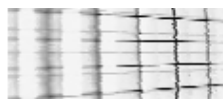


GESOP

E N Q U E S T A



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



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

## **Tabulacions absoluts (Resultats sense ponderar)**

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	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
P1. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?																		
Base: Total	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
Menys de tres mesos	43	16	27	3	15	10	7	5	3	14	15	13	1	16	23	3	1	0
Entre 3 i 6 mesos	21	11	10	5	6	7	1	0	2	10	4	6	1	7	10	3	1	0
Entre 6 i 12 mesos	37	8	29	3	25	3	3	2	1	9	9	19	0	25	11	1	0	0
Entre 1 i 2 anys	133	46	87	15	55	33	12	12	6	41	45	46	1	76	41	14	1	1
Mes de 2 anys	364	132	232	20	116	98	61	38	31	83	133	146	2	230	105	24	3	2
No sap	2	1	1	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	2	0	0	0	0
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVES DE QUIN MITJÀ?																		
Base: Total	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
Familiar o amic	110	29	81	11	44	30	7	11	7	33	30	46	1	61	40	6	1	2
Internet	40	18	22	9	18	7	4	2	0	5	12	20	3	18	17	4	0	1
Per la televisió	212	72	140	15	71	58	29	24	15	59	78	74	1	148	50	14	0	0
Per la ràdio	21	6	15	1	6	4	6	1	3	8	5	8	0	16	2	3	0	0
A la premsa	53	26	27	2	18	12	8	5	8	12	18	23	0	28	18	3	4	0
Revista de la Generalitat	24	9	15	0	6	7	5	5	1	5	12	7	0	9	11	4	0	0
Pàgines grogues	15	2	13	2	6	4	3	0	0	7	3	5	0	5	6	3	1	0
Algun altre servei telefònic	17	9	8	0	4	5	1	4	3	5	7	5	0	9	8	0	0	0
A la feina	24	7	17	0	11	6	6	1	0	5	8	11	0	13	10	1	0	0
Altres respostes	36	16	20	2	16	5	6	3	4	14	14	8	0	17	17	2	0	0
No sap	48	20	28	4	17	13	9	2	3	6	19	23	0	32	11	5	0	0
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?																		
Base: Total	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
Molt satisfet	240	73	167	14	81	67	30	28	20	61	82	96	1	139	83	15	2	1
Bastant satisfet	308	121	187	28	112	78	48	23	19	82	109	113	4	185	93	25	3	2
Regular / Normal	36	14	22	2	20	5	4	3	2	10	12	14	0	23	10	2	1	0
Poc satisfet	14	6	8	2	4	1	2	4	1	4	3	7	0	8	3	3	0	0
Gens satisfet	2	0	2	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	1	1	0	0	0

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE- LLÀ	AMB- DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
P4. CONCRETAMENT EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI DEL 012(on 0 significa gens satisfet i 10 molt satisfet)																		
Base: Total	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
Base:	598	214	384	46	216	150	84	58	44	159	205	229	5	355	189	45	6	3
Mitjana:	8.27	8.09	8.37	7.87	8.05	8.49	8.48	8.19	8.77	8.49	8.28	8.11	8.40	8.22	8.41	8.11	8.00	8.33
Desv.Típica:	1.34	1.32	1.35	.98	1.42	1.12	1.28	1.66	1.38	1.46	1.27	1.32	1.02	1.34	1.26	1.67	1.29	1.25
2	2	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0
3	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
4	3	2	1	0	2	0	0	0	1	1	0	2	0	2	0	1	0	0
5	14	3	11	0	3	2	4	5	0	8	2	4	0	9	4	1	0	0
6	29	14	15	5	18	2	0	1	3	8	9	12	0	17	10	1	1	0
7	94	41	53	8	44	23	11	7	1	15	31	47	1	56	27	9	1	1
8	197	75	122	23	67	51	29	16	11	41	75	79	2	124	57	13	2	1
9	130	44	86	8	41	38	17	15	11	35	49	45	1	75	45	9	1	0
10	128	34	94	2	39	34	23	13	17	51	37	39	1	70	46	10	1	1
NS	2	0	2	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
P5-A. PER DONAR UN BON SERVEI, PER VOSTÈ QUIN ÉS L'ASPECTE MÉS IMPORTANT D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?																		
Base: Total	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
Rapidesa	172	70	102	12	75	42	16	12	15	32	54	86	0	100	57	15	0	0
Amabilitat	59	17	42	4	18	13	12	8	4	17	23	19	0	35	19	4	1	0
Atenció (personal, al client)	84	23	61	7	24	21	16	10	6	33	32	17	2	46	33	3	0	2
Tenir molta i bé la informació	77	30	47	10	20	25	7	10	5	21	26	28	2	49	19	8	0	1
Bona informació	55	27	28	8	20	12	8	6	1	15	16	24	0	32	17	5	1	0
Resoldre, donar solucions	53	17	36	0	22	13	8	3	7	11	19	23	0	38	13	2	0	0
Eficàcia / Eficiència	20	9	11	2	9	4	2	2	1	5	5	10	0	9	7	3	1	0
Professionalitat	26	5	21	0	11	6	5	3	1	8	9	9	0	13	10	2	1	0
Llenguatge clar i concís	7	5	2	2	2	2	1	0	0	1	5	1	0	5	2	0	0	0
Interès per resoldre la consulta	13	4	9	1	5	2	1	3	1	1	4	7	1	8	4	0	1	0
Preu de trucada (barat, gratuït)	7	1	6	0	4	2	1	0	0	1	2	4	0	4	2	1	0	0
Altres	6	2	4	0	1	2	2	0	1	3	2	1	0	4	1	1	0	0
No sap	21	4	17	0	6	7	5	1	2	11	9	1	0	13	6	1	1	0
P5-B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?																		
Base: Ha esmentat un primer aspecte	579	210	369	46	211	144	79	57	42	148	197	229	5	343	184	44	5	3
Rapidesa	97	34	63	10	39	17	10	15	6	27	32	38	0	61	30	5	1	0
Amabilitat	52	16	36	4	23	12	8	3	2	11	15	25	1	31	10	8	3	0
Atenció (personal, al client)	50	15	35	5	22	17	3	3	0	7	25	18	0	32	17	1	0	0
Tenir molta i bé la informació	37	16	21	3	13	10	4	3	4	9	11	17	0	26	9	2	0	0
Bona informació	48	16	32	3	18	11	11	4	1	9	14	25	0	29	14	5	0	0
Resoldre, donar solucions	43	13	30	0	18	10	4	6	5	11	14	18	0	29	13	1	0	0
Eficàcia / Eficiència	27	14	13	1	9	4	8	3	2	5	12	10	0	16	10	1	0	0
Professionalitat	8	4	4	0	1	4	0	1	2	2	4	2	0	6	1	1	0	0
Llenguatge clar i concís	5	3	2	1	1	1	0	1	1	1	3	1	0	4	1	0	0	0
Interès per resoldre la consulta	7	1	6	0	4	1	2	0	0	0	3	4	0	4	1	2	0	0
Preu de trucada (barat, gratuït)	6	4	2	0	4	1	1	0	0	1	3	2	0	3	2	1	0	0
Altres	6	3	3	2	1	1	0	1	1	2	3	0	1	4	2	0	0	0
Cap més	193	71	122	17	58	55	28	17	18	63	58	69	3	98	74	17	1	3

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE- LLÀ	AMB- DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?																		
Base: Total	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
Rapidesa	269	104	165	22	114	59	26	27	21	59	86	124	0	161	87	20	1	0
Amabilitat	111	33	78	8	41	25	20	11	6	28	38	44	1	66	29	12	4	0
Atenció (personal, al client)	134	38	96	12	46	38	19	13	6	40	57	35	2	78	50	4	0	2
Tenir molta i bé la informació	114	46	68	13	33	35	11	13	9	30	37	45	2	75	28	10	0	1
Bona informació	103	43	60	11	38	23	19	10	2	24	30	49	0	61	31	10	1	0
Resoldre, donar solucions	96	30	66	0	40	23	12	9	12	22	33	41	0	67	26	3	0	0
Eficàcia / Eficiència	47	23	24	3	18	8	10	5	3	10	17	20	0	25	17	4	1	0
Professionalitat	34	9	25	0	12	10	5	4	3	10	13	11	0	19	11	3	1	0
Llenguatge clar i concís	12	8	4	3	3	3	1	1	1	2	8	2	0	9	3	0	0	0
Interès per resoldre la consulta	20	5	15	1	9	3	3	3	1	1	7	11	1	12	5	2	1	0
Preu de trucada (barat, gratuït)	13	5	8	0	8	3	2	0	0	2	5	6	0	7	4	2	0	0
Altres	12	5	7	2	2	3	2	1	2	5	5	1	1	8	3	1	0	0
No sap	21	4	17	0	6	7	5	1	2	11	9	1	0	13	6	1	1	0

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
P6. EN UNA ESCALA DE 0 A 10, VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL 012 EN RELACIÓ ALS SEGÜENTS ASPECTES DEL SERVEI (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)																		
RAPIDESA																		
Base: Total	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
Base:	598	213	385	46	216	151	83	58	44	158	206	229	5	356	189	44	6	3
Mitjana:	8.08	7.91	8.18	7.72	7.88	8.15	8.23	8.40	8.55	8.11	8.30	7.85	8.80	8.05	8.19	7.86	8.33	8.33
Desv.Típica:	1.66	1.58	1.70	1.24	1.66	1.61	1.80	1.74	1.66	1.93	1.42	1.62	1.94	1.61	1.59	2.29	.94	2.36
0	2	0	2	0	1	0	1	0	0	2	0	0	0	1	0	1	0	0
1	2	1	1	0	1	1	0	0	0	2	0	0	0	0	1	1	0	0
2	3	0	3	0	1	1	0	1	0	0	1	2	0	2	0	1	0	0
3	5	2	3	0	2	2	0	1	0	1	1	3	0	2	3	0	0	0
4	5	2	3	0	2	0	1	0	2	1	0	4	0	5	0	0	0	0
5	19	10	9	1	5	5	4	3	1	7	3	8	1	12	6	0	0	1
6	47	20	27	7	21	9	7	1	2	9	15	23	0	30	13	4	0	0
7	91	37	54	11	44	19	9	4	4	17	32	42	0	56	26	8	1	0
8	177	67	110	17	64	48	21	17	10	52	63	62	0	103	62	9	3	0
9	110	35	75	5	36	35	14	13	7	21	38	50	1	71	29	9	1	0
10	137	39	98	5	39	31	26	18	18	46	53	35	3	74	49	11	1	2
NS	2	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0
AMABILITAT																		
Base: Total	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
Base:	599	214	385	46	217	151	83	58	44	159	206	229	5	355	190	45	6	3
Mitjana:	8.80	8.70	8.86	8.30	8.64	8.93	8.93	8.93	9.30	8.91	8.82	8.70	9.60	8.80	8.84	8.60	9.00	9.33
Desv.Típica:	1.19	1.22	1.18	1.44	1.32	.98	1.12	1.09	.90	1.37	1.08	1.15	.80	1.09	1.21	1.78	1.15	.94
0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0
4	2	2	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0
5	4	2	2	2	1	0	0	1	0	3	1	0	0	1	3	0	0	0
6	13	6	7	1	7	0	3	1	1	2	2	9	0	7	4	2	0	0
7	48	17	31	7	22	12	5	2	0	10	16	22	0	30	12	5	1	0
8	159	63	96	12	63	41	22	14	7	39	58	61	1	96	51	10	1	1
9	161	55	106	13	55	43	18	19	13	33	61	67	0	104	46	10	1	0
10	211	69	142	10	67	55	35	21	23	71	67	69	4	116	73	17	3	2
NS	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE- LLÀ	AMB- DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
PROFESSIONALITAT																		
Base: Total	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
Base:	594	211	383	46	215	149	83	58	43	156	205	228	5	354	186	45	6	3
Mitjana:	8.47	8.29	8.57	8.11	8.31	8.58	8.55	8.55	8.98	8.60	8.51	8.34	8.80	8.45	8.58	8.33	7.17	9.00
Desv.Típica:	1.42	1.37	1.44	1.27	1.52	1.19	1.53	1.45	1.41	1.63	1.22	1.44	.75	1.40	1.32	1.76	2.19	.82
0	3	1	2	0	2	0	1	0	0	2	0	1	0	2	0	1	0	0
3	2	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	1	0
4	4	1	3	1	1	0	0	1	1	1	3	0	0	3	1	0	0	0
5	7	4	3	0	2	0	1	3	1	5	0	2	0	5	2	0	0	0
6	20	10	10	2	11	4	1	1	1	1	4	15	0	11	8	1	0	0
7	74	28	46	10	29	20	11	3	1	15	28	31	0	44	16	11	3	0
8	192	81	111	18	73	45	29	19	8	45	74	71	2	117	65	9	0	1
9	121	39	82	7	43	39	10	12	10	29	40	50	2	77	32	10	1	1
10	171	47	124	8	53	40	30	19	21	58	56	56	1	95	61	13	1	1
NS	6	3	3	0	2	2	1	0	1	3	1	2	0	2	4	0	0	0
ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA																		
Base: Total	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
Base:	599	214	385	45	217	151	84	58	44	159	205	230	5	355	190	45	6	3
Mitjana:	8.38	8.23	8.47	8.07	8.16	8.61	8.33	8.64	8.77	8.51	8.45	8.23	8.80	8.30	8.57	8.29	7.67	9.33
Desv.Típica:	1.67	1.58	1.72	1.62	1.67	1.36	1.93	1.76	1.90	1.91	1.56	1.59	.98	1.73	1.48	1.89	1.80	.94
0	4	0	4	0	2	0	1	0	1	3	1	0	0	3	0	1	0	0
2	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
3	5	2	3	1	1	1	1	1	0	0	2	3	0	3	2	0	0	0
4	5	1	4	0	1	1	2	1	0	2	1	2	0	4	1	0	0	0
5	18	11	7	2	10	2	2	1	1	4	4	10	0	11	4	2	1	0
6	35	14	21	4	12	7	7	2	3	7	11	17	0	20	14	1	0	0
7	71	23	48	7	36	16	9	2	1	12	25	34	0	45	14	9	3	0
8	142	63	79	12	61	34	16	11	8	34	54	51	3	91	42	8	0	1
9	129	45	84	9	38	43	14	17	8	35	41	53	0	70	49	10	0	0
10	189	54	135	10	56	47	32	22	22	61	66	60	2	107	64	14	2	2
NS	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0



	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE- LLÀ	AMB- DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
LLENGUATJE CLAR I CONCÍS																		
Base: Total	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
Base:	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
Mitjana:	8.61	8.46	8.70	8.26	8.44	8.65	8.83	8.74	9.11	8.72	8.67	8.48	9.00	8.65	8.57	8.49	8.83	8.67
Desv.Típica:	1.34	1.38	1.32	1.31	1.50	1.23	1.22	1.21	1.13	1.53	1.11	1.40	.89	1.25	1.41	1.71	1.46	.94
0	2	1	1	0	2	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0
2	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
3	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
4	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
5	9	5	4	2	3	3	0	1	0	2	3	4	0	3	6	0	0	0
6	13	4	9	1	7	1	1	1	2	2	1	10	0	7	4	1	1	0
7	65	26	39	9	27	14	8	6	1	17	22	26	0	38	21	6	0	0
8	183	79	104	15	66	50	25	17	10	41	70	70	2	111	56	13	1	2
9	133	37	96	9	54	36	14	12	8	28	50	54	1	85	37	10	1	0
10	192	61	131	10	57	46	35	21	23	66	60	64	2	110	64	14	3	1
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA																		
Base: Total	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
Base:	597	213	384	46	216	151	84	58	42	156	206	230	5	354	189	45	6	3
Mitjana:	8.43	8.23	8.53	7.63	8.28	8.64	8.60	8.52	8.79	8.53	8.44	8.33	9.00	8.39	8.46	8.51	8.50	9.33
Desv.Típica:	1.50	1.56	1.46	1.69	1.51	1.19	1.64	1.69	1.44	1.82	1.30	1.45	.89	1.51	1.44	1.78	1.50	.94
0	4	2	2	0	2	0	1	1	0	3	0	1	0	3	0	1	0	0
3	2	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	2	0	0	0
4	2	1	1	1	0	0	0	0	1	2	0	0	0	1	1	0	0	0
5	10	2	8	4	2	0	2	1	1	1	4	5	0	7	3	0	0	0
6	32	13	19	4	14	5	4	3	2	8	10	14	0	19	10	2	1	0
7	79	38	41	8	41	16	9	4	1	18	25	36	0	46	26	6	1	0
8	164	65	99	15	61	44	19	17	8	33	67	62	2	102	50	11	0	1
9	131	38	93	6	40	42	17	13	13	31	45	54	1	81	39	9	2	0
10	173	53	120	7	56	43	32	19	16	60	54	57	2	95	58	16	2	2
NS	3	1	2	0	1	0	0	0	2	3	0	0	0	2	1	0	0	0

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
P7-A. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ÉS EL MÉS IMPORTANT?																		
Base: Total	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
Rapidesa	141	41	100	10	49	45	14	12	11	32	51	57	1	88	41	10	1	1
Amabilitat	101	26	75	8	31	19	17	14	12	36	38	26	1	60	34	6	1	0
Professionalitat	80	31	49	3	29	19	12	13	4	20	28	30	2	45	26	8	0	1
Adequació de la resposta	157	69	88	16	66	37	21	11	6	26	47	83	1	94	48	10	4	1
Llenguatge clar i concís	19	6	13	1	6	6	1	3	2	9	2	8	0	12	7	0	0	0
Interès per resoldre la consulta	85	33	52	7	36	20	15	3	4	26	36	23	0	45	30	10	0	0
Tot és important	11	8	3	1	0	4	2	2	2	6	2	3	0	7	3	1	0	0
Altres respostes	2	0	2	0	0	0	2	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0
No sap	3	0	3	0	0	0	0	0	3	2	1	0	0	3	0	0	0	0
No contesta	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
P7B. I EL SEGON ASPECTE MES IMPORTANT?																		
Base: Ha esmentat un primer aspecte	585	206	379	45	217	146	82	56	39	150	203	227	5	345	187	44	6	3
Rapidesa	152	59	93	13	69	29	24	12	5	30	53	68	1	85	52	13	1	1
Amabilitat	132	48	84	9	45	37	17	16	8	38	47	45	2	82	41	7	0	2
Professionalitat	89	31	58	9	30	20	12	7	11	23	34	32	0	57	21	9	2	0
Adequació de la resposta	92	29	63	4	32	32	12	5	7	25	24	42	1	56	31	5	0	0
Llenguatge clar i concís	28	9	19	2	13	7	1	3	2	8	12	8	0	17	8	2	1	0
Interès per resoldre la consulta	83	26	57	8	25	20	15	10	5	23	30	29	1	42	32	8	1	0
Cap més	9	4	5	0	3	1	1	3	1	3	3	3	0	6	2	0	1	0
P7. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?																		
Base: Total	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
Rapidesa	293	100	193	23	118	74	38	24	16	62	104	125	2	173	93	23	2	2
Amabilitat	233	74	159	17	76	56	34	30	20	74	85	71	3	142	75	13	1	2
Professionalitat	169	62	107	12	59	39	24	20	15	43	62	62	2	102	47	17	2	1
Adequació de la resposta	249	98	151	20	98	69	33	16	13	51	71	125	2	150	79	15	4	1
Llenguatge clar i concís	47	15	32	3	19	13	2	6	4	17	14	16	0	29	15	2	1	0
Interès per resoldre la consulta	168	59	109	15	61	40	30	13	9	49	66	52	1	87	62	18	1	0
Tot és important	11	8	3	1	0	4	2	2	2	6	2	3	0	7	3	1	0	0
Altres	2	0	2	0	0	0	2	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0
No sap	3	0	3	0	0	0	0	0	3	2	1	0	0	3	0	0	0	0
No contesta	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
P8. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. SAP L'HORARI DEL SERVEI DEL 012?																		
Base: Total	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	198	74	124	17	70	53	29	16	13	42	75	81	0	128	56	14	0	0
Sí, però s'equivoca	36	12	24	0	17	5	8	3	3	7	13	16	0	20	12	3	1	0
No	366	128	238	29	130	93	47	39	28	110	118	133	5	208	122	28	5	3
P9. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012:																		
Base: Total	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
Més d'un cop al dia	3	1	2	0	2	1	0	0	0	0	1	2	0	2	1	0	0	0
Diàriament o pràcticament diària	10	1	9	1	5	3	1	0	0	2	1	7	0	5	4	1	0	0
Algunes vegades a la setmana	33	9	24	2	12	11	6	1	1	5	10	18	0	18	12	3	0	0
Algunes vegades al mes	218	73	145	21	90	53	28	16	10	44	90	82	2	130	71	14	3	0
Menor freqüència	335	130	205	22	108	83	49	41	32	107	104	121	3	200	102	27	3	3
No sap	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
P10. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...																		
Base: Total	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
Al matí	176	37	139	8	73	48	25	14	8	35	60	78	3	83	70	17	4	2
A la tarda	53	27	26	6	18	20	2	1	6	15	20	18	0	30	20	3	0	0
A la nit	14	8	6	1	8	3	2	0	0	4	5	5	0	9	5	0	0	0
Indiferent	352	140	212	31	117	78	55	41	30	104	119	127	2	230	94	25	2	1
No sap	5	2	3	0	1	2	0	2	0	1	2	2	0	4	1	0	0	0
P11. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...																		
Base: Total	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
Només (o gairebé) els dies laborables	296	97	199	17	115	84	40	26	14	71	96	125	4	161	106	23	4	2
Només els caps de setmana	12	6	6	3	6	3	0	0	0	1	3	8	0	10	1	1	0	0
Indistintament	289	111	178	26	96	64	43	31	29	86	107	95	1	182	83	21	2	1
No sap	3	0	3	0	0	0	1	1	1	1	0	2	0	3	0	0	0	0

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
P12. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?																		
Base: Total	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
Només un vegada	328	125	203	30	106	77	48	39	28	94	109	122	3	199	100	22	4	3
2 o 3 vegades	200	69	131	8	80	57	28	15	12	46	73	79	2	117	64	17	2	0
4 o 5 vegades	37	9	28	6	16	8	4	2	1	11	11	15	0	23	12	2	0	0
Més de 5 vegades	29	8	21	2	13	8	4	1	1	4	12	13	0	14	12	3	0	0
No sap	6	3	3	0	2	1	0	1	2	4	1	1	0	3	2	1	0	0
P13. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?																		
Base: Total	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
Per motius de feina	151	52	99	9	77	36	21	8	0	27	50	73	1	85	52	9	4	1
Per motius personals	435	159	276	36	136	113	60	48	42	128	154	149	4	259	137	35	2	2
Altres	5	2	3	0	3	1	1	0	0	0	1	4	0	4	1	0	0	0
No sap	9	1	8	1	1	1	2	2	2	4	1	4	0	8	0	1	0	0
P14. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?																		
Base: Total	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
Sí	528	186	342	38	191	138	71	49	41	138	189	197	4	318	167	36	4	3
No	50	20	30	4	20	9	7	7	3	15	10	25	0	30	12	6	2	0
A mitges	17	7	10	3	5	3	5	1	0	4	6	6	1	5	9	3	0	0
No sap	5	1	4	1	1	1	1	1	0	2	1	2	0	3	2	0	0	0
P14-1. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL CONSIDERA QUE NO LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?																		
Base: No li van solucionar la consulta	67	27	40	7	25	12	12	8	3	19	16	31	1	35	21	9	2	0
Em van dir que no tenien la informació	8	3	5	1	3	1	2	1	0	3	3	2	0	4	4	0	0	0
Em van adreçar a un número equivocat	7	3	4	0	3	1	2	1	0	1	1	5	0	6	1	0	0	0
Em van donar una informació errònia	13	4	9	0	7	2	3	0	1	7	2	4	0	7	3	2	1	0
Estic esperant la resposta	3	1	2	0	1	1	0	0	1	2	0	1	0	0	2	1	0	0
Em van adreçar a un altre lloc	10	5	5	2	2	2	2	2	0	1	5	3	1	4	3	3	0	0
Inseguretat de la resposta	7	3	4	1	1	2	1	1	1	2	0	5	0	4	3	0	0	0
No ho sabien	8	2	6	0	3	2	2	1	0	1	2	5	0	5	1	1	1	0
Atenció dolenta	3	2	1	2	0	0	0	1	0	1	2	0	0	1	2	0	0	0
Problemes tècnics	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
Altres	3	1	2	0	3	0	0	0	0	0	0	3	0	2	0	1	0	0
No sap	4	3	1	0	2	1	0	1	0	1	0	3	0	2	1	1	0	0

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS A 25 ANYS	DE 25 A 34 ANYS	DE 35 A 44 ANYS	DE 45 A 54 ANYS	DE 55 A 64 ANYS	65 I MÉS ANYS	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE- LLÀ	AMB- DUES	ALTRES	NC
TOTAL	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
P15. TAMBÉ EN RELACIÓ A AQUESTA ÚLTIMA VEGADA...																		
P15-1. VA HAVER D'ESPERAR-SE MASSA ABANS QUE L'ATENGUÉS UN/A OPERADOR/A?																		
Base: Total	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
Sí	108	31	77	7	44	26	13	6	12	24	44	39	1	61	34	11	1	1
No	481	178	303	37	168	125	69	51	31	129	161	188	3	288	153	34	5	1
No sap	11	5	6	2	5	0	2	1	1	6	1	3	1	7	3	0	0	1
P15-2. VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?																		
Base: Total	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
Sí	209	74	135	13	59	56	31	28	22	68	63	74	4	111	74	20	2	2
No	348	127	221	31	142	83	49	26	17	78	129	141	0	217	107	20	4	0
No sap	43	13	30	2	16	12	4	4	5	13	14	15	1	28	9	5	0	1
P15-3. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?																		
Base: Total	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
Sí	572	204	368	40	206	146	81	57	42	148	199	220	5	350	170	44	5	3
No	24	9	15	5	9	5	3	1	1	11	5	8	0	3	20	0	1	0
No sap	4	1	3	1	2	0	0	0	1	0	2	2	0	3	0	1	0	0
P15-4. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?																		
Base: Total	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
Sí	595	213	382	44	217	150	82	58	44	157	204	229	5	354	187	45	6	3
No	3	1	2	2	0	1	0	0	0	2	1	0	0	0	3	0	0	0
No sap	2	0	2	0	0	0	2	0	0	0	1	1	0	2	0	0	0	0
P15-5. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?																		
Base: Total	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
Sí	568	205	363	39	206	143	80	56	44	150	192	221	5	340	176	43	6	3
No	30	7	23	7	10	8	4	1	0	8	14	8	0	15	14	1	0	0
No sap	2	2	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0
P15-6. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RAPIDAMENT?																		
Base: Total	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
Sí	536	192	344	34	198	138	75	51	40	139	185	209	3	317	171	40	6	2
No	63	21	42	11	19	13	9	7	4	20	20	21	2	39	18	5	0	1
No sap	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE- LLÀ	AMB- DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
P16. VOSTÈ UTILITZA ALGUN O ALGUNS ALTRES SERVEIS D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?																		
Base: Total	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
Sí	247	87	160	18	82	62	42	26	17	54	87	104	2	150	70	22	4	1
No	349	124	225	28	133	88	42	32	26	103	119	124	3	206	117	22	2	2
No sap	4	3	1	0	2	1	0	0	1	2	0	2	0	0	3	1	0	0
P17. EM PODRIA DIR QUIN ÉS L'ALTRE SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA (A PART DEL 012) QUE MÉS UTILITZA?																		
Base: Utilitza algun altre servei d'atencio telefònica	247	87	160	18	82	62	42	26	17	54	87	104	2	150	70	22	4	1
010	109	34	75	6	32	26	21	16	8	19	30	59	1	67	27	12	2	1
11822/Telefònica	56	19	37	4	21	14	13	2	2	13	24	19	0	35	15	5	1	0
11811	3	2	1	0	1	1	1	0	0	0	1	2	0	3	0	0	0	0
11888	42	17	25	6	16	9	6	2	3	11	20	11	0	25	13	2	2	0
11818	13	5	8	0	5	4	2	2	0	1	3	9	0	8	4	1	0	0
Atenció sanitària	2	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0
Números 900	3	1	2	1	1	1	0	0	0	0	2	1	0	1	2	0	0	0
Altres	18	8	10	2	5	6	1	3	1	3	10	4	1	8	8	2	0	0
No sap	18	4	14	1	5	5	2	2	3	8	7	3	0	11	6	1	0	0
No contesta	2	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0
P18. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?																		
Base: Total	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
Sí	586	211	375	45	211	150	82	55	43	153	201	227	5	347	187	43	6	3
No	8	1	7	1	4	1	0	1	1	4	2	2	0	4	2	2	0	0
Altres	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
No sap	5	2	3	0	1	0	2	2	0	2	2	1	0	4	1	0	0	0
P19. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?																		
Base: Total	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
Sí	514	178	336	42	178	137	69	52	36	138	178	194	4	307	162	36	6	3
No	77	29	48	2	34	12	15	6	8	20	24	32	1	45	23	9	0	0
No sap	9	7	2	2	5	2	0	0	0	1	4	4	0	4	5	0	0	0

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
P20. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?																		
Base: Total	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
Cada dia	347	140	207	36	147	95	48	17	4	45	118	182	2	196	122	25	4	0
Algunes vegades a la setmana	74	22	52	4	33	25	5	3	4	16	31	27	0	51	16	6	1	0
Algunes vegades al mes	21	7	14	1	11	7	0	0	2	9	7	5	0	11	8	2	0	0
Menor freqüència	14	7	7	2	3	1	1	4	3	5	6	2	1	11	2	1	0	0
Mai / quasi mai	143	38	105	3	23	22	30	34	31	84	43	14	2	86	42	11	1	3
No contesta	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
P20-1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?																		
Base: Es connecta cada dia	347	140	207	36	147	95	48	17	4	45	118	182	2	196	122	25	4	0
Menys d'1 hora	42	18	24	4	17	11	8	1	1	4	9	28	1	27	13	2	0	0
1 a 2 hores	91	45	46	13	38	21	13	5	1	16	37	38	0	64	23	4	0	0
2 a 3 hores	71	29	42	9	28	19	9	4	2	8	22	41	0	34	33	4	0	0
3 a 5 hores	41	13	28	5	15	17	2	2	0	7	17	16	1	19	13	8	1	0
5 a 8 hores	34	13	21	2	19	8	3	2	0	2	13	19	0	18	14	1	1	0
8 hores	35	11	24	1	15	12	6	1	0	3	8	24	0	17	15	2	1	0
Més de 8 hores	18	8	10	1	9	4	3	1	0	1	8	9	0	11	6	1	0	0
Altres	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
No sap	14	3	11	1	6	3	4	0	0	3	4	7	0	5	5	3	1	0
Base:	332	137	195	35	141	92	44	16	4	41	114	175	2	190	117	22	3	0
Mitjana (en minuts):	208.95	193.21	220.00	163.71	224.08	217.45	197.27	189.38	82.50	151.46	213.95	220.40	100.00	198.47	224.27	198.64	350.00	.00
Desv.Típica:	240.84	234.87	244.94	244.08	253.56	244.98	219.83	165.92	38.97	152.37	242.97	255.98	80.00	254.01	233.91	154.22	125.70	.00
P20-2. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA A LA SETMANA?																		
Base: Es connecta algunes vegades a la setmana	74	22	52	4	33	25	5	3	4	16	31	27	0	51	16	6	1	0
Menys d'1 hora	9	0	9	0	3	2	0	1	3	1	4	4	0	6	2	1	0	0
1 hora	14	3	11	0	6	6	1	1	0	3	7	4	0	8	3	3	0	0
Entre 2 i 3 hores	21	8	13	1	6	11	2	1	0	5	7	9	0	16	4	1	0	0
Entre 3 i 5 hores	13	7	6	1	10	2	0	0	0	4	6	3	0	12	0	0	1	0
Més de 5	8	1	7	1	4	1	1	0	1	1	3	4	0	4	4	0	0	0
No sap	9	3	6	1	4	3	1	0	0	2	4	3	0	5	3	1	0	0
Base:	65	19	46	3	29	22	4	3	4	14	27	24	0	46	13	5	1	0
Mitjana (en minuts):	154.62	159.47	152.61	230.00	172.76	127.73	165.00	70.00	167.50	150.00	144.44	168.75	.00	148.48	206.15	72.00	180.00	.00
Desv.Típica:	136.35	76.85	155.13	98.99	133.60	117.23	115.22	37.42	249.84	100.14	128.85	162.84	.00	112.31	204.36	40.69	.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										
TOTAL	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
P21. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?																		
Base: Total	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
Sí	395	147	248	36	140	108	68	27	16	83	135	173	4	229	130	34	1	1
No	205	67	138	10	77	43	16	31	28	76	71	57	1	127	60	11	5	2
P22. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?																		
Base: Total	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
Gencat.cat / Gencat	395	156	239	39	171	111	49	19	6	63	133	198	1	236	126	30	3	0
Altres	4	1	3	0	3	1	0	0	0	1	2	1	0	1	3	0	0	0
No sap	193	55	138	7	41	37	32	38	38	91	67	31	4	114	58	15	3	3
No contesta	8	2	6	0	2	2	3	1	0	4	4	0	0	5	3	0	0	0
P22-1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.CAT. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?																		
Base: No esmenta espontàniament Gencat.cat	205	58	147	7	46	40	35	39	38	96	73	32	4	120	64	15	3	3
Sí	130	35	95	7	37	23	25	24	14	49	57	22	2	83	32	11	3	1
No	70	23	47	0	9	15	8	14	24	44	14	10	2	33	31	4	0	2
No sap	5	0	5	0	0	2	2	1	0	3	2	0	0	4	1	0	0	0
P22-2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?																		
Base: Coneix Gencat.cat	525	191	334	46	208	134	74	43	20	112	190	220	3	319	158	41	6	1
Sí	380	140	240	41	167	101	53	14	4	58	133	188	1	227	121	28	4	0
No	143	50	93	5	40	33	20	29	16	54	57	31	1	90	37	13	2	1
No sap	2	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0
P22-3. COM LA VA CONÈIXER?																		
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	380	140	240	41	167	101	53	14	4	58	133	188	1	227	121	28	4	0
Trucant al 012	18	3	15	3	7	5	2	1	0	5	7	6	0	7	8	3	0	0
Familiar o amic	58	23	35	4	32	10	8	2	2	9	22	27	0	37	15	6	0	0
Cercadors d'Internet	97	33	64	11	50	22	12	2	0	12	32	52	1	45	37	11	4	0
Per la televisió	45	16	29	6	22	13	3	1	0	9	22	14	0	34	10	1	0	0
Per la ràdio	3	2	1	0	2	0	1	0	0	1	0	2	0	3	0	0	0	0
Per la premsa	16	6	10	1	4	5	5	1	0	2	8	6	0	11	5	0	0	0
Per la revista de la Generalitat	11	4	7	0	3	5	3	0	0	2	4	5	0	5	5	1	0	0
A la feina	57	13	44	1	18	21	13	4	0	5	11	41	0	42	11	4	0	0
Altres	27	11	16	10	10	4	1	0	2	7	12	8	0	10	17	0	0	0
No sap	46	27	19	4	18	16	5	3	0	6	15	25	0	32	12	2	0	0
No contesta	2	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1	0	0	0



	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
P22-4. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?																		
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	380	140	240	41	167	101	53	14	4	58	133	188	1	227	121	28	4	0
Menys d'un mes	231	82	149	26	95	66	33	9	2	33	74	124	0	130	77	20	4	0
D'un a dos mesos	54	22	32	4	30	9	11	0	0	9	23	22	0	37	14	3	0	0
Tres o quatre mesos	25	9	16	2	10	9	2	2	0	2	10	13	0	13	10	2	0	0
Més de quatre mesos	64	27	37	8	30	15	6	3	2	13	24	26	1	44	18	2	0	0
No sap	6	0	6	1	2	2	1	0	0	1	2	3	0	3	2	1	0	0
P22-4-1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?																		
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	380	140	240	41	167	101	53	14	4	58	133	188	1	227	121	28	4	0
Sí	127	40	87	14	48	42	18	4	1	16	46	64	1	70	41	14	2	0
No	45	16	29	5	23	9	6	1	1	4	16	25	0	35	9	1	0	0
No l'havia visitat abans	84	38	46	14	37	17	11	4	1	20	27	37	0	48	32	3	1	0
No sap	124	46	78	8	59	33	18	5	1	18	44	62	0	74	39	10	1	0
P22-4-2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?																		
Base: Creu que la pàgina web ha millorat	127	40	87	14	48	42	18	4	1	16	46	64	1	70	41	14	2	0
Accessibilitat	12	5	7	2	5	3	1	1	0	0	4	8	0	6	4	2	0	0
Claredat	20	7	13	2	7	10	1	0	0	2	6	12	0	10	6	3	1	0
Més informació, més serveis	37	14	23	4	14	9	8	1	1	6	14	16	1	24	11	2	0	0
Disseny, imatge	20	6	14	1	11	5	2	1	0	3	6	11	0	14	3	2	1	0
Facilitat per buscar/trobar coses (buscador)	17	4	13	3	5	7	1	1	0	3	6	8	0	7	8	2	0	0
Ràpidesa	5	2	3	0	2	2	1	0	0	1	3	1	0	2	2	1	0	0
Altres	4	0	4	1	2	0	1	0	0	0	2	2	0	1	3	0	0	0
No sap	12	2	10	1	2	6	3	0	0	1	5	6	0	6	4	2	0	0

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
P22-5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 COM VALORA LA PÀGINA WEB GENCAT.CAT (essent 10 una molt bona valoració i 0 una molt mala valoració)																		
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	380	140	240	41	167	101	53	14	4	58	133	188	1	227	121	28	4	0
Base:	354	133	221	40	160	95	45	11	3	54	123	176	1	207	117	26	4	0
Mitjana:	7.49	7.32	7.60	7.30	7.34	7.71	7.62	7.55	9.00	7.69	7.57	7.39	6.00	7.49	7.60	7.12	7.00	.00
Desv.Típica:	1.23	1.29	1.18	1.32	1.14	1.28	1.21	1.16	1.41	1.13	1.27	1.22	.00	1.21	1.30	1.07	.71	.00
4	2	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	2	0	1	1	0	0	0
5	17	11	6	3	6	7	1	0	0	2	4	11	0	10	5	2	0	0
6	56	19	37	10	30	9	5	2	0	6	24	25	1	32	18	5	1	0
7	90	46	44	8	47	19	11	4	1	12	29	49	0	52	27	9	2	0
8	130	34	96	12	60	37	18	3	0	24	41	65	0	80	41	8	1	0
9	37	14	23	5	8	16	7	1	0	7	14	16	0	20	15	2	0	0
10	22	8	14	2	8	7	2	1	2	3	11	8	0	12	10	0	0	0
NS	24	6	18	1	6	6	7	3	1	4	10	10	0	18	4	2	0	0
NC	2	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0
P23. DELS CANALS D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ QUE LI LLEGIRÉ A CONTINUACIÓ DIGUI'M QUIN ÉS EL QUE VOSTÈ PREFEREIX?																		
Base: Total	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
Trucar per telèfon	368	112	256	24	120	87	56	41	40	112	128	125	3	216	110	36	4	2
Accedir per internet	149	65	84	11	73	45	15	5	0	20	46	83	0	86	53	8	2	0
Anar a una oficina d'atenció personal	59	29	30	9	16	10	9	11	4	25	22	11	1	37	21	1	0	0
No sap	23	8	15	2	8	9	4	0	0	2	10	11	0	17	6	0	0	0
No contesta	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
P24. SEXE DE L'ENTREVISTAT																		
Base: Total	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
Home	214	214	0	23	79	57	21	22	12	56	70	85	3	120	77	14	2	1
Dona	386	0	386	23	138	94	63	36	32	103	136	145	2	236	113	31	4	2
P25. EDAT DE L'ENTREVISTAT																		
Base: Total	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
Fins a 25 anys	46	23	23	46	0	0	0	0	0	10	25	9	2	25	18	1	1	1
De 25 a 34	217	79	138	0	217	0	0	0	0	39	71	107	0	120	79	14	4	0
De 35 a 44	151	57	94	0	0	151	0	0	0	37	50	64	0	76	59	15	0	1
De 45 a 54	84	21	63	0	0	0	84	0	0	28	29	26	1	55	20	8	1	0
De 55 a 64	58	22	36	0	0	0	0	58	0	19	23	15	1	44	9	4	0	1
65 i més	44	12	32	0	0	0	0	0	44	26	8	9	1	36	5	3	0	0
P26. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER?																		
Base: Total	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
Catalunya	496	180	316	40	185	122	63	49	37	120	176	196	4	342	121	32	0	1
Resta d'Espanya	67	23	44	1	16	21	17	8	4	30	21	16	0	8	45	12	2	0
Estranger	35	11	24	5	16	7	4	0	3	8	9	18	0	6	24	1	4	0
No contesta	2	0	2	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2
P27-1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?																		
Base: Total	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
Català	356	120	236	25	120	76	55	44	36	85	127	142	2	356	0	0	0	0
Castellà	190	77	113	18	79	59	20	9	5	59	63	68	0	0	190	0	0	0
Ambdues per igual	45	14	31	1	14	15	8	4	3	13	15	16	1	0	0	45	0	0
Altres	6	2	4	1	4	0	1	0	0	1	1	4	0	0	0	0	6	0
No contesta	3	1	2	1	0	1	0	1	0	1	0	0	2	0	0	0	0	3
P27-2. I A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?																		
Base: Total	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
Català	284	105	179	26	115	77	46	20	0	44	101	138	1	215	56	13	0	0
Castellà	89	39	50	7	43	29	10	0	0	31	24	34	0	12	69	3	5	0
Ambdues per igual	95	37	58	8	38	26	15	8	0	23	35	36	1	38	35	21	1	0
No treballa / no estudia	128	30	98	4	19	19	13	29	44	61	46	20	1	90	29	8	0	1
Altres	2	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1	0	0	0
No contesta	2	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	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	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
P27-3. I AMB ELS AMICS?																		
Base: Total	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
Català	291	97	194	17	97	63	53	32	29	72	96	121	2	271	15	5	0	0
Castellà	149	63	86	15	65	42	14	9	4	54	51	44	0	15	125	3	5	1
Ambdues per igual	157	52	105	13	54	46	17	16	11	33	59	64	1	70	50	37	0	0
Altres	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
No contesta	2	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
P28. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER EL SEU PARE?																		
Base: Total	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
Catalunya	332	124	208	26	118	64	51	41	32	75	123	132	2	287	28	17	0	0
Resta d'Espanya	230	77	153	15	80	80	31	14	10	73	73	84	0	59	140	28	3	0
Estranger	29	8	21	4	15	6	2	2	0	7	9	13	0	5	21	0	3	0
No sap	5	4	1	0	4	0	0	0	1	3	1	1	0	4	1	0	0	0
No contesta	4	1	3	1	0	1	0	1	1	1	0	0	3	1	0	0	0	3
P29. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER LA SEVA MARE?																		
Base: Total	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
Catalunya	322	117	205	29	107	63	52	41	30	78	114	128	2	285	25	12	0	0
Resta d'Espanya	239	84	155	12	93	79	29	15	11	72	80	87	0	64	142	30	3	0
Estranger	35	12	23	4	17	8	3	1	2	8	12	15	0	6	23	3	3	0
No contesta	4	1	3	1	0	1	0	1	1	1	0	0	3	1	0	0	0	3
P30. QUIN ÉS EL NIVELL MAXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?																		
Base: Total	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
Sense estudis	5	3	2	0	1	0	1	0	3	5	0	0	0	2	2	1	0	0
Estudis primaris no acabats	22	11	11	0	1	8	3	3	7	22	0	0	0	11	8	3	0	0
ESO, EGB, FP-1, Batxiller elemental	132	42	90	10	37	29	24	16	16	132	0	0	0	72	49	9	1	1
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Modul Professional 2 i 3, Batxiller superior antic	206	70	136	25	71	50	29	23	8	0	206	0	0	127	63	15	1	0
Universitari grau mig	74	29	45	3	36	19	10	3	3	0	0	74	0	48	17	8	1	0
Universitari grau superior	156	56	100	6	71	45	16	12	6	0	0	156	0	94	51	8	3	0
No contesta	5	3	2	2	0	0	1	1	1	0	0	0	5	2	0	1	0	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	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
P31. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?																		
Base: Total	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
Treballa per compte propi	94	43	51	3	39	29	12	11	0	25	31	37	1	62	24	6	2	0
Trabaja per compte d'altri	356	129	227	25	153	102	59	17	0	69	118	169	0	191	131	30	4	0
No treballa	145	39	106	16	23	20	13	29	44	65	57	22	1	101	35	8	0	1
No contesta	5	3	2	2	2	0	0	1	0	0	0	2	3	2	0	1	0	2
P31-1. VOSTÈ ÉS...																		
Base: Treballa per compte propi	94	43	51	3	39	29	12	11	0	25	31	37	1	62	24	6	2	0
Empressari o professional amb assalariats	29	16	13	1	10	8	5	5	0	9	8	11	1	21	4	3	1	0
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	64	27	37	2	28	21	7	6	0	16	23	25	0	40	20	3	1	0
No contesta	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
Base: Treballa per compte d'altri	356	129	227	25	153	102	59	17	0	69	118	169	0	191	131	30	4	0
Assalariat indefinit	273	107	166	15	107	80	56	15	0	54	83	136	0	156	91	22	4	0
Assalariat eventual o interí	81	22	59	10	44	22	3	2	0	15	34	32	0	34	39	8	0	0
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar)	2	0	2	0	2	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0
Base: No treballa	145	39	106	16	23	20	13	29	44	65	57	22	1	101	35	8	0	1
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	63	22	41	0	1	2	1	18	41	32	18	12	1	46	13	4	0	0
Aturat i ha treballat abans	24	5	19	0	10	8	5	1	0	12	8	4	0	15	7	2	0	0
Pensionista (abans no ha treballat)	2	0	2	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	2	0	0	0	0
Aturat i busca la primera feina	5	2	3	3	2	0	0	0	0	1	3	1	0	4	1	0	0	0
Estudiant	17	9	8	12	4	1	0	0	0	4	11	2	0	11	6	0	0	0
Mestressa de casa	28	0	28	0	3	7	7	9	2	15	11	2	0	18	7	2	0	1
Està de baixa	6	1	5	1	3	1	0	1	0	0	5	1	0	5	1	0	0	0

	SEXE		EDAT							NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-	AMB-	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS						LLÀ	DUES		
TOTAL	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
P31-4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?																		
Base: Treballa	450	172	278	28	192	131	71	28	0	94	149	206	1	253	155	36	6	0
Públic (administració o empresa pública)	148	43	105	9	51	55	22	11	0	32	45	71	0	83	45	18	2	0
Sector privat	294	127	167	19	137	74	48	16	0	58	103	132	1	164	108	18	4	0
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	6	1	5	0	2	2	1	1	0	4	0	2	0	4	2	0	0	0
No contesta	2	1	1	0	2	0	0	0	0	0	1	1	0	2	0	0	0	0

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE- LLÀ	AMB- DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
P32. COMARCA DE RESIDÈNCIA																		
Base: Total	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
Alt Camp	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
Alt Empordà	8	3	5	0	4	3	0	1	0	1	3	4	0	4	2	1	0	1
Alt Penedès	19	8	11	2	6	6	3	1	1	5	7	7	0	11	7	1	0	0
Anoia	9	3	6	2	4	3	0	0	0	2	6	1	0	6	2	1	0	0
Bages	10	4	6	0	6	0	1	2	1	2	1	7	0	6	2	2	0	0
Baix Camp	6	4	2	1	2	2	0	0	1	4	0	1	1	3	2	1	0	0
Baix Ebre	2	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	2	0	0	0	0
Baix Empordà	6	1	5	0	3	2	0	1	0	0	4	2	0	5	1	0	0	0
Baix Llobregat	56	22	34	5	17	24	4	3	3	22	15	19	0	18	30	8	0	0
Baix Penedès	5	0	5	1	3	1	0	0	0	0	1	4	0	3	1	0	1	0
Barcelonès	38	12	26	3	9	9	8	7	2	13	13	12	0	15	22	1	0	0
Berguedà	4	1	3	0	1	2	1	0	0	2	1	1	0	3	1	0	0	0
Conca de Barberà	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0
Garraf	10	4	6	1	1	3	3	2	0	3	5	2	0	7	3	0	0	0
Garrigues	2	0	2	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0
Garrotxa	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
Gironès	22	5	17	1	7	7	4	1	2	11	5	6	0	16	6	0	0	0
Maresme	57	17	40	2	22	10	12	6	5	19	20	17	1	41	12	2	2	0
Montsià	6	0	6	0	4	0	1	1	0	3	3	0	0	6	0	0	0	0
Noguera	3	1	2	0	2	0	1	0	0	1	2	0	0	2	1	0	0	0
Osona	16	6	10	1	6	3	3	1	2	7	4	5	0	15	0	1	0	0
Pallars Sobirà	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
Pla de l'Estany	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Pla d'Urgell	6	1	5	1	2	0	1	2	0	2	2	2	0	6	0	0	0	0
Priorat	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Ribera d'Ebre	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
Ripollès	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
Segarra	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
Segrià	14	7	7	0	9	2	0	2	1	4	6	4	0	10	0	4	0	0
Selva	8	2	6	1	5	1	1	0	0	1	5	2	0	5	2	0	1	0
Solsonès	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
Tarragonès	16	4	12	0	9	5	2	0	0	2	6	8	0	12	4	0	0	0
Terra Alta	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Urgell	5	2	3	1	1	2	1	0	0	1	3	1	0	5	0	0	0	0
Vallès Occidental	61	27	34	9	20	16	9	3	4	17	23	20	1	32	23	5	0	1
Vallès Oriental	36	10	26	4	11	12	5	3	1	10	13	13	0	20	10	6	0	0
Barcelona ciutat	164	67	97	10	62	33	19	20	20	21	55	86	2	91	58	12	2	1

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
REGIÓ DE RESIDÈNCIA																		
Base: Total	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	277	100	177	26	86	80	44	25	16	89	96	90	2	144	107	23	2	1
Comarques gironines	47	12	35	2	19	16	5	3	2	14	18	15	0	32	12	1	1	1
Camp de Tarragona	30	9	21	2	14	9	3	0	2	7	8	14	1	21	7	1	1	0
Terres de l'Ebre	10	1	9	1	4	0	4	1	0	5	4	1	0	10	0	0	0	0
Àmbit de Ponent	31	11	20	2	14	5	3	6	1	10	13	8	0	26	1	4	0	0
Comarques centrals	40	14	26	3	18	8	5	3	3	13	12	15	0	31	5	4	0	0
Alt Pirineu i Aran	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
Barcelona ciutat	164	67	97	10	62	33	19	20	20	21	55	86	2	91	58	12	2	1
P33. I EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL VIU VOSTÈ?																		
Base: Viu a Barcelona ciutat	164	67	97	10	62	33	19	20	20	21	55	86	2	91	58	12	2	1
Ciutat Vella	4	1	3	0	1	2	0	1	0	0	3	1	0	2	1	1	0	0
Eixample	28	7	21	0	12	6	1	5	4	3	7	18	0	16	11	1	0	0
Sants-Montjuïc	16	10	6	1	6	3	5	0	1	2	7	7	0	10	6	0	0	0
Les Corts	8	2	6	1	3	1	1	1	1	1	2	5	0	6	2	0	0	0
Sarrià-Sant Gervasi	18	7	11	0	5	5	2	1	5	1	6	10	1	10	8	0	0	0
Gràcia	24	12	12	2	12	5	2	2	1	1	7	16	0	16	6	1	1	0
Horta	19	8	11	1	5	2	2	5	4	2	6	11	0	12	5	2	0	0
Nou Barris	8	1	7	0	3	2	1	1	1	2	4	2	0	3	3	2	0	0
Sant Andreu	10	5	5	0	3	1	4	1	1	2	5	3	0	3	4	3	0	0
Sant Martí	25	11	14	4	10	6	1	2	2	7	8	10	0	11	11	2	1	0
No contesta	4	3	1	1	2	0	0	1	0	0	0	3	1	2	1	0	0	1
DIA DE LA SETMANA																		
Base: Total	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
Dilluns	112	30	82	4	44	24	19	15	6	25	49	38	0	71	31	10	0	0
Dimarts	120	40	80	9	44	32	18	9	8	32	39	48	1	68	43	7	2	0
Dimecres	85	34	51	8	27	26	9	8	7	25	29	28	3	53	21	8	1	2
Dijous	133	53	80	13	46	38	15	14	7	31	45	57	0	76	44	13	0	0
Divendres	122	47	75	9	45	27	18	9	14	36	37	48	1	72	39	7	3	1
Dissabte	18	5	13	3	8	1	2	3	1	5	6	7	0	11	7	0	0	0
Diumenge	10	5	5	0	3	3	3	0	1	5	1	4	0	5	5	0	0	0



	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-	AMB-	ALTRES	NC
				A 25	A 34	A 44	A 54	A 64	I MÉS						LLÀ	DUES		
				ANYS	ANYS	ANYS	ANYS	ANYS										
TOTAL	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
FRANJA HORÀRIA																		
Base: Total	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
De 8 a 11 hores	161	62	99	10	54	39	22	19	17	46	42	71	2	88	59	11	2	1
De 11 a 13 hores	165	61	104	13	62	35	27	20	8	40	62	61	2	94	57	11	2	1
De 13 a 16 hores	142	43	99	14	53	39	17	11	8	37	52	53	0	81	47	12	1	1
De 16 a 19 hores	81	29	52	4	31	21	10	7	8	24	24	33	0	61	16	3	1	0
De 19 a 22 hores	41	15	26	2	12	15	8	1	3	10	22	8	1	27	6	8	0	0
De 22 a 1 hores	5	2	3	0	3	2	0	0	0	2	1	2	0	4	1	0	0	0
De 1 a 8 hores	5	2	3	3	2	0	0	0	0	0	3	2	0	1	4	0	0	0
PROVÍNCIA																		
Base: Total	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
Barcelona	484	181	303	39	168	121	69	48	39	123	165	192	4	268	171	39	4	2
Girona	51	12	39	3	20	15	5	6	2	16	18	17	0	37	11	1	1	1
Lleida	25	11	14	1	11	6	3	3	1	8	10	7	0	20	1	4	0	0
Tarragona	40	10	30	3	18	9	7	1	2	12	13	14	1	31	7	1	1	0
NIVELL D'ESTUDIS																		
Base: Total	600	214	386	46	217	151	84	58	44	159	206	230	5	356	190	45	6	3
Baix	159	56	103	10	39	37	28	19	26	159	0	0	0	85	59	13	1	1
Mitjà	206	70	136	25	71	50	29	23	8	0	206	0	0	127	63	15	1	0
Alt	230	85	145	9	107	64	26	15	9	0	0	230	0	142	68	16	4	0
No contesta	5	3	2	2	0	0	1	1	1	0	0	0	5	2	0	1	0	2



Dia de la setmana – Franja horària de la trucada

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN-		DIUMENGE	DE 8	DE 11	DE 13	DE 16	DE 19	DE 22	DE 1
						A 11	A 13		A 16	A 19	A 22	A 1	A 8		
TOTAL	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
P1. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?															
Base: Total	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
Menys de tres mesos	43	11	7	10	7	6	2	0	11	13	12	4	2	0	1
Entre 3 i 6 mesos	21	2	4	3	2	9	1	0	4	5	5	5	2	0	0
Entre 6 i 12 mesos	37	8	7	3	11	6	2	0	11	7	10	5	1	3	0
Entre 1 i 2 anys	133	28	24	15	29	28	6	3	37	41	31	13	8	1	2
Mes de 2 anys	364	63	77	54	84	72	7	7	97	98	84	54	28	1	2
No sap	2	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVES DE QUIN MITJÀ?															
Base: Total	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
Familiar o amic	110	22	20	19	22	26	1	0	36	29	27	12	4	1	1
Internet	40	5	8	8	9	8	2	0	12	12	8	2	4	1	1
Per la televisió	212	35	49	24	53	38	8	5	49	59	56	26	20	1	1
Per la ràdio	21	5	4	6	2	3	0	1	8	1	8	2	2	0	0
A la premsa	53	10	7	7	12	14	1	2	20	10	7	12	2	1	1
Revista de la Generalitat	24	6	3	7	3	3	2	0	2	10	9	0	3	0	0
Pàgines grogues	15	4	2	1	3	3	1	1	6	7	2	0	0	0	0
Algun altre servei telefònic	17	3	3	4	2	3	2	0	3	4	3	4	1	1	1
A la feina	24	3	6	2	9	4	0	0	5	9	4	4	2	0	0
Altres respostes	36	10	9	3	5	7	1	1	7	14	10	5	0	0	0
No sap	48	9	9	4	13	13	0	0	13	10	8	14	3	0	0
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?															
Base: Total	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
Molt satisfet	240	42	55	31	48	50	9	5	64	68	62	28	17	0	1
Bastant satisfet	308	65	56	47	69	59	7	5	83	81	71	48	18	5	2
Regular / Normal	36	5	4	6	12	8	1	0	11	11	6	3	4	0	1
Poc satisfet	14	0	5	1	3	4	1	0	3	4	3	1	2	0	1
Gens satisfet	2	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN-		DIUMENGE	DE 8	DE 11	DE 13	DE 16	DE 19	DE 22	DE 1
						A 11	A 13		A 16	A 19	A 22	A 1	A 8		
TOTAL	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	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	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
Base:	598	111	120	84	133	122	18	10	161	164	142	80	41	5	5
Mitjana:	8.27	8.34	8.15	8.40	8.04	8.33	8.83	9.30	8.20	8.25	8.46	8.19	8.24	8.00	7.80
Desv.Típica:	1.34	1.18	1.47	1.22	1.39	1.38	1.15	.90	1.40	1.39	1.24	1.34	1.39	1.10	.75
2	2	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
3	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
4	3	0	1	1	0	1	0	0	2	0	1	0	0	0	0
5	14	1	5	1	3	4	0	0	3	7	2	1	1	0	0
6	29	4	4	3	12	6	0	0	11	11	3	4	0	0	0
7	94	21	16	9	26	19	3	0	22	25	23	13	7	2	2
8	197	40	37	32	45	36	4	3	53	53	44	29	14	2	2
9	130	20	38	20	22	25	4	1	39	27	33	19	11	0	1
10	128	25	17	18	24	31	7	6	30	41	36	13	7	1	0
NS	2	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	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	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
Rapidesa	172	29	33	25	33	43	6	3	52	44	38	22	11	3	2
Amabilitat	59	15	11	13	13	5	2	0	12	18	17	10	2	0	0
Atenció (personal, al client)	84	14	19	6	18	22	3	2	22	30	16	12	3	0	1
Tenir molta i bé la informació	77	14	13	11	21	15	0	3	23	18	21	9	6	0	0
Bona informació	55	10	11	10	18	5	1	0	18	13	8	7	9	0	0
Resoldre, donar solucions	53	11	13	5	9	11	2	2	15	13	15	6	3	0	1
Eficàcia / Eficiència	20	4	5	3	4	4	0	0	4	5	7	1	3	0	0
Professionalitat	26	6	7	4	1	6	2	0	4	8	9	3	0	1	1
Llenguatge clar i concís	7	2	0	1	2	2	0	0	0	2	2	2	1	0	0
Interès per resoldre la consulta	13	1	3	3	4	2	0	0	2	5	3	2	1	0	0
Preu de trucada (barat, gratuït)	7	2	1	0	2	2	0	0	2	3	1	1	0	0	0
Altres	6	1	0	2	2	1	0	0	0	2	2	2	0	0	0
No sap	21	3	4	2	6	4	2	0	7	4	3	4	2	1	0
P5-B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?															
Base: Ha esmentat un primer aspecte	579	109	116	83	127	118	16	10	154	161	139	77	39	4	5
Rapidesa	97	21	15	18	23	17	2	1	27	22	25	15	8	0	0
Amabilitat	52	13	14	5	10	9	1	0	15	16	11	9	1	0	0
Atenció (personal, al client)	50	7	14	6	12	7	2	2	11	16	14	5	3	0	1
Tenir molta i bé la informació	37	10	4	5	10	5	1	2	6	9	9	9	3	0	1
Bona informació	48	8	10	6	7	14	2	1	15	8	12	6	5	2	0
Resoldre, donar solucions	43	8	5	11	10	6	1	2	14	9	7	10	2	0	1
Eficàcia / Eficiència	27	4	8	2	7	5	1	0	8	6	7	5	0	1	0
Professionalitat	8	2	1	2	0	2	1	0	0	3	2	1	2	0	0
Llenguatge clar i concís	5	0	1	1	1	2	0	0	3	1	1	0	0	0	0
Interès per resoldre la consulta	7	0	3	0	4	0	0	0	3	1	2	0	1	0	0
Preu de trucada (barat, gratuït)	6	0	1	0	2	3	0	0	0	4	1	0	1	0	0
Altres	6	0	0	0	4	2	0	0	2	3	1	0	0	0	0
Cap més	193	36	40	27	37	46	5	2	50	63	47	17	13	1	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	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?															
Base: Total	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
Rapidesa	269	50	48	43	56	60	8	4	79	66	63	37	19	3	2
Amabilitat	111	28	25	18	23	14	3	0	27	34	28	19	3	0	0
Atenció (personal, al client)	134	21	33	12	30	29	5	4	33	46	30	17	6	0	2
Tenir molta i bé la informació	114	24	17	16	31	20	1	5	29	27	30	18	9	0	1
Bona informació	103	18	21	16	25	19	3	1	33	21	20	13	14	2	0
Resoldre, donar solucions	96	19	18	16	19	17	3	4	29	22	22	16	5	0	2
Eficàcia / Eficiència	47	8	13	5	11	9	1	0	12	11	14	6	3	1	0
Professionalitat	34	8	8	6	1	8	3	0	4	11	11	4	2	1	1
Llenguatge clar i concís	12	2	1	2	3	4	0	0	3	3	3	2	1	0	0
Interès per resoldre la consulta	20	1	6	3	8	2	0	0	5	6	5	2	2	0	0
Preu de trucada (barat, gratuït)	13	2	2	0	4	5	0	0	2	7	2	1	1	0	0
Altres	12	1	0	2	6	3	0	0	2	5	3	2	0	0	0
No sap	21	3	4	2	6	4	2	0	7	4	3	4	2	1	0

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	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	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
Base:	598	112	120	85	132	121	18	10	160	164	142	81	41	5	5
Mitjana:	8.08	8.22	7.82	8.19	8.08	8.04	8.56	8.50	8.07	8.02	8.19	8.06	8.20	7.60	7.20
Desv.Típica:	1.66	1.58	1.77	1.77	1.57	1.68	1.29	1.50	1.71	1.84	1.58	1.47	1.36	1.02	1.60
0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0
1	2	0	1	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0
2	3	1	2	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0
3	5	1	1	0	1	2	0	0	1	2	1	1	0	0	0
4	5	0	1	0	2	2	0	0	1	2	1	1	0	0	0
5	19	4	5	1	4	3	1	1	7	6	3	1	1	0	1
6	47	7	12	4	17	7	0	0	12	9	10	10	4	1	1
7	91	18	18	15	17	21	2	0	23	28	21	8	9	1	1
8	177	31	37	25	35	40	4	5	46	48	45	30	6	2	0
9	110	20	23	18	26	16	7	0	28	24	26	15	14	1	2
10	137	30	20	20	30	29	4	4	39	42	34	15	7	0	0
NS	2	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0
AMABILITAT															
Base: Total	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
Base:	599	112	120	85	132	122	18	10	161	165	142	81	40	5	5
Mitjana:	8.80	8.84	8.68	8.87	8.74	8.80	9.28	9.20	8.85	8.84	8.66	8.84	8.90	8.40	9.20
Desv.Típica:	1.19	1.06	1.27	1.39	1.18	1.15	.83	1.08	1.23	1.14	1.31	1.15	.96	.80	.40
0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
4	2	0	1	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0
5	4	0	3	0	0	1	0	0	0	1	3	0	0	0	0
6	13	1	3	1	5	3	0	0	4	4	1	4	0	0	0
7	48	12	8	4	11	12	0	1	15	13	11	6	3	0	0
8	159	31	34	24	34	30	4	2	36	50	40	18	11	4	0
9	161	28	33	22	39	33	5	1	40	32	48	24	13	0	4
10	211	40	38	33	42	43	9	6	64	65	38	29	13	1	1
NS	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
PROFESSIONALITAT															
Base: Total	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
Base:	594	112	118	83	133	120	18	10	160	164	140	80	40	5	5
Mitjana:	8.47	8.59	8.42	8.45	8.39	8.41	8.83	9.00	8.48	8.39	8.51	8.61	8.40	8.00	8.00
Desv.Típica:	1.42	1.23	1.58	1.70	1.28	1.43	1.04	1.10	1.46	1.60	1.33	1.19	1.37	.63	.63
0	3	0	1	2	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0
3	2	0	1	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0
4	4	1	1	0	2	0	0	0	2	1	0	0	1	0	0
5	7	0	3	0	0	4	0	0	1	3	2	1	0	0	0
6	20	2	3	2	7	6	0	0	8	7	1	3	1	0	0
7	74	19	12	6	20	15	1	1	17	21	17	9	8	1	1
8	192	33	35	34	42	37	8	3	49	52	52	22	11	3	3
9	121	21	31	15	30	21	2	1	35	24	29	23	8	1	1
10	171	36	31	24	32	36	7	5	47	53	38	22	11	0	0
NS	6	0	2	2	0	2	0	0	1	1	2	1	1	0	0
ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA															
Base: Total	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
Base:	599	112	120	85	133	121	18	10	161	165	141	81	41	5	5
Mitjana:	8.38	8.52	8.41	8.41	8.30	8.26	8.50	8.70	8.27	8.44	8.42	8.48	8.49	7.40	7.60
Desv.Típica:	1.67	1.58	1.62	1.78	1.71	1.71	1.62	1.55	1.79	1.81	1.55	1.40	1.47	1.36	1.85
0	4	1	0	2	1	0	0	0	1	2	1	0	0	0	0
2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
3	5	0	2	0	2	1	0	0	2	1	0	1	1	0	0
4	5	0	2	0	2	1	0	0	3	1	1	0	0	0	0
5	18	3	4	1	1	6	2	1	7	4	3	1	1	1	1
6	35	6	5	2	11	10	1	0	12	8	10	4	0	0	1
7	71	15	14	12	16	14	0	0	16	19	17	12	6	1	0
8	142	23	29	25	31	27	3	4	36	41	33	19	10	2	1
9	129	26	25	16	31	24	7	0	34	25	35	21	12	1	1
10	189	38	39	27	38	37	5	5	50	63	41	23	11	0	1
NS	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0



	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
LLENGUATJE CLAR I CONCÍS															
Base: Total	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
Base:	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
Mitjana:	8.61	8.70	8.50	8.65	8.59	8.60	8.78	8.90	8.61	8.69	8.61	8.57	8.61	8.20	7.40
Desv.Típica:	1.34	1.16	1.53	1.45	1.33	1.27	1.35	1.14	1.39	1.28	1.42	1.31	1.16	.98	1.36
0	2	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
2	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
3	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
4	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
5	9	1	4	0	2	1	1	0	1	4	1	1	1	0	1
6	13	2	0	2	6	3	0	0	2	5	2	4	0	0	0
7	65	13	14	8	10	18	1	1	21	17	13	6	6	1	1
8	183	36	36	27	40	35	5	4	48	47	46	27	10	3	2
9	133	22	29	19	35	24	4	0	35	31	35	17	14	0	1
10	192	38	35	28	39	40	7	5	52	61	43	25	10	1	0
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA															
Base: Total	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
Base:	597	112	119	85	133	121	18	9	160	164	141	81	41	5	5
Mitjana:	8.43	8.50	8.36	8.41	8.32	8.46	8.61	9.22	8.51	8.43	8.38	8.41	8.49	7.40	7.60
Desv.Típica:	1.50	1.38	1.59	1.73	1.38	1.52	1.54	1.13	1.51	1.69	1.49	1.28	1.16	.80	1.50
0	4	0	1	2	0	1	0	0	1	2	1	0	0	0	0
3	2	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
4	2	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0
5	10	3	2	1	1	2	1	0	1	3	2	3	0	0	1
6	32	8	5	1	11	6	1	0	9	8	10	3	1	1	0
7	79	15	16	10	17	18	2	1	25	19	14	10	9	1	1
8	164	25	32	29	39	34	3	2	36	45	43	26	10	3	1
9	131	26	30	18	33	20	4	0	34	30	34	20	11	0	2
10	173	35	31	24	30	40	7	6	53	55	36	19	10	0	0
NS	3	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
P7-A. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ÉS EL MÉS IMPORTANT?															
Base: Total	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
Rapidesa	141	26	24	22	32	30	6	1	42	35	39	15	7	2	1
Amabilitat	101	18	19	17	24	15	7	1	25	35	19	14	6	0	2
Professionalitat	80	17	19	13	12	15	2	2	21	22	15	11	10	1	0
Adequació de la resposta	157	25	34	20	43	31	2	2	40	39	39	26	10	1	2
Llenguatge clar i concís	19	3	4	2	5	5	0	0	3	6	5	4	1	0	0
Interès per resoldre la consulta	85	21	18	8	14	21	0	3	26	23	23	8	5	0	0
Tot és important	11	2	2	2	2	3	0	0	2	3	1	2	2	1	0
Altres respostes	2	0	0	0	1	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0
No sap	3	0	0	0	0	2	1	0	2	0	1	0	0	0	0
No contesta	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
P7B. I EL SEGON ASPECTE MES IMPORTANT?															
Base: Ha esmentat un primer aspecte	585	110	118	82	131	117	17	10	157	162	140	78	39	4	5
Rapidesa	152	29	29	25	29	33	3	4	47	40	32	17	14	1	1
Amabilitat	132	34	27	15	32	17	5	2	29	43	38	17	3	1	1
Professionalitat	89	14	20	14	16	20	3	2	23	23	27	10	6	0	0
Adequació de la resposta	92	10	18	15	24	20	4	1	24	22	22	13	9	2	0
Llenguatge clar i concís	28	10	3	3	4	8	0	0	5	13	5	3	2	0	0
Interès per resoldre la consulta	83	13	17	9	24	17	2	1	27	18	15	15	5	0	3
Cap més	9	0	4	1	2	2	0	0	2	3	1	3	0	0	0
P7. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?															
Base: Total	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
Rapidesa	293	55	53	47	61	63	9	5	89	75	71	32	21	3	2
Amabilitat	233	52	46	32	56	32	12	3	54	78	57	31	9	1	3
Professionalitat	169	31	39	27	28	35	5	4	44	45	42	21	16	1	0
Adequació de la resposta	249	35	52	35	67	51	6	3	64	61	61	39	19	3	2
Llenguatge clar i concís	47	13	7	5	9	13	0	0	8	19	10	7	3	0	0
Interès per resoldre la consulta	168	34	35	17	38	38	2	4	53	41	38	23	10	0	3
Tot és important	11	2	2	2	2	3	0	0	2	3	1	2	2	1	0
Altres	2	0	0	0	1	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0
No sap	3	0	0	0	0	2	1	0	2	0	1	0	0	0	0
No contesta	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
P8. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. SAP L'HORARI DEL SERVEI DEL 012?															
Base: Total	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	198	36	39	25	54	34	7	3	55	47	48	28	15	2	3
Sí, però s'equivoca	36	13	2	3	7	10	0	1	12	13	7	4	0	0	0
No	366	63	79	57	72	78	11	6	94	105	87	49	26	3	2
P9. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012:															
Base: Total	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
Més d'un cop al dia	3	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0
Diàriament o pràcticament diària	10	4	1	0	3	2	0	0	4	1	3	2	0	0	0
Algunes vegades a la setmana	33	7	8	4	4	8	2	0	9	15	6	2	0	0	1
Algunes vegades al mes	218	43	49	26	44	45	7	4	54	59	66	22	13	1	3
Menor freqüència	335	58	62	54	81	65	9	6	93	88	67	54	28	4	1
No sap	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
P10. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...															
Base: Total	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
Al matí	176	36	47	21	28	42	2	0	63	49	43	16	5	0	0
A la tarda	53	10	12	8	12	9	2	0	10	10	15	8	9	1	0
A la nit	14	1	0	3	4	3	2	1	2	3	2	3	2	1	1
Indiferent	352	65	61	52	87	67	11	9	85	102	81	53	25	2	4
No sap	5	0	0	1	2	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0
P11. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...															
Base: Total	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
Només (o gairebé) els dies laborables	296	61	66	37	63	62	6	1	90	84	67	34	18	3	0
Només els caps de setmana	12	1	1	2	3	2	2	1	2	3	6	1	0	0	0
Indistintament	289	50	53	45	66	58	9	8	69	78	68	45	22	2	5
No sap	3	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
P12. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?															
Base: Total	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
Només un vegada	328	56	68	46	80	61	10	7	92	95	67	46	22	4	2
2 o 3 vegades	200	41	39	33	41	39	4	3	48	55	54	26	17	0	0
4 o 5 vegades	37	8	6	4	4	13	2	0	12	8	11	3	0	1	2
Més de 5 vegades	29	6	6	1	7	8	1	0	8	5	9	5	1	0	1
No sap	6	1	1	1	1	1	1	0	1	2	1	1	1	0	0
P13. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?															
Base: Total	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
Per motius de feina	151	29	35	20	30	30	6	1	39	48	36	16	7	4	1
Per motius personals	435	80	83	62	101	89	11	9	120	112	106	59	33	1	4
Altres	5	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	3	0	0	0
No sap	9	2	1	2	1	2	1	0	1	4	0	3	1	0	0
P14. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?															
Base: Total	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
Sí	528	102	106	77	112	104	17	10	138	145	127	70	39	5	4
No	50	8	9	7	13	12	1	0	15	14	10	8	2	0	1
A mitges	17	1	5	1	6	4	0	0	7	5	3	2	0	0	0
No sap	5	1	0	0	2	2	0	0	1	1	2	1	0	0	0
P14-1. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL CONSIDERA QUE NO LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?															
Base: No li van solucionar la consulta	67	9	14	8	19	16	1	0	22	19	13	10	2	0	1
Em van dir que no tenien la informació	8	2	2	2	1	1	0	0	3	1	2	2	0	0	0
Em van adreçar a un número equivocat	7	1	1	0	4	1	0	0	2	3	2	0	0	0	0
Em van donar una informació errònia	13	1	0	5	4	3	0	0	3	4	2	3	1	0	0
Estic esperant la resposta	3	1	0	0	1	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0
Em van adreçar a un altre lloc	10	2	1	1	4	2	0	0	2	3	2	3	0	0	0
Inseguretat de la resposta	7	0	1	0	2	4	0	0	3	1	2	1	0	0	0
No ho sabien	8	0	5	0	2	1	0	0	2	3	1	1	1	0	0
Atenció dolenta	3	1	1	0	1	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0
Problemes tècnics	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Altres	3	0	3	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0
No sap	4	1	0	0	0	3	0	0	2	2	0	0	0	0	0

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	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	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
Sí	108	21	22	12	30	22	0	1	27	29	27	17	8	0	0
No	481	89	97	71	102	96	17	9	132	133	109	64	33	5	5
No sap	11	2	1	2	1	4	1	0	2	3	6	0	0	0	0
P15-2. VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?															
Base: Total	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
Sí	209	41	50	29	33	51	4	1	58	60	50	29	10	2	0
No	348	62	60	53	91	62	13	7	95	89	79	49	29	2	5
No sap	43	9	10	3	9	9	1	2	8	16	13	3	2	1	0
P15-3. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?															
Base: Total	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
Sí	572	111	115	81	127	113	15	10	156	155	137	79	39	3	3
No	24	1	5	4	4	8	2	0	4	9	5	2	1	1	2
No sap	4	0	0	0	2	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0
P15-4. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?															
Base: Total	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
Sí	595	111	118	85	133	120	18	10	159	165	141	79	41	5	5
No	3	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0
No sap	2	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0
P15-5. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?															
Base: Total	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
Sí	568	104	111	84	126	116	17	10	152	155	136	77	40	5	3
No	30	8	9	1	6	5	1	0	8	9	6	4	1	0	2
No sap	2	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0
P15-6. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RAPIDAMENT?															
Base: Total	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
Sí	536	103	107	78	121	101	16	10	142	148	130	71	37	5	3
No	63	9	13	7	11	21	2	0	18	17	12	10	4	0	2
No sap	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0

	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	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
P16. VOSTÈ UTILITZA ALGUN O ALGUNS ALTRES SERVEIS D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?															
Base: Total	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
Sí	247	50	48	31	50	59	5	4	64	73	56	36	15	2	1
No	349	62	71	54	82	61	13	6	95	91	85	45	26	3	4
No sap	4	0	1	0	1	2	0	0	2	1	1	0	0	0	0
P17. EM PODRIA DIR QUIN ÉS L'ALTRE SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA (A PART DEL 012) QUE MÉS UTILITZA?															
Base: Utilitza algun altre servei d'atencio telefònica	247	50	48	31	50	59	5	4	64	73	56	36	15	2	1
010	109	25	19	15	22	25	2	1	33	30	25	15	5	0	1
11822/Telefònica	56	7	15	5	11	15	2	1	12	16	17	7	3	0	1
11811	3	0	1	1	0	1	0	0	1	0	2	0	0	0	0
11888	42	10	7	5	9	10	0	1	5	17	12	5	3	0	0
11818	13	5	3	2	0	2	0	1	5	4	1	1	2	0	0
Atenció sanitària	2	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0
Números 900	3	2	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0
Altres	18	3	3	3	5	4	0	0	8	3	1	4	2	0	0
No sap	18	3	3	2	4	4	2	0	3	7	2	4	0	2	0
No contesta	2	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0
P18. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?															
Base: Total	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
Sí	586	112	117	84	129	117	18	9	158	159	140	79	40	5	5
No	8	0	1	1	2	3	0	1	2	3	2	1	0	0	0
Altres	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
No sap	5	0	1	0	2	2	0	0	1	3	0	1	0	0	0
P19. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?															
Base: Total	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
Sí	514	98	97	76	120	98	16	9	133	136	126	74	37	4	4
No	77	14	20	8	12	20	2	1	24	28	13	7	3	1	1
No sap	9	0	3	1	1	4	0	0	4	1	3	0	1	0	0

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
P20. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?															
Base: Total	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
Cada dia	347	59	78	40	82	68	12	8	86	100	81	49	22	4	5
Algunes vegades a la setmana	74	16	9	16	17	14	2	0	17	17	21	9	9	1	0
Algunes vegades al mes	21	5	5	1	5	4	0	1	7	9	4	1	0	0	0
Menor freqüència	14	2	3	5	1	3	0	0	5	2	3	2	2	0	0
Mai / quasi mai	143	30	25	22	28	33	4	1	46	36	33	20	8	0	0
No contesta	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
P20-1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?															
Base: Es connecta cada dia	347	59	78	40	82	68	12	8	86	100	81	49	22	4	5
Menys d'1 hora	42	7	13	7	10	5	0	0	13	15	7	7	0	0	0
1 a 2 hores	91	18	17	9	24	18	1	4	22	28	19	11	8	2	1
2 a 3 hores	71	7	12	9	17	20	4	2	12	22	20	12	4	0	1
3 a 5 hores	41	7	11	5	6	11	1	0	11	8	12	4	4	0	2
5 a 8 hores	34	7	9	4	6	6	1	1	12	11	3	7	1	0	0
8 hores	35	7	4	3	11	6	3	1	7	8	10	5	3	1	1
Més de 8 hores	18	4	6	2	4	1	1	0	5	5	6	2	0	0	0
Altres	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
No sap	14	2	5	1	4	1	1	0	3	3	4	1	2	1	0
Base:	332	57	72	39	78	67	11	8	82	97	77	48	20	3	5
Mitjana (en minuts):	208.95	229.47	236.18	200.38	197.69	173.28	283.64	165.00	204.76	207.11	225.58	201.25	184.50	200.00	234.00
Desv.Típica:	240.84	260.13	311.83	253.64	223.97	145.18	183.32	152.23	229.77	273.69	238.35	239.41	155.82	197.99	141.22
P20-2. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA A LA SETMANA?															
Base: Es connecta algunes vegades a la setmana	74	16	9	16	17	14	2	0	17	17	21	9	9	1	0
Menys d'1 hora	9	3	0	2	2	2	0	0	3	1	4	0	1	0	0
1 hora	14	2	2	2	6	1	1	0	4	4	1	2	2	1	0
Entre 2 i 3 hores	21	3	1	6	4	7	0	0	5	4	6	3	3	0	0
Entre 3 i 5 hores	13	4	2	3	1	3	0	0	1	5	4	2	1	0	0
Més de 5	8	1	2	2	3	0	0	0	2	2	2	1	1	0	0
No sap	9	3	2	1	1	1	1	0	2	1	4	1	1	0	0
Base:	65	13	7	15	16	13	1	0	15	16	17	8	8	1	0
Mitjana (en minuts):	154.62	126.92	244.29	174.67	150.00	123.85	60.00	.00	139.33	170.63	144.71	195.00	143.75	60.00	.00
Desv.Típica:	136.35	88.96	185.92	150.33	152.60	55.13	.00	.00	147.76	136.95	110.86	169.04	114.45	.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	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
P21. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?															
Base: Total	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
Sí	395	74	84	58	87	72	13	7	99	114	89	54	31	3	5
No	205	38	36	27	46	50	5	3	62	51	53	27	10	2	0
P22. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?															
Base: Total	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
Gencat.cat / Gencat	395	74	86	54	88	77	12	4	97	109	100	56	25	5	3
Altres	4	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	2	0	0	0
No sap	193	35	32	30	44	41	6	5	58	55	39	23	16	0	2
No contesta	8	3	1	0	0	3	0	1	5	1	2	0	0	0	0
P22-1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.CAT. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?															
Base: No esmenta espontàniament Gencat.cat	205	38	34	31	45	45	6	6	64	56	42	25	16	0	2
Sí	130	24	23	20	30	28	4	1	38	36	25	17	12	0	2
No	70	13	10	10	15	15	2	5	25	19	17	6	3	0	0
No sap	5	1	1	1	0	2	0	0	1	1	0	2	1	0	0
P22-2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?															
Base: Coneix Gencat.cat	525	98	109	74	118	105	16	5	135	145	125	73	37	5	5
Sí	380	65	82	51	91	74	13	4	89	107	94	58	25	3	4
No	143	32	26	23	27	31	3	1	45	38	30	15	12	2	1
No sap	2	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
P22-3. COM LA VA CONÈIXER?															
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	380	65	82	51	91	74	13	4	89	107	94	58	25	3	4
Trucant al 012	18	1	5	1	6	3	2	0	4	5	6	2	0	0	1
Familiar o amic	58	8	9	9	18	11	3	0	11	20	16	6	5	0	0
Cercadors d'Internet	97	19	24	13	20	20	1	0	23	31	26	11	4	0	2
Per la televisió	45	7	16	3	5	10	2	2	10	17	10	6	1	0	1
Per la ràdio	3	0	0	2	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0
Per la premsa	16	0	3	2	4	5	1	1	6	1	3	4	2	0	0
Per la revista de la Generalitat	11	6	0	0	2	2	1	0	1	4	3	2	0	1	0
A la feina	57	9	15	8	14	9	2	0	17	11	15	10	3	1	0
Altres	27	5	3	5	8	6	0	0	5	9	5	6	2	0	0
No sap	46	10	6	8	13	7	1	1	12	8	8	10	7	1	0
No contesta	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0



	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
P22-4. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?															
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	380	65	82	51	91	74	13	4	89	107	94	58	25	3	4
Menys d'un mes	231	44	49	27	60	40	8	3	58	65	58	35	10	2	3
D'un a dos mesos	54	5	14	8	7	18	2	0	12	15	10	12	4	0	1
Tres o quatre mesos	25	6	5	3	6	4	1	0	5	4	11	0	4	1	0
Més de quatre mesos	64	9	13	11	16	12	2	1	13	21	12	11	7	0	0
No sap	6	1	1	2	2	0	0	0	1	2	3	0	0	0	0
P22-4-1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?															
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	380	65	82	51	91	74	13	4	89	107	94	58	25	3	4
Sí	127	27	24	15	31	21	7	2	29	36	34	19	7	1	1
No	45	8	14	4	14	4	1	0	11	12	9	11	1	1	0
No l'havia visitat abans	84	12	23	11	17	17	4	0	19	21	26	13	3	0	2
No sap	124	18	21	21	29	32	1	2	30	38	25	15	14	1	1
P22-4-2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?															
Base: Creu que la pàgina web ha millorat	127	27	24	15	31	21	7	2	29	36	34	19	7	1	1
Accessibilitat	12	2	1	2	3	3	1	0	2	4	4	2	0	0	0
Claredat	20	3	3	2	9	2	1	0	5	7	4	2	2	0	0
Més informació, més serveis	37	10	9	4	5	6	2	1	10	12	7	5	3	0	0
Disseny, imatge	20	2	3	3	7	4	1	0	3	5	4	6	1	1	0
Facilitat per buscar/trobar coses (buscador)	17	6	2	3	2	1	2	1	3	5	6	1	1	0	1
Rapidesa	5	1	0	1	2	1	0	0	1	1	2	1	0	0	0
Altres	4	1	1	0	1	1	0	0	1	0	2	1	0	0	0
No sap	12	2	5	0	2	3	0	0	4	2	5	1	0	0	0

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	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	380	65	82	51	91	74	13	4	89	107	94	58	25	3	4
Base:	354	59	77	47	88	68	12	3	81	101	89	56	21	2	4
Mitjana:	7.49	7.66	7.42	7.72	7.33	7.44	7.50	8.33	7.36	7.55	7.66	7.41	7.33	6.50	7.25
Desv.Típica:	1.23	1.17	1.26	1.16	1.28	1.24	.76	1.70	1.19	1.38	1.25	1.04	1.06	.50	.43
4	2	0	2	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
5	17	1	4	2	6	4	0	0	5	7	4	0	1	0	0
6	56	11	11	5	16	11	1	1	11	15	12	13	4	1	0
7	90	10	16	10	30	19	5	0	22	21	22	16	5	1	3
8	130	26	34	19	22	24	5	0	35	36	30	19	9	0	1
9	37	7	7	9	7	5	1	1	3	11	14	7	2	0	0
10	22	4	3	2	7	5	0	1	4	10	7	1	0	0	0
NS	24	5	5	4	3	5	1	1	8	5	5	1	4	1	0
NC	2	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0
P23. DELS CANALS D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ QUE LI LLEGIRÉ A CONTINUACIÓ DIGUI'M QUIN ÉS EL QUE VOSTÈ PREFEREIX?															
Base: Total	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
Trucar per telèfon	368	75	68	58	73	80	9	5	108	101	80	44	30	2	3
Accedir per internet	149	24	34	15	41	25	6	4	37	43	33	24	7	3	2
Anar a una oficina d'atenció personal	59	8	12	8	14	13	3	1	14	16	17	10	2	0	0
No sap	23	5	6	3	5	4	0	0	2	4	12	3	2	0	0
No contesta	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
P24. SEXE DE L'ENTREVISTAT															
Base: Total	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
Home	214	30	40	34	53	47	5	5	62	61	43	29	15	2	2
Dona	386	82	80	51	80	75	13	5	99	104	99	52	26	3	3
P25. EDAT DE L'ENTREVISTAT															
Base: Total	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
Fins a 25 anys	46	4	9	8	13	9	3	0	10	13	14	4	2	0	3
De 25 a 34	217	44	44	27	46	45	8	3	54	62	53	31	12	3	2
De 35 a 44	151	24	32	26	38	27	1	3	39	35	39	21	15	2	0
De 45 a 54	84	19	18	9	15	18	2	3	22	27	17	10	8	0	0
De 55 a 64	58	15	9	8	14	9	3	0	19	20	11	7	1	0	0
65 i més	44	6	8	7	7	14	1	1	17	8	8	8	3	0	0
P26. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER?															
Base: Total	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
Catalunya	496	91	101	74	112	98	13	7	134	127	122	71	34	5	3
Resta d'Espanya	67	15	15	4	14	13	4	2	19	24	12	7	4	0	1
Estranger	35	6	4	6	7	10	1	1	8	13	7	3	3	0	1
No contesta	2	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0
P27-1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?															
Base: Total	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
Català	356	71	68	53	76	72	11	5	88	94	81	61	27	4	1
Castellà	190	31	43	21	44	39	7	5	59	57	47	16	6	1	4
Ambdues per igual	45	10	7	8	13	7	0	0	11	11	12	3	8	0	0
Altres	6	0	2	1	0	3	0	0	2	2	1	1	0	0	0
No contesta	3	0	0	2	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0
P27-2. I A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?															
Base: Total	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
Català	284	52	59	40	72	51	7	3	71	74	67	42	25	2	3
Castellà	89	14	18	9	19	22	4	3	23	33	20	10	1	1	1
Ambdues per igual	95	20	23	15	18	16	3	0	26	23	26	10	9	0	1
No treballa / no estudia	128	26	20	19	23	33	4	3	39	34	29	18	6	2	0
Altres	2	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0
No contesta	2	0	0	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
P27-3. I AMB ELS AMICS?															
Base: Total	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
Català	291	60	57	40	65	53	10	6	68	76	67	50	24	3	3
Castellà	149	29	27	19	31	37	4	2	46	47	32	16	5	1	2
Ambdues per igual	157	23	35	24	37	32	4	2	45	41	43	15	12	1	0
Altres	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
No contesta	2	0	0	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
P28. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER EL SEU PARE?															
Base: Total	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
Catalunya	332	65	70	52	72	59	8	6	90	83	78	50	27	2	2
Resta d'Espanya	230	40	46	26	54	51	9	4	61	69	56	28	11	3	2
Estranger	29	6	4	4	6	8	1	0	8	10	6	2	2	0	1
No sap	5	1	0	1	1	2	0	0	1	1	1	1	1	0	0
No contesta	4	0	0	2	0	2	0	0	1	2	1	0	0	0	0
P29. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER LA SEVA MARE?															
Base: Total	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
Catalunya	322	66	64	52	71	52	12	5	87	78	79	47	25	4	2
Resta d'Espanya	239	39	52	24	55	60	5	4	66	71	53	32	14	1	2
Estranger	35	7	4	7	7	8	1	1	7	14	9	2	2	0	1
No contesta	4	0	0	2	0	2	0	0	1	2	1	0	0	0	0
P30. QUIN ÉS EL NIVELL MAXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?															
Base: Total	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
Sense estudis	5	0	1	1	0	2	1	0	1	1	1	1	0	1	0
Estudis primaris no acabats	22	5	4	6	2	4	0	1	5	5	2	6	4	0	0
ESO, EGB, FP-1, Batxiller elemental	132	20	27	18	29	30	4	4	40	34	34	17	6	1	0
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Modul Professional 2 i 3, Batxiller superior antic	206	49	39	29	45	37	6	1	42	62	52	24	22	1	3
Universitari grau mig	74	18	11	8	17	16	2	2	21	23	15	11	4	0	0
Universitari grau superior	156	20	37	20	40	32	5	2	50	38	38	22	4	2	2
No contesta	5	0	1	3	0	1	0	0	2	2	0	0	1	0	0

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
P31. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?															
Base: Total	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
Treballa per compte propi	94	14	32	9	18	17	3	1	20	37	12	15	8	2	0
Trabaja per compte d'altri	356	70	68	52	84	67	9	6	99	86	93	48	25	0	5
No treballa	145	28	20	20	30	38	6	3	40	41	36	18	7	3	0
No contesta	5	0	0	4	1	0	0	0	2	1	1	0	1	0	0
P31-1. VOSTÈ ÉS...															
Base: Treballa per compte propi	94	14	32	9	18	17	3	1	20	37	12	15	8	2	0
Empressari o professional amb assalariats	29	4	12	2	3	5	2	1	8	12	2	5	1	1	0
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	64	9	20	7	15	12	1	0	12	25	10	9	7	1	0
No contesta	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Base: Treballa per compte d'altri	356	70	68	52	84	67	9	6	99	86	93	48	25	0	5
Assalariat indefinit	273	57	53	47	55	52	4	5	78	68	68	38	20	0	1
Assalariat eventual o interí	81	13	15	5	28	14	5	1	21	17	25	10	4	0	4
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar)	2	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0
Base: No treballa	145	28	20	20	30	38	6	3	40	41	36	18	7	3	0
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	63	11	9	11	12	18	1	1	22	15	13	9	4	0	0
Aturat i ha treballat abans	24	5	3	3	5	7	1	0	6	6	6	3	1	2	0
Pensionista (abans no ha treballat)	2	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0
Aturat i busca la primera feina	5	1	1	0	1	2	0	0	3	1	1	0	0	0	0
Estudiant	17	2	0	1	7	5	2	0	1	7	7	0	1	1	0
Mestressa de casa	28	6	6	4	4	5	1	2	7	11	5	4	1	0	0
Està de baixa	6	2	1	0	1	1	1	0	1	0	3	2	0	0	0

	TOTAL	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		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	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
P31-4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?															
Base: Treballa	450	84	100	61	102	84	12	7	119	123	105	63	33	2	5
Públic (administració o empresa pública)	148	29	35	17	36	24	4	3	34	39	39	24	9	1	2
Sector privat	294	54	63	42	63	60	8	4	83	82	65	36	24	1	3
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	6	0	2	1	3	0	0	0	2	2	1	1	0	0	0
No contesta	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
P32. COMARCA DE RESIDÈNCIA															
Base: Total	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
Alt Camp	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Alt Empordà	8	2	0	2	0	3	1	0	0	1	3	1	2	0	1
Alt Penedès	19	1	6	4	4	4	0	0	5	0	7	5	2	0	0
Anoia	9	3	0	0	4	2	0	0	3	4	1	0	1	0	0
Bages	10	2	1	1	4	2	0	0	4	2	3	1	0	0	0
Baix Camp	6	0	2	4	0	0	0	0	1	1	1	1	2	0	0
Baix Ebre	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0
Baix Empordà	6	4	0	0	1	1	0	0	4	1	0	1	0	0	0
Baix Llobregat	56	12	11	6	17	10	0	0	14	6	16	12	8	0	0
Baix Penedès	5	1	0	0	0	3	1	0	0	3	2	0	0	0	0
Barcelonès	38	8	7	3	12	7	0	1	8	11	10	4	3	1	1
Berguedà	4	0	3	0	0	1	0	0	0	1	2	1	0	0	0
Conca de Barberà	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Garraf	10	2	1	2	2	2	1	0	2	5	2	0	1	0	0
Garrigues	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0
Garrotxa	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Gironès	22	5	7	0	4	5	1	0	7	9	6	0	0	0	0
Maresme	57	13	13	9	8	11	2	1	14	21	10	8	4	0	0
Montsià	6	2	1	1	0	2	0	0	1	3	2	0	0	0	0
Noguera	3	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0
Osona	16	3	0	3	4	4	1	1	2	5	4	2	2	0	1
Pallars Sobirà	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Pla de l'Estany	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Pla d'Urgell	6	1	1	2	0	2	0	0	2	2	2	0	0	0	0
Priorat	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Ribera d'Ebre	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Ripollès	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Segarra	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Segrià	14	3	2	0	6	1	1	1	4	4	1	4	0	1	0
Selva	8	1	4	0	1	2	0	0	3	3	2	0	0	0	0
Solsonès	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Tarragonès	16	2	4	3	4	2	1	0	2	5	3	4	1	1	0
Terra Alta	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Urgell	5	1	3	1	0	0	0	0	1	0	2	1	1	0	0
Vallès Occidental	61	6	12	11	15	15	0	2	22	14	11	9	5	0	0
Vallès Oriental	36	8	4	7	12	3	1	1	4	10	9	7	5	0	1
Barcelona ciutat	164	28	35	24	31	36	7	3	54	51	36	18	3	1	1

	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	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
REGIÓ DE RESIDÈNCIA															
Base: Total	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	277	50	54	42	70	52	4	5	69	67	65	45	28	1	2
Comarques gironines	47	12	12	2	6	13	2	0	16	14	11	2	2	1	1
Camp de Tarragona	30	3	6	7	6	6	2	0	5	9	7	5	3	1	0
Terres de l'Ebre	10	3	1	2	1	3	0	0	1	3	4	2	0	0	0
Àmbit de Ponent	31	7	8	4	7	3	1	1	7	7	9	5	2	1	0
Comarques centrals	40	8	4	4	12	9	2	1	9	13	10	4	3	0	1
Alt Pirineu i Aran	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Barcelona ciutat	164	28	35	24	31	36	7	3	54	51	36	18	3	1	1
P33. I EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL VIU VOSTÈ?															
Base: Viu a Barcelona ciutat	164	28	35	24	31	36	7	3	54	51	36	18	3	1	1
Ciutat Vella	4	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	2	0	0	0
Eixample	28	7	7	2	4	8	0	0	10	11	5	2	0	0	0
Sants-Montjuïc	16	3	5	3	3	2	0	0	4	4	3	3	2	0	0
Les Corts	8	0	4	0	1	3	0	0	2	3	3	0	0	0	0
Sarrià-Sant Gervasi	18	0	3	6	3	4	2	0	6	7	3	1	1	0	0
Gràcia	24	6	2	3	3	6	1	3	10	3	7	3	0	0	1
Horta	19	3	5	3	3	5	0	0	4	6	6	3	0	0	0
Nou Barris	8	1	1	1	2	2	1	0	3	1	2	2	0	0	0
Sant Andreu	10	4	1	2	2	1	0	0	4	4	2	0	0	0	0
Sant Martí	25	3	7	2	7	4	2	0	7	11	4	2	0	1	0
No contesta	4	0	0	1	3	0	0	0	3	0	1	0	0	0	0
DIA DE LA SETMANA															
Base: Total	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
Dilluns	112	112	0	0	0	0	0	0	33	37	27	11	4	0	0
Dimarts	120	0	120	0	0	0	0	0	41	32	38	6	3	0	0
Dimecres	85	0	0	85	0	0	0	0	9	17	24	18	17	0	0
Dijous	133	0	0	0	133	0	0	0	36	36	19	29	13	0	0
Divendres	122	0	0	0	0	122	0	0	37	36	26	16	4	2	1
Dissabte	18	0	0	0	0	0	18	0	0	5	5	1	0	3	4
Diumenge	10	0	0	0	0	0	0	10	5	2	3	0	0	0	0



	TOTAL	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
FRANJA HORÀRIA															
Base: Total	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
De 8 a 11 hores	161	33	41	9	36	37	0	5	161	0	0	0	0	0	0
De 11 a 13 hores	165	37	32	17	36	36	5	2	0	165	0	0	0	0	0
De 13 a 16 hores	142	27	38	24	19	26	5	3	0	0	142	0	0	0	0
De 16 a 19 hores	81	11	6	18	29	16	1	0	0	0	0	81	0	0	0
De 19 a 22 hores	41	4	3	17	13	4	0	0	0	0	0	0	41	0	0
De 22 a 1 hores	5	0	0	0	0	2	3	0	0	0	0	0	0	5	0
De 1 a 8 hores	5	0	0	0	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	5
PROVÍNCIA															
Base: Total	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
Barcelona	484	87	94	69	112	98	15	9	133	131	111	67	34	3	5
Girona	51	13	13	5	6	13	1	0	17	16	14	2	2	0	0
Lleida	25	7	6	2	7	2	0	1	5	6	6	5	2	1	0
Tarragona	40	5	7	9	8	9	2	0	6	12	11	7	3	1	0
NIVELL D'ESTUDIS															
Base: Total	600	112	120	85	133	122	18	10	161	165	142	81	41	5	5
Baix	159	25	32	25	31	36	5	5	46	40	37	24	10	2	0
Mitjà	206	49	39	29	45	37	6	1	42	62	52	24	22	1	3
Alt	230	38	48	28	57	48	7	4	71	61	53	33	8	2	2
No contesta	5	0	1	3	0	1	0	0	2	2	0	0	1	0	0



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	600	164	277	47	30	10	31	40	1
P1. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?									
Base: Total	600	164	277	47	30	10	31	40	1
Menys de tres mesos	43	13	20	3	1	1	3	2	0
Entre 3 i 6 mesos	21	5	12	0	1	0	0	3	0
Entre 6 i 12 mesos	37	8	14	4	2	3	3	3	0
Entre 1 i 2 anys	133	29	66	11	10	1	5	10	1
Mes de 2 anys	364	109	164	28	16	5	20	22	0
No sap	2	0	1	1	0	0	0	0	0
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJÀ?									
Base: Total	600	164	277	47	30	10	31	40	1
Familiar o amic	110	33	47	9	1	3	6	11	0
Internet	40	11	21	3	1	0	2	2	0
Per la televisió	212	46	94	22	15	3	15	17	0
Per la ràdio	21	6	9	2	2	0	1	1	0
A la premsa	53	14	28	2	4	0	1	4	0
Revista de la Generalitat	24	3	15	2	1	0	2	0	1
Pàgines grogues	15	5	6	2	0	1	0	1	0
Algun altre servei telefònic	17	8	8	0	0	1	0	0	0
A la feina	24	8	12	2	0	0	1	1	0
Altres respostes	36	12	14	3	4	1	2	0	0
No sap	48	18	23	0	2	1	1	3	0
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?									
Base: Total	600	164	277	47	30	10	31	40	1
Molt satisfet	240	52	119	24	9	5	14	17	0
Bastant satisfet	308	94	142	18	17	5	14	17	1
Regular / Normal	36	12	9	3	3	0	3	6	0
Poc satisfet	14	5	7	1	1	0	0	0	0
Gens satisfet	2	1	0	1	0	0	0	0	0

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN	
TOTAL	600	164	277	47	30	10	31	40	1	
P4. CONCRETAMENT EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI DEL 012(on 0 significa gens satisfet i 10 molt satisfet)										
Base: Total	600	164	277	47	30	10	31	40	1	
Base:	598	164	276	47	29	10	31	40	1	
Mitjana:	8.27	8.07	8.34	8.32	8.07	8.80	8.77	8.25	7.00	
Desv.Típica:	1.34	1.42	1.33	1.37	1.10	.75	1.26	1.32	.00	
2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	
3	1	0	1	0	0	0	0	0	0	
4	3	2	1	0	0	0	0	0	0	
5	14	2	7	3	1	0	0	1	0	
6	29	9	12	2	1	0	2	3	0	
7	94	29	46	5	4	0	3	6	1	
8	197	63	81	13	15	4	7	14	0	
9	130	29	63	15	5	4	7	7	0	
10	128	28	65	9	3	2	12	9	0	
NS	2	0	1	0	1	0	0	0	0	

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL	600	164	277	47	30	10	31	40	1
P5-A. PER DONAR UN BON SERVEI, PER VOSTÈ QUIN ÉS L'ASPECTE MÉS IMPORTANT D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?									
Base: Total	600	164	277	47	30	10	31	40	1
Rapidesa	172	59	72	16	6	0	10	9	0
Amabilitat	59	5	37	0	2	2	3	10	0
Atenció (personal, al client)	84	17	42	9	4	5	5	2	0
Tenir molta i bé la informació	77	27	29	6	7	1	6	1	0
Bona informació	55	12	32	3	4	0	2	1	1
Resoldre, donar solucions	53	18	19	4	2	0	2	8	0
Eficàcia / Eficiència	20	4	8	3	0	1	0	4	0
Professionalitat	26	6	14	2	1	0	1	2	0
Llenguatge clar i concís	7	0	2	0	2	0	1	2	0
Interès per resoldre la consulta	13	6	6	1	0	0	0	0	0
Preu de trucada (barat, gratuit)	7	3	3	1	0	0	0	0	0
Altres	6	4	1	0	0	1	0	0	0
No sap	21	3	12	2	2	0	1	1	0
P5-B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?									
Base: Ha esmentat un primer aspecte	579	161	265	45	28	10	30	39	1
Rapidesa	97	30	40	5	7	4	3	8	0
Amabilitat	52	15	18	5	2	0	5	6	1
Atenció (personal, al client)	50	17	21	3	2	0	4	3	0
Tenir molta i bé la informació	37	7	22	2	2	1	0	3	0
Bona informació	48	17	20	2	2	2	5	0	0
Resoldre, donar solucions	43	12	19	2	3	1	1	5	0
Eficàcia / Eficiència	27	5	12	5	2	1	2	0	0
Professionalitat	8	3	2	2	1	0	0	0	0
Llenguatge clar i concís	5	3	2	0	0	0	0	0	0
Interès per resoldre la consulta	7	1	5	0	0	0	0	1	0
Preu de trucada (barat, gratuit)	6	1	3	1	1	0	0	0	0
Altres	6	2	1	2	0	0	0	1	0
Cap més	193	48	100	16	6	1	10	12	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	600	164	277	47	30	10	31	40	1
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?									
Base: Total	600	164	277	47	30	10	31	40	1
Rapidesa	269	89	112	21	13	4	13	17	0
Amabilitat	111	20	55	5	4	2	8	16	1
Atenció (personal, al client)	134	34	63	12	6	5	9	5	0
Tenir molta i bé la informació	114	34	51	8	9	2	6	4	0
Bona informació	103	29	52	5	6	2	7	1	1
Resoldre, donar solucions	96	30	38	6	5	1	3	13	0
Eficàcia / Eficiència	47	9	20	8	2	2	2	4	0
Professionalitat	34	9	16	4	2	0	1	2	0
Llenguatge clar i concís	12	3	4	0	2	0	1	2	0
Interès per resoldre la consulta	20	7	11	1	0	0	0	1	0
Preu de trucada (barat, gratuit)	13	4	6	2	1	0	0	0	0
Altres	12	6	2	2	0	1	0	1	0
No sap	21	3	12	2	2	0	1	1	0

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL	600	164	277	47	30	10	31	40	1
P6. EN UNA ESCALA DE 0 A 10, VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL 012 EN RELACIÓ ALS SEGÜENTS ASPECTES DEL SERVEI (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)									
RAPIDESA									
Base: Total	600	164	277	47	30	10	31	40	1
Base:	598	163	276	47	30	10	31	40	1
Mitjana:	8.08	8.04	8.08	8.02	8.07	8.80	8.52	7.85	7.00
Desv.Típica:	1.66	1.51	1.68	2.08	1.41	1.17	1.43	1.98	.00
0	2	0	1	0	0	0	0	1	0
1	2	0	1	1	0	0	0	0	0
2	3	2	0	1	0	0	0	0	0
3	5	0	5	0	0	0	0	0	0
4	5	1	1	1	1	0	1	0	0
5	19	5	8	2	1	0	0	3	0
6	47	11	26	5	1	0	1	3	0
7	91	31	37	3	5	2	4	8	1
8	177	58	82	7	10	2	9	9	0
9	110	20	50	17	8	2	6	7	0
10	137	35	65	10	4	4	10	9	0
NS	2	1	1	0	0	0	0	0	0
AMABILITAT									
Base: Total	600	164	277	47	30	10	31	40	1
Base:	599	164	276	47	30	10	31	40	1
Mitjana:	8.80	8.76	8.78	8.96	8.67	9.40	9.00	8.85	7.00
Desv.Típica:	1.19	1.12	1.26	1.10	.96	.80	1.03	1.41	.00
0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
4	2	1	0	0	0	0	0	1	0
5	4	0	2	1	0	0	0	1	0
6	13	4	8	0	0	0	1	0	0
7	48	10	27	4	3	0	0	3	1
8	159	59	62	7	11	2	10	8	0
9	161	34	81	18	9	2	7	10	0
10	211	56	95	17	7	6	13	17	0
NS	1	0	1	0	0	0	0	0	0

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL	600	164	277	47	30	10	31	40	1
PROFESSIONALITAT									
Base: Total	600	164	277	47	30	10	31	40	1
Base:	594	161	274	47	30	10	31	40	1
Mitjana:	8.47	8.39	8.49	8.47	8.00	9.00	8.90	8.55	7.00
Desv.Típica:	1.42	1.41	1.38	1.46	1.36	.89	1.04	1.95	.00
0	3	1	1	0	0	0	0	1	0
3	2	0	1	0	1	0	0	0	0
4	4	0	1	2	0	0	0	1	0
5	7	2	4	1	0	0	0	0	0
6	20	9	9	0	1	0	0	1	0
7	74	20	36	5	5	0	3	4	1
8	192	58	84	13	15	4	9	9	0
9	121	27	59	14	4	2	7	8	0
10	171	44	79	12	4	4	12	16	0
NS	6	3	3	0	0	0	0	0	0
ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA									
Base: Total	600	164	277	47	30	10	31	40	1
Base:	599	164	276	47	30	10	31	40	1
Mitjana:	8.38	8.34	8.39	8.57	8.43	8.80	8.45	8.13	7.00
Desv.Típica:	1.67	1.52	1.61	2.16	1.52	.87	1.50	2.36	.00
0	4	0	1	2	0	0	0	1	0
2	1	0	1	0	0	0	0	0	0
3	5	1	2	0	0	0	0	2	0
4	5	2	1	0	1	0	0	1	0
5	18	6	8	1	1	0	1	1	0
6	35	9	19	1	1	0	3	2	0
7	71	22	35	3	2	0	5	3	1
8	142	46	62	7	10	5	4	8	0
9	129	29	62	15	6	2	8	7	0
10	189	49	85	18	9	3	10	15	0
NS	1	0	1	0	0	0	0	0	0



	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL	600	164	277	47	30	10	31	40	1
LLENGUATJE CLAR I CONCÍS									
Base: Total	600	164	277	47	30	10	31	40	1
Base:	600	164	277	47	30	10	31	40	1
Mitjana:	8.61	8.49	8.56	8.85	8.77	9.00	8.84	8.85	7.00
Desv.Típica:	1.34	1.51	1.33	1.02	1.28	1.18	1.16	1.21	.00
0	2	1	1	0	0	0	0	0	0
2	1	1	0	0	0	0	0	0	0
3	1	1	0	0	0	0	0	0	0
4	1	0	1	0	0	0	0	0	0
5	9	2	3	1	1	0	1	1	0
6	13	5	7	0	1	0	0	0	0
7	65	15	39	2	2	2	1	3	1
8	183	59	82	12	6	1	10	13	0
9	133	29	59	19	10	2	8	6	0
10	192	51	85	13	10	5	11	17	0
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA									
Base: Total	600	164	277	47	30	10	31	40	1
Base:	597	162	276	47	30	10	31	40	1
Mitjana:	8.43	8.34	8.37	8.79	8.53	9.30	8.52	8.38	7.00
Desv.Típica:	1.50	1.42	1.55	1.28	1.17	.78	1.46	2.00	.00
0	4	1	2	0	0	0	0	1	0
3	2	0	1	0	0	0	0	1	0
4	2	0	1	1	0	0	0	0	0
5	10	2	7	0	0	0	1	0	0
6	32	10	14	2	2	0	3	1	0
7	79	25	41	2	3	0	2	5	1
8	164	52	70	11	9	2	9	11	0
9	131	30	62	15	9	3	5	7	0
10	173	42	78	16	7	5	11	14	0
NS	3	2	1	0	0	0	0	0	0

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL	600	164	277	47	30	10	31	40	1
P7-A. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ÉS EL MÉS IMPORTANT?									
Base: Total	600	164	277	47	30	10	31	40	1
Rapidesa	141	47	58	14	8	2	9	3	0
Amabilitat	101	18	54	10	3	3	5	8	0
Professionalitat	80	25	38	3	5	1	3	4	1
Adequació de la resposta	157	46	66	11	8	2	7	17	0
Llenguatge clar i concís	19	7	9	0	0	1	2	0	0
Interès per resoldre la consulta	85	16	43	7	5	1	5	8	0
Tot és important	11	2	6	2	1	0	0	0	0
Altres respostes	2	1	1	0	0	0	0	0	0
No sap	3	2	1	0	0	0	0	0	0
No contesta	1	0	1	0	0	0	0	0	0
P7B. I EL SEGON ASPECTE MES IMPORTANT?									
Base: Ha esmentat un primer aspecte	585	160	269	45	29	10	31	40	1
Rapidesa	152	45	67	11	4	2	8	15	0
Amabilitat	132	40	54	10	5	4	12	6	1
Professionalitat	89	18	44	8	7	1	5	6	0
Adequació de la resposta	92	24	41	8	9	1	4	5	0
Llenguatge clar i concís	28	8	13	3	0	0	0	4	0
Interès per resoldre la consulta	83	21	46	4	4	2	2	4	0
Cap més	9	4	4	1	0	0	0	0	0
P7. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?									
Base: Total	600	164	277	47	30	10	31	40	1
Rapidesa	293	92	125	25	12	4	17	18	0
Amabilitat	233	58	108	20	8	7	17	14	1
Professionalitat	169	43	82	11	12	2	8	10	1
Adequació de la resposta	249	70	107	19	17	3	11	22	0
Llenguatge clar i concís	47	15	22	3	0	1	2	4	0
Interès per resoldre la consulta	168	37	89	11	9	3	7	12	0
Tot és important	11	2	6	2	1	0	0	0	0
Altres	2	1	1	0	0	0	0	0	0
No sap	3	2	1	0	0	0	0	0	0
No contesta	1	0	1	0	0	0	0	0	0

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL	600	164	277	47	30	10	31	40	1
P8. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. SAP L'HORARI DEL SERVEI DEL 012?									
Base: Total	600	164	277	47	30	10	31	40	1
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	198	52	87	20	7	3	11	17	1
Sí, però s'equivoca	36	13	20	0	2	0	1	0	0
No	366	99	170	27	21	7	19	23	0
P9. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012:									
Base: Total	600	164	277	47	30	10	31	40	1
Més d'un cop al dia	3	1	2	0	0	0	0	0	0
Diàriament o pràcticament diària	10	4	4	0	1	0	1	0	0
Algunes vegades a la setmana	33	11	14	2	1	0	1	4	0
Algunes vegades al mes	218	58	105	20	10	2	11	11	1
Menor freqüència	335	89	152	25	18	8	18	25	0
No sap	1	1	0	0	0	0	0	0	0
P10. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...									
Base: Total	600	164	277	47	30	10	31	40	1
Al matí	176	46	84	17	9	2	6	12	0
A la tarda	53	10	26	3	5	1	4	4	0
A la nit	14	5	6	1	0	0	0	2	0
Indiferent	352	101	158	26	16	7	21	22	1
No sap	5	2	3	0	0	0	0	0	0
P11. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...									
Base: Total	600	164	277	47	30	10	31	40	1
Només (o gairebé) els dies laborables	296	70	143	25	17	4	15	21	1
Només els caps de setmana	12	3	6	1	0	0	1	1	0
Indistintament	289	91	125	21	13	6	15	18	0
No sap	3	0	3	0	0	0	0	0	0

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL	600	164	277	47	30	10	31	40	1
P12. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?									
Base: Total	600	164	277	47	30	10	31	40	1
Només un vegada	328	87	149	25	21	6	18	21	1
2 o 3 vegades	200	55	95	16	8	4	9	13	0
4 o 5 vegades	37	10	16	5	1	0	2	3	0
Més de 5 vegades	29	9	15	1	0	0	1	3	0
No sap	6	3	2	0	0	0	1	0	0
P13. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?									
Base: Total	600	164	277	47	30	10	31	40	1
Per motius de feina	151	39	62	17	11	1	11	9	1
Per motius personals	435	121	212	29	17	8	20	28	0
Altres	5	1	0	1	1	0	0	2	0
No sap	9	3	3	0	1	1	0	1	0
P14. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?									
Base: Total	600	164	277	47	30	10	31	40	1
Sí	528	145	241	42	26	9	30	34	1
No	50	16	22	3	2	1	1	5	0
A mitges	17	3	11	2	1	0	0	0	0
No sap	5	0	3	0	1	0	0	1	0
P14-1. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL CONSIDERA QUE NO LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?									
Base: No li van solucionar la consulta	67	19	33	5	3	1	1	5	0
Em van dir que no tenien la informació	8	2	5	1	0	0	0	0	0
Em van adreçar a un número equivocat	7	2	2	2	0	1	0	0	0
Em van donar una informació errònia	13	3	6	0	2	0	0	2	0
Estic esperant la resposta	3	2	1	0	0	0	0	0	0
Em van adreçar a un altre lloc	10	2	7	0	0	0	0	1	0
Inseguretat de la resposta	7	2	3	0	1	0	1	0	0
No ho sabien	8	4	3	1	0	0	0	0	0
Atenció dolenta	3	0	1	1	0	0	0	1	0
Problemes tècnics	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Altres	3	2	1	0	0	0	0	0	0
No sap	4	0	3	0	0	0	0	1	0

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL	600	164	277	47	30	10	31	40	1
P15. TAMBÉ EN RELACIÓ A AQUESTA ÚLTIMA VEGADA...									
P15-1. VA HAVER D'ESPERAR-SE MASSA ABANS QUE L'ATENGUÉS UN/A OPERADOR/A?									
Base: Total	600	164	277	47	30	10	31	40	1
Sí	108	28	50	9	5	0	6	10	0
No	481	132	222	37	24	10	25	30	1
No sap	11	4	5	1	1	0	0	0	0
P15-2. VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?									
Base: Total	600	164	277	47	30	10	31	40	1
Sí	209	55	98	19	12	1	10	14	0
No	348	98	162	24	17	8	17	21	1
No sap	43	11	17	4	1	1	4	5	0
P15-3. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?									
Base: Total	600	164	277	47	30	10	31	40	1
Sí	572	158	262	45	27	10	30	39	1
No	24	4	14	2	3	0	0	1	0
No sap	4	2	1	0	0	0	1	0	0
P15-4. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?									
Base: Total	600	164	277	47	30	10	31	40	1
Sí	595	163	274	47	30	10	31	39	1
No	3	1	2	0	0	0	0	0	0
No sap	2	0	1	0	0	0	0	1	0
P15-5. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?									
Base: Total	600	164	277	47	30	10	31	40	1
Sí	568	156	259	45	28	10	30	39	1
No	30	7	17	2	2	0	1	1	0
No sap	2	1	1	0	0	0	0	0	0
P15-6. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RAPIDAMENT?									
Base: Total	600	164	277	47	30	10	31	40	1
Sí	536	147	242	44	28	10	29	35	1
No	63	17	34	3	2	0	2	5	0
No sap	1	0	1	0	0	0	0	0	0

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL	600	164	277	47	30	10	31	40	1
P16. VOSTÈ UTILITZA ALGUN O ALGUNS ALTRES SERVEIS D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?									
Base: Total	600	164	277	47	30	10	31	40	1
Sí	247	83	112	19	10	5	5	12	1
No	349	79	163	28	20	5	26	28	0
No sap	4	2	2	0	0	0	0	0	0
P17. EM PODRIA DIR QUIN ÉS L'ALTRE SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA (A PART DEL 012) QUE MÉS UTILITZA?									
Base: Utilitza algun altre servei d'atencio telefònica	247	83	112	19	10	5	5	12	1
010	109	52	48	3	1	0	0	5	0
11822/Telefònica	56	14	25	6	4	1	0	5	1
11811	3	1	1	0	0	1	0	0	0
11888	42	8	19	6	2	2	4	1	0
11818	13	7	4	1	0	0	0	1	0
Atenció sanitària	2	0	1	0	1	0	0	0	0
Números 900	3	1	2	0	0	0	0	0	0
Altres	18	4	11	1	1	0	0	1	0
No sap	18	5	8	2	1	1	1	0	0
No contesta	2	0	1	0	1	0	0	0	0
P18. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?									
Base: Total	600	164	277	47	30	10	31	40	1
Sí	586	159	270	46	30	10	31	39	1
No	8	4	3	1	0	0	0	0	0
Altres	1	0	1	0	0	0	0	0	0
No sap	5	1	3	0	0	0	0	1	0
P19. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?									
Base: Total	600	164	277	47	30	10	31	40	1
Sí	514	138	240	38	25	8	30	34	1
No	77	26	32	8	2	2	1	6	0
No sap	9	0	5	1	3	0	0	0	0

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL	600	164	277	47	30	10	31	40	1
P20. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTRE INTERNET?									
Base: Total	600	164	277	47	30	10	31	40	1
Cada dia	347	106	161	26	19	1	15	18	1
Algunes vegades a la setmana	74	14	37	5	5	3	5	5	0
Algunes vegades al mes	21	3	8	4	1	0	1	4	0
Menor freqüència	14	3	8	0	0	0	1	2	0
Mai / quasi mai	143	37	63	12	5	6	9	11	0
No contesta	1	1	0	0	0	0	0	0	0
P20-1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?									
Base: Es connecta cada dia	347	106	161	26	19	1	15	18	1
Menys d'1 hora	42	8	17	4	6	0	4	2	1
1 a 2 hores	91	24	49	6	2	0	3	7	0
2 a 3 hores	71	33	26	4	2	0	4	2	0
3 a 5 hores	41	13	16	5	3	0	3	1	0
5 a 8 hores	34	4	22	4	2	1	0	1	0
8 hores	35	9	18	2	3	0	0	3	0
Més de 8 hores	18	10	5	0	1	0	1	1	0
Altres	1	0	1	0	0	0	0	0	0
No sap	14	5	7	1	0	0	0	1	0
Base:	332	101	153	25	19	1	15	17	1
Mitjana (en minuts):	208.95	217.48	211.76	182.80	206.05	360.00	134.00	242.35	30.00
Desv.Típica:	240.84	239.37	253.06	150.67	203.83	.00	138.94	350.79	.00
P20-2. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA A LA SETMANA?									
Base: Es connecta algunes vegades a la setmana	74	14	37	5	5	3	5	5	0
Menys d'1 hora	9	2	7	0	0	0	0	0	0
1 hora	14	3	5	1	2	1	2	0	0
Entre 2 i 3 hores	21	4	9	2	0	2	1	3	0
Entre 3 i 5 hores	13	0	7	1	2	0	2	1	0
Més de 5	8	2	4	0	1	0	0	1	0
No sap	9	3	5	1	0	0	0	0	0
Base:	65	11	32	4	5	3	5	5	0
Mitjana (en minuts):	154.62	175.45	147.81	120.00	216.00	100.00	120.00	186.00	.00
Desv.Típica:	136.35	204.24	131.17	42.43	129.24	28.28	53.67	89.80	.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	600	164	277	47	30	10	31	40	1
P21. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?									
Base: Total	600	164	277	47	30	10	31	40	1
Sí	395	105	193	29	22	3	17	25	1
No	205	59	84	18	8	7	14	15	0
P22. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?									
Base: Total	600	164	277	47	30	10	31	40	1
Gencat.cat / Gencat	395	108	182	32	22	3	23	24	1
Altres	4	1	2	0	1	0	0	0	0
No sap	193	54	89	14	7	7	7	15	0
No contesta	8	1	4	1	0	0	1	1	0
P22-1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.CAT. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?									
Base: No esmenta espontàniament Gencat.cat	205	56	95	15	8	7	8	16	0
Sí	130	32	60	10	6	7	4	11	0
No	70	23	31	5	2	0	4	5	0
No sap	5	1	4	0	0	0	0	0	0
P22-2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?									
Base: Coneix Gencat.cat	525	140	242	42	28	10	27	35	1
Sí	380	100	178	30	25	6	18	22	1
No	143	40	62	12	3	4	9	13	0
No sap	2	0	2	0	0	0	0	0	0
P22-3. COM LA VA CONÈIXER?									
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	380	100	178	30	25	6	18	22	1
Trucant al 012	18	4	11	2	0	0	0	1	0
Familiar o amic	58	14	24	3	5	2	5	5	0
Cercadors d'Internet	97	28	47	7	7	1	4	3	0
Per la televisió	45	12	16	6	3	2	5	1	0
Per la ràdio	3	0	1	0	2	0	0	0	0
Per la premsa	16	4	10	0	1	0	1	0	0
Per la revista de la Generalitat	11	3	5	0	2	0	0	0	1
A la feina	57	16	21	7	2	0	3	8	0
Altres	27	6	13	3	2	0	0	3	0
No sap	46	12	29	2	1	1	0	1	0
No contesta	2	1	1	0	0	0	0	0	0



	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL	600	164	277	47	30	10	31	40	1
P22-4. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?									
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	380	100	178	30	25	6	18	22	1
Menys d'un mes	231	65	101	20	17	4	10	13	1
D'un a dos mesos	54	13	30	3	3	1	2	2	0
Tres o quatre mesos	25	4	14	1	2	1	1	2	0
Més de quatre mesos	64	16	30	6	3	0	5	4	0
No sap	6	2	3	0	0	0	0	1	0
P22-4-1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?									
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	380	100	178	30	25	6	18	22	1
Sí	127	38	51	10	8	1	8	10	1
No	45	10	22	3	5	1	1	3	0
No l'havia visitat abans	84	22	41	9	5	2	1	4	0
No sap	124	30	64	8	7	2	8	5	0
P22-4-2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?									
Base: Creu que la pàgina web ha millorat	127	38	51	10	8	1	8	10	1
Accessibilitat	12	4	7	1	0	0	0	0	0
Claredat	20	6	9	1	1	0	1	2	0
Més informació, més serveis	37	16	11	1	3	0	5	1	0
Disseny, imatge	20	4	7	2	3	1	0	3	0
Facilitat per buscar/trobar coses (buscador)	17	3	9	2	0	0	1	2	0
Rapidesa	5	0	3	1	0	0	1	0	0
Altres	4	0	1	0	1	0	0	2	0
No sap	12	5	4	2	0	0	0	0	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	600	164	277	47	30	10	31	40	1
P22-5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 COM VALORA LA PÀGINA WEB GENCAT.CAT (essent 10 una molt bona valoració i 0 una molt mala valoració)									
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	380	100	178	30	25	6	18	22	1
Base:	354	95	164	28	23	6	16	21	1
Mitjana:	7.49	7.48	7.45	7.61	7.35	8.00	8.06	7.33	7.00
Desv.Típica:	1.23	1.29	1.28	1.40	1.03	.58	1.03	.58	.00
4	2	1	1	0	0	0	0	0	0
5	17	5	8	3	1	0	0	0	0
6	56	16	31	3	4	0	1	1	0
7	90	21	41	4	6	1	4	12	1
8	130	35	55	13	10	4	5	8	0
9	37	11	16	2	2	1	5	0	0
10	22	6	12	3	0	0	1	0	0
NS	24	5	13	2	1	0	2	1	0
NC	2	0	1	0	1	0	0	0	0
P23. DELS CANALS D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ QUE LI LLEGIRÉ A CONTINUACIÓ DIGUI'M QUIN ÉS EL QUE VOSTÈ PREFEREIX?									
Base: Total	600	164	277	47	30	10	31	40	1
Trucar per telèfon	368	108	161	30	19	7	19	24	0
Accedir per internet	149	41	71	10	6	1	8	11	1
Anar a una oficina d'atenció personal	59	10	31	5	3	2	3	5	0
No sap	23	5	13	2	2	0	1	0	0
No contesta	1	0	1	0	0	0	0	0	0

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL	600	164	277	47	30	10	31	40	1
P24. SEXE DE L'ENTREVISTAT									
Base: Total	600	164	277	47	30	10	31	40	1
Home	214	67	100	12	9	1	11	14	0
Dona	386	97	177	35	21	9	20	26	1
P25. EDAT DE L'ENTREVISTAT									
Base: Total	600	164	277	47	30	10	31	40	1
Fins a 25 anys	46	10	26	2	2	1	2	3	0
De 25 a 34	217	62	86	19	14	4	14	18	0
De 35 a 44	151	33	80	16	9	0	5	8	0
De 45 a 54	84	19	44	5	3	4	3	5	1
De 55 a 64	58	20	25	3	0	1	6	3	0
65 i més	44	20	16	2	2	0	1	3	0
P26. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER?									
Base: Total	600	164	277	47	30	10	31	40	1
Catalunya	496	128	227	38	24	10	29	39	1
Resta d'Espanya	67	22	32	6	4	0	2	1	0
Estranger	35	14	17	2	2	0	0	0	0
No contesta	2	0	1	1	0	0	0	0	0
P27-1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?									
Base: Total	600	164	277	47	30	10	31	40	1
Català	356	91	144	32	21	10	26	31	1
Castellà	190	58	107	12	7	0	1	5	0
Ambdues per igual	45	12	23	1	1	0	4	4	0
Altres	6	2	2	1	1	0	0	0	0
No contesta	3	1	1	1	0	0	0	0	0
P27-2. I A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?									
Base: Total	600	164	277	47	30	10	31	40	1
Català	284	69	120	30	18	5	15	26	1
Castellà	89	31	48	2	3	0	3	2	0
Ambdues per igual	95	24	49	7	5	1	6	3	0
No treballa / no estudia	128	38	59	8	4	4	7	8	0
Altres	2	1	0	0	0	0	0	1	0
No contesta	2	1	1	0	0	0	0	0	0

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL	600	164	277	47	30	10	31	40	1
P27-3. I AMB ELS AMICS?									
Base: Total	600	164	277	47	30	10	31	40	1
Català	291	71	113	26	18	9	24	29	1
Castellà	149	44	83	11	5	0	2	4	0
Ambdues per igual	157	47	80	10	7	1	5	7	0
Altres	1	1	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	2	1	1	0	0	0	0	0	0
P28. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER EL SEU PARE?									
Base: Total	600	164	277	47	30	10	31	40	1
Catalunya	332	87	131	27	20	8	28	30	1
Resta d'Espanya	230	61	129	17	9	2	3	9	0
Estranger	29	12	15	1	1	0	0	0	0
No sap	5	2	1	1	0	0	0	1	0
No contesta	4	2	1	1	0	0	0	0	0
P29. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER LA SEVA MARE?									
Base: Total	600	164	277	47	30	10	31	40	1
Catalunya	322	86	126	29	21	8	27	24	1
Resta d'Espanya	239	64	134	14	7	2	3	15	0
Estranger	35	12	16	3	2	0	1	1	0
No contesta	4	2	1	1	0	0	0	0	0
P30. QUIN ÉS EL NIVELL MAXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?									
Base: Total	600	164	277	47	30	10	31	40	1
Sense estudis	5	3	2	0	0	0	0	0	0
Estudis primaris no acabats	22	4	13	2	2	0	0	1	0
ESO, EGB, FP-1, Batxiller elemental	132	14	74	12	5	5	10	12	0
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Modul Professional 2 i 3, Batxiller superior antic	206	55	96	18	8	4	13	12	0
Universitari grau mig	74	27	29	4	5	1	2	6	0
Universitari grau superior	156	59	61	11	9	0	6	9	1
No contesta	5	2	2	0	1	0	0	0	0

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL	600	164	277	47	30	10	31	40	1
P31. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?									
Base: Total	600	164	277	47	30	10	31	40	1
Treballa per compte propi	94	17	47	10	4	4	6	6	0
Trabaja per compte d'altri	356	99	162	29	20	2	18	25	1
No treballa	145	45	67	8	5	4	7	9	0
No contesta	5	3	1	0	1	0	0	0	0
P31-1. VOSTÈ ÉS...									
Base: Treballa per compte propi	94	17	47	10	4	4	6	6	0
Empressari o professional amb assalariats	29	6	14	4	0	0	3	2	0
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	64	11	32	6	4	4	3	4	0
No contesta	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Base: Treballa per compte d'altri	356	99	162	29	20	2	18	25	1
Assalariat indefinit	273	75	126	23	17	2	12	17	1
Assalariat eventual o interí	81	23	35	6	3	0	6	8	0
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar)	2	1	1	0	0	0	0	0	0
Base: No treballa	145	45	67	8	5	4	7	9	0
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	63	22	28	3	2	2	3	3	0
Aturat i ha treballat abans	24	5	10	2	0	2	2	3	0
Pensionista (abans no ha treballat)	2	1	1	0	0	0	0	0	0
Aturat i busca la primera feina	5	2	2	0	1	0	0	0	0
Estudiant	17	7	8	0	1	0	0	1	0
Mestressa de casa	28	7	16	2	0	0	2	1	0
Està de baixa	6	1	2	1	1	0	0	1	0

	TOTAL	REGIÓ DE RESIDÈNCIA							
		BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL	600	164	277	47	30	10	31	40	1
P31-4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?									
Base: Treballa	450	116	209	39	24	6	24	31	1
Públic (administració o empresa pública)	148	33	69	12	11	1	9	12	1
Sector privat	294	82	133	27	13	5	15	19	0
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	6	1	5	0	0	0	0	0	0
No contesta	2	0	2	0	0	0	0	0	0

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL	600	164	277	47	30	10	31	40	1
P32. COMARCA DE RESIDÈNCIA									
Base: Total	600	164	277	47	30	10	31	40	1
Alt Camp	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Alt Empordà	8	0	0	8	0	0	0	0	0
Alt Penedès	19	0	19	0	0	0	0	0	0
Anoia	9	0	0	0	0	0	0	9	0
Bages	10	0	0	0	0	0	0	10	0
Baix Camp	6	0	0	0	6	0	0	0	0
Baix Ebre	2	0	0	0	0	2	0	0	0
Baix Empordà	6	0	0	6	0	0	0	0	0
Baix Llobregat	56	0	56	0	0	0	0	0	0
Baix Penedès	5	0	0	0	5	0	0	0	0
Barcelonès	38	0	38	0	0	0	0	0	0
Berguedà	4	0	0	0	0	0	0	4	0
Conca de Barberà	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Garraf	10	0	10	0	0	0	0	0	0
Garrigues	2	0	0	0	0	0	2	0	0
Garrotxa	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Gironès	22	0	0	22	0	0	0	0	0
Maresme	57	0	57	0	0	0	0	0	0
Montsià	6	0	0	0	0	6	0	0	0
Noguera	3	0	0	0	0	0	3	0	0
Osona	16	0	0	0	0	0	0	16	0
Pallars Sobirà	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Pla de l'Estany	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Pla d'Urgell	6	0	0	0	0	0	6	0	0
Priorat	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Ribera d'Ebre	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Ripollès	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Segarra	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Segrià	14	0	0	0	0	0	14	0	0
Selva	8	0	0	8	0	0	0	0	0
Solsonès	1	0	0	0	0	0	0	1	0
Tarragonès	16	0	0	0	16	0	0	0	0
Terra Alta	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Urgell	5	0	0	0	0	0	5	0	0
Vallès Occidental	61	0	61	0	0	0	0	0	0
Vallès Oriental	36	0	36	0	0	0	0	0	0
Barcelona ciutat	164	164	0	0	0	0	0	0	0

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL	600	164	277	47	30	10	31	40	1
REGIÓ DE RESIDÈNCIA									
Base: Total	600	164	277	47	30	10	31	40	1
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	277	0	277	0	0	0	0	0	0
Comarques gironines	47	0	0	47	0	0	0	0	0
Camp de Tarragona	30	0	0	0	30	0	0	0	0
Terres de l'Ebre	10	0	0	0	0	10	0	0	0
Àmbit de Ponent	31	0	0	0	0	0	31	0	0
Comarques centrals	40	0	0	0	0	0	0	40	0
Alt Pirineu i Aran	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Barcelona ciutat	164	164	0	0	0	0	0	0	0
P33. I EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL VIU VOSTÈ?									
Base: Viu a Barcelona ciutat	164	164	0	0	0	0	0	0	0
Ciutat Vella	4	4	0	0	0	0	0	0	0
Eixample	28	28	0	0	0	0	0	0	0
Sants-Montjuïc	16	16	0	0	0	0	0	0	0
Les Corts	8	8	0	0	0	0	0	0	0
Sarrià-Sant Gervasi	18	18	0	0	0	0	0	0	0
Gràcia	24	24	0	0	0	0	0	0	0
Horta	19	19	0	0	0	0	0	0	0
Nou Barris	8	8	0	0	0	0	0	0	0
Sant Andreu	10	10	0	0	0	0	0	0	0
Sant Martí	25	25	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	4	4	0	0	0	0	0	0	0
DIA DE LA SETMANA									
Base: Total	600	164	277	47	30	10	31	40	1
Dilluns	112	28	50	12	3	3	7	8	1
Dimarts	120	35	54	12	6	1	8	4	0
Dimecres	85	24	42	2	7	2	4	4	0
Dijous	133	31	70	6	6	1	7	12	0
Divendres	122	36	52	13	6	3	3	9	0
Dissabte	18	7	4	2	2	0	1	2	0
Diumenge	10	3	5	0	0	0	1	1	0



	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL	600	164	277	47	30	10	31	40	1
FRANJA HORÀRIA									
Base: Total	600	164	277	47	30	10	31	40	1
De 8 a 11 hores	161	54	69	16	5	1	7	9	0
De 11 a 13 hores	165	51	67	14	9	3	7	13	1
De 13 a 16 hores	142	36	65	11	7	4	9	10	0
De 16 a 19 hores	81	18	45	2	5	2	5	4	0
De 19 a 22 hores	41	3	28	2	3	0	2	3	0
De 22 a 1 hores	5	1	1	1	1	0	1	0	0
De 1 a 8 hores	5	1	2	1	0	0	0	1	0
PROVÍNCIA									
Base: Total	600	164	277	47	30	10	31	40	1
Barcelona	484	164	275	3	1	0	1	40	0
Girona	51	0	1	43	0	0	7	0	0
Lleida	25	0	0	1	0	0	23	0	1
Tarragona	40	0	1	0	29	10	0	0	0
NIVELL D'ESTUDIS									
Base: Total	600	164	277	47	30	10	31	40	1
Baix	159	21	89	14	7	5	10	13	0
Mitjà	206	55	96	18	8	4	13	12	0
Alt	230	86	90	15	14	1	8	15	1
No contesta	5	2	2	0	1	0	0	0	0