



Avaluació de la satisfacció de les persones usuàries del servei d'atenció telefònica 012 (2012)

Univers

Persones que han trucat al 012 durant els mesos de maig a octubre de 2012 i que han acceptat deixar les seves dades perquè se'ls pugui trucar, posteriorment, per fer l'enquesta sobre el servei.

Mètode de recollida de la informació

Entrevistes telefòniques assistides per ordinador (CATI).

Grandària de la mostra

600 entrevistes vàlides, 100 per mes (captures dels mesos de maig a octubre).

Tipus de mostreig

Selecció aleatòria a partir del llistat facilitat pel 012. La distribució s'ha controlat per dies de la setmana i franges horàries.

Les dades que es presenten a continuació han estat reequilibrades d'acord amb el número real de trucades ateses de cada mes.

Data del treball de camp

De l'11 al 15 de juny, de l'11 al 13 de juliol, del 27 al 30 d'agost, del 5 al 12 de setembre, del 8 al 17 d'octubre i del 12 al 16 de novembre de 2012.

Realització del treball de camp

Block de Ideas

Avaluació de la satisfacció de les persones usuàries del servei d'atenció telefònica 012 (2012)

P1. En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?

	Freqüència	Percentatge
Català	341	56,9
Castellà	238	39,7
Indiferent/Ns/Nc (continuar en català)	21	3,4
Total	600	100,0

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

	Freqüència	Percentatge
Menys de tres mesos	29	4,9
Entre tres i 6 mesos	13	2,2
Entre 6 i 12 mesos	9	1,4
Entre 1 i 2 anys	45	7,5
Més de 2 anys	499	83,2
Ns	4	0,7
Total	600	100,0

P3. Com va conèixer aquest servei? (ESPONTÀNIA I MÚLTIPLE)

	Freqüència	Percentatge
Per la televisió	227	37,9
Familiar o amic	135	22,5
A la premsa	67	11,2
Internet	59	9,8
Per la ràdio	38	6,3
Feina / estudis	36	6,0
Algun altre servei telefònic	22	3,6
Oficines de treball	13	2,2
Revista de la Generalitat	7	1,2
Serveis socials	7	1,1
Altres	41	6,8
Ns	52	8,7
Total	600	100,0

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

	Freqüència	Percentatge
0	2	0,3
2	2	0,3
3	3	0,5
4	3	0,5
5	12	2,0
6	15	2,6
7	59	9,8
8	188	31,4
9	141	23,5
10	173	28,8
Ns	2	0,3
Mitjana	8,51	
Desviació típica	1,44	
Total	600	100,0

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		
	Frequència	Percentatge
5	6	1,1
6	9	1,5
7	25	4,1
8	78	13,0
9	142	23,7
10	335	55,9
Ns	5	0,8
Mitjana	9,26	
Desviació típica	1,05	
Total	600	100,0

P5. b) Amabilitat		
	Frequència	Percentatge
5	4	0,7
6	8	1,3
7	17	2,8
8	70	11,7
9	139	23,1
10	357	59,5
Ns	5	0,8
Mitjana	9,36	
Desviació típica	0,97	
Total	600	100,0

P5. c) Professionalitat		
	Frequència	Percentatge
5	3	0,5
6	3	0,5
7	14	2,3
8	72	11,9
9	149	24,9
10	354	59,0
Ns	5	0,8
Mitjana	9,39	
Desviació típica	0,88	
Total	600	100,0

P5. d) Adequació de la resposta

	Frequència	Percentatge
4	1	0,2
5	3	0,5
6	4	0,6
7	15	2,5
8	78	13,0
9	144	24,0
10	350	58,3
Ns	5	0,8
Mitjana	9,35	
Desviació típica	0,94	
Total	600	100,0

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

	Frequència	Percentatge
5	2	0,3
6	4	0,6
7	19	3,1
8	72	12,0
9	138	23,1
10	359	59,8
Ns	6	1,0
Mitjana	9,39	
Desviació típica	0,90	
Total	600	100,0

P5. f) L'interès per resoldre la consulta

	Frequència	Percentatge
5	6	1,1
6	5	0,8
7	16	2,7
8	79	13,2
9	136	22,6
10	353	58,8
Ns	5	0,8
Mitjana	9,34	
Desviació típica	0,98	
Total	600	100,0

P5. g) El coneixement sobre el tipus de consulta

	Frequència	Percentatge
5	4	0,7
6	6	1,0
7	17	2,8
8	85	14,1
9	148	24,7
10	335	55,8
Ns	5	0,8
Mitjana	9,30	
Desviació típica	0,96	
Total	600	100,0

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

	Frequència	Percentatge
1	1	0,2
2	1	0,2
3	3	0,5
4	8	1,3
5	14	2,4
6	37	6,1
7	53	8,8
8	167	27,8
9	140	23,3
10	174	29,1
Ns	2	0,3
Mitjana	8,43	
Desviació típica	1,50	
Total	600	100,0

P6. b) Amabilitat

	Frequència	Percentatge
0	1	0,1
2	1	0,2
4	4	0,7
5	4	0,7
6	8	1,4
7	47	7,8
8	145	24,1

9	163	27,2
10	225	37,5
Ns	2	0,3
Mitjana	8,85	
Desviació típica	1,23	
Total	600	100,0

P6. c) Professionalitat

	Frequència	Percentatge
0	1	0,2
2	2	0,3
4	2	0,3
5	10	1,7
6	10	1,7
7	58	9,7
8	156	25,9
9	155	25,8
10	203	33,9
Ns	3	0,5
Mitjana	8,71	
Desviació típica	1,32	
Total	600	100,0

P6. d) Adequació de la resposta

	Frequència	Percentatge
0	4	0,7
2	1	0,2
3	2	0,4
4	7	1,1
5	15	2,6
6	21	3,5
7	59	9,8
8	150	25,0
9	147	24,5
10	191	31,8
Ns	3	0,5
Mitjana	8,51	
Desviació típica	1,59	
Total	600	100,0

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

	Frequència	Percentatge
2	1	0,2
4	1	0,1
5	7	1,2
6	13	2,1
7	46	7,6
8	152	25,4
9	160	26,7
10	219	36,4
Ns	2	0,3
Mitjana	8,83	
Desviació típica	1,18	
Total	600	100,0

P6. f) L'interès per resoldre la consulta

	Frequència	Percentatge
0	3	0,5
1	1	0,2
2	1	0,2
3	2	0,4

4	1	0,1
5	12	2,0
6	21	3,5
7	63	10,4
8	148	24,6
9	143	23,8
10	202	33,6
Ns	4	0,6
Mitjana	8,59	
Desviació típica	1,51	
Total	600	100,0

P6. g) El coneixement sobre el tipus de consulta

	Frequència	Percentatge
0	3	0,5
2	2	0,3
3	4	0,7
4	4	0,7
5	16	2,7
6	34	5,6
7	57	9,5
8	151	25,1
9	141	23,5
10	185	30,9
Ns	3	0,5
Mitjana	8,44	
Desviació típica	1,61	
Total	600	100,0

P7. Vostè coneix l'horari d'atenció del 012? Em podria dir quin és?

	Frequència	Percentatge
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	181	30,2
Sí, diu altres franges horàries	65	10,8
No, no el coneix	353	58,8
Ns	1	0,1
Total	600	100,0

P8. Aproximament, amb quina freqüència truca al 012?

	Frequència	Percentatge
Diàriament o pràcticament diàriament	6	1,0
Almenys una vegada a la setmana	14	2,4
Almenys una vegada al mes	107	17,9
Amb menor freqüència (menys d'una vegada al mes)	472	78,7
Ns	0	0,0
Total	600	100,0

P9. I vostè acostuma a trucar...

	Frequència	Percentatge
Al matí	226	37,7
A la tarda	53	8,9
A la nit	9	1,5
Indiferent	306	51,0
Ns	6	1,0
Total	600	100,0

P10. Vostè el 012 l'utilitza...

	Frequència	Percentatge
Només (o gairebé) els dies laborals	348	58,1
Només (o gairebé) els caps de setmana	16	2,7
Indiferent	228	38,0
Ns	7	1,2
Total	600	100,0

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

	Frequència	Percentatge
Només una vegada	416	69,3
2 o 3 vegades	150	24,9
4 o 5 vegades	12	1,9
Més de 5 vegades	16	2,6
Ns	7	1,2
Total	600	100,0

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

Base: Ha trucat més d'una vegada	Frequència	Percentatge
Pel mateix tema	102	57,4
Per un tema diferent	75	42,6
Total	177	100,0

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	Frequència	Percentatge
El 1r cop la inf. no era prou completa/em van sorgir dubtes	40	38,9
Per saber l'estat d'un tràmit/expedient	18	17,6
Per la cèdula d'habitabilitat	15	15,2
Pel tiquet de pesca	15	14,3
Permis de residència	3	3,1
Quan vaig trucar el 1r cop em faltava informació	3	3,1
Altres	8	7,8
Total	102	100,0

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

	Frequència	Percentatge
Sí, ho sap i ha fet algun tràmit	132	22,0
Sí, sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	168	28,1
No, no sap que es poden fer tràmits	300	49,9
Ns	0	0,0
Total	600	100,0

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

	Frequència	Percentatge
Sol·licitar informació sobre serveis i actuacions	407	67,8
Fer un tràmit	97	16,2
Demandar una adreça i/o telèfon	73	12,2
Per una urgència/emergència/denúncia	16	2,7
Formular una queixa	12	2,0
Altres	1	0,2
Ns	11	1,8
Total	600	100,0

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

	Frequència	Percentatge
De caràcter personal	83	13,8
Relacionat amb l'empresa	517	86,2
Total	600	100,0

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

	Frequència	Percentatge
Si	530	88,4
No	68	11,3
Ns	2	0,3
Total	600	100,0

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

	Frequència	Percentatge
2	1	0,2
4	3	0,5
5	9	1,5
6	10	1,6
7	54	9,0
8	170	28,3
9	189	31,6
10	163	27,2
Ns	1	0,1
Mitjana	8,66	
Desviació típica	1,19	
Total	600	100,0

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

	Frequència	Percentatge
2	1	0,2
4	5	0,9
5	7	1,2
6	19	3,2
7	44	7,3
8	161	26,9
9	194	32,4
10	158	26,4
Ns	9	1,5
Mitjana	8,64	
Desviació típica	1,23	
Total	600	100,0

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

	Frequència	Percentatge
0	1	0,1
2	3	0,5
3	3	0,5
4	2	0,3
5	5	0,8
6	19	3,2
7	51	8,5
8	167	27,8
9	191	31,8
10	152	25,4
Ns	6	1,1
Mitjana	8,58	
Desviació típica	1,32	
Total	600	100,0

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

	Frequència	Percentatge
0	1	0,2
2	2	0,3
3	2	0,3
4	5	0,9
5	15	2,5
6	25	4,2
7	52	8,6
8	166	27,6
9	183	30,5
10	143	23,9
Ns	6	1,1
Mitjana	8,46	
Desviació típica	1,42	
Total	600	100,0

P17. e) El temps d'espera

	Frequència	Percentatge
1	1	0,2
2	4	0,7
3	5	0,9
4	9	1,5
5	27	4,5
6	59	9,8
7	107	17,8
8	138	23,1
9	128	21,3
10	117	19,5
Ns	5	0,8
Mitjana	7,93	
Desviació típica	1,67	
Total	600	100,0

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

	Frequència	Percentatge
Sí	585	97,5
No	15	2,5
Total	600	100,0

P19. Per què no li va resultar senzill? (ESPONTÀNIA)

Base: No li va resultar senzill	Frequència	Percentatge
Dificultats per resumir la consulta	9	59,7
No em van entendre	3	19,6
Em sembla més fàcil el tracte personal	1	7,1
Altres	2	13,6
Total	15	100,0

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?

	Frequència	Percentatge
Sí	555	92,5
No	40	6,7
No ho sap / No ho recorda	5	0,8
Total	600	100,0

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

	Frequència	Percentatge
Sí	40	6,6
No	560	93,4
Total	600	100,0

P22. Quin tipus d'incidència?

Base: Va haver-hi alguna incidència	Frequència	Percentatge
Línies ocupades/en espera	27	68,4
Es va tallar la trucada	7	18,6
Altres	5	13,0
Total	40	100,0

P23. Durant la seva trucada, li van oferir la possibilitat de trucar-lo més tard per resoldre-li i/o fer seguiment de la seva consulta?

	Frequència	Percentatge
Sí	85	14,2
No	483	80,5
No ho sap/No contesta	32	5,3

Total	600	100,0
-------	-----	-------

P23.2. El temps d'espera fins que el/la van trucar li va causar alguna molèstia?

Base: Li han ofert trucar-lo/la més tard	Freqüència	Percentatge
Sí	4	4,3
No, no em va causar molèsties	61	72,3
No, no em van tornar a trucar	17	19,6
No ho sap/No contesta	3	3,8
Total	85	100,0

P23.3. Li va semblar que van trigar molt a trucar-lo/la per intentar donar-li una resposta?

Base: El/la van trucar més tard	Freqüència	Percentatge
Sí	5	7,3
No	61	89,3
No ho sap/No contesta	2	3,4
Total	68	100,0

P24. Durant la seva trucada, li van oferir la possibilitat d'enviar-li la informació a través de correu electrònic o SMS?

	Freqüència	Percentatge
Sí	168	28,1
No	402	66,9
No ho sap / No ho recorda	30	5,0
Total	600	100,0

P24.2. 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	Freqüència	Percentatge
Sí	193	44,7
No	228	53,0
Ns	10	2,3
Total	432	100,0

P24.3. En situacions puntuals, li suposaria algun inconvenient ser atès/a a través d'una locució automàtica?

	Freqüència	Percentatge
Sí	284	75,2
No	89	23,5
Ns	5	1,3
Total	378	100,0

P24.4. Per què sí?

	Freqüència	Percentatge
Prefereix una persona	152	53,5
No li agrada (sense especificar)	70	24,6
La locució no funciona del tot bé/No l'entendria/És incòmode	37	13,1
No serveis per consultes complexes/específiques	16	5,8
Altres	5	1,9
No contesta	3	1,2
Total	284	100,0

P25. Creu que tornarà a utilitzar el 012?

	Freqüència	Percentatge
Sí	579	96,5
No	8	1,4
Ns	13	2,2
Total	600	100,0

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

	Freqüència	Percentatge
Sí	562	93,6

No	30	5,1
Ns	8	1,3
Total	600	100,0

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

	Frequència	Percentatge
Es útil i/o resolutiu	327	54,5
Per la rapidesa, comoditat i agilitat del servei	197	32,9
Disposen d'informació de molts àmbits i/o temàtiques	72	12,0
Pel tracte en l'atenció	42	7,0
És un bon servei (en general)	20	3,3
No em van solucionar res/no m'ha estat útil	11	1,8
És car/hauria de ser gratuït	1	0,2
Altres	2	0,7
Ns/Nc	5	0,8
Total	600	100,0

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

	Frequència	Percentatge
Diu aspectes a millorar	186	31,0
Creu que el servei 012 ja està prou bé com està	385	64,2
Ns/Nc	29	4,8
Total	600	100,0

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

Base: Diu aspectes a millorar	Freqüència	Percentatge
Reduir temps d'espera/rapidesa en la resposta	48	25,6
Que sigui més barat/gratuit	42	22,6
Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència	25	13,3
Més coneixement de la temàtica/més formació	17	9,4
Menys informatitzat/Més personalitzat	15	8,3
Menys transfers/més coordinació	9	4,6
Millorar el so	8	4,5
Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc.	7	3,9
Oferir tràmits que no es fan	5	2,9
Donar a conèixer el servei i les seves competències	4	2,2
Ampliar l'horari	4	2,1
Millorar els missatges enregistrats (claredat, so, etc.)	1	0,6
Altres	9	5,1
Ns/Nc	3	1,7
Total	186	100,0

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 satisfet.

P29. Coneix: a) El portal Gencat.cat

	Freqüència	Percentatge
No el coneix	172	28,7
El coneix però no l'utilitza	103	17,1
El coneix i l'utilitza	325	54,2
Total	600	100,0

P29. Valoració: a) El portal Gencat.cat

Base: El coneix	Freqüència	Percentatge
0	1	0,2
2	4	1,0
3	2	0,5
4	4	1,0
5	27	6,4
6	49	11,5
7	67	15,5
8	91	21,3
9	56	13,1
10	44	10,2
Ns	82	19,2
Mitjana	7,52	
Desviació típica	1,71	
Total	428	100,0

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

	Freqüència	Percentatge
No el coneix	351	58,5
El coneix però no l'utilitza	116	19,3
El coneix i l'utilitza	133	22,1
Total	600	100,0

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

Base: El coneix	Freqüència	Percentatge
2	1	0,4
3	3	1,2
4	4	1,7
5	9	3,5
6	16	6,3
7	28	11,1
8	48	19,4
9	23	9,4
10	18	7,0
Ns	99	39,9
Mitjana	7,56	
Desviació típica	1,67	
Total	249	100,0

P29. Coneix: c) Aplicacions de la Generalitat per a mòbils

	Freqüència	Percentatge
No el coneix	506	84,3
El coneix però no l'utilitza	76	12,7
El coneix i l'utilitza	18	2,9
Total	600	100,0

P29. Valoració: c) Aplicacions de la Generalitat per a mòbils

Base: El coneix	Freqüència	Percentatge
5	3	3,1
6	4	4,4
7	4	4,3
8	9	9,6
9	3	2,9
10	8	8,9
Ns	63	66,8
Mitjana	7,95	
Desviació típica	1,66	
Total	94	100,0

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

	Freqüència	Percentatge
No el coneix	504	84,0
El coneix però no l'utilitza	83	13,8
El coneix i l'utilitza	13	2,1
Total	600	100,0

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

Base: El coneix	Freqüència	Percentatge
4	1	1,2
5	5	5,3
6	2	2,0
7	6	6,5
8	12	12,7
9	3	3,0
10	5	5,7
Ns	61	63,6
Mitjana	7,54	
Desviació típica	1,68	
Total	96	100,0

P30. Sexe

	Freqüència	Percentatge
Home	196	32,7
Dona	404	67,3
Total	600	100,0

P31. Edat

	Freqüència	Percentatge
Fins a 25 anys	31	5,2
De 25 a 34	150	24,9
De 35 a 44	176	29,3
De 45 a 54	124	20,7
De 55 a 64	65	10,9
65 o més	54	9,0
Total	600	100,0

32. I a on va néixer?

	Freqüència	Percentatge
Catalunya	446	74,3
Altres comunitats autònomes	82	13,6
Unió Europea	6	1,0
Resta del món	65	10,8
Nc	1	0,2
Total	600	100,0

P33. Em podria dir amb quina llengua parla habitualment?

	Freqüència	Percentatge
Català	310	51,6
Castellà	203	33,9
Ambdues per igual	85	14,1
Altres (anotar)	2	0,4
Total	600	100,0

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

	Freqüència	Percentatge
Alt	230	38,3
Mitjà	197	32,8
Baix	171	28,6
Ns/Nc	2	0,3
Total	600	100,0

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

	Frequència	Percentatge
Empresari o professional amb assalariats	26	4,3
Professional o treballador autònom (s/assalariats)	45	7,5
Assalariat indefinit	218	36,3
Assalariat eventual o interí	50	8,4
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o n	0	0,0
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	71	11,9
Aturat i ha treballat abans	124	20,7
Pensionista (abans no ha treballat)	11	1,9
Aturat i busca primera feina	7	1,2
Estudiant	19	3,2
Taques de la llar	19	3,1
Altres	9	1,4
Total	600	100,0

P35.1 Sector treballa

Base: Treballa	Frequència	Percentatge
Sector públic (administració o empresa pública)	67	19,8
Sector privat	268	79,3
Organització privada sense afany de lucre (ONG)	2	0,6
Nc	1	0,3
Total	339	100,0

P35.2 Branca d'activitat

Base: Treballa	Frequència	Percentatge
Agrari	5	1,5
Indústria	36	10,7
Serveis	282	83,0
Construcció	16	4,8
Total	339	100,0

P36. Comarca de residència

	Frequència	Percentatge
Barcelona ciutat	170	28,4
Vallès Occidental	80	13,4
Baix Llobregat	60	10,0
Barcelonès	44	7,4
Vallès Oriental	35	5,9
Maresme	32	5,4
Tarragonès	26	4,3
El Bages	20	3,4
Osona	13	2,2
Gironès	13	2,2
Garraf	13	2,1
Segrià	13	2,1
Selva	13	2,1
Baix Empordà	9	1,5
Alt Penedès	7	1,1
Baix Camp	6	1,1
Baix Penedès	6	1,0
Alt Camp	5	0,9
Alt Empordà	4	0,7
Anoia	4	0,6
Alt Urgell	3	0,5
Garrotxa	3	0,5
Berguedà	2	0,3
Conca de Barberà	2	0,3
Montsià	2	0,3
Garrigues	2	0,3
Noguera	1	0,2
Pallars Jussà	1	0,2

Cerdanya	1	0,2
Ripollès	1	0,2
Pallars Sobirà	1	0,2
Urgell	1	0,2
Ribera d'Ebre	1	0,1
Fora de Catalunya	4	0,7
Total	600	100,0

P36. Districte municipal Barcelona

Base: Resideixen a Barcelona ciutat	Freqüència	Percentatge
Ciutat Vella	4	2,6
Eixample	34	19,9
Sants-Montjuïc	17	10,1
Les Corts	7	4,2
Sarrià – Sant Gervasi	17	10,3
Gràcia	14	8,3
Horta-Guinardó	16	9,4
Nou Barris	21	12,3
Sant Andreu	16	9,3
Sant Martí	23	13,7
Total	170	100,0

Avaluació de la satisfacció de les persones usuàries del servei d'atenció telefònica 012 (2012)

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	341	56,9	63,6	53,6	38,7	56,0	50,4	52,5	73,6	81,1
Castellà	238	39,7	33,7	42,6	50,5	42,4	45,4	44,9	19,7	18,9
Indiferent/Ns/Nc (continuar en català)	21	3,4	2,7	3,8	10,8	1,6	4,2	2,5	6,7	0,0
Total mostra ponderada	600	100,0	196	404	31	149	175	124	65	54
Total mostra real	600	100,0	197	403	31	150	177	124	65	53

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	29	4,9	5,2	4,7	12,3	5,9	3,1	8,4	0,0	1,9
Entre tres i 6 mesos	13	2,2	2,1	2,3	3,3	2,9	1,6	1,7	0,0	5,6
Entre 6 i 12 mesos	9	1,4	3,3	0,5	14,1	2,8	0,0	0,0	0,0	0,0
Entre 1 i 2 anys	45	7,5	9,5	6,5	13,6	9,0	6,9	8,1	6,1	2,2
Més de 2 anys	499	83,2	79,4	85,1	56,7	78,7	88,4	81,2	92,3	88,2
Ns	4	0,7	0,5	0,8	0,0	0,8	0,0	0,7	1,6	2,2
Total mostra ponderada	600	100,0	196	403	31	149	175	124	65	54
Total mostra real	600	100,0	197	403	31	150	177	124	65	53

P3. Com va conèixer aquest servei? (ESPONTÀNIA I 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	227	37,9	40,9	36,4	34,5	37,7	40,4	34,6	43,1	33,8
Familiar o amic	135	22,5	21,2	23,1	27,1	29,3	17,9	17,9	23,8	24,9
A la premsa	67	11,2	13,7	10,1	10,0	7,2	12,6	15,6	10,8	9,3
Internet	59	9,8	13,0	8,2	17,2	16,3	10,4	5,3	6,1	0,0
Per la ràdio	38	6,3	6,9	5,9	3,3	3,1	6,3	8,0	10,2	7,6
Feina / estudis	36	6,0	5,0	6,4	3,3	6,2	5,1	8,5	7,7	1,9
Algun altre servei telefònic	22	3,6	2,7	4,1	0,0	4,0	3,0	7,8	0,0	1,5
Oficines de treball	13	2,2	1,7	2,4	2,7	3,5	2,1	2,6	0,0	0,0
Revista de la Generalitat	7	1,2	1,0	1,3	0,0	0,0	2,3	1,5	1,6	0,0
Serveis socials	7	1,1	0,0	1,7	0,0	1,9	0,6	0,7	3,2	0,0
Altres	41	6,8	3,2	8,6	11,9	3,5	6,6	7,9	6,5	12,2
Ns	52	8,7	7,1	9,4	0,0	4,5	12,0	5,3	13,5	16,3
Total mostra ponderada	600	100,0	196	404	31	150	176	124	65	54
Total mostra real	600	100,0	197	403	31	150	177	124	65	53

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	2	0,3	1,0					1,6		
2	2	0,3	1,0		3,2		0,6			
3	3	0,5	0,5	0,5		0,7			3,1	
4	3	0,5	1,0	0,2		0,7	1,1			
5	12	2,0	2,6	1,7		4,0	1,1	2,4	1,5	
6	15	2,6	3,1	2,5	3,2	2,7	5,1	0,8	1,5	
7	59	9,8	9,2	9,9	12,9	10,1	11,9	9,6	7,7	1,9
8	188	31,4	37,9	28,5	29,0	30,9	31,3	35,2	27,7	28,3
9	141	23,5	21,0	24,5	25,8	19,5	27,3	19,2	26,2	28,3
10	173	28,8	22,6	31,7	25,8	31,5	21,6	30,4	30,8	41,5
Ns	2	0,3		0,5				0,8	1,5	
Mitjana	8,51		8,21	8,65	8,37	8,49	8,36	8,48	8,59	9,09
Desviació típica	1,44		1,71	1,27	1,62	1,45	1,35	1,62	1,50	0,88
Total mostra ponderada	600	100,0	196	404	31	149	175	124	65	55
Total mostra real	600	100,0	197	403	31	150	177	124	65	53

P5. I, en una escala de 0 a 10, digu'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
5	6	1,1	1,5	0,7	3,2	2,0	0,6	0,8		
6	9	1,5	2,0	1,2		1,3	1,7	3,2		
7	25	4,1	5,6	3,5	9,7	6,0	2,9	3,2	3,1	1,8
8	78	13,0	15,3	11,9	3,2	10,1	12,6	14,5	16,9	18,2
9	142	23,7	24,5	23,3	16,1	23,5	31,4	18,5	16,9	23,6
10	335	55,9	50,0	58,7	67,7	57,0	49,7	58,1	61,5	56,4
Ns	5	0,8	1,0	0,7			1,1	1,6	1,5	
Mitjana	9,26		9,11	9,34	9,27	9,21	9,24	9,24	9,38	9,35
Desviació típica	1,05		1,15	0,99	1,31	1,16	0,96	1,12	0,89	0,84
Total mostra ponderada	600	100,0	196	404	31	149	175	124	65	55
Total mostra real	600	100,0	197	403	31	150	177	124	65	53

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
5	4	0,7	1,5	0,2		1,3		1,6		
6	8	1,3	2,0	1,0		1,3	1,1	2,4	1,5	
7	17	2,8	4,1	2,2		4,0	4,0	1,6	1,5	1,8
8	70	11,7	14,8	10,1	6,5	14,8	8,6	12,1	12,1	14,5
9	139	23,1	23,0	23,3	19,4	19,5	30,3	20,2	18,2	25,5
10	357	59,5	53,6	62,4	74,2	59,1	54,9	60,5	65,2	58,2
Ns	5	0,8	1,0	0,7			1,1	1,6	1,5	
Mitjana	9,36		9,18	9,44	9,67	9,26	9,35	9,32	9,46	9,41
Desviació típica	0,97		1,13	0,87	0,61	1,09	0,88	1,10	0,90	0,81
Total mostra ponderada	600	100,0	196	404	31	149	175	124	65	55
Total mostra real	600	100,0	197	403	31	150	177	124	65	53

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
5	3	0,5	0,5	0,5		0,7	0,6	0,8		
6	3	0,5	0,5	0,5			0,6	1,6		
7	14	2,3	4,1	1,5		4,7	2,3	0,8	1,5	1,8
8	72	11,9	15,8	10,1	3,2	13,4	9,7	14,5	12,1	14,5
9	149	24,9	25,0	24,8	22,6	20,8	33,1	23,4	16,7	23,6
10	354	59,0	53,1	61,9	74,2	60,4	52,6	57,3	68,2	60,0
Ns	5	0,8	1,0	0,7			1,1	1,6	1,5	
Mitjana	9,39		9,26	9,46	9,70	9,34	9,35	9,34	9,54	9,43
Desviació típica	0,88		0,96	0,84	0,53	0,96	0,86	0,96	0,77	0,81
Total mostra ponderada	600	100,0	196	404	31	149	175	124	65	55
Total mostra real	600	100,0	197	403	31	150	177	124	65	53

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	1	0,2	0,5			0,7				
5	3	0,5	0,5	0,5			1,3		0,8	
6	4	0,6	1,0	0,5				1,1	1,6	
7	15	2,5	3,6	2,0		4,0	2,8	1,6	1,5	1,9

8	78	13,0	16,8	11,1	6,5	14,0	12,5	14,5	12,3	14,8
9	144	24,0	25,0	23,5	16,1	21,3	29,0	22,6	21,5	25,9
10	350	58,3	51,5	61,6	77,4	58,7	53,4	57,3	63,1	57,4
Ns	5	0,8	1,0	0,7			1,1	1,6	1,5	
Mitjana	9,35		9,20	9,43	9,69	9,28	9,32	9,32	9,48	9,41
Desviació típica	0,94		1,06	0,87	0,60	1,11	0,89	0,99	0,78	0,81
Total mostra ponderada	600	100,0	196	404	31	149	175	124	65	55
Total mostra real	600	100,0	197	403	31	150	177	124	65	53

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
5	2	0,3	0,5	0,2		0,7		0,8		
6	4	0,6	0,5	0,7			1,1	1,6		
7	19	3,1	5,6	2,0		6,7	1,7	2,4	3,0	1,8
8	72	12,0	14,8	10,6	3,1	11,4	10,3	14,4	15,2	14,5
9	138	23,1	22,4	23,3	15,6	19,5	29,1	20,0	22,7	25,5
10	359	59,8	54,6	62,4	81,3	61,1	56,6	59,2	57,6	58,2
Ns	6	1,0	1,5	0,7		0,7	1,1	1,6	1,5	
Mitjana	9,39		9,26	9,45	9,78	9,34	9,40	9,33	9,37	9,41
Desviació típica	0,90		1,00	0,85	0,49	1,00	0,83	1,01	0,86	0,81
Total mostra ponderada	600	100,0	196	404	31	149	175	124	65	55
Total mostra real	600	100,0	197	403	31	150	177	124	65	53

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
5	6	1,1	1,5	0,7	3,1	2,0		1,6		
6	5	0,8	1,5	0,5		0,7	1,1	1,6		
7	16	2,7	3,6	2,2		3,4	3,4	3,2	1,5	
8	79	13,2	15,2	12,4	15,6	14,1	12,5	11,3	12,1	18,5
9	136	22,6	23,9	22,0	12,5	20,1	26,7	21,8	21,2	27,8
10	353	58,8	53,3	61,4	68,8	59,7	55,1	58,9	63,6	53,7
Ns	5	0,8	1,0	0,7			1,1	1,6	1,5	
Mitjana	9,34		9,21	9,40	9,45	9,28	9,33	9,30	9,50	9,36
Desviació típica	0,98		1,09	0,92	1,05	1,10	0,90	1,10	0,76	0,78
Total mostra ponderada	600	100,0	196	404	31	149	175	124	65	55
Total mostra real	600	100,0	197	403	31	150	177	124	65	53

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
5	4	0,7	1,5	0,2		1,3	0,6	0,8		
6	6	1,0	1,0	1,0		1,3	1,1	1,6		
7	17	2,8	4,6	2,0	3,2	3,4	1,7	4,8	1,5	1,8
8	85	14,1	14,8	13,8	9,7	15,4	13,7	15,2	12,1	14,5
9	148	24,7	28,1	23,2	12,9	23,5	30,9	22,4	19,7	25,5
10	335	55,8	49,0	59,0	74,2	55,0	50,9	53,6	65,2	58,2
Ns	5	0,8	1,0	0,7			1,1	1,6	1,5	
Mitjana	9,30		9,16	9,38	9,57	9,23	9,28	9,21	9,52	9,41
Desviació típica	0,96		1,08	0,90	0,83	1,07	0,92	1,06	0,76	0,81
Total mostra ponderada	600	100,0	196	404	31	149	175	124	65	55
Total mostra real	600	100,0	197	403	31	150	177	124	65	53

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
1	1	0,2		0,2			0,6			
2	1	0,2	0,5				0,6			
3	3	0,5	0,5	0,5		1,3	0,6			
4	8	1,3	1,5	1,2	6,7	0,7	2,3		1,5	
5	14	2,4	3,1	2,0	6,7	2,0		7,3		
6	37	6,1	5,6	6,5	13,3	6,7	6,9	4,0	6,2	1,9
7	53	8,8	11,7	7,2	6,7	10,0	12,0	9,7	4,6	
8	167	27,8	27,6	28,0	26,7	28,7	24,6	29,0	32,3	27,8
9	140	23,3	24,5	22,8	16,7	18,7	28,6	20,2	23,1	31,5
10	174	29,1	25,0	31,0	23,3	32,0	24,0	29,0	30,8	38,9
Ns	2	0,3		0,5				0,8	1,5	
Mitjana	8,43		8,30	8,49	7,82	8,44	8,30	8,39	8,61	9,06
Desviació típica	1,50		1,53	1,49	1,86	1,51	1,61	1,46	1,29	0,92

Total mostra ponderada	600	100,0	196	403	30	150	175	124	65	54
Total mostra real	600	100,0	197	403	31	150	177	124	65	53

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
0	1	0,1		0,2		0,7				
2	1	0,2	0,5				0,6			
4	4	0,7	0,5	0,7			1,1	0,8	1,5	
5	4	0,7	1,0	0,5	3,2			2,4		
6	8	1,4		2,0		2,7	1,7			1,9
7	47	7,8	12,2	5,7	12,9	12,2	7,4	5,7	6,2	
8	145	24,1	24,9	23,8	19,4	25,0	25,0	26,0	24,6	17,0
9	163	27,2	27,9	26,8	25,8	18,9	31,8	28,5	26,2	35,8
10	225	37,5	33,0	39,7	38,7	40,5	32,4	35,8	40,0	45,3
Ns	2	0,3		0,5				0,8	1,5	
Mitjana	8,85		8,74	8,90	8,78	8,77	8,78	8,83	8,96	9,22
Desviació típica	1,23		1,24	1,23	1,27	1,35	1,25	1,21	1,13	0,87
Total mostra ponderada	600	100,0	197	403	31	148	176	123	65	53
Total mostra real	600	100,0	197	403	31	150	177	124	65	53

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
0	1	0,2	0,5			0,7				
2	2	0,3	1,0		3,2		0,6			
4	2	0,3		0,5			0,6		1,5	
5	10	1,7	2,0	1,5		2,0	1,1	4,0		
6	10	1,7	1,0	2,0	3,2	1,3	2,3		3,1	1,9
7	58	9,7	14,2	7,7	3,2	12,8	12,0	11,2	4,6	1,9
8	156	25,9	26,9	25,5	29,0	28,2	27,4	24,8	26,2	14,8
9	155	25,8	26,9	25,2	25,8	20,1	28,0	24,0	26,2	38,9
10	203	33,9	26,9	37,1	35,5	34,9	28,0	34,4	36,9	42,6
Ns	3	0,5	0,5	0,5				1,6	1,5	
Mitjana	8,71		8,48	8,82	8,64	8,63	8,58	8,72	8,86	9,19
Desviació típica	1,32		1,50	1,21	1,61	1,44	1,31	1,28	1,21	0,90
Total mostra ponderada	600	100,0	197	404	31	149	175	125	65	54
Total mostra real	600	100,0	197	403	31	150	177	124	65	53

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	4	0,7	1,5	0,2	3,1	1,3		0,8		
2	1	0,2	0,5				0,6			
3	2	0,4	0,5	0,2		0,7	0,6			
4	7	1,1	1,0	1,2		0,7	1,7	0,8	3,0	
5	15	2,6	3,6	2,2	6,3	2,0	0,6	6,5	1,5	
6	21	3,5	3,0	3,7	3,1	4,0	5,1	1,6	3,0	1,9
7	59	9,8	12,2	8,6	9,4	12,1	11,9	9,8	4,5	1,9
8	150	25,0	22,8	26,2	25,0	25,5	23,9	25,2	31,8	20,8
9	147	24,5	27,4	23,0	15,6	21,5	28,4	23,6	16,7	35,8
10	191	31,8	26,9	34,1	37,5	32,2	27,3	30,9	36,4	39,6
Ns	3	0,5	0,5	0,5				0,8	3,0	
Mitjana	8,51		8,29	8,61	8,28	8,43	8,45	8,42	8,64	9,08
Desviació típica	1,59		1,85	1,44	2,14	1,72	1,48	1,68	1,45	0,93
Total mostra ponderada	600	100,0	197	405	32	149	176	123	66	53
Total mostra real	600	100,0	197	403	31	150	177	124	65	53

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
2	1	0,2	0,5				0,6			
4	1	0,1		0,2					1,5	
5	7	1,2	1,0	1,2		1,3	0,6	2,4	1,5	
6	13	2,1	1,5	2,2	6,5	2,0	2,3	1,6		1,9
7	46	7,6	10,2	6,4	3,2	12,7	8,0	8,0	3,0	
8	152	25,4	27,0	24,8	16,1	25,3	26,9	25,6	28,8	20,8
9	160	26,7	26,5	26,7	25,8	21,3	28,6	29,6	22,7	35,8
10	219	36,4	33,2	37,9	48,4	37,3	33,1	32,0	40,9	41,5
Ns	2	0,3		0,5				0,8	1,5	
Mitjana	8,83		8,74	8,87	9,05	8,76	8,77	8,77	8,91	9,14
Desviació típica	1,18		1,23	1,16	1,18	1,22	1,22	1,18	1,21	0,89
Total mostra ponderada	600	100,0	196	404	31	150	175	125	66	53
Total mostra real	600	100,0	197	403	31	150	177	124	65	53

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
0	3	0,5	1,0	0,2		2,0				
1	1	0,2	0,5					0,8		
2	1	0,2	0,5				0,6			
3	2	0,4	0,5	0,2	3,2			0,8		
4	1	0,1		0,2					1,5	
5	12	2,0	2,5	1,7	6,5	0,7	1,7	4,0	1,5	
6	21	3,5	2,5	4,0	3,2	6,7	3,4	1,6	1,5	
7	63	10,4	13,7	8,9	19,4	11,3	15,4	8,8	3,1	
8	148	24,6	26,4	23,8	9,7	28,0	21,7	27,2	29,2	22,6
9	143	23,8	23,4	24,0	19,4	14,7	26,9	24,8	26,2	35,8
10	202	33,6	27,9	36,4	38,7	36,7	29,7	31,2	33,8	41,5
Ns	4	0,6	1,0	0,5			0,6	0,8	3,1	
Mitjana	8,59		8,34	8,71	8,32	8,45	8,55	8,51	8,80	9,18
Desviació típica	1,51		1,76	1,36	1,85	1,79	1,35	1,58	1,24	0,79
Total mostra ponderada	600	100,0	197	404	31	150	175	125	65	53
Total mostra real	600	100,0	197	403	31	150	177	124	65	53

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	3	0,5	1,5		3,2	0,7		0,8		
2	2	0,3	0,5	0,2		0,7	0,6			
3	4	0,7	0,5	0,7		1,3	0,6		1,5	
4	4	0,7	0,5	0,7			1,1	0,8	1,5	
5	16	2,7	4,1	2,2	6,5	3,3	1,7	4,8	1,5	
6	34	5,6	5,6	5,4	6,5	8,0	5,1	4,8	4,6	1,9
7	57	9,5	10,7	8,9	3,2	11,3	13,6	9,6	3,1	1,9
8	151	25,1	26,0	24,7	19,4	24,7	23,3	26,4	30,8	25,9
9	141	23,5	23,0	23,7	22,6	16,0	29,5	23,2	16,9	33,3
10	185	30,9	27,0	32,8	38,7	34,0	24,4	28,8	36,9	37,0
Ns	3	0,5	0,5	0,5				0,8	3,1	
Mitjana	8,44		8,21	8,55	8,36	8,31	8,38	8,36	8,62	9,02
Desviació típica	1,61		1,86	1,47	2,17	1,79	1,47	1,67	1,54	0,95
Total mostra ponderada	600	100,0	196	405	31	150	176	125	65	54
Total mostra real	600	100,0	197	403	31	150	177	124	65	53

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)	181	30,2	26,8	31,9	12,9	31,4	26,1	25,4	50,5	37,1
Sí, diu altres franges horàries	65	10,8	9,7	11,3	19,1	9,6	12,5	12,5	6,1	5,6
No, no el coneix	353	58,8	63,1	56,8	68,0	59,0	61,4	61,4	43,5	57,3
Ns	1	0,1	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0
Total mostra ponderada	600	100,0	197	404	31	149	176	125	65	54
Total mostra real	600	100,0	197	403	31	150	177	124	65	53

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	6	1,0	0,5	1,3	0,0	1,3	0,5	0,0	1,8	4,4
Almenys una vegada a la setmana	14	2,4	3,0	2,0	0,0	3,9	1,8	1,8	1,3	4,1
Almenys una vegada al mes	107	17,9	20,7	16,5	16,0	18,7	20,6	17,0	16,2	11,7
Amb menor freqüència (menys d'una vegada al mes)	472	78,7	75,8	80,2	84,0	76,1	77,1	81,3	80,7	79,8
Ns	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Total mostra ponderada	600	100,0	197	404	31	150	175	124	66	54
Total mostra real	600	100,0	197	403	31	150	177	124	65	53

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	226	37,7	34,0	39,4	33,7	34,8	43,3	33,3	35,7	42,1
A la tarda	53	8,9	10,0	8,4	17,2	14,1	6,5	8,3	3,2	5,8
A la nit	9	1,5	1,0	1,7	3,3	2,6	0,5	0,0	3,0	1,9
Indiferent	306	51,0	54,5	49,3	45,8	46,4	49,7	58,4	56,6	46,9
Ns	6	1,0	0,5	1,2	0,0	2,2	0,0	0,0	1,5	3,3
Total mostra ponderada	600	100,0	197	404	31	149	175	124	65	54
Total mostra real	600	100,0	197	403	31	150	177	124	65	53

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	348	58,1	51,7	61,1	60,9	51,8	66,3	55,2	54,6	57,7
Només (o gairebé) els caps de setmana	16	2,7	5,8	1,2	6,5	5,3	1,0	2,3	1,4	1,9
Indiferent	228	38,0	41,9	36,2	32,6	42,3	32,7	42,5	38,2	36,5
Ns	7	1,2	0,5	1,5	0,0	0,7	0,0	0,0	5,9	3,9
Total mostra ponderada	600	100,0	195	404	31	149	175	125	65	54
Total mostra real	600	100,0	197	403	31	150	177	124	65	53

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	416	69,3	67,3	70,3	70,3	64,5	69,0	74,3	68,4	72,4
2 o 3 vegades	150	24,9	28,0	23,4	25,9	27,9	25,0	22,4	26,6	19,6
4 o 5 vegades	12	1,9	2,0	1,9	3,7	0,6	3,7	1,7	0,0	1,9
Més de 5 vegades	16	2,6	2,3	2,8	0,0	6,3	1,7	0,9	1,8	2,2
Ns	7	1,2	0,5	1,5	0,0	0,7	0,6	0,7	3,2	3,9
Total mostra ponderada	600	100,0	196	404	31	150	175	124	65	54
Total mostra real	600	100,0	197	403	31	150	177	124	65	53

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	102	57,4	61,7	55,1	76,2	65,9	64,6	46,6	37,5	34,5
Per un tema diferent	75	42,6	38,3	44,9	23,8	34,1	35,4	53,4	62,5	65,5
Total mostra ponderada	177	100,0	63	114	9	52	53	31	19	12
Total mostra real	173	100,0	62	111	9	51	53	30	18	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	40	38,9	28,9	45,1	41,0	29,4	43,8	62,9	16,9	26,7
Per saber l'estat d'un tràmit/expedient	18	17,6	7,7	23,8	25,9	20,0	14,4	8,1	30,1	22,9
Per la cèdula d'habilitat	15	15,2	10,5	18,2	0,0	18,0	23,7	8,1	0,0	0,0
Pel tiquet de pesca	15	14,3	37,3	0,0	33,0	18,1	6,0	13,9	12,8	23,7
Permis de residència	3	3,1	2,7	3,3	0,0	6,1	3,0	0,0	0,0	0,0
Quan vaig trucar el 1r cop em faltava informació	3	3,1	8,0	0,0	0,0	3,4	3,0	0,0	12,8	0,0
Altres	8	7,8	4,9	9,6	0,0	5,0	6,1	7,0	27,3	26,7
Total mostra ponderada	102	100,0	39	62	7	34	34	14	7	4
Total mostra real	100	100,0	38	62	7	34	34	14	7	4

* 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	132	22,0	28,5	18,8	20,6	20,4	22,7	29,9	16,5	13,3
Sí, sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	168	28,1	28,5	27,8	26,5	25,4	34,0	22,3	36,3	20,4
No, no sap que es poden fer tràmits	300	49,9	42,9	53,3	52,9	54,2	43,3	47,8	47,2	66,3
Ns	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Total mostra ponderada	600	100,0	196	404	31	150	176	124	65	54
Total mostra real	600	100,0	197	403	31	150	177	124	65	53

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	407	67,8	60,6	71,2	62,9	78,1	70,4	62,6	54,2	62,1
Fer un tràmit	97	16,2	27,0	11,0	17,3	14,5	16,8	20,9	13,4	11,4
Demandar una adreça i/o telèfon	73	12,2	8,4	14,1	9,8	8,0	9,1	12,9	25,1	18,6
Per una urgència/emergència/denúncia	16	2,7	1,6	3,3	3,3	1,4	1,6	2,6	6,2	5,8
Formular una queixa	12	2,0	2,2	1,9	6,6	0,6	2,1	0,9	1,5	5,5
Altres	1	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,2
Ns	11	1,8	2,5	1,4	0,0	0,7	2,2	1,7	4,1	1,9
Total mostra ponderada	600	100,0	196	404	31	150	176	124	65	54
Total mostra real	600	100,0	197	403	31	150	177	124	65	53

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	83	13,8	14,3	13,6	9,8	15,2	19,7	12,0	11,8	0,0
Relacionat amb l'empresa	517	86,2	85,7	86,4	90,2	84,8	80,3	88,0	88,2	100,0
Total mostra ponderada	600	100,0	196	404	31	150	176	124	65	54
Total mostra real	600	100,0	197	403	31	150	177	124	65	53

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	530	88,4	88,1	88,5	87,1	88,9	87,5	86,4	86,0	98,1
No	68	11,3	11,4	11,2	12,9	11,1	11,9	13,6	12,4	1,9
Ns	2	0,3	0,5	0,3	0,0	0,0	0,6	0,0	1,6	0,0
Total mostra ponderada	600	100,0	196	404	31	150	176	124	65	54
Total mostra real	600	100,0	197	403	31	150	177	124	65	53

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
2	1	0,2	0,5				0,6			
4	3	0,5	0,5	0,5		0,7	0,6	0,8		
5	9	1,5	1,0	1,7		2,0	1,1	1,6	3,1	
6	10	1,6	1,5	1,7		3,3	2,3	0,8		
7	54	9,0	11,7	7,7	9,4	11,9	10,2	8,0	4,6	3,8
8	170	28,3	33,2	26,0	31,3	23,8	29,0	34,4	27,7	24,5
9	189	31,6	30,6	31,9	21,9	28,5	29,5	32,8	36,9	41,5
10	163	27,2	20,9	30,2	37,5	29,8	26,7	20,8	27,7	30,2
Ns	1	0,1		0,2				0,8		
Mitjana	8,66		8,50	8,74	8,86	8,61	8,59	8,58	8,77	8,99
Desviació típica	1,19		1,21	1,17	1,05	1,29	1,28	1,11	1,10	0,84
Total mostra ponderada	600	100,0	196	404	32	150	176	125	65	53
Total mostra real	600	100,0	197	403	31	150	177	124	65	53

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				0,6			
4	5	0,9	1,5	0,5		1,3	0,6	1,6		
5	7	1,2	1,0	1,2		1,3	0,6	1,6	3,1	
6	19	3,2	3,6	3,0		6,0	2,3	3,2	3,1	
7	44	7,3	7,1	7,4	9,4	8,1	8,6	7,2	3,1	3,8
8	161	26,9	31,1	24,8	34,4	22,1	29,3	31,2	24,6	22,6
9	194	32,4	30,1	33,5	18,8	30,2	31,0	34,4	36,9	41,5
10	158	26,4	23,5	28,0	37,5	28,9	25,9	19,2	27,7	30,2
Ns	9	1,5	1,5	1,5		2,0	1,1	1,6	1,5	1,9
Mitjana	8,64		8,50	8,71	8,83	8,59	8,62	8,48	8,72	9,01
Desviació típica	1,23		1,34	1,17	1,06	1,36	1,24	1,24	1,20	0,83
Total mostra ponderada	600	100,0	196	403	32	149	174	125	65	63
Total mostra real	600	100,0	197	403	31	150	177	124	65	53

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	1	0,1	0,5				0,6			
2	3	0,5	1,0	0,2		0,7	0,6	0,8		
3	3	0,5	0,5	0,5		0,7	0,6			1,9
4	2	0,3	0,5	0,2		0,7	0,6			
5	5	0,8	1,0	0,7		1,3	0,6	0,8	1,5	
6	19	3,2	2,6	3,5	3,2	6,0	2,8	4,0		
7	51	8,5	8,2	8,7	6,5	10,7	11,4	8,1	3,1	1,9
8	167	27,8	30,1	26,5	22,6	23,3	30,1	29,8	32,3	24,1
9	191	31,8	31,6	31,9	22,6	29,3	26,7	38,7	36,9	37,0
10	152	25,4	23,0	26,7	45,2	27,3	25,6	14,5	26,2	33,3
Ns	6	1,1	1,0	1,0			0,6	3,2		1,9
Mitjana	8,58		8,47	8,63	8,98	8,47	8,48	8,47	8,81	8,95
Desviació típica	1,32		1,48	1,24	1,13	1,49	1,44	1,19	0,95	1,12
Total mostra ponderada	600	100,0	196	404	31	150	176	124	65	54
Total mostra real	600	100,0	197	403	31	150	177	124	65	53

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	1	0,2	0,5						1,6	
2	2	0,3	0,5	0,2			0,6	0,8		
3	2	0,3	0,5	0,2			0,6	0,8		
4	5	0,9	0,5	1,0			1,1			3,7
5	15	2,5	2,0	2,7			2,0	3,4	4,0	1,6
6	25	4,2	3,6	4,5	3,1	5,3	4,6	4,0	1,6	3,7
7	52	8,6	9,7	8,2	9,4	10,0	9,8	8,8	4,7	5,6
8	166	27,6	31,6	25,7	28,1	26,0	29,9	31,2	26,6	18,5
9	183	30,5	29,6	30,9	21,9	25,3	29,9	33,6	35,9	37,0
10	143	23,9	20,4	25,5	37,5	28,7	20,1	16,0	25,0	31,5
Ns	6	1,1	1,0	1,0		2,0		0,8	3,1	
Mitjana	8,46		8,36	8,50	8,81	8,56	8,30	8,27	8,61	8,71
Desviació típica	1,42		1,49	1,39	1,15	1,31	1,47	1,45	1,58	1,39
Total mostra ponderada	600	100,0	196	404	32	150	174	125	64	54
Total mostra real	600	100,0	197	403	31	150	177	124	65	53

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
1	1	0,2		0,2			0,6			
2	4	0,7	0,5	0,7			1,7	0,8		
3	5	0,9	0,5	1,0			1,3	1,1	0,8	
4	9	1,5	1,0	1,7			2,0	1,7	0,8	1,6
5	27	4,5	2,6	5,5			6,0	3,4	4,8	6,3
6	59	9,8	14,8	7,2	16,1	10,1	10,9	9,6	7,8	3,8
7	107	17,8	16,8	18,4	19,4	20,1	21,7	15,2	17,2	5,7
8	138	23,1	28,6	20,3	22,6	19,5	22,9	27,2	18,8	30,2
9	128	21,3	18,4	22,8	12,9	19,5	17,7	24,0	26,6	30,2
10	117	19,5	15,3	21,6	29,0	20,8	18,3	15,2	18,8	24,5
Ns	5	0,8	1,5	0,5		0,7		1,6	3,1	
Mitjana	7,93		7,85	7,98	8,15	7,87	7,74	7,93	8,05	8,49
Desviació típica	1,67		1,51	1,74	1,47	1,70	1,82	1,58	1,57	1,39
Total mostra ponderada	600	100,0	196	403	31	149	175	125	64	53
Total mostra real	600	100,0	197	403	31	150	177	124	65	53

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

	Total		Sexe		Edat					65 o més
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	
Sí	585	97,5	99,1	96,8	96,7	98,0	96,8	97,7	96,6	100,0
No	15	2,5	0,9	3,2	3,3	2,0	3,2	2,3	3,4	0,0
Total mostra ponderada	600	100,0	196	404	31	149	176	124	65	54
Total mostra real	600	100,0	197	403	31	150	177	124	65	53

P19. Per què no li va resultar senzill?

Base: No li va resultar senzill	Total		Sexe		Edat					65 o més
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	
Dificultats per resumir la consulta	9	59,7	0,0	69,2	0,0	66,7	83,3	33,3	50,0	.
No em van entendre	3	19,6	50,0	15,4	100,0	33,3	0,0	33,3	0,0	.
Em sembla més fàcil el tracte personal	1	7,1	0,0	7,7	0,0	0,0	0,0	33,3	0,0	.
Altres	2	13,6	50,0	7,7	0,0	0,0	16,7	0,0	50,0	.
Total mostra ponderada	15	100,0	2	13	1	3	6	3	2	.
Total mostra real	15	100,0	2	13	1	3	6	3	2	.

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					65 o més
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	
Sí	555	92,5	93,9	91,9	90,2	94,0	88,3	92,3	97,3	98,5
No	40	6,7	5,7	7,2	9,8	5,4	11,0	6,4	1,4	1,5
No ho sap / No ho recorda	5	0,8	0,4	0,9	0,0	0,6	0,7	1,3	1,4	0,0
Total mostra ponderada	600	100,0	196	404	31	150	175	125	65	54
Total mostra real	600	100,0	197	403	31	150	177	124	65	53

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

	Total		Sexe		Edat					65 o més
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	
Sí	40	6,6	5,0	7,4	15,6	8,1	3,5	7,9	4,7	6,6
No	560	93,4	95,0	92,6	84,4	91,9	96,5	92,1	95,3	93,4
Total mostra ponderada	600	100,0	196	404	32	149	175	124	65	54
Total mostra real	600	100,0	197	403	31	150	177	124	65	53

P22. Quin tipus d'incidència?

Base: Va haver-hi alguna incidència	Total		Sexe		Edat					65 o més
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	
Línies ocupades/en espera	27	68,4	60,0	72,4	80,0	50,0	50,0	90,0	66,7	100,0
Es va tallar la trucada	7	18,6	10,0	20,7		25,0	33,3	10,0	33,3	
Altres	5	13,0	30,0	6,9	20,0	25,0	16,7			
Total mostra ponderada	40	100,0	10	29	5	12	6	10	3	4
Total mostra real	40	100,0	10	30	5	12	6	10	3	4

P23. Durant la seva trucada, li van oferir la possibilitat de trucar-lo més tard per resoldre-li i/o fer seguiment de la seva consulta?

	Total		Sexe		Edat					65 o més
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	
Sí	85	14,2	17,7	12,5	35,6	18,4	11,4	12,2	9,4	9,5
No	483	80,5	76,5	82,4	61,2	76,9	82,5	83,0	81,3	88,3
No ho sap/No contesta	32	5,3	5,8	5,1	3,2	4,7	6,1	4,9	9,3	2,2
Total mostra ponderada	600	100,0	196	404	31	149	176	124	65	54
Total mostra real	600	100,0	197	403	31	150	177	124	65	53

P23.2. El temps d'espera fins que el/la van trucar li va causar alguna molèstia?

Base: Li han ofert trucar-lo/la més tard	Total		Sexe		Edat					65 o més
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	
Sí	4	4,3	2,9	5,9		3,7	9,5			20,0
No, no em va causar molèsties	61	72,3	74,3	70,6	54,5	77,8	71,4	80,0	66,7	60,0
No, no em van tornar a trucar	17	19,6	20,0	19,6	45,5	14,8	14,3	13,3	33,3	20,0
No ho sap/No contesta	3	3,8	2,9	3,9		3,7	4,8	6,7		
Total mostra ponderada	85	100,0	35	51	11	27	21	15	6	5
Total mostra real	84	100,0	34	50	11	27	20	15	6	5

P23.3. Li va semblar que van trigar molt a trucar-lo/la per intentar donar-li una resposta?

Base: El/la van trucar més tard	Total		Sexe		Edat					65 o més
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	
Sí	5	7,3	11,1	4,9	16,7	8,7	5,9	7,7		
No	61	89,3	85,2	92,7	83,3	87,0	94,1	84,6	100,0	100,0
No ho sap/No contesta	2	3,4	3,7	2,4		4,3	7,7			
Total mostra ponderada	68	100,0	27	41	6	23	17	13	4	4
Total mostra real	67	100,0	27	40	6	23	17	13	4	4

P24. Durant la seva trucada, li van oferir la possibilitat d'enviar-li la informació a través de correu electrònic o SMS?

	Total		Sexe		Edat					65 o més
	Freqüència	Percentatge	Home	Dona	Fins a 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	
Sí	168	28,1	36,0	24,2	39,0	32,4	30,5	27,9	18,7	13,5
No	402	66,9	56,8	71,9	61,0	64,2	64,5	64,9	76,6	79,2
No ho sap / No ho recorda	30	5,0	7,2	3,9	0,0	3,4	5,0	7,3	4,7	7,4
Total mostra ponderada	600	100,0	196	404	31	149	176	125	65	54
Total mostra real	600	100,0	197	403	31	150	177	124	65	53

P24.2. 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	193	44,7	49,2	42,8	42,1	56,4	50,8	52,2	24,5	13,0
No	228	53,0	49,2	54,6	52,6	40,6	47,5	45,6	73,6	84,8
Ns	10	2,3	1,6	2,6	5,3	3,0	1,6	2,2	1,9	2,2
Total mostra ponderada	432	100,0	126	306	19	101	122	90	53	46
Total mostra real	431	100,0	126	305	19	102	122	89	53	46

P24.3. En situacions puntuals, li suposaria algun inconvenient ser atès/a a través d'una locució automàtica?

Base: Li suposaria algun inconvenient	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	284	75,2	72,1	76,9	68,4	74,0	71,4	78,1	74,4	87,5
No	89	23,5	27,2	21,5	31,6	24,0	26,8	21,9	25,6	9,4
Ns	5	1,3	0,7	1,7	1,9	1,8	1,8	1,7	3,1	3,1
Total mostra ponderada	378	100,0	136	242	19	104	112	73	39	32
Total mostra real	400	100,0	143	257	19	109	119	78	41	34

P24.4. Per què sí?

Base: Li suposaria algun inconvenient	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
Prefereix una persona	152	53,5	63,6	47,6	69,2	60,3	55,0	45,8	27,6	60,7
No li agrada (sense especificar)	70	24,6	15,2	29,4	7,7	15,4	28,8	25,4	37,9	28,6
La locució no funciona del tot bé/No l'entendria/És incòmode	37	13,1	8,1	15,5	15,4	15,4	7,5	18,6	13,8	10,7
No serveis per consultes complexes/específiques	16	5,8	8,1	4,8	7,7	6,4	5,0	5,1	13,8	13,8
Altres	5	1,9	3,0	1,6	2,6	2,6	1,3	1,7	6,9	6,9
No contesta	3	1,2	2,0	1,1			2,5	3,4		
Total mostra ponderada	378	100,0	99	187	13	78	80	59	29	28
Total mostra real	300	100,0	104	196	13	80	85	61	31	30

P25. Creu que tornarà a utilitzar el 012?

Base: Li suposaria algun inconvenient	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	579	96,5	96,9	96,2	96,7	97,8	96,1	95,0	94,1	100,0
No	8	1,4	1,1	1,5	0,0	0,8	1,1	3,4	1,4	0,0
Ns	13	2,2	2,1	2,2	3,3	1,4	2,9	1,6	4,5	0,0
Total mostra ponderada	600	100,0	196	404	31	149	176	124	65	54
Total mostra real	600	100,0	197	403	31	150	177	124	65	53

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

Base: Li suposaria algun inconvenient	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	562	93,6	92,1	94,4	90,2	94,4	95,9	91,6	89,4	96,1
No	30	5,1	6,1	4,6	3,2	4,8	3,5	6,5	10,6	1,9
Ns	8	1,3	1,7	1,1	6,6	0,8	0,6	1,9	0,0	1,9
Total mostra ponderada	600	100,0	196	403	31	149	175	124	65	54
Total mostra real	600	100,0	197	403	31	150	177	124	65	53

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
Es útil i/o resolutiu	327	54,5	51,2	56,1	48,5	54,7	53,9	56,3	55,8	54,1
Per la rapidesa, comoditat i agilitat del servei	197	32,9	38,9	30,0	42,7	38,2	36,0	29,4	28,5	15,9
Disposen d'informació de molts àmbits i/o temàtiques	72	12,0	9,3	13,3	9,4	10,7	11,4	10,5	15,0	18,7
Pel tracte en l'atenció	42	7,0	3,7	8,6	12,5	6,8	6,2	7,4	4,8	8,9
Es un bon servei (en general)	20	3,3	2,0	3,9	0,0	2,7	3,3	1,5	6,1	7,5
No em van solucionar res/no m'ha estat útil	11	1,8	3,2	1,1	3,2	0,8	1,7	4,5	0,0	0,0
Es car/hauria de ser gratuït	1	0,2	0,5	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres	2	0,7	1,6	0,3	0,0	0,0	1,2	0,8	1,8	0,0
Ns/Nc	5	0,8	0,9	0,7	3,3	0,6	1,6	0,0	0,0	0,0
Total mostra ponderada	600	100,0	196	404	31	150	176	124	65	54
Total mostra real	600	100,0	197	403	31	150	177	124	65	53

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	186	31,0	29,0	32,0	36,8	32,1	35,3	30,8	31,5	11,0
Creu que el servei 012 ja està prou bé com està	385	64,2	65,2	63,6	56,6	66,1	61,1	63,7	58,3	81,0
Ns/Nc	29	4,8	5,7	4,4	6,6	1,9	3,5	5,5	10,2	8,0
Total mostra ponderada	600	100,0	196	404	32	150	175	124	65	54
Total mostra real	600	100,0	197	403	31	150	177	124	65	53

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	48	25,6	18,8	28,6	44,2	24,7	20,6	26,3	30,2	28,1
Que sigui més barat/gratuït	42	22,6	19,1	24,2	9,0	15,2	30,8	25,0	20,2	17,5
Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència	25	13,3	8,9	15,2	17,8	17,5	9,6	13,8	15,1	0,0
Més coneixement de la temàtica/més formació	17	9,4	9,9	9,1	19,2	6,7	8,6	9,2	15,1	0,0
Menys informatitzat/Més personalitzat	15	8,3	5,4	9,6	0,0	4,9	8,1	10,4	10,1	34,6
Menys transfers/més coordinació	9	4,6	3,2	5,3	0,0	2,1	7,9	7,1	0,0	0,0
Millorar el so	8	4,5	8,0	2,9	18,9	4,6	4,7	2,7	0,0	0,0
Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc.	7	3,9	1,8	4,9	0,0	5,8	5,7	0,0	4,9	0,0
Oferir tràmits que no es fan	5	2,9	4,7	2,1	0,0	5,9	2,8	0,0	4,3	0,0
Donar a conèixer el servei i les seves competències	4	2,2	7,3	0,0	8,7	0,0	1,7	5,5	0,0	0,0
Ampliar l'horari	4	2,1	5,0	0,8	0,0	2,1	3,0	2,6	0,0	0,0
Millorar els missatges enregistrats (claredat, so, etc.)	1	0,6	0,0	0,8	0,0	2,2	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres	9	5,1	5,7	4,8	0,0	4,3	6,9	2,7	4,3	19,8
Ns/Nc	3	1,7	5,5	0,0	0,0	4,0	1,9	0,0	0,0	0,0
Total mostra ponderada	186	100,0	57	129	12	48	62	38	21	6
Total mostra real	197	100,0	56	128	11	48	61	38	20	6

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	172	28,7	21,6	32,1	18,9	14,9	24,3	27,9	36,1	79,8
El coneix però no l'utilitza	103	17,1	12,4	19,5	13,2	19,2	14,4	19,9	21,7	10,7
El coneix i l'utilitza	325	54,2	66,0	48,5	67,9	65,9	61,3	52,2	42,2	9,5
Total mostra ponderada	600	100,0	195	405	31	150	176	125	66	54
Total mostra real	600	100,0	197	403	31	150	177	124	65	53

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	1	0,2	0,6			0,8				
2	4	1,0	0,6	1,4		0,8	1,5	1,1		
3	2	0,5	1,3				1,5			
4	4	1,0	0,6	1,1			1,5	2,2		
5	27	6,4	6,5	6,5	4,0	7,1	7,6	3,4	9,5	9,1
6	49	11,5	13,6	10,1	12,0	11,9	12,1	13,5	7,1	
7	67	15,5	17,5	14,5	4,0	20,6	15,9	11,2	19,0	
8	91	21,3	23,4	20,3	24,0	20,6	25,0	25,8	4,8	
9	56	13,1	11,7	13,8	16,0	7,1	12,1	18,0	19,0	27,3
10	44	10,2	9,1	10,9	24,0	14,3	7,6	5,6	7,1	9,1
Ns	82	19,2	14,9	21,4	16,0	16,7	15,2	19,1	33,3	54,5
Mitjana	7,52		7,38	7,60	8,30	7,49	7,31	7,57	7,60	8,35
Desviació típica	1,71		1,74	1,69	1,55	1,78	1,76	1,55	1,61	1,93
Total mostra ponderada	428	100,0	154	276	25	126	132	89	42	11
Total mostra real	429	100,0	155	274	25	128	134	89	42	11

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	351	58,5	56,6	59,5	70,3	51,9	52,9	58,9	55,4	91,0
El coneix però no l'utilitza	116	19,3	20,8	18,6	6,1	20,8	21,3	20,7	26,1	5,1
El coneix i l'utilitza	133	22,1	22,6	21,9	23,5	27,3	25,7	20,4	18,5	3,9
Total mostra ponderada	600	100,0	196	403	31	150	175	124	65	54
Total mostra real	600	100,0	197	403	31	150	177	124	65	53

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
2	1	0,4	1,2		11,1					
3	3	1,2	2,4	0,6	11,1		1,2	2,0		
4	4	1,7		2,5		1,4	1,2	3,9		
5	9	3,5	3,5	3,7		4,2	4,8		3,4	20,0
6	16	6,3	8,2	5,5		6,9	6,0	5,9	10,3	
7	28	11,1	8,2	12,3	11,1	19,4	7,2	5,9	13,8	
8	48	19,4	18,8	19,6	11,1	18,1	20,5	21,6	13,8	40,0
9	23	9,4	8,2	9,8		9,7	12,0	9,8	3,4	
10	18	7,0	4,7	8,6	33,3	4,2	6,0	9,8	3,4	
Ns	99	39,9	44,7	37,4	22,2	36,1	41,0	41,2	51,7	40,0
Mitjana	7,56		7,34	7,67	7,18	7,50	7,66	7,78	7,33	7,00
Desviació típica	1,67		1,81	1,60	3,33	1,35	1,65	1,82	1,36	1,71
Total mostra ponderada	249	100,0	85	163	9	72	83	51	29	5
Total mostra real	250	100,0	87	163	9	73	84	51	28	5

P29. Coneix: c) Aplicacions de la Generalitat per a mòbils

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	506	84,3	80,6	86,1	86,8	80,6	85,9	80,1	82,4	100,0
El coneix però no l'utilitza	76	12,7	15,4	11,4	9,8	14,3	12,4	15,7	16,3	0,0
El coneix i l'utilitza	18	2,9	3,9	2,5	3,3	5,1	1,7	4,2	1,3	0,0
Total mostra ponderada	600	100,0	196	404	31	150	176	124	66	54
Total mostra real	600	100,0	197	403	31	150	177	124	65	53

P29. Valoració: c) Aplicacions de la Generalitat per a mòbils

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
5	3	3,1	5,3	1,8		6,9			8,3	.
6	4	4,4	2,6	5,4		3,4	4,0	8,3		.
7	4	4,3	5,3	3,6		3,4		8,3	8,3	.
8	9	9,6	10,5	8,9		10,3	12,0	8,3	8,3	.
9	3	2,9		5,4		3,4	4,0		8,3	.
10	8	8,9	5,3	10,7	25,0	10,3	8,0	8,3		.
Ns	63	66,8	71,1	64,3	75,0	62,1	72,0	66,7	66,7	.
Mitjana	7,95		7,47	8,20	10,00	7,83	8,47	7,76	7,19	.
Desviació típica	1,66		1,70	1,62	0,00	1,89	1,44	1,56	1,70	.
Total mostra ponderada	94	100,0	38	56	4	29	25	24	12	.
Total mostra real	94	100,0	39	55	4	30	25	24	11	.

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	504	84,0	83,0	84,5	83,6	81,7	85,9	82,4	78,8	94,2
El coneix però no l'utilitza	83	13,8	14,8	13,4	9,8	16,3	12,3	14,4	19,9	5,8
El coneix i l'utilitza	13	2,1	2,2	2,1	6,5	2,0	1,8	3,2	1,3	0,0
Total mostra ponderada	600	100,0	196	404	31	149	176	124	65	54
Total mostra real	600	100,0	197	403	31	150	177	124	65	53

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
4	1	1,2	3,3				4,5			
5	5	5,3		8,5		4,0	4,5		7,1	66,7
6	2	2,0		3,4			4,5	4,8		
7	6	6,5	3,3	8,5		8,0	9,1	4,8	7,1	
8	12	12,7	13,3	13,6	20,0	16,0	9,1	14,3	14,3	
9	3	3,0	3,3	3,4				4,8	7,1	33,3
10	5	5,7	6,7	5,1	20,0	4,0		14,3		
Ns	61	63,6	70,0	57,6	60,0	68,0	68,2	57,1	64,3	
Mitjana	7,54		7,96	7,38	9,02	7,63	6,41	8,51	7,36	6,33
Desviació típica	1,68		1,88	1,61	1,40	1,46	1,53	1,38	1,51	2,28
Total mostra ponderada	96	100,0	30	59	5	25	22	21	14	3
Total mostra real	86	100,0	30	56	5	24	21	20	13	3

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	196	32,7	.	.	47,0	38,1	30,1	33,6	27,1	22,5
Dona	404	67,3	.	.	53,0	61,9	69,9	66,4	72,9	77,5
Total mostra ponderada	600	100,0	.	.	31	150	176	124	65	54
Total mostra real	600	100,0	.	.	31	150	177	124	65	53

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	31	5,2	7,6	4,1	100,0
De 25 a 34	150	24,9	29,1	22,9	.	100,0
De 35 a 44	176	29,3	26,9	30,4	.	.	100,0	.	.	.
De 45 a 54	124	20,7	21,3	20,4	.	.	.	100,0	0,0	.
De 55 a 64	65	10,9	9,0	11,8
65 o més	54	9,0	6,2	10,4	100,0
Total mostra ponderada	600	100,0	197	406	32	150	176	125	66	54
Total mostra real	600	100,0	197	403	31	150	177	124	65	53

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	446	74,3	78,1	72,5	74,2	79,2	73,9	69,4	69,2	81,5
Altres comunitats autònomes	82	13,6	13,3	13,9	3,2	8,1	9,1	19,4	27,7	18,5
Unió Europea	6	1,0	2,0	0,5	3,2		1,1	2,4		
Resta del món	65	10,8	6,6	12,9	19,4	12,8	15,9	8,9		1,5
Nc	1	0,2		0,2						1,5
Total mostra ponderada	600	100,0	196	404	31	149	176	124	65	54
Total mostra real	600	100,0	197	403	31	150	177	124	65	53

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	310	51,6	57,4	48,9	37,5	43,0	48,3	50,0	67,7	79,6
Castellà	203	33,9	26,2	37,7	43,8	41,6	35,8	38,7	16,9	11,1
Ambdues per igual	85	14,1	15,4	13,4	18,8	14,8	15,9	11,3	13,8	9,3
Altres (anotar)	2	0,4	1,0			0,7				1,5
Total mostra ponderada	600	100,0	195	403	32	149	176	124	65	54
Total mostra real	600	100,0	197	403	31	150	177	124	65	53

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
Alt	230	38,3	43,9	35,6	15,6	48,0	42,0	39,2	26,2	24,1
Mitjà	197	32,8	31,1	33,7	62,5	28,7	36,9	29,6	41,5	11,1
Baix	171	28,6	25,0	30,2	21,9	23,3	20,5	30,4	32,3	64,8
Ns/Nc	2	0,3		0,5			0,6	0,8		
Total mostra ponderada	600	100,0	196	404	32	150	176	125	65	54
Total mostra real	600	100,0	197	403	31	150	177	124	65	53

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	26	4,3	10,8	1,2	3,2	2,0	4,0	8,9	3,1	1,9
Professional o treballador autònom (s/assalariats)	45	7,5	12,3	5,2		8,1	9,2	9,8	6,2	1,9
Assalariat indefinit	218	36,3	37,9	35,6	16,1	49,7	42,0	35,0	32,3	1,9
Assalariat eventual o interí	50	8,4	8,2	8,4	16,1	8,7	10,3	9,8	1,5	
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	71	11,9	9,7	12,9			1,1	4,9	29,2	83,3
Aturat i ha treballat abans	124	20,7	13,8	24,0	29,0	19,5	27,0	23,6	15,4	
Pensionista (abans no ha treballat)	11	1,9	2,1	1,7			0,6	2,4	1,5	11,1
Aturat i busca primera feina	7	1,2	2,1	0,7	3,2	2,7	0,6			1,5
Estudiant	19	3,2	2,6	3,5	32,3	6,0				
Taques de la llar	19	3,1		4,7		0,7	4,6	4,1	6,2	
Altres	9	1,4	0,5	2,0		2,7	0,6	1,6	3,1	
Total mostra ponderada	600	100,0	195	404	31	149	174	123	65	54
Total mostra real	600	100,0	197	403	31	150	177	124	65	53

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)	67	19,8	17,0	21,7	9,1	15,7	20,0	23,1	27,6	33,3
Sector privat	268	79,3	82,2	77,3	90,9	83,3	79,1	75,6	72,4	66,7
Organització privada sense afany de lucre (ONG)	2	0,6		1,0		1,0		1,3		
Nc	1	0,3	0,7				0,9			
Total mostra ponderada	339	100,0	135	203	11	102	115	78	29	3
Total mostra real	340	100,0	137	203	11	103	115	79	29	3

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	5	1,5	2,2	1,0		1,0		3,8	3,6	
Indústria	36	10,7	19,9	4,4	9,1	16,5	12,2	3,8	3,6	
Serveis	282	83,0	69,9	92,1	90,9	80,6	81,7	87,3	82,1	66,7
Construcció	16	4,8	8,1	2,5		1,9	6,1	5,1	10,7	33,3
Total mostra ponderada	339	100,0	136	203	11	103	115	79	28	3
Total mostra real	340	100,0	137	203	11	103	115	79	29	3

P36. Comarca de residència

	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
Barcelona ciutat	170	28,4	30,1	27,5	19,4	27,2	23,3	29,8	29,2	48,1
Vallès Occidental	80	13,4	13,8	13,1	19,4	14,6	13,1	12,1	13,8	9,3
Baix Llobregat	60	10,0	12,2	8,9	9,7	9,9	11,9	11,3	3,1	9,3
Barcelonès	44	7,4	5,1	8,4	12,9	7,9	6,8	3,2	12,3	9,3
Vallès Oriental	35	5,9	5,6	6,2	3,2	4,6	6,3	8,1	9,2	1,9
Maresme	32	5,4	5,1	5,4	3,2	4,6	6,8	4,8	7,7	3,7
Tarragonès	26	4,3	4,6	4,2	3,2	6,0	4,5	3,2	3,1	3,7
El Bages	20	3,4	4,1	3,2	6,5	4,0	1,7	3,2	6,2	1,9
Osona	13	2,2	3,1	1,7	3,2	3,3	1,7	1,6	1,5	1,9
Gironès	13	2,2	1,5	2,5		2,6	4,0		3,1	
Garraf	13	2,1	2,6	2,0	3,2	0,7	2,8	4,0	1,5	
Segrià	13	2,1	2,0	2,2	3,2	2,0	1,7	3,2	1,5	1,9
Selva	13	2,1	1,0	2,7		0,7	5,1	1,6	1,5	
Baix Empordà	9	1,5		2,2		2,0	2,3	0,8	1,5	
Alt Penedès	7	1,1	1,5	1,0			0,6	3,2	1,5	1,9
Baix Camp	6	1,1	1,0	1,0		1,3	1,1	0,8		1,9
Baix Penedès	6	1,0		1,5		1,3	1,7	0,8		
Alt Camp	5	0,9	1,0	0,7	3,2	0,7	0,6	0,8		1,9
Alt Empordà	4	0,7	1,0	0,5			0,6	1,6		1,9
Anoia	4	0,6	0,5	0,7		1,3	0,6	0,8		
Alt Urgell	3	0,5	0,5	0,5		1,3	0,6			
Garrotxa	3	0,5	1,0	0,2				1,6	1,5	
Berguedà	2	0,3	0,5	0,2			0,6		1,5	
Conca de Barberà	2	0,3	0,5	0,2	3,2			0,8		
Montsià	2	0,3		0,5			0,6	0,8		
Garrigues	2	0,3		0,5			0,6	0,8		
Noguera	1	0,2		0,2		0,7				
Pallars Jussà	1	0,2	0,5		3,2					
Cerdanya	1	0,2		0,2	3,2					
Ripollès	1	0,2		0,2				0,8		
Pallars Sobirà	1	0,2		0,2		0,7				
Urgell	1	0,2		0,2		0,7				
Ribera d'Ebre	1	0,1	0,5							1,9
Fora de Catalunya	4	0,7	0,5	0,7		2,0	0,6			
Total mostra ponderada	600	100,0	196	404	31	151	176	124	65	54
Total mostra real	600	100,0	197	403	31	150	177	124	65	53

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	4	0,7	3,4	2,7		4,9	4,8	2,7		
Eixample	34	5,7	10,2	25,2	16,7	26,8	19,0	18,9	21,1	11,5
Sants-Montjuïc	17	2,9	15,3	7,2	16,7	4,9	11,9	8,1	10,5	19,2
Les Corts	7	1,2	3,4	4,5		2,4	2,4	10,8	5,3	
Sarrià – Sant Gervasi	17	2,9	11,9	9,0	16,7	7,3	2,4	18,9	10,5	11,5
Gràcia	14	2,3	10,2	7,2		7,3	7,1	5,4	10,5	15,4
Horta-Guinardó	16	2,7	8,5	9,9	33,3	7,3	14,3	2,7	5,3	11,5
Nou Barris	21	3,5	8,5	14,4		14,6	14,3	10,8	15,8	7,7
Sant Andreu	16	2,6	8,5	9,9	16,7	12,2	7,1	10,8	5,3	7,7
Sant Martí	23	3,9	20,3	9,9		12,2	16,7	10,8	15,8	15,4
Total mostra ponderada	170	100,0	59	111	6	41	42	37	19	26
Total mostra real		100,0	59	111	6	41	42	37	19	25