

**Avaluació de la satisfacció de les persones
usuàries del servei d'atenció telefònica 012 (2011)**
P1. En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?

	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
Català	353	58,8	58,6	59,1	32,4	53,2	60,9	57,9	67,9	72,7
Castellà	209	34,8	36,2	33,9	64,7	39,7	33,2	35,5	25,6	20,0
Indiferent/Ns/Nc (continuar en català)	38	6,4	5,2	6,9	2,9	7,1	6,0	6,5	6,4	7,3
Total mostra ponderada	600	100,0	210	389	34	141	184	107	78	55
Total mostra real	600	100,0	210	390	35	142	183	107	77	55

P2. Per començar, em podria dir quant temps fa que coneix aquest servei?

	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
Menys de tres mesos	22	3,7	2,9	4,1	8,6	3,5	2,2	4,7	2,6	5,5
Entre tres i 6 mesos	12	2,1	2,4	1,8	2,9	2,1	3,3	0,9	1,3	
Entre 6 i 12 mesos	18	3,0	3,8	2,6	8,6	2,8	4,3	0,9	1,3	1,8
Entre 1 i 2 anys	62	10,4	13,3	8,7	14,3	10,6	13,6	4,7	7,7	12,7
Més de 2 anys	476	79,3	76,2	81,2	65,7	80,9	75,0	84,9	84,6	80,0
Ns	9	1,5	1,4	1,5			1,6	3,8	2,6	
Total mostra ponderada	600	100,0	210	389	34	141	184	107	78	55
Total mostra real	600	100,0	210	390	35	142	183	107	77	55

P3. Com va conèixer aquest servei? (MÚLTIPLE)

	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
Per la televisió	230	38,3	42,0	36,3	17,5	16,1	11,0	10,4	10,6	1,6
Familiar o amic	131	21,8	21,0	22,3	42,1	29,1	14,5	16,4	25,0	21,6
Internet	69	11,6	13,3	10,6	17,5	16,1	11,0	10,4	10,6	1,6
A la premsa	64	10,7	13,4	9,3	2,7	3,5	5,9	11,1	11,6	14,6
Per la ràdio	46	7,6	5,2	8,9	2,7	3,5	5,9	11,1	11,6	14,6
Feina / estudis	27	4,5	2,9	5,4	2,7	5,8	4,5	6,6	3,5	0,0
Oficines de treball	24	4,1	2,8	4,7	11,8	3,0	5,4	2,7	1,4	1,9
Revista de la Generalitat	17	2,8	1,9	3,3	0,0	2,2	3,3	3,7	3,5	1,6
Algun altre servei telefònic	13	2,2	2,8	2,0	0,0	2,2	3,5	0,0	2,3	3,7
Altres	54	9,0	10,1	8,5	3,2	8,4	9,1	9,3	10,6	11,2
Ns	43	7,2	5,7	8,0	0,0	4,8	5,9	10,8	10,0	10,7
Total mostra ponderada	600	100,0	211	389	34	141	184	107	78	55
Total mostra real	600	100,0	210	390	35	142	183	107	77	55

P4. A continuació, en una escala de 0 a 10, on el 0 significa gens satisfet i el 10 totalment satisfet, valori el seu grau de satisfacció amb el servei 012

	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
0	4	0,7	0,5	0,8			1,6	0,9		
2	2	0,4	0,5	0,3			0,5			
4	5	0,9		1,3		2,1	0,5		1,3	
5	17	2,9	1,9	3,4	5,7	2,1	3,3	2,8	2,6	1,8
6	15	2,4	2,9	2,1		3,6	2,7	2,8	1,3	
7	59	9,9	12,4	8,5	14,3	13,6	9,3	4,7	15,4	
8	156	26,0	29,0	24,5	31,4	22,9	30,2	30,2	23,1	16,4
9	148	24,7	23,3	25,5	17,1	30,0	24,2	20,8	26,9	21,8
10	191	31,9	29,0	33,5	31,4	25,7	26,9	37,7	29,5	58,2
Ns	2	0,3	0,5	0,3			0,5			1,8
Mitjana	8,54		8,50	8,56	8,48	8,44	8,33	8,70	8,55	9,35
Desviació típica	1,56		1,44	1,61	1,39	1,41	1,79	1,50	1,35	0,98
Total mostra ponderada	600	100,0	210	388	35	140	182	106	78	55
Total mostra real	600	100,0	210	390	35	142	183	107	77	55

P5. I, en una escala de 0 a 10, digui'm la importància que tenen per vostè cadascun dels següents aspectes en un servei d'atenció telefònica com el 012, essent 0 gens important i 10 molt important.

P5. a) Rapidesa

	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
4	3	0,5	0,5	0,5		0,7		1,9		
5	4	0,7		1,0	2,9	1,4		0,9		
6	7	1,2	1,9	0,8	2,9	0,7		1,9	2,6	1,8
7	37	6,1	7,1	5,7	5,9	9,2	4,3	7,5	6,4	
8	85	14,2	20,5	10,8	23,5	14,2	17,4	11,3	12,8	5,5
9	122	20,3	20,0	20,4	11,8	21,3	23,4	15,1	28,2	12,7
10	338	56,3	49,5	60,1	52,9	52,5	53,3	60,4	50,0	80,0
Ns	4	0,7	0,5	0,8			1,6	0,9		
Mitjana	9,21		9,06	9,29	8,96	9,07	9,28	9,14	9,16	9,68
Desviació típica	1,13									
Total mostra ponderada	600	100,0	210	388	34	141	184	106	78	55
Total mostra real	600	100,0	210	390	35	142	183	107	77	55

P5. b) Amabilitat

	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
3	1	0,2		0,3		0,7				
4	1	0,2		0,3			0,5			
5	2	0,4	0,5	0,3	2,9					
6	8	1,4	2,9	0,5	2,9	2,1	1,1	0,9	1,3	
7	23	3,8	3,3	3,9	2,9	4,3	2,2	5,7	6,4	
8	72	12,0	15,2	10,0	8,8	12,8	13,0	13,2	11,5	5,5
9	126	21,1	20,0	21,9	29,4	19,9	27,2	13,2	21,8	14,5
10	363	60,6	57,1	62,7	52,9	60,3	54,9	66,0	59,0	80,0
Ns	3	0,5	1,0	0,3			1,1	0,9		
Mitjana	9,34		9,24	9,39	9,17	9,27	9,32	9,38	9,29	9,74
Desviació típica	1,03		1,08	1,00	1,24	1,14	0,96	1,00	1,01	0,86
Total mostra ponderada	600	100,0	210	389	34	141	184	106	78	55
Total mostra real	600	100,0	210	390	35	142	183	107	77	55

P5. c) Professionalitat

	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
3	1	0,2	0,5					0,9		
5	2	0,4	0,5	0,3	2,9					1,8
6	5	0,9	1,4	0,5	2,9	0,7		0,9	2,6	
7	19	3,1	5,2	1,8		6,4	2,2	3,8	1,3	
8	69	11,5	12,4	11,1	23,5	11,4	8,7	8,5	17,9	7,3
9	126	20,9	19,5	21,9	23,5	20,0	25,1	19,8	20,5	10,9
10	370	61,7	59,5	63,0	47,1	60,7	61,7	64,2	57,7	78,2
Ns	8	1,4	1,0	1,5		0,7	2,2	1,9		1,8
Mitjana	9,39		9,26	9,46	9,00	9,34	9,50	9,39	9,29	9,64
Desviació típica	0,96		1,14	0,84	1,24	0,98	0,75	1,11	0,99	0,89
Total mostra ponderada	600	100,0	210	389	34	140	183	106	78	55
Total mostra real	600	100,0	210	390	35	142	183	107	77	55

P5. d) Adequació de la resposta

	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
4	2	0,4	0,5	0,3		0,7		0,9		
5	3	0,5		0,8	2,9	0,7		0,9		
6	8	1,4	2,4	0,8	2,9	1,4	1,1		1,3	3,6
7	25	4,2	5,7	3,3	5,9	5,0	2,7	3,8	7,6	1,8
8	66	11,0	11,9	10,5	17,6	14,2	7,1	14,2	13,9	1,8
9	126	21,0	19,5	21,9	14,7	17,0	28,4	17,9	25,3	10,9
10	365	60,9	59,5	61,7	55,9	61,0	59,6	61,3	51,9	80,0
Ns	4	0,7	0,5	0,8			1,1	0,9		1,8
Mitjana	9,34		9,26	9,38	9,04	9,26	9,44	9,31	9,19	9,63
Desviació típica	1,04		1,12	0,99	1,35	1,15	0,83	1,12	1,03	0,95
Total mostra ponderada	600	100,0	210	389	34	141	183	106	79	55
Total mostra real	600	100,0	210	390	35	142	183	107	77	55

P5. e) Ús d'un llenguatge clar i concís

	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
0	1	0,2		0,3		0,7				
5	2	0,4	0,5	0,3	2,9					
6	6	1,1	1,9	0,5		0,7		1,9	1,3	3,6
7	22	3,7	5,2	2,8	2,9	3,5	4,4	2,8	5,1	1,8
8	62	10,3	13,7	8,5	14,7	12,8	7,1	11,3	12,7	5,5
9	133	22,1	20,4	23,1	20,6	24,1	24,0	17,9	29,1	12,7
10	371	61,9	58,3	64,0	58,8	58,2	63,9	65,1	51,9	76,4
Ns	2	0,4		0,5			0,5	0,9		
Mitjana	9,38		9,26	9,45	9,25	9,29	9,48	9,42	9,25	9,55
Desviació típica	1,01		1,07	0,98	1,16	1,20	0,82	0,95	0,96	0,98
Total mostra ponderada	600	100,0	211	389	34	141	183	106	79	55
Total mostra real	600	100,0	210	390	35	142	183	107	77	55

P5. g) El coneixement sobre el tipus de consulta

	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
0	1	0,2		0,3		0,7				
5	5	0,9	1,4	0,5	5,9			0,9	1,3	
6	9	1,5	2,4	1,0	2,9	1,4	1,1	0,9	1,3	3,6
7	30	5,1	7,7	3,6	5,9	7,8	6,0	1,9	5,1	
8	71	11,9	11,0	12,3	5,9	14,2	10,3	15,1	14,1	3,6
9	124	20,7	19,1	21,6	23,5	19,9	23,9	16,0	25,6	14,5
10	354	59,0	57,9	59,9	55,9	56,0	57,6	64,2	52,6	76,4
Ns	4	0,7	0,5	0,8			1,1	0,9		1,8
Mitjana	9,27		9,17	9,33	9,06	9,15	9,32	9,38	9,18	9,61
Desviació típica	1,13		1,21	1,08	1,47	1,32	0,97	1,00	1,10	0,91
Total mostra ponderada	600	100,0	209	389	34	141	184	106	78	55
Total mostra real	600	100,0	210	390	35	142	183	107	77	55

P5. f) L'interès per resoldre la consulta

	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
1	1	0,2		0,3				0,9		
4	1	0,2	0,5					0,9		
5	4	0,7	0,5	0,8	2,9	1,4				
6	11	1,9	1,9	1,8		2,1	1,1	1,9	2,5	3,6
7	16	2,6	3,3	2,1	2,9	2,1	4,4	0,9	2,5	
8	71	11,9	14,8	10,5	14,7	16,3	7,7	13,2	15,2	5,5
9	126	20,9	18,6	22,4	23,5	19,9	26,2	12,3	27,8	12,7
10	364	60,7	60,0	61,2	55,9	58,2	59,6	67,9	51,9	76,4
Ns	5	0,9	0,5	1,0			1,1	1,9		1,8
Mitjana	9,33		9,28	9,36	9,21	9,24	9,40	9,35	9,23	9,59
Desviació típica	1,09		1,10	1,08	1,14	1,11	0,89	1,36	0,99	0,93
Total mostra ponderada	600	100,0	210	389	34	141	183	106	79	55
Total mostra real	600	100,0	210	390	35	142	183	107	77	55

P6. En una escala de 0 a 10, on 0 significa gens satisfet i 10 totalment satisfet, valori el seu grau de satisfacció amb el 012 en relació als següents aspectes del servei.

P6. a) Rapidesa

	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
0	5	0,9	1,0	0,8			0,7		1,6	
1	1	0,2		0,3					0,5	
2	2	0,4	0,5	0,3					0,5	1,8
3	4	0,7	0,5	0,8	2,9			0,5	0,9	1,3
4	4	0,7	1,4	0,3			0,7		1,6	
5	15	2,6	1,4	3,1			2,1	2,7	1,9	5,1
6	30	5,1	7,7	3,6	2,9	4,2	8,7	3,8	1,3	3,6
7	63	10,5	12,4	9,5	8,8	11,9	9,8	12,3	14,1	1,8
8	108	18,0	16,7	18,8	29,4	19,6	14,1	16,0	26,9	12,7
9	150	24,9	26,3	24,4	20,6	25,9	28,3	22,6	23,1	21,8
10	216	36,0	31,6	38,3	35,3	35,0	31,0	42,5	28,2	56,4
Ns	1	0,2	0,5				0,5			
Mitjana	8,52		8,38	8,60	8,61	8,61	8,23	8,76	8,40	9,06
Desviació típica	1,74		1,77	1,72	1,54	1,52	2,05	1,44	1,50	1,55
Total mostra ponderada	600	100,0	209	389	34	143	184	106	78	55
Total mostra real	600	100,0	210	390	35	142	183	107	77	55

P6. b) Amabilitat

	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
2	1	0,2		0,3					0,5	
4	1	0,2	0,5							
5	3	0,5	0,5	0,5			0,7			1,9
6	13	2,1	1,9	2,3	5,9	1,4	1,6	1,9	2,6	1,9
7	39	6,4	7,1	6,2	8,8	6,4	8,2	5,6	5,1	1,9
8	113	18,8	20,4	18,0	17,6	17,7	20,7	16,8	24,4	11,1
9	162	27,0	29,9	25,4	23,5	27,7	27,2	26,2	32,1	24,1
10	269	44,8	39,8	47,3	44,1	46,1	41,3	49,5	35,9	59,3
Mitjana	9,03		8,96	9,06	8,89	9,07	8,93	9,16	8,93	9,30
Desviació típica	1,14		1,13	1,14	1,26	1,08	1,20	1,02	1,03	1,10
Total mostra ponderada	600	100,0	211	389	34	141	184	107	78	54
Total mostra real	600	100,0	210	390	35	142	183	107	77	55

P6. c) Professionalitat

	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
2	1	0,2	0,5				0,5	0,9		
3	2	0,4		0,5			1,6			
4	3	0,5		0,8		1,4	1,6	0,9	1,3	
5	7	1,2	1,0	1,3	5,9	1,4	3,8	2,8	3,8	1,9
6	19	3,1	3,3	3,1	2,9	10,6	8,2	2,8	7,7	3,7
7	42	7,1	6,7	7,4	35,3	18,3	25,1	14,2	24,4	11,1
8	124	20,6	22,9	19,5	17,6	26,1	21,3	32,1	30,8	27,8
9	154	25,7	24,3	26,4	38,2	42,3	37,2	46,2	32,1	55,6
10	246	41,0	41,0	41,0						
Ns	1	0,2	0,5				0,5			
Mitjana	8,86		8,87	8,85	8,79	8,93	8,65	9,08	8,74	9,30
Desviació típica	1,31		1,27	1,33	1,19	1,18	1,46	1,23	1,18	0,96
Total mostra ponderada	600	100,0	210	390	34	142	183	106	78	54
Total mostra real	600	100,0	210	390	35	142	183	107	77	55

P6. d) Adequació de la resposta

	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
0	3	0,5	0,5	0,5			1,1			
1	1	0,2		0,3			0,5			
3	7	1,2	1,9	0,8			2,2	1,9	1,3	
4	4	0,7	0,5	0,8		1,4	0,5		1,3	
5	13	2,1	2,4	1,8	5,7	2,8	1,6	1,9	1,3	
6	24	4,0	1,9	5,2	8,6	2,8	3,8	5,7	2,6	1,8
7	55	9,1	10,6	8,2	5,7	12,8	12,5	2,8	7,7	5,5
8	118	19,6	21,6	18,6	22,9	20,6	19,0	16,0	28,2	14,5
9	156	26,1	26,9	25,8	22,9	28,4	25,5	27,4	24,4	25,5
10	217	36,1	33,2	37,9	34,3	31,2	32,6	44,3	33,3	50,9
Ns	2	0,4	0,5	0,3			0,5			1,8
Mitjana	8,61		8,55	8,64	8,49	8,57	8,38	8,86	8,62	9,19
Desviació típica	1,62		1,62	1,63	1,54	1,41	1,89	1,50	1,44	1,03
Total mostra ponderada	600	100,0	208	388	35	141	184	106	78	55
Total mostra real	600	100,0	210	390	35	142	183	107	77	55

P6. e) Ús d'un llenguatge clar i concís

	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
0	1	0,2	0,5			0,7				
3	1	0,2	0,5				0,5			
5	10	1,6	0,9	1,8	2,9	1,4	1,6	1,9	1,3	
6	20	3,3	3,8	3,1	5,9	0,7	4,4	4,7	1,3	3,7
7	36	6,0	6,2	5,9	8,8	4,3	8,2	5,7	6,4	
8	113	18,8	21,8	17,3	17,6	15,7	20,8	15,1	30,8	11,1
9	163	27,2	28,0	26,8	23,5	32,1	27,3	20,8	26,9	33,3
10	256	42,7	38,4	45,1	41,2	45,0	37,2	51,9	33,3	51,9
Mitjana	8,93		8,82	8,99	8,77	9,05	8,77	9,02	8,81	9,29
Desviació típica	1,27		1,37	1,21	1,41	1,31	1,31	1,30	1,09	0,96
Total mostra ponderada	600	100,0	211	388	34	140	183	106	78	54
Total mostra real	600	100,0	210	390	35	142	183	107	77	55

P6. g) El coneixement sobre el tipus de consulta

	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
0	4	0,7	0,5	0,8		0,7	1,1			1,8
1	2	0,3	0,5	0,3			1,1			
2	3	0,5	0,5	0,5			0,5	1,9		
3	1	0,2		0,3			0,5			
4	4	0,7	0,5	0,8			0,5	1,9		
5	13	2,2	1,9	2,3	2,9	2,1	2,7	0,9	3,8	
6	26	4,3	5,2	3,9	8,8	5,0	3,8	2,8	5,1	1,8
7	70	11,6	13,8	10,3	20,6	17,0	13,0	4,7	7,7	5,5
8	119	19,9	20,5	19,6	14,7	21,3	21,2	15,0	30,8	10,9
9	135	22,5	20,0	23,8	14,7	22,0	22,3	23,4	24,4	27,3
10	221	36,8	36,2	37,5	38,2	31,9	32,6	49,5	28,2	52,7
Ns	1	0,2	0,5				0,5			
Mitjana	8,54		8,50	8,56	8,43	8,46	8,32	8,88	8,50	9,07
Desviació típica	1,70		1,66	1,72	1,55	1,54	1,93	1,65	1,34	1,63
Total mostra ponderada	600	100,0	210	387	34	141	184	107	78	55
Total mostra real	600	100,0	210	390	35	142	183	107	77	55

P6. f) L'interès per resoldre la consulta

	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
1	2	0,4		0,5				1,1		
2	3	0,5	1,4			0,7		1,1		
3	2	0,3	0,5	0,3				1,1		
4	2	0,4		0,5					1,9	
5	12	2,0	1,9	2,1	2,9	1,4	2,7		2,6	1,8
6	24	4,0	4,3	3,8	14,7	3,5	3,8	1,9	3,8	1,8
7	46	7,7	8,6	7,2	11,8	12,1	7,7	4,8	6,4	1,8
8	123	20,6	22,4	19,7	23,5	22,0	18,0	17,1	30,8	16,4
9	151	25,2	25,7	25,1	8,8	25,5	30,6	25,7	19,2	25,5
10	233	38,8	35,2	40,8	38,2	34,8	33,9	48,6	37,2	52,7
Mitjana	8,72		8,61	8,78	8,35	8,66	8,53	9,04	8,72	9,18
Desviació típica	1,49		1,55	1,46	1,60	1,38	1,77	1,25	1,28	1,12
Total mostra ponderada	600	100,0	210	390	34	141	183	105	78	55
Total mostra real	600	100,0	210	390	35	142	183	107	77	55

P7. Vostè coneix l'horari d'atenció del 012?

	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	225	37,6	37,1	37,9	32,4	36,2	35,9	39,6	36,4	48,1
Sí, però s'equivoca	46	7,7	9,0	6,9	8,8	9,9	7,1	8,5	7,8	1,9
No, no el coneix	317	52,8	52,4	53,1	58,8	52,5	57,1	50,0	50,6	46,3
Ns	12	1,9	1,4	2,1		1,4		1,9	5,2	3,7
Total mostra ponderada	600	100,0	210	390	34	141	184	106	77	54
Total mostra real	600	100,0	210	390	35	142	183	107	77	55

P8. Aproximament, amb quina freqüència truca al 012?

	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
Diàriament o pràcticament diàriament	5	0,9	0,5	1,0		2,1	0,5	0,9		
Almenys una vegada a la setmana	33	5,6	6,2	5,4	8,8	5,0	5,4	7,5	2,6	7,3
Almenys una vegada al mes	121	20,1	21,3	19,5	20,6	29,8	21,2	11,2	12,8	18,2
Amb menor freqüència (menys d'una vegada al mes)	439	73,1	71,6	73,8	70,6	62,4	72,3	80,4	84,6	74,5
Ns	2	0,3	0,5	0,3		0,7	0,5			
Total mostra ponderada	600	100,0	211	390	34	141	184	107	78	55
Total mostra real	600	100,0	210	390	35	142	183	107	77	55

P9. I vostè acostuma a trucar...

	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
Al matí	257	42,8	30,8	49,4	31,4	44,7	42,6	45,3	39,2	45,5
A la tarda	66	11,0	12,3	10,0	25,7	9,9	11,5	11,3	8,9	3,6
A la nit	14	2,3	2,8	2,1	5,7	1,4	1,6	3,8	2,5	1,8
Indiferent	256	42,6	51,2	38,0	37,1	44,0	42,6	36,8	48,1	47,3
Ns	8	1,3	2,8	0,5			1,6	2,8	1,3	1,8
Total mostra ponderada	600	100,0	211	389	35	141	183	106	79	55
Total mostra real	600	100,0	210	390	35	142	183	107	77	55

P10. Vostè el 012 l'utilitza...

	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
Només (o gairebé) els dies laborals	422	70,3	59,7	75,9	68,6	71,6	69,0	69,2	73,1	69,1
Només (o gairebé) els caps de setmana	15	2,5	4,7	1,3	5,7	1,4	3,3	3,7	1,3	
Indiferent	159	26,6	35,1	22,1	25,7	26,2	26,6	26,2	25,6	30,9
Ns	4	0,6	0,5	0,8			0,7	1,1	0,9	
Total mostra ponderada	600	100,0	211	390	35	141	184	107	78	55
Total mostra real	600	100,0	210	390	35	142	183	107	77	55

11. Aproximadament quantes vegades ha trucat al 012 l'últim mes

	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
Només una vegada	373	62,2	63,5	61,7	48,6	55,3	58,5	69,2	70,5	76,4
2 o 3 vegades	175	29,2	28,9	29,3	42,9	36,9	31,1	24,3	23,1	12,7
4 o 5 vegades	30	5,1	5,2	4,9	8,6	3,5	4,4	4,7	5,1	9,1
Més de 5 vegades	13	2,2	1,9	2,3		4,3	3,3	0,9		
Ns	8	1,4	0,5	1,8			2,7	0,9	1,3	1,8
Total mostra ponderada	600	100,0	211	389	35	141	183	107	78	55
Total mostra real	600	100,0	210	390	35	142	183	107	77	55

P12. Em podria dir si ha trucat pel mateix tema o ho ha fet per temes diferents?

Base: Ha trucat més d'una vegada	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
Pel mateix tema	125	57,2	65,8	52,8	66,7	49,2	62,5	46,9	77,3	41,7
Per un tema diferent	92	42,3	34,2	46,5	33,3	50,8	37,5	53,1	22,7	50,0
Ns	1	0,5		0,7						8,3
Total mostra ponderada	219	100,0	76	142	18	63	72	32	22	12
Total mostra real	217	100,0	76	141	18	63	70	32	22	12

P12.2. Per què ha hagut de trucar més d'una vegada pel mateix tema?

Base: Han trucat més d'una vegada pel mateix tema	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
El 1r cop la inf. no era prou completa/em van sorgir dubtes	18	27,1	31,3	25,0		22,2	32,0	33,3	37,5	20,0
Pel tiquet de pesca	13	19,6	40,6		50,0	5,6	12,0	22,2	37,5	40,0
Per saber l'estat d'un tràmit/expedient	13	19,4	9,4	27,8	16,7	33,3	20,0			
Per la cèdula d'habilitat	5	7,2		13,9		5,6	8,0	22,2		
El 1r cop hi havia temps d'espera/Em van dir que em trucarien i	2	2,8		5,6		5,6	4,0			
Quan vaig trucar el 1r cop em faltava informació	1	1,6	3,1							20,0
Altres	15	22,3	15,6	27,8	33,3	27,8	24,0	22,2	12,5	
Total mostra ponderada	68	100,0	32	36	6	18	25	9	8	5
Total mostra real	71	100,0	33	38	6	18	25	9	8	5

* Pregunta incorporada el mes d'agost.

13. Vostè sap que a través del 012 es pot fer gestió telefònica de tràmits?

	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
Sí, ho sap i ha fet algun tràmit	144	24,1	31,4	20,1	22,9	17,0	27,7	27,1	25,6	20,0
Sí, sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	141	23,5	25,2	22,6	11,4	23,4	23,9	26,2	25,6	21,8
No, no sap que es poden fer tràmits	306	51,1	42,9	55,5	62,9	57,4	47,8	44,9	47,4	58,2
Ns	9	1,4	0,5	1,8	2,9	2,1	0,5	1,9	1,3	
Total mostra ponderada	600	100,0	210	389	35	141	184	107	78	55
Total mostra real	600	100,0	210	390	35	142	183	107	77	55

P14. La última vegada que vostè va trucar al 012 va ser per... (MÚLTIPLE)

	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
Sol·licitar informació sobre serveis i actuacions	395	65,9	58,9	69,7	54,8	77,1	70,9	62,0	49,8	57,0
Fer un tràmit	114	19,0	29,2	13,5	22,2	10,6	18,9	26,4	24,9	16,5
Demandar una adreça i/o telèfon	78	13,0	13,0	13,0	19,8	10,9	10,8	8,5	18,8	22,5
Altres	15	2,5	0,9	3,3	2,7	0,0	1,6	2,0	7,6	5,6
Ns	10	1,7	1,5	1,8	3,1	2,9	0,6	3,7	0,0	0,0
Total mostra ponderada	600	100,0	210	389	35	141	184	106	79	54
Total mostra real	600	100,0	210	390	35	142	183	107	77	55

P15. Aquesta darrera vegada que va trucar, ho va fer per l'empresa o per caràcter personal

	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
De caràcter personal	504	84,0	84,3	84,1	94,1	78,0	79,9	85,0	93,6	92,7
Relacionat amb l'empresa	95	15,8	15,2	15,9	5,9	21,3	20,1	15,0	6,4	7,3
Ns	1	0,2	0,5			0,7				
Total mostra ponderada	600	100,0	210	389	34	141	184	107	78	55
Total mostra real	600	100,0	210	390	35	142	183	107	77	55

P16. Em podria dir si li van resoldre la seva consulta?

	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
Si	516	86,0	90,0	83,8	79,4	80,1	88,0	90,6	89,7	87,3
No	80	13,4	8,6	15,9	17,6	19,1	11,5	8,5	10,3	12,7
Ns	4	0,6	1,4	0,3	2,9	0,7	0,5	0,9		
Total mostra ponderada	600	100,0	210	390	34	141	183	106	78	55
Total mostra real	600	100,0	210	390	35	142	183	107	77	55

P17. Pel que fa als aspectes tècnics de la trucada, en una escala de 0 a 10, on 0 significa gens satisfet i 10 totalment satisfet, valori el seu grau de satisfacció en relació amb...
P17. a) La qualitat del so durant la conversa

	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
0	1	0,2		0,3		0,7				
2	1	0,2		0,3	2,9					
3	1	0,2	0,5			0,7				
4	3	0,5		0,8		1,4	0,5			
5	4	0,7	0,5	0,8	2,9		0,5	1,9		
6	16	2,7	4,8	1,5	8,8	0,7	2,2	4,7	1,3	1,9
7	55	9,2	9,5	9,0	2,9	9,9	10,4	9,4	11,7	1,9
8	123	20,5	22,4	19,5	20,6	24,8	22,4	13,2	20,8	18,5
9	190	31,6	28,6	33,3	41,2	27,0	30,1	33,0	40,3	29,6
10	203	33,8	32,9	34,4	20,6	34,8	32,8	36,8	26,0	48,1
Ns	3	0,5	1,0	0,3			1,1	0,9		
Mitjana	8,77		8,71	8,81	8,35	8,70	8,77	8,82	8,77	9,20
Desviació típica	1,29		1,25	1,30	1,72	1,50	1,17	1,28	1,01	0,95
Total mostra ponderada	600	100,0	210	390	34	141	183	106	77	54
Total mostra real	600	100,0	210	390	35	142	183	107	77	55

P17. b) El soroll ambiental (soroll de fons, altres converses, etc.)

	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
2	1	0,2	0,5					0,9		
3	1	0,2		0,3			0,5			
4	7	1,2	1,4	1,0		1,4	1,6	1,9		
5	16	2,6	3,3	2,1	8,6	0,7	2,2	3,8	2,5	1,8
6	23	3,9	3,8	3,9	2,9	6,4	3,3	1,9	3,8	1,8
7	38	6,3	4,3	7,2	14,3	7,1	7,7	2,8	5,1	1,8
8	129	21,5	23,3	20,6	20,0	24,8	23,5	16,0	25,3	12,7
9	180	30,0	31,4	29,4	31,4	26,2	27,9	36,8	35,4	27,3
10	192	32,1	29,5	33,5	20,0	32,6	30,1	32,1	26,6	54,5
Ns	12	2,1	2,4	2,1	2,9	0,7	3,3	3,8	1,3	
Mitjana	8,67		8,61	8,70	8,26	8,63	8,58	8,71	8,69	9,23
Desviació típica	1,40		1,46	1,36	1,47	1,35	1,44	1,56	1,20	1,10
Total mostra ponderada	600	100,0	210	388	35	141	183	106	79	55
Total mostra real	600	100,0	210	390	35	142	183	107	77	55

P17. c) La claredat dels missatges que es van escoltant (enregistrats)

	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
0	3	0,5	0,5	0,5			1,6			
3	2	0,3	0,5	0,3				0,9	1,3	
4	2	0,3	1,0			0,7	0,5			
5	9	1,6		2,3	2,9	0,7	1,6		3,8	1,9
6	24	3,9	4,3	3,6	8,8	4,3	3,8	2,8	2,6	1,9
7	46	7,7	7,6	8,0	11,8	12,1	6,0	3,7	9,0	3,7
8	127	21,1	24,8	19,3	23,5	20,7	24,2	21,5	19,2	13,0
9	183	30,5	30,0	30,8	23,5	30,0	30,8	28,0	37,2	33,3
10	196	32,6	30,0	33,9	29,4	31,4	29,1	41,1	25,6	44,4
Ns	8	1,3	1,4	1,3			2,2	1,9	1,3	1,9
Mitjana	8,69		8,65	8,71	8,44	8,66	8,55	8,97	8,58	9,09
Desviació típica	1,42		1,41	1,43	1,41	1,27	1,69	1,19	1,40	1,13
Total mostra ponderada	600	100,0	210	389	34	140	182	107	78	54
Total mostra real	600	100,0	210	390	35	142	183	107	77	55

P17. d) El nombre de transferències que li van fer entre operadors abans de resoldre-li la consulta

	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
0	2	0,4		0,5			0,5	1,0		
1	1	0,2		0,3	2,9					
2	9	1,4	1,0	1,5		2,8	0,5	2,9		
3	3	0,5		0,8	2,9	1,4				
4	5	0,9	1,4	0,5		1,4	1,1			
5	10	1,7	1,9	1,5	2,9	2,8	2,2	1,0		
6	21	3,6	2,4	4,1	5,9	2,8	2,7	4,8	5,1	1,8
7	63	10,6	9,5	11,3	17,6	10,6	10,4	7,6	12,8	7,3
8	129	21,6	28,1	18,3	17,6	21,3	22,4	22,9	26,9	14,5
9	174	29,1	27,1	30,2	32,4	27,0	32,2	24,8	34,6	23,6
10	164	27,3	25,2	28,4	14,7	28,4	25,7	30,5	19,2	45,5
Ns	16	2,7	2,9	2,6	2,9	1,4	1,6	4,8	1,3	7,3
Nc	1	0,2	0,5				0,5			
Mitjana	8,44		8,48	8,41	7,87	8,28	8,49	8,40	8,51	9,10
Desviació típica	1,67		1,46	1,77	1,97	1,89	1,53	1,90	1,11	1,08
Total mostra ponderada	600	100,0	210	388	34	141	183	105	78	55
Total mostra real	600	100,0	210	390	35	142	183	107	77	55

P17. e) El temps d'espera

	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
0	6	1,1	0,5	1,3	2,9	0,7	1,1	0,9	1,3	
1	1	0,2		0,3				0,9		
2	3	0,5		0,8		0,7	0,5			1,8
3	5	0,8	0,5	1,0		2,1	1,1			
4	13	2,2	3,8	1,3		2,8	1,6	1,9	3,8	
5	35	5,9	5,2	6,4	20,0	5,6	7,6	5,1	3,6	
6	51	8,6	9,4	8,2	5,7	14,1	5,4	8,4	9,0	5,5
7	75	12,5	15,6	10,8	11,4	13,4	13,0	11,2	12,8	12,7
8	153	25,6	25,9	25,4	37,1	24,6	25,5	25,2	24,4	25,5
9	143	23,8	18,9	26,2	17,1	20,4	24,5	27,1	30,8	18,2
10	106	17,6	19,3	16,7	2,9	15,5	17,4	22,4	11,5	32,7
Ns	6	1,0	0,9	1,0			1,6	1,9	1,3	
Nc	2	0,3		0,5	2,9		0,5			
Mitjana	7,86		7,87	7,85	7,09	7,59	7,88	8,23	7,80	8,37
Desviació típica	1,87		1,74	1,94	1,99	1,91	1,87	1,74	1,82	1,68
Total mostra ponderada	600	100,0	212	389	35	142	184	107	78	55
Total mostra real	600	100,0	210	390	35	142	183	107	77	55

P18. Després del missatge de benvinguda, li va resultar senzill formular de manera breu el motiu de la seva trucada?

	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
Sí	577	96,1	94,8	96,9	97,1	93,6	94,6	99,1	97,4	100,0
No	16	2,7	3,8	2,1	2,9	5,0	3,3	0,9	1,3	
No ho sap / No ho recorda	7	1,2	1,4	1,0		1,4	2,2		1,3	
Total mostra ponderada	600	100,0	211	389	34	141	184	107	78	55
Total mostra real	600	100,0	210	390	35	142	183	107	77	55

P19. Per què no li va resultar senzill?

	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
Base: No li va resultar senzill										
No em van entendre	6	37,3	25,0	50,0		57,1	33,3			
Dificultats per resumir la consulta	2	13,8		25,0		14,3	16,7			
Em sembla més fàcil el tracte personal	2	12,4	25,0					100,0	100,0	
Nc	6	36,5	50,0	25,0	100,0	28,6	50,0			
Total mostra ponderada	16	100,0	8	8	1	7	6	1	1	0
Total mostra real	16	100,0	8	8	1	7	6	1	1	

P20. Va tenir la sensació que l'informador/a que el/la va atendre immediatament després tenia clar el tipus de consulta que vostè volia fer?

	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
Sí	556	92,6	94,8	91,5	91,2	90,8	90,8	93,4	96,2	96,4
No	36	6,0	2,4	7,9	8,8	7,7	6,0	6,6	3,8	3,6
No ho sap / No ho recorda	8	1,4	2,9	0,5		1,4	3,3			
Total mostra ponderada	600	100,0	210	390	34	142	184	106	78	55
Total mostra real	600	100,0	210	390	35	142	183	107	77	55

P21. Va haver-hi alguna incidència durant la seva trucada, per exemple línies ocupades, es va tallar la comunicació, etc.?

	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
Sí	50	8,3	8,5	8,2	20,0	12,0	8,2	3,7	5,1	7,3
No	550	91,7	91,5	91,8	80,0	88,0	91,8	96,3	94,9	92,7
Total mostra ponderada	600	100,0	211	389	35	142	184	107	78	55
Total mostra real	600	100,0	210	390	35	142	183	107	77	55

P22. Quin tipus d'incidència?

	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
Base: Va haver-hi alguna incidència										
Línies ocupades/en espera	37	73,5	83,3	68,8	57,1	56,3	86,7	100,0	100,0	75,0
Es va tallar la trucada	9	18,0	11,1	21,9	42,9	31,3	6,7			
Altres	3	6,4	5,6	6,3		6,3	6,7			25,0
Ns/Nc	1	2,1		3,1		6,3				
Total mostra ponderada	50	100,0	18	32	7	16	15	4	4	4
Total mostra real	50	100,0	18	32	7	16	15	4	4	4

P23. Durant la seva trucada, li van oferir la possibilitat d'enviar-li la informació a través de correu electrònic o SMS?

	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
Sí	160	26,7	35,1	22,4	37,1	24,8	23,5	29,2	33,3	21,8
No	393	65,5	59,7	68,6	54,3	70,2	70,5	54,7	60,3	72,7
No ho sap / No ho recorda	46	7,7	5,2	9,0	8,6	5,0	6,0	16,0	6,4	5,5
Total mostra ponderada	600	100,0	211	389	35	141	183	106	78	55
Total mostra real	600	100,0	210	390	35	142	183	107	77	55

P24. Creu que hauria estat útil per vostè rebre la resposta a la seva consulta per correu electrònic o SMS (missatge al mòbil)?

Base: No li van oferir o no ho recorda	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
Si	195	44,3	49,3	42,2	31,8	53,8	50,7	44,0	30,8	25,6
No	240	54,7	48,5	57,4	63,6	45,3	47,9	56,0	69,2	74,4
Ns	4	0,9	2,2	0,3	4,5	0,9	1,4			
Total mostra ponderada	440	100,0	136	303	22	106	140	75	52	43
Total mostra real	437	100,0	136	301	22	106	139	75	51	43

P25. Creu que tornarà a utilitzar el 012?

Base: No li van oferir o no ho recorda	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
Si	574	95,6	95,2	95,9	91,2	98,6	95,1	96,3	94,9	92,7
No	6	1,0	1,0	1,0		0,7	1,6	0,9		1,8
Ns	20	3,4	3,8	3,1	8,8	0,7	3,3	2,8	5,1	5,5
Total mostra ponderada	600	100,0	210	389	34	141	183	107	78	55
Total mostra real	600	100,0	210	390	35	142	183	107	77	55

P26. Ha recomanat o recomanaria aquest servei a alguna altra persona?

Base: No li van oferir o no ho recorda	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
Si	569	94,8	93,3	95,6	100,0	95,0	94,0	97,2	91,0	94,5
No	23	3,9	4,8	3,3		5,0	4,9	1,9	3,8	3,6
Ns	8	1,3	1,9	1,0			1,1	0,9	5,1	1,8
Total mostra ponderada	600	100,0	210	390	34	141	184	106	78	55
Total mostra real	600	100,0	210	390	35	142	183	107	77	55

P27. Per què el recomanaria/no el recomanaria? (MÚLTIPLE)

	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
És útil i/o resolutiu	233	38,8	37,5	39,4	41,4	39,5	39,9	38,6	35,8	36,7
Per la rapidesa, comoditat i agilitat del servei	191	31,8	39,7	27,5	40,0	29,7	30,5	37,0	28,0	32,1
Disposen d'informació de molts àmbits i/o temàtiques	123	20,5	16,0	22,9	9,0	25,7	18,9	20,6	21,2	18,5
Pel tracte en l'atenció	36	6,0	4,1	7,1	9,1	6,2	1,8	5,6	5,1	20,0
És un bon servei (en general)	29	4,9	5,4	4,6	6,5	3,6	4,5	3,6	9,1	5,1
No em van solucionar res/no m'ha estat útil	13	2,2	0,5	3,1	0,0	2,2	1,2	2,9	6,1	0,0
És car/hauria de ser gratuït	6	1,0	0,5	1,3	0,0	0,0	2,3	0,0	0,0	3,6
Altres	16	2,7	3,6	2,2	5,4	2,1	3,3	0,9	2,8	1,7
Ns/Nc	16	2,7	3,8	2,1	0,0	2,2	4,9	1,0	2,6	2,0
Total mostra ponderada	600	100,0	211	389	34	141	184	107	78	55
Total mostra real	600	100,0	210	390	35	142	183	107	77	55

P28. En general, en quins aspectes creu que podria millorar el servei 012 d'atenció ciutadana?

	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
Diu aspectes a millorar	189	31,5	31,8	31,4	34,3	31,2	36,6	26,4	28,2	27,3
Creix que el servei 012 ja està prou bé com està	382	63,6	63,0	64,0	65,7	66,7	58,5	67,9	61,5	67,3
Ns/nc	30	4,9	5,2	4,6		2,1	4,9	5,7	10,3	5,5
Total mostra ponderada	600	100,0	211	389	35	141	183	106	78	55
Total mostra real	600	100,0	210	390	35	142	183	107	77	55

P28. En general, en quins aspectes creu que podria millorar el servei 012 d'atenció ciutadana? (MÚLTIPLE)

Base: Diu aspectes a millorar	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
Reduir temps d'espera/rapidesa en la resposta	46	24,5	28,7	22,1	34,6	32,4	23,5	24,4	15,0	13,5
Que sigui més barat/gratuït	35	18,4	12,6	21,5	9,5	18,4	10,7	18,3	28,7	46,0
Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència	34	18,1	10,8	22,0	7,6	17,0	20,3	14,6	19,1	25,9
Més coneixement de la temàtica/més formació	17	9,1	6,3	10,6	7,9	4,6	13,9	3,1	8,4	14,6
Menys transfers/més coordinació	12	6,5	5,7	6,9	0,0	11,8	4,2	3,9	9,4	0,0
Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc.	12	6,3	8,6	5,1	0,0	11,3	6,0	10,4	0,0	0,0
Menys informatitzat/Més personalitzat	11	5,9	9,3	4,1	17,4	2,1	4,4	14,7	5,1	0,0
Millorar els missatges enregistrats (claredat, so, etc.)	8	4,0	4,1	4,0	15,3	2,4	5,7	0,0	4,3	0,0
Donar a conèixer el servei i les seves competències	7	3,7	6,0	2,4	0,0	2,1	4,4	7,0	5,0	0,0
Oferir tràmits que no es fan	6	3,3	3,0	3,4	8,0	4,9	0,0	3,7	5,1	6,3
Altres	13	6,9	7,6	6,5	7,9	2,1	13,4	3,9	5,0	0,0
Ns/Nc	2	1,0	1,6	0,7	9,1	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0
Total mostra ponderada	189	100,0	67	122	11,7	43,7	67,1	28,5	21,7	15,0
Total mostra real	187	100,0	66	121	12	43	67	28	21	15

P29. Finalment, dels següents serveis d'atenció i informació ciutadana em podria dir si els coneix, si els ha utilitzat alguna vegada i com els valora? Per això farem servir una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens satisfet i el 10 equival a totalment

P29. Coneix: a) El portal Gencat.cat

	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
No el coneix	149	24,8	22,9	25,9	17,1	17,7	16,8	19,6	39,0	65,5
El coneix però no l'utilitza	116	19,4	22,9	17,4	20,0	17,0	18,5	22,4	22,1	20,0
El coneix i l'utilitza	335	55,8	54,3	56,7	62,9	65,2	64,7	57,9	39,0	14,5
Total mostra ponderada	600	100,0	210	390	35	141	184	107	77	55
Total mostra real	600	100,0	210	390	35	142	183	107	77	55

P29. Valoració: a) El portal Gencat.cat

Base: El coneix	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
0	4	1,0	0,6	1,0			1,3	2,3		
3	4	0,9		1,4		1,7		2,3		
4	7	1,6	2,5	1,0		3,4	0,7	1,2	2,1	
5	24	5,3	6,2	4,5	3,4	3,4	9,2	3,5	4,3	
6	23	5,1	6,8	4,2	10,3	1,7	8,6	3,5		5,3
7	72	15,9	18,5	14,6	10,3	22,2	13,8	15,1	14,9	5,3
8	115	25,4	19,1	29,2	41,4	19,7	30,3	20,9	23,4	26,3
9	59	13,1	13,0	13,2	3,4	22,2	7,9	11,6	23,4	
10	45	10,0	8,0	11,1	17,2	10,3	9,2	12,8	2,1	10,5
Ns	97	21,4	24,7	19,8	13,8	14,5	19,1	26,7	29,8	52,6
Nc	1	0,2	0,6			0,9				
Mitjana	7,65		7,49	7,73	7,95	7,82	7,44	7,54	7,84	8,09
Desviació típica	1,75		1,70	1,77	1,35	1,64	1,77	2,21	1,34	1,31
Total mostra ponderada	451	100,0	162	288	29	117	152	86	47	19
Total mostra real	449	100,0	161	288	29	116	152	86	46	19

P29. Coneix: b) L'Oficina Virtual de Tràmits (OVT)

No el coneix	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
No el coneix	355	59,1	57,3	60,2	79,4	51,1	54,3	54,2	67,1	83,6
El coneix però no l'utilitza	125	20,8	20,9	20,8	2,9	23,4	25,5	27,1	11,4	10,9
El coneix i l'utilitza	120	20,1	21,8	19,0	17,6	25,5	20,1	18,7	21,5	5,5
Total mostra ponderada	600	100,0	211	389	34	141	184	107	79	55
Total mostra real	600	100,0	210	390	35	142	183	107	77	55

P29. Valoració: b) L'Oficina Virtual de Tràmits (OVT)

Base: El coneix	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
0	1	0,4		0,6		1,4				
2	1	0,5		0,6					4,0	
3	1	0,5		0,6		1,4				
4	2	0,9		1,3	14,3	1,4				
5	7	2,9	3,4	2,6		1,4	6,0		4,0	
6	18	7,2	10,2	5,2	14,3	2,9	7,2	8,2	8,0	11,1
7	23	9,3	11,4	8,4		8,7	10,8	8,2	12,0	
8	36	14,7	15,9	14,2	28,6	18,8	12,0	14,3	12,0	11,1
9	21	8,7	8,0	9,0	14,3	8,7	4,8	6,1	28,0	
10	16	6,5	4,5	7,7	14,3	8,7	4,8	8,2		11,1
Ns	115	47,1	44,3	49,0	14,3	43,5	53,0	55,1	32,0	66,7
Nc	3	1,3	2,3	0,6		2,9	1,2			
Mitjana	7,56		7,54	7,57	7,49	7,64	7,34	7,94	7,43	7,99
Desviació típica	1,76		1,36	1,98	2,25	2,10	1,48	1,37	1,95	1,97
Total mostra ponderada	245	100,0	88	155	7	69	83	49	25	9
Total mostra real	243	100,0	89	154	7	69	83	49	25	9

P29. Coneix: c) El gencat.mobi (serveis de gencat per a mòbils amb connexió a Internet)

	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
No el coneix	512	85,3	84,3	85,9	88,2	81,6	89,1	80,2	80,8	96,4
El coneix però no l'utilitza	75	12,5	12,9	12,3	8,8	16,3	9,2	16,0	16,7	3,6
El coneix i l'utilitza	13	2,2	2,9	1,8	2,9	2,1	1,6	3,8	2,6	.
Total mostra ponderada	600	100,0	210	390	34	141	184	106	78	55
Total mostra real	600	100,0	210	390	35	142	183	107	77	55

P29. Valoració: c) El gencat.mobi (serveis de gencat per a mòbils amb connexió a Internet)

Base: El coneix	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
4	3	3,5		5,5	25,0		10,5			
5	1	1,2	3,0					4,8		
6	1	1,2	3,0			3,8				
7	2	2,1	6,1			7,7				
8	6	7,1	6,1	7,3		3,8	5,3	9,5	13,3	
9	7	8,2	9,1	7,3	25,0	7,7	5,3	4,8	13,3	
10	3	3,1	3,0	3,6	25,0		5,3	4,8		
Ns	64	72,2	69,7	74,5	25,0	73,1	73,7	76,2	73,3	100,0
Nc	1	1,2		1,8		3,8				
Mitjana	7,71		7,80	7,63	7,68	7,70	6,83	7,95	8,49	.
Desviació típica	1,91		1,54	2,22	3,28	1,22	2,85	1,84	0,57	.
Total mostra ponderada	88	100,0	33	55	4	26	19	21	15	2
Total mostra real	87	100,0	33	54	4	26	19	21	15	2

P29. Coneix: d) La presència de la Generalitat a les xarxes socials

	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
No el coneix	413	68,8	70,5	67,9	62,9	70,2	68,3	69,8	61,5	80,0
El coneix però no l'utilitza	108	18,0	16,7	18,7	22,9	17,0	15,8	20,8	21,8	12,7
El coneix i l'utilitza	79	13,2	12,9	13,3	14,3	12,8	15,8	9,4	16,7	7,3
Total mostra ponderada	600	100,0	210	390	35	141	183	106	78	55
Total mostra real	600	100,0	210	390	35	142	183	107	77	55

P29. Valoració: d) La presència de la Generalitat a les xarxes socials

Base: El coneix	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
1	1	0,5	1,6			2,4				
2	1	0,5	1,6				1,7			
4	2	1,1	1,6	0,8		4,8				
5	9	4,8	3,2	5,6	15,4	2,4	3,4	6,3	3,4	9,1
6	11	5,8	6,5	5,6	7,7	7,1	8,6	3,1	3,4	
7	15	7,8	11,3	6,4		4,8	12,1	6,3	6,9	9,1
8	26	14,0	9,7	16,0	15,4	19,0	10,3	15,6	17,2	
9	16	8,8	9,7	8,0	7,7	4,8	8,6	6,3	13,8	18,2
10	12	6,5	3,2	8,0	7,7	7,1	6,9	6,3	3,4	9,1
Ns	93	49,8	51,6	48,8	46,2	47,6	46,6	56,3	51,7	54,5
Nc	1	0,6		0,8			1,7			
Mitjana	7,54		7,16	7,72	7,28	7,18	7,52	7,72	7,92	7,98
Desviació típica	1,79		2,08	1,62	1,99	2,20	1,75	1,57	1,35	2,01
Total mostra ponderada	187	100,0	62	125	13	42	58	32	29	11
Total mostra real	185	100,0	62	123	13	42	58	32	29	11

P30. Sexe

	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
Home	211	35,1	.	.	32,4	28,4	35,3	36,8	42,3	40,0
Dona	389	64,9	.	.	67,6	71,6	64,7	63,2	57,7	60,0
Total mostra ponderada	600	100,0	.	.	34	141	184	106	78	55
Total mostra real	600	100,0	.	.	35	142	183	107	77	55

P31. Edat

	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
Fins a 25 anys	34	5,7	5,2	5,9
De 25 a 34	141	23,6	19,0	26,0
De 35 a 44	184	30,6	30,8	30,7
De 45 a 54	107	17,8	18,5	17,3
De 55 a 64	78	13,0	15,6	11,6
65 o més	55	9,1	10,4	8,5
Ns/Nc	1	0,2	0,5	0,0
Total mostra ponderada	600	100,0	211	388
Total mostra real	600	100,0	210	390

32. I a on va néixer?

	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
Catalunya	447	74,5	73,8	75,1	73,5	78,2	77,7	68,9	65,4	80,0
Altres comunitats autònomes	85	14,1	14,8	13,6		6,3	9,2	22,6	29,5	18,2
Unió Europea	12	2,0	3,3	1,3		2,8	3,3	1,9		
Resta del món	57	9,4	8,1	10,0	26,5	12,7	9,8	6,6	5,1	1,8
Total mostra ponderada	600	100,0	210	389	34	142	184	106	78	55
Total mostra real	600	100,0	210	390	35	142	183	107	77	55

P33. Em podria dir amb quina llengua parla habitualment?

	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
Català	296	49,3	51,2	48,3	20,0	39,7	48,9	48,6	64,1	76,4
Castellà	199	33,2	27,0	36,5	51,4	39,0	35,9	32,7	23,1	12,7
Ambdues per igual	100	16,7	20,4	14,7	25,7	20,6	14,1	17,8	12,8	10,9
Altres (anotar)	5	0,8	1,4	0,5	2,9	0,7	1,1	0,9		
Total mostra ponderada	600	100,0	211	389	35	141	184	107	78	55
Total mostra real	600	100,0	210	390	35	142	183	107	77	55

P34. Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?

	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
Sense estudis	2	0,3	0,5	0,3		0,7	0,5			
Estudis primaris no acabats, Programa de Garantia Social (PGS)	11	1,9	1,0	2,3	5,7			2,8	2,6	7,1
Estudis primaris acabats: ESO, EGB, FP-1, Batxiller elementa	182	30,3	30,5	30,3	48,6	34,0	19,7	25,2	33,3	53,6
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Mòdul professional 2 i 3, Batxi	201	33,5	27,1	37,0	25,7	29,8	38,8	41,1	33,3	16,1
Universitari grau mig o primer cicle	85	14,2	13,3	14,7	11,4	15,6	17,5	11,2	14,1	7,1
Universitari grau superior o segon o tercer cicle	115	19,1	26,2	15,2	8,6	19,1	23,0	18,7	16,7	16,1
Ns	1	0,2	0,5				0,5			
Nc	3	0,5	1,0	0,3		0,7		0,9		
Total mostra ponderada	600	100,0	210	389	34	142	184	107	78	55
Total mostra real	600	100,0	210	390	35	142	183	107	77	55

P35. A quina de les següents situacions laborals es troba vostè actualment?

	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
Empresari o professional amb assalariats	34	5,7	10,0	3,3	2,9	4,9	4,9	8,4	10,3	
Professional o treballador autònom (s/assalariats)	57	9,5	15,6	6,4	2,9	9,2	11,4	11,2	10,3	5,5
Assalariat indefinit	223	37,2	37,4	36,9	11,8	40,8	50,0	44,9	24,4	3,6
Assalariat eventual o interí	40	6,6	8,5	5,6	23,5	9,2	6,5	3,7	3,8	
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o n	1	0,1		0,3		0,7				
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	68	11,3	14,2	9,7			0,5	2,8	25,6	80,0
Aturat i ha treballat abans	112	18,7	10,4	23,1	20,6	28,9	17,9	20,6	11,5	
Pensionista (abans no ha treballat)	3	0,5	0,5	0,5				0,9	1,3	1,8
Aturat i busca primera feina	12	1,9	1,4	2,1	5,9	1,4	1,6	2,8	1,3	
Estudiant	12	1,9	1,4	2,3	26,5	0,7				1,8
Tasques de la llar	30	5,0		7,7	5,9	4,2	3,8	3,7	10,3	5,5
Altres	7	1,2		1,8			2,2	0,9	1,3	1,8
Ns	1	0,2	0,5				0,5			
Nc	1	0,2		0,3			0,5			
Total mostra ponderada	600	100,0	211	390	34	142	184	107	78	55
Total mostra real	600	100,0	210	390	35	142	183	107	77	55

P35.1 Sector treballa

Base: Treballa	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
Sector públic (administració o empresa pública)	68	19,3	13,3	23,5	35,7	17,4	20,1	18,1	21,1	
Sector privat	284	79,9	86,7	75,0	64,3	81,5	78,4	81,9	78,9	100,0
Organització privada sense afany de lucre (ONG)	1	0,3		0,5			0,7			
Nc	2	0,6		1,0		1,1	0,7			
Total mostra ponderada	355	100,0	150	204	14	92	134	72	38	5
Total mostra real	353	100,0	150	203	14	92	132	72	37	5

P35.2 Branca d'activitat

Base: Treballa	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
Agrari	6	1,6	4,0			1,1	0,7	1,4	5,3	20,0
Indústria	44	12,3	21,2	5,9	14,3	5,5	13,4	18,1	13,2	
Serveis	279	78,4	64,2	88,8	71,4	83,5	76,9	79,2	76,3	60,0
Construcció	24	6,8	9,9	4,4	14,3	7,7	8,2	1,4	5,3	20,0
Ns	1	0,3	0,7			1,1				
Nc	2	0,6		1,0		1,1	0,7			
Total mostra ponderada	355	100,0	151	205	14	91	134	72	38	5
Total mostra real	353	100,0	150	203	14	92	132	72	37	5

P36. Comarca de residència

Comarca	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
Alt Camp	8	1,4	1,4	1,3		1,4	2,2	0,9	1,3	
Alt Empordà	9	1,4	1,0	1,8		2,8	1,1	2,8		
Alt Penedès	11	1,8	1,0	2,3		1,4	2,7	2,8	1,3	
Alta Ribagorça	1	0,1	0,5					0,9		
Anoia	12	2,0	1,9	2,1	2,9	1,4	2,7	0,9	1,3	3,7
Bages	17	2,8	1,0	3,9	5,7	4,3	2,2	2,8	2,6	1,9
Baix Camp	10	1,7	2,4	1,3	5,7	2,1	1,6	1,9		
Baix Ebre	4	0,7	1,0	0,5		0,7		2,8		
Baix Empordà	10	1,7	1,0	2,1	2,9	1,4	1,6		2,6	3,7
Baix Llobregat	52	8,7	5,7	10,3	8,6	9,9	4,9	13,9	10,4	5,6
Baix Penedès	4	0,7	1,4	0,3		0,7	1,1		1,3	
Barcelonès	45	7,5	6,2	8,2	17,1	7,1	6,0	7,4	6,5	9,3
Barcelona ciutat	144	24,0	27,1	22,4	20,0	16,3	20,8	22,2	31,2	51,9
Berguedà	2	0,3	1,0			0,7			1,3	
Conca de Barberà	2	0,4		0,5				0,9	1,3	
Garraf	17	2,9	2,9	2,8		5,7	3,8		2,6	
Garrigues	1	0,2		0,3		0,7				
Garrotxa	2	0,4	0,5	0,3			0,5	0,9		
Gironès	8	1,3	1,4	1,3	2,9	1,4	1,1	0,9	2,6	
Maresme	45	7,5	4,8	9,0	5,7	8,5	8,2	8,3	6,5	3,7
Montsià	2	0,4	0,5	0,3			1,1			
Noguera	3	0,5		0,8		0,7	1,1			
Osona	17	2,9	4,3	2,1	2,9	1,4	4,4	0,9	5,2	1,9
Pla de l'Estany	3	0,5	1,0	0,3		1,4	0,5			
Pla d'Urgell	2	0,3	1,0		2,9		0,5			
Priorat	1	0,2		0,3					1,3	
Ribera d'Ebre	3	0,5	1,0	0,3			0,5	0,9	1,3	
Ripollès	4	0,7	0,5	0,8		0,7	0,5	1,9		
Segarra	1	0,2		0,3						1,9
Segrià	12	2,0	2,4	1,8	2,9	2,8	1,1	3,7		1,9
Selva	14	2,3	1,0	3,1		1,4	3,8	4,6		
Tarragonès	16	2,7	3,8	2,1		1,4	4,4	3,7	2,6	
Urgell	4	0,7	1,0	0,5	5,7	0,7			1,3	
Vall d'Aran	1	0,1		0,3						
Vallès Occidental	64	10,6	11,9	9,8	11,4	12,8	13,1	7,4	7,8	5,6
Vallès Oriental	40	6,6	8,1	5,9	2,9	8,5	7,1	4,6	5,2	9,3
Fora de Catalunya	4	0,7	1,0	0,5				1,9	1,3	
Nc	4	0,7	1,0	0,5		0,7	1,1		1,3	
Total mostra ponderada	600	100,0	210	388	35	141	183	108	77	54
Total mostra real	600	100,0	210	390	35	142	183	107	77	55

P36. Districte municipal Barcelona

Base: Resideixen a Barcelona ciutat	Total		Sexe		Edat					
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o més
Ciutat Vella	7	4,6	7,0	3,4	14,3	4,2	5,4	4,2	4,2	3,4
Eixample	31	21,4	17,5	23,9	28,6	20,8	27,0	20,8	12,5	20,7
Sants-Montjuïc	11	7,5	5,3	9,1		12,5	5,4	16,7	4,2	3,4
Les Corts	14	9,7	7,0	11,4		8,3	2,7	4,2	29,2	10,3
Sarrià - Sant Gervasi	11	7,9	8,8	6,8		12,5	8,1	8,3	4,2	6,9
Gràcia	13	8,9	12,3	6,8	14,3	4,2	10,8	8,3	8,3	10,3
Horta-Guinardó	12	8,2	8,8	8,0	14,3	4,2	5,4	4,2	4,2	20,7
Nou Barris	6	4,2	5,3	3,4		12,5		12,5		
Sant Andreu	12	8,4	10,5	6,8		8,3	10,8	8,3	8,3	6,9
Sant Martí	27	18,6	17,5	19,3	28,6	8,3	24,3	12,5	25,0	17,2
Nc	1	0,7		1,1		4,2				
Total mostra ponderada	144	100,0	57	88	7	24	37	24	24	29
Total mostra real	145	100,0	57	88	7	24	37	24	24	29