïc	16	100.0	-	-	-	-	-	-	-
Les Corts	6	100.0	-	-	-	-	-	-	-
Sarrià-Sant Gervasi	17	100.0	-	-	-	-	-	-	-
Gràcia	28	100.0	-	-	-	-	-	-	-
Horta	17	100.0	-	-	-	-	-	-	-
Nou Barris	7	100.0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Andreu	9	100.0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Martí	25	100.0	-	-	-	-	-	-	-
No contesta	3	100.0	-	-	-	-	-	-	-
DIA DE LA SETMANA									
Base: Total	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
Dilluns	110	24.4	45.5	10.7	3.0	2.5	6.3	6.7	.9
Dimarts	104	28.7	45.4	9.8	5.3	.8	6.8	3.2	-
Dimecres	113	26.4	50.7	2.4	9.3	2.5	4.3	4.4	-
Dijous	127	22.1	54.2	3.9	4.2	1.0	5.5	9.0	-
Divendres	88	26.9	45.0	12.1	4.3	2.1	2.5	7.1	-
Dissabte	32	35.4	15.8	10.3	15.4	-	12.7	10.4	-
Diumenge	26	29.9	50.3	-	-	-	9.8	10.0	-

	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	27.3	46.2	7.8	5.0	1.7	5.2	6.7	.2
TOTAL PONDERAT	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
FRANJA HORÀRIA									
Base: Total	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
De 8 a 11 hores	137	32.7	44.2	9.1	2.8	.4	5.8	4.9	-
De 11 a 13 hores	145	29.8	42.5	8.0	5.3	2.1	3.9	7.7	.6
De 13 a 16 hores	126	27.7	43.9	7.0	4.3	2.4	6.4	8.4	-
De 16 a 19 hores	107	22.8	55.2	2.2	6.9	2.8	5.8	4.4	-
De 19 a 22 hores	56	6.7	67.6	5.3	8.7	-	5.1	6.7	-
De 22 a 1 hores	18	22.5	16.3	16.3	22.5	-	22.5	-	-
De 1 a 8 hores	11	21.2	36.5	21.2	-	-	-	21.2	-
PROVÍNCIA									
Base: Total	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
Barcelona	485	32.5	57.6	.8	.2	-	.8	8.1	-
Girona	44	-	2.6	83.8	-	-	13.7	-	-
Lleida	29	-	-	10.2	-	-	86.5	-	3.3
Tarragona	43	-	1.9	-	75.7	22.4	-	-	-
NIVELL D'ESTUDIS									
Base: Total	600	26.2	46.9	7.3	5.5	1.6	5.8	6.6	.2
Baix	163	13.8	57.0	8.3	4.6	3.2	6.0	7.1	-
Mitjà	206	25.3	47.1	8.4	3.9	1.8	8.3	5.2	-
Alt	226	36.0	39.5	5.6	7.2	.3	3.5	7.6	.4
No contesta	5	32.5	36.9	-	30.6	-	-	-	-