



Avaluació de la satisfacció de les persones usuàries del servei d'atenció telefònica 012 (2013)

Univers

Persones que han trucat al 012 durant els mesos de maig a octubre de 2013 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

450 entrevistes vàlides, 75 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

6, 7, 10 i 11 de juny; 4, 5, 8 i 9 de juliol; 1, 2, 5, 6 i 7 d'agost; 5, 6, 9, 10 i 12 de setembre; 7, 8, 9 i 11 d'octubre; i 11, 12, 13 i 14 de novembre de 2013.

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	263	58,4
Castellà	167	37,0
Indiferent/Ns/Nc (continuar en català)	21	4,6
Total	450	100,0

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

	Freqüència	Percentatge
Menys de tres mesos	21	4,7
Entre tres i 6 mesos	11	2,5
Entre 6 i 12 mesos	5	1,0
Entre 1 i 2 anys	26	5,8
Més de 2 anys	383	85,1
Ns	4	0,8
Total	450	100,0

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

	Freqüència	Percentatge
Per la televisió	185	41,2
Familiar o amic	91	20,2
Internet	51	11,2
Feina / estudis	43	9,5
A la premsa	35	7,8
Per la ràdio	20	4,5
Algun altre servei telefònic	13	3,0
Revista de la Generalitat	6	1,4
Oficines de treball	3	0,7
Serveis socials	-	-
Altres	40	8,9
Ns	35	7,8
Total	450	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	0,4
2	2	0,4
3	2	0,4
4	2	0,4
5	13	2,8
6	17	3,8
7	49	10,9
8	123	27,3
9	113	25,0
10	127	28,1
Ns	2	0,5
Mitjana	8,45	
Desviació típica	1,50	
Total	450	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	2	0,3
6	5	1,2
7	26	5,8
8	63	13,9
9	93	20,6
10	260	57,9
Ns	1	0,3
Mitjana	9,28	
Desviació típica	1,02	
Total	450	100,0

P5. b) Amabilitat		
	Frequència	Percentatge
5	1	0,2
6	5	1,0
7	8	1,7
8	47	10,5
9	87	19,4
10	301	66,9
Ns	1	0,3
Mitjana	9,49	
Desviació típica	0,86	
Total	450	100,0

P5. c) Ús d'un llenguatge clar i concís		
	Frequència	Percentatge
5	1	0,2
6	2	0,5
7	14	3,0
8	46	10,1
9	80	17,8
10	307	68,1
Ns	1	0,3
Mitjana	9,50	
Desviació típica	0,86	
Total	450	100,0

P5. d) El coneixement sobre el tipus de consulta		
	Frequència	Percentatge
6	5	1,2
7	16	3,5
8	49	10,9
9	83	18,6
10	296	65,7
Ns	1	0,3
Mitjana	9,44	
Desviació típica	0,90	

Total	450	100,0
-------	-----	-------

P5. e) L'interès per resoldre la consulta

	Frequència	Percentatge
6	2	0,5
7	12	2,8
8	49	11,0
9	84	18,8
10	300	66,8
Ns	1	0,3
Mitjana	9,49	
Desviació típica	0,83	
Total	450	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
0	5	1,1
2	1	0,2
3	4	0,8
4	4	1,0
5	11	2,4
6	22	4,9
7	49	11,0
8	121	26,9
9	115	25,4
10	115	25,5
Ns	4	0,9
Mitjana	8,31	
Desviació típica	1,69	
Total	450	100,0

P6. b) Amabilitat

	Frequència	Percentatge
0	1	0,2
3	2	0,4
5	4	1,0
6	9	2,0
7	23	5,1
8	96	21,3
9	132	29,4
10	181	40,3
Ns	2	0,4
Mitjana	8,95	
Desviació típica	1,21	
Total	450	100,0

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

	Frequència	Percentatge
0	1	0,2
3	1	0,2
5	3	0,7
6	13	2,8
7	28	6,3
8	114	25,3
9	129	28,6
10	161	35,8
Ns	1	0,2
Mitjana	8,83	
Desviació típica	1,21	
Total	450	100,0

P6. d) El coneixement sobre el tipus de consulta

0	2	0,4
1	1	0,2
2	2	0,5
3	2	0,4
4	1	0,2
5	10	2,2
6	22	4,8
7	42	9,3
8	88	19,6
9	131	29,1
10	147	32,7
Ns	3	0,6
Mitjana	8,59	
Desviació típica	1,56	
Total	450	100,0

P6. e) L'interès per resoldre la consulta

	Frequència	Percentatge
0	1	0,2
2	1	0,2
3	5	1,1
4	1	0,2
5	8	1,8
6	18	3,9
7	39	8,8
8	93	20,7
9	123	27,2
10	160	35,6
Ns	1	0,2
Mitjana	8,67	
Desviació típica	1,49	
Total	450	100,0

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

	Frequència	Percentatge
Si, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	90	20,1
Si, diu altres franges horàries	60	13,4
No, no el coneix	295	65,5
Ns	4	1,0
Total	450	100,0

P8. Aproximament, amb quina freqüència truca al 012?

	Frequència	Percentatge
Diàriament o pràcticament diàriament	1	0,2
Almenys una vegada a la setmana	11	2,5
Almenys una vegada al mes	55	12,2
Amb menor freqüència (menys d'una vegada al mes)	380	84,3
Ns	4	0,8
Total	450	100,0

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

	Frequència	Percentatge
Només una vegada	325	72,3
2 o 3 vegades	85	19,0
4 o 5 vegades	23	5,2
Més de 5 vegades	6	1,4
Ns	8	1,8

Nc	2	0,4
Total	450	100,0

P10. Em podria dir si ha trucat pel mateix tema o ho ha fet per temes diferents?

Base: Ha trucat més d'una vegada	Freqüència	Percentatge
Pel mateix tema	56	48,7
Per un tema diferent	58	50,3
Nc	1	1,0
Total	115	100,0

P10.2. Per què ha hagut de trucar més d'una vegada pel mateix tema?

Base: Han trucat més d'una vegada pel mateix tema	Freqüència	Percentatge
Sol·licitar/fer seguiment	19	33,7
Informació no prou completa	13	24,0
Van sorgir nous dubtes	10	17,3
Cèdula d'habitabilitat	6	10,2
El 1r cop em faltava informació	3	5,5
Altres	5	9,3
Total	56	100,0

P11. La darrera vegada que va trucar al servei 012, ho va fer per l'empresa o per caràcter personal?

	Freqüència	Percentatge
De caràcter personal	95	21,1
Relacionat amb l'empresa	352	78,2
Ns	3	0,7
Total	450	100,0

P12. Li van resoldre la seva consulta?

	Freqüència	Percentatge
Si	399	88,6
No	45	10,0
Ns	6	1,4
Total	450	100,0

P13. 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...

P13. a) La qualitat del so durant la conversa

	Freqüència	Percentatge
1	2	0,4
3	1	0,2
4	2	0,4
5	5	1,1
6	13	3,0
7	45	10,0
8	109	24,3
9	110	24,4
10	157	34,9
Ns	6	1,3
Mitjana	8,70	
Desviació típica	1,35	
Total	450	100,0

P13. b) El soroll ambiental (soroll de fons, altres converses, etc.)

	Frequència	Percentatge
0	1	0,2
3	1	0,2
4	2	0,4
5	8	1,8
6	19	4,1
7	36	8,1
8	110	24,4
9	106	23,5
10	149	33,0
Ns	19	4,1
Mitjana	8,66	
Desviació típica	1,38	
Total	450	100,0

P13. c) La claredat dels missatges que es van escoltant (enregistrats)

	Frequència	Percentatge
0	1	0,2
1	2	0,5
3	1	0,2
4	5	1,0
5	8	1,9
6	20	4,4
7	49	10,9
8	93	20,6
9	117	26,1
10	133	29,6
Ns	19	4,2
Nc	1	0,2
Mitjana	8,52	
Desviació típica	1,53	
Total	450	100,0

P13. d) El nombre de transferències que li van fer entre operadors abans de resoldre-li la consulta

	Frequència	Percentatge
0	5	1,0
1	5	1,1
2	3	0,7
3	5	1,1
4	6	1,3
5	12	2,7
6	23	5,2
7	55	12,2
8	120	26,6
9	86	19,2
10	113	25,1
Ns	16	3,6
Mitjana	8,08	
Desviació típica	1,97	
Total	450	100,0

P13. e) El temps d'espera

	Freqüència	Percentatge
0	3	0,6
1	3	0,6
2	3	0,6
3	4	0,9
4	11	2,5
5	30	6,6
6	50	11,0
7	62	13,8
8	112	24,9
9	81	17,9
10	83	18,5
Ns	9	2,1
Mitjana	7,71	
Desviació típica	1,91	
Total	450	100,0

P14. Després de formular de manera breu el motiu de la seva trucada, 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?

	Freqüència	Percentatge
Si	404	89,8
No	36	8,1
No ho sap / No ho recorda	9	2,0
Total	450	100,0

P15. Va haver-hi alguna incidència durant la seva trucada, per exemple línies ocupades, es va tallar la comunicació, etc.?

	Freqüència	Percentatge
Si	41	9,0
No	409	91,0
Total	450	100,0

P16. Quin tipus d'incidència?

Base: Va haver-hi alguna incidència	Freqüència	Percentatge
Línies ocupades/en espera	28	69,6
Es va tallar la trucada	12	30,4
Altres	-	-
Total	41	100,0

P17. Durant la seva trucada, li van oferir les següents possibilitats...
a) Enviar-li la informació a través d'SMS

	Freqüència	Percentatge
Si	66	14,7
No	320	71,0
No ho recorda	64	14,3
Total	450	100,0

b) Enviar-li la informació a través de correu-e

	Freqüència	Percentatge
Si	96	21,3
No	292	64,9
No ho sap/No contesta	62	13,8
Total	450	100,0

c) Proporcionar-li la informació a través d'una locució automàtica

	Freqüència	Percentatge
Si	37	8,2

No	354	78,6
No ho sap/No contesta	59	13,2
Total	450	100,0

P17.2. Creu que hauria estat (o li va ser) útil per vostè rebre la resposta a la seva consulta per correu electrònic o SMS (missatge al mòbil)?

	Frequència	Percentatge
Si, ho vaig rebre	55	12,3
Si, però no ho vaig rebre	182	40,5
No	209	46,5
Ns	3	0,7
Total	450	100,0

P18. Li suposaria algun inconvenient ser atès/a a través d'una locució automàtica?

	Frequència	Percentatge
Si	368	81,9
No	74	16,6
Ns	7	1,6
Total	450	100,0

P18.2. Per què sí?

Li suposaria algun inconvenient	Frequència	Percentatge
Prefereix una persona	220	59,6
La locució no funciona del tot bé/No l'entendria/És incòmode	58	15,8
Implica més temps, no es poden repetir preguntes	39	10,5
No li agrada (sense especificar)	37	10,0
No serveis per consultes complexes/específiques	12	3,3
Depèn del tipus de consulta	3	0,8
No contesta	-	-
Total	368	100,0

P19. Creu que tornarà a utilitzar el 012?

	Frequència	Percentatge
Si	430	95,5
No	7	1,7
Ns	11	2,5
Nc	2	0,3
Total	450	100,0

P20. Ha recomanat o recomanaria aquest servei a alguna altra persona?

	Frequència	Percentatge
Si	422	93,7
No	24	5,3
Ns	4	1,0
Total	450	100,0

P21. En general, en quins aspectes creu que podria millorar el servei 012 d'atenció ciutadana?

	Frequència	Percentatge
Diu aspectes a millorar	177	39,4
Crec que el servei 012 ja està prou bé com està	234	52,0
Ns/Nc	39	8,6
Total	450	100,0

P21. 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	51	28,6
Que sigui més barat/gratuït	43	24,1
Menys informatitzat/Més personalitzat	27	15,3
Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència	18	10,3
Més coneixement de la temàtica/més formació	17	9,5
Menys transfers/més coordinació	12	6,9
Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc.	6	3,3
Aspectes actitudinals	6	3,1
Ampliar l'horari	5	2,7
Oferir tràmits que no es fan	4	2,4
Millorar el so	3	1,7
Donar a conèixer el servei i les seves competències	2	1,3
Altres	8	4,5
Total	177	100,0

P22. Coneix les aplicacions de la Generalitat per a mòbils (temps, rodalies, trànsit, etc.)?

	Freqüència	Percentatge
Si	84	18,6
No	363	80,7
Ns	3	0,7
Total	450	100,0

P22.2. Quines aplicacions coneix? (MÚLTIPLE)

Base: Coneix les aplicacions	Freqüència	Percentatge
Rodalies, trens	42	36,3
Trànsit	27	22,9
Temps	23	19,8
TMB	14	11,9
Aparcament	2	1,9
Altres	6	5,4
Ns/Nc	2	1,8
Total	84	100,0

P23. Considera que hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal d'informació de la Generalitat?

	Freqüència	Percentatge
Si	169	37,5
No	197	43,7
Ns	85	18,8
Total	450	100,0

P23.2. A través de quin canal o canals? (MÚLTIPLE)

Base: Hauria pogut resoldre la consulta a través d'un altre canal	Freqüència	Percentatge
El portal gencat.cat	68	40,5
Serveis d'atenció presencial	42	25,1
L'Oficina Virtual de Tràmits (OVT)	3	1,7
Altres	53	31,3
Ns	10	6,1
Total	169	100,0

P24. Des del mes d'agost del 2012 l'horari del servei 012 ha passat de ser de 24h al dia 7 dies a la setmana (24x7) a ser de 8h a 20h, excepte diumenges i festius. Fins a quin punt està d'acord amb aquest canvi d'horari?

	Freqüència	Percentatge
Totalment d'acord	82	18,1
Més aviat d'acord	144	32,0
Ni d'acord ni en desacord	43	9,5
Més aviat en desacord	87	19,4
Totalment en desacord	90	19,9

Ns	5	1,2
Total	450	100,0

P24.2. Considera que aquest canvi d'horari en el servei 012 li afectarà a nivell personal?

	Freqüència	Percentatge
Si	129	28,6
No	307	68,2
Ns	15	3,3
Total	450	100,0

P25. Finalment, ens podria dir si recorda haver sentit una locució automàtica indicant quin seria el cost de la trucada?

	Freqüència	Percentatge
Si	136	30,3
No	194	43,1
No ho recorda	119	26,4
Ns	1	0,2
Total	450	100,0

P26. Sexe

	Freqüència	Percentatge
Home	159	35,3
Dona	291	64,7
Total	450	100,0

P27. Edat

	Freqüència	Percentatge
Fins a 25 anys	25	5,5
De 25 a 34	104	23,1
De 35 a 44	125	27,8
De 45 a 54	105	23,4
De 55 a 64	52	11,5
65 o més	39	8,6
Total	450	100,0

P28. I a on va néixer?

	Freqüència	Percentatge
Catalunya	346	76,8
Altres comunitats autònomes	49	10,8
Unió Europea	4	1,0
Resta del món	50	11,2
Nc	1	0,2
Total	450	100,0

P29. Em podria dir amb quina llengua parla habitualment?

	Freqüència	Percentatge
Català	197	43,8
Castellà	152	33,9
Ambdues per igual	97	21,6
Altres (anotar)	2	0,5
Nc	1	0,2
Total	450	100,0

P30. Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?

	Freqüència	Percentatge
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escol	2	0,4
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EG	13	2,8
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller Elemental	89	19,9
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	76	16,8
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial o eq	31	6,9
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge industrial o	87	19,3
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/	47	10,4

Licenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més)	72	16,0
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR)	18	4,1
Doctorat	6	1,2
Altres (especificar)	1	0,2
Ns	2	0,4
Nc	7	1,5
Total	450	100,0

P31. A quina de les següents situacions laborals es troba vostè actualment?

	Frequència	Percentatge
Empresari o professional amb assalariats	19	4,2
Professional o treballador autònom (s/assalariats)	62	13,8
Membre de cooperativa	2	0,5
Assalariat indefinit	154	34,1
Assalariat eventual o interí	36	8,0
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	41	9,0
Aturat i ha treballat abans	86	19,1
Pensionista (abans no ha treballat)	8	1,8
Aturat i busca primera feina	3	0,7
Estudiant	12	2,6
Treball domèstic no remunerat	19	4,2
Altres (anotar)	5	1,1
Nc	4	0,9
Total	450	100,0

P31.2. Sector treballa

Base: Treballa	Frequència	Percentatge
Sector públic (administració o empresa pública)	28	10,1
Sector privat	244	89,3
Organització privada sense afany de lucre (ONG)	-	-
Nc	2	0,6
Total	273	100,0

P31.3. Branca d'activitat

Base: Treballa	Frequència	Percentatge
Agrari	5	1,8
Indústria	35	13,0
Serveis	197	72,4
Construcció	32	11,8
Ns	1	0,4
Nc	2	0,6
Total	273	100,0

P32. Comarca de residència

	Frequència	Percentatge
Barcelona ciutat	128	28,4
Baix Llobregat	55	12,2
Vallès Occidental	53	11,9
Barcelonès	31	6,9
Vallès Oriental	25	5,6
Maresme	25	5,6
El Bages	14	3,0
Tarragonès	13	2,9
Selva	13	2,8
Segrià	10	2,3
Garraf	8	1,8
Gironès	7	1,6
Anoia	6	1,4
Baix Camp	5	1,1
Baix Empordà	5	1,0
Urgell	4	1,0
Osona	4	0,9
Alt Empordà	4	0,9
Baix Penedès	4	0,9
Berguedà	3	0,7
Pla d'Urgell	3	0,7
Baix Ebre	3	0,7
Garrigues	3	0,6
Pallars Jussà	2	0,5
Alt Camp	2	0,5
Garrotxa	2	0,5

Ribera d'Ebre	2	0,4
Cerdanya	1	0,3
Pla de l'Estany	1	0,3
Solsonès	1	0,3
Priorat	1	0,2
Segarra	1	0,2
Montsià	1	0,2
Ripollès	1	0,2
Alt Penedès	1	0,2
Fora Catalunya	5	1,0
Ns/Nc	2	0,4
Total	450	100,0

P32. Districte municipal Barcelona

Base: Resideixen a Barcelona ciutat	Freqüència	Percentatge
Ciutat Vella	11	8,7
Eixample	28	21,8
Sants-Montjuïc	12	9,1
Les Corts	3	2,2
Sarrià – Sant Gervasi	14	10,8
Gràcia	10	7,7
Horta-Guinardó	16	12,8
Nou Barris	7	5,5
Sant Andreu	13	10,1
Sant Martí	15	11,4
Total	128	100,0

Avaluació de la satisfacció de les persones usuàries del servei d'atenció telefònica 012 (2013)

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	263	58,4	59,8	57,6	63,8	45,5	57,8	61,0	71,6	66,7
Castellà	167	37,0	34,4	38,5	29,5	49,7	38,5	34,9	22,7	28,3
Indiferent/Ns/Nc (continuar en català)	21	4,6	5,8	3,9	6,8	4,8	3,7	4,2	5,8	5,0
Total	450	100,0	159	291	25	104	125	105	52	39

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	21	4,7	4,1	5,0	8,0	7,2	2,3	2,8	4,0	9,5
Entre tres i 6 mesos	11	2,5	3,2	2,2	8,7	3,1	3,2	1,0	1,8	0,0
Entre 6 i 12 mesos	5	1,0	1,2	0,9	3,1	1,1	0,7	1,0	1,5	0,0
Entre 1 i 2 anys	26	5,8	7,7	4,8	0,0	11,1	4,5	4,8	4,2	4,7
Més de 2 anys	383	85,1	83,2	86,2	80,2	77,5	87,2	89,5	88,5	85,7
Ns	4	0,8	0,7	0,8	0,0	0,0	2,1	0,9	0,0	0,0
Total	450	100,0	159	291	25	104	125	105	52	39

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	185	41,2	44,5	39,4	40,4	38,9	43,3	41,6	43,4	37,1
Familiar o amic	91	20,2	16,0	22,5	37,8	22,2	18,3	16,1	19,0	21,9
Internet	51	11,2	12,4	10,6	12,4	19,1	10,7	10,4	4,2	2,8
Feina / estudis	43	9,5	9,1	9,7	17,8	8,4	11,3	9,4	8,8	2,3
A la premsa	35	7,8	9,7	6,7	3,7	7,8	2,9	12,3	11,9	8,1
Per la ràdio	20	4,5	5,8	3,7	0,0	6,0	4,0	4,7	0,0	9,9
Algun altre servei telefònic	13	3,0	5,8	1,4	0,0	0,0	3,1	2,0	4,5	12,9
Revista de la Generalitat	6	1,4	0,5	1,9	0,0	0,0	2,6	0,7	0,0	5,6
Oficines de treball	3	0,7	0,7	0,7	0,0	1,0	0,9	1,0	0,0	0,0
Serveis socials	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Altres	40	8,9	8,5	9,1	4,7	10,5	8,8	8,9	10,1	5,3
Ns	35	7,8	5,6	9,1	0,0	1,9	6,9	12,8	15,4	8,3
Total	450	100,0	159	291	25	104	125	105	52	39

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	0,4	0,6	0,3	0,0	0,0	1,5	0,0	0,0	0,0
2	2	0,4	0,5	0,3	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0	2,0
3	2	0,4	0,5	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	1,9	2,0
4	2	0,4	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	1,7	0,0	0,0
5	13	2,8	3,5	2,4	0,0	3,7	1,7	2,5	4,2	5,1
6	17	3,8	4,0	3,8	3,7	5,8	3,3	1,4	6,4	2,8
7	49	10,9	8,8	12,5	27,8	7,8	1,9	14,6	5,6	7,9
8	123	27,3	3,6	25,5	25,7	3,4	31,7	22,2	28,6	18,4
9	113	25,0	27,5	23,7	28,9	2,9	21,6	27,0	28,0	35,6
10	127	28,1	22,5	31,2	14,6	29,4	29,4	3,4	25,2	27,5
Ns	2	0,5	1,3	0,0	0,0	2,3	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,45		8,32	8,53	8,23	8,50	8,46	8,52	8,38	8,41
Desviació típica	1,50		1,60	1,45	1,14	1,35	1,60	1,50	1,54	1,79
Total	450	100,0	159	291	25	104	125	105	52	39

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
5	2	0,3	0,0	0,5	0,0	0,0	1,2	0,0	0,0	0,0
6	5	1,2	1,3	1,9	0,0	0,9	1,9	2,0	0,0	0,0
7	26	5,8	5,1	6,2	4,7	9,3	5,2	3,5	8,2	2,3
8	63	13,9	15,5	13,3	8,3	17,9	14,2	16,0	9,7	8,4
9	93	20,6	17,1	22,5	11,8	2,4	22,6	19,3	23,1	2,5
10	260	57,9	61,4	55,9	75,2	52,3	54,3	59,3	59,2	68,8
Ns	1	0,3	0,0	0,4	0,0	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0
Mitjana	9,28		9,32	9,25	9,57	9,14	9,19	9,30	9,33	9,56
Desviació típica	1,02		0,99	1,03	0,85	1,07	1,11	0,99	0,96	0,75
Total	450	100,0	159	291	25	104	125	105	52	39

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	1	0,2	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,9	0,0
6	5	1,0	0,7	1,1	4,7	0,0	2,7	0,0	0,0	0,0
7	8	1,7	1,5	2,6	6,8	1,0	1,9	2,6	0,0	0,0
8	47	10,5	13,2	9,0	8,3	14,8	11,8	9,2	8,2	3,2
9	87	19,4	18,3	2,6	7,3	16,0	17,3	22,6	32,5	18,0
10	301	66,9	66,4	67,4	72,8	68,3	65,8	65,6	57,5	79,0
Ns	1	0,3	0,0	0,4	0,0	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0
Mitjana	9,49		9,46	9,51	9,37	9,52	9,43	9,51	9,41	9,76
Desviació típica	0,86		0,90	0,83	1,20	0,78	0,96	0,77	0,91	0,50

Total	450	100,0	159	291	25	104	125	105	52	39
-------	-----	-------	-----	-----	----	-----	-----	-----	----	----

P5. c) 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	1	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0	0,0
6	2	0,5	0,7	0,4	0,0	1,4	0,9	0,0	0,0	0,0
7	14	3,0	2,6	3,3	4,5	2,9	3,4	2,8	4,4	0,0
8	46	10,1	11,7	9,3	11,7	13,7	12,0	5,5	14,0	2,3
9	80	17,8	18,9	17,2	15,8	18,8	11,8	21,5	2,8	23,8
10	307	68,1	66,4	69,1	68,5	63,6	71,8	69,7	6,9	73,9
Ns	1	0,3	0,0	0,4	0,0	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0
Mitjana	9,50		9,48	9,51	9,49	9,41	9,51	9,56	9,38	9,72
Desviació típica	0,86		0,85	0,86	0,87	0,91	0,90	0,84	0,89	0,51
Total	450	100,0	159	291	25	104	125	105	52	39

P5. d) 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
6	5	1,2	1,4	1,5	3,7	2,0	0,9	0,0	2,8	0,0
7	16	3,5	1,9	4,3	4,7	5,3	4,2	3,9	0,0	0,0
8	49	10,9	6,5	13,2	8,7	9,3	14,9	1,6	12,6	2,8
9	83	18,6	22,5	16,4	16,7	17,5	15,7	17,5	19,2	33,7
10	296	65,7	67,7	64,6	66,2	66,2	63,4	68,5	66,6	63,6
Ns	1	0,3	0,0	0,4	0,0	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0
Mitjana	9,44		9,53	9,40	9,37	9,41	9,38	9,50	9,48	9,61
Desviació típica	0,90		0,81	0,95	1,09	0,99	0,95	0,84	0,87	0,55
Total	450	100,0	159	291	25	104	125	105	52	39

P5. e) 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
6	2	0,5	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0	1,2	2,8	0,0
7	12	2,8	2,7	2,8	0,0	6,1	4,9	0,0	0,0	0,0
8	49	11,0	8,1	12,5	4,3	9,5	9,1	14,7	16,4	7,7
9	84	18,8	17,2	19,7	17,4	17,6	17,2	15,2	22,9	31,9
10	300	66,8	71,9	63,9	78,2	66,7	67,8	69,1	58,7	6,4
Ns	1	0,3	0,0	0,4	0,0	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0
Mitjana	9,49		9,58	9,44	9,74	9,45	9,49	9,51	9,36	9,53
Desviació típica	0,83		0,76	0,87	0,54	0,90	0,86	0,82	0,91	0,64
Total	450	100,0	159	291	25	104	125	105	52	39

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	1,1	0,6	1,3	0,0	0,7	3,2	0,0	0,0	0,0

2	1	0,2	0,0	0,3	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0
3	4	0,8	1,0	0,7	0,0	0,0	0,9	0,7	1,9	2,0
4	4	1,0	1,1	0,9	0,0	2,4	0,0	1,1	0,0	2,0
5	11	2,4	2,5	2,4	0,0	4,2	1,5	2,7	1,8	2,6
6	22	4,9	5,7	4,4	0,0	8,1	3,8	7,4	1,8	0,0
7	49	11,0	14,4	9,1	16,4	15,1	9,6	8,7	8,0	11,1
8	121	26,9	27,1	26,7	42,4	26,0	24,9	27,2	26,8	24,9
9	115	25,4	18,6	29,2	20,0	20,1	26,3	27,5	32,0	26,4
10	115	25,5	28,4	23,8	16,9	21,7	29,7	24,0	27,8	28,1
Ns	4	0,9	0,6	1,0	4,3	0,9	0,0	0,7	0,0	3,0
Mitjana	8,31		8,28	8,32	8,39	7,99	8,33	8,36	8,61	8,48
Desviació típica	1,69		1,64	1,72	0,99	1,77	2,02	1,46	1,37	1,57
Total	450	100,0	159	291	25	104	125	105	52	39

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	0,2	0,6	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0
3	2	0,4	0,5	0,3	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0	2,0
5	4	1,0	0,7	1,1	0,0	1,0	1,7	1,1	0,0	0,0
6	9	2,0	3,7	1,1	0,0	3,2	1,6	1,8	1,9	2,0
7	23	5,1	5,7	4,8	7,8	6,5	4,8	4,2	5,5	2,8
8	96	21,3	22,9	20,3	31,8	22,7	21,0	22,5	15,1	16,3
9	132	29,4	24,8	31,8	27,2	30,7	27,6	24,4	37,3	35,8
10	181	40,3	40,5	40,1	28,9	34,9	41,9	46,0	40,2	41,2
Ns	2	0,4	0,6	0,4	4,3	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,95		8,84	9,01	8,81	8,85	8,88	9,05	9,08	9,02
Desviació típica	1,21		1,41	1,09	0,98	1,14	1,46	1,10	0,98	1,27
Total	450	100,0	159	291	25	104	125	105	52	39

P6. c) 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	0,6	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0
3	1	0,2	0,0	0,4	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	3	0,7	0,5	0,8	0,0	0,0	0,9	1,0	0,0	2,0
6	13	2,8	4,9	1,7	0,0	5,8	1,7	3,4	1,8	0,0
7	28	6,3	9,0	4,8	6,8	9,1	4,0	5,9	5,9	7,3
8	114	25,3	24,7	25,6	39,5	22,3	32,6	23,3	20,9	11,1
9	129	28,6	25,7	30,1	24,5	30,4	21,3	26,6	35,4	46,1
10	161	35,8	34,0	36,8	29,3	30,5	38,7	39,8	36,0	33,5
Ns	1	0,2	0,6	0,0	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,83		8,69	8,91	8,76	8,66	8,82	8,90	8,98	9,00
Desviació típica	1,21		1,38	1,10	0,97	1,30	1,34	1,16	0,99	1,04
Total	450	100,0	159	291	25	104	125	105	52	39

P6. d) 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	2	0,4	0,6	0,3	0,0	0,7	0,8	0,0	0,0	0,0
1	1	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0
2	2	0,5	0,0	0,7	0,0	0,0	1,7	0,0	0,0	0,0
3	2	0,4	0,6	0,3	0,0	0,0	0,8	0,0	1,9	0,0
4	1	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0
5	10	2,2	2,5	2,1	0,0	3,2	1,7	1,7	1,9	4,5
6	22	4,8	7,1	3,6	4,7	8,9	0,9	6,7	5,9	0,0
7	42	9,3	12,2	7,7	13,5	7,5	11,4	10,2	5,8	7,1
8	88	19,6	18,5	20,2	31,1	24,6	16,8	19,7	13,2	16,3
9	131	29,1	23,4	32,2	25,1	23,0	26,9	31,3	38,6	35,9
10	147	32,7	33,3	32,4	25,6	31,1	38,4	29,6	28,9	36,3
Ns	3	0,6	1,8	0,0	0,0	0,9	0,0	0,0	3,7	0,0
Mitjana	8,59		8,49	8,64	8,53	8,45	8,60	8,59	8,66	8,88
Desviació típica	1,56		1,61	1,53	1,17	1,58	1,86	1,35	1,48	1,25
Total	450	100,0	159	291	25	104	125	105	52	39

P6. e) 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	1	0,2	0,6	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0
2	1	0,2	0,0	0,4	0,0	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0
3	5	1,1	1,4	1,0	0,0	1,0	2,4	1,1	0,0	0,0
4	1	0,2	0,0	0,3	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	8	1,8	1,7	1,8	0,0	2,6	0,7	0,9	3,7	3,9
6	18	3,9	7,1	2,2	8,4	6,0	1,7	4,8	2,1	2,8
7	39	8,8	9,6	8,3	11,1	11,4	9,9	8,1	5,3	2,8
8	93	20,7	19,2	21,4	26,2	23,5	17,3	23,1	19,3	15,4
9	123	27,2	21,6	30,3	16,4	23,0	25,5	30,8	35,0	31,1
10	160	35,6	38,3	34,2	37,9	30,7	40,8	31,2	34,6	44,0
Ns	1	0,2	0,6	0,0	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,67		8,58	8,72	8,64	8,45	8,68	8,67	8,84	8,99
Desviació típica	1,49		1,65	1,39	1,34	1,51	1,76	1,32	1,24	1,28
Total	450	100,0	159	291	25	104	125	105	52	39

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)	90	20,1	23,5	18,2	6,8	21,5	14,0	23,6	26,5	26,4
Sí, diu altres franges horàries	60	13,4	12,0	14,2	4,3	16,0	9,4	19,1	7,9	17,2
No, no el coneix	295	65,5	63,4	66,7	88,9	61,8	76,0	56,4	63,7	54,1
Ns	4	1,0	1,1	0,9	0,0	0,7	0,6	0,9	1,9	2,3
Total	450	100,0	159	291	25	104	125	105	52	39

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	1	0,2	0,7	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0

Almenys una vegada a la setmana	11	2,5	2,5	2,5	0,0	3,9	2,5	3,7	0,0	0,0
Almenys una vegada al mes	55	12,2	10,5	13,1	12,1	10,9	11,8	15,4	8,8	12,6
Amb menor freqüència (menys d'una vegada al mes)	380	84,3	85,7	83,6	87,9	85,2	82,7	80,9	91,2	85,0
Ns	4	0,8	0,6	0,9	0,0	0,0	2,1	0,0	0,0	2,3
Total	450	100,0	159	291	25	104	125	105	52	39

P9. 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	325	72,3	74,6	71,0	78,6	74,4	68,6	67,9	75,4	82,0
2 o 3 vegades	85	19,0	19,9	18,5	16,7	17,2	21,4	22,6	14,8	12,9
4 o 5 vegades	23	5,2	2,4	6,8	4,7	4,6	6,6	5,6	6,3	0,0
Més de 5 vegades	6	1,4	1,3	1,4	0,0	1,9	1,7	2,0	0,0	0,0
Ns	8	1,8	1,2	2,1	0,0	0,9	1,7	1,0	3,5	5,1
Nc	2	0,4	0,6	0,3	0,0	1,0	0,0	0,9	0,0	0,0
Total	450	100,0	159	291	25	104	125	105	52	39

P10. 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	56	48,7	62,2	42,1	37,4	52,4	39,1	56,4	61,1	36,8
Per un tema diferent	58	50,3	37,8	56,4	62,6	42,8	60,9	43,6	38,9	63,2
Nc	1	1,0	0,0	1,5	0,0	4,7	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	115	100,0	37	78	5	25	38	32	11	5

P10_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
Sol·licitar/fer seguiment	19	33,7	29,2	36,4	0,0	46,2	26,7	38,9	16,7	50,0
Informació no prou completa	13	24,0	20,8	27,3	0,0	7,7	20,0	27,8	50,0	50,0
Van sorgir nous dubtes	10	17,3	20,8	15,2	100,0	23,1	26,7	0,0	16,7	0,0
Cèdula d'habitabilitat	6	10,2	20,8	3,0	0,0	15,4		22,2	0,0	0,0
El 1r cop em faltava informació	3	5,5	4,2	6,1	0,0	7,7	6,7	5,6	0,0	0,0
Altres	5	9,3	4,2	12,1	0,0		20,0	5,6	16,7	0,0
Total	56	100,0	24	32	2	13	15	18	6	2

P11. Aquesta darrera vegada que va trucar, ho va fer per l'empresa o per caràcter personal

De 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	95	21,1	25,4	18,7	24,8	20,3	26,7	23,8	17,6	0,0
Relacionat amb l'empresa	352	78,2	73,8	80,6	75,2	78,7	71,5	76,2	82,4	100,0
Ns	3	0,7	0,7	0,7	0,0	1,0	1,7	0,0	0,0	0,0
Total	450	100,0	159	291	25	104	125	105	52	39

P12. 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	399	88,6	88,0	88,9	96,9	86,2	91,5	87,2	86,0	87,4
No	45	10,0	10,1	10,0	3,1	13,8	7,7	9,9	11,9	10,1
Ns	6	1,4	1,9	1,1	0,0	0,0	0,8	2,9	2,1	2,6
Total	450	100,0	159	291	25	104	125	105	52	39

P13. 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...
P13. 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
1	2	0,4	1,2	0,0	0,0	1,0	0,0	0,7	0,0	0,0
3	1	0,2	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0
4	2	0,4	0,6	0,4	0,0	1,0	0,0	0,9	0,0	0,0
5	5	1,1	1,6	0,7	0,0	2,0	0,9	0,7	0,0	2,0
6	13	3,0	3,4	2,7	0,0	6,0	2,7	1,9	0,0	4,5
7	45	10,0	7,6	11,3	14,4	6,6	11,4	10,5	12,0	7,5
8	109	24,3	28,0	22,3	32,8	22,5	28,3	24,2	19,2	18,0
9	110	24,4	19,3	27,2	13,0	27,5	17,7	27,9	31,6	26,1
10	157	34,9	35,8	34,3	39,7	32,4	35,9	32,1	37,3	39,3
Ns	6	1,3	2,5	0,6	0,0	0,9	3,1	0,0	0,0	2,6
Mitjana	8,70		8,63	8,74	8,78	8,57	8,72	8,62	8,94	8,84
Desviació típica	1,35		1,53	1,25	1,14	1,57	1,21	1,48	1,03	1,29
Total	450	100,0	159	291	25	104	125	105	52	39

P13. 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
0	1	0,2	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	2,1	0,0
3	1	0,2	0,0	0,3	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	2	0,4	0,5	0,4	0,0	1,8	0,0	0,0	0,0	0,0
5	8	1,8	1,7	1,8	0,0	1,0	1,9	2,8	1,9	2,0
6	19	4,1	3,1	4,7	7,8	4,9	4,7	3,3	2,3	2,6
7	36	8,1	9,6	7,3	7,3	3,4	10,7	9,1	7,7	10,7
8	110	24,4	23,8	24,8	30,5	23,2	26,5	28,7	11,8	22,4
9	106	23,5	21,1	24,8	17,8	23,6	16,7	23,3	41,6	25,3
10	149	33,0	35,1	31,8	32,2	39,2	32,7	31,1	32,6	23,6
Ns	19	4,1	5,1	3,6	4,3	1,8	6,8	1,8	0,0	13,5
Mitjana	8,66		8,72	8,62	8,62	8,75	8,60	8,63	8,72	8,59
Desviació típica	1,38		1,29	1,43	1,27	1,47	1,32	1,27	1,71	1,24
Total	450	100,0	159	291	25	104	125	105	52	39

P13. 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	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0
1	2	0,5	0,7	0,4	0,0	2,1	0,0	0,0	0,0	0,0
3	1	0,2	0,0	0,4	0,0	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0
4	5	1,0	1,1	1,0	3,7	0,0	0,9	2,5	0,0	0,0
5	8	1,9	1,8	1,9	4,7	1,0	0,0	1,1	6,3	4,5
6	20	4,4	5,8	3,7	4,3	5,9	3,0	5,6	2,1	5,1
7	49	10,9	10,7	11,1	4,3	4,6	16,1	12,0	10,9	12,6
8	93	20,6	20,4	20,7	34,0	23,3	19,7	17,4	15,6	23,4
9	117	26,1	25,2	26,6	24,1	31,8	19,0	27,9	28,8	26,1
10	133	29,6	30,0	29,4	24,8	29,5	32,2	30,0	32,5	20,0
Ns	19	4,2	4,3	4,2	0,0	1,9	6,6	3,6	3,8	8,1
Nc	1	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,52		8,51	8,53	8,32	8,58	8,51	8,54	8,62	8,32
Desviació típica	1,53		1,53	1,54	1,57	1,62	1,60	1,46	1,45	1,38
Total	450	100,0	159	291	25	104	125	105	52	39

P13. 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	5	1,0	1,1	1,0	0,0	0,0	2,5	0,7	0,0	2,0
1	5	1,1	1,3	1,1	0,0	2,9	0,9	0,0	1,8	0,0
2	3	0,7	0,0	1,1	0,0	2,1	0,0	1,0	0,0	0,0
3	5	1,1	0,6	1,3	0,0	1,0	1,6	0,7	1,9	0,0
4	6	1,3	2,4	0,8	0,0	1,1	1,7	0,7	2,3	2,0
5	12	2,7	4,0	2,0	4,7	4,7	0,7	4,1	0,0	2,6
6	23	5,2	6,8	4,3	12,1	6,9	2,7	7,4	4,2	0,0
7	55	12,2	10,9	12,9	3,7	8,5	13,8	14,0	15,4	13,5
8	120	26,6	27,8	26,0	34,6	21,3	28,2	31,7	19,7	25,8
9	86	19,2	17,6	20,1	14,8	21,3	14,6	16,7	30,5	22,9
10	113	25,1	23,8	25,8	26,1	27,3	28,2	20,1	22,3	26,0
Ns	16	3,6	3,7	3,6	4,0	3,0	5,0	2,8	1,9	5,3
Mitjana	8,08		7,98	8,13	8,26	7,97	8,09	7,97	8,21	8,32
Desviació típica	1,97		1,97	1,97	1,50	2,21	2,14	1,74	1,82	1,84
Total	450	100,0	159	291	25	104	125	105	52	39

P13. 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	3	0,6	1,1	0,4	0,0	1,0	0,8	0,0	0,0	2,0
1	3	0,6	0,0	0,9	0,0	0,7	1,6	0,0	0,0	0,0
2	3	0,6	0,5	0,7	0,0	0,9	0,9	0,7	0,0	0,0
3	4	0,9	0,0	1,3	0,0	3,0	0,6	0,0	0,0	0,0
4	11	2,5	3,0	2,2	0,0	5,5	1,8	0,9	4,2	0,0
5	30	6,6	7,3	6,2	12,7	4,8	6,8	6,0	7,7	6,9
6	50	11,0	15,4	8,6	21,2	9,4	7,7	16,3	7,0	10,5
7	62	13,8	13,4	14,0	11,3	14,7	12,1	11,0	19,4	18,4
8	112	24,9	25,1	24,7	31,6	21,7	31,3	27,3	13,2	17,2
9	81	17,9	13,4	20,4	9,1	20,3	12,0	19,4	26,2	21,0
10	83	18,5	18,1	18,8	9,8	16,1	20,9	18,3	22,3	18,5
Ns	9	2,1	2,6	1,8	4,3	1,8	3,5	0,0	0,0	5,6
Mitjana	7,71		7,59	7,78	7,34	7,48	7,72	7,87	7,98	7,81
Desviació típica	1,91		1,89	1,92	1,54	2,15	2,04	1,63	1,75	1,92
Total	450	100,0	159	291	25	104	125	105	52	39

P14. Després de formular de manera breu el motiu de la seva trucada, 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
Si	404	89,8	89,5	90,0	100,0	90,0	93,0	89,9	88,2	74,5
No	36	8,1	8,0	8,2	0,0	9,1	4,5	9,0	9,9	17,6
No ho sap / No ho recorda	9	2,0	2,5	1,8	0,0	0,9	2,5	1,0	1,9	7,9
Total	450	100,0	159	291	25	104	125	105	52	39

P15. 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
Si	41	9,0	7,0	10,1	3,1	11,3	9,2	9,5	6,4	8,2
No	409	91,0	93,0	89,9	96,9	88,7	90,8	90,5	93,6	91,8
Total	450	100,0	159	291	25	104	125	105	52	39

P16. Quin tipus d'incidència?

Base: Va haver-hi alguna 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
Línies ocupades/en espera	28	69,6	79,5	65,9	0,0	43,1	84,0	89,2	64,8	76,2
Es va tallar la trucada	12	30,4	20,5	34,1	100,0	56,9	16,0	10,8	35,2	23,8
Altres	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	41	100,0	11	29	1	12	12	10	3	3

P17. Durant la seva trucada, li van oferir les següents possibilitats...

a) Enviar-li la informació a través d'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
Si	66	14,7	16,2	13,9	8,0	17,8	14,4	13,6	18,2	10,1
No	320	71,0	64,4	74,6	74,6	71,1	72,0	66,6	72,4	75,8
No ho recorda	64	14,3	19,4	11,5	17,4	11,1	13,7	19,8	9,4	14,2
Total	450	100,0	159	291	25	104	125	105	52	39

b) Enviar-li la informació a través de correu-e

	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	96	21,3	21,7	21,1	38,9	20,5	24,8	15,2	24,5	13,3
No	292	64,9	61,9	66,5	48,0	66,4	62,4	69,5	60,3	73,2
No ho sap/No contesta	62	13,8	16,3	12,3	13,0	13,0	12,7	15,2	15,2	13,5
Total	450	100,0	159	291	25	104	125	105	52	39

c) Proporcionar-li la informació a través d'una locució automàtica

	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	37	8,2	8,3	8,2	4,3	10,3	8,1	6,2	15,0	2,0
No	354	78,6	74,5	80,8	82,6	78,6	77,9	77,5	73,5	87,6
No ho sap/No contesta	59	13,2	17,2	11,1	13,0	11,1	14,0	16,3	11,5	10,5
Total	450	100,0	159	291	25	104	125	105	52	39

P17.2. Creu que hauria estat (o li va ser) útil per vostè rebre la resposta a la seva consulta per correu electrònic o SMS (missatge al mòbil)?

	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, ho vaig rebre	55	12,3	10,2	13,4	17,4	10,5	17,0	8,0	13,8	8,1
Si, però no ho vaig rebre	182	40,5	51,6	34,4	53,3	44,3	43,5	39,3	29,4	30,6
No	209	46,5	36,9	51,8	29,2	43,3	39,5	52,7	54,7	61,3

Ns	3	0,7	1,3	0,4	0,0	1,9	0,0	0,0	2,1	0,0
Total	450	100,0	159	291	25	104	125	105	52	39

P18. Li suposaria algun inconvenient ser atès/a a través d'una locució automàtica?

	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	368	81,9	77,5	84,3	61,5	83,0	83,3	83,1	80,7	85,4
No	74	16,6	20,7	14,3	34,2	13,8	16,0	16,9	17,2	12,7
Ns	7	1,6	1,8	1,5	4,3	3,1	0,7	0,0	2,1	2,0
Total	450	100,0	159	291	25	104	125	105	52	39

P18.2. 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	220	59,6	59,8	59,5	73,7	63,1	52,2	61,5	58,6	63,6
La locució no funciona del tot bé/No l'entendria/És incòmode	58	15,8	14,1	16,6	0,0	20,1	17,7	15,4	9,2	14,8
Implica més temps, no es poden repetir preguntes	39	10,5	14,1	8,7	7,7	6,3	12,9	10,9	15,1	8,6
No li agrada (sense especificar)	37	10,0	7,8	11,0	12,1	7,0	13,0	9,0	10,0	9,8
No serveis per consultes complexes/específiques	12	3,3	4,2	2,9	0,0	3,5	4,2	2,1	7,1	0,0
Depèn del tipus de consulta	3	0,8	0,0	1,3	6,5	0,0	0,0	1,1	0,0	3,3
No contesta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	368	100,0	123	245	15	86	103	88	41	33

P19. Creu que tornarà a utilitzar el 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
Si	430	95,5	93,6	96,5	96,9	97,0	95,2	95,3	94,8	93,0
No	7	1,7	2,4	1,3	0,0	1,0	2,4	1,7	1,8	2,0
Ns	11	2,5	4,1	1,6	0,0	2,0	2,4	3,0	1,9	5,0
Nc	2	0,3	0,0	0,5	3,1	0,0	0,0	0,0	1,5	0,0
Total	450	100,0	159	291	25	104	125	105	52	39

P20. Ha recomanat o recomanaria aquest servei a alguna altra persona?

	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	422	93,7	91,7	94,8	100,0	95,4	93,0	93,2	92,1	90,7
No	24	5,3	7,8	4,0	0,0	3,9	7,0	6,1	3,8	7,3
Ns	4	1,0	0,5	1,2	0,0	0,7	0,0	0,7	4,0	2,0
Total	450	100,0	159	291	25	104	125	105	52	39

P21. 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	177	39,4	45,9	38,6	45,9	52,6	37,4	43,5	29,5	29,0
Creu que el servei 012 ja està prou bé com està	234	52,0	45,7	52,3	54,1	38,9	53,8	46,5	63,2	58,7
Ns/Nc	39	8,6	8,4	9,1	0,0	8,6	8,9	10,0	7,3	12,3
Total	450	100,0	159	291	25	104	125	105	52	39

P21. 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	51	28,7	37,7	23,2	38,3	28,6	27,8	19,5	23,6	63,3
Que sigui més barat/gratuit	43	24,1	28,1	21,6	8,2	17,3	27,1	30,0	27,8	30,7
Menys informatitzat/Més personalitzat	27	15,3	12,7	16,9	18,8	11,3	24,7	13,6	16,9	0,0
Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència	18	10,3	7,1	12,3	0,0	12,4	17,0	7,7	0,0	7,4
Més coneixement de la temàtica/més formació	17	9,5	4,3	12,7	6,9	7,1	12,1	13,2	8,1	0,0

Menys transfers/més coordinació	12	6,9	7,7	6,4	9,7	7,9	4,9	8,3	8,8	0,0
Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc.	6	3,3	2,7	3,6	0,0	7,7	2,1	0,0	7,4	0,0
Aspectes actitudinals	6	3,1	4,7	2,1	0,0	1,9	0,0	9,8	0,0	0,0
Ampliar l'horari	5	2,7	2,6	2,7	0,0	3,4	2,1	2,3	0,0	8,1
Oferir tràmits que no es fan	4	2,4	1,3	3,0	0,0	2,3	2,7	2,0	7,4	0,0
Millorar el so	3	1,7	0,0	2,8	8,2	2,1	0,0	2,3	0,0	0,0
Donar a conèixer el servei i les seves competències	2	1,3	0,0	2,1	0,0	2,3	0,0	2,6	0,0	0,0
Altres	8	4,5	6,9	3,0	9,7	6,1	4,2	0,0	8,8	6,2
Total	177	100,0	68	108	11	52	44	46	12	13

P22. Coneix les aplicacions de la Generalitat per a mòbils (temps, rodalies, trànsit, 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
Si	84	18,6	22,1	16,8	35,3	18,5	19,5	18,2	21,5	3,0
No	363	80,7	77,9	82,1	64,7	80,5	78,8	81,8	78,5	97,0
Ns	3	0,7	0,0	1,1	0,0	1,0	1,7	0,0	0,0	0,0
Total	450	100,0	159	291	25	104	125	105	52	39

P22.2. Quines aplicacions coneix? (MÚLTIPLE)

Base: Coneix les aplicacions	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
Rodalies, trens	42	36,3	46,1	53,8	43,8	62,3	31,9	57,6	59,4	100,0
Trànsit	27	22,9	43,0	23,9	12,3	26,7	36,7	49,0	19,4	0,0
Temps	23	19,8	25,1	29,3	19,1	19,9	39,1	30,9	8,2	100,0
TMB	14	11,9	8,6	22,3	23,8	22,5	11,1	19,2	9,7	0,0
Aparcament	2	1,9	2,8	2,4	0,0	0,0	4,1	0,0	10,6	0,0
Altres	6	5,4	9,0	6,5	10,4	10,8	8,9	0,0	10,6	0,0
Ns/Nc	2	1,8	0,0	4,2	11,3	0,0	0,0	0,0	9,7	0,0
Total	84	100,0	34	48	9	19	25	19	11	1

P23. Considera que hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal d'informació de la Generalitat?

	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	169	37,5	40,8	35,7	46,7	36,9	43,6	39,7	24,2	25,3
No	197	43,7	39,9	45,8	40,6	49,1	41,3	42,9	41,9	43,6
Ns	85	18,8	19,3	18,5	12,8	14,0	15,1	17,4	33,9	31,1
Total	450	100,0	159	291	25	104	125	105	52	39

P23.2. A través de quin canal o canals? (MÚLTIPLE)

Base: Hauria pogut resoldre la consulta a través d'un altre canal	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 portal gencat.cat	68	40,5	35,0	43,9	61,6	50,4	46,7	26,4	42,5	0,0
Serveis d'atenció presencial	42	25,1	29,0	22,7	33,1	19,0	22,1	24,4	28,1	56,0
L'Oficina Virtual de Tràmits (OVT)	3	1,7	2,8	1,0	0,0	0,0	0,0	7,0	0,0	0,0
Altres	53	31,3	31,5	30,2	13,2	28,3	27,1	41,9	22,0	44,0
Ns	10	6,1	6,4	5,8	0,0	5,2	5,8	7,3	7,3	11,0
Total	169	100,0	65	104	11	38	55	42	12	10

P24. Des del mes d'agost del 2012 l'horari del servei 012 ha passat de ser de 24h al dia 7 dies a la setmana (24x7) a ser de 8h a 20h, excepte diumenges i festius. Fins a quin punt està d'acord amb aquest canvi d'horari?

Base: Hauria pogut resoldre la consulta a través d'un altre canal	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
Totalment d'acord	82	18,1	18,1	18,2	7,4	14,7	22,2	19,9	20,4	13,0
Més aviat d'acord	144	32,0	29,2	33,5	50,3	30,1	34,5	36,1	16,9	26,3
Ni d'acord ni en desacord	43	9,5	7,0	10,8	4,0	10,1	8,6	6,9	12,3	17,2
Més aviat en desacord	87	19,4	18,9	19,6	11,1	25,8	15,4	15,3	25,4	23,2
Totalment en desacord	90	19,9	25,9	16,6	27,2	18,3	19,3	19,5	23,2	18,3
Ns	5	1,2	1,0	1,3	0,0	0,9	0,0	2,4	1,9	2,0
Total	450	100,0	159	291	25	104	125	105	52	39

P24.2. Considera que aquest canvi d'horari en el servei 012 li afectarà a nivell 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
Si	129	28,6	28,7	28,5	38,6	32,9	22,5	27,8	29,6	30,8
No	307	68,2	69,4	67,5	61,4	65,1	75,4	68,5	60,6	66,9
Ns	15	3,3	1,9	4,0	0,0	2,0	2,2	3,7	9,8	2,3
Total	450	100,0	159	291	25	104	125	105	52	39

P25. Finalment, ens podria dir si recorda haver sentit una locució automàtica indicant quin seria el cost de la trucada?

Si	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
	136	30,3	30,3	30,3	16,0	30,5	31,7	33,9	31,1	23,0

No	194	43,1	44,7	42,2	62,1	50,8	34,8	43,6	41,9	37,5
No ho recorda	119	26,4	25,0	27,2	21,9	17,8	33,5	22,4	27,0	39,5
Ns	1	0,2	0,0	0,3	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	450	100,0	159	291	25	104	125	105	52	39

P26. 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	159	35,3	100,0	0,0	40,6	36,9	28,7	34,2	40,6	45,2
Dona	291	64,7	0,0	100,0	59,4	63,1	71,3	65,8	59,4	54,8
Total	450	100,0	159	291	25	104	125	105	52	39

P27. 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	25	5,5	6,3	5,1	100,0
De 25 a 34	104	23,1	24,2	22,6	.	100,0
De 35 a 44	125	27,8	22,6	30,7	.	.	100,0	.	.	.
De 45 a 54	105	23,4	22,7	23,8	.	.	.	100,0	.	.
De 55 a 64	52	11,5	13,2	10,6	100,0	.
65 o més	39	8,6	11,0	7,3	100,0
Total	450	100,0	159	291	25	104	125	105	52	39

P28. 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	346	76,8	78,3	76,0	84,6	74,0	81,1	78,5	65,6	76,0
Altres comunitats autònomes	49	10,8	12,5	9,9	8,0	6,6	4,2	12,1	26,4	21,3
Unió Europea	4	1,0	0,7	1,1	3,7	2,2	0,9	0,0	0,0	0,0
Resta del món	50	11,2	8,5	12,6	3,7	16,4	13,8	9,3	8,0	2,8
Nc	1	0,2	0,0	0,3	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	450	100,0	159	291	25	104	125	105	52	39

P29. 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	197	43,8	43,9	43,7	36,7	32,0	39,2	51,4	49,8	65,9
Castellà	152	33,9	34,1	33,7	29,5	41,6	38,0	32,7	16,7	28,6
Ambdues per igual	97	21,6	22,0	21,4	33,8	24,4	21,9	15,9	33,4	5,6
Altres (anotar)	2	0,5	0,0	0,8	0,0	1,0	0,9	0,0	0,0	0,0
Nc	1	0,2	0,0	0,3	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	450	100,0	159	291	25	104	125	105	52	39

P30. 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
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	2	0,4	0,6	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4,9
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EG	13	2,8	2,6	2,9	4,3	0,7	0,8	1,7	1,9	18,0
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller Elemental	89	19,9	21,5	18,9	3,1	25,7	17,9	18,2	20,8	24,5
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	76	16,8	10,8	20,1	0,0	16,2	17,5	17,2	21,1	20,4
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial o eq	31	6,9	6,7	7,0	20,8	4,5	5,6	6,7	12,0	2,3
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge industrial o	87	19,3	22,2	17,7	36,2	16,9	21,6	19,2	17,3	10,7
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/	47	10,4	11,5	9,8	3,7	11,9	14,4	8,0	7,4	8,7
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més)	72	16,0	17,8	14,9	18,8	14,5	15,2	22,4	14,0	5,3
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR	18	4,1	3,9	4,2	13,1	8,7	4,0	1,1	0,0	0,0
Doctorat	6	1,2	1,6	1,0	0,0	0,0	0,6	2,8	3,5	0,0
Altres (especificar)	1	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0
Ns	2	0,4	0,0	0,7	0,0	0,0	0,9	0,0	0,0	2,3
Nc	7	1,5	0,6	2,0	0,0	0,9	0,9	2,5	1,9	2,8
Total	450	100,0	159	291	25	104	125	105	52	39

P31. 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	19	4,2	6,8	2,8	0,0	2,9	3,7	4,2	10,9	2,8
Professional o treballador autònom (s/assalariats)	62	13,8	22,8	8,8	8,0	9,8	19,4	14,2	18,5	2,6
Membre de cooperativa	2	0,5	1,4	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0	1,9	0,0
Assalariat indefinit	154	34,1	28,2	37,4	23,6	48,2	40,4	34,8	18,5	2,0
Assalariat eventual o interí	36	8,0	8,3	7,8	20,2	10,3	9,1	8,4	0,0	0,0
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	41	9,0	11,3	7,8	0,0	0,0	0,9	0,9	19,3	73,7
Aturat i ha treballat abans	86	19,1	16,1	20,7	10,4	23,3	20,8	24,6	13,8	0,0
Pensionista (abans no ha treballat)	8	1,8	1,1	2,2	0,0	1,0	0,8	1,7	2,3	7,9
Aturat i busca primera feina	3	0,7	0,7	0,7	0,0	0,0	0,0	3,1	0,0	0,0
Estudiant	12	2,6	3,3	2,2	37,8	0,7	0,0	1,6	0,0	0,0
Treball domèstic no remunerat	19	4,2	0,0	6,4	0,0	2,9	2,3	2,9	12,5	8,4
Altres (anotar)	5	1,1	0,0	1,8	0,0	0,0	0,8	2,8	2,3	0,0
Nc	4	0,9	0,0	1,3	0,0	0,9	0,9	0,7	0,0	2,8

Total	450	100,0	159	291	25	104	125	105	52	39
-------	-----	-------	-----	-----	----	-----	-----	-----	----	----

P31.1 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)	28	10,1	5,3	13,2	13,0	12,1	4,5	15,0	11,6	0,0
Sector privat	244	89,3	93,3	86,8	87,0	87,9	94,7	85,0	88,4	73,1
Organització privada sense afany de lucre (ONG)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Nc	2	0,6	1,4	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0	26,9
Total	273	100,0	159	291	25	104	125	105	52	39

P31.2 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	1,8	2,7	1,3	0,0	0,0	3,1	3,3	0,0	0,0
Indústria	35	13,0	16,4	10,8	25,3	12,5	10,2	16,3	11,3	0,0
Serveis	197	72,4	63,6	78,1	74,7	80,8	69,9	62,2	81,7	73,1
Construcció	32	11,8	14,8	9,9	0,0	6,7	14,8	18,2	7,1	0,0
Ns	1	0,4	1,1	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0
Nc	2	0,6	1,4	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0	26,9
Total	273	100,0	159	291	25	104	125	105	52	39

P33. 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	128	28,4	25,8	29,9	29,2	25,3	27,0	26,2	29,1	46,1
Baix Llobregat	55	12,2	12,5	12,0	20,2	14,0	12,6	11,0	8,0	10,1
Vallès Occidental	53	11,9	13,4	11,0	12,0	11,2	10,5	13,5	13,7	11,4
Barcelonès	31	6,9	9,1	5,7	8,7	8,6	6,7	6,5	5,8	4,7
Vallès Oriental	25	5,6	6,4	5,2	8,0	1,1	9,0	4,6	4,2	9,9
Maresme	25	5,6	6,9	4,8	3,1	3,8	7,5	5,5	8,0	2,3
El Bages	14	3,0	1,6	3,8	0,0	3,2	1,6	5,2	5,3	0,0
Tarragonès	13	2,9	0,6	4,1	3,1	1,5	2,5	5,0	4,2	0,0
Selva	13	2,8	2,4	3,1	0,0	4,6	4,0	1,8	2,1	0,0
Segrià	10	2,3	1,9	2,5	4,3	0,0	3,3	3,6	0,0	3,0
Garraf	8	1,8	1,1	2,2	4,0	2,1	0,9	3,6	0,0	0,0
Gironès	7	1,6	2,0	1,4	0,0	3,1	1,7	0,7	2,3	0,0
Anoia	6	1,4	0,6	1,9	3,1	0,7	0,8	0,9	5,6	0,0
Baix Camp	5	1,1	1,4	1,0	0,0	2,0	2,4	0,0	0,0	0,0
Baix Empordà	5	1,0	2,4	0,3	0,0	0,0	1,5	1,7	1,8	0,0
Urgell	4	1,0	0,7	1,1	0,0	4,2	0,0	0,0	0,0	0,0
Osona	4	0,9	1,3	0,7	0,0	1,9	0,9	0,0	0,0	3,0
Alt Empordà	4	0,9	0,0	1,5	4,3	1,0	0,9	0,9	0,0	0,0
Baix Penedès	4	0,9	1,3	0,6	0,0	2,1	1,4	0,0	0,0	0,0
Berguedà	3	0,7	1,3	0,4	0,0	3,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Pla d'Urgell	3	0,7	1,3	0,3	0,0	0,0	1,6	0,0	0,0	2,8
Baix Ebre	3	0,7	0,7	0,7	0,0	2,9	0,0	0,0	0,0	0,0
Garrigues	3	0,6	0,5	0,6	0,0	0,7	0,0	1,7	0,0	0,0
Pallars Jussà	2	0,5	0,7	0,4	0,0	0,0	1,9	0,0	0,0	0,0
Alt Camp	2	0,5	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0
Garrotxa	2	0,5	1,3	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	2,1	0,0
Ribera d'Ebre	2	0,4	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0	1,7	0,0	0,0
Cerdanya	1	0,3	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	2,3	0,0
Pla de l'Estany	1	0,3	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0
Solsonès	1	0,3	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0
Priorat	1	0,2	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,8
Segarra	1	0,2	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	2,1	0,0

Montsià	1	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	1,8	0,0
Ripollès	1	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0	0,0
Alt Penedès	1	0,2	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0
Fora Catalunya	5	1,0	1,7	0,6	0,0	1,0	0,9	0,7	1,8	2,0
Ns/Nc	2	0,4	0,5	0,3	0,0	0,9	0,6	0,0	0,0	0,0
Total	450	100,0	159	291	25	104	125	105	52	39

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	11	8,7	12,6	6,8	16,2	10,8	12,0	6,6	0,0	6,6
Eixample	28	21,8	22,2	21,7	12,6	19,6	11,3	26,4	40,3	26,0
Sants-Montjuïc	12	9,1	10,2	8,6	12,6	4,5	16,6	11,7	5,1	0,0
Les Corts	3	2,2	2,2	2,1	0,0	0,0	2,3	3,3	7,2	0,0
Sarrià - Sant Gervasi	14	10,8	7,9	12,2	0,0	8,2	2,7	15,9	7,8	28,9
Gràcia	10	7,7	9,7	6,7	0,0	2,9	10,4	6,7	0,0	20,5
Horta-Guinardó	16	12,8	12,0	13,1	16,2	16,5	11,6	10,0	20,3	6,0
Nou Barris	7	5,5	1,9	7,3	14,9	7,2	9,9	2,8	0,0	0,0
Sant Andreu	13	10,1	9,9	10,1	0,0	23,3	5,5	7,2	12,1	6,0
Sant Martí	15	11,4	11,4	11,4	27,5	7,0	17,7	9,4	7,2	6,0
Total	128	100,0	42	86	7	26	34	28	15	18