

**ELS USUARIS DEL 012
SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI
INFORME DE RESULTATS**

Desembre 2005

RPEO núm 347

**Registre Públic d'Estudis d'Opinió de la Generalitat de Catalunya
Decret 1/2005, d'11 de gener**



E N Q U E S T A

Els usuaris del 012. Satisfacció amb el servei

Informe de resultats

Desembre de 2005

Í n d e x

Presentació i Fitxa tècnica	3
Perfil dels usuaris del 012	5
Coneixement i ús del 012	9
Els aspectes més importants del servei	18
Valoració del servei 012	25
Altres serveis	40
Conclusions	49
Annex	51
Evolució	51
Qüestionari	64



Presentació i Fitxa tècnica

El següent document presenta l'informe de resultats de l'Enquesta realitzada a usuaris del servei d'atenció telefònica 012. L'objectiu principal de l'estudi és avaluar el grau de satisfacció amb aquest servei.

Amb aquest objectiu general es procedeix a preguntar a persones que s'han adreçat al 012 en les últimes setmanes quin és l'ús que fan d'aquest servei, què és el que consideren més important quan s'hi adrecen i quina valoració fan dels diferents atributs del servei.

També se'ls demana per l'ús d'altres serveis d'atenció telefònica o internet. En concret, en aquesta consulta, a més de demanar per l'ús d'internet també s'ha demanat pel grau de coneixement i consulta de la pàgina gencat.net.

L'informe que es presenta a continuació, a més dels resultats d'enguany, presenta l'evolució de les diverses qüestions en relació a l'estudi que es va fer durant el mateix període del 2004. En l'informe es comenten també les diferències entre els segments de població entrevistada en les diverses qüestions.

FITXA TÈCNICA

Tècnica d'investigació: Entrevista telefònica assistida per ordinador. **Univers:** Usuaris del 012 que han trucat durant el mes de novembre i que han acceptat deixar les seves dades perquè se'ls pugui trucar per fer una enquesta sobre el servei. **Número d'entrevistes:** 400 entrevistes. **Error de la mostra:** $\pm 5,0\%$ per un nivell de confiança del 95% i $p=q=0,5$. **Tipus de mostreig:** Selecció aleatòria dels individus a partir del llistat facilitat pel servei 012. La distribució s'ha controlat a partir de les variables de sexe, edat, lloc de residència, dia de la setmana i franja horària en què es va fer la consulta al servei 012. Posteriorment la mostra s'ha ponderat per ajustar-la a la distribució real per dia de la setmana i franja horària.

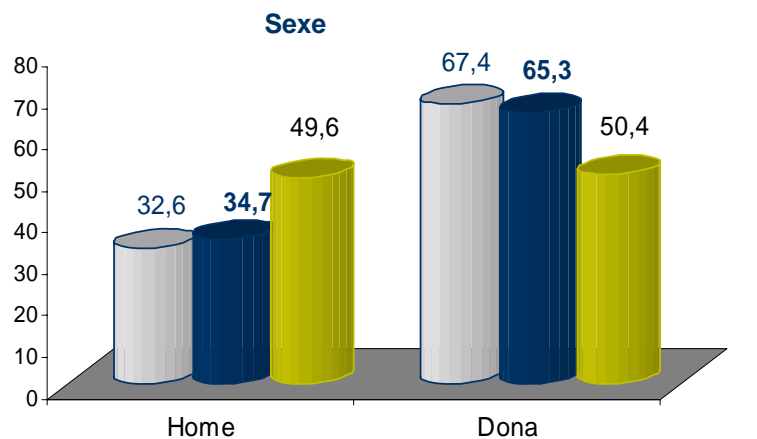
El treball de camp s'ha dut a terme entre el 13 i el 20 de desembre de 2005.



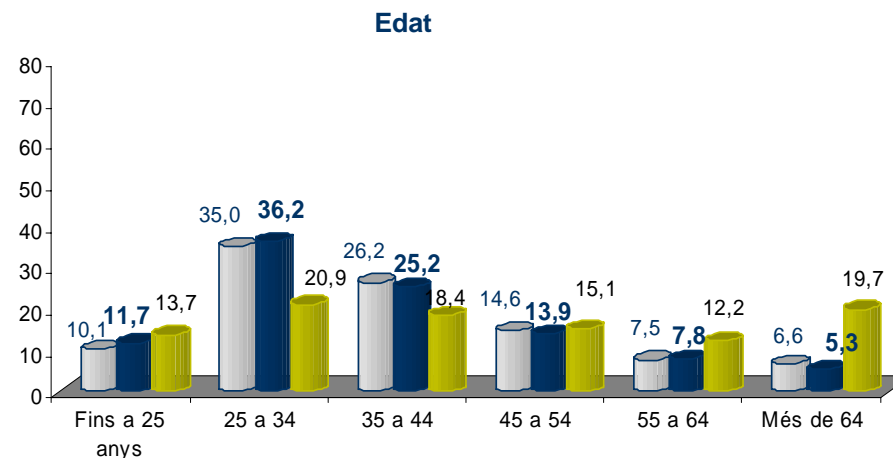
Perfil dels usuaris del 012

La majoria d'usuaris entrevistats són dones, d'entre 25 i 44 anys, nascuts a Catalunya i amb el català com a llengua habitual. Es tracta de població activa i amb un nivell mig-alt d'estudis

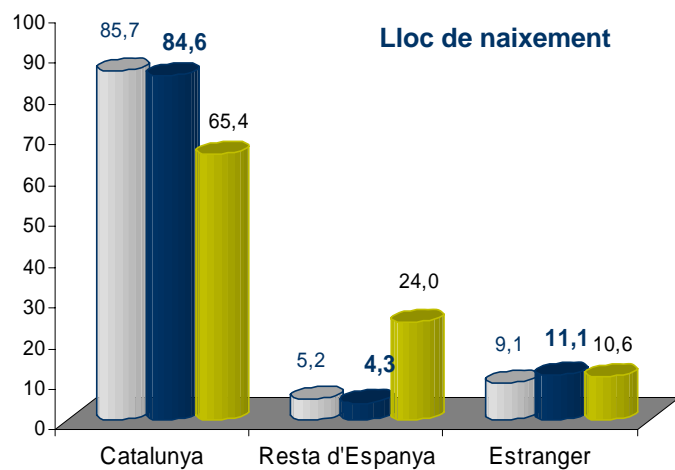
- El 65,3% dels usuaris entrevistats són dones, per un 34,7% d'homes.
- La majoria té entre 25 i 44 anys (61,4%). Un 11,7% en té menys de 25 i un 27% més de 45 anys.
- El 84,6% ha nascut a Catalunya, un 4,3% a la resta d'Espanya i l'11,1% a l'estranger.
- El 62,2% parla habitualment en català, per un 25% que utilitza el castellà i el 12,7% que s'expressa indistintament en ambdues llengües.
- L'ús del català creix entre les dones, els enquestats de més edat i els que compten amb estudis superiors i tenen un alt nivell socioeconòmic.
- La majoria d'usuaris del 012 tenen estudis superiors (46,9%), un 37,2% té un nivell mig i el 15,7% un nivell baix d'estudis. La proporció d'entrevistats amb menys formació creix entre les generacions de més de 45 anys.
- 8 de cada 10 usuaris del 012 entrevistats treballen (el 21,7% per compte propi i el 60,6% per compte d'altri). Un 3,1% està a l'atur, el 4,5% són mestresses de casa, un 4,1% jubilats i el 3% estudiants.



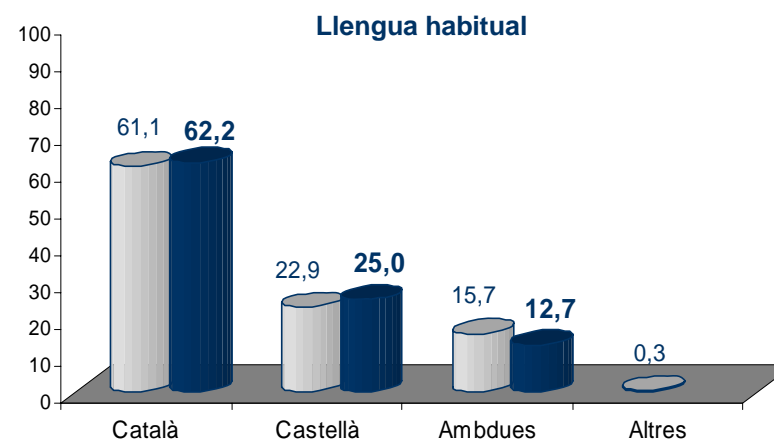
■ Nov. - Des '04 ■ Nov. - Des '05 ■ Catalunya, població total (Idescat, 2005)



■ Nov. - Des '04 ■ Nov. - Des '05 ■ Catalunya, població de 15 i més anys (Idescat, 2005)

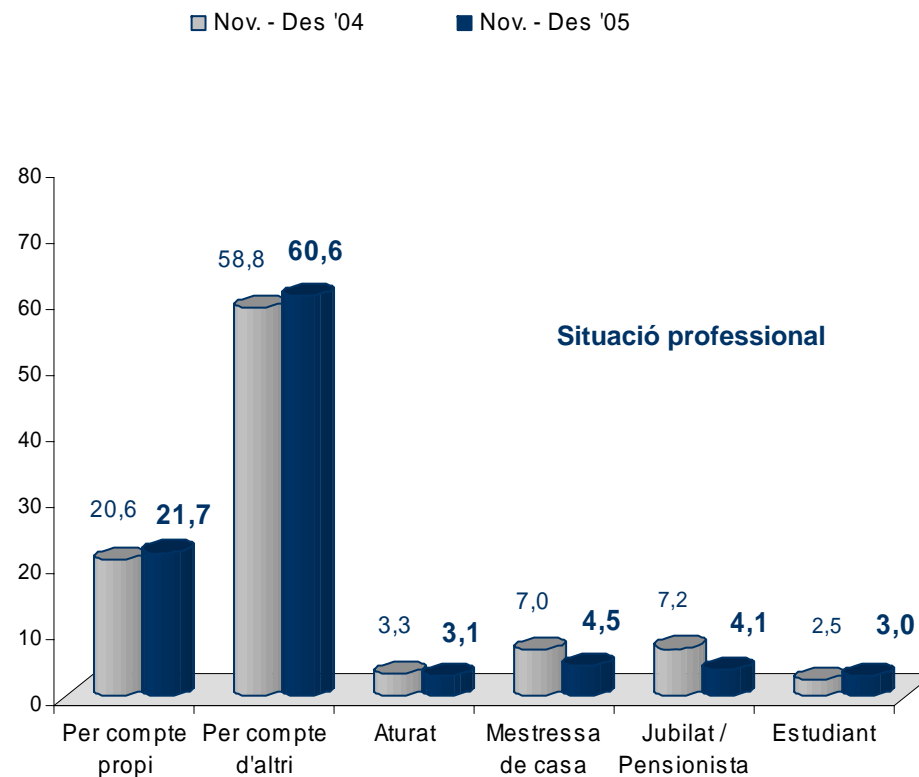
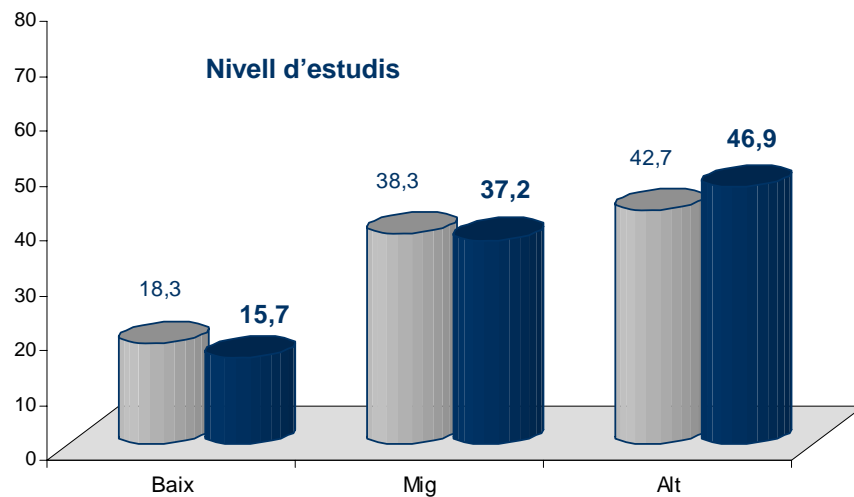


■ Nov. - Des '04 ■ Nov. - Des '05 ■ Catalunya, població total (Idescat, 2004)



■ Nov. - Des '04 ■ Nov. - Des '05





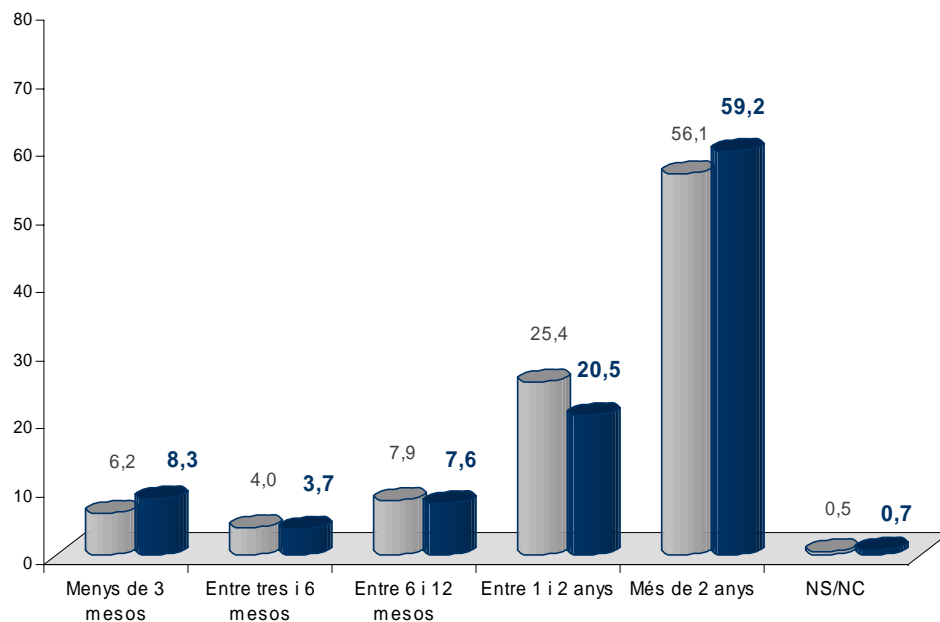
(*) El percentatge de població activa a Catalunya se situa en el 58,4% (Idescat, 2001) mentre que entre els usuaris del 012 és del 82,3%.



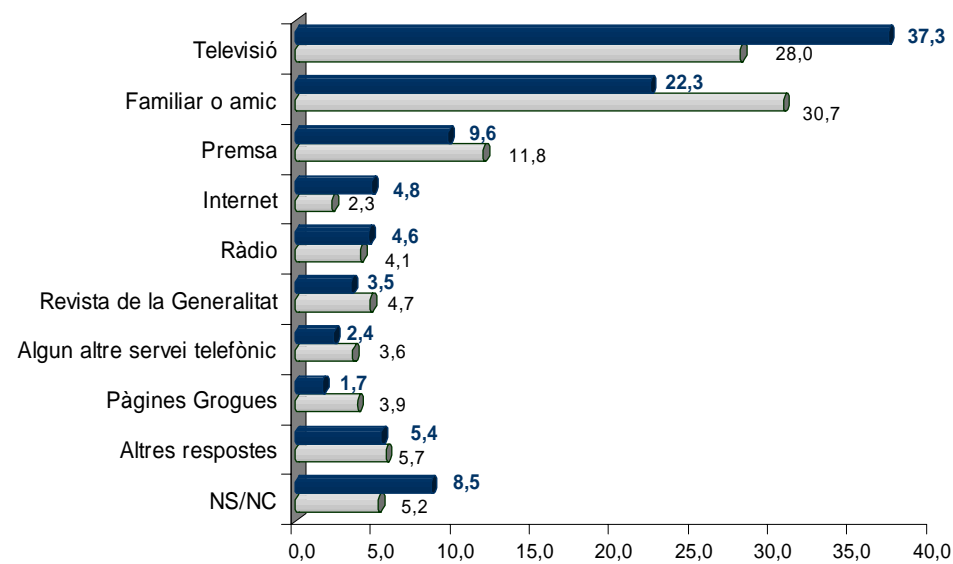
Coneixement i ús del 012

6 de cada 10 enquestats coneixen el 012 des de fa més de 2 anys. Els principals mitjans prescripcors han estat la televisió i la família o amics

- **Prop del 60% dels usuaris del 012 coneix el servei des de fa més de 2 anys i una cinquena part fa entre 1 i 2 anys.** Un 8,3% diu que fa menys de 3 mesos que el coneix.
- Els valors són similars als de fa un any, i augmenta el percentatge dels que han conegut el servei més recentment i el d'aquells que el coneixen fa més temps.
- El percentatge dels que coneixen el servei del 012 des de fa més temps creix entre els enquestats de 35 a 54 anys i els de parla catalana. En canvi, un 21,3% dels castellanoparlants diuen que fa menys de 3 mesos que coneixen el 012.
- **La majoria ha conegut el 012 a través de la televisió (37,3%) o bé per mitjà d'un familiar o amic (22,3%).** Un 9,6% ho ha fet per la premsa, el 4,8% per Internet, el 4,6% per la ràdio i el 3,5% a través de la Revista de la Generalitat. Hom també esmenta algun altre servei telefònic o les Pàgines Grogues.
- Respecte a l'anterior consulta **augmenta el percentatge de persones que s'han assabentat de l'existència del servei a través de la televisió** i es redueix el dels que ho han fet per un familiar o amic.
- La proporció dels que han conegut el 012 per la televisió creix entre les dones, els menors de 34 anys, les classes mitjanes i els catalanoparlants.
- L'han conegut més per familiars o amics les dones, els més joves i els enquestats de parla castellana.
- Destaquen la premsa els homes i els enquestats de més edat. Els homes també han conegut més el 012 per Internet, ràdio i la Revista de la Generalitat.



**Com va conèixer aquest servei ?
A través de quin mitjà?**



■ Nov. - Des '04

■ Nov. - Des '05

Em podria dir quant temps fa que coneix aquest servei?

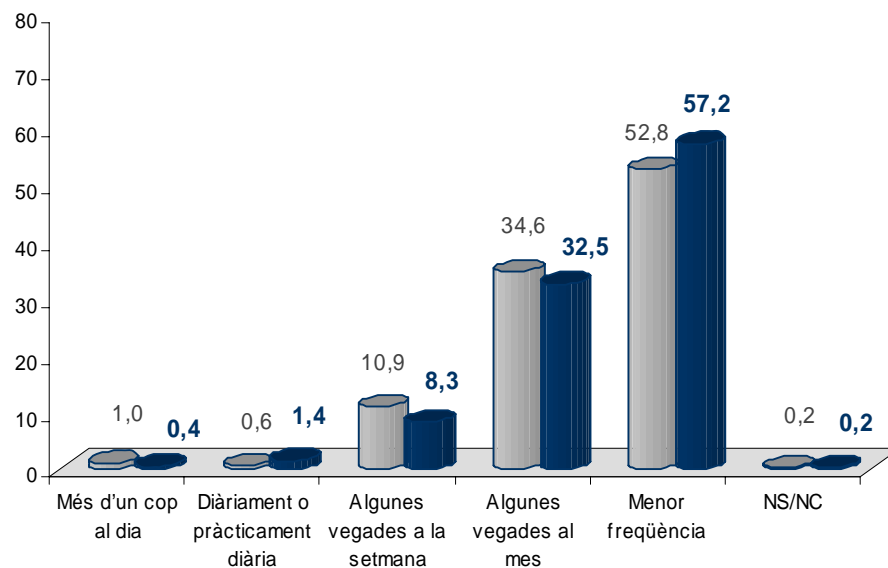
	Total n=400	Gènere		Edat						Llengua habitual		
		Home n=135	Dona n=265	< 25 n=43	25-34 n=144	35-44 n=100	45-54 n=55	55-64 n=34	> 64 n=24	Català n=251	Castellà n=96	Ambdues n=53
Menys de tres mesos	8,3	9,9	7,5		12,4	10,1	2,4	5,6	9,7	4,2	21,3	3,1
Entre 3 i 6 mesos	3,7	4,0	3,5	6,0	3,9	0,6	1,8	12,1	4,6	1,6	7,9	5,7
Entre 6 i 12 mesos	7,6	8,6	7,0	23,8	7,9	3,3	4,6		8,9	8,7	8,4	
Entre 1 i 2 anys	20,5	16,0	22,9	24,4	18,4	19,4	18,6	30,6	21,3	22,9	13,1	23,4
Més de 2 anys	59,2	59,8	58,9	45,8	55,4	66,6	72,5	51,8	55,5	62,4	47,5	66,5
No sap	0,7	1,6	0,3		2,0					0,3	1,6	1,3

Com va conèixer aquest servei ? A través de quin mitjà?

	Total n=400	Gènere		Edat						Llengua habitual		
		Home n=135	Dona n=265	< 25 n=43	25-34 n=144	35-44 n=100	45-54 n=55	55-64 n=34	> 64 n=24	Català n=251	Castellà n=96	Ambdues n=53
Per la televisió	37,3	33,2	39,5	42,0	41,7	36,2	32,7	26,9	29,7	41,7	27,5	35,2
Familiar o amic	22,3	17,3	24,9	38,8	24,9	17,0	19,4	11,5	15,8	19,1	32,0	18,5
A la premsa	9,6	17,4	5,4	4,2	7,1	9,5	9,6	18,1	26,6	8,7	8,7	15,5
Internet	4,8	7,6	3,3	2,3	9,3	4,5				4,2	7,2	3,1
Per la ràdio	4,6	5,7	4,0	5,3	4,1	1,9	6,3	9,5	7,6	5,5	3,7	2,0
A la feina	3,5	2,8	3,8		3,1	5,7	5,6		2,8	3,3	5,2	1,3
Revista de la Generalitat	3,5	5,2	2,5	1,5	1,7	6,8	1,2	10,1		4,1	1,3	4,5
Algun altre servei telefònic	2,4	2,8	2,2	1,9	0,7	1,9	1,2	11,3	7,2	1,8	3,5	3,2
Pàgines grogues	1,7	0,6	2,3		3,1		4,3			0,6	3,6	3,5
Altres respostes	1,9	2,0	1,8		1,7	3,5	1,8	1,9		1,4	2,8	2,5
No sap	8,5	5,3	10,3	4,0	2,6	12,9	18,0	10,7	10,3	9,7	4,5	10,9

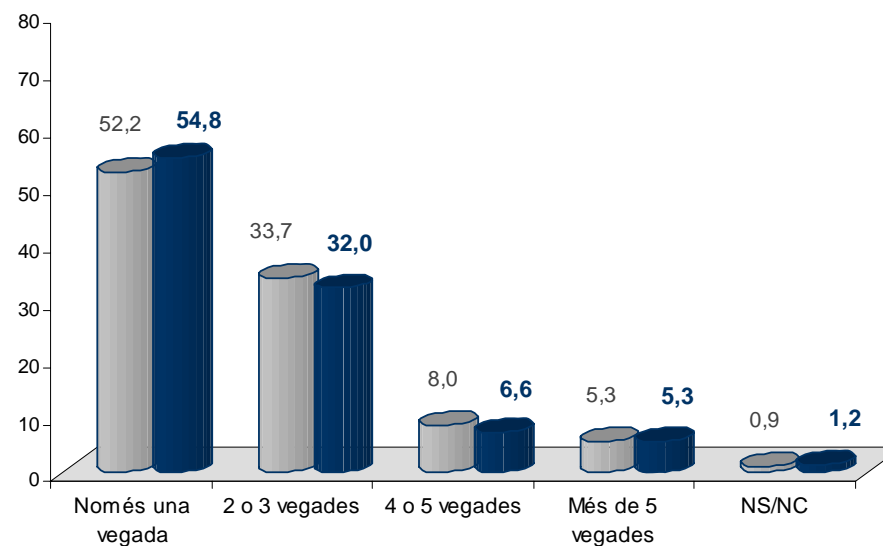
Més del 40% ha fet servir el 012 més d'un cop el darrer mes. La majoria hi truca els dies feiners, truca per motius personals i no té una franja horària determinada

- **El 57,2% dels usuaris diu que truca al 012 menys d'un cop al mes. Un terç diu que ho fa algunes vegades al mes i el 8,3% alguns cops per setmana. Un 1,4% hi truca a diari.** Els valors són similars als de fa un any.
- Les dones i els més joves sovintegen més les consultes, que es redueixen a mesura que augmenta l'edat de l'entrevistat. Les consultes repetides algun cop per setmana creixen lleugerament entre els enquestats amb menor estatus i entre els de parla catalana.
- **Pel que fa al darrer mes, la majoria dels usuaris (54,8%) ha trucat al 012 un cop i un terç ho ha fet dos o tres cops.** L'11,9% s'ha dirigit al servei amb major freqüència.
- La freqüència d'ús del servei creix entre els més joves, mentre que els enquestats de més de 55 anys són els que més diuen haver-lo utilitzat un sol cop.
- Com s'obtenia en la darrera consulta, **la majoria utilitza el servei gairebé només els dies laborables (56,2%), un 2,3% l'utilitza els caps de setmana i el 41,1% diu que ho fa indistintament.**
- Els enquestats de 25 a 44 anys són els que més diuen que utilitzen el 012 només els laborables, mentre que dos terceres parts dels més joves l'utilitza tant en dies feiners com en caps de setmana.
- **La majoria tampoc té una franja horària predefinida en la qual acostumi a trucar (50,7%). Un terç diu que ho fa al matí, el 12,6% a la tarda i el 2% a la nit.**
- L'ús del 012 en les diferents franges horàries és similar a l'observat en la consulta de l'any anterior.
- Els homes diuen que hi truquen més al matí, juntament amb els enquestats de 55 a 64 anys i els que tenen un major nivell d'estudis i estatus alt. L'ús del servei a la tarda creix entre els enquestats de parla castellana. Els més joves i les dones diuen per sobre de la mitjana que no tenen una franja predeterminada.
- D'altra banda, **el 71% de les consultes obeeixen a motius personals, per un 27,6% que es fan per raons de feina.** La proporció no ha canviat des de l'any passat.
- L'utilitzen més per motius personals els més joves, els enquestats de més edat i els grups de menor estatus. També els usuaris de la franja de tarda. L'ús per motius de feina creix entre els enquestats de 25 a 34 anys, els de 45 a 54 anys, els d'alt estatus i els que truquen abans de les 4 de la tarda.



← Aproximadament, amb quina freqüència truca al 012 ?

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

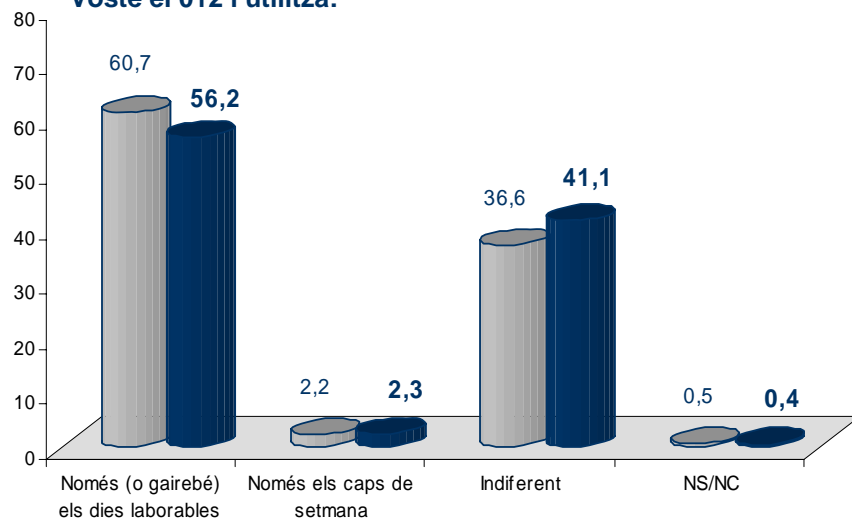


■ Nov. - Des '04

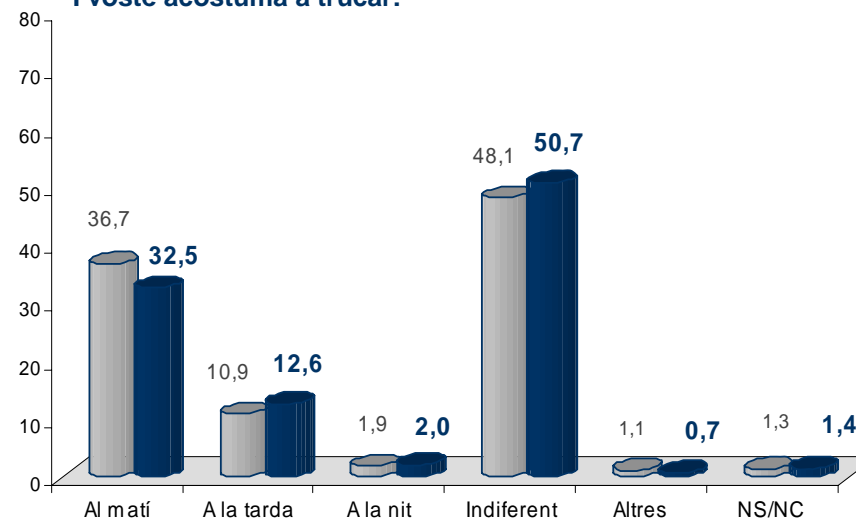
■ Nov. - Des '05



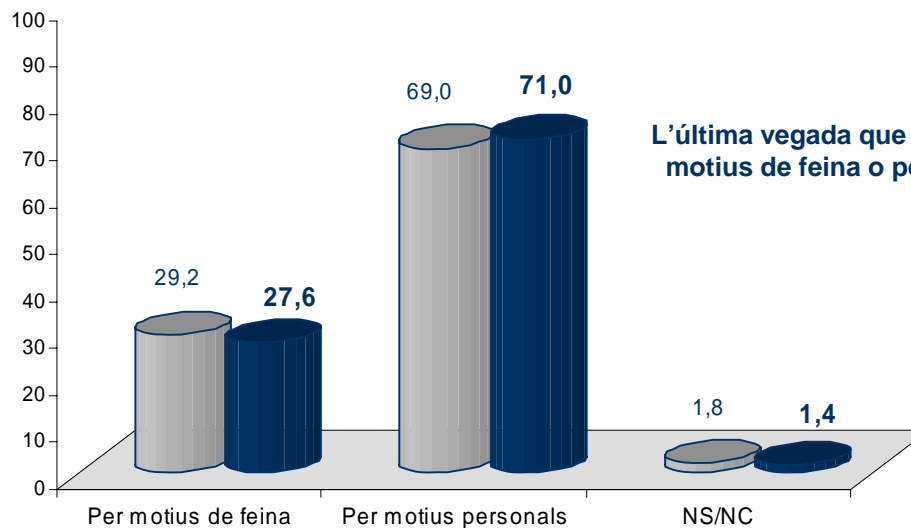
Vostè el 012 l'utilitza:



I vostè acostuma a trucar:



L'última vegada que va trucar ho va fer per motius de feina o per motius personals?



Vostè el 012 l'utilitza:

	Total n=400	Gènere		Edat						Estatus		
		Home	Dona	< 25	25-34	35-44	45-54	55-64	> 64	Alt/ Mig-Alt	Mig	Mig-Baix/Baix
		n=135	n=265	n=43	n=144	n=100	n=55	n=34	n=24	n=171	n=153	n=76
Només (o gairebé) els dies laborables	56,2	59,5	54,5	33,1	62,0	61,3	50,2	56,1	59,8	63,0	53,4	48,9
Només els caps de setmana	2,3	0,9	3,0		5,0		3,4			2,2	2,1	2,6
Indistintament	41,1	39,6	42,0	66,9	32,6	38,7	44,8	43,9	40,2	33,8	44,5	48,5
No sap	0,4		0,6		0,4		1,6			0,9		

Vostè acostuma a trucar:

	Total n=400	Gènere		Edat						Estatus		
		Home	Dona	< 25	25-34	35-44	45-54	55-64	> 64	Alt/ Mig-Alt	Mig	Mig-Baix/Baix
		n=135	n=265	n=43	n=144	n=100	n=55	n=34	n=24	n=171	n=153	n=76
Al matí	32,5	35,5	30,9	23,9	34,8	32,6	28,9	43,8	27,7	40,4	26,7	28,3
A la tarda	12,6	11,9	13,1	17,3	16,2	10,2	8,1	2,2	16,5	7,0	15,2	18,5
A la nit	2,0	3,5	1,3		2,5	1,0	5,0	2,1		1,7	1,3	3,9
Indiferent	50,7	46,2	53,1	58,8	43,4	52,7	58,0	51,9	52,7	50,1	54,1	46,0
Altres	0,7	0,7	0,7		1,6	0,6					1,9	
No sap	1,4	2,3	1,0		1,5	2,9			3,1	1,0	0,8	3,3



L'última vegada que va trucar ho va fer per motius de feina o per motius personals?

	Total n=400	Gènere		Edat						Estatus		
		Home n=135	Dona n=265	< 25 n=43	25-34 n=144	35-44 n=100	45-54 n=55	55-64 n=34	> 64 n=24	Alt/ Mig- Alt n=171	Mig n=153	Mig- Baix/Baix n=76
Per motius de feina	27,6	28,9	27,0	21,9	33,1	26,8	32,5	21,5	2,8	35,9	24,0	19,1
Per motius personals	71,0	71,1	70,9	78,1	64,8	71,7	67,5	75,7	97,2	63,5	73,8	79,6
No sap	1,4		2,1		2,1	1,5		2,8		0,6	2,2	1,3

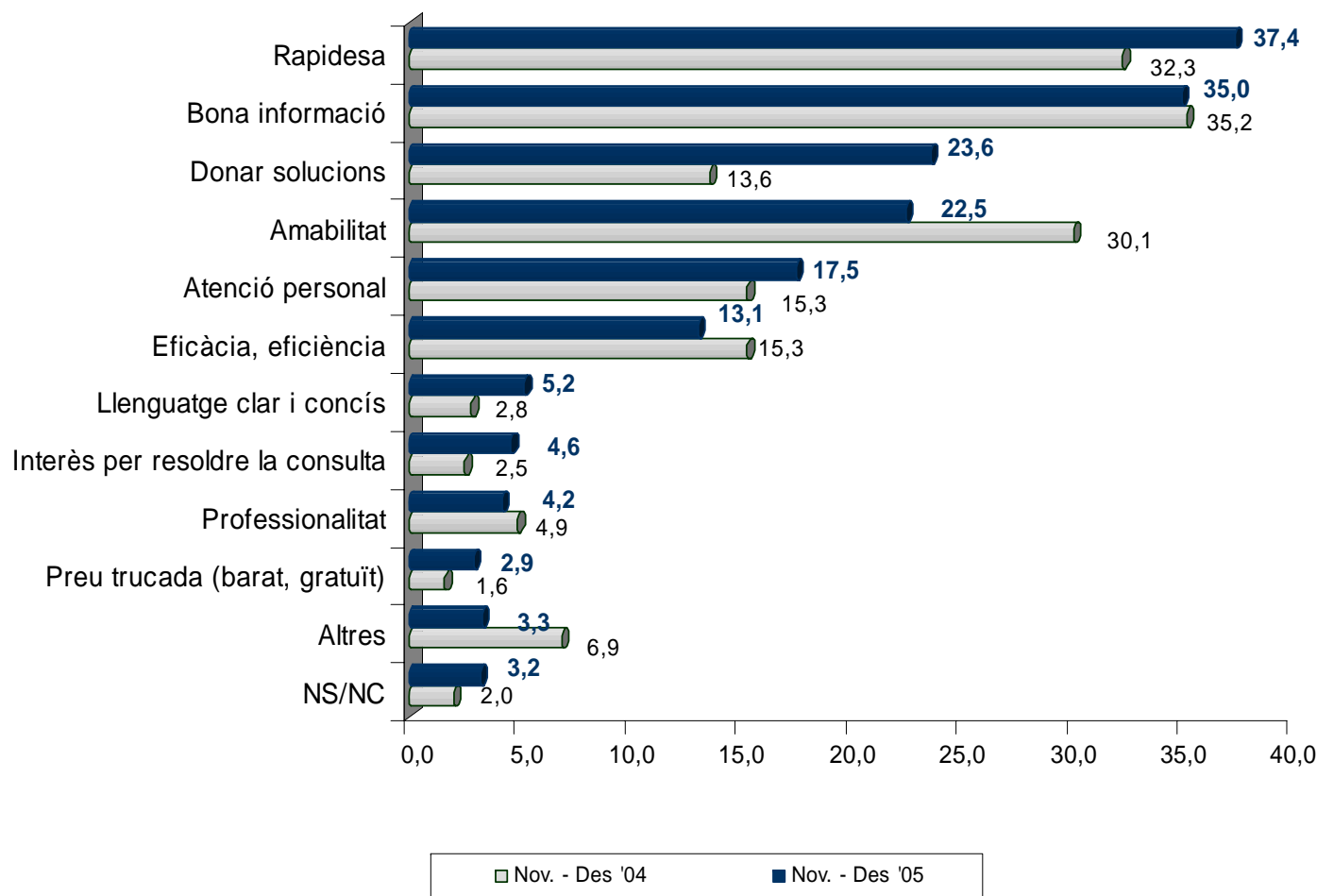


Els aspectes més importants del servei

La rapidesa i la bona informació es consideren els aspectes més importants d'un servei d'atenció telefònica

- **Els enquestats esmenten de forma espontània la rapidesa (37,4%) i la bona informació (35%) com els dos aspectes que consideren més importants d'un servei d'atenció telefònica.**
- Per una mica més del 20% el més important és donar solucions i l'amabilitat. El 17,5% esmenta l'atenció personal i el 13,1% l'eficàcia. En menor mesura es demana a un servei d'atenció telefònica que utilitzi un llenguatge clar i concís, que es mostri interès per resoldre la consulta, professionalitat i que el preu de la trucada sigui barat.
- Respecte a la darrera consulta han augmentat lleugerament les mencions a la rapidesa i, sobretot, a què el servei doni solucions a les consultes fetes (gairebé es doblen les mencions). Per contra, el nombre de persones per a les quals l'amabilitat és el més important s'ha reduït.
- Destaquen la rapidesa els enquestats de 25 a 44 anys i els grups d'estatus mig. Una bona informació és l'aspecte més important pels enquestats de més edat i per als de parla castellana.
- L'amabilitat l'esmenten més les dones, els més joves i els enquestats de més edat. Les dones també citen més l'interès per resoldre la consulta, mentre que els homes esmenten més la professionalitat o el preu de la trucada.

Per donar un bon servei, per vostè quin és l'aspecte més important d'un servei d'atenció telefònica com el del 012? I el segon aspecte més important? - resposta espontània, suma de les dues respostes –



Aspecte més important d'un servei d'atenció telefònica - resposta espontània, suma de les dues respostes –

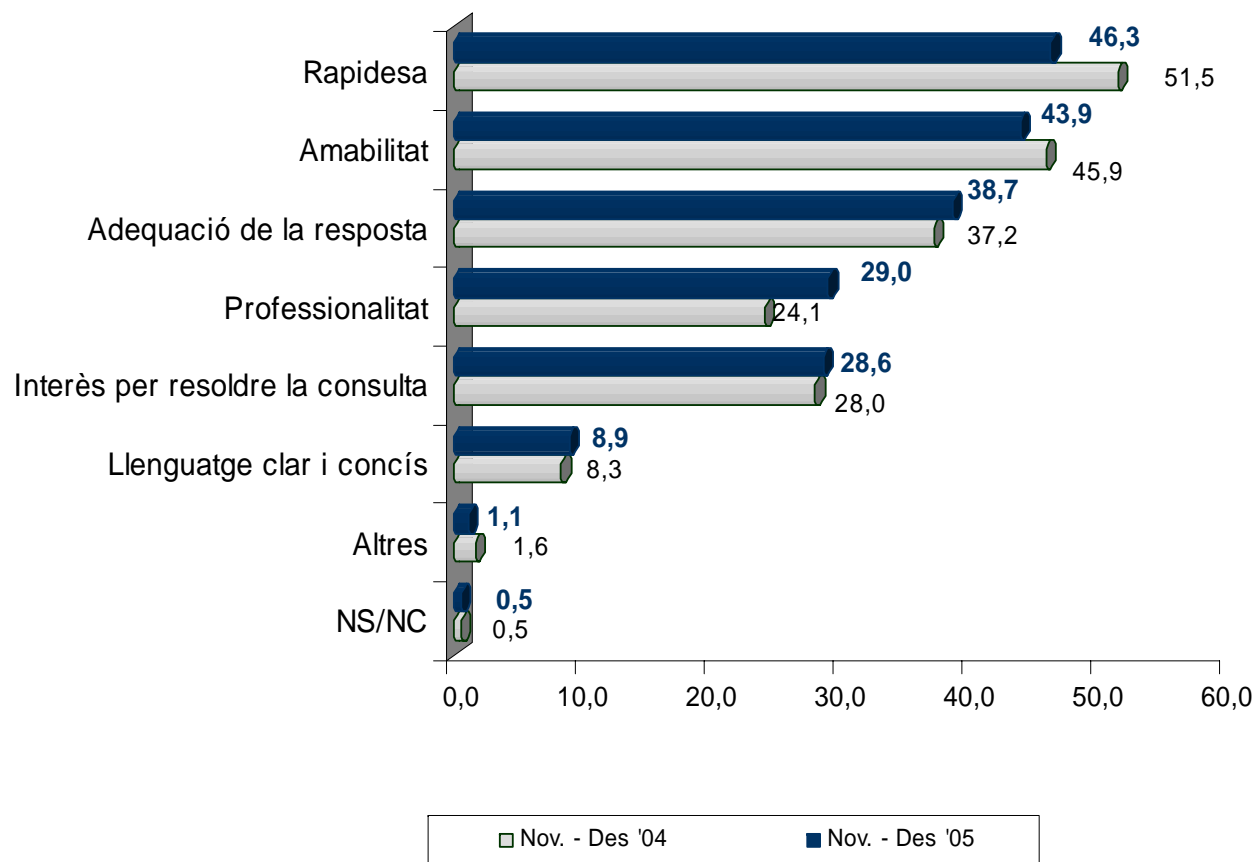
	Total n=400	Gènere		Edat					
		Home n=135	Dona n=265	< 25 n=43	25-34 n=144	35-44 n=100	45-54 n=55	55-64 n=34	> 64 n=24
Rapidesa	37,4	36,0	38,1	34,4	41,6	40,5	31,8	38,3	13,2
Bona informació	35,0	37,4	33,8	34,2	35,6	28,2	40,5	38,5	46,3
Resoldre, donar solucions	23,6	23,4	23,8	29,1	22,5	15,1	26,9	37,3	31,0
Amabilitat	22,5	16,9	25,6	30,2	20,6	21,1	23,2	17,4	31,5
Atenció (personal, al client)	17,5	17,2	17,7	22,1	21,6	17,2	10,9	7,5	13,0
Eficàcia / Eficiència	13,1	13,8	12,7	5,6	9,8	25,5	11,0	4,3	10,9
Llenguatge clar i concís	5,2	5,5	5,0		8,0	4,7	4,7	4,0	2,8
Interès per resoldre la consulta	4,6	1,4	6,3	2,8	4,7	6,4	3,4	1,9	6,1
Professionalitat	4,2	9,1	1,6		7,8	2,4	5,6		
Preu trucada (barat, gratuït)	2,9	5,3	1,7		1,3	6,8	3,4		4,6
Altres	3,3	2,5	3,6	1,5	4,0	4,6	3,4		
No sap	3,2	1,5	4,1	5,0	2,2	2,1	7,8		4,2

	Total n=400	Estatus			Llengua habitual		
		Alt/ Mig-Alt n=171	Mig n=153	Mig- Baix/Baix n=76	Català n=251	Castellà n=96	Ambdues n=53
Rapidesa	37,4	35,2	41,1	34,9	38,7	34,2	37,3
Bona informació	35,0	39,9	28,5	37,7	33,0	40,3	34,8
Resoldre, donar solucions	23,6	24,8	23,8	21,3	25,8	19,9	20,4
Amabilitat	22,5	19,4	25,6	22,9	23,4	23,1	17,3
Atenció (personal, al client)	17,5	17,9	14,2	22,6	17,5	18,0	16,6
Eficàcia / Eficiència	13,1	14,3	12,0	12,7	13,9	8,5	18,0
Llenguatge clar i concís	5,2	4,5	6,5	4,2	6,3	2,6	4,6
Interès per resoldre la consulta	4,6	3,9	5,0	5,0	5,6	1,3	6,0
Professionalitat	4,2	6,4	3,4	1,7	2,2	10,4	2,0
Preu trucada (barat, gratuït)	2,9	2,6	3,0	3,5	3,6	2,0	1,3
Altres	3,3	5,3	3,0		3,1	2,9	4,8
No sap	3,2	1,2	6,0	2,0	2,3	3,8	6,3

D'entre els aspectes suggerits la rapidesa i l'amabilitat es consideren els més importants

- **Quan se suggereix un seguit d'aspectes, la rapidesa (46,3%) i l'amabilitat (43,9%) es consideren els elements més importants d'un servei d'atenció telefònica.**
- Pel 38,7% dels enquestats el més important és l'adequació de la resposta i per prop del 30% la professionalitat i l'interès per resoldre la consulta.
- El 8,9% dels usuaris del 012 considera la claredat del llenguatge i la concisió com el més important d'aquest tipus de servei.
- L'ordre d'importància en què els enquestats classifiquen els diferents aspectes es manté respecte a la consulta de 2004. La importància atribuïda a la rapidesa i a l'amabilitat es redueix lleugerament, i augmenta la que es dona a la professionalitat.
- La rapidesa és l'aspecte més important per la majoria de grups de població enquestats, especialment pels homes, els més joves i els de 55 a 64 anys, i per les classes mitjanes.
- L'amabilitat supera la rapidesa entre els enquestats de 45 a 54 anys, els majors de 64 anys i els grups d'estatus baix.
- La proporció dels que reivindiquen una resposta adequada com el més important creix entre els més joves i els enquestats de 55 a 64 anys. Aquest aspecte esdevé el més important pels grups d'estatus alt.

Dels que li llegiré, per vostè quin és el més important? I el segon? - resposta suggerida, suma de les dues respostes –



Dels que li llegiré, per vostè quin és el més important? I el segon? - resposta suggerida, suma de les dues respostes –

	Total n=400	Gènere		Edat					
		Home n=135	Dona n=265	< 25 n=43	25-34 n=144	35-44 n=100	45-54 n=55	55-64 n=34	> 64 n=24
Rapidesa	46,3	49,2	44,8	49,6	45,8	45,2	40,6	58,3	45,8
Amabilitat	43,9	41,8	45,0	45,6	40,0	44,7	50,4	29,8	66,3
Adequació de la resposta	38,7	39,7	38,2	48,4	38,2	35,2	38,4	45,2	29,0
Professionalitat	29,0	26,9	30,0	17,5	33,3	30,5	21,7	30,2	34,0
Interès per resoldre la consulta	28,6	25,0	30,5	26,2	31,2	29,2	34,1	25,8	2,8
Llenguatge clar i concís	8,9	10,4	8,1	12,7	8,3	9,1	10,2	4,7	6,6
Tot és important	0,8	1,3	0,4		0,7		1,1	1,9	4,2
Altres	0,3	0,5	0,3		0,4		1,2		
No sap	0,5		0,7			1,9			

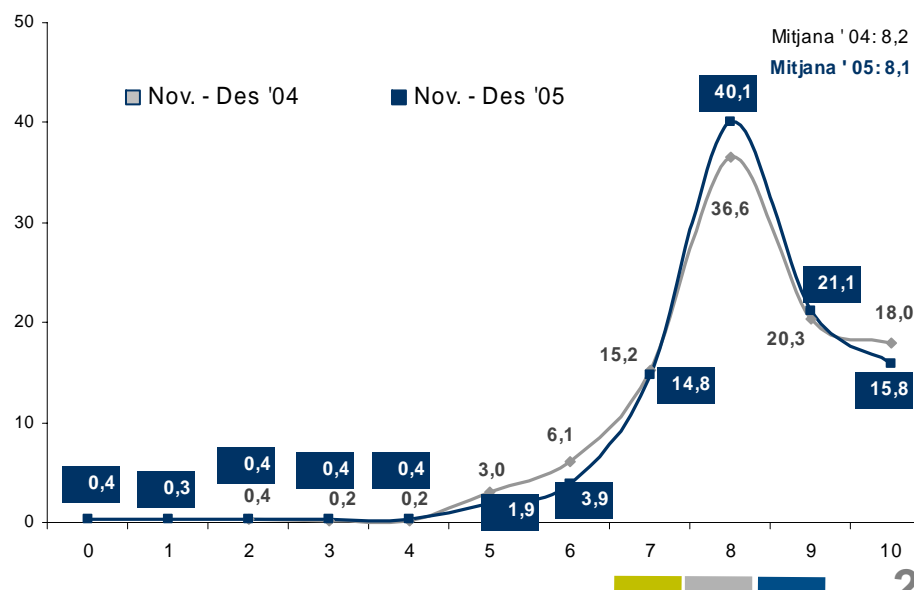
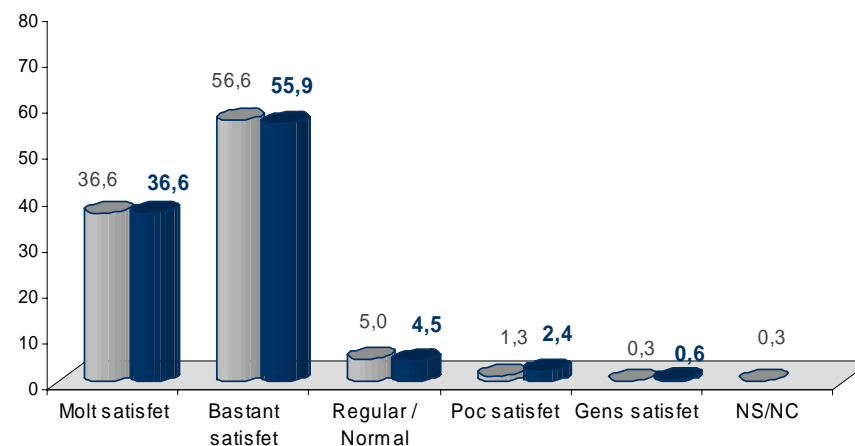
	Total n=400	Estatus			Llengua habitual		
		Alt/ Mig-Alt n=171	Mig n=153	Mig- Baix/Baix n=76	Català n=251	Castellà n=96	Ambdues n=53
Rapidesa	46,3	44,7	50,5	42,1	45,4	48,1	47,6
Amabilitat	43,9	36,7	47,3	50,8	45,9	46,0	30,0
Adequació de la resposta	38,7	47,3	29,7	38,8	37,4	36,3	49,7
Professionalitat	29,0	29,0	30,6	26,0	26,6	33,8	31,1
Interès per resoldre la consulta	28,6	28,7	32,9	21,1	28,9	25,5	32,9
Llenguatge clar i concís	8,9	10,7	4,0	13,9	9,8	8,9	4,3
Tot és important	0,8		1,0	1,7	1,2		
Altres	0,3	0,8			0,5		
No sap	0,5		0,9	0,7	0,5	0,7	



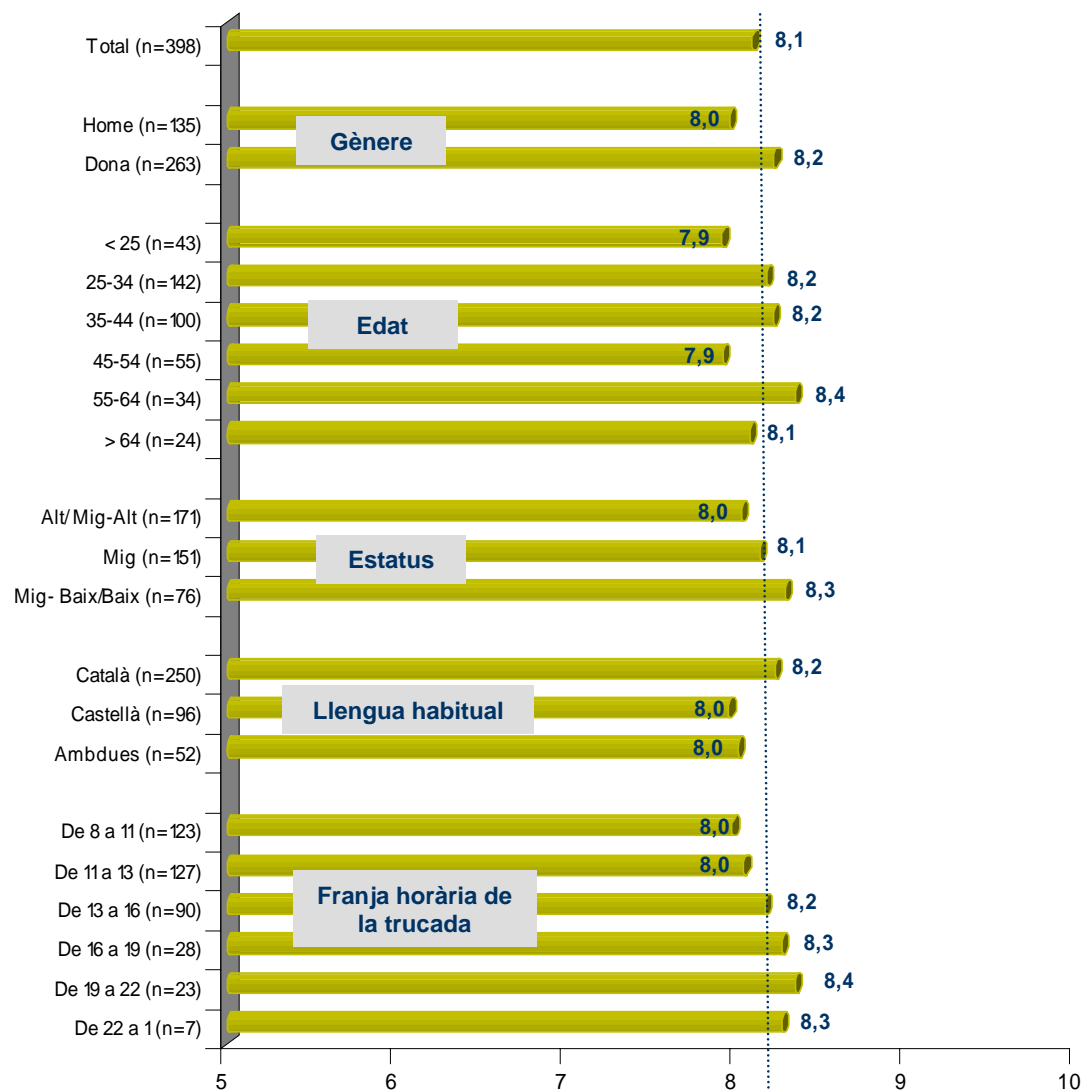
Valoració del servei 012

Més del 90% dels usuaris del 012 valora positivament el servei rebut, que obté una nota mitjana de 8,1

- Els usuaris del 012 valoren molt positivament el servei rebut: el 36,6% n'està molt satisfet i un 55,9% bastant satisfet. Se'n declaren poc o gens satisfets el 3%.
- El grau de satisfacció és molt similar al de la darrera consulta.
- L'àmplia satisfacció és comuna en tots els segments d'usuaris enquestats. El percentatge dels que es mostren molt satisfets creix entre les dones, els grups d'edats intermèdies i els de menor nivell d'estudis.
- En una escala de 0 a 10 el servei rep una nota mitjana de 8,1, una dècima per sota de la consulta de desembre de 2004. Més d'un terç dels enquestats li posen un 9 o un 10.
- La nota creix lleugerament entre les dones, els enquestats de 55 a 64 anys, els d'estatus baix i els de parla catalana. També entre els usuaris del servei a partir de les 4 de la tarda.



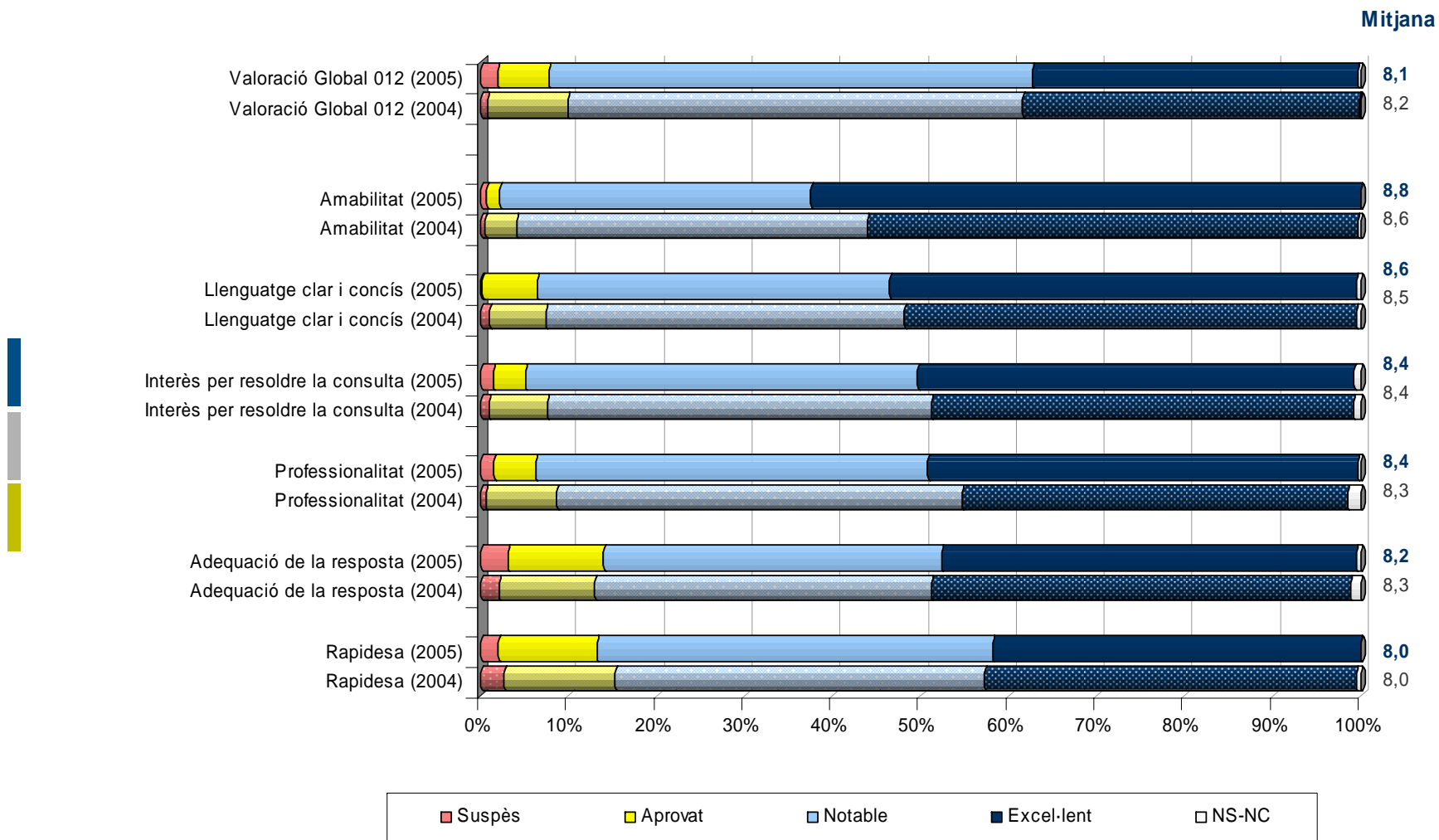
En una escala de 0 a 10, valori el grau de satisfacció amb el servei del 012



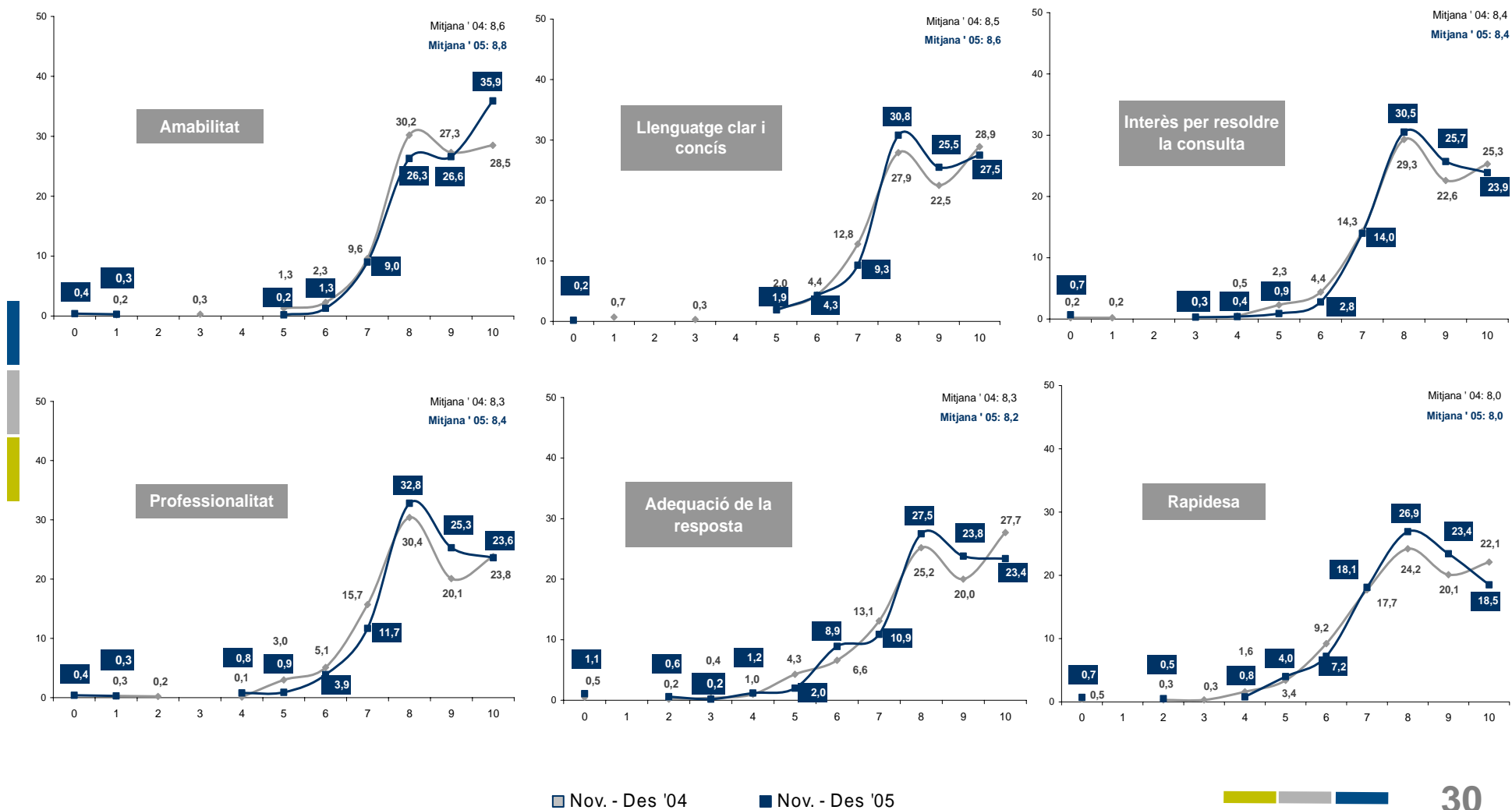
La majoria d'aspectes específics del 012 es valoren per sobre de la mitjana global del servei

- **Els usuaris del 012 es mostren àmpliament satisfets amb tots els aspectes específics relacionats amb el servei, que obtenen en gairebé tots els casos una nota per sobre de la mitjana del servei en el seu conjunt.**
- **El que millor es valora és l'amabilitat, amb una nota mitjana de 8,8 sobre 10.**
- A continuació hi ha la claredat i concisió (8,6), seguida de l'interès mostrat per resoldre la consulta (8,4), la professionalitat (8,4) i l'adequació de la resposta (8,2).
- Els enquestats valoren amb un 8 la rapidesa.
- Les valoracions són molt similars a les de la darrera consulta.
- En la majoria d'elements avaluats les valoracions de les dones i dels enquestats de més edat són lleugerament més positives, mentre que els més joves i els enquestats d'estatus alt es caracteritzen per posar notes lleugerament més baixes.
- No s'aprecien diferències importants en les valoracions segons el dia i la franja horària en què l'usuari enquestat es va adreçar al servei del 012.

En una escala de 0 a 10, valori'm el grau de satisfacció amb el 012 en relació als següents aspectes del servei:



En una escala de 0 a 10, valori'm el grau de satisfacció amb el 012 en relació als següents aspectes del servei:



Quadre resum: Aspectes específics del servei 012. Menció espontània i suggerida dels aspectes considerats més importants * i valoració dels aspectes suggerits

	Espontània **	Suggerida	Valoració (0 a 10)
Amabilitat	40,0	43,9	8,8
Llenguatge clar i concís	5,2	8,9	8,6
Interès per resoldre la consulta	4,6	28,6	8,4
Professionalitat	40,9	29,0	8,4
Adequació de la resposta	35,0	38,7	8,2
Rapidesa	37,4	46,3	8,0
Altres	6,2	1,1	
NS/NC	3,2	0,5	

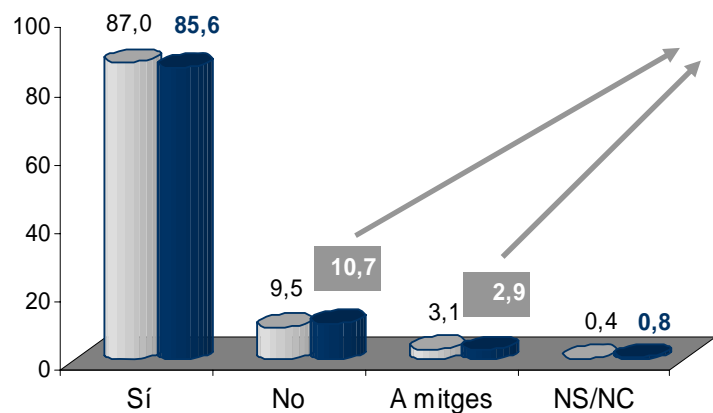
(*) En les dues preguntes es podia donar un màxim de dues respostes.

(**) Per tal de fer possible la comparació entre columnes, en el cas de la resposta espontània algunes de les categories de la taula agrupen diverses de les categories originals d'aquesta pregunta: així, dins d'amabilitat hi ha les respostes prèviament presentades com a amabilitat i atenció personal. L'adequació de la resposta correspon a la categoria bona informació. Dins la professionalitat hi ha les categories donar solucions, eficàcia/eficiència i professionalitat.

Al 85% li van resoldre la consulta en trucar al 012. Els que no van resoldre-la diuen que els van donar una informació equivocada (o no disposaven d'informació sobre la consulta) o que els van adreçar a un altre lloc

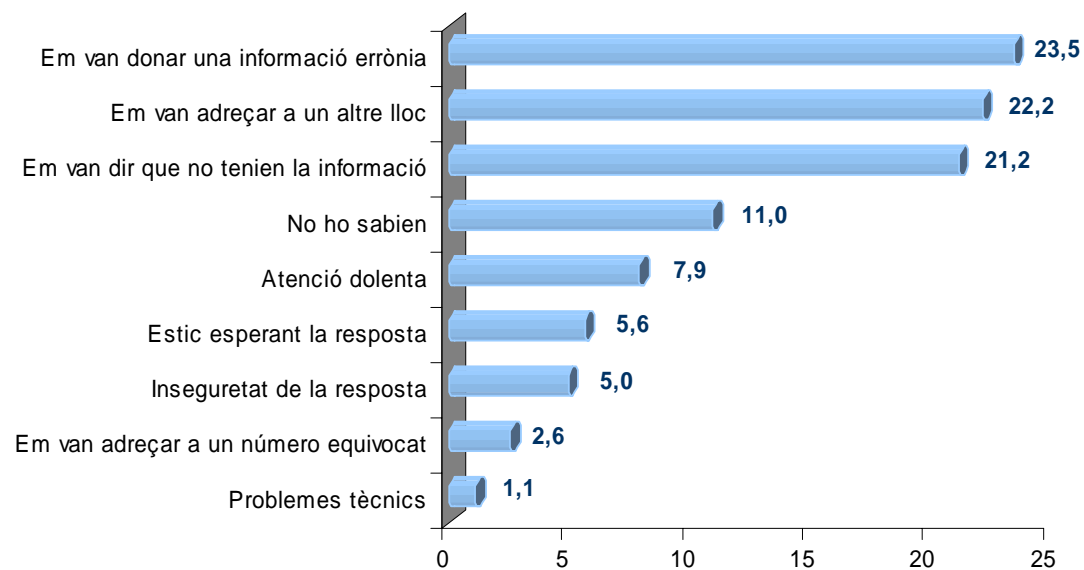
- El 85,6% dels usuaris enquestats diu que el darrer cop que es va adreçar al 012 li van solucionar correctament la seva consulta, per un 10,7% que diu que no van resoldre-la i el 2,9% que ho van fer només a mitges.
- Entre els diferents segments de població enquestats és comú l'alt percentatge dels que diuen que els van resoldre correctament la consulta.
- Només entre els enquestats de més edat creix clarament la proporció dels que diuen que la seva consulta no va ser resolta el darrer cop que van trucar al 012 (25,5%).
- Aquells que diuen que la seva pregunta no va ser resolta o va quedar solucionada només a mitges diuen bàsicament que la informació que van rebre era equivocada (23,5%), que els van adreçar a un altre lloc (22,2%) o que els van dir que no tenien la informació que sol·licitava (21,2%).
- En menor mesura també els van dir que no ho sabien, es queixen de l'atenció rebuda, encara estan esperant la resposta o consideren que qui els la va donar no n'estava segur.
- A aquests individus se'ls ha demanat, a més, què és el que van demanar al 012. Entre d'altres, es fa referència a sol·licituds de números de telèfon, adreces, horaris, documentació i tràmits administratius, queixes o reclamacions.
- En aquest apartat s'adjunten les **respostes literals** donades per aquests enquestats a aquestes dues preguntes: què van demanar al 012 i per què no els van resoldre la consulta.

L'última vegada que va trucar li van resoldre correctament la seva consulta?



Em pot dir el motiu pel qual considera que no li van resoldre correctament la seva consulta?

-n=53-



Què és el que va demanar?

Motiu pel que considera que no li van resoldre correctament la consulta

Es queixava per un problema que tenia amb una botiga... li van vendre un producte que estava malament
Consulta de problemes bancaris
Que li donessin el telèfon d'alguna companyia d'enviaments internacionals de paquets
Número d'un expedient
Preguntar problemes estructurals de la seva escala
Cèdula d'habitabilitat
Conectar-se al canal de televisió 3-24
Una adreça per resoldre un tema de lloguer d'un pis
Drets del consumidor; devolució d'un rebut de la quota de Terra
Adreça del carrer d'una botiga
Un tema de contribucions
On podia trobar a la gencat.net el nou estatut
Quina clínica li corresponia d'acord amb el seu empadronament
Volia informació sobre un hotel --> saber si existia i el telèfon
En concret, sobre el valor de venda d'un número d'expedient d'habitatge
Que si feien recollida de material electrònic
Demaneu informació sobre la marca Catalunya de qualitat de turisme o que em diguessin un telèfon perquè em donessin informació i no sabien del que els parlava

Encara estic esperant la resposta
No em van donar solució
La senyoreta va ser molt poc amable. Va demanar per enviar quelcom a Mèxic i li va contestar que truqués a qui havia de fer els enviaments, si era aeri que truqués a aviació, si per vaixell, que truqués al port. "Si ja ho sap truqui a l'aeroport o al port"
Em van remetre al 010
No va quedar clar a quina instància havia de dirigir-se
Va trucar 2 cops perquè es va tallar i li van agafar el telèfon 2 persones diferents, li van donar respostes diferents.
Li van donar un altre telèfon
Va demanar una adreça per resoldre un dubte i quan va anar-hi el van adreçar a un altre servei
Només li van donar una adreça. Tenia problemes amb Terra, no li funcionava, cobrament duplicat del rebut. No ho va resoldre amb el 012, ho va haver de fer amb Terra
No van trobar l'adreça de la botiga
No estava segura de la resposta
No sabien trobar la resposta
La van derivar a un altre telèfon perquè poguessin atendre la seva consulta
No van localitzar l'hotel del que volia informació
Era sobre coses d'arquitectura i no van trobar tota la resposta
Perquè només em van dir que ells no feien aquest servei, però no em van donar un altre telèfon on pogués dirigir-me
No van poder donar-me la resposta d'allò que demanava ni sabien cap altre telèfon on trucar

Què és el que va demanar?

Motiu pel que considera que no li van resoldre correctament la consulta

Calendari laboral del 2006, pels festius que hi haurà
Horari de la policia
El telèfon de l'OMIC
Telèfon d'una oficina de Correus
Volia informació sobre el que necessitava un amic estranger per casar-se
L'estat d'una carretera
Un número
Telèfon d'una secció de la Creu Roja
Informació de la institució Casa d'Àsia
Què havia de fer per demanar l'antena de TV digital, a qui devia adreçar-me
Informació del conveni de l'empresa Flax Cat amb la Generalitat
Normatives d'urbanisme i edificació
Ambulatori a prop de casa on fer-se cures
Demanaven un telèfon per informar-se sobre un cursos de carretó que va fer el seu marit per demanar-los uns certificats
Buscava alguna normativa per compliment de feina d'uns paletes que no van fer bé la seva feina
Demanava informació sobre la TDT, tinc el televisor receptor digital i vaig estar 2 dies sense veure els canals nacionals, només veia els catalans. No van saber donar-me resposta i em van dir que truqués a TVE on tampoc van saber dir-me res. Al final m'ho van solucionar els de Retevisión
El número de registre de la base de convocatòria pels Mossos d'Esquadra

No disposaven encara de la informació
Vaig demanar un horari i no era el correcte
Al telèfon que em van donar no contestaven a l'oficina d'atenció al consumidor a l'horari normal
No podien entrar a la web
No tenien tota la informació que ella va demanar; li van donar un altre telèfon
Era referent al trànsit, agafar un camí determinat i no sabien que hi havia retenció
Volia un número i em van donar un fax
Em van donar un altre telèfon de consulta
No li van donar informació de la Casa d'Àsia, és una institució, li van dir que truqués a un altre número, l'11888
Els ordinadors no saben respondre, la persona que em va atendre no sabia respondre. Una resposta incorrecta
No tenien la informació que vaig demanar
Buscava normatives per Internet; no va ser concret el que li van respondre
Error en la resposta que li van donar
No tenien el telèfon que ella demanava; li van donar un altre telèfon d'informació que tampoc li va solucionar res
Li van donar una adreça que ja sabia
No tenien la informació que demanava
Va haver-hi un error en les dades

Què és el que va demanar?

Motiu pel que considera que no li van resoldre correctament la consulta

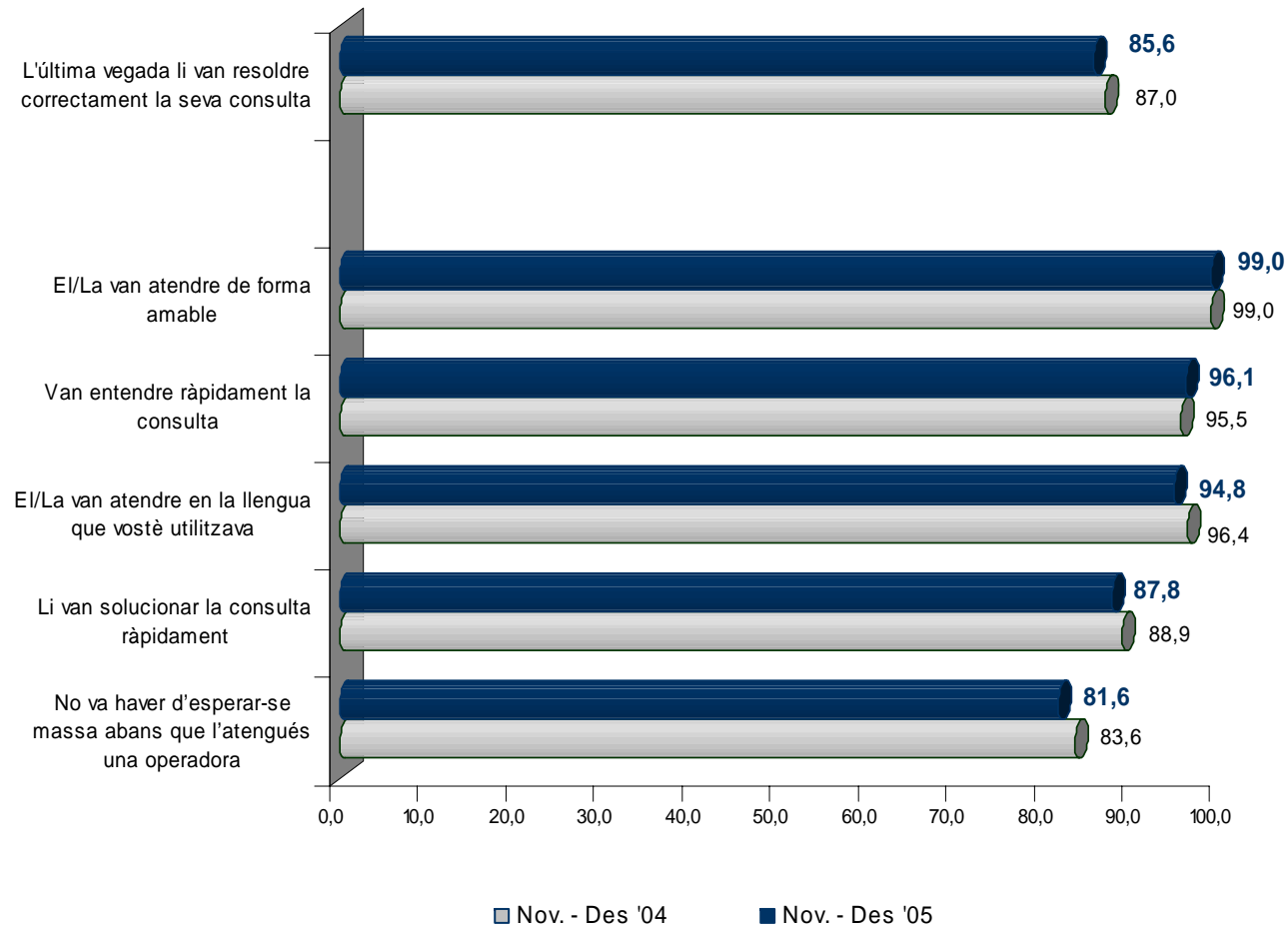
Sobre el tema d'ajudes per a escalfadors i calderes. El meu perd monòxid de carboni i em van dir que enviarien un tècnic i no han trucat. tot i que em van dir que ho farien en un parell de dies
Vaig demanar pels dies festius que obrien el comerços a Barcelona
Informació sobre les obligacions que tenen els constructors a Catalunya
Un telèfon d'una ONG de Barcelona que s'encarregui d'entregar joguines als nens d'Espanya
Demana un cop de mà als polítics per buscar-li una feina en comptes de cobrar el PIRMI
Reclamació reparació tècnica
Informació sobre els tràmits per a una adopció
Un carrer i un número de telèfon
El telèfon de El Corte Inglés de Sabadell
Tren encallat a Sarrià, servei de trens
Volia saber la necessitat o no d'estudis per a una feina
Era una denúncia a Wanadoo per incompliment de contracte
Informació de com poder eliminar els polls del cap dels meus fills
Decret de llei de divisió horitzontal per a un bloc d'una comunitat
Una adreça
L'horari de Renfe
Els tràmits legislatius que has de tenir per poder posar en lloguer una vivenda
Una ruta alternativa perquè hi havia un accident i no podia anar per on sempre

Està esperant resposta i no sap si la truquen i no la troben a casa o és que no la truquen
No em van donar el telèfon correcte on havia de trucar
La persona que va agafar el telèfon li va penjar
No era el que demanava -li van donar un telèfon d'una ONG que treballa pels nens de Nicaragua-
No li van contestar unes cartes que va escriure
Falta de ganes i informació
Havia de passar directament per les oficines
No trobava números de telèfon
Li van penjar el telèfon
Perquè la van adreçar a un altre número. Li van dir que funcionaven correctament els ferrocarrils
Li van donar un telèfon que tampoc va servir per resoldre el problema
Li han d'estudiar el cas i donar una resposta
Un tema de difícil resposta
Perquè no em van dir on podia trobar tota la informació completa
No van trobar l'adreça que necessitava
Perquè no tenen els horaris de Renfe i autobusos Sagalés
Era una cerca bastant concreta, i ella ho va acabar trobant abans
No van saber contestar

Pràcticament tots els usuaris del 012 diuen que el darrer cop els van atendre amablement, en la seva llengua i que van entendre la consulta de seguida. Prop del 90% diu que la van resoldre ràpidament i 8 de cada 10 que no van haver d'esperar per ser atesos per l'operadora

- **La pràctica totalitat dels usuaris del 012 entrevistats diuen que el darrer cop que hi van trucar van ser atesos amb amabilitat.** La satisfacció és similar a la manifestada en l'anterior consulta i és comuna a tots els segments d'usuaris enquestats.
- **Un 96,1% considera que van entendre ràpidament la seva consulta.** També en aquest cas el percentatge és similar al de fa un any.
- **El 94,8% diu que va ser atès en la seva llengua.** La proporció és del 98,6% pels enquestats de parla catalana i del 84% pels que utilitzen habitualment el castellà.
- **Un 87,8% dels usuaris entrevistats diu que la seva consulta va ser resolta ràpidament** (el 88,9% al desembre de 2004). El percentatge creix lleugerament entre les dones i els entrevistats d'edats intermèdies.
- **El 81,6% diu que no va haver d'esperar-se massa abans que l'atengués l'operadora** (el 83,6% en la darrera consulta).
- Els menors de 25 anys són dels que més diuen que no van haver d'esperar gaire per aconseguir línia (86,2%), però alhora són els que després més creuen que no van solucionar la consulta amb rapidesa (22,7%).

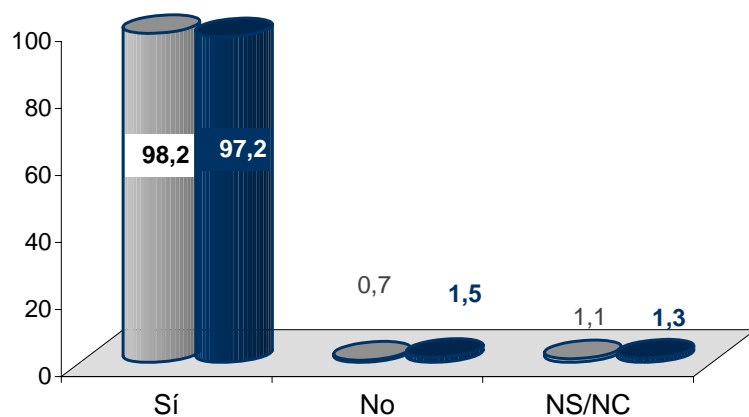
L'última vegada que va trucar:



Gairebé tots els usuaris del 012 creuen que tornaran a utilitzar el servei i 9 de cada 10 l'ha recomanat a algú altre

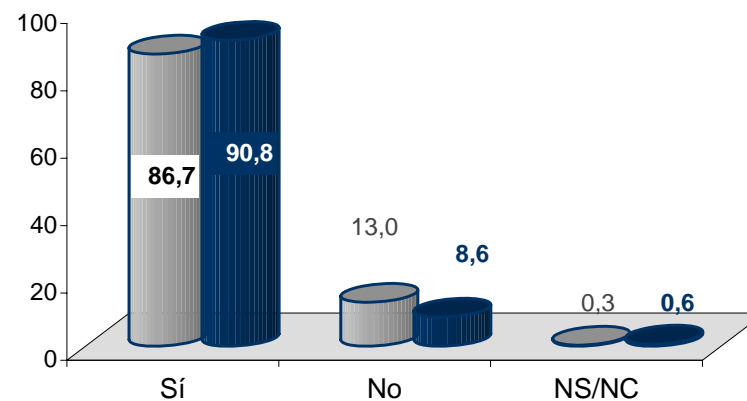
- **Pràcticament tots els usuaris del 012 entrevistats creuen que tornaran a utilitzar el servei** (el 98,2% en la darrera consulta). L'opinió és compartida per tots els segments d'usuaris entrevistats.
- **Un 90,8% ha recomanat o creu que recomanarà el 012 a alguna altra persona.** La proporció es redueix lleugerament entre les dones, els més joves i els enquestats de 45 a 54 anys.

Creu que tornarà a utilitzar el 012?



■ Nov. - Des '04

Ha recomanat o recomanarà aquest servei a alguna persona?



■ Nov. - Des '05

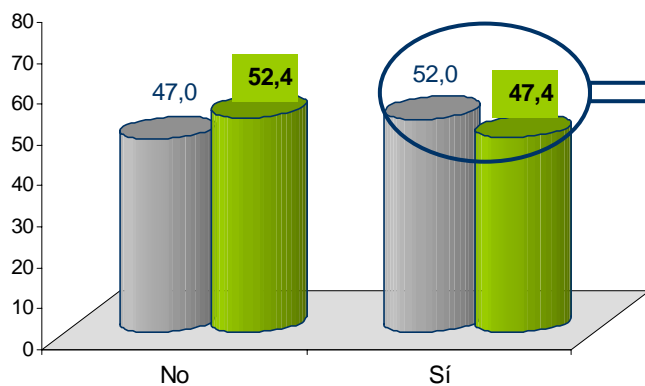


Altres serveis

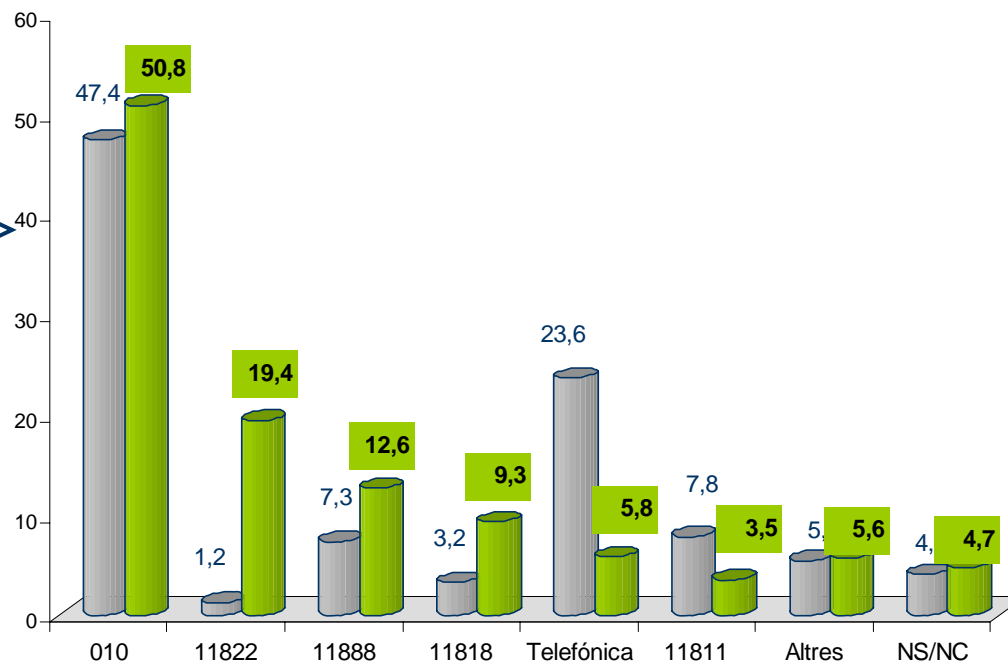
Prop de la meitat usa altres serveis d'informació telefònica

- **Prop de la meitat (47,4%) diu utilitzar algun altre servei d'atenció telefònica a banda del 012.** En aquesta ocasió són més els que no n'han fet ús (52,4%).
- No s'enregistren gaires diferències entre els grups de població. Els homes tindrien un lleuger major ús d'altres serveis, i entre els 55 i 64 anys es detecta també major ús. Així mateix passa entre els d'alt estatus i els catalanoparlants en relació als castellanoparlants.
- **El més emprat és el 010, que utilitza la meitat dels que usen altres serveis a banda del 012 (50,8%),** a força distància de la resta.
- Respecte a l'anterior consulta es constata un **augment del coneixement de la majoria de números de serveis d'informació** que es tradueix en un menor nombre de respostes referents a Telefónica (5,8%). Un 19,4% esmenta el número 11822, el 12,6% l'11888, el 9,3% l'11818 i el 3,5% l'11811.
- Un 5,6% cita números diversos i un 4,7% no dona resposta.

Usa algun altre servei d'atenció telefònica?



Quin altre servei és el que més utilitza ? (n=191)

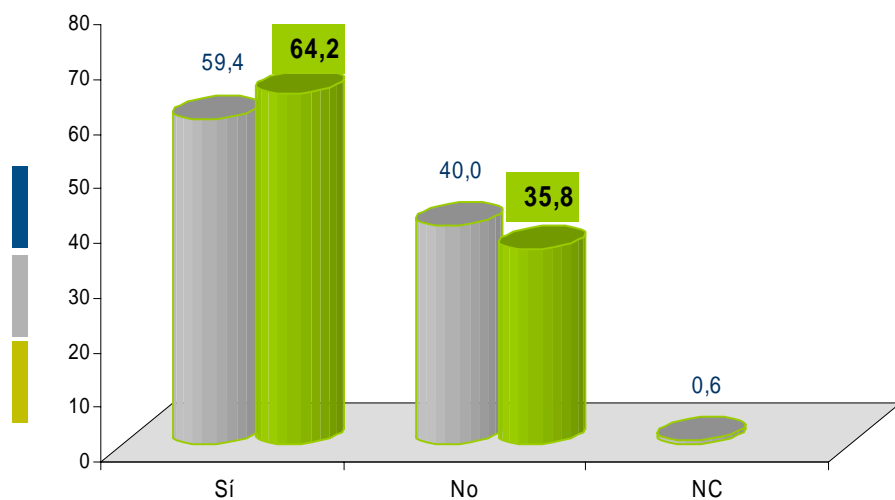


■ Nov. - Des '04 ■ Nov. - Des '05

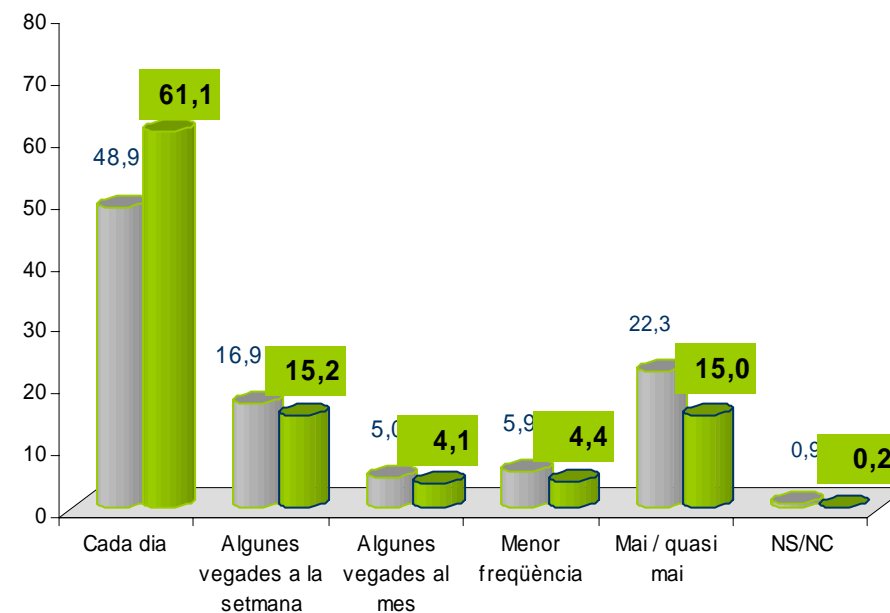
Augmenta l'ús i la disposició d'internet

- Un **64,2%** dels enquestats diu **disposar de connexió a internet a casa seva**, quasi 5 punts més que el darrer any.
- El percentatge de possessió d'internet a la llar creix lleugerament més entre els homes. També entre els enquestats de 45 a 64 anys (després d'aquesta edat disminueix força). Els enquestats de capes altes responen més disposar-ne.
- Un **15%** dels enquestats diu **no usar mai o quasi mai internet, 7 punts menys que fa un any. A més, augmenta 12 punts l'ús diari (61,1%)**.
- Es destaquen com usuaris intensius homes i menors de 45 anys. També els enquestats de capes altes.
- Al contrari, els més grans i persones de capes relativament baixes responen més no fer-ne ús.

Vostè disposa de connexió a internet a casa seva?



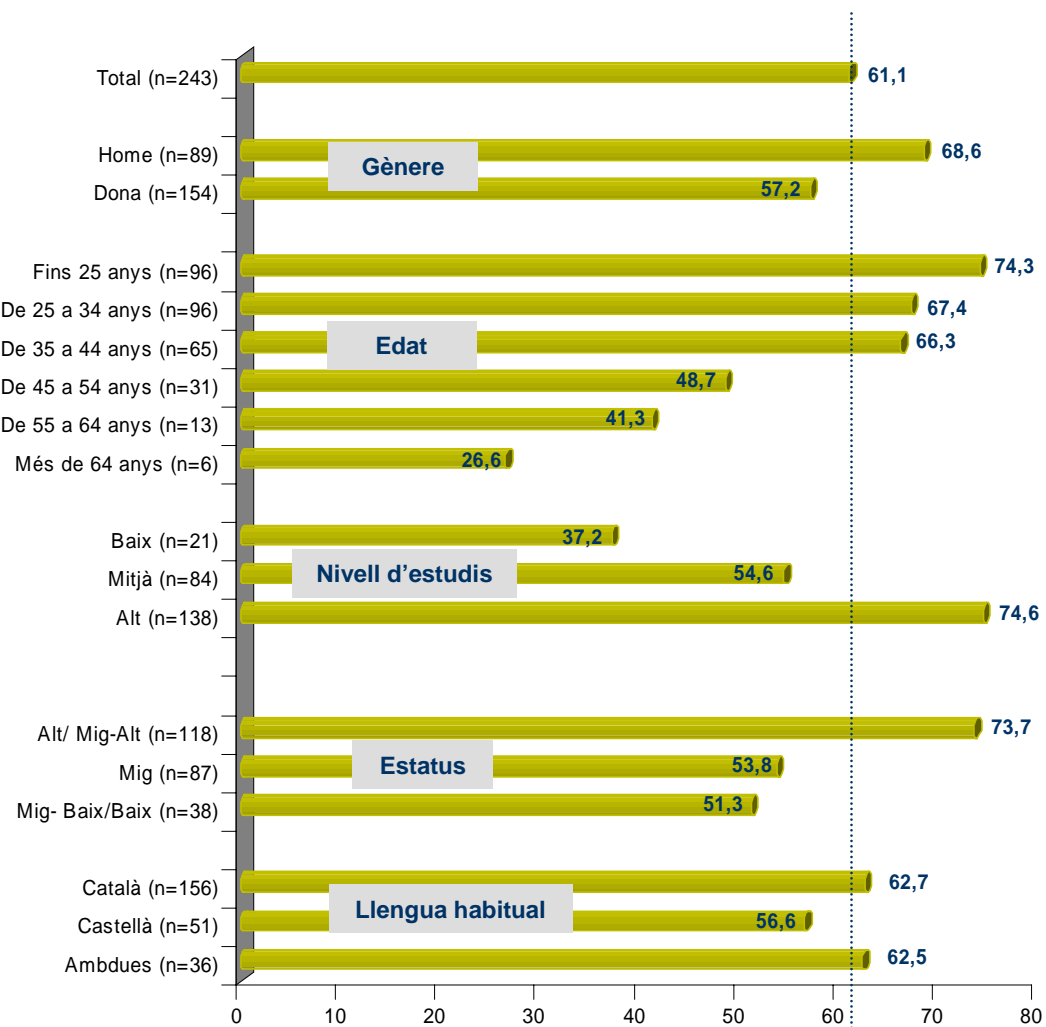
Amb quina freqüència utilitza internet ?



■ Nov. - Des '04

■ Nov. - Des '05

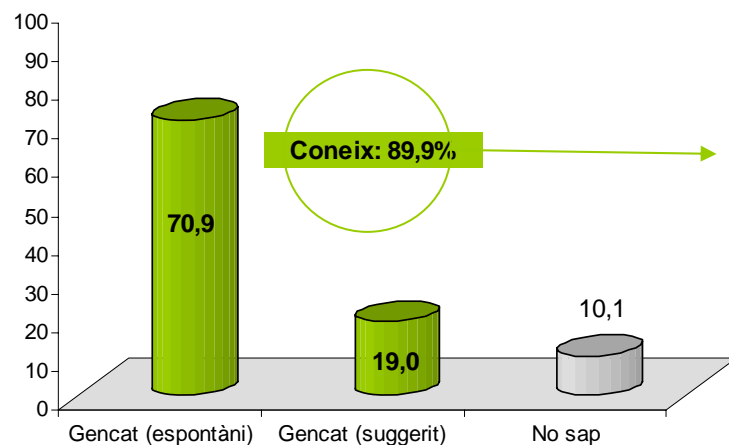
Utilitza internet cada dia -n=243-



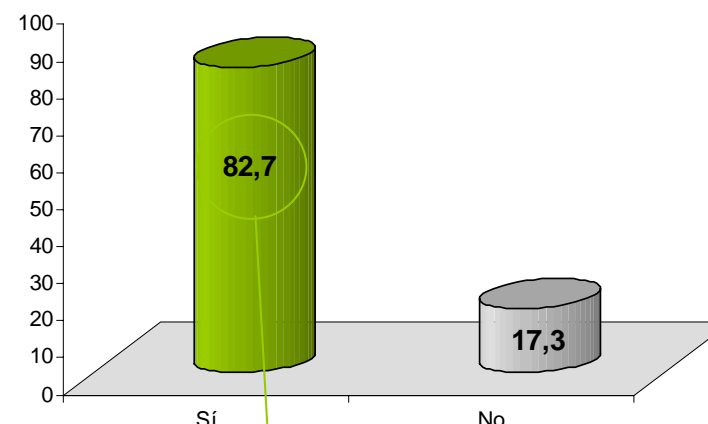
Quasi tres quartes parts dels enquestats responen haver entrat a Gencat.net, que és valorada amb un 7,2

- **9 de cada 10 persones té coneixement de la pàgina web de la Generalitat.** En concret, 7 esmenten espontàniament Gencat.net, i 2 diuen que la coneixen o n'han sentit parlar quan se'ls la esmenta.
- El coneixement de Gencat.net augmenta inversament proporcional a l'edat i a mesura que augmenta el nivell de formació. També és superior entre els enquestats d'alt estatus i els catalanoparlants.
- **D'entre els coneixedors, un 82,7% diu haver-ne fet ús (74,3% sobre el total de població enquestada).** La majoria n'ha fet ús en el darrer mes (62,3%).
- En relació a l'ús s'evidencia un ús creixent com menor és l'edat i major el nivell formatiu. Entre les persones d'alt nivell d'estatus també hi ha més ús.
- Es va preguntar a les persones que hi han accedit per darrera vegada en els darrers dos mesos si trobaven que la pàgina havia millorat. **Quasi la meitat respon que ha millorat (48,4%),** i un 20,5% considera que no. Un 31% no respon al respecte (un 5,1% no l'havia visitat abans).
- **Els enquestats que han accedit algun cop a Gencat.net la valoren amb un 7,2. Els enquestats que l'han visitat en els darrers dos mesos valoren millor que els que l'han visitat fa més temps.**

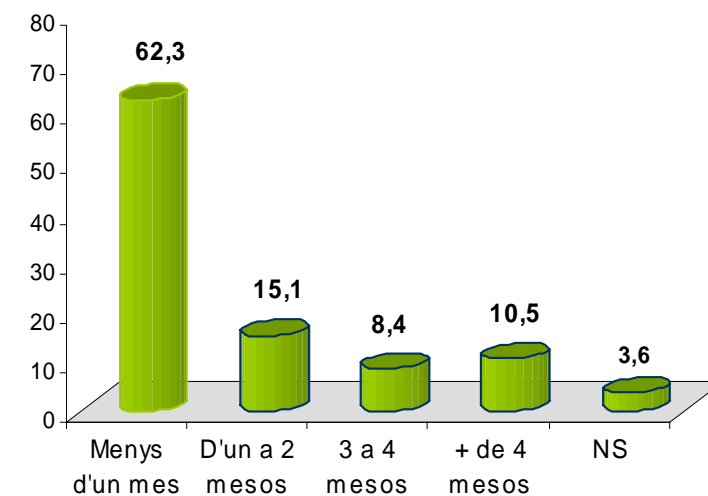
Coneixement del nom de la pàgina web de la Generalitat



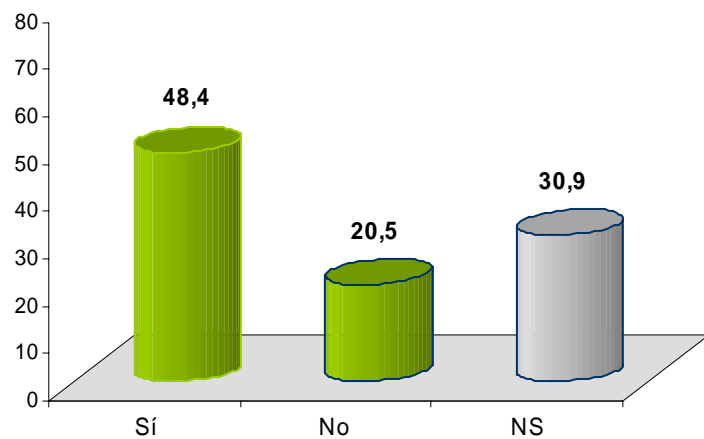
Ha usat alguna vegada Gencat.net? (n=359)



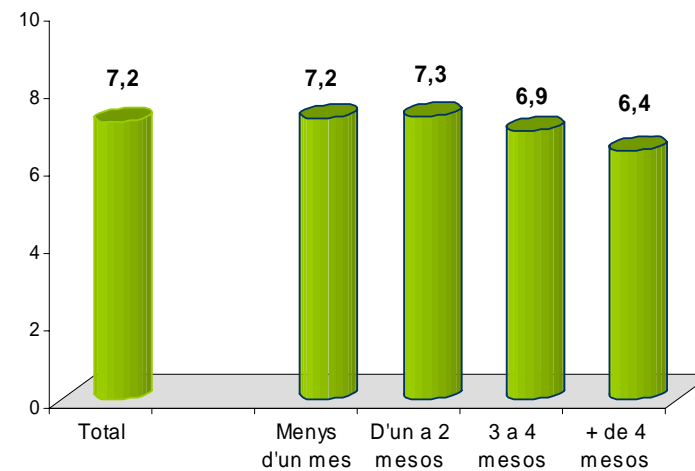
Quant temps fa de la última vegada que va accedir a internet? (n=293)



Creu que aquesta pàgina web ha millorat en relació a les seves visites anteriors? (només pels que fa menys de 2 mesos que hi ha accedit, n=228)



Valoració de la pagina web Gencat.net segons temps que fa que hi va accedir (només pels que l'han usat alguna vegada, n=293)





Conclusions

- **Es manté l'alta satisfacció dels usuaris del 012 amb aquest servei, tant a nivell general (rep un 8,1) com pels diferents aspectes específics pels quals s'ha demanat.**
- **El grau de satisfacció és força general en els diferents segments de població i es manté en els diferents moments (dies i hores) en què es presta el servei.**
- **Es valora la majoria d'aspectes específics amb una nota millor que la que es dona al servei en el seu conjunt. L'aspecte millor valorat és l'amabilitat (8,8) i el que rep la nota més baixa és la rapidesa (8,0).**
- **La rapidesa i la bona informació apareixen, en espontani, com els aspectes als que es dona més importància en un servei d'aquestes característiques. En suggerit també es destaca l'amabilitat.**
- **La majoria dels usuaris fa temps que coneix el servei i el fa servir amb una certa regularitat. Pràcticament tothom es mostra disposat a tornar-lo a fer servir en el futur i a recomanar-ne l'ús.**
- **La televisió i el boca-orella són els principals mitjans prescriptors del servei. La població castellanoparlant fa servir menys els mitjans "oficials" (mitjans de comunicació o Revista de la Generalitat) i més els "informals" (boca-orella, feina o Internet).**
- **El 65% té connexió a Internet en el seu domicili i el 60% diu que utilitza internet cada dia. Tres quarts parts dels usuaris enquestats ha usat Gencat.net alguna vegada. Els que hi han accedit darrerament valoren millor la pàgina que els que fa més temps que hi van entrar.**
- **Entre els usuaris predominen les dones, les persones d'edat intermèdia, actius, amb estudis superiors, nascuts a Catalunya i de parla catalana.**



Annex: Evolució

Per començar, em podria dir quan temps fa que coneix aquest servei?

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>
<i>Menys de 3 mesos</i>	6,2	8,3
<i>Entre tres i 6 mesos</i>	4,0	3,7
<i>Entre 6 i 12 mesos</i>	7,9	7,6
<i>Entre 1 i 2 anys</i>	25,4	20,5
<i>Més de 2 anys</i>	56,1	59,2
<i>NS/NC</i>	0,5	0,7

Com va conèixer aquest servei ? A través de quin mitja?

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>
<i>Televisió</i>	28,0	37,3
<i>Familiar o amic</i>	30,7	22,3
<i>Premsa</i>	11,8	9,6
<i>Internet</i>	2,3	4,8
<i>Ràdio</i>	4,1	4,6
<i>Revista de la Generalitat</i>	4,7	3,5
<i>Algun altre servei telefònic</i>	3,6	2,4
<i>Pàgines Grogues</i>	3,9	1,7
<i>Altres respostes</i>	5,7	5,4
<i>NS/NC</i>	5,2	8,5

Vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet amb el servei 012?

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>
<i>Molt satisfet</i>	36,6	36,6
<i>Bastant satisfet</i>	56,6	55,9
<i>Regular / Normal</i>	5,0	4,5
<i>Poc satisfet</i>	1,3	2,4
<i>Gens satisfet</i>	0,3	0,6
<i>NS/NC</i>	0,3	

Concretament en una escala de 0 a 10 valori'm el seu grau de satisfacció amb el servei 012

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>
0		0,4
1		0,3
2	0,4	0,4
3	0,2	0,4
4	0,2	0,4
5	3,0	1,9
6	6,1	3,9
7	15,2	14,8
8	36,6	40,1
9	20,3	21,1
10	18,0	15,8
NS	0,2	0,4
NC		
Mitjana	8,2	8,1

Per donar un bon servei, per vostè quin és l'aspecte més important d'un servei d'atenció telefònica com el del 012? I el

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>
<i>Rapidesa</i>	32,3	37,4
<i>Bona informació</i>	35,2	35,2
<i>Donar solucions</i>	13,6	23,6
<i>Amabilitat</i>	30,1	22,5
<i>Atenció personal</i>	15,3	17,5
<i>Eficàcia, eficiència</i>	15,3	13,1
<i>Llenguatge clar i concís</i>	2,8	5,2
<i>Interès per resoldre la consulta</i>	2,5	4,6
<i>Professionalitat</i>	4,9	4,2
<i>Preu trucada (barat, gratuït)</i>	1,6	2,9
<i>Altres</i>	6,9	3,3
<i>NS/NC</i>	2,0	3,2

En una escala de 0 a 10, valori'm el grau de satisfacció amb el 012 en relació als següents aspectes del servei:

Rapidesa	Nov. - Des '04	Nov. - Des '05
0	0,5	0,7
1		
2	0,3	0,5
3	0,3	
4	1,6	0,8
5	3,4	4,0
6	9,2	7,2
7	17,7	18,1
8	24,2	26,9
9	20,1	23,4
10	22,1	18,5
NS	0,2	
NC	0,3	
Mitjana	8,0	8,0

Amabilitat	Nov. - Des '04	Nov. - Des '05
0		0,4
1	0,2	0,3
2		
3	0,3	
4		
5	1,3	0,2
6	2,3	1,3
7	9,6	9,0
8	30,2	26,3
9	27,3	26,6
10	28,5	35,9
NS	0,2	
NC	0,2	
Mitjana	8,6	8,8

Professionalitat		<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>
0			0,4
1		0,3	0,3
2		0,2	
3			
4		0,1	0,8
5		3,0	0,9
6		5,1	3,9
7		15,7	11,7
8		30,4	32,8
9		20,1	25,3
10		23,8	23,6
NS		1,3	0,4
NC		0,2	
Mitjana		8,3	8,4

Adequació de la resposta		<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>
0		0,5	1,1
1			
2		0,2	0,6
3		0,4	0,2
4		1,0	1,2
5		4,3	2,0
6		6,6	8,9
7		13,1	10,9
8		25,2	27,5
9		20,0	23,8
10		27,7	23,4
NS		1,0	0,5
NC		0,2	
Mitjana		8,3	8,2

Llenguatge clar i concís		
	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>
0		0,2
1	0,7	
2		
3	0,3	
4		
5	2,0	1,9
6	4,4	4,3
7	12,8	9,3
8	27,9	30,8
9	22,5	25,5
10	28,9	27,5
NS	0,2	0,5
NC	0,3	
Mitjana	8,5	8,6

Interès per resoldre la consulta		
	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>
0	0,2	0,7
1	0,2	
2		
3		0,3
4	0,5	0,4
5	2,3	0,9
6	4,4	2,8
7	14,3	14,0
8	29,3	30,5
9	22,6	25,7
10	25,3	23,9
NS	0,6	0,8
NC	0,3	
Mitjana	8,4	8,4

Dels que li he citat anteriorment. Per vostè quin és el més important? I el segon?

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>
<i>Rapidesa</i>	51,5	46,3
<i>Amabilitat</i>	45,9	43,9
<i>Adequació de la resposta</i>	37,2	38,7
<i>Professionalitat</i>	24,1	29,0
<i>Interès per resoldre la consulta</i>	28,0	28,6
<i>Llenguatge clar i concís</i>	8,3	8,9
<i>Altres</i>	1,6	1,1
<i>NS/NC</i>	0,5	0,5

Parlem una mica de l'ús del servei. Aproximament, amb quina freqüència truca al 012:

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>
<i>Més d'un cop al dia</i>	1,0	0,4
<i>Diàriament o pràcticament diària</i>	0,6	1,4
<i>Algunes vegades a la setmana</i>	10,9	8,3
<i>Algunes vegades al mes</i>	34,6	32,5
<i>Menor freqüència</i>	52,8	57,2
<i>NS/NC</i>	0,2	0,2

I vostè acostuma a trucar

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>
<i>Al matí</i>	36,7	32,5
<i>A la tarda</i>	10,9	12,6
<i>A la nit</i>	1,9	2,0
<i>Indiferent</i>	48,1	50,7
<i>Altres</i>	1,1	0,7
<i>NS/NC</i>	1,3	1,4

Vostè el 012 l'utilitza:

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>
<i>Només (o gairebé) els dies laborables</i>	60,7	56,2
<i>Només els caps de setmana</i>	2,2	2,3
<i>Indiferent</i>	36,6	41,1
<i>NS/NC</i>	0,5	0,4

Concretament, aproximadament quantes vegades ha trucat al 012 l'últim mes?

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>
<i>Només una vegada</i>	52,2	54,8
<i>2 o 3 vegades</i>	33,7	32,0
<i>4 o 5 vegades</i>	8,0	6,6
<i>Més de 5 vegades</i>	5,3	5,3
<i>NS/NC</i>	0,9	1,2

L'última vegada que va trucar ho va fer per motius de feina o per motius personals?

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>
<i>Per motius personals</i>	69,0	71,0
<i>Per motius de feina</i>	29,2	27,6
<i>Altres (anotar)</i>	0,1	
<i>NS/NC</i>	1,7	1,4

Aquesta última vegada li van resoldre correctament la seva consulta?

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>
<i>Sí</i>	87,0	85,6
<i>No</i>	9,5	10,7
<i>A mitges</i>	3,1	2,9
<i>NS/NC</i>	0,4	0,8

En relació a aquesta última vegada:

Va haver d'esperar-se massa abans que l'atengués una operadora

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>
<i>No</i>	83,6	81,6
<i>Si</i>	15,6	16,5
<i>NS/NC</i>	0,8	1,9

En relació a aquesta última vegada:

Ei/La van atendre en la llengua que vostè

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>
<i>Si</i>	96,4	94,8
<i>No</i>	1,6	4,6
<i>NS/NC</i>	1,9	0,7

En relació a aquesta última vegada:

Ei/La van atendre de forma amable

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>
<i>Si</i>	99,0	99,0
<i>No</i>	1,0	1,0
<i>NS/NC</i>		

En relació a aquesta última vegada:

Van entendre ràpidament la consulta

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>
<i>Si</i>	95,5	96,1
<i>No</i>	3,8	3,5
<i>NS/NC</i>	0,7	0,4

En relació a aquesta última vegada:

Li van solucionar la consulta ràpidament

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>
<i>Si</i>	88,9	87,8
<i>No</i>	10,4	11,6
<i>NS/NC</i>	0,7	0,6

Vostè utilitzar algun o alguns altres serveis d'atenció telefònica?

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>
<i>No</i>	47,0	52,4
<i>Si</i>	52,0	47,4
<i>NS/NC</i>		0,1

Em podria dir quin és l'altre servei d'atenció telefònica (a part del 012) que més utilitza?

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>
<i>010</i>	47,4	50,8
<i>11822</i>	1,2	19,4
<i>11888</i>	7,3	12,6
<i>11818</i>	3,2	9,3
<i>Telefònica</i>	23,6	5,8
<i>11811</i>	7,8	3,5
<i>Altres</i>	5,4	5,6
<i>NS/NC</i>	4,0	4,7

Creu que tornarà a utilitzar el 012?

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>
<i>Si</i>	98,2	97,2
<i>No</i>	0,7	1,5
<i>NS/NC</i>	1,1	1,3

Ha recomanat o recomanarà aquest servei a alguna persona?

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>
<i>Sí</i>	86,7	90,8
<i>No</i>	13,0	8,6
<i>NS/NC</i>	0,3	0,6

Em podria dir amb quina freqüència utilitza vostè internet?

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>
<i>Cada dia</i>	48,9	61,1
<i>Algunes vegades a la setmana</i>	16,9	15,2
<i>Algunes vegades al mes</i>	5,0	4,1
<i>Menor freqüència</i>	5,9	4,4
<i>Mai / quasi mai</i>	22,3	15,0
<i>NS/NC</i>	0,9	0,2

Vostè disposa de connexió a internet a casa seva?

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>
<i>Sí</i>	59,4	64,2
<i>No</i>	40,0	35,8
<i>NC</i>	0,6	

DADES IDENTIFICACIÓ

Sexe		
	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>
<i>Home</i>	32,6	34,7
<i>Dona</i>	67,4	65,3

Edat		
	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>
<i>Fins a 25 anys</i>	10,1	11,7
<i>25 a 34</i>	35,0	36,2
<i>35 a 44</i>	26,2	25,2
<i>45 a 54</i>	14,6	13,9
<i>55 a 64</i>	7,5	7,8
<i>Més de 64</i>	6,6	5,3
<i>No consta</i>		

Lloc de naixement		
	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>
<i>Catalunya</i>	85,7	84,6
<i>Resta d'Espanya</i>	5,2	4,3
<i>Estranger</i>	9,1	11,1
<i>NS-NC</i>		

Lloc de naixement dels pares		
	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>
<i>Els dos a Catalunya</i>	42,4	44,4
<i>Els dos fora de Catalunya</i>	37,0	35,8
<i>Un a Catalunya i l'altre fora</i>	20,2	19,9
<i>NS-NC</i>	0,3	

Llengua habitual

	<i>Maig '05</i>	<i>Desembre '05</i>
<i>Català</i>	61,1	62,2
<i>Castellà</i>	22,9	25,0
<i>Ambdues</i>	15,7	12,7
<i>Altres</i>	0,3	

Activitat de l'entrevistat

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>
<i>Per compte propi</i>	20,6	21,7
<i>Per compte d'altri</i>	58,8	60,6
<i>Aturat</i>	3,3	3,1
<i>Mestressa de casa</i>	7,0	4,5
<i>Jubilat / Pensionista</i>	7,2	4,1
<i>Estudiant</i>	2,5	3,0
<i>Altres</i>		1,2
<i>NC</i>	0,6	2,0

Nivell d'estudis

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>
<i>Baix</i>	18,3	15,7
<i>Mig</i>	38,3	37,2
<i>Alt</i>	42,7	46,9
<i>NC</i>	0,6	0,1



Annex: Questionari

Enquesta usuaris del 012. Novembre / Desembre 2005

Bon dia, bona tarda. Podria parlar amb el Sr o Sra

Fa uns dies vostè va trucar al servei 012. Voldríem fer-li unes preguntes en relació a aquest servei. Les opinions que vostè doni només es tractaran de forma conjunta amb la de molts altres ciutadans. Moltes gràcies per la seva col·laboració.

(Confirmar que efectivament durant l'últim mes ha trucat al 012. En cas contrari, que digui que no o que no ho recordi, donar les gràcies i acomiadar-se)

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

1. Menys de tres mesos
2. Entre tres i 6 mesos
3. Entre 6 i 12 mesos
4. Entre 1 i 2 anys
5. Més de 2 anys
6. NS
7. NC

2. Com va conèixer aquest servei ? A través de quin mitja? **–espontània–**

1. Familiar o amic
2. Internet
3. Per la televisió
4. Per la ràdio
5. A la premsa
6. Revista de la Generalitat
7. Pàgines grogues
8. Algun altra servei telefònic
9. Altres respostes
10. NS
11. NC

3. Vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet amb el servei 012? **(llegir possibilitats)**

1. Molt satisfet
2. Bastant satisfet
3. **(no llegir)** Regular / Normal
4. Poc satisfet
5. Gens satisfet
6. NS
7. NC

4. Concretament en una escala de 0 a 10 valori'm el seu grau de satisfacció amb el servei 012 **(on 0 significa gens satisfet i 10 molt satisfet)**

00 – 01 – 02 – 03 – 04 – 05 – 06 – 07 – 08 – 09 – 10

	NS	NC
	11	12

5. Per donar un bon servei, per vostè quin és l'aspecte més important d'un servei d'atenció telefònica com el del 012? I el segon aspecte més important ? **–espontània, recollir literalment les respostes dels entrevistats–**

1r. aspecte

2n. aspecte

6. En una escala de 0 a 10, valori'm el grau de satisfacció amb el 012 en relació als següents aspectes del servei: **(rotant els aspectes)**:

	0 - 10	NS	NC
Rapidesa			
Amabilitat			
Professionalitat			
Adequació de resposta			
Llenguatge clar i concís			
Interès per resoldre la consulta			

7. Dels que li he citat anteriorment. Per vostè quin és el més important? I el segon? (**si és necessari tornar-ho a llegir**)

	Primer	Segon
1. Rapidesa		
2. Amabilitat		
3. Professionalitat		
4. Adequació de la resposta		
5. Llenguatge clar i concís		
6. Interès per resoldre la consulta		
7. Altres respostes		
8. NS		
9. NC		

8. Parlem una mica de l'ús del servei. Aproximament, amb quina freqüència truca al 012: **(llegir possibilitats)**

1. Més d'un cop al dia
2. Diàriament o pràcticament diària
3. Algunes vegades a la setmana
4. Algunes vegades al mes
5. Menor freqüència
6. NS
7. NC

9. I vostè acostuma a trucar : **(llegir possibilitats)**

1. Al matí
2. A la tarda
3. A la nit
4. Indiferent
5. NS
6. NC

10. Vostè el 012 l'utilitza: **(llegir possibilitats)**

1. Només (o gairebé) els dies laborables
2. Només els caps de setmana
3. Indiferent
4. NS
5. NC

11. Concretament, aproximadament quantes vegades ha trucat al 012 l'últim mes ?

1. Només una vegada
2. 2 o 3 vegades
3. 4 o 5 vegades
4. Més de 5 vegades
5. NS
6. NC

12. L'última vegada que va trucar ho va fer per motius de feina o per motius personals?

1. Per motius de feina
2. Per motius personals
3. Altres (anotar)
4. NS
5. NC

13. Aquesta última vegada li van resoldre correctament la seva consulta?

1. Sí
2. No
3. A mitges
4. Altres respostes (anotar)
5. NS
6. NC

13.1. **(Només pels que han dit que NO o han dit A MITGES)** Em pot dir el motiu pel qual considera que no li van resoldre correctament la seva consulta? –**anotar literalment la resposta-**

1. Em van dir que no tenien la informació
2. Em van adreçar a un número equivocat
3. Em van donar una informació errònia (anotar)
4. Altres respostes (anotar)
5. NS
6. NC

13.2. **(Només pels que han dit que NO o han dit A MITGES)** Recorda exactament què és el que va demanar? –**anotar literalment la resposta-**

14. També en relació a aquesta última vegada ?

- 14.1. Va haver d'esperar-se massa abans que l'atengués una operadora
- 14.2. El/La van atendre en la llengua que vostè utilitzava
- 14.3. El/La van atendre de forma amable
- 14.4. Van entendre ràpidament la consulta
- 14.5. Li van solucionar la consulta ràpidament

15. Vostè utilitza algun o alguns altres serveis d'atenció telefònica?

1. Sí
2. No

16. **(Pels que diuen que utilitzen algun altre servei d'atenció telefònica).** Em podria dir quin és l'altre servei d'atenció telefònica (a part del 012) que més utilitza?

1. 010
2. 11822 (Telefónica)
- 3.
- 4.
- 5.
6. Altres serveis (anotar)
7. NS
8. NC

17. Creu que tornarà a utilitzar el 012?
1. Sí
 2. No
 3. Altres respostes (anotar)
 4. NS
 5. NC
18. Ha recomanat o recomanarà aquest servei a alguna persona?
1. Sí
 2. No
 3. A mitges
 4. Altres respostes (anotar)
 5. NS
 6. NC
19. Em podria dir amb quina freqüència utilitza vostè internet?
1. Cada dia
 2. Algunes vegades a la setmana
 3. Algunes vegades al mes
 4. Menor freqüència
 5. Mai / quasi mai
 6. NS
 7. NC
20. Vostè disposa de connexió a internet a casa seva?
- Sí
No
NC
21. Em sabria dir el nom de la pàgina web de la Generalitat de Catalunya? –espontània-
Gencat.net / Gencat (**aneu a p21.2**)
Altres (**aneu a p21.1**)
NS (**aneu a p21.1**)
NC (**aneu a p21.1**)
- 21.1. La pàgina web de la Generalitat és GENCAT.NET. La coneix o n'ha sentit parlar?
- Sí
No (**aneu a DADES IDENTIFICACIÓ**)
NS(**aneu a DADES IDENTIFICACIÓ**)
NC(**aneu a DADES IDENTIFICACIÓ**)
- 21.2. L'ha utilitzat alguna vegada?
- Sí
No (**aneu a DADES IDENTIFICACIÓ**)
NS (**aneu a DADES IDENTIFICACIÓ**)
NC (**aneu a DADES IDENTIFICACIÓ**)
- 21.3. Quant temps fa de l'última vegada que hi va accedir?
- Menys d'un mes
D'un a 2 mesos
Tres o quatre mesos
Més de 4 mesos
NS
NC
- 21.3.1. (**pels que fa menys de dos mesos**). Creu que aquesta pàgina web ha millorat en relació a visites anteriors?
- Sí
No
No l'havia visitat abans
NS
NC
- 21.4. En una escala de 0 a 10 com valora la pàgina web GENCAT.NET. (essent 10 una molt bona valoració i 0 una molt mala valoració)

00 – 01 – 02 – 03 – 04 – 05 – 06 – 07 – 08 – 09 – 10	NS 11	NC 12
--	----------	----------

DADES D'IDENTIFICACIÓ

22. Sexe

1. Home
2. Dona

23. Edat (anotar edat exacta). Confirmar

24. Lloc de Naixement (anotar província)

25. Llengua habitual

1. Català
2. Castellà
3. Ambdues per igual
4. Altres
5. NS
6. NC

22. Lloc de naixement dels pares

1. Els dos a Catalunya
2. Els dos fora
3. Un a Catalunya i l'altra fora
4. NS
5. NC

23. Nivell d'estudis

24. Ocupació

25. Lloc de residència (**apuntar municipi, i codificar comarca. Confirmar i demanat dte. A BCN**)

1. Alt Camp
2. Alt Empordà
3. Alt Penedès
4. Alt Urgell
5. Alta Ribagorça
6. Anoia
7. Baix Camp
8. Baix Ebre
9. Baix Empordà
10. Baix Llobregat
11. Baix Penedès
12. Barcelonès
13. Barcelona ciutat -----A quin districte ?
 - Ciutat Vella
 - Eixample
 - Sants-Montjuïc
 - Les Corts
 - Sarrià – Sant Gervasi
 - Gràcia
 - Horta-Guinardó
 - Nou Barris
 - Sant Andreu
 - Sant Martí

14. Berguedà
15. Cerdanya
16. Conca de Barberà
17. Garraf
18. Garrigues
19. Garrotxa
20. Gironès
21. Maresme
22. Montsià
23. Noguera
24. Osona
25. Pallars Jussà
26. Pallars Sobirà
27. Pla de l'Estany
28. Pla d'Urgell

29. Priorat
30. Ribera d'Ebre
31. Ripollès
32. Segarra
33. Segrià
34. Selva
35. Solsonès
36. Tarragonès
37. Terra Alta
38. Urgell
39. Vall d'Aran
40. Vallès Occidental
41. Vallès Oriental



E N Q U E S T A

A decorative graphic element consisting of a grid pattern that transitions into a solid yellow bar.

Els usuaris del 012. Satisfacció amb el servei

Tabulacions absoluts (Resultats sense ponderar)

Desembre de 2005



Sexe – Edat – Nivell d'estudis – Estatus –
Llengua habitual

	SEXE		EDAT							NIVELL D'ESTUDIS				ESTATUS SOCIOECONÒMIC			LLENGUA HABITUAL		
	TOTAL	Home	Dona	Fins	De 25	De 35	De 45	De 55	Més	Baix	Mitjà	Alt	NC	Alt/ Mig- Alt	Mig- Baix/ Baix	Català	Caste- llà	Ambdues	
				25 a 34 anys	34 a 44 anys	44 a 54 anys	54 a 64 anys	de 64 anys											
TOTAL	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53
P1. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?																			
Base: Total	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53
Menys de tres mesos	30	12	18	0	16	7	2	2	3	4	9	16	1	15	6	9	13	15	2
Entre 3 i 6 mesos	19	7	12	3	7	1	1	6	1	3	9	7	0	8	9	2	5	10	4
Entre 6 i 12 mesos	27	10	17	8	10	4	4	0	1	2	13	12	0	11	10	6	19	8	0
Entre 1 i 2 anys	88	25	63	11	32	20	11	9	5	13	27	48	0	40	34	14	60	14	14
Mes de 2 anys	233	79	154	21	76	68	37	17	14	34	88	111	0	96	93	44	153	48	32
No sap	3	2	1	0	3	0	0	0	0	1	2	0	0	1	1	1	1	1	1
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJÀ?																			
Base: Total	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53
Familiar o amic	94	26	68	20	39	16	10	5	4	14	34	46	0	45	32	17	51	34	9
Internet	18	9	9	1	13	4	0	0	0	1	7	10	0	6	8	4	12	4	2
Per la televisió	141	41	100	16	57	34	19	8	7	21	57	63	0	52	61	28	98	22	21
Per la ràdio	15	7	8	1	5	3	3	2	1	3	5	7	0	7	4	4	10	4	1
A la premsa	40	25	15	2	10	8	6	7	7	5	11	23	1	20	13	7	26	7	7
Revista de la Generalitat	11	5	6	1	1	6	1	2	0	1	5	5	0	4	5	2	8	2	1
Pàgines grogues	9	1	8	0	6	0	3	0	0	3	1	5	0	3	2	4	2	5	2
Algun altre servei telefònic	12	5	7	1	1	2	1	5	2	1	6	5	0	5	4	3	6	4	2
A la feina	16	4	12	0	4	7	4	0	1	2	5	9	0	9	6	1	11	4	1
Altres respostes	8	3	5	0	2	4	1	1	0	2	3	3	0	1	4	3	4	3	1
No sap	36	9	27	1	6	16	7	4	2	4	14	18	0	19	14	3	23	7	6
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?																			
Base: Total	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53
Molt satisfet	143	35	108	12	50	39	21	13	8	21	48	74	0	64	55	24	99	25	19
Bastant satisfet	223	89	134	26	84	56	26	17	14	29	86	107	1	94	82	47	135	60	28
Regular / Normal	19	6	13	3	5	5	3	2	1	4	8	7	0	6	9	4	9	6	4
Poc satisfet	12	3	9	2	4	0	4	2	0	3	4	5	0	5	6	1	6	4	2
Gens satisfet	3	2	1	0	1	0	1	0	1	0	2	1	0	2	1	0	2	1	0

	SEXE		EDAT							NIVELL D'ESTUDIS				ESTATUS SOCIOECONÒMIC			LLENGUA HABITUAL		
	TOTAL	Home	Dona	Fins 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	Més de 64 anys	Baix	Mitjà	Alt	NC	Alt/Mig-Baix	Mig-Baix	Baix	Català	Caste-llà	Ambdues
TOTAL	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53

P4. CONCRETAMENT EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI DEL 012.(on 0 significa gens satisfet i 10 molt satisfet)

Base: Total	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53
Base:	398	135	263	43	142	100	55	34	24	56	148	193	1	171	151	76	250	96	52
Mitjana:	8.12	7.96	8.21	7.88	8.18	8.21	7.89	8.26	8.21	8.20	8.18	8.06	8.00	8.04	8.15	8.28	8.21	7.95	8.04
Desv.Típica:	1.46	1.50	1.43	1.35	1.51	1.10	2.02	1.16	1.56	1.35	1.53	1.45	.00	1.59	1.46	1.14	1.46	1.52	1.37
0	2	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	2	0	0	1	1	0
1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0
2	2	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0
3	2	2	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1
4	2	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	2	0	1	1	0
5	6	0	6	0	2	1	1	1	1	3	2	1	0	1	4	1	3	1	2
6	16	6	10	4	3	5	3	0	1	3	6	7	0	4	9	3	11	3	2
7	60	22	38	5	22	17	8	7	1	8	21	31	0	31	16	13	35	19	6
8	161	62	99	22	55	40	20	13	11	19	55	86	1	74	58	29	95	40	26
9	80	23	57	8	30	23	9	7	3	12	32	36	0	30	33	17	54	19	7
10	66	17	49	3	26	14	11	6	6	11	28	27	0	26	27	13	47	11	8
NS	2	0	2	0	2	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2	0	1	0	1

P5A. PER DONAR UN BON SERVEI, PER VOSTÈ QUIN ÉS L'ASPECTE MÉS IMPORTANT D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?

Base: Total	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53
Rapidesa	115	36	79	14	48	28	11	11	3	15	48	51	1	44	48	23	68	29	18
Amabilitat	51	14	37	7	14	15	6	5	4	7	25	19	0	18	22	11	33	12	6
Atenció (personal, al client)	33	11	22	6	10	8	3	3	3	7	12	14	0	10	14	9	20	7	6
Bona informació	88	33	55	9	32	16	15	7	9	12	27	49	0	44	29	15	56	23	9
Resoldre, donar solucions	44	14	30	2	14	8	10	8	2	6	15	23	0	22	15	7	29	9	6
Eficàcia / Eficiència	23	11	12	2	4	12	4	0	1	1	6	16	0	13	7	3	15	4	4
Professionalitat	6	5	1	0	4	1	1	0	0	0	2	4	0	4	1	1	1	4	1
Llenguatge clar i concís	8	3	5	0	5	2	1	0	0	2	4	2	0	3	3	2	6	2	0
Interès per resoldre la consulta	9	0	9	2	3	2	2	0	0	1	4	4	0	3	5	1	8	1	0
Preu de trucada (barat, gratuït)	8	6	2	0	3	4	0	0	1	3	2	3	0	3	3	2	7	1	0
Altres	6	0	6	0	4	1	1	0	0	0	1	5	0	5	1	0	5	0	1
No sap	9	2	7	1	3	3	1	0	1	3	2	4	0	2	5	2	3	4	2

	TOTAL	SEXE		EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				ESTATUS SOCIOECONÒMIC			LLENGUA HABITUAL		
		Home	Dona	Fins 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	Més de 64 anys	Baix	Mitjà	Alt	NC	Alt/Mig-	Mig-Baix/	Baix	Català	Caste-llà	Ambdues
				Alt	Mig														
TOTAL	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53
P5B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?																			
Base: Ha esmentat un primer aspecte	390	132	258	42	141	96	54	34	23	53	146	190	1	169	148	73	247	92	51
Rapidesa	41	15	26	3	14	13	8	2	1	6	11	24	0	19	16	6	28	9	4
Amabilitat	42	10	32	4	17	10	7	2	2	2	17	23	0	20	16	6	28	9	5
Atenció (personal, al client)	38	11	27	3	20	10	4	0	1	2	12	24	0	20	10	8	24	10	4
Bona informació	49	19	30	5	17	11	8	5	3	5	22	22	0	22	18	9	26	13	10
Resoldre, donar solucions	46	16	30	9	15	9	5	5	3	9	19	18	0	18	19	9	31	10	5
Eficàcia / Eficiència	32	9	23	2	10	13	3	2	2	4	14	14	0	12	13	7	20	6	6
Professionalitat	7	3	4	0	5	0	2	0	0	1	2	4	0	3	3	1	5	2	0
Llenguatge clar i concís	14	6	8	0	8	2	1	2	1	1	5	7	1	5	7	2	10	1	3
Interès per resoldre la consulta	11	2	9	0	4	3	1	1	2	0	6	5	0	4	3	4	8	1	2
Preu de trucada (barat, gratuït)	5	2	3	0	0	3	2	0	0	1	1	3	0	2	2	1	3	1	1
Altres	6	3	3	1	2	2	1	0	0	1	2	3	0	3	3	0	3	3	0
Cap més	99	36	63	15	29	20	12	15	8	21	35	43	0	41	38	20	61	27	11
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?																			
Base: Total	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53
Rapidesa	156	51	105	17	62	41	19	13	4	21	59	75	1	63	64	29	96	38	22
Amabilitat	93	24	69	11	31	25	13	7	6	9	42	42	0	38	38	17	61	21	11
Atenció (personal, al client)	71	22	49	9	30	18	7	3	4	9	24	38	0	30	24	17	44	17	10
Bona informació	137	52	85	14	49	27	23	12	12	17	49	71	0	66	47	24	82	36	19
Resoldre, donar solucions	90	30	60	11	29	17	15	13	5	15	34	41	0	40	34	16	60	19	11
Eficàcia / Eficiència	55	20	35	4	14	25	7	2	3	5	20	30	0	25	20	10	35	10	10
Professionalitat	13	8	5	0	9	1	3	0	0	1	4	8	0	7	4	2	6	6	1
Llenguatge clar i concís	22	9	13	0	13	4	2	2	1	3	9	9	1	8	10	4	16	3	3
Interès per resoldre la consulta	20	2	18	2	7	5	3	1	2	1	10	9	0	7	8	5	16	2	2
Preu trucada (barat, gratuït)	13	8	5	0	3	7	2	0	1	4	3	6	0	5	5	3	10	2	1
Altres	12	3	9	1	6	3	2	0	0	1	3	8	0	8	4	0	8	3	1
No sap	9	2	7	1	3	3	1	0	1	3	2	4	0	2	5	2	3	4	2

	SEXE		EDAT							NIVELL D'ESTUDIS				ESTATUS SOCIOECONÒMIC			LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	Home	Dona	Fins 25 anys		De 25 a 34 anys		De 35 a 44 anys		De 45 a 54 anys		De 55 a 64 anys		Més de 64 anys		Alt/Mig-Baix/Alt	Mig-Baix/Mig	Baix/Baix	Català	Caste-llà	Ambdues
TOTAL	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53		
P6. EN UNA ESCALA DE 0 A 10, VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL 012 EN RELACIÓ ALS SEGÜENTS ASPECTES DEL SERVEI (Essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet) RAPIDESA																					
Base: Total	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53		
Base:	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53		
Mitjana:	8.05	7.98	8.08	7.77	8.04	8.09	7.85	8.32	8.42	8.07	8.19	7.93	8.00	7.92	8.25	7.89	8.02	8.04	8.17		
Desv.Típica:	1.60	1.42	1.68	1.38	1.64	1.40	2.21	1.22	1.18	1.80	1.40	1.68	.00	1.68	1.40	1.75	1.51	1.77	1.70		
0	3	1	2	0	1	0	2	0	0	0	0	3	0	3	0	0	1	1	1		
2	2	0	2	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0		
4	3	1	2	0	2	1	0	0	0	1	2	0	0	1	0	2	3	0	0		
5	14	4	10	2	3	6	3	0	0	6	4	4	0	4	4	6	8	5	1		
6	28	5	23	7	12	5	0	3	1	0	9	19	0	13	10	5	17	8	3		
7	76	33	43	9	28	16	13	5	5	9	30	37	0	37	27	12	52	14	10		
8	110	45	65	10	39	31	13	11	6	12	38	59	1	51	40	19	72	26	12		
9	88	28	60	11	27	25	10	8	7	15	34	39	0	34	38	16	53	19	16		
10	76	18	58	4	31	16	13	7	5	13	31	32	0	28	33	15	44	22	10		
P6. VALORI DE 0 A 10 EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB L'AMABILITAT																					
Base: Total	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53		
Base:	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53		
Mitjana:	8.79	8.67	8.85	8.58	8.83	8.84	8.69	8.76	8.96	9.12	8.82	8.67	8.00	8.67	8.89	8.86	8.81	8.58	9.08		
Desv.Típica:	1.29	1.07	1.39	1.10	1.28	1.04	1.92	.96	1.23	.91	1.12	1.48	.00	1.53	1.01	1.20	1.16	1.71	.90		
0	2	0	2	0	1	0	1	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	2	0		
1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0		
5	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0		
6	5	4	1	1	1	2	0	0	1	0	4	1	0	1	1	3	2	3	0		
7	35	11	24	6	13	9	3	2	2	2	10	23	0	19	9	7	24	10	1		
8	111	49	62	14	42	24	11	14	6	14	43	53	1	46	44	21	66	29	16		
9	103	33	70	11	31	33	17	8	3	16	37	50	0	45	46	12	73	16	14		
10	142	38	104	11	56	32	21	10	12	25	53	64	0	57	52	33	84	36	22		

	SEXE		EDAT							NIVELL D'ESTUDIS				ESTATUS SOCIOECONÒMIC			LLENGUA HABITUAL		
	TOTAL	Home	Dona	Fins	De 25	De 35	De 45	De 55	Més	Baix	Mitjà	Alt	NC	Alt/ Mig- Alt	Mig- Baix/ Baix	Català	Caste- llà	Ambdues	
				25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	de 64											
TOTAL	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53
P6. VALORI DE 0 A 10 EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB LA PROFESSIONALITAT																			
Base: Total	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53
Base:	398	134	264	43	144	99	55	33	24	57	147	193	1	170	152	76	250	95	53
Mitjana:	8.37	8.22	8.45	8.09	8.36	8.49	8.18	8.55	8.63	8.67	8.46	8.22	8.00	8.21	8.46	8.55	8.41	8.20	8.51
Desv.Típica:	1.41	1.20	1.50	1.13	1.50	1.09	1.97	1.03	1.31	1.01	1.21	1.62	.00	1.64	1.23	1.11	1.27	1.79	1.20
0	2	0	2	0	1	0	1	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	2	0
1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0
4	3	2	1	0	3	0	0	0	0	0	0	3	0	2	1	0	1	1	1
5	5	2	3	1	1	0	3	0	0	0	2	3	0	3	2	0	4	1	0
6	14	5	9	2	5	4	0	1	2	1	9	4	0	4	7	3	5	7	2
7	52	17	35	9	18	14	6	3	2	5	16	31	0	25	19	8	38	11	3
8	135	58	77	15	52	30	17	13	8	20	46	68	1	62	44	29	85	29	21
9	94	30	64	12	25	31	14	9	3	17	40	37	0	33	45	16	59	21	14
10	92	20	72	4	39	20	13	7	9	14	34	44	0	38	34	20	57	23	12
NS	2	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0
P6. VALORI DE 0 A 10 EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB L'ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA																			
Base: Total	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53
Base:	397	133	264	43	144	98	55	34	23	56	146	194	1	171	150	76	249	95	53
Mitjana:	8.18	8.05	8.24	8.14	8.13	8.42	7.76	8.24	8.39	8.36	8.36	7.98	8.00	8.04	8.22	8.41	8.22	8.08	8.15
Desv.Típica:	1.73	1.69	1.74	1.79	1.74	1.32	2.43	1.46	1.27	1.46	1.61	1.87	.00	1.89	1.73	1.27	1.65	1.87	1.83
0	5	2	3	0	2	0	3	0	0	0	1	4	0	4	1	0	2	2	1
2	2	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0
3	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0
4	3	2	1	1	2	0	0	0	0	1	1	1	0	1	2	0	1	1	1
5	10	2	8	0	2	2	2	3	1	0	4	6	0	5	4	1	7	2	1
6	33	8	25	5	14	9	2	2	1	8	9	16	0	13	15	5	23	5	5
7	45	16	29	7	14	11	10	2	1	5	14	26	0	22	12	11	30	11	4
8	109	48	61	8	47	23	11	10	10	10	40	58	1	49	37	23	60	32	17
9	98	33	65	9	28	30	15	11	5	19	37	42	0	41	40	17	66	21	11
10	91	21	70	12	34	23	11	6	5	13	39	39	0	35	37	19	58	20	13
NS	3	2	1	0	0	2	0	0	1	1	2	0	0	0	3	0	2	1	0

	SEXE		EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				ESTATUS SOCIOECONÒMIC			LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	Home	Dona	Fins 25 anys		De 25 a 34 anys		De 35 a 44 anys		De 45 a 54 anys		De 55 a 64 anys		Més de 64 anys		Alt/Mig-Baix/Alt	Mig-Baix/Mig	Català	Caste-llà	Ambdues
				any	any	any	any	any	any	any	any	Baix	Mitjà	Alt	NC					
TOTAL	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53	
P6. VALORI DE 0 A 10 EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL LLENGUATJE CLAR I CONCÍS																				
Base: Total	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53	
Base:	398	133	265	43	144	100	55	34	22	56	148	193	1	170	152	76	249	96	53	
Mitjana:	8.58	8.41	8.66	8.49	8.53	8.54	8.56	8.71	9.00	8.66	8.66	8.49	8.00	8.51	8.62	8.64	8.61	8.34	8.83	
Desv.Típica:	1.27	1.19	1.30	1.28	1.22	1.17	1.70	.97	1.23	1.37	1.09	1.37	.00	1.38	1.16	1.23	1.19	1.53	1.07	
0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	
5	8	3	5	0	4	2	2	0	0	3	1	4	0	3	4	1	5	3	0	
6	14	7	7	4	4	4	0	0	2	1	3	10	0	9	2	3	7	5	2	
7	35	11	24	5	14	8	5	3	0	4	16	15	0	12	16	7	25	9	1	
8	127	52	75	12	50	33	15	13	4	16	45	65	1	59	42	26	76	31	20	
9	102	32	70	10	33	30	14	9	6	12	43	47	0	39	50	13	66	25	11	
10	111	28	83	12	39	23	18	9	10	20	40	51	0	47	38	26	70	22	19	
NS	2	2	0	0	0	0	0	0	2	1	0	1	0	1	1	0	2	0	0	
P6. VALORI DE 0 A 10 EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB L'INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA																				
Base: Total	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53	
Base:	397	135	262	43	144	99	55	32	24	56	148	192	1	169	153	75	248	96	53	
Mitjana:	8.40	8.34	8.42	8.07	8.49	8.41	8.27	8.38	8.67	8.54	8.51	8.27	8.00	8.27	8.54	8.39	8.44	8.28	8.38	
Desv.Típica:	1.44	1.19	1.56	1.20	1.44	1.20	2.14	1.04	1.24	1.01	1.24	1.67	.00	1.72	1.15	1.25	1.37	1.65	1.38	
0	3	0	3	0	1	0	2	0	0	0	0	3	0	3	0	0	1	2	0	
3	2	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	2	0	2	0	0	1	0	1	
4	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	
5	5	2	3	1	2	0	1	0	1	0	4	1	0	1	4	0	3	2	0	
6	13	3	10	3	2	5	1	2	0	1	2	10	0	7	2	4	8	2	3	
7	52	17	35	9	22	13	4	3	1	7	17	28	0	24	18	10	37	10	5	
8	128	58	70	14	40	33	19	12	10	20	48	59	1	55	47	26	70	36	22	
9	98	28	70	11	37	26	9	11	4	17	39	42	0	33	48	17	65	25	8	
10	95	26	69	5	39	21	18	4	8	11	37	47	0	44	34	17	62	19	14	
NS	3	0	3	0	0	1	0	2	0	1	0	2	0	2	0	1	3	0	0	

	SEXE		EDAT							NIVELL D'ESTUDIS				ESTATUS SOCIOECONÒMIC			LLENGUA HABITUAL		
	TOTAL	Home	Dona	Fins	De 25	De 35	De 45	De 55	Més	Baix	Mitjà	Alt	NC	Alt/ Mig- Alt	Mig- Baix/ Baix	Català	Caste- llà	Ambdues	
				25 a 34 anys	35 a 44 anys	45 a 54 anys	55 a 64 anys	de 64 anys											
TOTAL	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53
P7-A. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ÉS EL MÉS IMPORTANT?																			
Base: Total	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53
Rapidesa	87	37	50	10	33	22	8	11	3	9	31	47	0	39	32	16	51	22	14
Amabilitat	59	20	39	7	19	17	4	4	8	13	24	21	1	16	30	13	38	16	5
Professionalitat	58	18	40	4	20	15	6	8	5	10	27	21	0	21	23	14	31	21	6
Adequació de la resposta	107	33	74	14	42	21	17	7	6	8	31	68	0	62	28	17	67	22	18
Llenguatge clar i concís	10	4	6	0	4	3	2	1	0	1	4	5	0	5	3	2	5	4	1
Interès per resoldre la consulta	71	21	50	8	25	19	16	2	1	13	28	30	0	27	33	11	52	10	9
Tot és important	4	2	2	0	1	0	1	1	1	3	1	0	0	0	2	2	4	0	0
Altres respostes	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0
No sap	3	0	3	0	0	3	0	0	0	0	2	1	0	0	2	1	2	1	0
P7B. I EL SEGON ASPECTE MES IMPORTANT?																			
Base: Ha esmentat un primer aspecte	393	133	260	43	143	97	54	33	23	54	145	193	1	171	149	73	245	95	53
Rapidesa	103	32	71	11	38	27	12	7	8	17	44	42	0	42	44	17	65	26	12
Amabilitat	103	33	70	14	32	22	21	7	7	13	38	52	0	44	36	23	70	23	10
Professionalitat	55	17	38	5	22	16	6	2	4	5	18	31	1	26	23	6	35	10	10
Adequació de la resposta	54	24	30	5	17	14	7	10	1	11	16	27	0	21	21	12	27	17	10
Llenguatge clar i concís	26	11	15	3	9	7	4	1	2	3	10	13	0	13	5	8	19	5	2
Interès per resoldre la consulta	45	11	34	5	22	10	3	5	0	5	15	25	0	21	18	6	23	14	8
Altres respostes	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0
Cap més	6	4	2	0	2	1	1	1	1	0	4	2	0	3	2	1	5	0	1
P7. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS																			
Base: Total	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53
Rapidesa	190	69	121	21	71	49	20	18	11	26	75	89	0	81	76	33	116	48	26
Amabilitat	162	53	109	21	51	39	25	11	15	26	62	73	1	60	66	36	108	39	15
Professionalitat	113	35	78	9	42	31	12	10	9	15	45	52	1	47	46	20	66	31	16
Adequació de la resposta	161	57	104	19	59	35	24	17	7	19	47	95	0	83	49	29	94	39	28
Llenguatge clar i concís	36	15	21	3	13	10	6	2	2	4	14	18	0	18	8	10	24	9	3
Interès per resoldre la consulta	116	32	84	13	47	29	19	7	1	18	43	55	0	48	51	17	75	24	17
Tot és important	4	2	2	0	1	0	1	1	1	3	1	0	0	0	2	2	4	0	0
Altres	2	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	2	0	2	0	0	2	0	0
No sap	3	0	3	0	0	3	0	0	0	0	2	1	0	0	2	1	2	1	0

	SEXE		EDAT							NIVELL D'ESTUDIS				ESTATUS SOCIOECONÒMIC			LLENGUA HABITUAL		
	TOTAL	Home	Dona	Fins	De 25	De 35	De 45	De 55	Més	Baix	Mitjà	Alt	NC	Alt/	Mig-	Català	Caste- llà	Ambdues	
				25 a 34 anys	a 44 anys	a 54 anys	a 64 anys	de 64 anys	Mig- Alt					Baix/ Baix					
TOTAL	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53
P8. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012:																			
Base: Total	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53
Més d'un cop al dia	2	1	1	0	1	1	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	2	0	0
Diàriament o pràcticament diària	7	1	6	1	3	1	1	1	0	0	4	3	0	3	2	2	5	0	2
Algunes vegades a la setmana	28	9	19	5	8	10	2	1	2	6	8	14	0	13	10	5	19	5	4
Algunes vegades al mes	137	38	99	21	65	30	11	7	3	10	50	77	0	67	47	23	82	35	20
Menor freqüència	225	86	139	16	67	57	41	25	19	41	83	100	1	88	91	46	142	56	27
No sap	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0
P9. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...																			
Base: Total	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53
Al matí	151	53	98	12	55	39	21	16	8	17	48	85	1	74	50	27	90	40	21
A la tarda	34	10	24	5	15	7	4	1	2	5	14	15	0	10	16	8	20	13	1
A la nit	8	5	3	0	4	1	2	1	0	2	4	2	0	2	3	3	5	2	1
Indiferent	197	63	134	26	65	49	28	16	13	32	75	90	0	83	79	35	128	40	29
Altres	3	1	2	0	2	1	0	0	0	0	2	1	0	0	3	0	2	0	1
No sap	7	3	4	0	3	3	0	0	1	1	5	1	0	2	2	3	6	1	0
P10. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...																			
Base: Total	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53
Només (o gairebé) els dies laborables	241	81	160	19	91	66	29	21	15	27	82	131	1	115	85	41	153	59	29
Només els caps de setmana	7	1	6	0	5	0	2	0	0	1	2	4	0	3	3	1	5	2	0
Indistintament	150	53	97	24	47	34	23	13	9	29	64	57	0	51	65	34	91	35	24
No sap	2	0	2	0	1	0	1	0	0	0	0	2	0	2	0	0	2	0	0
P11. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?																			
Base: Total	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53
Només un vegada	217	76	141	19	76	50	33	22	17	34	80	102	1	94	81	42	137	54	26
2 o 3 vegades	134	45	89	14	55	33	17	9	6	18	47	69	0	61	46	27	86	32	16
4 o 5 vegades	27	7	20	6	7	12	2	0	0	3	12	12	0	8	16	3	15	5	7
Més de 5 vegades	18	6	12	3	6	4	2	2	1	2	9	7	0	5	9	4	12	3	3
No sap	4	1	3	1	0	1	1	1	0	0	0	4	0	3	1	0	1	2	1
P12. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?																			
Base: Total	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53
Per motius de feina	124	43	81	13	53	33	15	9	1	10	41	73	0	69	40	15	80	26	18
Per motius personals	271	92	179	30	89	65	40	24	23	46	104	120	1	101	111	59	167	69	35
No sap	5	0	5	0	2	2	0	1	0	1	3	1	0	1	2	2	4	1	0

	TOTAL	SEXE		EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				ESTATUS SOCIOECONÒMIC			LLENGUA HABITUAL		
		Home	Dona	Fins 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	Més de 64 anys	Baix	Mitjà	Alt	NC	Alt/Mig-Baix	Mig-Baix	Alt	Català	Caste-llà	Ambdues
TOTAL	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53
P13. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?																			
Base: Total	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53
Sí	343	117	226	37	122	90	45	31	18	46	134	162	1	146	130	67	220	79	44
No	39	12	27	6	16	3	7	2	5	8	10	21	0	16	14	9	20	11	8
A mitges	14	4	10	0	5	5	3	1	0	2	2	10	0	9	5	0	8	5	1
No sap	4	2	2	0	1	2	0	0	1	1	2	1	0	0	4	0	3	1	0
P13_1. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL CONSIDERA QUE NO LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?																			
Base: No els van solucionar la consulta	53	16	37	6	21	8	10	3	5	10	12	31	0	25	19	9	28	16	9
Em van dir que no tenien la informació	10	5	5	2	4	2	2	0	0	1	4	5	0	5	3	2	8	1	1
Em van adreçar a un número equivocat	2	0	2	0	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	2	0
Em van donar una informació errònia	11	4	7	1	3	3	1	1	2	5	2	4	0	4	4	3	6	2	3
Estic esperant la resposta	4	1	3	0	1	2	1	0	0	1	2	1	0	1	2	1	1	2	1
Em van adreçar a un altre lloc	10	2	8	0	5	0	2	2	1	1	0	9	0	7	3	0	6	4	0
Inseguretat de la resposta	4	2	2	0	2	0	2	0	0	0	1	3	0	2	1	1	2	0	2
No ho sabien	7	1	6	3	1	1	0	0	2	1	2	4	0	1	5	1	4	2	1
Atenció dolenta	4	1	3	0	2	0	2	0	0	0	0	4	0	4	0	0	1	3	0
Problemes tècnics	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1
P14_1. TAMBÉ EN RELACIO A AQUESTA ÚLTIMA VEGADA... VA HAVER D'ESPERAR-SE MASSA ABANS QUE L'ATENGUÉS UNA OPERADORA																			
Base: Total	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53
Sí	63	20	43	6	23	19	9	4	2	11	25	27	0	21	29	13	34	18	11
No	330	113	217	37	117	80	45	30	21	46	120	163	1	145	122	63	214	75	41
No sap	7	2	5	0	4	1	1	0	1	0	3	4	0	5	2	0	3	3	1
P14_2. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?																			
Base: Total	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53
Sí	384	127	257	41	138	96	53	32	24	54	141	188	1	165	146	73	249	83	52
No	13	8	5	2	5	4	1	1	0	3	7	3	0	4	6	3	2	11	0
No sap	3	0	3	0	1	0	1	1	0	0	0	3	0	2	1	0	0	2	1
P14_3. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?																			
Base: Total	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53
Sí	396	134	262	43	141	100	54	34	24	56	148	191	1	168	153	75	250	93	53
No	4	1	3	0	3	0	1	0	0	1	0	3	0	3	0	1	1	3	0

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				ESTATUS SOCIOECONÒMIC			LLENGUA HABITUAL		
	TOTAL	Home	Dona	Fins 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 64	Baix	Mitjà	Alt	NC	Alt/Mig-	Mig-	Mig-Baix/	Català	Caste-llà	Ambdues
				anys	anys	anys	anys	anys	anys					Alt		Baix			
TOTAL	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53
P14_4. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA SEVA CONSULTA?																			
Base: Total	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53
Sí	382	130	252	43	135	95	53	33	23	55	141	185	1	165	145	72	243	91	48
No	16	5	11	0	9	5	1	1	0	1	6	9	0	6	6	4	8	5	3
No sap	2	0	2	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	2	0	0	0	2
P14_5. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RÀPIDAMENT?																			
Base: Total	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53
Sí	353	119	234	36	126	90	49	31	21	50	134	168	1	151	137	65	223	83	47
No	44	16	28	7	16	9	6	3	3	7	13	24	0	19	14	11	25	13	6
No sap	3	0	3	0	2	1	0	0	0	0	1	2	0	1	2	0	3	0	0
P15. VOSTÈ UTILITZA ALGUN O ALGUNS ALTRES SERVEIS D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?																			
Base: Total	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53
Sí	191	69	122	19	64	53	24	20	11	20	74	97	0	91	71	29	120	39	32
No	208	65	143	24	80	47	31	14	12	37	74	97	0	80	82	46	130	57	21
No contesta	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0
P16. EM PODRIA DIR QUIN ÉS L'ALTRE SERVEI D'ATENCIÓ TELEFONICA (A PART DEL 012) QUE MÉS UTILITZA?																			
Base: Total	191	69	122	19	64	53	24	20	11	20	74	97	0	91	71	29	120	39	32
010	101	36	65	7	33	28	15	9	9	10	37	54	0	52	32	17	64	22	15
11822	36	12	24	3	12	9	4	7	1	6	14	16	0	16	15	5	22	10	4
11811	4	0	4	0	2	0	1	1	0	2	0	2	0	1	2	1	4	0	0
Telefonica	10	4	6	2	5	2	0	1	0	1	4	5	0	3	6	1	4	2	4
11888	24	11	13	3	7	5	6	3	0	2	9	13	0	15	7	2	18	1	5
11818	18	7	11	2	8	5	1	1	1	0	10	8	0	6	10	2	9	6	3
Altres	11	3	8	0	5	4	2	0	0	2	4	5	0	1	8	2	8	2	1
No sap	7	3	4	2	2	2	0	1	0	0	4	3	0	2	4	1	6	0	1
No contesta	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1
P17. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?																			
Base: Total	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53
Sí	386	129	257	43	139	98	51	32	23	54	146	185	1	163	150	73	245	90	51
No	8	3	5	0	2	1	3	1	1	0	1	7	0	6	1	1	3	4	1
No sap	6	3	3	0	3	1	1	1	0	3	1	2	0	2	2	2	3	2	1

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				ESTATUS SOCIOECONÒMIC			LLENGUA HABITUAL		
	TOTAL	Home	Dona	Fins 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	Més de 64 anys	Baix	Mitjà	Alt	NC	Alt/Mig-Baix	Mig-Baix	Baix	Català	Caste-llà	Ambdues
TOTAL	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53
P18. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?																			
Base: Total	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53
Sí	366	128	238	38	137	92	46	31	22	53	138	174	1	154	142	70	230	85	51
No	32	6	26	5	7	7	9	3	1	3	10	19	0	16	10	6	20	10	2
No sap	2	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0
P19. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?																			
Base: Total	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53
Cada dia	243	89	154	32	96	65	31	13	6	21	84	138	0	118	87	38	156	51	36
Algunes vegades a la setmana	63	17	46	6	26	15	8	7	1	6	23	34	0	29	24	10	40	18	5
Algunes vegades al mes	13	4	9	2	5	3	2	0	1	3	6	4	0	5	4	4	7	3	3
Menor freqüència	17	4	13	1	2	6	5	1	2	4	5	8	0	6	7	4	14	2	1
Mai / quasi mai	63	21	42	2	15	11	8	13	14	23	29	10	1	12	31	20	33	22	8
No sap	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
P20. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?																			
Base: Total	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53
Sí	259	93	166	28	90	67	41	24	9	34	88	137	0	124	93	42	164	61	34
No	141	42	99	15	54	33	14	10	15	23	60	57	1	47	60	34	87	35	19
P21. EM SABRIA DIR EL NOM DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?																			
Base: Total	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53
Gencat.net / Gencat	284	92	192	37	119	73	37	12	6	16	102	166	0	141	99	44	193	55	36
Altres	5	2	3	0	2	0	1	1	1	1	1	3	0	3	2	0	0	3	2
No sap	111	41	70	6	23	27	17	21	17	40	45	25	1	27	52	32	58	38	15
P21_1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.NET. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?																			
Base: No esmenta espontàniament Gencat.net	116	43	73	6	25	27	18	22	18	41	46	28	1	30	54	32	58	41	17
Sí	75	28	47	6	17	13	14	15	10	26	28	21	0	20	41	14	39	22	14
No	41	15	26	0	8	14	4	7	8	15	18	7	1	10	13	18	19	19	3
P21_2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?																			
Base: Coneix Gencat.net	359	120	239	43	136	86	51	27	16	42	130	187	0	161	140	58	232	77	50
Sí	293	90	203	41	114	77	38	16	7	22	104	167	0	140	105	48	195	60	38
No	66	30	36	2	22	9	13	11	9	20	26	20	0	21	35	10	37	17	12

	SEXE		EDAT							NIVELL D'ESTUDIS				ESTATUS SOCIOECONÒMIC			LLENGUA HABITUAL		
	TOTAL	Home	Dona	Fins	De 25	De 35	De 45	De 55	Més	Baix	Mitjà	Alt	NC	Alt/	Mig-	Català	Caste-llà	Ambdues	
				25 a 34 anys	a 44 anys	a 54 anys	a 64 anys	de 64 anys	Mig-Baix/					Baix					
TOTAL	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53
P21_3. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?																			
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.net	293	90	203	41	114	77	38	16	7	22	104	167	0	140	105	48	195	60	38
Menys d'un mes	179	58	121	19	69	55	23	10	3	11	56	112	0	92	59	28	119	33	27
D'un a dos mesos	49	11	38	13	18	7	8	3	0	5	22	22	0	18	21	10	31	14	4
Tres o quatre mesos	23	11	12	3	10	4	2	1	3	2	8	13	0	12	8	3	14	5	4
Més de quatre mesos	36	9	27	6	17	7	3	2	1	3	16	17	0	15	15	6	26	8	2
NS	6	1	5	0	0	4	2	0	0	1	2	3	0	3	2	1	5	0	1
P21_3_1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN RELACIÓ A LES SEVES VISITES ANTERIORS?																			
Base: Fa menys de 2 mesos que ha accedit Gencat.net	228	69	159	32	87	62	31	13	3	16	78	134	0	110	80	38	150	47	31
Sí	105	32	73	14	37	31	17	6	0	9	40	56	0	50	36	19	70	19	16
No	47	15	32	3	25	12	5	1	1	1	11	35	0	24	18	5	31	8	8
No l'havia visitat abans	15	4	11	4	5	2	2	1	1	2	6	7	0	6	6	3	9	3	3
NS	61	18	43	11	20	17	7	5	1	4	21	36	0	30	20	11	40	17	4
P21_4. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 COM VALORA LA PÀGINA WEB GENCAT.NET (essent 10 una molt bona valoració i 0 una molt mala valoració)																			
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.net	293	90	203	41	114	77	38	16	7	22	104	167	0	140	105	48	195	60	38
Base:	274	90	184	39	106	71	36	15	7	20	97	157	0	132	95	47	182	55	37
Mitjana:	7.14	7.07	7.18	7.38	6.89	7.37	7.11	7.47	6.86	7.40	7.33	6.99	.00	6.98	7.23	7.40	7.10	7.45	6.89
Desv.Típica:	1.47	1.45	1.48	1.37	1.61	1.35	1.55	.88	1.12	1.54	1.60	1.37	.00	1.44	1.60	1.25	1.48	1.40	1.51
0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0
2	2	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	1	0	1
3	3	1	2	0	2	1	0	0	0	0	1	2	0	2	1	0	2	0	1
4	3	1	2	0	3	0	0	0	0	0	1	2	0	2	1	0	3	0	0
5	27	11	16	3	14	8	1	0	1	3	9	15	0	13	9	5	16	7	4
6	37	12	25	8	14	5	6	3	1	3	12	22	0	17	15	5	27	6	4
7	75	24	51	9	28	19	12	3	4	3	19	53	0	45	18	12	51	12	12
8	96	31	65	13	33	29	13	8	0	7	39	50	0	41	38	17	64	19	13
9	18	6	12	2	6	5	3	1	1	2	8	8	0	6	5	7	9	7	2
10	12	3	9	4	4	4	0	0	0	2	7	3	0	4	7	1	8	4	0
NS	19	0	19	2	8	6	2	1	0	2	7	10	0	8	10	1	13	5	1

	TOTAL	SEXE		EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				ESTATUS SOCIOECONÒMIC			LLENGUA HABITUAL		
		Home	Dona	Fins 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	Més de 64 anys	Baix	Mitjà	Alt	NC	Alt/Mig-Alt	Mig	Mig-Baix/Baix	Català	Caste-llà	Ambdues
TOTAL	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53
SEXE BASE DADES																			
Base: Total	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53
Home	135	135	0	9	39	40	17	14	16	18	54	62	1	68	43	24	79	38	18
Dona	265	0	265	34	105	60	38	20	8	39	94	132	0	103	110	52	172	58	35
EDAT																			
Base: Total	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53
Fins 25 anys	43	9	34	43	0	0	0	0	0	2	23	18	0	12	21	10	25	12	6
De 25 a 34 anys	144	39	105	0	144	0	0	0	0	17	48	79	0	63	54	27	86	40	18
De 35 a 44 anys	100	40	60	0	0	100	0	0	0	13	44	43	0	40	39	21	63	22	15
De 45 a 54 anys	55	17	38	0	0	0	55	0	0	9	18	28	0	29	19	7	37	13	5
De 55 a 64 anys	34	14	20	0	0	0	0	34	0	9	9	16	0	16	12	6	20	7	7
Més de 64 anys	24	16	8	0	0	0	0	0	24	7	6	10	1	11	8	5	20	2	2
P24. ON VA NÉIXER VOSTÈ?																			
Base: Total	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53
Catalunya	339	114	225	40	125	85	40	28	21	46	133	159	1	141	133	65	236	59	44
Resta d'Espanya	17	2	15	2	10	1	3	1	0	3	5	9	0	7	6	4	2	13	2
Estranger	44	19	25	1	9	14	12	5	3	8	10	26	0	23	14	7	13	24	7
P25. QUINA LLENGUA FA SERVIR VOSTÈ DE FORMA HABITUAL?																			
Base: Total	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53
Català	251	79	172	25	86	63	37	20	20	29	85	136	1	121	91	39	251	0	0
Castellà	96	38	58	12	40	22	13	7	2	18	46	32	0	30	39	27	0	96	0
Ambdues per igual	53	18	35	6	18	15	5	7	2	10	17	26	0	20	23	10	0	0	53
P26. PODRIA DIR-ME A QUIN LLOC VAN NÉIXER ELS SEUS PARES?																			
Base: Total	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53
Tots dos a Catalunya	176	54	122	17	64	36	28	16	15	24	55	96	1	80	65	31	155	10	11
Tots dos fora de Catalunya	140	47	93	15	49	39	19	10	8	19	61	60	0	55	58	27	44	68	28
Un d'ells nascut a Catalunya i l'altre fora	84	34	50	11	31	25	8	8	1	14	32	38	0	36	30	18	52	18	14

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				ESTATUS SOCIOECONÒMIC			LLENGUA HABITUAL		
	TOTAL	Home	Dona	Fins 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	Més de 64 anys	Baix	Mitjà	Alt	NC	Alt/Mig-	Mig-	Mig-Baix/Baix	Català	Caste-llà	Ambdues
				25	34	44	54	64	Alt	Mig-	Baix	Català	Caste-llà	Ambdues					
TOTAL	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53
P27. EM PODRIA DIR QUIN ÉS EL SEU NIVELL D'ESTUDIS?																			
Base: Total	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53
Sense estudis	5	2	3	0	2	0	1	1	1	5	0	0	0	1	1	3	3	1	1
Acabats als 14/15 anys	52	16	36	2	15	13	8	8	6	52	0	0	0	2	27	23	26	17	9
Acabats als 16/19 anys	148	54	94	23	48	44	18	9	6	0	148	0	0	21	97	30	85	46	17
Universitaris	194	62	132	18	79	43	28	16	10	0	0	194	0	147	28	19	136	32	26
No contesta	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0
P28. EM PODRIA DIR QUINA ACTIVITAT PROFESSIONAL DESENVOLUPA?																			
Base: Total	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53
Pagès petita explotació	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0
Pagès gran explotació	2	2	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	2	0	2	0	0
Autònom o empresari (5 empleats o menys)	29	13	16	2	10	8	5	3	1	6	10	13	0	11	13	5	19	4	6
Empresari (6 empleats o més)	2	2	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	2	0	0	0	1	1
Professionals	51	22	29	2	25	13	6	4	1	0	1	50	0	46	3	2	35	10	6
Membre de direcció (5 subordinats o menys)	9	7	2	0	3	4	0	1	1	0	1	8	0	8	0	1	6	1	2
Membre de direcció (6 subordinats o més)	2	2	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	2	0	0	2	0	0
Càrrecs intermitjos	31	10	21	1	11	11	4	4	0	1	2	28	0	22	5	4	22	5	4
Altres empleats treball d'oficina	124	22	102	15	45	33	20	9	2	15	56	53	0	47	59	18	73	32	19
Altres empleats treball fora oficina i obrers qualificats	76	34	42	10	33	19	10	2	2	13	45	18	0	10	45	21	39	28	9
Treballadors manuals no qualificats	5	1	4	0	1	2	2	0	0	1	4	0	0	0	2	3	1	4	0
Jubilats, pensionistes	18	13	5	0	0	1	2	1	14	5	6	7	0	12	5	1	16	1	1
Aturats	10	2	8	1	5	3	1	0	0	2	4	4	0	2	5	3	8	1	1
Mestresses de casa	21	0	21	0	4	4	2	9	2	13	2	6	0	4	7	10	14	5	2
Estudiants	11	2	9	10	1	0	0	0	0	0	9	2	0	4	5	2	8	2	1
Altres	4	0	4	2	1	1	0	0	0	0	2	2	0	1	2	1	2	1	1
No contesta	4	2	2	0	2	1	0	0	1	0	2	1	1	0	0	4	3	1	0
P29. EM PODRIA DIR QUIN ÉS EL NIVELL D'ESTUDIS DE LA PERSONA AMB MÉS INGRESSOS?																			
Base: Total	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53
Sense estudis	7	5	2	2	1	2	1	0	1	1	5	1	0	0	0	7	4	3	0
Acabats als 14/15 anys	62	21	41	7	20	13	9	6	7	38	15	9	0	2	19	41	38	18	6
Acabats als 16/19 anys	138	42	96	21	46	39	17	10	5	12	114	12	0	11	115	12	75	41	22
Universitaris	183	65	118	12	72	44	28	17	10	4	13	166	0	158	19	6	129	31	23
Altres	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0
No sap	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0
No contesta	8	2	6	1	4	1	0	1	1	2	0	5	1	0	0	8	5	1	2

	SEXE		EDAT							NIVELL D'ESTUDIS				ESTATUS SOCIOECONÒMIC			LLENGUA HABITUAL		
	TOTAL	Home	Dona	Fins	De 25	De 35	De 45	De 55	Més	Baix	Mitjà	Alt	NC	Alt/ Mig- Alt	Mig- Baix/ Baix	Català	Caste- llà	Ambdues	
				25 a 34	34 a 44	44 a 54	54 a 64	64 a 64	anys										anys
TOTAL	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53
P30. EM PODRIA DIR QUINA ACTIVITAT PROFESSIONAL DESENVOLUPA LA PERSONA QUE APORTA MÉS INGRESSOS A LA LLAR?																			
Base: Total	395	135	260	42	142	98	55	34	24	57	145	192	1	171	153	71	250	95	50
Pagès petita explotació	4	2	2	0	2	0	1	0	1	1	1	2	0	0	0	4	3	1	0
Pagès gran explotació	3	2	1	0	2	0	1	0	0	1	1	1	0	0	3	0	3	0	0
Autònom o empresari (5 empleats o menys)	31	10	21	4	9	5	7	4	2	5	14	12	0	11	14	6	21	6	4
Empresari (6 empleats o més)	11	4	7	0	2	1	4	2	2	0	7	4	0	11	0	0	6	4	1
Professionals	59	25	34	3	27	16	7	3	3	2	5	52	0	55	3	1	43	11	5
Membre de direcció (5 subordinats o menys)	14	8	6	2	3	2	3	1	3	1	3	10	0	12	2	0	8	2	4
Membre de direcció (6 subordinats o més)	8	4	4	0	3	2	1	1	1	0	2	6	0	8	0	0	7	0	1
Càrrecs intermitjos	34	12	22	5	9	15	2	3	0	1	9	24	0	26	8	0	26	7	1
Altres empleats treball d'oficina	102	32	70	12	33	20	19	11	7	16	40	46	0	48	52	2	63	21	18
Altres empleats treball fora oficina i obrers qualificats	103	29	74	14	43	29	8	7	2	24	51	28	0	0	70	33	57	34	12
Treballadors manuals no qualificats	8	1	7	1	2	2	2	0	1	4	4	0	0	0	1	7	3	5	0
Altres (Especificar)	8	3	5	0	2	4	0	1	1	0	5	3	0	0	0	8	4	1	3
No contesta	10	3	7	1	5	2	0	1	1	2	3	4	1	0	0	10	6	3	1

	TOTAL	SEXE		EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				ESTATUS SOCIOECONÒMIC			LLENGUA HABITUAL		
		Home	Dona	Fins 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	Més de 64 anys	Baix	Mitjà	Alt	NC	Alt/ Mig- Alt	Mig- Baix/ Baix	Català	Caste- llà	Ambdues	
TOTAL	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53
COMARCA DE RESIDÈNCIA																			
Base: Total	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53
Alt Camp	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0
Alt Empordà	5	1	4	0	2	2	1	0	0	2	1	2	0	1	4	0	4	0	1
Alt Penedès	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0
Alt Urgell	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0
Anoia	5	1	4	0	3	0	1	1	0	2	0	3	0	2	3	0	4	1	0
Bages	5	0	5	0	4	1	0	0	0	0	2	3	0	1	4	0	4	1	0
Baix Camp	5	1	4	0	2	1	1	1	0	0	2	3	0	3	1	1	4	0	1
Baix Ebre	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0
Baix Empordà	2	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	2	0	0
Baix Llobregat	37	11	26	4	13	12	5	1	2	5	15	17	0	18	16	3	20	10	7
Baix Penedès	4	2	2	0	3	0	0	1	0	0	1	3	0	4	0	0	3	1	0
Barcelonès	34	11	23	5	13	7	6	2	1	4	22	8	0	9	15	10	15	15	4
Berguedà	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Cerdanya	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0
Conca de Barberà	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0
Garraf	5	2	3	1	3	1	0	0	0	0	1	4	0	2	3	0	3	2	0
Garrigues	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0
Gironès	9	0	9	2	3	3	1	0	0	0	2	7	0	6	2	1	7	1	1
Maresme	24	9	15	3	8	5	3	2	3	7	8	9	0	7	12	5	19	3	2
Montsià	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0
Osona	3	2	1	1	2	0	0	0	0	1	0	2	0	1	2	0	2	0	1
Pla d'Urgell	3	2	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	2	1	0
Ripollès	2	0	2	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	2	0	0
Segrià	4	0	4	0	1	1	2	0	0	1	1	2	0	1	3	0	3	1	0
Selva	7	2	5	3	2	2	0	0	0	2	4	1	0	1	3	3	6	1	0
Tarragonès	3	1	2	0	1	0	2	0	0	0	2	1	0	2	1	0	2	1	0
Terra Alta	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Urgell	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0
Vallès Occidental	32	13	19	3	12	12	2	2	1	3	14	15	0	13	12	7	17	11	4
Vallès Oriental	14	4	10	2	3	5	3	1	0	0	9	5	0	6	5	3	10	3	1
Barcelona ciutat	184	65	119	19	62	41	24	22	16	23	59	101	1	88	60	36	112	42	30
Fora de Catalunya	2	2	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	2	0
REGIÓ DE RESIDÈNCIA																			
Base: Total	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	147	51	96	18	53	42	19	8	7	19	69	59	0	56	63	28	85	44	18
Comarques gironines	25	4	21	5	8	8	3	1	0	6	7	12	0	10	11	4	21	2	2
Camp de Tarragona	14	5	9	0	7	2	3	2	0	1	6	7	0	9	2	3	11	2	1
Terres de l'Ebre	3	1	2	0	1	2	0	0	0	1	0	2	0	2	1	0	2	0	1
Àmbit de Ponent	9	2	7	0	3	2	3	0	1	3	2	4	0	2	4	3	7	2	0
Comarques centrals	14	3	11	1	9	1	2	1	0	4	2	8	0	4	10	0	11	2	1
Alt Pirineu i Aran	2	2	0	0	0	1	1	0	0	0	2	0	0	0	1	1	2	0	0
Barcelona ciutat	184	65	119	19	62	41	24	22	16	23	59	101	1	88	60	36	112	42	30
Fora de Catalunya	2	2	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	2	0

	TOTAL	SEXE		EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				ESTATUS SOCIOECONÒMIC			LLENGUA HABITUAL			
		Home	Dona	Fins 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	Més de 64 anys	Baix	Mitjà	Alt	NC	Alt/Mig-Baix	Mig-Baix	Alt	Mig-Baix	Català	Caste-llà	Ambdues
TOTAL	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53	
P32. I EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL VIU VOSTRE?																				
Base: Viuen a Barcelona ciutat	184	65	119	19	62	41	24	22	16	23	59	101	1	88	60	36	112	42	30	
Ciutat Vella	11	5	6	1	4	3	2	0	1	0	1	10	0	6	4	1	1	6	4	
Eixample	45	12	33	5	23	1	6	5	5	3	13	28	1	25	12	8	30	11	4	
Sants-Montjuïc	22	11	11	0	9	6	2	3	2	2	7	13	0	12	5	5	12	5	5	
Les Corts	10	3	7	3	2	4	1	0	0	0	5	5	0	6	2	2	8	0	2	
Sarrià-Sant Gervasi	17	10	7	2	1	3	3	3	5	1	3	13	0	12	4	1	11	4	2	
Gràcia	20	6	14	2	12	4	1	0	1	2	5	13	0	10	7	3	15	1	4	
Horta	11	3	8	2	3	5	1	0	0	1	5	5	0	4	6	1	8	1	2	
Nou Barris	14	4	10	1	1	5	2	4	1	6	5	3	0	3	6	5	6	4	4	
Sant Andreu	11	3	8	1	3	2	4	1	0	0	8	3	0	3	6	2	5	4	2	
Sant Martí	21	7	14	2	4	7	2	5	1	8	7	6	0	5	8	8	15	5	1	
No contesta	2	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	2	0	2	0	0	1	1	0	
DIA DE LA SETMANA																				
Base: Total	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53	
Dilluns	59	22	37	7	19	19	8	5	1	9	20	30	0	28	23	8	40	13	6	
Dimarts	93	27	66	12	33	13	18	9	8	15	38	39	1	36	39	18	57	24	12	
Dimecres	89	37	52	8	31	23	15	5	7	15	28	46	0	39	32	18	59	17	13	
Dijous	70	21	49	7	31	19	4	4	5	9	28	33	0	26	27	17	43	18	9	
Divendres	88	28	60	9	30	26	10	11	2	9	33	46	0	42	32	14	51	24	13	
Dissabte	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	
FRANJA HORÀRIA																				
Base: Total	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53	
De 8 a 11	123	39	84	14	37	33	18	12	9	15	50	58	0	55	48	20	74	29	20	
De 11 a 13	127	48	79	10	46	34	16	12	9	18	40	68	1	58	42	27	83	30	14	
De 13 a 16	92	27	65	11	40	19	13	6	3	12	34	46	0	43	41	8	61	18	13	
De 16 a 19	28	9	19	6	12	6	3	1	0	3	12	13	0	7	9	12	17	7	4	
De 19 a 22	23	9	14	1	8	6	4	2	2	5	9	9	0	8	8	7	12	9	2	
De 22 a 1	7	3	4	1	1	2	1	1	1	4	3	0	0	0	5	2	4	3	0	
CODI PROVÍNCIA																				
Base: Total	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53	
Barcelona	351	120	231	37	128	84	48	31	23	46	135	169	1	150	136	65	214	87	50	
Girona	26	7	19	6	8	9	2	1	0	7	6	13	0	11	8	7	21	4	1	
Lleida	7	1	6	0	2	1	3	0	1	2	2	3	0	1	4	2	6	1	0	
Tarragona	11	3	8	0	5	3	2	1	0	2	3	6	0	8	2	1	8	2	1	
Altres	5	4	1	0	1	3	0	1	0	0	2	3	0	1	3	1	2	2	1	

TOTAL	SEXE		EDAT							NIVELL D'ESTUDIS				ESTATUS SOCIOECONÒMIC			LLENGUA HABITUAL		
	Home	Dona	Fins 25 a 34 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	Més de 64 anys	Baix	Mitjà	Alt	NC	Alt/ Mig- Alt	Mig	Mig- Baix/ Baix	Català	Caste- llà	Ambdues	
TOTAL	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53
NIVELL D'ESTUDIS																			
Base: Total	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53
Baix	57	18	39	2	17	13	9	9	7	57	0	0	0	3	28	26	29	18	10
Mitjà	148	54	94	23	48	44	18	9	6	0	148	0	0	21	97	30	85	46	17
Alt	194	62	132	18	79	43	28	16	10	0	0	194	0	147	28	19	136	32	26
NC	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0
ESTATUS SOCIOECONÒMIC																			
Base: Total	400	135	265	43	144	100	55	34	24	57	148	194	1	171	153	76	251	96	53
Alt/ Mig-Alt	171	68	103	12	63	40	29	16	11	3	21	147	0	171	0	0	121	30	20
Mig	153	43	110	21	54	39	19	12	8	28	97	28	0	0	153	0	91	39	23
Mig- Baix/Baix	76	24	52	10	27	21	7	6	5	26	30	19	1	0	0	76	39	27	10



Dia de la setmana – Franja horària de la trucada

	TOTAL	DIA DE LA SETMANA						FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Diven- dres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
P1. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?													
Base: Total	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
Menys de tres mesos	30	3	7	4	8	8	0	6	13	3	4	3	1
Entre 3 i 6 mesos	19	1	4	6	1	7	0	6	6	7	0	0	0
Entre 6 i 12 mesos	27	4	6	5	6	6	0	8	10	3	4	0	2
Entre 1 i 2 anys	88	9	24	20	11	24	0	34	23	21	5	3	2
Mes de 2 anys	233	42	51	54	43	42	1	68	75	57	15	16	2
No sap	3	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVES DE QUIN MITJÀ?													
Base: Total	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
Familiar o amic	94	12	17	20	18	26	1	30	30	22	5	5	2
Internet	18	2	5	7	2	2	0	2	10	3	2	0	1
Per la televisió	141	21	36	27	31	26	0	43	33	40	14	9	2
Per la ràdio	15	1	3	3	3	5	0	4	2	4	2	2	1
A la premsa	40	6	11	11	7	5	0	13	14	8	2	3	0
Revista de la Generalitat	11	3	2	1	2	3	0	3	3	2	2	1	0
Pàgines grogues	9	1	2	3	1	2	0	2	6	1	0	0	0
Algun altre servei telefònic	12	2	2	3	0	5	0	3	6	3	0	0	0
A la feina	16	2	5	5	1	3	0	4	8	3	0	1	0
Altres respostes	8	2	3	1	1	1	0	4	1	2	0	1	0
No sap	36	7	7	8	4	10	0	15	14	4	1	1	1
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?													
Base: Total	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
Molt satisfet	143	29	32	34	20	27	1	37	49	37	7	10	3
Bastant satisfet	223	26	53	45	42	57	0	74	67	46	20	12	4
Regular / Normal	19	3	5	4	4	3	0	7	5	5	1	1	0
Poc satisfet	12	0	2	6	3	1	0	4	5	3	0	0	0
Gens satisfet	3	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0

DIA DE LA SETMANA

FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA

	TOTAL	DIA DE LA SETMANA						FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Diven- dres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
P4. CONCRETAMENT EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI DEL 012.(on 0 significa gens satisfet i 10 molt satisfet)													
Base: Total	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
Base:	398	59	93	88	69	88	1	123	127	90	28	23	7
Mitjana:	8.12	7.93	8.32	8.00	8.00	8.26	8.00	8.07	8.06	8.19	8.29	8.26	8.29
Desv.Típica:	1.46	1.51	1.33	1.79	1.61	1.00	.00	1.38	1.69	1.43	.94	1.32	1.16
0	2	0	0	1	1	0	0	0	2	0	0	0	0
1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
2	2	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0
3	2	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0
4	2	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0
5	6	2	0	2	2	0	0	4	1	0	1	0	0
6	16	3	4	2	4	3	0	8	3	2	0	2	1
7	60	10	10	18	7	15	0	15	20	18	2	5	0
8	161	27	37	33	26	37	1	51	53	34	13	7	3
9	80	7	22	7	22	22	0	25	22	17	11	3	2
10	66	9	18	22	6	11	0	18	23	17	1	6	1
NS	2	0	0	1	1	0	0	0	0	2	0	0	0

P5A. PER DONAR UN BON SERVEI, PER VOSTÈ QUIN ÉS L'ASPECTE MÉS IMPORTANT D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?

Base: Total	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
Rapidesa	115	15	25	23	26	26	0	34	35	34	5	6	1
Amabilitat	51	7	15	8	6	14	1	15	15	12	5	2	2
Atenció (personal, al client)	33	8	9	5	5	6	0	7	17	4	3	2	0
Bona informació	88	9	19	28	13	19	0	26	24	23	6	9	0
Resoldre, donar solucions	44	8	7	11	4	14	0	21	11	7	3	1	1
Eficàcia / Eficiència	23	3	9	6	3	2	0	10	5	4	1	0	3
Professionalitat	6	0	1	1	2	2	0	1	2	1	1	1	0
Llenguatge clar i concís	8	3	0	2	2	1	0	0	5	3	0	0	0
Interès per resoldre la consulta	9	0	5	0	3	1	0	3	4	0	1	1	0
Preu de trucada (barat, gratuït)	8	3	0	2	2	1	0	3	4	1	0	0	0
Altres	6	0	1	1	3	1	0	1	2	1	1	1	0
No sap	9	3	2	2	1	1	0	2	3	2	2	0	0

	TOTAL	DIA DE LA SETMANA						FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Diven- dres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
P5B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?													
Base: Ha esmentat un primer aspecte	390	55	91	87	69	87	1	121	123	90	26	23	7
Rapidesa	41	7	13	8	3	10	0	14	11	8	5	1	2
Amabilitat	42	7	5	6	9	15	0	10	18	9	0	3	2
Atenció (personal, al client)	38	4	8	9	6	11	0	10	17	6	3	2	0
Bona informació	49	8	13	4	10	14	0	17	12	13	5	2	0
Resoldre, donar solucions	46	6	8	10	12	10	0	11	14	9	4	7	1
Eficàcia / Eficiència	32	6	6	6	7	7	0	13	8	9	1	1	0
Professionalitat	7	2	0	5	0	0	0	1	4	1	1	0	0
Llenguatge clar i concís	14	2	4	3	2	3	0	5	5	2	1	1	0
Interès per resoldre la consulta	11	1	2	2	1	4	1	3	6	1	1	0	0
Preu de trucada (barat, gratuït)	5	0	0	4	0	1	0	1	2	2	0	0	0
Altres	6	2	3	0	1	0	0	0	1	4	0	1	0
Cap més	99	10	29	30	18	12	0	36	25	26	5	5	2
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?													
Base: Total	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
Rapidesa	156	22	38	31	29	36	0	48	46	42	10	7	3
Amabilitat	93	14	20	14	15	29	1	25	33	21	5	5	4
Atenció (personal, al client)	71	12	17	14	11	17	0	17	34	10	6	4	0
Bona informació	137	17	32	32	23	33	0	43	36	36	11	11	0
Resoldre, donar solucions	90	14	15	21	16	24	0	32	25	16	7	8	2
Eficàcia / Eficiència	55	9	15	12	10	9	0	23	13	13	2	1	3
Professionalitat	13	2	1	6	2	2	0	2	6	2	2	1	0
Llenguatge clar i concís	22	5	4	5	4	4	0	5	10	5	1	1	0
Interès per resoldre la consulta	20	1	7	2	4	5	1	6	10	1	2	1	0
Preu trucada (barat, gratuït)	13	3	0	6	2	2	0	4	6	3	0	0	0
Altres	12	2	4	1	4	1	0	1	3	5	1	2	0
No sap	9	3	2	2	1	1	0	2	3	2	2	0	0

DIA DE LA SETMANA

FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA

TOTAL	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Diven- dres	Dissabte		De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
P6. EN UNA ESCALA DE 0 A 10, VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL 012 EN RELACIÓ ALS SEGÜENTS ASPECTES DEL SERVEI (Essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet) RAPIDESA													
Base: Total	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
Base:	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
Mitjana:	8.05	7.83	8.38	8.03	7.67	8.13	10.00	8.12	7.95	8.04	8.00	8.17	8.14
Desv.Típica:	1.60	1.82	1.22	1.78	1.83	1.31	.00	1.36	1.66	1.87	1.54	1.47	1.36
0	3	1	0	1	1	0	0	0	1	2	0	0	0
2	2	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0
4	3	0	0	1	2	0	0	0	2	0	0	1	0
5	14	2	0	2	5	5	0	4	5	2	3	0	0
6	28	5	7	6	6	4	0	12	6	6	2	1	1
7	76	10	17	18	16	15	0	22	28	16	4	4	2
8	110	18	23	26	15	28	0	36	37	23	6	8	0
9	88	14	26	11	14	23	0	25	23	24	9	4	3
10	76	8	20	23	11	13	1	24	24	18	4	5	1

P6. VALORI DE 0 A 10 EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB L'AMABILITAT

Base: Total	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
Base:	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
Mitjana:	8.79	8.66	8.83	8.85	8.77	8.77	10.00	8.67	8.78	8.89	8.96	8.70	9.29
Desv.Típica:	1.29	1.40	1.37	1.47	1.22	.97	.00	1.32	1.34	1.28	.92	1.36	.88
0	2	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0
1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
5	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
6	5	0	1	1	2	1	0	2	1	0	0	2	0
7	35	7	6	9	6	7	0	11	12	8	2	2	0
8	111	13	27	24	21	26	0	43	33	20	6	7	2
9	103	23	23	13	13	31	0	26	34	29	11	2	1
10	142	15	35	41	27	23	1	40	45	34	9	10	4

	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
	TOTAL	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Diven- dres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
P6. VALORI DE 0 A 10 EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB LA PROFESSIONALITAT													
Base: Total	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
Base:	398	59	92	88	70	88	1	122	126	92	28	23	7
Mitjana:	8.37	8.31	8.40	8.27	8.31	8.51	10.00	8.42	8.21	8.39	8.71	8.39	8.71
Desv.Típica:	1.41	1.48	1.50	1.56	1.38	1.10	.00	1.38	1.47	1.43	.98	1.62	1.03
0	2	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0
1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
4	3	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0
5	5	0	3	1	1	0	0	1	3	1	0	0	0
6	14	2	2	4	4	2	0	5	4	2	1	2	0
7	52	11	9	11	12	9	0	12	24	12	1	2	1
8	135	17	32	34	21	31	0	50	38	29	9	7	2
9	94	16	23	14	13	28	0	22	30	26	11	3	2
10	92	12	22	22	18	17	1	31	25	20	6	8	2
NS	2	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0
P6. VALORI DE 0 A 10 EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB L'ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA													
Base: Total	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
Base:	397	59	91	88	70	88	1	121	126	92	28	23	7
Mitjana:	8.18	8.34	8.19	8.10	7.91	8.32	10.00	8.38	8.13	8.04	8.21	7.78	8.43
Desv.Típica:	1.73	1.70	1.83	1.99	1.76	1.28	.00	1.51	1.78	1.93	1.45	2.07	1.40
0	5	1	1	2	1	0	0	1	2	2	0	0	0
2	2	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0
3	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
4	3	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0
5	10	1	3	0	4	2	0	2	5	2	0	1	0
6	33	5	5	11	6	6	0	10	8	10	3	1	1
7	45	5	12	11	9	8	0	14	13	11	2	4	1
8	109	16	21	22	23	27	0	31	37	24	9	7	1
9	98	16	26	13	13	30	0	32	33	21	8	2	2
10	91	15	21	27	13	14	1	31	26	21	5	6	2
NS	3	0	2	1	0	0	0	2	1	0	0	0	0

	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
	TOTAL	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Diven- dres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
P6. VALORI DE 0 A 10 EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL LLENGUATJE CLAR I CONCÍS													
Base: Total	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
Base:	398	59	91	89	70	88	1	122	127	92	28	22	7
Mitjana:	8.58	8.47	8.63	8.56	8.47	8.67	10.00	8.73	8.51	8.50	8.50	8.45	8.71
Desv.Típica:	1.27	1.29	1.11	1.56	1.32	1.05	.00	1.08	1.45	1.24	1.11	1.53	1.03
0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
5	8	2	1	2	2	1	0	0	4	3	0	1	0
6	14	3	3	3	3	2	0	4	4	3	2	1	0
7	35	6	7	7	10	5	0	10	9	9	2	4	1
8	127	16	30	31	20	30	0	38	43	29	9	6	2
9	102	18	27	13	15	29	0	33	30	26	10	1	2
10	111	14	23	32	20	21	1	37	36	22	5	9	2
NS	2	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
P6. VALORI DE 0 A 10 EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB L'INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA													
Base: Total	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
Base:	397	58	92	89	69	88	1	123	125	92	28	22	7
Mitjana:	8.40	8.47	8.37	8.39	8.19	8.52	10.00	8.37	8.38	8.40	8.50	8.32	8.86
Desv.Típica:	1.44	1.57	1.57	1.56	1.47	1.02	.00	1.35	1.45	1.66	.96	1.61	.99
0	3	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0
3	2	0	1	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0
4	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0
5	5	0	2	1	2	0	0	1	3	1	0	0	0
6	13	2	3	4	2	2	0	5	5	2	0	1	0
7	52	7	8	16	11	10	0	13	17	12	5	4	1
8	128	16	31	24	23	34	0	51	36	25	8	7	1
9	98	18	25	16	15	24	0	25	34	24	11	1	3
10	95	14	21	27	14	18	1	27	29	25	4	8	2
NS	3	1	1	0	1	0	0	0	2	0	0	1	0

	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
	TOTAL	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Diven- dres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
P7-A. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ÉS EL MÉS IMPORTANT?													
Base: Total	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
Rapidesa	87	14	16	23	14	20	0	22	27	27	8	3	0
Amabilitat	59	11	14	10	14	9	1	17	18	12	7	3	2
Professionalitat	58	9	11	13	12	13	0	19	15	12	5	6	1
Adecuació de la resposta	107	11	28	23	17	28	0	38	37	17	6	8	1
Llenguatge clar i concís	10	2	5	2	0	1	0	3	4	3	0	0	0
Interès per resoldre la consulta	71	12	16	16	12	15	0	22	22	19	2	3	3
Tot és important	4	0	2	2	0	0	0	1	3	0	0	0	0
Altres respostes	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
No sap	3	0	0	0	1	2	0	1	1	1	0	0	0
P7B. I EL SEGON ASPECTE MES IMPORTANT?													
Base: Ha esmentat un primer aspecte	393	59	91	87	69	86	1	121	123	91	28	23	7
Rapidesa	103	13	28	17	21	24	0	37	31	20	4	8	3
Amabilitat	103	14	20	29	16	24	0	31	27	28	11	5	1
Professionalitat	55	12	10	9	12	12	0	21	18	10	2	3	1
Adecuació de la resposta	54	9	9	14	8	14	0	13	17	18	5	1	0
Llenguatge clar i concís	26	3	8	3	5	6	1	6	9	5	3	2	1
Interès per resoldre la consulta	45	7	13	13	7	5	0	11	20	8	3	2	1
Altres respostes	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Cap més	6	1	2	2	0	1	0	1	1	2	0	2	0
P7. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS													
Base: Total	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
Rapidesa	190	27	44	40	35	44	0	59	58	47	12	11	3
Amabilitat	162	25	34	39	30	33	1	48	45	40	18	8	3
Professionalitat	113	21	21	22	24	25	0	40	33	22	7	9	2
Adequació de la resposta	161	20	37	37	25	42	0	51	54	35	11	9	1
Llenguatge clar i concís	36	5	13	5	5	7	1	9	13	8	3	2	1
Interès per resoldre la consulta	116	19	29	29	19	20	0	33	42	27	5	5	4
Tot és important	4	0	2	2	0	0	0	1	3	0	0	0	0
Altres	2	0	2	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
No sap	3	0	0	0	1	2	0	1	1	1	0	0	0

DIA DE LA SETMANA

FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA

	TOTAL	DIA DE LA SETMANA						FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Diven- dres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
P8. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012:													
Base: Total	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
Més d'un cop al dia	2	0	1	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0
Diàriament o pràcticament diària	7	1	1	2	0	3	0	3	4	0	0	0	0
Algunes vegades a la setmana	28	2	4	12	6	4	0	9	5	8	5	1	0
Algunes vegades al mes	137	19	32	29	23	34	0	47	44	31	9	6	0
Menor freqüència	225	37	55	44	41	47	1	64	73	51	14	16	7
No sap	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
P9. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...													
Base: Total	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
Al matí	151	24	30	35	21	41	0	54	57	34	5	1	0
A la tarda	34	3	5	5	11	10	0	1	7	8	7	9	2
A la nit	8	0	2	2	1	3	0	3	0	3	0	1	1
Indiferent	197	31	54	45	35	31	1	60	61	45	16	11	4
Altres	3	1	0	1	0	1	0	1	0	2	0	0	0
No sap	7	0	2	1	2	2	0	4	2	0	0	1	0
P10. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...													
Base: Total	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
Només (o gairebé) els dies laborables	241	32	49	49	46	65	0	79	83	53	13	10	3
Només els caps de setmana	7	2	1	2	1	1	0	2	0	3	1	1	0
Indistintament	150	25	42	37	23	22	1	42	42	36	14	12	4
No sap	2	0	1	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0
P11. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?													
Base: Total	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
Només un vegada	217	33	54	43	43	43	1	60	69	53	13	15	7
2 o 3 vegades	134	19	29	32	19	35	0	44	46	29	10	5	0
4 o 5 vegades	27	3	6	10	5	3	0	10	8	5	1	3	0
Més de 5 vegades	18	3	2	4	2	7	0	7	4	4	3	0	0
No sap	4	1	2	0	1	0	0	2	0	1	1	0	0
P12. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?													
Base: Total	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
Per motius de feina	124	19	28	28	14	35	0	42	45	29	4	4	0
Per motius personals	271	40	64	59	55	52	1	81	78	63	23	19	7
No sap	5	0	1	2	1	1	0	0	4	0	1	0	0

	TOTAL	DIA DE LA SETMANA						FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Diven- dres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
P13. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?													
Base: Total	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
Sí	343	52	79	73	57	81	1	105	108	80	24	20	6
No	39	4	9	10	13	3	0	10	11	10	4	3	1
A mitges	14	3	3	4	0	4	0	6	7	1	0	0	0
No sap	4	0	2	2	0	0	0	2	1	1	0	0	0
P13_1. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL CONSIDERA QUE NO LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?													
Base: No els van solucionar la consulta	53	7	12	14	13	7	0	16	18	11	4	3	1
Em van dir que no tenien la informació	10	1	2	4	3	0	0	0	6	1	1	2	0
Em van adreçar a un número equivocat	2	0	1	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0
Em van donar una informació errònia	11	2	1	3	4	1	0	6	2	1	2	0	0
Estic esperant la resposta	4	0	0	2	1	1	0	1	3	0	0	0	0
Em van adreçar a un altre lloc	10	2	2	1	1	4	0	2	3	3	1	0	1
Inseguretat de la resposta	4	0	2	0	2	0	0	3	0	1	0	0	0
No ho sabien	7	1	2	3	1	0	0	3	2	2	0	0	0
Atenció dolenta	4	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0
Problemes tècnics	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
P14_1. TAMBÉ EN RELACIO A AQUESTA ULTIMA VEGADA... VA HAVER D'ESPERAR-SE MASSA ABANS QUE L'ATENGUÉS UNA OPERADORA													
Base: Total	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
Sí	63	9	10	19	15	10	0	19	18	16	4	6	0
No	330	49	81	68	54	77	1	102	107	75	24	15	7
No sap	7	1	2	2	1	1	0	2	2	1	0	2	0
P14_2. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?													
Base: Total	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
Sí	384	55	90	87	66	85	1	120	123	87	25	22	7
No	13	3	2	2	3	3	0	2	4	3	3	1	0
No sap	3	1	1	0	1	0	0	1	0	2	0	0	0
P14_3. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?													
Base: Total	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
Sí	396	59	92	87	70	87	1	122	125	92	28	22	7
No	4	0	1	2	0	1	0	1	2	0	0	1	0

	TOTAL	DIA DE LA SETMANA						FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Diven- dres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
P14_4. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA SEVA CONSULTA?													
Base: Total	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
Sí	382	57	92	85	64	83	1	115	121	90	28	21	7
No	16	2	1	3	6	4	0	6	6	2	0	2	0
No sap	2	0	0	1	0	1	0	2	0	0	0	0	0
P14_5. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RÀPIDAMENT?													
Base: Total	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
Sí	353	54	82	78	57	81	1	111	113	79	24	20	6
No	44	5	10	9	13	7	0	12	13	11	4	3	1
No sap	3	0	1	2	0	0	0	0	1	2	0	0	0
P15. VOSTÈ UTILITZA ALGUN O ALGUNS ALTRES SERVEIS D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?													
Base: Total	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
Sí	191	33	38	46	27	47	0	70	58	37	8	14	4
No	208	26	54	43	43	41	1	53	68	55	20	9	3
No contesta	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
P16. EM PODRIA DIR QUIN ÉS L'ALTRE SERVEI D'ATENCIÓ TELEFONICA (A PART DEL 012) QUE MÉS UTILITZA?													
Base: Total	191	33	38	46	27	47	0	70	58	37	8	14	4
010	101	12	26	25	14	24	0	40	27	21	2	9	2
11822	36	6	6	5	4	15	0	14	11	4	3	3	1
11811	4	1	0	1	1	1	0	0	1	2	1	0	0
Telefonica	10	4	2	3	0	1	0	5	1	3	0	1	0
11888	24	4	5	8	3	4	0	7	10	4	1	1	1
11818	18	3	3	8	2	2	0	5	8	3	0	2	0
Altres	11	2	3	3	3	0	0	5	5	0	1	0	0
No sap	7	3	1	1	1	1	0	2	2	2	1	0	0
No contesta	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
P17. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?													
Base: Total	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
Sí	386	58	89	83	67	88	1	118	122	88	28	23	7
No	8	0	3	3	2	0	0	3	3	2	0	0	0
No sap	6	1	1	3	1	0	0	2	2	2	0	0	0

	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
	TOTAL	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Diven- dres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
P18. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?													
Base: Total	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
Sí	366	50	89	83	61	82	1	112	118	83	25	21	7
No	32	8	4	5	9	6	0	10	9	8	3	2	0
No sap	2	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0
P19. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?													
Base: Total	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
Cada dia	243	38	55	62	36	52	0	75	74	60	16	15	3
Algunes vegades a la setmana	63	12	9	10	13	19	0	23	18	14	3	5	0
Algunes vegades al mes	13	0	5	2	2	4	0	4	4	0	3	0	2
Menor freqüència	17	4	4	3	1	5	0	3	9	3	1	1	0
Mai / quasi mai	63	5	20	12	18	7	1	17	22	15	5	2	2
No sap	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
P20. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?													
Base: Total	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
Sí	259	36	58	58	45	62	0	79	80	63	17	15	5
No	141	23	35	31	25	26	1	44	47	29	11	8	2
P21. EM SABRIA DIR EL NOM DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?													
Base: Total	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
Gencat.net / Gencat	284	49	68	64	43	60	0	85	89	72	19	15	4
Altres	5	0	2	0	2	1	0	3	0	1	0	1	0
No sap	111	10	23	25	25	27	1	35	38	19	9	7	3
P21_1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.NET. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?													
Base: No esmenta espontàniament Gencat.net	116	10	25	25	27	28	1	38	38	20	9	8	3
Sí	75	6	15	16	19	19	0	24	25	13	6	5	2
No	41	4	10	9	8	9	1	14	13	7	3	3	1
P21_2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?													
Base: Coneix Gencat.net	359	55	83	80	62	79	0	109	114	85	25	20	6
Sí	293	50	65	62	48	68	0	93	88	69	20	18	5
No	66	5	18	18	14	11	0	16	26	16	5	2	1

	TOTAL	DIA DE LA SETMANA						FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Diven- dres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
P21_3. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?													
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.net	293	50	65	62	48	68	0	93	88	69	20	18	5
Menys d'un mes	179	32	39	43	28	37	0	54	54	44	14	10	3
D'un a dos mesos	49	8	12	10	7	12	0	17	15	13	2	2	0
Tres o quatre mesos	23	4	8	3	6	2	0	5	9	4	3	2	0
Més de quatre mesos	36	5	5	4	6	16	0	16	10	6	0	3	1
NS	6	1	1	2	1	1	0	1	0	2	1	1	1
P21_3_1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN RELACIÓ A LES SEVES VISITES ANTERIORS?													
Base: Fa menys de 2 mesos que ha accedit Gencat.net	228	40	51	53	35	49	0	71	69	57	16	12	3
Sí	105	23	21	25	15	21	0	27	36	26	9	6	1
No	47	8	4	13	7	15	0	16	11	14	3	2	1
No l'havia visitat abans	15	1	6	1	4	3	0	5	4	5	0	0	1
NS	61	8	20	14	9	10	0	23	18	12	4	4	0
P21_4. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 COM VALORA LA PÀGINA WEB GENCAT.NET (essent 10 una molt bona valoració i 0 una molt mala valoració)													
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.net	293	50	65	62	48	68	0	93	88	69	20	18	5
Base:	274	48	60	60	43	63	0	88	83	64	19	16	4
Mitjana:	7.14	7.21	7.10	7.37	6.91	7.08	.00	7.19	7.18	7.02	6.79	7.50	7.50
Desv.Típica:	1.47	1.47	1.62	1.37	1.57	1.35	.00	1.48	1.27	1.79	1.03	1.37	1.50
0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
2	2	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0
3	3	1	0	0	1	1	0	2	1	0	0	0	0
4	3	1	1	1	0	0	0	0	1	2	0	0	0
5	27	5	3	6	4	9	0	9	7	7	2	2	0
6	37	5	9	6	9	8	0	10	11	7	6	1	2
7	75	12	16	17	12	18	0	21	26	19	5	4	0
8	96	19	23	22	12	20	0	35	29	19	6	7	0
9	18	2	5	3	2	6	0	7	6	3	0	0	2
10	12	3	1	5	2	1	0	3	2	5	0	2	0
NS	19	2	5	2	5	5	0	5	5	5	1	2	1

	TOTAL	DIA DE LA SETMANA						FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Diven- dres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
SEXE BASE DADES													
Base: Total	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
Home	135	22	27	37	21	28	0	39	48	27	9	9	3
Dona	265	37	66	52	49	60	1	84	79	65	19	14	4
EDAT													
Base: Total	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
Fins 25 anys	43	7	12	8	7	9	0	14	10	11	6	1	1
De 25 a 34 anys	144	19	33	31	31	30	0	37	46	40	12	8	1
De 35 a 44 anys	100	19	13	23	19	26	0	33	34	19	6	6	2
De 45 a 54 anys	55	8	18	15	4	10	0	18	16	13	3	4	1
De 55 a 64 anys	34	5	9	5	4	11	0	12	12	6	1	2	1
Més de 64 anys	24	1	8	7	5	2	1	9	9	3	0	2	1
P24. ON VA NÉIXER VOSTÈ?													
Base: Total	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
Catalunya	339	52	76	78	58	74	1	110	108	75	24	17	5
Resta d'Espanya	17	3	4	5	4	1	0	3	4	8	1	1	0
Estranger	44	4	13	6	8	13	0	10	15	9	3	5	2
P25. QUINA LLENGUA FA SERVIR VOSTÈ DE FORMA HABITUAL?													
Base: Total	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
Català	251	40	57	59	43	51	1	74	83	61	17	12	4
Castellà	96	13	24	17	18	24	0	29	30	18	7	9	3
Ambdues per igual	53	6	12	13	9	13	0	20	14	13	4	2	0
P26. PODRIA DIR-ME A QUIN LLOC VAN NÉIXER ELS SEUS PARES?													
Base: Total	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
Tots dos a Catalunya	176	26	43	42	29	36	0	56	51	45	14	8	2
Tots dos fora de Catalunya	140	16	36	28	25	35	0	47	39	28	10	13	3
Un d'ells nascut a Catalunya i l'altre fora	84	17	14	19	16	17	1	20	37	19	4	2	2

	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
	TOTAL	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Diven- dres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
P27. EM PODRIA DIR QUIN ÉS EL SEU NIVELL D'ESTUDIS?													
Base: Total	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
Sense estudis	5	0	1	4	0	0	0	1	1	3	0	0	0
Acabats als 14/15 anys	52	9	14	11	9	9	0	14	17	9	3	5	4
Acabats als 16/19 anys	148	20	38	28	28	33	1	50	40	34	12	9	3
Universitaris	194	30	39	46	33	46	0	58	68	46	13	9	0
No contesta	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
P28. EM PODRIA DIR QUINA ACTIVITAT PROFESSIONAL DESENVOLUPA?													
Base: Total	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
Pagès petita explotació	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Pagès gran explotació	2	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0
Autònom o empresari (5 empleats o menys)	29	3	3	11	6	6	0	9	7	8	1	4	0
Empresari (6 empleats o més)	2	1	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0
Professionals	51	7	9	14	10	11	0	19	16	10	3	3	0
Membre de direcció (5 subordinats o menys)	9	0	2	1	1	5	0	3	5	1	0	0	0
Membre de direcció (6 subordinats o més)	2	0	1	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0
Càrrecs intermitjos	31	3	6	5	8	9	0	6	11	7	4	3	0
Altres empleats treball d'oficina	124	23	32	22	12	35	0	40	38	32	6	5	3
Altres empleats treball fora oficina i obrers qualificats	76	13	20	17	13	12	1	21	26	17	5	6	1
Treballadors manuals no qualificats	5	1	1	2	0	1	0	2	2	0	1	0	0
Jubilats, pensionistes	18	1	4	7	4	2	0	8	6	2	0	1	1
Aturats	10	1	1	2	5	1	0	2	1	4	2	1	0
Mestresses de casa	21	4	7	4	3	3	0	6	8	6	0	0	1
Estudiants	11	2	3	2	3	1	0	4	3	2	1	0	1
Altres	4	0	1	1	1	1	0	1	0	2	1	0	0
No contesta	4	0	2	0	2	0	0	0	1	0	3	0	0
P29. EM PODRIA DIR QUIN ÉS EL NIVELL D'ESTUDIS DE LA PERSONA AMB MÉS INGRESSOS?													
Base: Total	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
Sense estudis	7	0	0	3	3	1	0	3	1	0	1	2	0
Acabats als 14/15 anys	62	9	17	16	8	12	0	17	20	14	3	5	3
Acabats als 16/19 anys	138	20	39	24	25	29	1	44	38	34	12	8	2
Universitaris	183	29	36	42	32	44	0	57	63	44	9	8	2
Altres	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
No sap	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
No contesta	8	1	1	4	2	0	0	1	5	0	2	0	0

	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
	TOTAL	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Diven- dres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
P30. EM PODRIA DIR QUINA ACTIVITAT PROFESSIONAL DESENVOLUPA LA PERSONA QUE APORTA MÉS INGRESSOS A LA LLAR?													
Base: Total	395	59	92	89	67	87	1	120	125	92	28	23	7
Pagès petita explotació	4	0	1	2	1	0	0	1	2	0	1	0	0
Pagès gran explotació	3	0	1	1	1	0	0	0	1	2	0	0	0
Autònom o empresari (5 empleats o menys)	31	2	8	6	9	6	0	11	5	11	1	2	1
Empresari (6 empleats o més)	11	2	1	3	2	3	0	5	2	3	0	1	0
Professionals	59	10	9	11	11	18	0	19	20	14	3	3	0
Membre de direcció (5 subordinats o menys)	14	2	2	6	2	2	0	2	7	3	0	1	1
Membre de direcció (6 subordinats o més)	8	1	2	4	0	1	0	1	4	2	0	1	0
Càrrecs intermitjos	34	5	10	4	5	10	0	11	11	9	2	1	0
Altres empleats treball d'oficina	102	18	29	22	7	26	0	39	27	22	9	4	1
Altres empleats treball fora oficina i obrers qualificats	103	17	23	22	23	18	0	27	36	24	5	8	3
Treballadors manuals no qualificats	8	0	3	2	2	1	0	0	2	2	2	1	1
Altres (Especificar)	8	1	1	3	1	1	1	2	4	0	1	1	0
No contesta	10	1	2	3	3	1	0	2	4	0	4	0	0

	TOTAL	DIA DE LA SETMANA						FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
COMARCA DE RESIDÈNCIA													
Base: Total	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
Alt Camp	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Alt Empordà	5	3	1	0	1	0	0	0	3	1	1	0	0
Alt Penedès	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Alt Urgell	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Anoia	5	0	1	1	2	1	0	1	1	3	0	0	0
Bages	5	0	0	2	2	1	0	1	0	3	0	1	0
Baix Camp	5	1	0	1	2	1	0	0	1	2	2	0	0
Baix Ebre	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Baix Empordà	2	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	1	0
Baix Llobregat	37	6	10	8	4	9	0	11	12	9	3	1	1
Baix Penedès	4	3	0	0	0	1	0	0	2	1	0	1	0
Barcelonès	34	5	7	6	8	8	0	13	9	4	5	3	0
Berguedà	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Cerdanya	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0
Conca de Barberà	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Garraf	5	1	1	2	0	1	0	3	0	2	0	0	0
Garrigues	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Gironès	9	1	2	0	5	1	0	2	2	2	2	0	1
Maresme	24	2	12	6	2	2	0	3	13	7	0	1	0
Montsià	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Osona	3	1	0	2	0	0	0	0	0	3	0	0	0
Pla d'Urgell	3	0	1	0	1	1	0	2	0	1	0	0	0
Ripollès	2	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0
Segrià	4	0	0	2	2	0	0	0	3	1	0	0	0
Selva	7	1	0	2	3	1	0	0	1	3	3	0	0
Tarragonès	3	1	0	1	0	1	0	0	1	2	0	0	0
Terra Alta	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Urgell	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Vallès Occidental	32	6	4	9	3	10	0	13	10	6	1	1	1
Vallès Oriental	14	5	2	2	2	3	0	2	4	7	0	1	0
Barcelona ciutat	184	19	49	44	25	46	1	71	59	31	7	12	4
Fora de Catalunya	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0
REGIÓ DE RESIDÈNCIA													
Base: Total	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	147	25	37	33	19	33	0	46	48	35	9	7	2
Comarques gironines	25	5	3	2	12	3	0	2	8	6	7	1	1
Camp de Tarragona	14	6	0	2	3	3	0	0	4	6	3	1	0
Terres de l'Ebre	3	1	1	0	1	0	0	0	2	1	0	0	0
Àmbit de Ponent	9	1	2	2	3	1	0	2	4	3	0	0	0
Comarques centrals	14	1	1	6	4	2	0	2	2	9	0	1	0
Alt Pirineu i Aran	2	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0
Barcelona ciutat	184	19	49	44	25	46	1	71	59	31	7	12	4
Fora de Catalunya	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0

	TOTAL	DIA DE LA SETMANA						FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
P32. I EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL VIU VOSTÈ?													
Base: Viuen a Barcelona ciutat	184	19	49	44	25	46	1	71	59	31	7	12	4
Ciutat Vella	11	1	3	4	2	1	0	3	3	3	2	0	0
Eixample	45	3	15	4	8	14	1	17	15	8	2	2	1
Sants-Montjuïc	22	1	6	9	2	4	0	6	8	4	0	4	0
Les Corts	10	2	0	3	2	3	0	4	4	2	0	0	0
Sarrià-Sant Gervasi	17	3	6	6	1	1	0	7	6	3	0	1	0
Gràcia	20	3	2	7	3	5	0	8	8	3	1	0	0
Horta	11	0	3	1	3	4	0	6	2	1	1	1	0
Nou Barris	14	0	5	4	1	4	0	3	4	3	0	2	2
Sant Andreu	11	2	3	2	0	4	0	5	3	2	1	0	0
Sant Martí	21	3	6	4	2	6	0	11	5	2	0	2	1
No contesta	2	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0
DIA DE LA SETMANA													
Base: Total	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
Dilluns	59	59	0	0	0	0	0	11	25	20	2	1	0
Dimarts	93	0	93	0	0	0	0	30	27	22	5	5	4
Dimecres	89	0	0	89	0	0	0	24	38	23	0	4	0
Dijous	70	0	0	0	70	0	0	14	14	11	17	11	3
Divendres	88	0	0	0	0	88	0	44	22	16	4	2	0
Dissabte	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
FRANJA HORÀRIA													
Base: Total	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
De 8 a 11	123	11	30	24	14	44	0	123	0	0	0	0	0
De 11 a 13	127	25	27	38	14	22	1	0	127	0	0	0	0
De 13 a 16	92	20	22	23	11	16	0	0	0	92	0	0	0
De 16 a 19	28	2	5	0	17	4	0	0	0	0	28	0	0
De 19 a 22	23	1	5	4	11	2	0	0	0	0	0	23	0
De 22 a 1	7	0	4	0	3	0	0	0	0	0	0	0	7
CODI PROVÍNCIA													
Base: Total	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
Barcelona	351	45	89	83	51	82	1	119	110	77	19	20	6
Girona	26	5	2	2	13	4	0	4	8	5	6	2	1
Lleida	7	2	1	2	2	0	0	0	4	3	0	0	0
Tarragona	11	6	1	1	1	2	0	0	5	5	0	1	0
Altres	5	1	0	1	3	0	0	0	0	2	3	0	0

	TOTAL	DIA DE LA SETMANA						FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Diven- dres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
NIVELL D'ESTUDIS													
Base: Total	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
Baix	57	9	15	15	9	9	0	15	18	12	3	5	4
Mitjà	148	20	38	28	28	33	1	50	40	34	12	9	3
Alt	194	30	39	46	33	46	0	58	68	46	13	9	0
NC	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
ESTATUS SOCIOECONÒMIC													
Base: Total	400	59	93	89	70	88	1	123	127	92	28	23	7
Alt/ Mig-Alt	171	28	36	39	26	42	0	55	58	43	7	8	0
Mig	153	23	39	32	27	32	0	48	42	41	9	8	5
Mig- Baix/Baix	76	8	18	18	17	14	1	20	27	8	12	7	2



Regió de residència

TOTAL	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									
	Barcelona ciutat	Àmbit Me- tropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	Fora de Catalunya	
TOTAL	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
P1. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?										
Base: Total	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
Menys de tres mesos	30	16	8	2	1	0	1	0	0	2
Entre 3 i 6 mesos	19	9	9	1	0	0	0	0	0	0
Entre 6 i 12 mesos	27	10	10	5	1	0	0	1	0	0
Entre 1 i 2 anys	88	31	45	1	5	0	1	5	0	0
Mes de 2 anys	233	115	75	16	7	3	7	8	2	0
No sap	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJÀ?										
Base: Total	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
Familiar o amic	94	50	30	6	2	0	2	3	1	0
Internet	18	7	6	1	1	0	1	0	0	2
Per la televisió	141	58	53	11	5	2	3	8	1	0
Per la ràdio	15	3	9	1	1	0	0	1	0	0
A la premsa	40	20	14	2	3	0	1	0	0	0
Revista de la Generalitat	11	7	2	1	1	0	0	0	0	0
Pàgines grogues	9	5	3	0	0	0	1	0	0	0
Algun altre servei telefònic	12	5	6	0	1	0	0	0	0	0
A la feina	16	8	5	2	0	0	0	1	0	0
Altres respostes	8	2	4	0	0	0	1	1	0	0
No sap	36	19	15	1	0	1	0	0	0	0
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?										
Base: Total	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
Molt satisfet	143	60	56	12	3	0	3	7	2	0
Bastant satisfet	223	107	78	13	11	2	4	6	0	2
Regular / Normal	19	9	9	0	0	0	1	0	0	0
Poc satisfet	12	7	2	0	0	1	1	1	0	0
Gens satisfet	3	1	2	0	0	0	0	0	0	0

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									
	TOTAL	Barcelona ciutat	Àmbit Me- tropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	Fora de Catalunya
TOTAL	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
P4. CONCRETAMENT EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI DEL 012.(on 0 significa gens satisfet i 10 molt satisfet)										
Base: Total	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
Base:	398	184	147	25	13	2	9	14	2	2
Mitjana:	8.12	8.02	8.16	8.52	8.31	8.00	7.56	8.71	8.50	7.50
Desv.Típica:	1.46	1.43	1.49	.92	1.07	.00	3.02	.80	1.50	.50
0	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0
1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
2	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0
3	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0
4	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0
5	6	3	2	0	0	0	1	0	0	0
6	16	6	9	1	0	0	0	0	0	0
7	60	29	24	1	4	0	0	0	1	1
8	161	84	52	10	3	2	2	7	0	1
9	80	33	26	10	4	0	3	4	0	0
10	66	24	31	3	2	0	2	3	1	0
NS	2	0	0	0	1	1	0	0	0	0
P5A. PER DONAR UN BON SERVEI, PER VOSTÈ QUIN ÉS L'ASPECTE MÉS IMPORTANT D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?										
Base: Total	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
Rapidesa	115	60	35	7	4	1	4	3	1	0
Amabilitat	51	23	19	4	0	1	0	3	1	0
Atenció (personal, al client)	33	10	16	2	2	0	2	1	0	0
Bona informació	88	43	34	4	3	0	2	2	0	0
Resoldre, donar solucions	44	19	16	2	3	0	1	2	0	1
Eficàcia / Eficiència	23	13	9	1	0	0	0	0	0	0
Professionalitat	6	2	2	0	1	0	0	0	0	1
Llenguatge clar i concís	8	1	4	1	0	1	0	1	0	0
Interès per resoldre la consulta	9	2	5	2	0	0	0	0	0	0
Preu de trucada (barat, gratuït)	8	5	2	0	0	0	0	1	0	0
Altres	6	3	0	2	0	0	0	1	0	0
No sap	9	3	5	0	1	0	0	0	0	0

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									
	TOTAL	Barcelona ciutat	Àmbit Me- tropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	Fora de Catalunya
TOTAL	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
P5B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?										
Base: Ha esmentat un primer aspecte	390	180	142	25	13	3	9	14	2	2
Rapidesa	41	20	15	5	0	0	0	1	0	0
Amabilitat	42	15	17	3	3	0	2	2	0	0
Atenció (personal, al client)	38	14	16	1	4	1	1	1	0	0
Bona informació	49	27	16	3	1	1	0	1	0	0
Resoldre, donar solucions	46	17	22	3	1	0	0	3	0	0
Eficàcia / Eficiència	32	16	10	2	0	1	1	1	1	0
Professionalitat	7	2	4	0	1	0	0	0	0	0
Llenguatge clar i concís	14	9	3	0	1	0	1	0	0	0
Interès per resoldre la consulta	11	7	2	1	0	0	1	0	0	0
Preu de trucada (barat, gratuït)	5	2	2	0	0	0	0	1	0	0
Altres	6	3	1	1	0	0	0	0	1	0
Cap més	99	48	34	6	2	0	3	4	0	2
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?										
Base: Total	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
Rapidesa	156	80	50	12	4	1	4	4	1	0
Amabilitat	93	38	36	7	3	1	2	5	1	0
Atenció (personal, al client)	71	24	32	3	6	1	3	2	0	0
Bona informació	137	70	50	7	4	1	2	3	0	0
Resoldre, donar solucions	90	36	38	5	4	0	1	5	0	1
Eficàcia / Eficiència	55	29	19	3	0	1	1	1	1	0
Professionalitat	13	4	6	0	2	0	0	0	0	1
Llenguatge clar i concís	22	10	7	1	1	1	1	1	0	0
Interès per resoldre la consulta	20	9	7	3	0	0	1	0	0	0
Preu trucada (barat, gratuït)	13	7	4	0	0	0	0	2	0	0
Altres	12	6	1	3	0	0	0	1	1	0
No sap	9	3	5	0	1	0	0	0	0	0

REGIÓ DE RESIDÈNCIA										
TOTAL	Barcelona ciutat	Àmbit Me- tropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Pirineu i Aran	Alt Fora de Catalunya	
TOTAL	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
P6. EN UNA ESCALA DE 0 A 10, VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL 012 EN RELACIÓ ALS SEGÜENTS ASPECTES DEL SERVEI (Essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet) RAPIDESA										
Base: Total	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
Base:	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
Mitjana:	8.05	8.01	8.07	8.28	7.93	7.33	7.33	8.36	9.00	8.50
Desv.Típica:	1.60	1.53	1.56	1.81	1.44	.94	2.98	1.39	1.00	.50
0	3	1	1	0	0	0	1	0	0	0
2	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0
4	3	1	1	1	0	0	0	0	0	0
5	14	4	5	2	1	0	1	1	0	0
6	28	16	8	2	1	1	0	0	0	0
7	76	42	25	2	4	0	1	2	0	0
8	110	46	49	2	2	2	2	5	1	1
9	88	40	30	9	4	0	2	2	0	1
10	76	33	27	7	2	0	2	4	1	0
P6. VALORI DE 0 A 10 EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB L'AMABILITAT										
Base: Total	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
Base:	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
Mitjana:	8.79	8.73	8.80	9.20	8.71	8.33	8.00	9.43	9.50	8.00
Desv.Típica:	1.29	1.21	1.25	.91	1.28	1.25	3.23	.62	.50	.00
0	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0
1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
5	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
6	5	1	3	0	1	0	0	0	0	0
7	35	18	13	1	2	1	0	0	0	0
8	111	60	39	5	2	1	1	1	0	2
9	103	45	39	7	4	0	1	6	1	0
10	142	59	52	12	5	1	5	7	1	0

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									
	TOTAL	Barcelona ciutat	Àmbit Me- tropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	Fora de Catalunya
TOTAL	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
P6. VALORI DE 0 A 10 EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB LA PROFESSIONALITAT										
Base: Total	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
Base:	398	183	146	25	14	3	9	14	2	2
Mitjana:	8.37	8.36	8.35	8.76	8.29	7.33	7.67	8.86	9.00	8.00
Desv.Típica:	1.41	1.38	1.34	.97	1.58	.47	3.09	.74	1.00	2.00
0	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0
1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
4	3	2	0	0	1	0	0	0	0	0
5	5	2	2	0	0	0	1	0	0	0
6	14	6	7	0	0	0	0	0	0	1
7	52	24	21	3	2	2	0	0	0	0
8	135	67	48	6	5	1	2	5	1	0
9	94	39	35	10	2	0	2	6	0	0
10	92	42	32	6	4	0	3	3	1	1
NS	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0
P6. VALORI DE 0 A 10 EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB L'ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA										
Base: Total	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
Base:	397	182	146	25	14	3	9	14	2	2
Mitjana:	8.18	8.09	8.24	8.68	8.00	6.33	7.56	8.57	8.50	9.00
Desv.Típica:	1.73	1.74	1.67	1.41	1.69	1.25	2.99	1.29	1.50	1.00
0	5	3	1	0	0	0	1	0	0	0
2	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0
3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
4	3	0	2	0	1	0	0	0	0	0
5	10	4	4	0	0	1	1	0	0	0
6	33	15	10	4	2	1	0	1	0	0
7	45	22	19	0	1	0	0	2	1	0
8	109	54	39	5	4	1	1	4	0	1
9	98	49	32	7	3	0	5	2	0	0
10	91	33	38	9	3	0	1	5	1	1
NS	3	2	1	0	0	0	0	0	0	0

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									
	TOTAL	Barcelona ciutat	Àmbit Me- tropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	Fora de Catalunya
TOTAL	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
P6. VALORI DE 0 A 10 EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL LENGUATJE CLAR I CONCÍS										
Base: Total	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
Base:	398	182	147	25	14	3	9	14	2	2
Mitjana:	8.58	8.56	8.54	9.04	8.93	8.00	7.11	8.93	9.50	8.00
Desv.Típica:	1.27	1.21	1.18	1.02	1.10	.00	3.07	.88	.50	.00
0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
5	8	4	2	0	0	0	2	0	0	0
6	14	8	5	1	0	0	0	0	0	0
7	35	15	17	0	2	0	0	1	0	0
8	127	58	50	6	3	3	2	3	0	2
9	102	49	33	8	3	0	2	6	1	0
10	111	48	40	10	6	0	2	4	1	0
NS	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0
P6. VALORI DE 0 A 10 EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB L'INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA										
Base: Total	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
Base:	397	184	146	24	14	2	9	14	2	2
Mitjana:	8.40	8.31	8.44	8.79	8.71	6.50	7.56	8.71	10.00	8.00
Desv.Típica:	1.44	1.44	1.39	.93	1.28	.50	3.02	.88	.00	.00
0	3	1	1	0	0	0	1	0	0	0
3	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0
4	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
5	5	2	2	0	0	0	1	0	0	0
6	13	9	2	0	1	1	0	0	0	0
7	52	24	22	2	2	1	0	1	0	0
8	128	63	47	7	2	0	2	5	0	2
9	98	43	34	9	4	0	3	5	0	0
10	95	40	37	6	5	0	2	3	2	0
NS	3	0	1	1	0	1	0	0	0	0

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									
	TOTAL	Barcelona ciutat	Àmbit Me- tropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	Fora de Catalunya
TOTAL	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
P7-A. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ÉS EL MÉS IMPORTANT?										
Base: Total	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
Rapidesa	87	39	29	6	4	1	2	5	0	1
Amabilitat	59	30	20	5	1	0	2	1	0	0
Professionalitat	58	19	27	3	3	1	0	3	1	1
Adequació de la resposta	107	64	32	5	5	0	1	0	0	0
Llenguatge clar i concís	10	3	6	0	0	0	1	0	0	0
Interès per resoldre la consulta	71	27	30	4	1	1	3	4	1	0
Tot és important	4	1	2	1	0	0	0	0	0	0
Altres respostes	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
No sap	3	1	1	1	0	0	0	0	0	0
P7B. I EL SEGON ASPECTE MES IMPORTANT?										
Base: Ha esmentat un primer aspecte	393	182	144	23	14	3	9	14	2	2
Rapidesa	103	54	35	3	3	2	1	4	1	0
Amabilitat	103	42	39	7	6	1	3	2	1	2
Professionalitat	55	26	18	5	2	0	3	1	0	0
Adequació de la resposta	54	21	23	4	0	0	1	5	0	0
Llenguatge clar i concís	26	11	12	2	0	0	1	0	0	0
Interès per resoldre la consulta	45	25	14	2	3	0	0	1	0	0
Altres respostes	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Cap més	6	3	2	0	0	0	0	1	0	0
P7. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS										
Base: Total	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
Rapidesa	190	93	64	9	7	3	3	9	1	1
Amabilitat	162	72	59	12	7	1	5	3	1	2
Professionalitat	113	45	45	8	5	1	3	4	1	1
Adequació de la resposta	161	85	55	9	5	0	2	5	0	0
Llenguatge clar i concís	36	14	18	2	0	0	2	0	0	0
Interès per resoldre la consulta	116	52	44	6	4	1	3	5	1	0
Tot és important	4	1	2	1	0	0	0	0	0	0
Altres	2	0	1	0	0	0	0	1	0	0
No sap	3	1	1	1	0	0	0	0	0	0

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									
	TOTAL	Barcelona ciutat	Àmbit Me- tropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	Fora de Catalunya
TOTAL	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
P8. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012:										
Base: Total	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
Més d'un cop al dia	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Diàriament o pràcticament diària	7	4	2	1	0	0	0	0	0	0
Algunes vegades a la setmana	28	13	10	1	1	0	2	1	0	0
Algunes vegades al mes	137	69	53	4	1	1	2	7	0	0
Menor freqüència	225	95	82	19	12	2	5	6	2	2
No sap	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
P9. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...										
Base: Total	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
Al matí	151	67	56	11	6	1	5	4	0	1
A la tarda	34	17	13	1	2	0	0	1	0	0
A la nit	8	3	5	0	0	0	0	0	0	0
Indiferent	197	91	71	13	6	2	4	8	1	1
Altres	3	1	1	0	0	0	0	1	0	0
No sap	7	5	1	0	0	0	0	0	1	0
P10. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...										
Base: Total	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
Només (o gairebé) els dies laborables	241	118	86	15	4	1	7	8	1	1
Només els caps de setmana	7	2	3	0	1	0	0	0	1	0
Indistintament	150	63	58	10	8	2	2	6	0	1
No sap	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0
P11. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?										
Base: Total	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
Només un vegada	217	93	81	15	10	2	4	9	1	2
2 o 3 vegades	134	62	50	8	4	1	4	4	1	0
4 o 5 vegades	27	16	8	1	0	0	1	1	0	0
Més de 5 vegades	18	10	7	1	0	0	0	0	0	0
No sap	4	3	1	0	0	0	0	0	0	0
P12. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?										
Base: Total	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
Per motius de feina	124	61	46	6	2	0	1	6	1	1
Per motius personals	271	121	99	18	12	3	8	8	1	1
No sap	5	2	2	1	0	0	0	0	0	0

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									
	TOTAL	Barcelona ciutat	Àmbit Me- tropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	Fora de Catalunya
TOTAL	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
P13. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?										
Base: Total	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
Sí	343	153	130	23	13	2	7	11	2	2
No	39	22	10	2	1	0	2	2	0	0
A mitges	14	7	5	0	0	1	0	1	0	0
No sap	4	2	2	0	0	0	0	0	0	0
P13_1. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL CONSIDERA QUE NO LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?										
Base: No els van solucionar la consulta	53	29	15	2	1	1	2	3	0	0
Em van dir que no tenien la informació	10	5	4	0	0	0	0	1	0	0
Em van adreçar a un número equivocat	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Em van donar una informació errònia	11	6	2	1	0	1	0	1	0	0
Estic esperant la resposta	4	1	2	0	0	0	1	0	0	0
Em van adreçar a un altre lloc	10	8	2	0	0	0	0	0	0	0
Inseguretat de la resposta	4	3	1	0	0	0	0	0	0	0
No ho sabien	7	3	3	1	0	0	0	0	0	0
Atenció dolenta	4	1	1	0	1	0	1	0	0	0
Problemes tècnics	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
P14_1. TAMBÉ EN RELACIO A AQUESTA ULTIMA VEGADA... VA HAVER D'ESPERAR-SE MASSA ABANS QUE L'ATENGUÉS UNA OPERADORA										
Base: Total	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
Sí	63	31	22	3	1	1	3	2	0	0
No	330	149	123	22	12	2	6	12	2	2
No sap	7	4	2	0	1	0	0	0	0	0
P14_2. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?										
Base: Total	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
Sí	384	179	141	23	14	3	8	13	2	1
No	13	4	6	1	0	0	1	0	0	1
No sap	3	1	0	1	0	0	0	1	0	0
P14_3. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?										
Base: Total	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
Sí	396	183	146	25	13	3	8	14	2	2
No	4	1	1	0	1	0	1	0	0	0

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									
	TOTAL	Barcelona ciutat	Àmbit Me- tropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	Fora de Catalunya
TOTAL	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
P14_4. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA SEVA CONSULTA?										
Base: Total	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
Sí	382	174	141	25	13	3	8	14	2	2
No	16	9	5	0	1	0	1	0	0	0
No sap	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0
P14_5. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RÀPIDAMENT?										
Base: Total	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
Sí	353	162	133	21	12	2	8	11	2	2
No	44	20	13	4	2	1	1	3	0	0
No sap	3	2	1	0	0	0	0	0	0	0
P15. VOSTÈ UTILITZA ALGUN O ALGUNS ALTRES SERVEIS D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?										
Base: Total	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
Sí	191	111	63	6	4	0	1	4	1	1
No	208	72	84	19	10	3	8	10	1	1
No contesta	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
P16. EM PODRIA DIR QUIN ÉS L'ALTRE SERVEI D'ATENCIÓ TELEFONICA (A PART DEL 012) QUE MÉS UTILITZA?										
Base: Total	191	111	63	6	4	0	1	4	1	1
010	101	73	25	0	2	0	0	1	0	0
11822	36	19	12	2	2	0	0	1	0	0
11811	4	1	3	0	0	0	0	0	0	0
Telefonica	10	5	4	0	0	0	0	1	0	0
11888	24	9	11	2	0	0	0	1	1	0
11818	18	8	8	1	0	0	0	1	0	0
Altres	11	6	3	0	0	0	1	0	0	1
No sap	7	0	6	1	0	0	0	0	0	0
No contesta	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
P17. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?										
Base: Total	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
Sí	386	178	143	23	14	3	8	13	2	2
No	8	4	2	0	0	0	1	1	0	0
No sap	6	2	2	2	0	0	0	0	0	0

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									
	TOTAL	Barcelona ciutat	Àmbit Me- tropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	Fora de Catalunya
TOTAL	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
P18. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?										
Base: Total	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
Sí	366	168	138	23	12	2	7	12	2	2
No	32	14	9	2	2	1	2	2	0	0
No sap	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0
P19. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?										
Base: Total	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
Cada dia	243	116	86	15	7	2	5	10	0	2
Algunes vegades a la setmana	63	26	28	4	4	0	0	0	1	0
Algunes vegades al mes	13	7	5	1	0	0	0	0	0	0
Menor freqüència	17	4	7	2	1	0	2	1	0	0
Mai / quasi mai	63	30	21	3	2	1	2	3	1	0
No sap	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
P20. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?										
Base: Total	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
Sí	259	123	89	15	10	2	6	12	1	1
No	141	61	58	10	4	1	3	2	1	1
P21. EM SABRIA DIR EL NOM DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?										
Base: Total	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
Gencat.net / Gencat	284	134	102	21	9	2	5	9	1	1
Altres	5	3	2	0	0	0	0	0	0	0
No sap	111	47	43	4	5	1	4	5	1	1
P21_1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.NET. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?										
Base: No esmenta espontàniament Gencat.net	116	50	45	4	5	1	4	5	1	1
Sí	75	29	31	4	1	1	4	5	0	0
No	41	21	14	0	4	0	0	0	1	1
P21_2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?										
Base: Coneix Gencat.net	359	163	133	25	10	3	9	14	1	1
Sí	293	138	108	20	8	2	5	10	1	1
No	66	25	25	5	2	1	4	4	0	0

REGIÓ DE RESIDÈNCIA										
TOTAL	Barcelona ciutat	Àmbit Me- tropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Pirineu i Aran	Alt Fora de Catalunya	
TOTAL	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
P21_3. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?										
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.net	293	138	108	20	8	2	5	10	1	1
Menys d'un mes	179	87	63	12	3	1	4	8	0	1
D'un a dos mesos	49	25	15	5	1	1	1	1	0	0
Tres o quatre mesos	23	11	8	2	1	0	0	0	1	0
Més de quatre mesos	36	13	18	1	3	0	0	1	0	0
NS	6	2	4	0	0	0	0	0	0	0
P21_3_1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN RELACIÓ A LES SEVES VISITES ANTERIORS?										
Base: Fa menys de 2 mesos que ha accedit Gencat.net	228	112	78	17	4	2	5	9	0	1
Sí	105	48	38	10	1	1	2	4	0	1
No	47	23	16	2	2	0	1	3	0	0
No l'havia visitat abans	15	8	4	1	0	0	2	0	0	0
NS	61	33	20	4	1	1	0	2	0	0
P21_4. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 COM VALORA LA PÀGINA WEB GENCAT.NET (essent 10 una molt bona valoració i 0 una molt mala valoració)										
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.net	293	138	108	20	8	2	5	10	1	1
Base:	274	131	97	20	8	2	5	9	1	1
Mitjana:	7.14	7.14	7.19	7.70	6.25	8.00	5.60	7.00	8.00	6.00
Desv.Típica:	1.47	1.44	1.39	1.22	1.20	.00	3.01	1.56	.00	.00
0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0
3	3	1	2	0	0	0	0	0	0	0
4	3	1	1	0	1	0	0	0	0	0
5	27	12	11	0	1	0	1	2	0	0
6	37	20	9	3	2	0	0	2	0	1
7	75	36	28	6	3	0	1	1	0	0
8	96	44	35	8	1	2	2	3	1	0
9	18	10	8	0	0	0	0	0	0	0
10	12	5	3	3	0	0	0	1	0	0
NS	19	7	11	0	0	0	0	1	0	0

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									
	TOTAL	Barcelona ciutat	Àmbit Me- tropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	Fora de Catalunya
TOTAL	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
SEXE BASE DADES										
Base: Total	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
Home	135	65	51	4	5	1	2	3	2	2
Dona	265	119	96	21	9	2	7	11	0	0
EDAT										
Base: Total	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
Fins 25 anys	43	19	18	5	0	0	0	1	0	0
De 25 a 34 anys	144	62	53	8	7	1	3	9	0	1
De 35 a 44 anys	100	41	42	8	2	2	2	1	1	1
De 45 a 54 anys	55	24	19	3	3	0	3	2	1	0
De 55 a 64 anys	34	22	8	1	2	0	0	1	0	0
Més de 64 anys	24	16	7	0	0	0	1	0	0	0
P24. ON VA NÉIXER VOSTÈ?										
Base: Total	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
Catalunya	339	157	126	18	13	2	9	12	2	0
Resta d'Espanya	17	7	6	2	0	1	0	1	0	0
Estranger	44	20	15	5	1	0	0	1	0	2
P25. QUINA LLENGUA FA SERVIR VOSTÈ DE FORMA HABITUAL?										
Base: Total	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
Català	251	112	85	21	11	2	7	11	2	0
Castellà	96	42	44	2	2	0	2	2	0	2
Ambdues per igual	53	30	18	2	1	1	0	1	0	0
P26. PODRIA DIR-ME A QUIN LLOC VAN NÉIXER ELS SEUS PARES?										
Base: Total	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
Tots dos a Catalunya	176	82	57	15	10	0	4	6	2	0
Tots dos fora de Catalunya	140	61	59	7	3	1	4	3	0	2
Un d'ells nascut a Catalunya i l'altre fora	84	41	31	3	1	2	1	5	0	0

TOTAL	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									
	Barcelona ciutat	Àmbit Me- tropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	Fora de Catalunya	
TOTAL	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
P27. EM PODRIA DIR QUIN ÉS EL SEU NIVELL D'ESTUDIS?										
Base: Total	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
Sense estudis	5	1	3	0	0	0	0	1	0	0
Acabats als 14/15 anys	52	22	16	6	1	1	3	3	0	0
Acabats als 16/19 anys	148	59	69	7	6	0	2	2	2	1
Universitaris	194	101	59	12	7	2	4	8	0	1
No contesta	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
P28. EM PODRIA DIR QUINA ACTIVITAT PROFESSIONAL DESENVOLUPA?										
Base: Total	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
Pagès petita explotació	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Pagès gran explotació	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0
Autònom o empresari (5 empleats o menys)	29	14	10	1	1	0	0	1	2	0
Empresari (6 empleats o més)	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Professionals	51	29	15	1	1	1	1	2	0	1
Membre de direcció (5 subordinats o menys)	9	5	4	0	0	0	0	0	0	0
Membre de direcció (6 subordinats o més)	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Càrrecs intermitjos	31	15	8	3	2	1	1	1	0	0
Altres empleats treball d'oficina	124	53	52	8	4	0	1	5	0	1
Altres empleats treball fora oficina i obrers qualificats	76	28	31	6	3	0	4	4	0	0
Treballadors manuals no qualificats	5	2	3	0	0	0	0	0	0	0
Jubilats, pensionistes	18	13	5	0	0	0	0	0	0	0
Aturats	10	3	4	1	1	0	0	1	0	0
Mestresses de casa	21	10	7	0	1	1	2	0	0	0
Estudiants	11	7	1	3	0	0	0	0	0	0
Altres	4	1	3	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	4	2	1	1	0	0	0	0	0	0
P29. EM PODRIA DIR QUIN ÉS EL NIVELL D'ESTUDIS DE LA PERSONA AMB MÉS INGRESSOS?										
Base: Total	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
Sense estudis	7	2	4	0	0	0	0	0	1	0
Acabats als 14/15 anys	62	24	25	5	2	0	3	3	0	0
Acabats als 16/19 anys	138	53	61	8	5	1	3	5	1	1
Universitaris	183	97	56	12	7	2	3	6	0	0
Altres	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
No sap	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	8	7	0	0	0	0	0	0	0	1

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									
	TOTAL	Barcelona ciutat	Àmbit Me- tropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	Fora de Catalunya
TOTAL	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
P30. EM PODRIA DIR QUINA ACTIVITAT PROFESSIONAL DESENVOLUPA LA PERSONA QUE APORTA MÉS INGRESSOS A LA LLAR?										
Base: Total	395	181	145	25	14	3	9	14	2	2
Pagès petita explotació	4	1	1	0	1	0	1	0	0	0
Pagès gran explotació	3	0	1	1	1	0	0	0	0	0
Autònom o empresari (5 empleats o menys)	31	17	9	1	0	0	1	2	1	0
Empresari (6 empleats o més)	11	3	5	0	2	0	1	0	0	0
Professionals	59	33	22	1	2	1	0	0	0	0
Membre de direcció (5 subordinats o menys)	14	9	3	0	1	0	0	1	0	0
Membre de direcció (6 subordinats o més)	8	6	2	0	0	0	0	0	0	0
Càrrecs intermitjos	34	12	13	5	0	1	1	2	0	0
Altres empleats treball d'oficina	102	46	37	8	4	0	0	5	1	1
Altres empleats treball fora oficina i obrers qualificats	103	38	46	7	2	1	5	4	0	0
Treballadors manuals no qualificats	8	3	4	1	0	0	0	0	0	0
Altres (Especificar)	8	6	1	0	1	0	0	0	0	0
No contesta	10	7	1	1	0	0	0	0	0	1

TOTAL	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									
	Barcelona ciutat	Àmbit Me- tropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	Fora de Catalunya	
TOTAL	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
COMARCA DE RESIDÈNCIA										
Base: Total	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
Alt Camp	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Alt Empordà	5	0	0	5	0	0	0	0	0	0
Alt Penedès	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Alt Urgell	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Anoia	5	0	0	0	0	0	0	5	0	0
Bages	5	0	0	0	0	0	0	5	0	0
Baix Camp	5	0	0	0	5	0	0	0	0	0
Baix Ebre	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Baix Empordà	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0
Baix Llobregat	37	0	37	0	0	0	0	0	0	0
Baix Penedès	4	0	0	0	4	0	0	0	0	0
Barcelonès	34	0	34	0	0	0	0	0	0	0
Berguedà	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Cerdanya	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Conca de Barberà	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Garraf	5	0	5	0	0	0	0	0	0	0
Garrigues	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Gironès	9	0	0	9	0	0	0	0	0	0
Maresme	24	0	24	0	0	0	0	0	0	0
Montsià	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Osona	3	0	0	0	0	0	0	3	0	0
Pla d'Urgell	3	0	0	0	0	0	3	0	0	0
Ripollès	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0
Segrià	4	0	0	0	0	0	4	0	0	0
Selva	7	0	0	7	0	0	0	0	0	0
Tarragonès	3	0	0	0	3	0	0	0	0	0
Terra Alta	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Urgell	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Vallès Occidental	32	0	32	0	0	0	0	0	0	0
Vallès Oriental	14	0	14	0	0	0	0	0	0	0
Barcelona ciutat	184	184	0	0	0	0	0	0	0	0
Fora de Catalunya	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
REGIÓ DE RESIDÈNCIA										
Base: Total	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	147	0	147	0	0	0	0	0	0	0
Comarques gironines	25	0	0	25	0	0	0	0	0	0
Camp de Tarragona	14	0	0	0	14	0	0	0	0	0
Terres de l'Ebre	3	0	0	0	0	3	0	0	0	0
Àmbit de Ponent	9	0	0	0	0	0	9	0	0	0
Comarques centrals	14	0	0	0	0	0	0	14	0	0
Alt Pirineu i Aran	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Barcelona ciutat	184	184	0	0	0	0	0	0	0	0
Fora de Catalunya	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									
	TOTAL	Barcelona ciutat	Àmbit Me- tropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	Fora de Catalunya
TOTAL	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
P32. I EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL VIU VOSTÈ?										
Base: Viuen a Barcelona ciutat	184	184	0	0	0	0	0	0	0	0
Ciutat Vella	11	11	0	0	0	0	0	0	0	0
Eixample	45	45	0	0	0	0	0	0	0	0
Sants-Montjuïc	22	22	0	0	0	0	0	0	0	0
Les Corts	10	10	0	0	0	0	0	0	0	0
Sarrià-Sant Gervasi	17	17	0	0	0	0	0	0	0	0
Gràcia	20	20	0	0	0	0	0	0	0	0
Horta	11	11	0	0	0	0	0	0	0	0
Nou Barris	14	14	0	0	0	0	0	0	0	0
Sant Andreu	11	11	0	0	0	0	0	0	0	0
Sant Martí	21	21	0	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0
DIA DE LA SETMANA										
Base: Total	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
Dilluns	59	19	25	5	6	1	1	1	1	0
Dimarts	93	49	37	3	0	1	2	1	0	0
Dimecres	89	44	33	2	2	0	2	6	0	0
Dijous	70	25	19	12	3	1	3	4	1	2
Divendres	88	46	33	3	3	0	1	2	0	0
Dissabte	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
FRANJA HORÀRIA										
Base: Total	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
De 8 a 11	123	71	46	2	0	0	2	2	0	0
De 11 a 13	127	59	48	8	4	2	4	2	0	0
De 13 a 16	92	31	35	6	6	1	3	9	1	0
De 16 a 19	28	7	9	7	3	0	0	0	0	2
De 19 a 22	23	12	7	1	1	0	0	1	1	0
De 22 a 1	7	4	2	1	0	0	0	0	0	0
CODI PROVÍNCIA										
Base: Total	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
Barcelona	351	184	146	2	5	0	1	13	0	0
Girona	26	0	1	22	0	0	2	0	1	0
Lleida	7	0	0	0	0	0	6	0	1	0
Tarragona	11	0	0	0	8	3	0	0	0	0
Altres	5	0	0	1	1	0	0	1	0	2

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									
	TOTAL	Barcelona ciutat	Àmbit Me- tropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	Fora de Catalunya
TOTAL	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
NIVELL D'ESTUDIS										
Base: Total	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
Baix	57	23	19	6	1	1	3	4	0	0
Mitjà	148	59	69	7	6	0	2	2	2	1
Alt	194	101	59	12	7	2	4	8	0	1
NC	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
ESTATUS SOCIOECONÒMIC										
Base: Total	400	184	147	25	14	3	9	14	2	2
Alt/ Mig-Alt	171	88	56	10	9	2	2	4	0	0
Mig	153	60	63	11	2	1	4	10	1	1
Mig- Baix/Baix	76	36	28	4	3	0	3	0	1	1



E N Q U E S T A

Els usuaris del 012. Satisfacció amb el servei

Tabulacions horitzontals (Resultats ponderats)

Desembre de 2005



Sexe – Edat – Nivell d'estudis – Estatus –
Llengua habitual

	TOTAL	SEXE		EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				ESTATUS SOCIOECONÒMIC			LLENGUA HABITUAL			
		Home	Dona	Fins 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	Més de 64 anys	Baix	Mitjà	Alt	NC	Alt/Mig-Alt	Mig-Baix/Baix	Alt/Mig-Baix	Català	Caste-llà	Ambdues	
TOTAL	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7	
P1. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?																				
Base: Total	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7	
Menys de tres mesos	33	41.3	58.7	-	54.1	30.4	4.1	5.2	6.2	18.3	29.8	50.2	1.8	37.2	26.2	36.6	31.1	64.1	4.8	
Entre 3 i 6 mesos	15	38.0	62.0	18.9	38.0	4.2	6.9	25.4	6.6	14.8	50.4	34.8	-	39.4	49.8	10.9	26.5	54.0	19.5	
Entre 6 i 12 mesos	30	39.3	60.7	36.7	37.7	10.9	8.4	-	6.2	9.2	64.0	26.9	-	24.8	41.9	33.2	72.1	27.9	-	
Entre 1 i 2 anys	82	27.1	72.9	13.9	32.5	23.9	12.6	11.6	5.5	15.7	30.2	54.2	-	43.4	38.2	18.4	69.4	16.1	14.5	
Mes de 2 anys	237	35.1	64.9	9.0	33.9	28.3	17.0	6.8	5.0	15.9	36.3	47.8	-	40.9	38.7	20.4	65.6	20.1	14.3	
No sap	3	77.8	22.2	-	100.0	-	-	-	-	54.8	45.2	-	-	22.2	23.0	54.8	22.2	54.8	23.0	
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJÀ?																				
Base: Total	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7	
Familiar o amic	89	27.0	73.0	20.3	40.6	19.2	12.1	4.0	3.8	18.4	35.5	46.1	-	42.3	37.3	20.4	53.5	36.0	10.6	
Internet	19	55.0	45.0	5.7	70.7	23.7	-	-	-	5.7	43.0	51.3	-	24.7	47.5	27.8	54.1	37.7	8.2	
Per la televisió	149	30.9	69.1	13.1	40.5	24.4	12.2	5.6	4.2	15.5	38.8	45.8	-	35.5	41.8	22.7	69.5	18.5	12.0	
Per la ràdio	18	43.2	56.8	13.5	32.3	10.3	19.0	16.1	8.8	16.6	35.1	48.3	-	48.0	21.9	30.2	74.2	20.2	5.6	
A la premsa	38	63.1	36.9	5.1	26.8	24.9	13.9	14.6	14.7	12.7	32.2	53.5	1.5	45.5	30.2	24.4	56.6	22.8	20.6	
Revista de la Generalitat	14	52.0	48.0	4.9	17.8	49.8	4.7	22.7	-	7.8	48.9	43.3	-	38.5	27.1	34.4	73.8	9.6	16.6	
Pàgines grogues	7	12.7	87.3	-	65.6	-	34.4	-	-	32.0	9.0	59.1	-	41.1	18.4	40.5	21.7	52.8	25.5	
Algun altre servei telefònic	10	40.5	59.5	9.3	10.7	20.0	7.2	36.8	16.1	6.2	45.6	48.3	-	44.0	29.2	26.8	46.4	36.7	16.9	
A la feina	14	28.2	71.8	-	31.8	41.5	22.5	-	4.2	8.7	40.0	51.3	-	61.9	31.8	6.3	58.2	37.1	4.7	
Altres respostes	8	36.5	63.5	-	33.0	46.4	12.9	7.8	-	24.2	41.6	34.2	-	9.1	58.1	32.9	47.0	36.5	16.5	
No sap	34	21.5	78.5	5.5	11.1	38.1	29.2	9.7	6.4	22.5	34.3	43.1	-	45.2	45.3	9.4	70.5	13.2	16.3	
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?																				
Base: Total	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7	
Molt satisfet	147	25.3	74.7	8.1	33.2	28.6	15.6	9.7	4.8	19.5	33.5	47.0	-	42.1	38.7	19.2	67.0	20.4	12.6	
Bastant satisfet	223	41.8	58.2	13.6	39.2	24.0	11.6	6.2	5.5	12.1	39.3	48.3	.3	38.7	36.2	25.1	60.6	27.7	11.7	
Regular / Normal	18	25.2	74.8	16.1	29.1	28.5	12.6	7.0	6.7	27.4	41.2	31.5	-	28.2	50.6	21.3	46.0	26.6	27.4	
Poc satisfet	9	26.1	73.9	16.4	31.2	-	34.8	17.5	-	27.1	32.6	40.2	-	37.8	51.9	10.3	54.4	30.5	15.1	
Gens satisfet	3	50.4	49.6	-	24.6	-	49.6	-	25.8	-	50.4	49.6	-	74.2	25.8	-	74.2	25.8	-	

	SEXE		EDAT							NIVELL D'ESTUDIS				ESTATUS SOCIOECONÒMIC			LLENGUA HABITUAL		
	TOTAL	Home	Dona	Fins	De 25	De 35	De 45	De 55	Més	Baix	Mitjà	Alt	NC	Alt/	Mig-	Català	Caste-	Ambdues	
				25 a 34 anys	a 44 anys	a 54 anys	a 64 anys	de 64 anys	Mig-Alt					Baix/Mig	llà				
TOTAL	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7
P4. CONCRETAMENT EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI DEL 012.(on 0 significa gens satisfet i 10 molt satisfet)																			
Base: Total	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7
Base:	398	139	259	47	143	101	56	31	21	62	149	187	1	159	151	89	248	100	50
Mitjana:	8.14	7.96	8.23	7.92	8.18	8.23	7.93	8.35	8.09	8.20	8.20	8.06	8.00	8.04	8.15	8.29	8.23	7.96	8.01
Desv.Típica:	1.41	1.39	1.42	1.23	1.42	1.11	1.98	1.10	1.59	1.46	1.41	1.40	.00	1.53	1.45	1.08	1.41	1.42	1.39
0	2	41.3	58.7	-	41.3	-	58.7	-	-	-	41.3	58.7	-	100.0	-	-	41.3	58.7	-
1	1	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	100.0	-	-
2	2	57.6	42.4	57.6	42.4	-	-	-	-	-	57.6	42.4	-	42.4	57.6	-	57.6	42.4	-
3	2	100.0	-	-	44.8	-	55.2	-	-	-	55.2	44.8	-	44.8	55.2	-	55.2	-	44.8
4	2	42.4	57.6	-	57.6	-	-	-	42.4	-	42.4	57.6	-	-	100.0	-	57.6	42.4	-
5	7	-	100.0	-	46.3	16.1	8.3	13.1	16.1	62.4	21.5	16.1	-	16.1	70.8	13.1	37.6	13.1	49.3
6	16	45.8	54.2	22.8	11.4	35.8	18.0	-	12.0	25.8	37.0	37.2	-	21.5	55.8	22.6	73.7	18.4	7.9
7	59	43.7	56.3	8.2	41.6	26.4	14.2	8.0	1.6	13.0	36.7	50.2	-	51.2	28.2	20.6	51.4	39.5	9.1
8	161	39.2	60.8	16.5	35.1	23.8	11.8	7.2	5.7	10.7	35.6	53.3	.4	41.8	34.9	23.3	59.5	26.4	14.1
9	84	26.1	73.9	9.5	32.4	31.7	13.5	10.7	2.2	17.7	38.9	43.4	-	35.6	39.5	24.9	70.5	17.7	11.7
10	63	26.9	73.1	4.5	42.2	20.9	16.2	7.6	8.6	21.6	41.8	36.5	-	35.5	42.9	21.5	68.5	21.1	10.4
NS	2	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-	41.3	-	58.7	-	-	100.0	-	58.7	-	41.3
P5A. PER DONAR UN BON SERVEI, PER VOSTÈ QUIN ÉS L'ASPECTE MÉS IMPORTANT D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?																			
Base: Total	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7
Rapidesa	105	32.9	67.1	12.6	42.0	25.0	9.2	9.1	2.1	12.6	41.4	45.5	.6	37.0	40.8	22.2	62.7	23.4	13.9
Amabilitat	52	30.7	69.3	18.2	27.9	22.7	15.2	6.0	10.0	15.7	49.9	34.5	-	29.7	42.0	28.3	63.4	27.6	9.0
Atenció (personal, al client)	34	32.3	67.7	23.7	30.0	25.8	8.1	6.8	5.4	21.7	38.0	40.3	-	29.0	40.3	30.7	59.7	23.6	16.7
Bona informació	92	38.5	61.5	10.5	38.5	17.6	15.9	9.1	8.5	14.5	31.2	54.3	-	48.3	31.2	20.4	60.2	30.2	9.6
Resoldre, donar solucions	44	32.6	67.4	3.0	36.4	18.5	20.9	17.6	3.5	17.8	32.7	49.5	-	42.9	34.0	23.1	64.5	21.3	14.3
Eficàcia / Eficiència	24	44.6	55.4	5.5	18.5	59.7	13.5	-	2.9	7.6	28.8	63.6	-	53.7	31.3	15.0	67.0	15.6	17.4
Professionalitat	7	90.6	9.4	-	49.4	35.9	14.8	-	-	-	45.3	54.7	-	54.7	35.9	9.4	9.4	75.8	14.8
Llenguatge clar i concís	7	42.5	57.5	-	60.7	25.1	14.2	-	-	22.4	52.5	25.1	-	40.2	33.3	26.5	75.8	24.2	-
Interès per resoldre la consulta	8	-	100.0	15.5	43.7	26.1	14.7	-	-	7.0	64.0	29.1	-	22.1	58.8	19.2	92.3	7.7	-
Preu de trucada (barat, gratuït)	7	76.9	23.1	-	26.6	59.9	-	-	13.5	45.0	23.5	31.5	-	31.9	39.7	28.4	86.5	13.5	-
Altres	7	-	100.0	-	55.1	35.5	9.4	-	-	-	9.4	90.6	-	85.4	14.6	-	64.5	-	35.5
No sap	13	16.6	83.4	18.2	24.4	16.9	33.6	-	6.9	45.8	15.1	39.1	-	14.7	71.5	13.8	45.1	29.8	25.1

	TOTAL	SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				ESTATUS SOCIOECONÒMIC			LLENGUA HABITUAL				
		Home	Dona	Fins 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	Més de 64 anys	Baix	Mitjà	Alt	NC	Alt/Mig-Alt	Mig-Baix/Baix	Català	Caste-llà	Ambdues		
TOTAL	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7	
P5B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?																				
Base: Ha esmentat un primer aspecte	386	35.1	64.9	11.5	36.7	25.2	13.3	8.0	5.3	14.5	38.0	47.3	.2	40.6	37.1	22.3	62.7	25.0	12.4	
Rapidesa	44	34.5	65.5	6.5	36.3	32.7	18.0	5.1	1.3	16.3	31.6	52.1	-	38.3	44.3	17.4	68.5	21.7	9.8	
Amabilitat	38	19.4	80.6	12.1	40.3	24.9	13.0	6.0	3.9	9.1	42.1	48.8	-	40.1	45.1	14.8	66.3	23.0	10.8	
Atenció (personal, al client)	36	35.9	64.1	6.1	58.7	23.7	9.1	-	2.5	4.4	31.8	63.8	-	51.4	21.9	26.7	64.4	27.8	7.7	
Bona informació	48	34.1	65.9	13.1	33.6	25.4	16.4	7.5	4.0	6.8	54.3	38.9	-	39.1	30.5	30.4	55.5	26.1	18.4	
Resoldre, donar solucions	51	35.9	64.1	24.1	32.8	14.1	11.4	7.6	9.9	17.2	40.0	42.8	-	40.5	42.0	17.5	70.8	21.0	8.2	
Eficàcia / Eficiència	29	30.2	69.8	4.5	34.4	40.6	10.1	4.7	5.7	11.6	43.0	45.4	-	35.2	37.9	26.9	65.5	16.9	17.6	
Professionalitat	10	63.6	36.4	-	79.3	-	20.7	-	-	8.8	17.5	73.7	-	63.6	27.7	8.8	48.4	51.6	-	
Llenguatge clar i concís	14	33.5	66.5	-	53.0	21.6	11.9	9.1	4.3	9.2	38.4	48.0	4.3	31.1	55.4	13.5	76.4	6.5	17.1	
Interès per resoldre la consulta	10	19.9	80.1	-	31.7	42.5	6.6	6.0	13.2	-	46.3	53.7	-	44.1	27.2	28.7	62.5	6.6	30.9	
Preu de trucada (barat, gratuït)	4	39.6	60.4	-	-	57.3	42.7	-	-	22.8	14.7	62.5	-	39.6	37.5	22.8	62.5	22.8	14.7	
Altres	6	58.5	41.5	11.2	31.8	36.3	20.6	-	-	26.6	31.8	41.5	-	41.5	58.5	-	52.5	47.5	-	
Cap més	96	40.0	60.0	14.7	27.4	22.9	11.4	16.5	7.1	24.7	33.6	41.7	-	38.9	34.8	26.3	56.6	30.5	12.9	
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?																				
Base: Total	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7	
Rapidesa	150	33.4	66.6	10.7	40.3	27.3	11.8	7.9	1.9	13.7	38.5	47.4	.4	37.4	41.9	20.7	64.4	22.9	12.7	
Amabilitat	90	25.9	74.1	15.6	33.1	23.6	14.3	6.0	7.4	12.9	46.6	40.5	-	34.1	43.3	22.6	64.6	25.6	9.8	
Atenció (personal, al client)	70	34.1	65.9	14.7	44.7	24.8	8.6	3.3	3.9	12.8	34.9	52.4	-	40.5	30.8	28.7	62.1	25.8	12.1	
Bona informació	140	37.0	63.0	11.4	36.8	20.3	16.0	8.5	7.0	11.9	39.1	49.0	-	45.1	31.0	23.9	58.6	28.8	12.6	
Resoldre, donar solucions	95	34.3	65.7	14.4	34.5	16.1	15.8	12.3	6.9	17.5	36.6	45.9	-	41.6	38.3	20.1	67.9	21.1	11.0	
Eficàcia / Eficiència	52	36.7	63.3	5.0	27.2	49.2	11.7	2.6	4.4	9.8	36.6	53.7	-	43.6	34.9	21.5	66.2	16.3	17.5	
Professionalitat	17	74.5	25.5	-	67.1	14.6	18.3	-	-	5.2	28.8	66.0	-	60.0	31.0	9.0	32.5	61.4	6.0	
Llenguatge clar i concís	21	36.6	63.4	-	55.7	22.8	12.7	6.0	2.8	13.8	43.3	40.1	2.8	34.3	47.7	18.0	76.2	12.6	11.2	
Interès per resoldre la consulta	18	10.7	89.3	7.1	37.2	35.0	10.3	3.2	7.1	3.2	54.4	42.4	-	34.0	41.7	24.3	76.2	7.1	16.7	
Preu trucada (barat, gratuït)	12	62.7	37.3	-	16.5	58.9	16.2	-	8.3	36.6	20.2	43.3	-	34.8	38.8	26.3	77.4	17.0	5.6	
Altres	13	27.2	72.8	5.2	44.3	35.9	14.6	-	-	12.4	19.8	67.8	-	65.0	35.0	-	58.9	22.1	19.0	
No sap	13	16.6	83.4	18.2	24.4	16.9	33.6	-	6.9	45.8	15.1	39.1	-	14.7	71.5	13.8	45.1	29.8	25.1	

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				ESTATUS SOCIOECONÒMIC			LLENGUA HABITUAL			
	TOTAL	Home	Dona	Fins 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	Més de 64 anys	Baix	Mitjà	Alt	NC	Alt/Mig-Alt	Mig	Mig-Baix/Baix	Català	Caste-llà	Ambdues	
TOTAL	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7	
P6. EN UNA ESCALA DE 0 A 10, VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL 012 EN RELACIÓ ALS SEGÜENTS ASPECTES DEL SERVEI (Essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet) RAPIDESA																				
Base: Total	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7	
Base:	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51	
Mitjana:	8.04	8.01	8.05	7.62	7.93	8.23	7.96	8.42	8.43	8.13	8.22	7.87	8.00	7.92	8.28	7.84	8.00	8.06	8.17	
Desv.Típica:	1.60	1.37	1.72	1.40	1.61	1.41	2.20	1.21	1.11	1.73	1.37	1.71	.00	1.68	1.43	1.69	1.58	1.63	1.67	
0	3	25.1	74.9	-	25.1	-	74.9	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	43.9	31.0	25.1	
2	2	-	100.0	-	51.6	-	48.4	-	-	48.4	-	51.6	-	-	51.6	48.4	51.6	48.4	-	
4	3	19.9	80.1	-	48.2	51.8	-	-	-	28.3	71.7	-	-	19.9	-	80.1	100.0	-	-	
5	16	32.4	67.6	18.9	38.5	29.2	13.4	-	-	42.1	15.9	42.1	-	30.2	29.0	40.8	63.3	21.4	15.4	
6	29	14.8	85.2	29.5	42.6	16.8	-	8.8	2.3	-	32.5	67.5	-	42.2	37.7	20.0	65.6	25.0	9.3	
7	72	47.5	52.5	13.5	38.9	19.6	16.4	5.5	6.1	11.6	42.8	45.6	-	43.9	33.4	22.7	65.5	21.8	12.8	
8	107	41.3	58.7	10.9	39.6	24.9	11.0	8.8	4.9	10.9	33.9	54.7	.5	45.5	32.6	21.9	63.1	28.6	8.3	
9	93	32.9	67.1	9.8	27.7	31.9	14.8	8.5	7.4	23.7	38.5	37.8	-	34.2	47.6	18.1	57.4	24.0	18.6	
10	74	25.1	74.9	6.1	36.1	25.5	17.2	9.7	5.4	16.5	42.3	41.3	-	34.7	43.4	21.9	61.7	25.3	12.9	
P6. VALORI DE 0 A 10 EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB L'AMABILITAT																				
Base: Total	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7	
Base:	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51	
Mitjana:	8.81	8.64	8.90	8.65	8.81	8.91	8.72	8.78	8.97	9.21	8.90	8.61	8.00	8.59	8.94	8.97	8.82	8.59	9.19	
Desv.Típica:	1.27	1.08	1.35	1.10	1.23	1.03	1.91	.89	1.15	.85	1.11	1.45	.00	1.52	.97	1.16	1.17	1.59	.87	
0	2	-	100.0	-	42.4	-	57.6	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	-	100.0	-	
1	1	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	100.0	-	-	
5	1	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	
6	5	70.1	29.9	18.1	28.5	41.4	-	-	12.0	-	71.5	28.5	-	28.5	12.0	59.5	48.0	52.0	-	
7	36	38.0	62.0	19.4	43.9	19.8	9.3	3.4	4.1	3.5	28.7	67.8	-	59.9	23.9	16.2	62.9	35.2	1.9	
8	105	47.9	52.1	12.1	38.4	22.1	9.4	12.2	5.7	13.2	37.9	48.3	.6	38.6	38.1	23.2	57.5	29.6	12.9	
9	106	29.3	70.7	12.0	29.6	30.9	16.8	8.1	2.6	17.3	32.5	50.2	-	41.6	46.6	11.8	75.0	13.5	11.5	
10	144	27.7	72.3	9.2	38.4	24.5	15.0	5.8	7.2	20.5	41.5	38.1	-	33.4	36.8	29.9	56.8	26.2	17.0	

	SEXE		EDAT							NIVELL D'ESTUDIS				ESTATUS SOCIOECONÒMIC			LLENGUA HABITUAL		
	TOTAL	Home	Dona	Fins	De 25	De 35	De 45	De 55	Més	Baix	Mitjà	Alt	NC	Alt/	Mig-	Català	Caste- llà	Ambdues	
				25 a 34 anys	a 44 anys	a 54 anys	a 64 anys	de 64 anys	Mig-Alt					Baix/Baix					
TOTAL	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7
P6. VALORI DE 0 A 10 EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB LA PROFESSIONALITAT																			
Base: Total	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7
Base:	398	138	260	47	145	100	56	30	21	63	148	187	1	158	152	89	248	100	51
Mitjana:	8.42	8.26	8.51	8.17	8.44	8.51	8.26	8.62	8.62	8.81	8.48	8.25	8.00	8.23	8.50	8.63	8.46	8.24	8.60
Desv.Típica:	1.38	1.20	1.46	1.04	1.43	1.13	1.93	1.02	1.26	.97	1.24	1.56	.00	1.62	1.23	1.08	1.26	1.70	1.15
0	2	-	100.0	-	42.4	-	57.6	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	-	100.0	-
1	1	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	100.0	-	-
4	3	71.8	28.2	-	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	71.8	28.2	-	28.2	49.0	22.8
5	3	44.8	55.2	19.8	17.2	-	63.0	-	-	-	38.0	62.0	-	62.0	38.0	-	80.2	19.8	-
6	15	34.5	65.5	13.8	33.0	35.0	-	7.7	10.5	6.3	73.9	19.8	-	26.4	54.5	19.1	33.2	56.7	10.1
7	47	34.1	65.9	16.1	34.8	29.1	12.6	4.1	3.3	8.1	33.8	58.1	-	47.2	37.8	14.9	73.5	20.7	5.8
8	131	44.9	55.1	14.3	39.1	20.9	11.7	8.2	5.9	14.7	33.0	51.9	.4	42.1	31.1	26.8	62.1	23.1	14.8
9	101	31.8	68.2	13.4	25.9	31.7	17.1	9.6	2.3	20.8	38.9	40.4	-	35.5	46.2	18.2	64.5	22.0	13.4
10	94	23.2	76.8	4.3	44.0	22.8	13.5	7.0	8.3	19.0	39.1	41.9	-	35.2	37.9	26.9	60.2	26.2	13.6
NS	2	42.4	57.6	-	-	42.4	-	57.6	-	-	42.4	57.6	-	57.6	42.4	-	57.6	42.4	-
P6. VALORI DE 0 A 10 EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB L'ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA																			
Base: Total	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7
Base:	398	137	260	47	145	99	56	31	21	62	147	188	1	159	150	89	247	100	51
Mitjana:	8.18	8.08	8.23	7.99	8.11	8.49	7.79	8.38	8.37	8.38	8.42	7.93	8.00	7.97	8.27	8.40	8.19	8.20	8.13
Desv.Típica:	1.72	1.70	1.72	1.68	1.70	1.36	2.45	1.33	1.16	1.54	1.60	1.82	.00	1.89	1.71	1.32	1.68	1.74	1.84
0	4	36.5	63.5	-	31.2	-	68.8	-	-	-	20.1	79.9	-	79.9	20.1	-	48.7	35.0	16.3
2	2	69.3	30.7	30.7	-	-	69.3	-	-	-	30.7	69.3	-	69.3	30.7	-	69.3	30.7	-
3	1	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	100.0	-	-
4	5	49.5	50.5	18.1	81.9	-	-	-	-	50.5	18.1	31.4	-	31.4	68.6	-	18.1	31.4	50.5
5	8	15.8	84.2	-	21.8	28.2	16.6	25.1	8.3	-	44.5	55.5	-	41.7	37.7	20.6	75.8	16.7	7.6
6	35	29.2	70.8	22.8	38.2	26.7	4.4	5.2	2.8	21.3	32.1	46.6	-	43.2	39.2	17.6	73.5	14.0	12.6
7	44	36.6	63.4	17.5	32.4	22.2	23.6	2.9	1.4	9.6	35.1	55.3	-	39.0	31.9	29.1	66.8	26.1	7.2
8	110	43.3	56.7	8.9	46.1	19.3	8.8	7.6	9.4	9.5	32.7	57.4	.5	45.3	29.3	25.4	53.6	31.5	14.9
9	95	32.1	67.9	8.9	25.1	30.3	18.4	13.1	4.1	24.2	34.6	41.2	-	39.2	44.8	16.1	68.5	20.9	10.6
10	94	28.1	71.9	11.9	37.2	29.6	11.4	5.5	4.3	15.8	48.9	35.3	-	31.6	41.5	26.9	60.8	25.3	13.9
NS	2	59.6	40.4	-	-	70.2	-	-	29.8	29.8	70.2	-	-	-	100.0	-	70.2	29.8	-

	SEXE		EDAT							NIVELL D'ESTUDIS				ESTATUS SOCIOECONÒMIC			LLENGUA HABITUAL		
	TOTAL	Home	Dona	Fins 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	Més de 64 anys	Baix	Mitjà	Alt	NC	Alt/Mig-Alt	Mig	Mig-Baix/Baix	Català	Caste-llà	Ambdues
TOTAL	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7
P6. VALORI DE 0 A 10 EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL LLENGUATJE CLAR I CONCÍS																			
Base: Total	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7
Base:	398	137	261	47	145	101	56	31	19	62	149	186	1	157	152	89	247	100	51
Mitjana:	8.55	8.34	8.66	8.46	8.47	8.56	8.55	8.77	9.02	8.63	8.71	8.40	8.00	8.42	8.62	8.67	8.63	8.29	8.72
Desv.Típica:	1.28	1.25	1.29	1.27	1.26	1.20	1.60	.94	1.15	1.33	1.09	1.38	.00	1.42	1.16	1.20	1.21	1.49	1.06
0	1	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	-	100.0	-
5	8	39.7	60.3	-	43.8	32.1	24.1	-	-	45.6	8.0	46.4	-	35.1	48.8	16.1	62.9	37.1	-
6	17	60.0	40.0	29.6	39.7	23.0	-	-	7.7	3.4	17.0	79.6	-	71.7	7.7	20.6	49.6	39.3	11.0
7	37	30.7	69.3	11.1	46.0	21.0	15.3	6.7	-	14.2	44.5	41.2	-	33.7	51.8	14.5	68.2	25.1	6.7
8	123	43.3	56.7	11.2	39.1	26.1	11.5	8.7	3.5	13.3	35.7	50.5	.5	41.6	31.8	26.7	55.8	28.7	15.5
9	102	28.3	71.7	11.2	29.7	28.6	16.7	9.2	4.5	16.3	39.3	44.4	-	35.5	49.2	15.3	66.1	22.0	11.9
10	110	27.0	73.0	11.2	35.7	22.9	14.5	7.7	7.9	18.2	40.7	41.1	-	37.7	34.8	27.5	65.5	20.5	14.0
NS	2	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	29.9	-	70.1	-	70.1	29.9	-	100.0	-	-
P6. VALORI DE 0 A 10 EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB L'INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA																			
Base: Total	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7
Base:	397	139	258	47	145	100	56	29	21	62	149	185	1	156	152	88	246	100	51
Mitjana:	8.43	8.34	8.47	8.12	8.50	8.48	8.29	8.51	8.61	8.62	8.56	8.25	8.00	8.27	8.58	8.43	8.47	8.30	8.45
Desv.Típica:	1.41	1.15	1.52	1.16	1.35	1.24	2.07	.98	1.21	.99	1.23	1.62	.00	1.68	1.13	1.26	1.38	1.48	1.35
0	3	-	100.0	-	23.4	-	76.6	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	44.9	55.1	-
3	1	51.4	48.6	-	51.4	-	48.6	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	48.6	-	51.4
4	2	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	100.0	-	-
5	3	36.8	63.2	19.6	43.5	-	18.0	-	18.8	-	74.4	25.6	-	18.0	82.0	-	61.5	38.5	-
6	11	27.0	73.0	23.0	19.8	37.8	5.7	13.7	-	6.3	13.5	80.2	-	56.9	14.0	29.1	56.2	19.2	24.6
7	56	38.4	61.6	19.7	43.8	21.3	8.4	3.5	3.4	14.3	31.2	54.4	-	42.4	36.9	20.7	70.5	19.5	10.0
8	122	47.0	53.0	12.0	32.7	25.1	15.2	7.6	7.4	15.4	38.7	45.5	.5	40.6	34.3	25.1	49.6	34.3	16.1
9	103	27.0	73.0	11.4	35.7	26.9	11.5	12.2	2.4	21.0	37.2	41.9	-	32.4	48.6	19.0	70.9	22.7	6.3
10	96	28.5	71.5	6.3	40.6	24.7	17.2	3.7	7.5	14.1	42.1	43.9	-	40.1	37.2	22.7	63.7	19.9	16.4
NS	3	-	100.0	-	-	33.0	-	67.0	-	17.9	-	82.1	-	82.1	-	17.9	100.0	-	-

	TOTAL	SEXE		EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				ESTATUS SOCIOECONÒMIC			LLENGUA HABITUAL			
		Home	Dona	Fins 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	Més de 64 anys	Baix	Mitjà	Alt	NC	Alt/Mig-Alt	Mig	Mig-Baix/Baix	Català	Caste-llà	Ambdues	
		-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	
TOTAL	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7	
P7-A. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ÉS EL MÉS IMPORTANT?																				
Base: Total	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7	
Rapidesa	89	44.4	55.6	13.6	38.0	21.4	12.6	11.5	2.9	12.3	33.3	54.4	-	40.1	37.7	22.2	57.4	29.2	13.5	
Amabilitat	65	29.6	70.4	12.1	35.9	29.4	5.8	5.9	11.0	25.1	37.4	36.6	.9	25.2	53.8	21.0	64.8	26.2	9.0	
Professionalitat	63	36.9	63.1	7.1	38.0	26.8	9.7	11.0	7.5	13.9	48.8	37.3	-	35.8	35.9	28.4	51.6	38.5	9.9	
Adequació de la resposta	101	31.5	68.5	14.7	37.1	20.8	15.0	7.2	5.2	7.5	31.6	60.9	-	56.1	23.4	20.5	65.2	19.1	15.8	
Llenguatge clar i concís	8	38.3	61.7	-	36.2	30.0	26.5	7.3	-	7.3	37.3	55.4	-	55.4	23.8	20.8	50.8	41.1	8.1	
Interès per resoldre la consulta	68	29.3	70.7	10.8	32.9	29.8	23.4	2.3	.9	24.6	39.2	36.1	-	32.8	48.1	19.1	70.8	14.2	15.0	
Tot és important	3	61.3	38.7	-	32.2	-	19.4	19.4	29.1	67.8	32.2	-	-	-	51.5	48.5	100.0	-	-	
Altres respostes	1	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	100.0	-	-	
No sap	2	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-	69.9	30.1	-	-	66.7	33.3	66.7	33.3	-	
P7B. I EL SEGON ASPECTE MES IMPORTANT?																				
Base: Ha esmentat un primer aspecte	395	34.7	65.3	11.8	36.4	25.0	13.9	7.7	5.1	15.4	37.1	47.4	.1	40.2	37.8	22.0	61.9	25.2	12.9	
Rapidesa	96	29.9	70.1	11.4	33.7	27.5	11.8	8.2	7.4	20.1	41.1	38.8	-	36.7	45.0	18.3	64.2	23.1	12.7	
Amabilitat	110	35.0	65.0	12.1	31.4	23.4	22.0	4.9	6.2	15.6	38.2	46.2	-	37.9	33.6	28.5	65.2	26.3	8.5	
Professionalitat	52	26.6	73.4	7.0	46.2	26.3	11.3	4.6	4.7	10.5	35.7	52.7	1.1	44.7	45.5	9.8	63.6	18.2	18.2	
Adequació de la resposta	54	43.1	56.9	14.3	33.3	26.8	11.4	12.6	1.6	17.8	33.2	49.0	-	34.1	40.3	25.6	50.8	31.8	17.4	
Llenguatge clar i concís	28	41.1	58.9	21.6	33.0	24.4	12.8	3.2	5.1	13.2	36.8	50.0	-	45.7	15.4	38.9	74.0	20.5	5.6	
Interès per resoldre la consulta	46	31.8	68.2	10.6	49.2	19.8	6.6	13.9	-	12.2	27.5	60.3	-	50.0	37.6	12.5	51.6	34.3	14.1	
Altres respostes	1	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	100.0	-	-	
Cap més	7	76.6	23.4	-	29.0	31.6	9.3	9.0	21.1	-	69.6	30.4	-	44.4	24.0	31.6	68.4	-	31.6	
P7. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS																				
Base: Total	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7	
Rapidesa	185	36.8	63.2	12.5	35.8	24.6	12.2	9.8	5.2	16.4	37.3	46.3	-	38.3	41.5	20.2	60.9	26.0	13.1	
Amabilitat	176	33.0	67.0	12.1	33.1	25.6	16.0	5.3	8.0	19.1	37.9	42.7	.3	33.2	41.1	25.7	65.0	26.3	8.7	
Professionalitat	116	32.2	67.8	7.0	41.7	26.5	10.4	8.1	6.2	12.3	42.9	44.3	.5	39.8	40.2	20.0	57.1	29.3	13.7	
Adequació de la resposta	155	35.5	64.5	14.6	35.8	22.9	13.8	9.1	4.0	11.1	32.2	56.8	-	48.5	29.3	22.3	60.2	23.5	16.3	
Llenguatge clar i concís	36	40.4	59.6	16.7	33.7	25.7	15.9	4.1	3.9	11.9	36.9	51.2	-	47.9	17.3	34.8	68.7	25.1	6.1	
Interès per resoldre la consulta	114	30.3	69.7	10.7	39.5	25.7	16.5	7.0	.5	19.6	34.4	46.0	-	39.8	43.8	16.4	63.0	22.4	14.7	
Tot és important	3	61.3	38.7	-	32.2	-	19.4	19.4	29.1	67.8	32.2	-	-	-	51.5	48.5	100.0	-	-	
Altres	1	49.0	51.0	-	49.0	-	51.0	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	100.0	-	-	
No sap	2	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-	69.9	30.1	-	-	66.7	33.3	66.7	33.3	-	

	TOTAL	SEXE		EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				ESTATUS SOCIOECONÒMIC			LLENGUA HABITUAL			
		Home	Dona	Fins 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	Més de 64 anys	Baix	Mitjà	Alt	NC	Alt/Mig-Alt	Mig	Mig-Baix/Baix	Català	Caste-llà	Ambdues	
TOTAL	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7	
P8. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012:																				
Base: Total	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7	
Més d'un cop al dia	2	60.0	40.0	-	60.0	40.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	
Diàriament o pràcticament diària	5	18.0	82.0	10.8	54.2	12.0	12.0	10.9	-	-	53.0	47.0	-	42.8	28.9	28.3	77.1	-	22.9	
Algunes vegades a la setmana	33	32.4	67.6	24.3	30.0	32.8	5.1	2.1	5.9	19.1	32.0	48.9	-	42.8	28.9	28.4	66.8	17.7	15.5	
Algunes vegades al mes	130	30.2	69.8	19.0	49.1	20.0	6.8	3.7	1.4	6.8	37.3	56.0	-	46.7	32.4	20.8	57.9	26.5	15.6	
Menor freqüència	229	37.9	62.1	5.8	29.4	26.9	19.4	10.9	7.6	20.9	36.8	42.0	.3	35.6	42.2	22.2	63.2	26.2	10.6	
No sap	1	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	
P9. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...																				
Base: Total	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7	
Al matí	130	37.9	62.1	8.6	38.8	25.3	12.3	10.5	4.5	10.6	29.3	59.7	.5	49.3	31.3	19.4	60.9	25.0	14.1	
A la tarda	51	32.5	67.5	15.9	46.5	20.4	8.9	1.3	6.9	18.7	43.0	38.3	-	21.9	45.7	32.5	53.0	45.3	1.7	
A la nit	8	59.4	40.6	-	44.6	12.6	34.7	8.1	-	34.7	32.7	32.6	-	32.6	24.2	43.2	57.2	34.7	8.1	
Indiferent	203	31.6	68.4	13.5	31.0	26.1	15.9	7.9	5.5	17.9	39.6	42.5	-	39.2	40.7	20.2	64.9	20.4	14.7	
Altres	3	34.8	65.2	-	77.6	22.4	-	-	-	-	57.2	42.8	-	-	100.0	-	57.2	-	42.8	
No sap	6	55.0	45.0	-	38.2	50.5	-	-	11.4	11.4	77.2	11.4	-	26.8	22.2	51.0	89.2	10.8	-	
P10. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...																				
Base: Total	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7	
Només (o gairebé) els dies laborables	225	36.7	63.3	6.9	39.9	27.4	12.4	7.7	5.6	12.9	34.1	52.7	.3	44.5	36.2	19.3	63.6	25.5	10.9	
Només els caps de setmana	9	13.7	86.3	-	79.1	-	20.9	-	-	11.2	24.4	64.4	-	38.6	35.6	25.8	63.5	36.5	-	
Indistintament	165	33.4	66.6	19.0	28.8	23.7	15.1	8.3	5.2	20.0	42.4	37.6	-	32.6	41.2	26.2	60.0	24.0	16.0	
No sap	1	-	100.0	-	40.0	-	60.0	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	100.0	-	-	
P11. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?																				
Base: Total	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7	
Només un vegada	219	36.0	64.0	7.2	34.2	25.7	15.6	10.6	6.7	17.2	39.0	43.6	.3	39.2	38.7	22.1	62.6	25.9	11.5	
2 o 3 vegades	128	33.2	66.8	14.9	40.1	22.9	13.2	4.6	4.2	14.4	35.5	50.1	-	43.5	32.7	23.8	65.8	23.4	10.8	
4 o 5 vegades	27	26.4	73.6	24.5	24.3	44.2	7.0	-	-	13.0	39.6	47.3	-	27.2	53.9	18.9	59.5	18.6	21.9	
Més de 5 vegades	21	42.6	57.4	13.8	57.1	12.4	6.2	6.0	4.6	16.7	33.7	49.6	-	33.8	42.2	24.0	51.2	31.3	17.5	
No sap	5	25.4	74.6	47.5	-	13.2	25.4	13.9	-	-	-	100.0	-	52.5	47.5	-	13.2	39.3	47.5	
P12. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?																				
Base: Total	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7	
Per motius de feina	111	36.2	63.8	9.2	43.4	24.4	16.3	6.0	.5	12.1	32.1	55.7	-	51.6	33.1	15.4	64.6	23.4	12.0	
Per motius personals	284	34.8	65.2	12.8	33.0	25.4	13.2	8.3	7.2	17.3	38.5	44.1	.2	35.5	39.6	24.9	60.8	26.0	13.2	
No sap	5	-	100.0	-	56.5	27.2	-	16.3	-	10.9	72.8	16.3	-	16.3	61.9	21.8	89.1	10.9	-	

	TOTAL	SEXE		EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				ESTATUS SOCIOECONÒMIC			LLENGUA HABITUAL			
		Home	Dona	Fins 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	Més de 64 anys	Baix	Mitjà	Alt	NC	Alt/Mig-Alt	Mig-Baix/Baix	Mig-Baix	Català	Caste-llà	Ambdues	
TOTAL	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7	
P13. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?																				
Base: Total	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7	
Sí	342	34.6	65.4	11.7	35.2	26.6	13.7	8.4	4.4	14.8	39.6	45.4	.2	39.2	38.2	22.5	63.4	24.3	12.3	
No	43	36.6	63.4	15.5	44.8	8.1	15.2	3.8	12.6	23.7	23.4	53.0	-	39.8	32.7	27.5	52.9	29.5	17.6	
A mitges	11	28.7	71.3	-	36.4	38.9	19.0	5.7	-	12.8	14.1	73.1	-	63.6	36.4	-	56.9	32.7	10.4	
No sap	3	40.6	59.4	-	31.8	47.9	-	-	20.3	20.3	47.9	31.8	-	-	100.0	-	79.7	20.3	-	
P13.1. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL CONSIDERA QUE NO LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?																				
Base: No els van solucionar la consulta	54	34.9	65.1	12.3	43.1	14.6	16.0	4.2	9.9	21.4	21.4	57.2	-	44.8	33.5	21.7	53.7	30.1	16.1	
Em van dir que no tenien la informació	12	46.6	53.4	15.3	40.6	23.3	20.8	-	-	8.8	36.8	54.4	-	41.8	22.9	35.3	87.3	7.6	5.1	
Em van adreçar a un número equivocat	1	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-	48.6	51.4	-	-	-	51.4	48.6	-	100.0	-	
Em van donar una informació errònia	13	22.7	77.3	19.3	30.0	21.6	6.9	7.6	14.7	50.7	24.4	24.9	-	24.9	40.6	34.5	52.8	13.2	34.0	
Estic esperant la resposta	3	31.8	68.2	-	31.8	48.0	20.2	-	-	19.3	52.0	28.7	-	19.3	52.0	28.7	20.2	51.0	28.7	
Em van adreçar a un altre lloc	12	51.2	48.8	-	62.2	-	11.2	11.0	15.6	15.6	-	84.4	-	70.6	29.4	-	46.3	53.7	-	
Inseguretat de la resposta	3	50.5	49.5	-	51.9	-	48.1	-	-	-	24.1	75.9	-	50.5	24.1	25.4	48.1	-	51.9	
No ho sabien	6	10.9	89.1	41.0	14.8	17.0	-	-	27.2	16.3	22.2	61.4	-	17.0	64.8	18.1	61.4	22.2	16.3	
Atenció dolenta	4	35.6	64.4	-	50.6	-	49.4	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	28.9	71.1	-	
Problemes tècnics	1	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-	100.0	
P14.1. TAMBÉ EN RELACIO A AQUESTA ULTIMA VEGADA... VA HAVER D'ESPERAR-SE MASSA ABANS QUE L'ATENGUÉS UNA OPERADORA																				
Base: Total	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7	
Sí	66	35.6	64.4	9.8	34.7	30.9	15.1	5.7	3.8	17.3	40.2	42.6	-	32.3	43.8	23.9	52.9	28.8	18.3	
No	326	34.5	65.5	12.3	35.9	24.4	13.8	8.4	5.3	15.8	36.3	47.7	.2	40.2	37.4	22.4	64.5	23.8	11.7	
No sap	8	33.5	66.5	-	60.8	11.3	8.4	-	19.6	-	49.1	50.9	-	80.3	19.7	-	44.8	46.9	8.4	
P14.2. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?																				
Base: Total	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7	
Sí	379	33.5	66.5	11.7	35.4	25.1	14.3	7.9	5.6	15.7	36.8	47.3	.2	39.9	37.3	22.8	64.7	22.2	13.1	
No	18	64.9	35.1	11.7	51.9	29.5	3.6	3.2	-	18.9	50.4	30.6	-	34.2	52.3	13.5	19.7	80.3	-	
No sap	3	-	100.0	-	47.8	-	25.9	26.3	-	-	-	100.0	-	52.2	47.8	-	-	52.2	47.8	
P14.3. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?																				
Base: Total	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7	
Sí	396	34.7	65.3	11.8	35.8	25.4	13.8	7.8	5.3	15.7	37.6	46.6	.1	39.3	38.5	22.2	62.6	24.5	12.9	
No	4	38.9	61.1	-	77.7	-	22.3	-	-	22.3	-	77.7	-	77.7	-	22.3	22.3	77.7	-	

	SEXE		EDAT							NIVELL D'ESTUDIS				ESTATUS SOCIOECONÒMIC			LLENGUA HABITUAL		
	TOTAL	Home	Dona	Fins 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	Més de 64 anys	Baix	Mitjà	Alt	NC	Alt/Mig-Alt	Mig-Baix/Baix		Català	Caste-llà	Ambdues
TOTAL	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7
P14_4. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA SEVA CONSULTA?																			
Base: Total	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7
Sí	384	35.0	65.0	12.1	35.7	25.0	14.0	7.9	5.3	15.9	37.1	46.8	.2	40.0	37.9	22.1	62.8	24.9	12.3
No	14	29.9	70.1	-	55.3	33.5	6.3	4.9	-	6.3	37.7	56.0	-	37.0	35.8	27.2	54.1	31.3	14.7
No sap	2	-	100.0	-	-	-	40.1	-	59.9	59.9	40.1	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0
P14_5. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RÀPIDAMENT?																			
Base: Total	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7
Sí	351	33.4	66.6	10.3	36.2	26.1	14.1	8.2	5.1	15.8	38.1	46.0	.2	39.1	39.4	21.4	62.6	24.1	13.3
No	46	46.5	53.5	22.9	35.0	17.4	12.7	5.0	7.0	16.4	30.6	53.0	-	44.8	25.8	29.4	57.3	33.6	9.1
No sap	3	-	100.0	-	65.8	34.2	-	-	-	-	34.2	65.8	-	26.3	73.7	-	100.0	-	-
P15. VOSTÈ UTILITZA ALGUN O ALGUNS ALTRES SERVEIS D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?																			
Base: Total	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7
Sí	190	37.0	63.0	10.6	31.7	27.6	14.0	11.0	5.0	14.1	38.9	47.0	-	44.3	38.9	16.8	63.4	21.3	15.3
No	210	32.4	67.6	12.6	40.4	23.1	13.8	4.9	5.3	17.3	35.7	47.0	-	35.7	37.4	26.9	61.1	28.5	10.5
No contesta	1	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	100.0	100.0	-	-
P16. EM PODRIA DIR QUIN ÉS L'ALTRE SERVEI D'ATENCIÓ TELEFONICA (A PART DEL 012) QUE MÉS UTILITZA?																			
Base: Total	190	37.0	63.0	10.6	31.7	27.6	14.0	11.0	5.0	14.1	38.9	47.0	-	44.3	38.9	16.8	63.4	21.3	15.3
010	96	33.9	66.1	7.3	29.8	25.9	19.5	9.2	8.3	17.9	31.6	50.5	-	48.3	33.9	17.8	65.3	21.2	13.5
11822	37	35.1	64.9	6.3	38.1	23.0	8.7	22.3	1.6	17.0	43.3	39.7	-	38.8	46.7	14.5	64.5	28.6	6.9
11811	7	-	100.0	-	23.7	-	65.4	10.9	-	78.8	-	21.2	-	10.9	75.8	13.4	100.0	-	-
Telefonica	11	50.2	49.8	15.2	43.3	30.7	-	10.9	-	5.9	45.8	48.3	-	31.0	48.2	20.8	34.2	16.8	49.0
11888	24	48.6	51.4	16.2	23.5	28.8	22.0	9.5	-	13.3	36.8	49.9	-	56.3	30.4	13.3	77.7	3.7	18.6
11818	18	40.8	59.2	10.7	48.1	27.3	5.0	3.3	5.5	-	61.5	38.5	-	35.3	53.6	11.1	45.4	40.7	13.9
Altres	11	41.6	58.4	-	35.2	50.4	14.4	-	-	16.0	43.6	40.4	-	8.3	75.1	16.6	64.3	29.3	6.4
No sap	8	32.8	67.2	44.8	18.5	22.2	-	14.5	-	-	62.6	37.4	-	22.9	47.3	29.8	84.9	-	15.1
No contesta	1	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0
P17. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?																			
Base: Total	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7
Sí	389	34.4	65.6	12.0	36.4	25.4	13.4	7.6	5.3	15.6	37.8	46.5	.2	39.3	38.5	22.2	62.7	24.7	12.6
No	6	37.3	62.7	-	22.7	14.6	40.5	11.4	10.8	-	10.8	89.2	-	74.6	10.8	14.6	37.8	47.6	14.6
No sap	5	52.9	47.1	-	40.5	23.2	18.1	18.1	-	47.1	23.2	29.7	-	29.7	35.8	34.5	52.7	24.1	23.2

	TOTAL	SEXE		EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				ESTATUS SOCIOECONÒMIC			LLENGUA HABITUAL			
		Home	Dona	Fins 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	Més de 64 anys	Baix	Mitjà	Alt	NC	Alt/Mig-Alt	Mig	Mig-Baix/Baix	Català	Caste-llà	Ambdues	
TOTAL	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7	
P18. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?																				
Base: Total	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7	
Sí	363	36.5	63.5	11.4	37.5	24.9	13.1	7.8	5.3	15.7	38.1	46.0	.2	39.3	39.0	21.7	62.2	24.8	13.0	
No	34	15.5	84.5	15.2	24.9	26.7	23.0	8.3	1.9	14.1	29.7	56.2	-	43.6	27.1	29.3	62.9	26.5	10.6	
No sap	2	45.9	54.1	-	-	45.9	-	-	54.1	54.1	-	45.9	-	45.9	54.1	-	54.1	45.9	-	
P19. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?																				
Base: Total	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7	
Cada dia	245	38.9	61.1	14.2	39.9	27.3	11.1	5.2	2.3	9.6	33.2	57.2	-	47.8	33.5	18.7	63.8	23.2	13.0	
Algunes vegades a la setmana	61	29.2	70.8	8.2	44.7	21.2	14.0	10.7	1.1	11.9	40.4	47.7	-	39.2	40.4	20.3	61.2	31.9	6.9	
Algunes vegades al mes	16	23.9	76.1	18.3	20.5	30.6	25.3	-	5.4	30.6	41.7	27.6	-	21.3	43.7	35.0	57.9	18.5	23.6	
Menor freqüència	18	17.4	82.6	5.0	12.0	25.6	44.0	6.8	6.7	34.6	28.7	36.7	-	26.6	51.9	21.5	82.2	12.0	5.8	
Mai / quasi mai	60	31.5	68.5	5.2	24.4	19.2	12.3	17.6	21.3	35.3	50.7	13.0	1.0	15.1	49.1	35.7	51.7	31.6	16.7	
No sap	1	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	
P20. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?																				
Base: Total	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7	
Sí	257	36.6	63.4	11.3	36.5	25.3	14.9	8.8	3.0	13.9	33.4	52.7	-	45.0	34.4	20.6	62.5	25.5	11.9	
No	143	31.3	68.7	12.2	35.7	24.9	12.0	5.8	9.4	19.1	43.9	36.6	.4	30.1	44.7	25.1	61.7	24.2	14.1	
P21. EM SABRIA DIR EL NOM DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?																				
Base: Total	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7	
Gencat.net / Gencat	283	34.3	65.7	14.4	41.4	25.3	12.7	4.3	1.9	6.6	35.9	57.5	-	47.6	32.7	19.7	66.7	21.1	12.2	
Altres	4	31.9	68.1	-	31.0	-	37.7	15.3	16.0	15.8	37.7	46.5	-	46.5	53.5	-	-	68.1	31.9	
No sap	112	35.7	64.3	5.2	23.3	25.9	15.9	16.3	13.3	38.9	40.4	20.1	.5	19.4	51.2	29.4	53.3	33.4	13.3	
P21_1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.NET. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?																				
Base: No esmenta espontàniament Gencat.net	117	35.6	64.4	5.0	23.6	25.0	16.7	16.3	13.4	38.1	40.3	21.1	.5	20.4	51.3	28.3	51.3	34.7	14.0	
Sí	76	31.8	68.2	7.7	24.4	17.6	21.3	17.6	11.4	39.6	38.1	22.3	-	22.2	60.8	17.0	56.0	27.7	16.2	
No	41	42.6	57.4	-	22.0	38.7	8.2	13.8	17.3	35.2	44.4	18.9	1.4	17.0	33.4	49.6	42.5	47.7	9.8	
P21_2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?																				
Base: Coneix Gencat.net	359	33.8	66.2	13.0	37.8	23.6	14.5	7.1	3.9	13.6	36.4	50.1	-	42.3	38.6	19.1	64.5	22.5	13.1	
Sí	297	32.5	67.5	15.1	38.9	25.3	13.1	5.4	2.1	9.6	35.1	55.3	-	45.5	35.0	19.5	66.2	21.9	11.9	
No	62	40.1	59.9	2.7	32.9	15.5	21.2	15.0	12.8	32.5	42.3	25.2	-	26.8	55.9	17.3	56.0	25.4	18.6	

	TOTAL	SEXE		EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				ESTATUS SOCIOECONÒMIC			LLENGUA HABITUAL		
		Home	Dona	Fins 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	Més de 64 anys	Baix	Mitjà	Alt	NC	Alt/Mig-Alt	Mig-Baix/Baix	Baix	Català	Caste-llà	Ambdues
TOTAL	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7
P21_3. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?																			
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.net	297	32.5	67.5	15.1	38.9	25.3	13.1	5.4	2.1	9.6	35.1	55.3	-	45.5	35.0	19.5	66.2	21.9	11.9
Menys d'un mes	185	35.5	64.5	12.2	39.9	29.2	12.0	5.2	1.5	8.5	27.3	64.2	-	50.4	31.3	18.3	64.8	21.1	14.0
D'un a dos mesos	45	22.3	77.7	31.9	30.9	13.4	15.9	7.9	-	8.9	50.5	40.5	-	36.4	41.0	22.6	61.2	32.0	6.8
Tres o quatre mesos	25	44.7	55.3	7.7	53.8	15.6	7.4	6.5	9.1	7.5	48.3	44.2	-	39.8	34.2	25.9	72.2	17.1	10.7
Més de quatre mesos	31	23.3	76.7	19.6	45.5	17.7	9.0	4.4	3.8	8.0	48.0	44.0	-	42.3	41.1	16.6	72.5	23.3	4.2
NS	11	21.2	78.8	-	-	53.9	46.1	-	-	39.8	38.6	21.7	-	21.7	57.2	21.2	78.8	-	21.2
P21_3_1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN RELACIÓ A LES SEVES VISITES ANTERIORS?																			
Base: Fa menys de 2 mesos que ha accedit Gencat.net	230	32.9	67.1	16.0	38.2	26.1	12.8	5.7	1.2	8.6	31.8	59.6	-	47.6	33.2	19.1	64.1	23.2	12.6
Sí	111	36.7	63.3	16.2	35.8	27.8	14.6	5.5	-	10.2	32.3	57.5	-	47.4	30.5	22.1	63.3	22.7	13.9
No	47	30.9	69.1	6.2	52.5	27.9	10.6	1.4	1.4	1.4	27.5	71.2	-	52.2	40.5	7.4	64.2	17.6	18.2
No l'havia visitat abans	12	31.2	68.8	22.3	32.4	13.8	20.8	5.7	5.0	25.7	36.8	37.5	-	32.3	36.8	30.9	57.6	26.7	15.7
NS	60	27.8	72.2	22.2	32.4	24.0	9.5	9.4	2.6	8.0	33.2	58.8	-	47.6	31.8	20.6	66.9	27.9	5.1
P21_4. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 COM VALORA LA PÀGINA WEB GENCAT.NET (essent 10 una molt bona valoració i 0 una molt mala valoració)																			
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.net	297	32.5	67.5	15.1	38.9	25.3	13.1	5.4	2.1	9.6	35.1	55.3	-	45.5	35.0	19.5	66.2	21.9	11.9
Base:	277	97	180	43	109	70	34	15	6	24	98	156	0	129	91	57	181	61	35
Mitjana:	7.15	7.11	7.17	7.15	6.95	7.42	7.19	7.47	6.73	7.60	7.21	7.05	.00	7.08	7.20	7.24	7.10	7.43	6.95
Desv.Típica:	1.42	1.38	1.43	1.43	1.50	1.33	1.43	.81	1.12	1.44	1.57	1.29	.00	1.34	1.58	1.28	1.41	1.43	1.35
0	1	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-
2	1	52.4	47.6	-	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	47.6	-	52.4
3	2	25.1	74.9	-	51.5	48.5	-	-	-	-	25.1	74.9	-	51.5	48.5	-	73.6	-	26.4
4	3	39.0	61.0	-	100.0	-	-	-	-	-	39.0	61.0	-	63.4	36.6	-	100.0	-	-
5	27	37.9	62.1	16.0	47.3	26.5	5.9	-	4.4	11.4	44.0	44.6	-	38.8	36.3	24.9	56.1	31.7	12.1
6	43	36.5	63.5	28.5	42.1	9.9	12.1	5.9	1.5	5.7	37.7	56.6	-	42.6	32.9	24.4	74.0	17.3	8.6
7	72	35.6	64.4	14.4	37.2	23.4	14.7	5.3	5.1	4.0	24.4	71.6	-	58.0	25.4	16.6	67.3	15.0	17.6
8	99	32.5	67.5	9.9	37.0	31.7	12.7	8.6	-	9.6	36.6	53.8	-	44.9	35.1	20.0	65.1	22.5	12.4
9	16	42.9	57.1	8.3	27.2	34.7	21.7	3.7	4.4	22.7	37.6	39.7	-	31.8	22.8	45.4	45.9	45.6	8.5
10	13	27.8	72.2	37.9	35.3	26.7	-	-	-	16.2	59.1	24.7	-	32.5	57.8	9.6	63.6	36.4	-
NS	20	-	100.0	10.2	34.6	27.2	24.6	3.3	-	24.5	32.3	43.2	-	32.3	64.8	2.9	77.1	19.7	3.2

	TOTAL	SEXE		EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				ESTATUS SOCIOECONÒMIC			LLENGUA HABITUAL		
		Home	Dona	Fins 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	Més de 64 anys	Baix	Mitjà	Alt	NC	Alt/Mig-Alt	Mig-Baix/Baix		Català	Caste-llà	Ambdues
TOTAL	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7
SEXE BASE DADES																			
Base: Total	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7
Home	139	100.0	-	8.2	32.0	28.9	12.4	8.7	9.9	14.3	39.3	46.0	.4	48.1	29.2	22.8	54.5	32.9	12.5
Dona	261	-	100.0	13.5	38.5	23.2	14.7	7.3	2.9	16.5	36.1	47.4	-	35.2	42.8	21.9	66.3	20.9	12.8
EDAT																			
Base: Total	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7
Fins 25 anys	47	24.3	75.7	100.0	-	-	-	-	-	3.7	50.3	45.9	-	28.6	42.3	29.2	61.2	26.9	11.9
De 25 a 34 anys	145	30.6	69.4	-	100.0	-	-	-	-	12.5	34.5	53.0	-	40.3	37.8	21.9	57.8	31.3	10.9
De 35 a 44 anys	101	39.8	60.2	-	-	100.0	-	-	-	14.6	47.0	38.4	-	35.2	38.8	26.0	62.2	20.0	17.8
De 45 a 54 anys	56	31.0	69.0	-	-	-	100.0	-	-	24.7	29.5	45.8	-	45.9	38.0	16.1	65.3	26.2	8.5
De 55 a 64 anys	31	39.0	61.0	-	-	-	-	100.0	-	24.1	20.6	55.3	-	54.3	30.1	15.6	63.7	19.4	16.9
Més de 64 anys	21	64.8	35.2	-	-	-	-	-	100.0	34.2	24.4	38.6	2.8	43.8	38.9	17.3	84.9	7.2	7.8
P24. ON VA NÉIXER VOSTÈ?																			
Base: Total	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7
Catalunya	338	34.3	65.7	12.8	37.4	24.4	12.0	7.7	5.6	15.1	38.8	45.9	.2	39.4	38.6	22.0	69.1	18.9	12.0
Resta d'Espanya	17	9.2	90.8	14.6	50.1	14.4	16.8	4.0	-	14.1	39.8	46.1	-	33.1	31.9	35.0	21.7	66.8	11.5
Estranger	44	47.3	52.7	1.5	21.8	34.8	27.4	9.7	4.8	21.5	23.6	54.9	-	44.2	36.5	19.3	25.4	55.6	19.0
P25. QUINA LLENGUA FA SERVIR VOSTÈ DE FORMA HABITUAL?																			
Base: Total	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7
Català	249	30.4	69.6	11.5	33.6	25.2	14.6	7.9	7.2	13.3	33.8	52.7	.2	45.1	36.8	18.1	100.0	-	-
Castellà	100	45.6	54.4	12.5	45.3	20.1	14.5	6.0	1.5	20.1	47.7	32.2	-	28.7	39.0	32.3	-	100.0	-
Ambdues per igual	51	34.2	65.8	10.9	31.1	35.2	9.3	10.3	3.3	19.4	32.9	47.7	-	34.6	42.7	22.7	-	-	100.0
P26. PODRIA DIR-ME A QUIN LLOC VAN NÉIXER ELS SEUS PARES?																			
Base: Total	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7
Tots dos a Catalunya	177	30.4	69.6	11.7	35.6	19.3	16.0	9.9	7.5	15.7	30.3	53.7	.3	43.9	38.1	18.0	88.4	5.6	6.0
Tots dos fora de Catalunya	143	35.7	64.3	9.5	36.3	29.8	14.0	5.4	5.0	15.6	42.7	41.7	-	35.1	40.5	24.4	29.8	49.5	20.7
Un d'ells nascut a Catalunya i l'altre fora	80	42.5	57.5	15.6	37.5	30.0	8.8	7.2	.9	16.2	42.8	41.0	-	38.5	33.8	27.7	62.2	24.4	13.4

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				ESTATUS SOCIOECONÒMIC			LLENGUA HABITUAL		
	TOTAL	Home	Dona	Fins 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	Més de 64 anys	Baix	Mitjà	Alt	NC	Alt/Mig-Alt	Mig-Mig-Baix	Mig-Baix	Català	Caste-llà	Ambdues
TOTAL	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7
P27. EM PODRIA DIR QUIN ÉS EL SEU NIVELL D'ESTUDIS?																			
Base: Total	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7
Sense estudis	5	41.4	58.6	-	44.4	-	22.2	14.2	19.2	100.0	-	-	-	22.2	22.2	55.6	63.6	22.2	14.2
Acabats als 14/15 anys	58	30.7	69.3	3.0	27.5	25.2	21.7	11.7	10.9	100.0	-	-	-	2.7	55.1	42.2	51.5	32.7	15.8
Acabats als 16/19 anys	149	36.6	63.4	15.8	33.6	31.8	11.0	4.3	3.5	-	100.0	-	-	12.2	60.9	26.9	56.6	32.2	11.3
Universitaris	188	34.0	66.0	11.4	41.0	20.6	13.5	9.1	4.4	-	-	100.0	-	73.5	15.2	11.2	69.9	17.2	12.9
No contesta	1	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	100.0	100.0	-	-
P28. EM PODRIA DIR QUINA ACTIVITAT PROFESSIONAL DESENVOLUPA?																			
Base: Total	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7
Pagès petita explotació	2	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	100.0	-	-
Pagès gran explotació	1	100.0	-	-	52.2	-	47.8	-	-	47.8	52.2	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-
Autònom o empresari (5 empleats o menys)	30	45.9	54.1	5.5	34.0	34.6	15.7	8.0	2.1	28.1	35.3	36.6	-	30.0	41.3	28.7	62.0	12.7	25.3
Empresari (6 empleats o més)	2	100.0	-	-	-	-	35.3	64.7	-	-	35.3	64.7	-	100.0	-	-	-	35.3	64.7
Professionals	51	53.0	47.0	3.2	54.6	22.1	9.4	9.3	1.3	-	1.9	98.1	-	88.5	5.3	6.2	65.3	26.3	8.4
Membre de direcció (5 subordinats o menys)	6	78.0	22.0	-	36.4	43.7	-	9.9	10.0	-	14.9	85.1	-	85.1	-	14.9	69.6	10.0	20.4
Membre de direcció (6 subordinats o més)	1	100.0	-	-	60.0	-	40.0	-	-	-	60.0	40.0	-	100.0	-	-	100.0	-	-
Càrrecs intermitjos	33	29.3	70.7	7.5	25.8	37.9	12.3	16.5	-	4.9	4.0	91.1	-	73.8	17.1	9.1	72.5	12.6	14.9
Altres empleats treball d'oficina	119	19.3	80.7	11.8	35.6	26.1	19.2	5.1	2.2	14.2	44.0	41.8	-	37.0	47.6	15.3	60.1	26.3	13.6
Altres empleats treball oficina i obrers qualificats	77	44.9	55.1	13.3	45.8	26.5	10.8	1.5	2.1	18.8	60.0	21.2	-	11.8	59.6	28.6	49.3	38.8	12.0
Treballadors manuals no qualificats	6	16.5	83.5	-	11.0	34.7	54.3	-	-	11.0	89.0	-	-	-	31.3	68.7	18.3	81.7	-
Jubilats, pensionistes	16	72.3	27.7	-	-	3.8	10.0	5.4	80.8	34.2	27.1	38.6	-	62.2	32.4	5.4	90.8	3.8	5.4
Aturats	12	14.7	85.3	19.1	37.0	24.7	19.2	-	-	27.5	33.5	38.9	-	14.7	60.8	24.4	75.3	5.6	19.1
Mestresses de casa	18	-	100.0	-	15.8	20.3	9.4	47.5	7.0	62.8	7.4	29.8	-	17.5	34.8	47.7	64.3	28.1	7.6
Estudiants	12	12.7	87.3	94.8	5.2	-	-	-	-	-	87.1	12.9	-	23.7	44.9	31.4	76.5	18.0	5.5
Altres	5	-	100.0	64.6	21.5	13.8	-	-	-	-	29.0	71.0	-	21.5	29.0	49.5	64.6	13.8	21.5
No contesta	8	37.2	62.8	-	61.1	31.4	-	-	7.5	-	61.1	31.4	7.5	-	-	100.0	70.3	29.7	-
P29. EM PODRIA DIR QUIN ÉS EL NIVELL D'ESTUDIS DE LA PERSONA AMB MÉS INGRESSOS?																			
Base: Total	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7
Sense estudis	9	75.3	24.7	37.5	7.1	35.1	10.6	-	9.6	9.6	79.8	10.6	-	-	-	100.0	55.4	44.6	-
Acabats als 14/15 anys	65	33.5	66.5	12.1	29.8	22.6	18.5	6.4	10.5	64.0	23.6	12.4	-	5.1	32.3	62.6	63.3	28.8	7.9
Acabats als 16/19 anys	139	30.7	69.3	15.0	35.6	28.9	12.4	5.0	3.1	10.3	81.0	8.7	-	6.5	79.7	13.8	53.7	30.5	15.8
Universitaris	174	37.1	62.9	7.7	38.2	23.7	14.5	10.9	4.9	2.5	7.4	90.1	-	84.4	11.8	3.8	70.3	17.0	12.7
Altres	2	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	100.0	-
No sap	1	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-
No contesta	10	29.9	70.1	10.6	65.5	8.6	-	9.5	5.7	18.2	-	76.1	5.7	-	-	100.0	58.6	24.1	17.2

	TOTAL	SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				ESTATUS SOCIOECONÒMIC			LLENGUA HABITUAL			
		Home	Dona	Fins 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	Més de 64 anys	Baix	Mitjà	Alt	NC	Alt/Mig-Alt	Mig-Baix/Baix		Català	Caste-llà	Ambdues
TOTAL	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7
P30. EM PODRIA DIR QUINA ACTIVITAT PROFESSIONAL DESENVOLUPA LA PERSONA QUE APORTA MÉS INGRESSOS A LA LLAR?																			
Base: Total	397	35.0	65.0	11.6	36.2	25.1	14.0	7.8	5.3	15.9	37.0	47.0	.1	40.0	38.4	21.6	62.6	25.1	12.3
Pagès petita explotació	5	70.1	29.9	-	68.2	-	19.9	-	12.0	18.0	50.2	31.8	-	-	-	100.0	80.1	19.9	-
Pagès gran explotació	2	56.1	43.9	-	73.2	-	26.8	-	-	26.8	29.3	43.9	-	-	100.0	-	100.0	-	-
Autònom o empresari (5 empleats o menys)	29	27.0	73.0	19.6	23.3	19.3	24.2	9.2	4.3	19.8	42.8	37.3	-	29.2	48.4	22.4	67.1	14.7	18.3
Empresari (6 empleats o més)	11	30.4	69.6	-	31.5	6.2	27.3	21.7	13.3	-	67.5	32.5	-	100.0	-	-	46.0	42.6	11.4
Professionals	55	45.4	54.6	7.2	47.8	26.9	10.1	4.5	3.6	5.1	7.5	87.3	-	88.6	7.1	4.3	72.5	21.0	6.6
Membre de direcció (5 subordinats o menys)	14	60.2	39.8	12.1	18.0	9.2	23.3	6.4	31.1	13.7	20.1	66.2	-	79.0	21.0	-	62.1	13.3	24.6
Membre de direcció (6 subordinats o més)	8	43.5	56.5	-	30.7	21.8	7.2	28.3	12.0	-	24.2	75.8	-	100.0	-	-	92.8	-	7.2
Càrrecs intermitjos	30	28.7	71.3	15.4	20.0	50.3	4.5	9.8	-	1.9	24.7	73.3	-	75.6	24.4	-	74.5	17.4	8.1
Altres empleats treball d'oficina	105	34.4	65.6	11.0	33.5	20.2	20.8	8.7	5.7	17.1	36.8	46.1	-	47.0	50.8	2.2	65.2	21.3	13.5
Altres empleats treball fora oficina i obrers qualificats	102	30.5	69.5	14.6	42.3	26.4	8.0	6.2	2.4	26.9	47.3	25.8	-	-	65.0	35.0	53.2	35.3	11.5
Treballadors manuals no qualificats	11	7.7	92.3	21.7	19.4	21.8	29.5	-	7.7	27.8	72.2	-	-	-	16.6	83.4	46.0	54.0	-
Altres (Especificar)	10	42.1	57.9	-	15.9	65.4	-	11.3	7.4	-	72.8	27.2	-	-	-	100.0	30.1	11.3	58.6
No contesta	15	36.4	63.6	7.3	61.0	21.1	-	6.6	4.0	12.5	36.9	46.6	4.0	-	-	100.0	57.2	36.9	6.0

	TOTAL	SEXE		EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				ESTATUS SOCIOECONÒMIC			LLENGUA HABITUAL			
		Home	Dona	Fins 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	Més de 64 anys	Baix	Mitjà	Alt	NC	Alt/Mig-Alt	Mig-Baix/Baix	Català	Caste-llà	Ambdues		
TOTAL	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7	
P32. I EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL VIU VOSTÈ?																				
Base: Viuen a Barcelona ciutat	170	35.4	64.6	10.8	30.8	23.7	14.4	11.6	8.7	16.2	31.4	52.1	.3	44.0	33.5	22.5	62.5	21.6	15.9	
Ciutat Vella	12	34.7	65.3	19.1	28.3	20.8	26.3	-	5.6	-	19.1	80.9	-	40.6	40.4	19.1	8.8	51.0	40.1	
Eixample	38	22.4	77.6	11.0	51.3	1.8	15.6	11.2	9.2	10.4	28.1	60.0	1.5	50.3	28.3	21.4	71.5	21.8	6.7	
Sants-Montjuïc	21	55.3	44.7	-	43.0	29.6	7.2	8.9	11.3	10.6	35.4	54.0	-	49.9	20.6	29.5	52.9	21.7	25.4	
Les Corts	8	29.5	70.5	35.5	19.5	37.2	7.8	-	-	-	45.6	54.4	-	56.7	15.5	27.7	84.8	-	15.2	
Sarrià-Sant Gervasi	16	56.8	43.2	10.0	4.3	14.2	18.4	26.1	26.9	6.3	15.7	78.1	-	73.7	21.9	4.4	66.0	20.0	13.9	
Gràcia	18	32.4	67.6	16.7	48.2	24.4	5.3	-	5.3	11.4	24.1	64.5	-	53.8	32.8	13.4	75.8	3.7	20.5	
Horta	10	22.8	77.2	16.1	19.9	48.1	15.9	-	-	6.5	52.5	41.1	-	25.1	65.2	9.6	80.7	6.1	13.2	
Nou Barris	15	35.5	64.5	4.4	4.0	43.3	14.9	20.6	12.8	59.4	26.2	14.4	-	16.4	37.2	46.4	50.1	24.5	25.4	
Sant Andreu	10	26.1	73.9	6.2	35.2	18.9	33.3	6.3	-	-	78.7	21.3	-	24.5	59.8	15.7	53.9	33.3	12.8	
Sant Martí	19	36.5	63.5	6.8	15.0	34.6	11.0	26.3	6.2	46.5	24.9	28.6	-	25.2	40.6	34.2	68.5	28.1	3.4	
No contesta	2	61.2	38.8	-	-	61.2	-	38.8	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	61.2	38.8	-	
DIA DE LA SETMANA																				
Base: Total	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7	
Dilluns	77	37.2	62.8	10.8	35.1	28.5	16.5	7.5	1.6	19.9	30.2	49.9	-	46.8	41.3	12.0	64.5	26.1	9.4	
Dimarts	77	30.8	69.2	14.5	34.6	13.2	21.2	8.8	7.7	18.1	42.3	38.8	.8	32.0	41.4	26.6	55.3	31.3	13.3	
Dimecres	89	40.7	59.3	8.4	34.5	27.5	15.6	6.7	7.3	17.5	32.3	50.2	-	44.3	34.0	21.7	65.5	19.3	15.2	
Dijous	91	32.5	67.5	12.4	42.6	28.0	4.9	6.0	6.1	11.8	44.0	44.1	-	30.9	37.8	31.2	64.4	23.1	12.5	
Divendres	65	31.6	68.4	13.0	33.4	28.4	12.5	10.9	1.8	11.4	35.7	52.9	-	46.8	36.9	16.4	59.7	27.4	12.9	
Dissabte	1	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	
FRANJA HORÀRIA																				
Base: Total	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7	
De 8 a 11	94	33.5	66.5	10.4	28.7	27.3	14.7	10.7	8.2	13.3	37.7	49.0	-	45.7	38.7	15.7	61.5	22.8	15.7	
De 11 a 13	99	38.7	61.3	8.7	35.5	27.8	13.0	8.7	6.4	13.8	33.5	52.1	.6	45.0	33.5	21.4	66.4	22.9	10.7	
De 13 a 16	82	30.3	69.7	12.7	43.2	22.2	14.4	5.0	2.5	13.0	36.2	50.8	-	46.6	43.8	9.5	66.1	19.3	14.6	
De 16 a 19	72	33.2	66.8	20.1	43.4	20.5	12.6	3.4	-	12.7	40.6	46.6	-	26.5	32.9	40.6	60.3	26.1	13.6	
De 19 a 22	40	36.8	63.2	3.8	36.2	27.1	15.5	9.7	7.8	24.4	38.8	36.8	-	34.5	34.7	30.9	50.6	39.9	9.4	
De 22 a 1	13	42.6	57.4	14.7	13.9	28.7	13.9	13.9	14.7	56.6	43.4	-	-	-	72.1	27.9	58.2	41.8	-	
CODI PROVÍNCIA																				
Base: Total	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7	
Barcelona	339	34.7	65.3	10.9	37.4	23.4	14.6	7.6	6.1	15.7	38.3	45.8	.2	39.2	39.2	21.6	60.3	25.9	13.7	
Girona	34	23.6	76.4	28.6	24.1	38.7	3.8	4.8	-	17.6	30.6	51.8	-	42.5	27.4	30.1	81.8	10.9	7.3	
Lleida	6	20.1	79.9	-	36.4	10.0	44.2	-	9.4	30.0	30.0	39.9	-	14.2	56.3	29.5	85.8	14.2	-	
Tarragona	11	29.6	70.4	-	47.6	25.6	17.2	9.5	-	17.2	26.4	56.3	-	71.8	17.2	11.0	69.3	24.4	6.3	
Altres	10	89.5	10.5	-	25.5	49.0	-	25.5	-	-	38.4	61.6	-	25.5	49.0	25.5	36.0	51.0	12.9	

	SEXE		EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				ESTATUS SOCIOECONÒMIC			LLENGUA HABITUAL			
	Home	Dona	Fins 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	Més de 64 anys	Baix	Mitjà	Alt	NC	Alt/Mig-Alt	Mig-Baix/Baix		Català	Caste-llà	Ambdues	
TOTAL	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7
NIVELL D'ESTUDIS																			
Base: Total	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7
Baix	63	31.5	68.5	2.8	28.7	23.4	21.8	11.9	11.5	100.0	-	-	-	4.1	52.7	43.2	52.4	31.9	15.7
Mitjà	149	36.6	63.4	15.8	33.6	31.8	11.0	4.3	3.5	-	100.0	-	-	12.2	60.9	26.9	56.6	32.2	11.3
Alt	188	34.0	66.0	11.4	41.0	20.6	13.5	9.1	4.4	-	-	100.0	-	73.5	15.2	11.2	69.9	17.2	12.9
NC	1	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	100.0	100.0	-	-
ESTATUS SOCIOECONÒMIC																			
Base: Total	400	34.7	65.3	11.7	36.2	25.2	13.9	7.8	5.3	15.8	37.2	46.9	.1	39.7	38.1	22.2	62.2	25.0	12.7
Alt/ Mig-Alt	159	42.0	58.0	8.4	36.8	22.3	16.0	10.6	5.8	1.6	11.4	86.9	-	100.0	-	-	70.8	18.1	11.1
Mig	152	26.6	73.4	12.9	36.0	25.7	13.9	6.1	5.4	21.8	59.4	18.8	-	-	100.0	-	60.1	25.6	14.3
Mig- Baix/Baix	89	35.6	64.4	15.3	35.7	29.4	10.1	5.5	4.1	30.6	45.0	23.7	.7	-	-	100.0	50.7	36.4	13.0



Dia de la setmana – Franja horària de la trucada

	TOTAL	DIA DE LA SETMANA						FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Diven- dres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
P1. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?													
Base: Total	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
Menys de tres mesos	33	14.9	22.2	10.6	32.0	20.3	-	11.8	29.7	6.2	29.2	17.6	5.4
Entre 3 i 6 mesos	15	8.5	17.0	39.9	4.2	30.5	-	30.9	26.1	43.0	-	-	-
Entre 6 i 12 mesos	30	14.3	18.1	15.5	39.3	12.7	-	20.5	28.0	6.9	32.2	-	12.5
Entre 1 i 2 anys	82	12.9	26.4	24.8	15.1	20.8	-	31.4	21.2	21.8	14.4	6.7	4.5
Mes de 2 anys	237	23.5	16.5	23.2	22.9	13.6	.3	22.5	25.0	22.4	17.0	11.6	1.5
No sap	3	-	23.0	-	54.8	22.2	-	22.2	-	23.0	-	54.8	-
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVES DE QUIN MITJÀ?													
Base: Total	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
Familiar o amic	89	16.1	16.3	21.2	22.0	23.6	.8	25.4	25.0	23.1	13.4	8.9	4.1
Internet	19	11.9	22.4	33.7	25.8	6.2	-	9.7	41.0	14.2	25.8	-	9.3
Per la televisió	149	19.8	20.3	18.2	27.6	14.1	-	21.5	17.4	23.9	23.9	10.9	2.5
Per la ràdio	18	5.9	17.0	23.6	35.8	17.7	-	14.3	9.1	18.5	27.0	21.3	9.8
A la premsa	38	17.5	24.9	27.2	22.0	8.4	-	29.2	29.8	16.1	12.5	12.4	-
Revista de la Generalitat	14	24.3	9.1	16.6	35.6	14.4	-	18.1	19.9	9.8	35.6	16.6	-
Pàgines grogues	7	15.7	19.2	38.2	9.0	18.0	-	18.8	71.4	9.8	-	-	-
Algun altre servei telefònic	10	24.5	13.0	29.2	-	33.3	-	20.6	48.5	31.0	-	-	-
A la feina	14	16.7	23.0	42.7	4.4	13.1	-	18.6	43.8	21.1	-	16.4	-
Altres respostes	8	33.0	36.5	12.9	9.1	8.6	-	39.1	7.8	33.0	-	20.1	-
No sap	34	32.6	15.2	22.1	11.2	18.8	-	37.2	31.2	9.0	12.6	4.5	5.5
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?													
Base: Total	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
Molt satisfet	147	26.3	16.0	25.7	16.2	15.2	.5	19.3	26.6	23.9	12.8	13.7	3.7
Bastant satisfet	223	14.8	21.5	19.0	26.7	18.0	-	25.0	23.2	17.6	22.5	8.4	3.3
Regular / Normal	18	20.2	17.6	21.9	29.5	10.7	-	36.8	16.7	23.9	13.7	9.0	-
Poc satisfet	9	-	14.0	56.8	22.3	6.9	-	31.3	46.5	22.2	-	-	-
Gens satisfet	3	49.6	25.8	-	24.6	-	-	25.8	24.6	49.6	-	-	-

	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
	TOTAL	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
P4. CONCRETAMENT EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI DEL 012.(on 0 significa gens satisfet i 10 molt satisfet)													
Base: Total	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
Base:	398	77	77	88	91	65	1	94	99	80	72	40	13
Mitjana:	8.14	7.97	8.30	8.06	8.13	8.27	8.00	7.98	8.05	8.17	8.27	8.35	8.27
Desv.Típica:	1.41	1.50	1.25	1.73	1.38	.97	.00	1.40	1.69	1.49	.93	1.30	1.17
0	2	-	-	58.7	41.3	-	-	-	100.0	-	-	-	-
1	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
2	2	-	42.4	57.6	-	-	-	42.4	57.6	-	-	-	-
3	2	-	-	55.2	44.8	-	-	-	55.2	44.8	-	-	-
4	2	-	42.4	57.6	-	-	-	42.4	57.6	-	-	-	-
5	7	32.2	-	26.2	41.5	-	-	58.5	8.3	-	33.2	-	-
6	16	23.2	21.9	12.4	30.5	12.1	-	44.4	11.4	12.2	-	19.9	12.0
7	59	24.7	12.5	30.8	14.0	17.9	-	20.3	28.1	25.8	11.4	14.5	-
8	161	19.6	22.0	19.5	20.6	17.9	.4	24.7	25.7	19.9	19.4	6.9	3.4
9	84	13.0	17.8	11.0	39.3	18.9	-	19.5	19.4	15.3	34.2	7.3	4.3
10	63	19.3	22.4	34.9	10.9	12.4	-	21.5	28.3	25.6	3.7	18.1	2.8
NS	2	-	-	58.7	41.3	-	-	-	-	100.0	-	-	-

P5A. PER DONAR UN BON SERVEI, PER VOSTÈ QUIN ÉS L'ASPECTE MÉS IMPORTANT D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?

Base: Total	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
Rapidesa	105	16.5	16.9	20.9	28.1	17.6	-	23.3	26.1	28.2	11.6	9.0	1.8
Amabilitat	52	16.1	33.4	14.6	17.2	17.3	1.4	21.9	20.8	21.4	22.7	6.2	7.1
Atenció (personal, al client)	34	31.4	16.4	13.2	23.0	16.1	-	14.4	40.0	11.3	21.3	13.0	-
Bona informació	92	15.2	15.9	33.3	19.4	16.2	-	23.1	19.2	22.1	18.0	17.6	-
Resoldre, donar solucions	44	21.4	13.1	26.2	14.5	24.8	-	36.7	22.9	14.4	16.7	5.2	4.1
Eficàcia / Eficiència	24	14.9	34.6	24.1	21.3	5.0	-	34.1	17.0	15.3	10.4	-	23.1
Professionalitat	7	-	9.4	14.8	44.9	30.9	-	9.4	17.6	14.8	35.9	22.3	-
Llenguatge clar i concís	7	45.3	-	26.5	20.0	8.2	-	-	65.9	34.1	-	-	-
Interès per resoldre la consulta	8	-	36.4	-	55.9	7.8	-	23.2	28.3	-	29.3	19.2	-
Preu de trucada (barat, gratuït)	7	46.5	-	26.9	18.4	8.2	-	43.5	46.6	9.9	-	-	-
Altres	7	-	8.4	14.6	67.6	9.4	-	9.4	17.4	14.6	35.5	23.2	-
No sap	13	52.7	23.5	13.8	5.4	4.6	-	14.7	18.4	15.0	51.9	-	-

	TOTAL	DIA DE LA SETMANA						FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
P5B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?													
Base: Ha esmentat un primer aspecte	386	17.8	19.1	22.7	23.5	16.7	.2	24.0	24.7	20.7	16.8	10.5	3.3
Rapidesa	44	18.5	31.6	16.8	12.5	20.6	-	24.7	20.7	16.1	27.0	3.5	8.1
Amabilitat	38	25.9	8.3	13.8	26.7	25.3	-	19.9	35.3	19.1	-	15.8	9.9
Atenció (personal, al client)	36	13.0	16.2	22.8	21.3	26.7	-	18.3	36.4	16.5	20.3	8.5	-
Bona informació	48	19.8	20.4	8.3	33.0	18.5	-	26.7	16.7	24.6	25.3	6.7	-
Resoldre, donar solucions	51	13.0	16.8	21.4	32.7	16.0	-	17.2	22.9	14.1	18.9	23.2	3.7
Eficàcia / Eficiència	29	23.8	13.3	20.9	26.1	15.9	-	33.3	23.5	29.0	8.6	5.6	-
Professionalitat	10	54.8	-	45.2	-	-	-	11.9	35.1	10.1	42.9	-	-
Llenguatge clar i concís	14	17.2	17.8	21.2	16.9	26.9	-	26.7	27.5	16.7	17.3	11.9	-
Interès per resoldre la consulta	10	11.0	11.9	19.2	24.9	25.8	7.2	19.8	44.9	10.3	24.9	-	-
Preu de trucada (barat, gratuït)	4	-	-	85.3	-	14.7	-	14.7	39.6	45.7	-	-	-
Altres	6	41.3	32.1	-	26.6	-	-	-	9.7	63.7	-	26.6	-
Cap més	96	12.2	23.9	34.2	21.9	7.9	-	30.0	20.0	23.1	12.8	10.3	3.7
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?													
Base: Total	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
Rapidesa	150	17.1	21.3	19.6	23.5	18.5	-	23.7	24.5	24.6	16.2	7.4	3.6
Amabilitat	90	20.2	22.8	14.3	21.2	20.7	.8	21.1	26.9	20.4	13.1	10.3	8.3
Atenció (personal, al client)	70	22.0	16.3	18.1	22.1	21.5	-	16.4	38.2	14.0	20.8	10.7	-
Bona informació	140	16.8	17.5	24.7	24.1	17.0	-	24.4	18.3	23.0	20.5	13.9	-
Resoldre, donar solucions	95	16.9	15.1	23.6	24.3	20.1	-	26.2	22.9	14.2	17.9	14.9	3.9
Eficàcia / Eficiència	52	19.8	22.9	22.3	23.9	11.0	-	33.7	20.6	22.8	9.4	3.1	10.4
Professionalitat	17	32.5	3.8	32.8	18.2	12.6	-	10.9	28.0	12.0	40.0	9.1	-
Llenguatge clar i concís	21	26.9	11.6	23.0	18.0	20.5	-	17.4	40.7	22.7	11.3	7.8	-
Interès per resoldre la consulta	18	5.9	23.1	10.4	39.2	17.5	3.9	21.4	37.3	5.6	27.0	8.8	-
Preu trucada (barat, gratuït)	12	28.8	-	49.2	11.4	10.6	-	32.5	44.0	23.5	-	-	-
Altres	13	19.2	19.4	7.8	48.5	5.0	-	5.0	13.8	37.4	19.0	24.8	-
No sap	13	52.7	23.5	13.8	5.4	4.6	-	14.7	18.4	15.0	51.9	-	-

	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
	TOTAL	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Diven- dres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
P6. EN UNA ESCALA DE 0 A 10, VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL 012 EN RELACIÓ ALS SEGÜENTS ASPECTES DEL SERVEI (Essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet) RAPIDESA													
Base: Total	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
Base:	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
Mitjana:	8.04	7.91	8.35	8.09	7.77	8.11	10.00	8.09	7.93	8.01	8.02	8.24	8.14
Desv.Típica:	1.60	1.75	1.27	1.76	1.67	1.35	.00	1.35	1.69	1.93	1.48	1.45	1.36
0	3	43.9	-	31.0	25.1	-	-	-	31.0	69.0	-	-	-
2	2	51.6	-	48.4	-	-	-	-	51.6	48.4	-	-	-
4	3	-	-	28.3	71.7	-	-	-	48.2	-	-	51.8	-
5	16	15.6	-	11.6	42.7	30.1	-	18.5	20.6	15.6	45.4	-	-
6	29	20.2	21.6	24.4	24.8	9.0	-	33.6	17.8	17.4	16.7	8.0	6.6
7	72	15.9	22.9	23.0	24.9	13.3	-	23.5	30.8	18.6	13.4	8.7	4.9
8	107	22.4	15.1	23.0	19.5	20.0	-	26.7	26.5	19.7	15.4	11.7	-
9	93	22.5	20.9	12.8	26.2	17.6	-	19.4	18.6	21.7	25.4	8.9	5.9
10	74	12.8	24.6	33.0	15.1	13.6	1.0	24.2	25.4	22.5	12.8	12.6	2.4
P6. VALORI DE 0 A 10 EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB L'AMABILITAT													
Base: Total	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
Base:	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
Mitjana:	8.81	8.63	8.94	8.87	8.84	8.72	10.00	8.64	8.78	8.91	8.91	8.76	9.27
Desv.Típica:	1.27	1.40	1.29	1.43	1.10	1.01	.00	1.28	1.35	1.38	.93	1.33	.89
0	2	-	42.4	57.6	-	-	-	42.4	57.6	-	-	-	-
1	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
5	1	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-
6	5	-	12.0	18.1	41.4	28.5	-	30.1	11.5	-	-	58.4	-
7	36	31.4	10.4	27.0	13.8	17.4	-	24.8	26.5	19.4	18.5	10.8	-
8	105	14.4	20.5	21.3	27.8	15.9	-	32.8	24.0	15.2	13.9	10.5	3.6
9	106	27.8	16.6	13.1	19.1	23.5	-	18.2	25.8	23.9	26.8	3.7	1.7
10	144	13.5	22.5	28.9	23.7	10.9	.5	20.5	24.0	22.5	15.2	12.8	5.0

	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
	TOTAL	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
P6. VALORI DE 0 A 10 EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB LA PROFESSIONALITAT													
Base: Total	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
Base:	398	77	76	89	91	65	1	94	98	82	72	40	13
Mitjana:	8.42	8.39	8.46	8.31	8.48	8.47	10.00	8.40	8.20	8.39	8.73	8.45	8.71
Desv.Típica:	1.38	1.44	1.40	1.53	1.27	1.17	.00	1.34	1.49	1.50	.94	1.57	1.02
0	2	-	42.4	57.6	-	-	-	42.4	57.6	-	-	-	-
1	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
4	3	-	-	28.2	22.8	49.0	-	-	28.2	22.8	-	49.0	-
5	3	-	56.0	25.8	18.2	-	-	19.0	61.2	19.8	-	-	-
6	15	15.8	8.0	33.4	34.8	8.0	-	26.9	17.3	14.6	15.9	25.2	-
7	47	26.5	16.5	21.6	22.9	12.5	-	20.5	42.8	20.9	5.3	6.7	3.8
8	131	15.3	20.7	24.6	21.7	17.7	-	30.1	22.0	20.1	16.4	8.5	2.9
9	101	24.5	18.3	15.6	20.4	21.1	-	15.8	23.0	21.5	30.1	6.0	3.6
10	94	16.6	19.9	23.9	26.4	12.5	.8	24.6	20.3	20.3	15.5	15.5	3.8
NS	2	-	42.4	57.6	-	-	-	42.4	57.6	-	-	-	-
P6. VALORI DE 0 A 10 EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB L'ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA													
Base: Total	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
Base:	398	77	75	89	91	65	1	93	98	82	72	40	13
Mitjana:	8.18	8.38	8.19	8.16	7.96	8.25	10.00	8.35	8.11	8.13	8.23	7.93	8.42
Desv.Típica:	1.72	1.64	1.80	1.94	1.67	1.37	.00	1.50	1.81	1.94	1.40	2.00	1.41
0	4	28.5	14.8	40.3	16.3	-	-	14.8	40.3	44.9	-	-	-
2	2	-	100.0	-	-	-	-	-	-	30.7	-	69.3	-
3	1	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
4	5	-	-	18.1	50.5	31.4	-	-	18.1	-	50.5	31.4	-
5	8	13.9	24.5	-	45.7	15.9	-	16.7	44.8	17.8	-	20.6	-
6	35	16.7	9.2	33.3	24.9	15.8	-	25.9	18.1	23.7	20.5	6.5	5.3
7	44	13.7	22.0	24.1	28.4	11.9	-	25.8	21.5	22.8	11.3	14.6	4.1
8	110	19.4	17.6	18.8	26.9	17.3	-	21.9	27.1	17.8	21.5	10.0	1.7
9	95	22.9	23.4	14.2	15.7	23.8	-	23.6	26.4	20.0	22.2	4.1	3.8
10	94	20.7	17.2	30.5	20.3	10.6	.8	26.0	21.7	22.4	13.0	13.0	3.9
NS	2	-	59.6	40.4	-	-	-	59.6	40.4	-	-	-	-

	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
	TOTAL	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
P6. VALORI DE 0 A 10 EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL LLENGUATJE CLAR I CONCÍS													
Base: Total	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
Base:	398	77	74	89	91	65	1	94	99	82	72	39	13
Mitjana:	8.55	8.42	8.60	8.60	8.54	8.59	10.00	8.68	8.51	8.52	8.45	8.54	8.71
Desv.Típica:	1.28	1.35	1.07	1.51	1.26	1.08	.00	1.11	1.47	1.26	1.13	1.49	1.03
0	1	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
5	8	32.2	8.7	22.7	28.8	7.6	-	-	38.3	40.9	-	20.8	-
6	17	38.0	11.0	16.6	17.4	17.0	-	20.3	18.1	13.9	38.4	9.3	-
7	37	19.2	17.6	21.6	32.6	9.0	-	23.8	18.3	20.8	13.3	19.0	4.8
8	123	14.9	20.5	23.9	21.7	19.0	-	24.0	27.1	20.6	17.6	7.6	3.1
9	102	23.5	22.6	13.4	20.4	20.1	-	23.8	23.3	21.6	25.7	2.2	3.5
10	110	16.5	15.6	29.8	24.2	13.1	.6	25.2	25.4	19.5	11.1	15.5	3.3
NS	2	-	100.0	-	-	-	-	29.9	-	-	-	70.1	-
P6. VALORI DE 0 A 10 EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB L'INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA													
Base: Total	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
Base:	397	76	76	89	90	65	1	94	97	82	72	39	13
Mitjana:	8.43	8.49	8.42	8.46	8.27	8.50	10.00	8.36	8.37	8.43	8.50	8.44	8.84
Desv.Típica:	1.41	1.53	1.46	1.51	1.36	1.04	.00	1.31	1.48	1.70	.93	1.56	1.00
0	3	44.9	23.4	31.7	-	-	-	23.4	31.7	44.9	-	-	-
3	1	-	48.6	-	51.4	-	-	-	-	100.0	-	-	-
4	2	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-
5	3	-	38.5	25.6	36.0	-	-	18.8	61.5	19.6	-	-	-
6	11	20.1	17.4	31.0	12.3	19.2	-	33.7	40.5	12.2	-	13.5	-
7	56	15.1	12.0	26.5	31.5	14.9	-	19.3	24.1	20.1	21.8	11.2	3.4
8	122	17.8	22.6	20.0	21.8	17.7	-	32.3	21.5	17.7	17.4	9.6	1.5
9	103	23.0	18.9	16.3	22.0	19.9	-	18.2	26.3	20.1	27.9	2.2	5.2
10	96	19.1	18.6	29.5	18.9	13.1	.7	21.4	23.8	24.9	10.0	16.1	3.8
NS	3	33.0	17.9	-	49.1	-	-	-	50.9	-	-	49.1	-

	TOTAL	DIA DE LA SETMANA						FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Diven- dres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
P7-A. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ÉS EL MÉS IMPORTANT?													
Base: Total	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
Rapidesa	89	21.6	16.3	24.8	20.8	16.5	-	19.1	25.0	26.7	23.8	5.3	-
Amabilitat	65	22.0	18.2	13.9	35.7	9.0	1.1	19.6	23.9	15.3	26.3	9.3	5.6
Professionalitat	63	21.6	15.5	19.6	28.6	14.6	-	24.5	18.2	17.2	22.2	15.1	2.8
Adequació de la resposta	101	13.0	24.0	23.9	17.3	21.8	-	28.5	26.4	15.3	14.3	13.7	1.8
Llenguatge clar i concís	8	29.0	39.2	23.6	-	8.1	-	24.3	39.1	36.6	-	-	-
Interès per resoldre la consulta	68	20.7	16.6	26.5	19.6	16.7	-	24.6	25.0	25.9	7.1	9.1	8.2
Tot és important	3	-	38.7	61.3	-	-	-	32.2	67.8	-	-	-	-
Altres respostes	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
No sap	2	-	-	-	36.5	63.5	-	33.3	30.1	36.5	-	-	-
P7B. I EL SEGON ASPECTE MES IMPORTANT?													
Base: Ha esmentat un primer aspecte	395	19.4	19.1	22.2	23.0	16.2	.2	23.5	24.3	20.6	18.1	10.2	3.2
Rapidesa	96	15.5	22.6	17.6	22.9	21.3	-	28.0	25.7	16.9	9.8	13.8	5.8
Amabilitat	110	18.1	15.6	26.3	22.9	17.1	-	22.9	18.2	23.6	25.8	7.9	1.6
Professionalitat	52	26.9	13.7	18.5	26.2	14.6	-	31.0	26.9	18.7	9.4	10.3	3.6
Adequació de la resposta	54	19.2	13.7	25.0	25.2	16.8	-	18.1	25.9	30.3	22.7	3.0	-
Llenguatge clar i concís	28	12.4	29.3	10.1	31.6	14.0	2.6	14.3	25.6	15.6	26.9	11.1	6.5
Interès per resoldre la consulta	46	27.5	23.5	26.4	15.8	6.8	-	19.9	32.5	14.7	19.6	9.5	3.8
Altres respostes	1	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Cap més	7	14.9	30.4	45.6	-	9.0	-	9.0	14.9	23.4	-	52.7	-
P7. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS													
Base: Total	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
Rapidesa	185	18.4	19.6	21.1	21.9	19.0	-	23.7	25.4	21.6	16.6	9.8	3.0
Amabilitat	176	19.5	16.6	21.7	27.6	14.1	.4	21.7	20.3	20.5	26.0	8.4	3.1
Professionalitat	116	24.0	14.7	19.1	27.6	14.6	-	27.5	22.1	17.9	16.4	13.0	3.2
Adequació de la resposta	155	15.1	20.4	24.3	20.1	20.1	-	24.9	26.3	20.5	17.2	10.0	1.2
Llenguatge clar i concís	36	16.2	31.5	13.2	24.5	12.7	2.0	16.6	28.6	20.4	20.8	8.6	5.0
Interès per resoldre la consulta	114	23.5	19.4	26.4	18.0	12.7	-	22.7	28.0	21.4	12.2	9.3	6.4
Tot és important	3	-	38.7	61.3	-	-	-	32.2	67.8	-	-	-	-
Altres	1	-	100.0	-	-	-	-	49.0	-	51.0	-	-	-
No sap	2	-	-	-	36.5	63.5	-	33.3	30.1	36.5	-	-	-

	TOTAL	DIA DE LA SETMANA						FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Diven- dres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
P8. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012:													
Base: Total	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
Més d'un cop al dia	2	-	40.0	60.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
Diàriament o pràcticament diària	5	20.0	10.8	34.2	-	35.0	-	42.1	57.9	-	-	-	-
Algunes vegades a la setmana	33	7.1	12.9	35.5	36.6	8.0	-	22.7	12.3	23.3	36.9	4.9	-
Algunes vegades al mes	130	19.4	20.3	22.0	18.8	19.5	-	27.1	26.3	20.8	18.1	7.8	-
Menor freqüència	229	21.0	19.5	19.8	24.0	15.4	.3	21.6	24.7	19.9	15.7	12.5	5.6
No sap	1	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
P9. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...													
Base: Total	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
Al matí	130	21.4	14.4	25.5	17.2	21.5	-	32.9	33.5	22.9	9.4	1.2	-
A la tarda	51	16.2	15.5	11.8	35.2	21.3	-	1.3	10.9	11.6	37.0	31.9	7.3
A la nit	8	-	30.2	25.2	20.0	24.6	-	24.2	-	33.6	-	20.0	22.1
Indiferent	203	19.4	22.9	22.9	23.4	11.0	.4	22.6	23.8	20.4	20.0	9.6	3.6
Altres	3	42.8	-	34.8	-	22.4	-	22.4	-	77.6	-	-	-
No sap	6	-	22.7	15.4	39.0	22.8	-	45.6	26.3	-	-	28.2	-
P10. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...													
Base: Total	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
Només (o gairebé) els dies laborables	225	18.6	16.8	21.1	22.8	20.7	-	26.7	28.0	20.1	14.8	8.0	2.4
Només els caps de setmana	9	27.5	7.1	21.9	17.7	25.8	-	17.9	-	38.6	25.8	17.7	-
Indistintament	165	19.6	22.9	23.8	23.4	9.8	.4	19.9	20.9	20.2	21.9	12.7	4.5
No sap	1	-	40.0	60.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
P11. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?													
Base: Total	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
Només un vegada	219	19.7	19.8	20.4	25.7	14.0	.3	21.6	23.9	21.0	15.3	12.4	5.8
2 o 3 vegades	128	17.1	18.4	24.6	18.2	21.7	-	25.1	28.6	20.9	18.9	6.6	-
4 o 5 vegades	27	13.3	20.9	35.1	23.2	7.5	-	31.5	25.2	16.3	8.8	18.2	-
Més de 5 vegades	21	31.3	6.0	18.1	23.2	21.4	-	24.6	14.8	17.1	43.5	-	-
No sap	5	25.4	60.7	-	13.9	-	-	27.1	-	25.4	47.5	-	-
P12. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?													
Base: Total	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
Per motius de feina	111	22.6	17.4	25.4	14.3	20.3	-	28.7	31.0	23.4	10.5	6.4	-
Per motius personals	284	18.2	20.0	21.0	25.8	14.8	.3	22.1	21.7	19.8	20.3	11.7	4.5
No sap	5	-	10.9	32.6	45.6	10.9	-	-	54.4	-	45.6	-	-

	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
	TOTAL	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
P13. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?													
Base: Total	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
Sí	342	19.1	19.5	21.8	21.9	17.4	.2	23.4	24.4	21.1	17.5	10.4	3.2
No	43	18.2	15.6	21.5	38.0	6.7	-	18.9	20.4	18.1	27.2	10.9	4.4
A mitges	11	29.3	16.4	32.7	-	21.6	-	41.6	49.6	8.8	-	-	-
No sap	3	-	40.6	59.4	-	-	-	40.6	27.6	31.8	-	-	-
P13_1. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL CONSIDERA QUE NO LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?													
Base: No els van solucionar la consulta	54	20.6	15.8	23.8	30.0	9.8	-	23.7	26.6	16.2	21.5	8.6	3.5
Em van dir que no tenien la informació	12	9.4	18.3	31.7	40.7	-	-	-	42.7	8.8	21.3	27.2	-
Em van adreçar a un número equivocat	1	-	48.6	-	51.4	-	-	-	-	100.0	-	-	-
Em van donar una informació errònia	13	18.7	4.6	22.1	49.5	5.1	-	44.4	11.5	5.6	38.5	-	-
Estic esperant la resposta	3	-	-	60.5	20.2	19.3	-	31.8	68.2	-	-	-	-
Em van adreçar a un altre lloc	12	44.6	11.2	7.3	15.6	21.3	-	10.8	21.1	16.8	35.6	-	15.6
Inseguretat de la resposta	3	-	48.1	-	51.9	-	-	73.5	-	26.5	-	-	-
No ho sabien	6	18.1	22.2	48.1	11.5	-	-	38.7	32.9	28.4	-	-	-
Atenció dolenta	4	28.9	15.1	20.4	-	35.6	-	15.1	20.4	28.9	-	35.6	-
Problemes tècnics	1	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
P14_1. TAMBÉ EN RELACIO A AQUESTA ÚLTIMA VEGADA... VA HAVER D'ESPERAR-SE MASSA ABANS QUE L'ATENGUÉS UNA OPERADORA													
Base: Total	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
Sí	66	20.7	11.2	29.5	26.4	12.3	-	23.9	21.6	21.4	17.6	15.6	-
No	326	19.0	20.6	20.5	22.5	17.3	.2	23.7	25.3	20.6	18.4	8.1	3.9
No sap	8	13.9	27.9	40.7	9.2	8.4	-	16.7	25.2	9.2	-	48.9	-
P14_2. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?													
Base: Total	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
Sí	379	18.1	19.3	23.1	22.7	16.7	.2	24.3	25.3	20.3	16.5	10.2	3.4
No	18	37.4	16.0	10.2	25.8	10.6	-	8.9	14.7	17.5	50.0	8.9	-
No sap	3	47.8	25.9	-	26.3	-	-	26.3	-	73.7	-	-	-
P14_3. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?													
Base: Total	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
Sí	396	19.4	19.2	22.1	23.1	16.0	.2	23.7	24.5	20.7	18.1	9.8	3.2
No	4	-	16.5	44.7	-	38.9	-	16.5	44.7	-	-	38.9	-

	TOTAL	DIA DE LA SETMANA						FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
P14_4. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA SEVA CONSULTA?													
Base: Total	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
Sí	384	19.4	19.8	22.3	22.5	15.9	.2	23.1	24.3	21.0	18.6	9.7	3.3
No	14	15.5	4.6	18.9	36.0	25.0	-	28.5	38.8	10.2	-	22.5	-
No sap	2	-	-	59.9	-	40.1	-	100.0	-	-	-	-	-
P14_5. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RÀPIDAMENT?													
Base: Total	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
Sí	351	19.3	19.5	22.6	21.9	16.5	.2	24.4	24.9	20.3	17.1	10.2	3.1
No	46	19.4	15.9	17.8	31.5	15.3	-	18.5	22.6	19.6	25.1	10.1	4.1
No sap	3	-	26.3	73.7	-	-	-	-	34.2	65.8	-	-	-
P15. VOSTÈ UTILITZA ALGUN O ALGUNS ALTRES SERVEIS D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?													
Base: Total	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
Sí	190	22.8	16.4	25.7	16.9	18.3	-	28.8	24.6	17.8	11.2	13.7	3.8
No	210	15.9	21.4	19.4	28.4	14.5	.3	19.0	24.6	23.0	24.0	6.8	2.6
No contesta	1	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
P16. EM PODRIA DIR QUIN ÉS L'ALTRE SERVEI D'ATENCIÓ TELEFONICA (A PART DEL 012) QUE MÉS UTILITZA?													
Base: Total	190	22.8	16.4	25.7	16.9	18.3	-	28.8	24.6	17.8	11.2	13.7	3.8
010	96	19.6	22.3	27.5	13.5	17.2	-	32.4	20.9	18.5	7.0	17.4	3.7
11822	37	18.5	16.0	13.1	22.1	30.2	-	27.4	23.8	11.4	19.8	12.9	4.8
11811	7	65.4	-	13.4	10.9	10.3	-	-	13.4	21.2	65.4	-	-
Telefonica	11	43.0	11.8	39.3	-	5.9	-	39.5	9.8	29.8	-	20.8	-
11888	24	18.8	13.4	36.3	13.7	17.7	-	20.5	36.9	15.3	9.8	9.6	7.9
11818	18	20.0	10.7	49.2	12.6	7.5	-	23.3	37.9	16.7	-	22.1	-
Altres	11	21.4	18.3	24.8	35.4	-	-	36.0	40.8	-	23.2	-	-
No sap	8	44.6	7.8	10.6	29.8	7.1	-	22.3	17.8	30.2	29.8	-	-
No contesta	1	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-
P17. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?													
Base: Total	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
Sí	389	19.4	19.0	21.6	23.0	16.7	.2	23.3	24.4	20.2	18.4	10.4	3.3
No	6	-	32.8	43.9	23.3	-	-	33.0	43.9	23.1	-	-	-
No sap	5	23.2	12.6	52.7	11.5	-	-	36.3	27.9	35.8	-	-	-

	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
	TOTAL	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
P18. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?													
Base: Total	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
Sí	363	17.8	20.4	23.0	22.0	16.6	.2	23.3	25.1	20.5	17.7	9.9	3.5
No	34	31.8	7.6	13.6	33.3	13.7	-	25.0	21.6	19.4	21.5	12.6	-
No sap	2	54.1	-	45.9	-	-	-	54.1	-	45.9	-	-	-
P19. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?													
Base: Total	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
Cada dia	245	19.6	17.7	26.2	20.7	15.8	-	23.8	23.6	22.8	16.7	10.8	2.2
Algunes vegades a la setmana	61	25.2	10.9	15.9	25.2	23.0	-	28.3	24.6	19.9	12.0	15.1	-
Algunes vegades al mes	16	-	36.3	10.8	26.6	26.3	-	15.9	17.9	-	43.7	-	22.4
Menor freqüència	18	43.5	19.6	16.3	3.5	17.1	-	16.0	37.5	13.4	24.4	8.6	-
Mai / quasi mai	60	9.6	28.8	18.6	34.3	7.5	1.2	21.4	27.4	19.6	20.1	5.4	6.1
No sap	1	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-
P20. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?													
Base: Total	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
Sí	257	18.3	18.2	23.0	22.4	18.2	-	23.3	23.9	22.0	16.8	10.5	3.5
No	143	20.8	20.8	21.3	23.7	12.9	.5	24.1	26.1	17.9	19.9	9.3	2.6
P21. EM SABRIA DIR EL NOM DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?													
Base: Total	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
Gencat.net / Gencat	283	21.3	20.1	23.2	19.9	15.5	-	23.2	24.9	23.1	16.9	9.3	2.6
Altres	4	-	31.0	-	53.7	15.3	-	46.5	-	15.8	-	37.7	-
No sap	112	14.5	16.4	21.1	29.2	18.3	.6	23.8	25.0	14.1	21.1	11.0	5.0
P21_1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.NET. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?													
Base: No esmenta espontàniament Gencat.net	117	13.9	16.9	20.3	30.1	18.2	.6	24.7	24.1	14.1	20.3	12.0	4.8
Sí	76	15.1	16.5	20.0	30.3	18.1	-	23.4	24.5	13.4	21.6	12.2	4.8
No	41	11.8	17.7	20.8	29.7	18.4	1.8	27.1	23.3	15.4	17.9	11.7	4.6
P21_2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?													
Base: Coneix Gencat.net	359	20.0	19.3	22.5	22.1	16.0	-	23.2	24.9	21.1	17.9	9.9	3.0
Sí	297	22.3	17.9	21.5	21.8	16.5	-	23.9	23.5	21.1	17.6	10.9	3.1
No	62	9.0	26.0	27.5	23.6	13.8	-	20.1	31.4	21.2	19.2	5.2	2.9

	TOTAL	DIA DE LA SETMANA						FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Diven- dres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
P21_3. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?													
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.net	297	22.3	17.9	21.5	21.8	16.5	-	23.9	23.5	21.1	17.6	10.9	3.1
Menys d'un mes	185	22.8	19.6	22.7	19.4	15.5	-	22.6	23.5	22.3	19.3	9.5	2.9
D'un a dos mesos	45	21.3	16.8	24.0	20.6	17.3	-	29.5	24.5	26.3	11.0	8.7	-
Tres o quatre mesos	25	18.5	23.4	11.2	41.7	5.2	-	15.6	27.6	14.5	29.7	12.6	-
Més de quatre mesos	31	17.6	9.9	16.0	23.1	33.4	-	36.2	26.9	13.2	-	17.6	6.0
NS	11	39.8	6.0	30.5	17.4	6.3	-	6.0	-	15.7	39.8	21.2	17.4
P21_3_1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN RELACIÓ A LES SEVES VISITES ANTERIORS?													
Base: Fa menys de 2 mesos que ha accedit Gencat.net	230	22.5	19.0	22.9	19.7	15.9	-	23.9	23.7	23.1	17.7	9.3	2.3
Sí	111	26.9	19.1	22.5	17.1	14.4	-	18.8	26.2	23.2	21.1	9.1	1.6
No	47	20.1	7.8	26.3	19.8	26.0	-	27.8	18.9	27.5	15.4	6.7	3.8
No l'havia visitat abans	12	10.6	42.5	8.3	22.6	16.1	-	30.3	20.5	34.1	-	-	15.1
NS	60	18.6	23.1	23.9	23.8	10.7	-	29.2	23.4	17.1	16.5	13.8	-
P21_4. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 COM VALORA LA PÀGINA WEB GENCAT.NET (essent 10 una molt bona valoració i 0 una molt mala valoració)													
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.net	297	22.3	17.9	21.5	21.8	16.5	-	23.9	23.5	21.1	17.6	10.9	3.1
Base:	277	61	50	62	58	46	0	67	66	59	48	29	7
Mitjana:	7.15	7.27	7.11	7.39	6.89	7.05	.00	7.17	7.19	7.12	6.84	7.52	7.48
Desv.Típica:	1.42	1.42	1.54	1.33	1.37	1.38	.00	1.48	1.28	1.72	1.01	1.30	1.50
0	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
2	1	-	47.6	-	52.4	-	-	47.6	-	52.4	-	-	-
3	2	48.5	-	-	25.1	26.4	-	74.9	25.1	-	-	-	-
4	3	39.0	24.4	36.6	-	-	-	-	39.0	61.0	-	-	-
5	27	22.0	10.2	20.2	20.0	27.6	-	24.8	21.2	25.0	17.6	11.5	-
6	43	13.2	20.0	16.6	38.2	12.1	-	18.6	20.1	12.9	34.4	5.4	8.6
7	72	19.8	19.0	21.6	19.9	19.7	-	23.0	28.3	23.3	16.7	8.6	-
8	99	27.2	17.2	25.3	17.3	13.1	-	26.2	23.4	19.1	16.7	14.6	-
9	16	13.8	34.7	18.3	8.9	24.3	-	31.3	30.6	15.3	-	-	22.7
10	13	27.6	5.0	37.5	18.0	11.8	-	20.1	15.2	40.5	-	24.3	-
NS	20	26.6	15.8	9.8	32.2	15.5	-	17.9	17.0	18.6	21.3	15.9	9.3

	TOTAL	DIA DE LA SETMANA						FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Diven- dres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
SEXE BASE DADES													
Base: Total	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
Home	139	20.5	17.0	26.2	21.4	14.8	-	22.8	27.6	17.9	17.1	10.7	3.9
Dona	261	18.4	20.3	20.3	23.6	17.0	.3	24.0	23.2	21.9	18.3	9.8	2.8
EDAT													
Base: Total	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
Fins 25 anys	47	17.7	23.8	16.1	24.2	18.2	-	21.0	18.4	22.4	30.9	3.3	4.0
De 25 a 34 anys	145	18.6	18.3	21.3	26.9	15.0	-	18.7	24.2	24.4	21.4	10.1	1.2
De 35 a 44 anys	101	21.7	10.0	24.4	25.5	18.3	-	25.6	27.3	18.1	14.6	10.9	3.6
De 45 a 54 anys	56	22.8	29.3	25.1	8.0	14.7	-	25.0	23.1	21.2	16.2	11.3	3.2
De 55 a 64 anys	31	18.6	21.7	19.3	17.6	22.8	-	32.7	27.8	13.2	7.9	12.6	5.8
Més de 64 anys	21	5.7	28.1	30.9	26.4	5.6	3.4	36.7	29.8	9.8	-	14.8	8.9
P24. ON VA NÉIXER VOSTÈ?													
Base: Total	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
Catalunya	338	20.2	18.2	23.4	21.4	16.6	.2	25.2	25.1	19.7	18.2	9.1	2.7
Resta d'Espanya	17	21.9	20.7	27.1	26.8	3.5	-	13.5	18.9	44.2	14.4	8.9	-
Estranger	44	10.5	25.6	12.7	32.6	18.6	-	15.4	24.1	17.8	16.6	17.9	8.0
P25. QUINA LLENGUA FA SERVIR VOSTÈ DE FORMA HABITUAL?													
Base: Total	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
Català	249	19.9	17.0	23.5	23.7	15.6	.3	23.3	26.4	21.8	17.3	8.2	3.0
Castellà	100	19.9	24.0	17.2	21.1	17.8	-	21.5	22.6	15.8	18.7	16.1	5.3
Ambdues per igual	51	14.2	20.1	26.7	22.5	16.5	-	29.2	20.7	23.5	19.1	7.5	-
P26. PODRIA DIR-ME A QUIN LLOC VAN NÉIXER ELS SEUS PARES?													
Base: Total	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
Tots dos a Catalunya	177	20.0	18.6	23.0	22.9	15.5	-	24.8	22.2	22.4	20.2	8.2	2.1
Tots dos fora de Catalunya	143	15.3	22.5	21.3	23.5	17.5	-	23.6	20.8	17.8	18.3	15.8	3.8
Un d'ells nascut a Catalunya i l'altre fora	80	24.2	14.5	22.8	21.7	15.9	.9	20.9	37.2	21.1	12.1	4.1	4.6

	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
	TOTAL	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Diven- dres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
P27. EM PODRIA DIR QUIN ÉS EL SEU NIVELL D'ESTUDIS?													
Base: Total	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
Sense estudis	5	-	14.2	85.8	-	-	-	14.2	19.2	66.6	-	-	-
Acabats als 14/15 anys	58	26.1	22.6	20.0	18.5	12.7	-	20.3	21.8	13.0	15.6	16.9	12.4
Acabats als 16/19 anys	149	15.6	21.8	19.4	27.1	15.6	.5	24.0	22.2	20.0	19.6	10.5	3.7
Universitaris	188	20.4	15.8	23.9	21.5	18.3	-	24.6	27.5	22.2	17.8	7.9	-
No contesta	1	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
P28. EM PODRIA DIR QUINA ACTIVITAT PROFESSIONAL DESENVOLUPA?													
Base: Total	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
Pagès petita explotació	2	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-
Pagès gran explotació	1	-	52.2	-	47.8	-	-	-	47.8	52.2	-	-	-
Autònom o empresari (5 empleats o menys)	30	11.7	6.3	43.3	25.8	12.8	-	23.5	19.1	23.4	8.2	25.8	-
Empresari (6 empleats o més)	2	64.7	-	-	-	35.3	-	100.0	-	-	-	-	-
Professionals	51	22.1	11.0	29.4	22.1	15.4	-	28.2	23.3	19.6	18.2	10.7	-
Membre de direcció (5 subordinats o menys)	6	-	21.4	14.9	10.5	53.2	-	33.2	55.4	11.5	-	-	-
Membre de direcció (6 subordinats o més)	1	-	40.0	60.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Càrrecs intermitjos	33	10.7	11.6	13.4	46.8	17.5	-	13.5	25.6	16.3	29.9	14.7	-
Altres empleats treball d'oficina	119	25.1	20.6	18.5	12.3	23.5	-	25.0	26.0	23.5	13.7	7.2	4.6
Altres empleats treball fora oficina i obrers qualificats	77	21.7	22.6	20.9	23.0	11.0	.9	20.6	26.6	20.9	15.8	13.8	2.3
Treballadors manuals no qualificats	6	18.3	39.4	31.3	-	11.0	-	27.5	33.1	-	39.4	-	-
Jubilats, pensionistes	16	7.3	21.1	40.1	23.9	7.6	-	43.4	27.2	8.5	-	9.3	11.5
Aturats	12	8.9	19.1	16.6	36.1	19.2	-	11.2	8.9	28.4	38.3	13.2	-
Mestresses de casa	18	26.3	30.8	21.4	11.4	10.2	-	31.4	30.7	28.0	-	-	9.9
Estudiants	12	21.1	16.5	14.9	42.0	5.5	-	22.0	20.1	21.1	20.8	-	15.9
Altres	5	-	49.5	21.5	15.2	13.8	-	13.8	-	36.7	49.5	-	-
No contesta	8	-	37.2	-	62.8	-	-	-	7.5	-	92.5	-	-
P29. EM PODRIA DIR QUIN ÉS EL NIVELL D'ESTUDIS DE LA PERSONA AMB MÉS INGRESSOS?													
Base: Total	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
Sense estudis	9	-	-	30.9	62.0	7.1	-	28.4	9.6	-	26.9	35.1	-
Acabats als 14/15 anys	65	20.9	24.0	27.6	15.7	11.8	-	20.0	23.5	19.8	14.0	14.3	8.4
Acabats als 16/19 anys	139	17.8	25.1	17.2	23.4	16.0	.5	23.1	22.2	20.8	20.7	10.5	2.6
Universitaris	174	21.4	14.8	23.7	21.9	18.2	-	26.0	27.4	23.1	13.8	7.6	2.1
Altres	2	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-
No sap	1	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-
No contesta	10	10.6	5.7	35.4	48.3	-	-	9.5	42.2	-	48.3	-	-

	TOTAL	DIA DE LA SETMANA						FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Diven- dres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
P30. EM PODRIA DIR QUINA ACTIVITAT PROFESSIONAL DESENVOLUPA LA PERSONA QUE APORTA MÉS INGRESSOS A LA LLAR?													
Base: Total	397	19.3	19.2	22.5	22.5	16.2	.2	23.3	24.6	20.7	18.0	10.2	3.2
Pagès petita explotació	5	-	12.0	37.8	50.2	-	-	19.9	29.9	-	50.2	-	-
Pagès gran explotació	2	-	29.3	43.9	26.8	-	-	-	26.8	73.2	-	-	-
Autònom o empresari (5 empleats o menys)	29	8.7	26.8	24.8	25.9	13.7	-	28.8	11.4	31.7	8.2	13.3	6.6
Empresari (6 empleats o més)	11	21.7	6.2	39.9	13.3	18.9	-	36.5	18.7	23.0	-	21.8	-
Professionals	55	21.0	10.4	19.5	23.4	25.7	-	27.6	27.8	22.6	13.3	8.7	-
Membre de direcció (5 subordinats o menys)	14	16.9	15.7	40.2	18.1	9.0	-	9.4	42.1	23.8	-	11.0	13.7
Membre de direcció (6 subordinats o més)	8	13.4	14.5	63.7	-	8.4	-	12.0	38.7	20.9	-	28.3	-
Càrrecs intermitjos	30	19.9	21.3	11.9	25.7	21.2	-	26.5	26.1	25.8	16.3	5.3	-
Altres empleats treball d'oficina	105	26.1	21.0	19.6	11.4	21.8	-	29.2	20.2	18.8	24.1	6.0	1.7
Altres empleats treball fora oficina i obrers qualificats	102	20.7	20.3	20.4	27.6	11.0	-	19.8	27.7	21.7	11.9	13.7	5.2
Treballadors manuals no qualificats	11	-	39.9	16.7	38.3	5.2	-	-	12.9	14.9	42.2	13.4	16.6
Altres (Especificar)	10	11.3	6.8	42.1	25.6	6.8	7.4	13.5	37.0	-	25.6	23.8	-
No contesta	15	7.3	19.7	18.5	50.0	4.4	-	11.0	23.2	-	65.8	-	-

	TOTAL	DIA DE LA SETMANA						FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
COMARCA DE RESIDÈNCIA													
Base: Total	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
Alt Camp	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
Alt Empordà	6	52.8	9.1	-	38.1	-	-	-	42.6	19.3	38.1	-	-
Alt Penedès	1	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Alt Urgell	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
Anoia	4	-	18.4	27.6	36.3	17.7	-	17.7	16.8	65.4	-	-	-
Bages	5	-	-	40.6	46.4	13.0	-	13.0	-	54.8	-	32.2	-
Baix Camp	8	14.0	-	13.2	64.0	8.8	-	-	14.0	22.0	64.0	-	-
Baix Ebre	1	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Baix Empordà	2	-	-	-	100.0	-	-	-	27.8	-	-	72.2	-
Baix Llobregat	38	26.3	19.1	19.9	19.7	15.0	-	21.3	24.7	20.9	24.2	4.0	4.9
Baix Penedès	5	69.0	-	-	-	31.0	-	-	43.8	25.2	-	31.0	-
Barcelonès	39	22.3	19.8	14.8	29.9	13.1	-	23.1	18.8	10.3	35.4	12.3	-
Berguedà	1	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Cerdanya	2	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-
Conca de Barberà	2	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-
Garraf	5	26.4	14.3	44.8	-	14.4	-	55.2	-	44.8	-	-	-
Garrigues	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
Gironès	11	11.1	11.2	-	72.0	5.8	-	11.9	10.7	17.1	43.7	-	16.7
Maresme	20	20.0	39.5	27.8	6.7	6.1	-	10.2	49.4	26.0	-	14.4	-
Montsià	1	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Osona	3	38.1	-	61.9	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
Pla d'Urgell	2	-	33.6	-	34.0	32.4	-	66.4	-	33.6	-	-	-
Ripollès	3	-	-	-	80.7	19.3	-	-	19.3	-	80.7	-	-
Segrià	3	-	-	60.5	39.5	-	-	-	67.6	32.4	-	-	-
Selva	11	11.2	-	17.0	50.7	21.1	-	-	7.9	26.7	65.3	-	-
Tarragonès	3	44.4	-	31.4	-	24.2	-	-	31.4	68.6	-	-	-
Terra Alta	1	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-
Urgell	1	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Vallès Occidental	31	22.5	12.1	31.9	6.7	26.8	-	34.5	28.0	16.5	7.7	7.5	5.8
Vallès Oriental	13	45.2	9.2	13.8	17.3	14.5	-	12.1	23.4	52.6	-	12.0	-
Barcelona ciutat	170	12.9	25.4	26.6	14.8	19.8	.4	32.8	26.2	14.7	9.8	12.3	4.3
Fora de Catalunya	5	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-
REGIÓ DE RESIDÈNCIA													
Base: Total	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	146	25.2	19.8	22.2	17.1	15.6	-	23.6	26.1	21.4	17.4	8.9	2.5
Comarques gironines	34	17.3	5.4	5.6	61.2	10.5	-	3.9	17.7	18.0	50.1	4.7	5.5
Camp de Tarragona	19	36.5	-	9.9	38.6	15.1	-	-	21.5	31.9	38.6	8.0	-
Terres de l'Ebre	2	45.4	24.6	-	30.0	-	-	-	70.0	30.0	-	-	-
Àmbit de Ponent	7	17.9	18.1	27.1	27.6	9.3	-	19.2	38.8	42.1	-	-	-
Comarques centrals	13	9.7	5.3	46.4	28.5	10.2	-	10.2	11.7	65.6	-	12.5	-
Alt Pirineu i Aran	3	43.7	-	-	56.3	-	-	-	-	43.7	-	56.3	-
Barcelona ciutat	170	12.9	25.4	26.6	14.8	19.8	.4	32.8	26.2	14.7	9.8	12.3	4.3
Fora de Catalunya	5	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-

	TOTAL	DIA DE LA SETMANA						FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
P32. I EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL VIU VOSTÈ?													
Base: Viuen a Barcelona ciutat	170	12.9	25.4	26.6	14.8	19.8	.4	32.8	26.2	14.7	9.8	12.3	4.3
Ciutat Vella	12	8.8	43.4	31.0	11.4	5.3	-	16.2	23.2	22.4	38.1	-	-
Eixample	38	9.2	30.4	10.0	18.6	29.9	1.9	33.1	25.7	15.9	12.6	8.0	4.7
Sants-Montjuïc	21	5.8	22.2	45.2	15.1	11.8	-	21.3	28.9	16.9	-	32.9	-
Les Corts	8	27.7	-	34.2	14.8	23.3	-	34.9	38.1	27.0	-	-	-
Sarrià-Sant Gervasi	16	22.3	24.1	44.8	4.4	4.4	-	42.7	29.6	13.1	-	14.7	-
Gràcia	18	19.0	6.4	36.0	21.0	17.5	-	40.2	33.3	13.0	13.5	-	-
Horta	10	-	18.9	9.6	28.8	42.6	-	42.2	11.9	6.7	23.2	15.9	-
Nou Barris	15	-	35.6	34.1	12.8	17.5	-	15.5	19.9	13.8	-	25.9	24.9
Sant Andreu	10	22.4	34.9	17.9	-	24.8	-	34.4	24.6	18.6	22.4	-	-
Sant Martí	19	18.1	30.5	19.3	11.9	20.2	-	46.5	20.9	7.1	-	16.3	9.3
No contesta	2	61.2	-	-	38.8	-	-	38.8	61.2	-	-	-	-
DIA DE LA SETMANA													
Base: Total	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
Dilluns	77	100.0	-	-	-	-	-	17.2	35.3	32.6	11.2	3.7	-
Dimarts	77	-	100.0	-	-	-	-	25.4	20.7	19.4	15.2	9.9	9.3
Dimecres	89	-	-	100.0	-	-	-	26.2	37.5	26.1	-	10.2	-
Dijous	91	-	-	-	100.0	-	-	10.5	9.5	8.6	45.8	19.4	6.2
Divendres	65	-	-	-	-	100.0	-	44.2	20.0	16.7	14.4	4.7	-
Dissabte	1	-	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-
FRANJA HORÀRIA													
Base: Total	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
De 8 a 11	94	14.0	20.6	24.8	10.2	30.4	-	100.0	-	-	-	-	-
De 11 a 13	99	27.4	16.0	33.9	8.8	13.1	.7	-	100.0	-	-	-	-
De 13 a 16	82	30.5	18.2	28.5	9.6	13.3	-	-	-	100.0	-	-	-
De 16 a 19	72	12.0	16.3	-	58.6	13.1	-	-	-	-	100.0	-	-
De 19 a 22	40	7.0	18.9	22.7	43.9	7.6	-	-	-	-	-	100.0	-
De 22 a 1	13	-	55.8	-	44.2	-	-	-	-	-	-	-	100.0
CODI PROVÍNCIA													
Base: Total	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
Barcelona	339	17.8	21.9	24.7	18.1	17.3	.2	27.1	25.0	19.5	14.6	10.5	3.2
Girona	34	16.9	3.7	5.6	61.2	12.5	-	7.9	19.3	14.5	43.3	9.5	5.6
Lleida	6	40.1	9.4	30.5	19.9	-	-	-	43.5	56.5	-	-	-
Tarragona	11	61.4	5.2	7.7	6.3	19.4	-	-	41.4	45.1	-	13.5	-
Altres	10	12.9	-	10.5	76.6	-	-	-	-	23.4	76.6	-	-

	TOTAL	DIA DE LA SETMANA						FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Diven- dres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
NIVELL D'ESTUDIS													
Base: Total	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
Baix	63	24.2	22.0	24.8	17.2	11.8	-	19.9	21.6	16.9	14.5	15.6	11.5
Mitjà	149	15.6	21.8	19.4	27.1	15.6	.5	24.0	22.2	20.0	19.6	10.5	3.7
Alt	188	20.4	15.8	23.9	21.5	18.3	-	24.6	27.5	22.2	17.8	7.9	-
NC	1	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
ESTATUS SOCIOECONÒMIC													
Base: Total	400	19.2	19.2	22.4	22.9	16.3	.2	23.6	24.7	20.5	17.9	10.1	3.2
Alt/ Mig-Alt	159	22.6	15.5	25.0	17.8	19.2	-	27.2	28.0	24.1	12.0	8.8	-
Mig	152	20.8	20.8	20.0	22.7	15.7	-	24.0	21.7	23.6	15.4	9.2	6.1
Mig- Baix/Baix	89	10.3	23.0	21.8	32.1	12.0	.8	16.6	23.8	8.8	32.7	14.0	4.0



Regió de residència

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									
	TOTAL	Barcelona ciutat	Àmbit Me- tropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	Fora de Catalunya
TOTAL	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
P1. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?										
Base: Total	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
Menys de tres mesos	33	40.1	31.9	9.3	2.0	-	1.9	-	-	14.8
Entre 3 i 6 mesos	15	48.0	43.5	8.5	-	-	-	-	-	-
Entre 6 i 12 mesos	30	31.0	35.6	22.9	8.2	-	-	2.4	-	-
Entre 1 i 2 anys	82	38.3	47.6	2.0	6.5	-	.8	4.9	-	-
Mes de 2 anys	237	44.9	33.5	9.0	4.5	1.0	2.4	3.4	1.2	-
No sap	3	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVES DE QUIN MITJÀ?										
Base: Total	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
Familiar o amic	89	49.7	33.3	7.7	3.1	-	1.7	3.0	1.4	-
Internet	19	32.9	27.6	3.1	5.3	-	5.3	-	-	25.8
Per la televisió	149	37.8	36.7	13.5	3.6	.9	1.3	5.1	1.1	-
Per la ràdio	18	31.9	47.3	3.7	13.5	-	-	3.6	-	-
A la premsa	38	46.1	36.3	4.3	11.6	-	1.8	-	-	-
Revista de la Generalitat	14	51.8	22.5	7.8	17.8	-	-	-	-	-
Pàgines grogues	7	53.2	37.8	-	-	-	9.0	-	-	-
Algun altre servei telefònic	10	47.5	45.4	-	7.2	-	-	-	-	-
A la feina	14	47.7	38.9	8.9	-	-	-	4.4	-	-
Altres respostes	8	21.5	45.5	-	-	-	16.5	16.5	-	-
No sap	34	47.6	43.7	5.5	-	3.2	-	-	-	-
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?										
Base: Total	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
Molt satisfet	147	41.4	39.9	8.8	1.9	-	1.7	4.3	2.0	-
Bastant satisfet	223	43.1	33.2	9.5	7.3	.7	1.3	2.5	-	2.2
Regular / Normal	18	40.4	56.2	-	-	-	3.4	-	-	-
Poc satisfet	9	57.4	16.4	-	-	7.5	9.3	-	-	-
Gens satisfet	3	24.6	75.4	-	-	-	-	-	-	-

REGIÓ DE RESIDÈNCIA

TOTAL	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									
	Barcelona ciutat	Àmbit Me- tropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	Fora de Catalunya	
TOTAL	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
P4. CONCRETAMENT EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI DEL 012.(on 0 significa gens satisfet i 10 molt satisfet)										
Base: Total	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
Base:	398	170	146	34	18	2	7	13	3	5
Mitjana:	8.14	8.05	8.09	8.54	8.42	8.00	7.55	8.75	8.69	7.50
Desv.Típica:	1.41	1.38	1.50	.77	.98	.00	3.17	.81	1.49	.50
0	2	41.3	-	-	-	-	58.7	-	-	-
1	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
2	2	42.4	57.6	-	-	-	-	-	-	-
3	2	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
4	2	57.6	42.4	-	-	-	-	-	-	-
5	7	45.4	46.3	-	-	-	8.3	-	-	-
6	16	43.2	52.5	4.4	-	-	-	-	-	-
7	59	42.8	41.8	1.5	7.7	-	-	-	2.1	4.2
8	161	48.0	33.3	9.1	2.1	1.0	1.0	3.9	-	1.5
9	84	36.3	29.6	17.8	9.8	-	2.3	4.3	-	-
10	63	37.0	45.0	4.6	3.0	-	3.0	4.8	2.5	-
NS	2	-	-	-	58.7	41.3	-	-	-	-
P5A. PER DONAR UN BON SERVEI, PER VOSTÈ QUIN ÉS L'ASPECTE MÉS IMPORTANT D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?										
Base: Total	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
Rapidesa	105	49.5	29.6	7.5	5.0	.7	3.4	2.7	1.5	-
Amabilitat	52	46.8	37.0	8.1	-	1.1	-	4.5	2.4	-
Atenció (personal, al client)	34	24.4	42.4	14.1	10.9	-	3.5	4.7	-	-
Bona informació	92	43.1	42.6	6.2	4.6	-	1.4	2.1	-	-
Resoldre, donar solucions	44	43.4	32.4	5.3	7.4	-	2.0	3.8	-	5.7
Eficàcia / Eficiència	24	52.9	36.6	10.4	-	-	-	-	-	-
Professionalitat	7	17.6	24.2	-	22.3	-	-	-	-	35.9
Llenguatge clar i concís	7	12.3	54.4	8.2	-	15.1	-	10.0	-	-
Interès per resoldre la consulta	8	14.7	49.0	36.3	-	-	-	-	-	-
Preu de trucada (barat, gratuït)	7	61.7	28.4	-	-	-	-	9.9	-	-
Altres	7	41.0	-	44.4	-	-	-	14.6	-	-
No sap	13	30.5	59.8	-	9.8	-	-	-	-	-

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									
	TOTAL	Barcelona ciutat	Àmbit Me- tropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	Fora de Catalunya
TOTAL	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
P5B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?										
Base: Ha esmentat un primer aspecte	386	42.8	35.9	8.9	4.6	.6	1.8	3.3	.7	1.3
Rapidesa	44	48.3	33.0	16.7	-	-	-	2.0	-	-
Amabilitat	38	29.7	45.2	10.8	5.9	-	3.3	5.1	-	-
Atenció (personal, al client)	36	28.5	45.8	1.6	17.6	1.6	1.9	2.8	-	-
Bona informació	48	49.0	30.6	11.6	5.1	1.5	-	2.1	-	-
Resoldre, donar solucions	51	36.8	44.5	10.9	2.1	-	-	5.7	-	-
Eficàcia / Eficiència	29	48.8	28.5	7.3	-	3.8	3.5	2.4	5.6	-
Professionalitat	10	20.7	69.2	-	10.1	-	-	-	-	-
Llenguatge clar i concís	14	64.0	18.8	-	8.0	-	9.2	-	-	-
Interès per resoldre la consulta	10	52.9	16.3	24.9	-	-	5.9	-	-	-
Preu de trucada (barat, gratuït)	4	34.5	42.7	-	-	-	-	22.8	-	-
Altres	6	47.5	11.2	20.6	-	-	-	-	20.6	-
Cap més	96	47.6	32.3	5.3	3.9	-	2.3	3.5	-	5.1
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?										
Base: Total	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
Rapidesa	150	49.1	30.6	10.3	3.5	.5	2.4	2.5	1.1	-
Amabilitat	90	39.5	40.5	9.3	2.5	.7	1.4	4.8	1.4	-
Atenció (personal, al client)	70	26.5	44.1	7.7	14.3	.8	2.7	3.7	-	-
Bona informació	140	45.2	38.5	8.1	4.8	.5	.9	2.1	-	-
Resoldre, donar solucions	95	39.9	38.9	8.3	4.5	-	.9	4.8	-	2.6
Eficàcia / Eficiència	52	50.7	32.2	8.7	-	2.1	1.9	1.3	3.1	-
Professionalitat	17	19.4	50.9	-	15.1	-	-	-	-	14.6
Llenguatge clar i concís	21	46.2	31.1	2.8	5.2	5.2	6.0	3.4	-	-
Interès per resoldre la consulta	18	35.3	31.3	30.2	-	-	3.2	-	-	-
Preu trucada (barat, gratuït)	12	51.3	33.8	-	-	-	-	14.8	-	-
Altres	13	44.0	5.2	33.3	-	-	-	7.8	9.6	-
No sap	13	30.5	59.8	-	9.8	-	-	-	-	-

REGIÓ DE RESIDÈNCIA

	TOTAL	Barcelona ciutat	Àmbit Me- tropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	Fora de Catalunya
TOTAL	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
P6. EN UNA ESCALA DE 0 A 10, VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL 012 EN RELACIÓ ALS SEGÜENTS ASPECTES DEL SERVEI (Essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet) RAPIDESA										
Base: Total	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
Base:	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
Mitjana:	8.04	8.09	7.94	8.17	8.02	7.09	7.24	8.31	9.13	8.50
Desv.Típica:	1.60	1.54	1.61	1.74	1.35	1.00	3.06	1.35	.99	.50
0	3	25.1	43.9	-	-	-	31.0	-	-	-
2	2	51.6	48.4	-	-	-	-	-	-	-
4	3	19.9	51.8	28.3	-	-	-	-	-	-
5	16	31.3	32.7	18.9	7.8	-	3.9	5.5	-	-
6	29	44.3	34.5	15.1	2.4	3.8	-	-	-	-
7	72	50.7	36.3	1.8	7.8	-	.9	2.4	-	-
8	107	38.4	44.2	3.8	2.4	1.2	1.7	4.8	1.2	2.3
9	93	40.3	32.7	13.6	7.3	-	1.8	1.8	-	2.6
10	74	47.0	31.0	10.6	2.9	-	1.8	4.6	2.2	-
P6. VALORI DE 0 A 10 EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB L'AMABILITAT										
Base: Total	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
Base:	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
Mitjana:	8.81	8.81	8.76	9.01	8.87	8.35	8.01	9.37	9.56	8.00
Desv.Típica:	1.27	1.15	1.31	.92	1.29	1.15	3.37	.65	.50	.00
0	2	42.4	-	-	-	-	57.6	-	-	-
1	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
5	1	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
6	5	18.1	53.4	-	28.5	-	-	-	-	-
7	36	40.6	45.4	6.5	5.8	1.6	-	-	-	-
8	105	50.6	33.3	6.9	1.7	1.0	.7	1.2	-	4.7
9	106	39.4	36.7	11.5	5.3	-	.6	5.3	1.2	-
10	144	41.1	35.9	8.6	5.7	.5	2.9	4.2	1.1	-

REGIÓ DE RESIDÈNCIA										
TOTAL	Barcelona ciutat	Àmbit Me- tropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	Fora de Catalunya	
TOTAL	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
P6. VALORI DE 0 A 10 EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB LA PROFESSIONALITAT										
Base: Total	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
Base:	398	170	146	34	19	2	7	13	3	5
Mitjana:	8.42	8.44	8.35	8.80	8.33	7.30	7.57	8.83	9.13	8.00
Desv.Típica:	1.38	1.29	1.38	.84	1.62	.46	3.19	.78	.99	2.00
0	2	42.4	-	-	-	-	57.6	-	-	-
1	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
4	3	51.0	-	-	49.0	-	-	-	-	-
5	3	36.2	45.6	-	-	-	18.2	-	-	-
6	15	30.6	53.5	-	-	-	-	-	-	15.9
7	47	43.6	44.0	4.3	4.5	3.6	-	-	-	-
8	131	45.4	34.8	7.7	5.1	.5	1.5	4.0	1.0	-
9	101	41.5	35.1	14.6	3.1	-	1.2	4.5	-	-
10	94	41.6	34.7	7.7	6.0	-	2.5	3.2	1.7	2.6
NS	2	57.6	42.4	-	-	-	-	-	-	-
P6. VALORI DE 0 A 10 EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB L'ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA										
Base: Total	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
Base:	398	169	146	34	19	2	7	13	3	5
Mitjana:	8.18	8.15	8.17	8.38	8.11	6.66	7.46	8.58	8.69	9.00
Desv.Típica:	1.72	1.71	1.72	1.44	1.71	1.27	3.08	1.33	1.49	1.00
0	4	51.3	28.5	-	-	-	20.1	-	-	-
2	2	69.3	30.7	-	-	-	-	-	-	-
3	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
4	5	-	68.6	-	31.4	-	-	-	-	-
5	8	38.9	45.7	-	-	7.5	7.9	-	-	-
6	35	35.8	32.5	20.8	6.4	2.0	-	2.5	-	-
7	44	49.2	41.2	-	1.6	-	-	5.2	2.9	-
8	110	43.2	36.8	7.7	5.2	1.0	.9	2.8	-	2.2
9	95	49.0	31.0	9.4	4.8	-	4.0	1.8	-	-
10	94	35.1	39.8	10.0	4.7	-	.7	5.3	1.7	2.6
NS	2	70.2	29.8	-	-	-	-	-	-	-

REGIÓ DE RESIDÈNCIA										
TOTAL	Barcelona ciutat	Àmbit Me- tropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	Fora de Catalunya	
TOTAL	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
P6. VALORI DE 0 A 10 EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL LLENGUATJE CLAR I CONCÍS										
Base: Total	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
Base:	398	168	146	34	19	2	7	13	3	5
Mitjana:	8.55	8.57	8.45	8.88	9.01	8.00	6.74	9.02	9.56	8.00
Desv.Típica:	1.28	1.21	1.24	1.10	1.00	.00	3.14	.89	.50	.00
0	1	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
5	8	51.1	24.8	-	-	-	24.1	-	-	-
6	17	39.3	47.2	13.6	-	-	-	-	-	-
7	37	38.1	54.4	-	5.7	-	-	1.8	-	-
8	123	42.0	38.3	7.3	2.7	1.9	1.4	2.4	-	4.0
9	102	46.5	29.6	10.8	6.1	-	1.2	4.7	1.2	-
10	110	40.3	35.2	10.8	6.9	-	1.2	4.1	1.5	-
NS	2	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
P6. VALORI DE 0 A 10 EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB L'INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA										
Base: Total	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
Base:	397	170	146	33	19	1	7	13	3	5
Mitjana:	8.43	8.39	8.38	8.68	8.79	6.45	7.59	8.65	10.00	8.00
Desv.Típica:	1.41	1.37	1.44	.86	1.22	.50	3.18	.98	.00	.00
0	3	23.4	44.9	-	-	-	31.7	-	-	-
3	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
4	2	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
5	3	43.5	38.5	-	-	-	18.0	-	-	-
6	11	66.4	13.8	-	13.5	6.3	-	-	-	-
7	56	41.7	45.6	5.8	3.0	1.1	-	2.9	-	-
8	122	44.4	37.2	7.7	1.9	-	1.1	3.5	-	4.0
9	103	40.3	32.5	14.2	7.1	-	2.2	3.8	-	-
10	96	42.3	37.2	5.6	6.7	-	2.0	3.2	3.0	-
NS	3	-	17.9	49.1	-	33.0	-	-	-	-

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									
	TOTAL	Barcelona ciutat	Àmbit Me- tropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	Fora de Catalunya
TOTAL	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
P7-A. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ÉS EL MÉS IMPORTANT?										
Base: Total	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
Rapidesa	89	38.9	38.8	6.1	5.5	.7	1.8	5.3	-	2.8
Amabilitat	65	49.6	29.0	14.3	3.8	-	2.0	1.4	-	-
Professionalitat	63	27.4	45.2	7.8	6.0	1.7	-	5.5	2.5	3.9
Adequació de la resposta	101	56.2	28.0	8.4	6.7	-	.7	-	-	-
Llenguatge clar i concís	8	29.2	59.9	-	-	-	11.0	-	-	-
Interès per resoldre la consulta	68	37.3	42.8	6.9	1.8	1.1	3.7	4.6	1.8	-
Tot és important	3	32.2	48.5	19.4	-	-	-	-	-	-
Altres respostes	1	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-
No sap	2	33.3	30.1	36.5	-	-	-	-	-	-
P7B. I EL SEGON ASPECTE MES IMPORTANT?										
Base: Ha esmentat un primer aspecte	395	42.7	36.5	8.3	4.9	.6	1.8	3.3	.7	1.2
Rapidesa	96	56.1	26.5	3.5	5.3	1.9	.7	4.3	1.7	-
Amabilitat	110	34.1	39.4	9.9	6.8	.5	1.8	1.8	1.1	4.5
Professionalitat	52	39.2	37.6	12.8	4.4	-	4.2	1.7	-	-
Adequació de la resposta	54	33.4	45.1	12.3	-	-	1.6	7.5	-	-
Llenguatge clar i concís	28	47.5	36.9	11.1	-	-	4.5	-	-	-
Interès per resoldre la consulta	46	44.9	39.1	4.7	9.1	-	-	2.2	-	-
Altres respostes	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
Cap més	7	61.7	29.0	-	-	-	-	9.3	-	-
P7. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS										
Base: Total	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
Rapidesa	185	47.9	32.4	4.8	5.4	1.3	1.3	4.8	.9	1.3
Amabilitat	176	39.9	35.5	11.5	5.7	.3	1.8	1.7	.7	2.8
Professionalitat	116	32.7	41.7	10.1	5.3	.9	1.9	3.8	1.4	2.1
Adequació de la resposta	155	48.3	33.9	9.8	4.4	-	1.0	2.6	-	-
Llenguatge clar i concís	36	43.3	42.1	8.6	-	-	6.0	-	-	-
Interès per resoldre la consulta	114	40.4	41.3	6.0	4.8	.6	2.2	3.6	1.1	-
Tot és important	3	32.2	48.5	19.4	-	-	-	-	-	-
Altres	1	-	49.0	-	-	-	-	51.0	-	-
No sap	2	33.3	30.1	36.5	-	-	-	-	-	-

REGIÓ DE RESIDÈNCIA										
TOTAL	Barcelona ciutat	Àmbit Me- tropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	Fora de Catalunya	
TOTAL	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
P8. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012:										
Base: Total	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
Més d'un cop al dia	2	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
Diàriament o pràcticament diària	5	57.1	22.9	20.0	-	-	-	-	-	-
Algunes vegades a la setmana	33	39.7	42.8	2.0	7.5	-	5.0	3.1	-	-
Algunes vegades al mes	130	47.1	39.4	5.1	1.2	.8	1.5	4.8	-	-
Menor freqüència	229	39.4	34.8	11.3	6.6	.6	1.5	2.4	1.2	2.2
No sap	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
P9. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...										
Base: Total	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
Al matí	130	40.9	34.6	10.1	6.5	.6	2.9	2.6	-	1.9
A la tarda	51	45.9	44.5	4.9	3.4	-	-	1.4	-	-
A la nit	8	36.2	63.8	-	-	-	-	-	-	-
Indiferent	203	42.9	35.5	9.2	4.5	.8	1.6	3.7	.6	1.2
Altres	3	34.8	22.4	-	-	-	-	42.8	-	-
No sap	6	56.4	15.4	-	-	-	-	-	28.2	-
P10. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...										
Base: Total	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
Només (o gairebé) els dies laborables	225	46.1	35.3	9.5	1.7	.3	2.3	3.1	.7	1.1
Només els caps de setmana	9	24.9	47.7	-	13.7	-	-	-	13.7	-
Indistintament	165	38.8	38.0	7.8	8.0	1.0	1.2	3.6	-	1.5
No sap	1	40.0	-	-	60.0	-	-	-	-	-
P11. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?										
Base: Total	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
Només un vegada	219	38.3	37.8	9.5	5.8	.8	1.2	3.6	.7	2.3
2 o 3 vegades	128	45.3	33.2	9.4	5.1	.5	2.8	2.9	1.0	-
4 o 5 vegades	27	56.8	32.5	2.7	-	-	3.3	4.7	-	-
Més de 5 vegades	21	45.1	51.8	3.1	-	-	-	-	-	-
No sap	5	74.6	25.4	-	-	-	-	-	-	-
P12. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?										
Base: Total	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
Per motius de feina	111	45.6	39.0	4.3	1.7	-	1.1	4.9	1.1	2.2
Per motius personals	284	41.6	35.9	9.5	6.1	.8	2.0	2.6	.6	.9
No sap	5	32.6	21.8	45.6	-	-	-	-	-	-

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									
	TOTAL	Barcelona ciutat	Àmbit Me- tropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	Fora de Catalunya
TOTAL	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
P13. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?										
Base: Total	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
Sí	342	41.5	36.8	9.1	5.2	.5	1.6	3.0	.8	1.4
No	43	48.8	32.8	7.3	3.6	-	3.5	4.0	-	-
A mitges	11	49.7	37.5	-	-	5.1	-	7.7	-	-
No sap	3	47.9	52.1	-	-	-	-	-	-	-
P13_1. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL CONSIDERA QUE NO LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?										
Base: No els van solucionar la consulta	54	49.0	33.8	5.8	2.8	1.1	2.8	4.8	-	-
Em van dir que no tenien la informació	12	55.2	36.0	-	-	-	-	8.8	-	-
Em van adreçar a un número equivocat	1	48.6	-	-	-	-	-	51.4	-	-
Em van donar una informació errònia	13	42.4	26.9	19.3	-	4.6	-	6.9	-	-
Estic esperant la resposta	3	28.7	51.0	-	-	-	20.2	-	-	-
Em van adreçar a un altre lloc	12	58.7	41.3	-	-	-	-	-	-	-
Inseguretat de la resposta	3	75.9	24.1	-	-	-	-	-	-	-
No ho sabien	6	49.3	39.3	11.5	-	-	-	-	-	-
Atenció dolenta	4	15.1	28.9	-	35.6	-	20.4	-	-	-
Problemes tècnics	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
P14_1. TAMBÉ EN RELACIO A AQUESTA ULTIMA VEGADA... VA HAVER D'ESPERAR-SE MASSA ABANS QUE L'ATENUÉS UNA OPERADORA										
Base: Total	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
Sí	66	44.7	37.3	6.2	3.7	1.1	3.9	3.1	-	-
No	326	42.0	36.4	9.2	4.8	.5	1.4	3.3	.9	1.5
No sap	8	48.4	37.7	-	13.9	-	-	-	-	-
P14_2. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?										
Base: Total	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
Sí	379	43.4	36.4	8.5	5.1	.6	1.5	3.1	.8	.7
No	18	28.7	44.1	6.9	-	-	6.9	-	-	13.5
No sap	3	26.3	-	25.9	-	-	-	47.8	-	-
P14_3. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?										
Base: Total	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
Sí	396	42.9	36.7	8.6	4.5	.6	1.5	3.2	.7	1.2
No	4	16.5	22.3	-	38.9	-	22.3	-	-	-

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									
	TOTAL	Barcelona ciutat	Àmbit Me- tropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	Fora de Catalunya
TOTAL	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
P14_4. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA SEVA CONSULTA?										
Base: Total	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
Sí	384	42.3	36.6	8.9	4.6	.6	1.6	3.3	.7	1.3
No	14	47.6	35.1	-	11.0	-	6.3	-	-	-
No sap	2	59.9	40.1	-	-	-	-	-	-	-
P14_5. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RÀPIDAMENT?										
Base: Total	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
Sí	351	43.4	36.6	8.0	4.7	.5	1.7	2.9	.8	1.4
No	46	35.7	36.0	13.4	6.0	1.3	1.9	5.6	-	-
No sap	3	60.5	39.5	-	-	-	-	-	-	-
P15. VOSTÈ UTILITZA ALGUN O ALGUNS ALTRES SERVEIS D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?										
Base: Total	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
Sí	190	54.1	32.6	5.7	3.3	-	.3	2.1	.7	1.3
No	210	32.1	40.2	11.1	6.2	1.1	3.0	4.3	.8	1.2
No contesta	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
P16. EM PODRIA DIR QUIN ÉS L'ALTRE SERVEI D'ATENCIÓ TELEFONICA (A PART DEL 012) QUE MÉS UTILITZA?										
Base: Total	190	54.1	32.6	5.7	3.3	-	.3	2.1	.7	1.3
010	96	69.4	26.8	-	2.7	-	-	1.1	-	-
11822	37	50.5	27.0	10.1	9.6	-	-	2.8	-	-
11811	7	10.3	89.7	-	-	-	-	-	-	-
Telefonica	11	52.8	35.9	-	-	-	-	11.3	-	-
11888	24	36.4	41.3	14.3	-	-	-	2.7	5.2	-
11818	18	34.7	52.5	7.1	-	-	-	5.8	-	-
Altres	11	47.6	23.5	-	-	-	5.8	-	-	23.2
No sap	8	-	70.2	29.8	-	-	-	-	-	-
No contesta	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
P17. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?										
Base: Total	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
Sí	389	42.7	36.8	8.2	4.9	.6	1.6	3.1	.7	1.3
No	6	48.1	25.4	-	-	-	14.6	11.9	-	-
No sap	5	29.7	30.7	39.6	-	-	-	-	-	-

REGIÓ DE RESIDÈNCIA										
TOTAL	Barcelona ciutat	Àmbit Me- tropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	Fora de Catalunya	
TOTAL	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
P18. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?										
Base: Total	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
Sí	363	42.5	37.5	8.4	4.4	.4	1.5	3.1	.8	1.4
No	34	40.4	28.5	10.3	9.1	3.1	4.4	4.1	-	-
No sap	2	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
P19. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?										
Base: Total	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
Cada dia	245	44.3	34.1	9.1	3.7	.7	1.8	4.2	-	2.0
Algunes vegades a la setmana	61	34.1	48.9	6.3	8.6	-	-	-	2.1	-
Algunes vegades al mes	16	51.3	33.6	15.1	-	-	-	-	-	-
Menor freqüència	18	21.4	54.8	7.0	6.1	-	6.8	3.8	-	-
Mai / quasi mai	60	47.6	29.8	7.2	6.2	1.0	2.2	3.3	2.7	-
No sap	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
P20. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?										
Base: Total	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
Sí	257	43.8	33.5	8.9	5.1	.7	2.0	4.5	.5	1.0
No	143	40.5	42.0	7.8	4.2	.4	1.3	.9	1.1	1.7
P21. EM SABRIA DIR EL NOM DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?										
Base: Total	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
Gencat.net / Gencat	283	44.1	35.3	10.1	3.9	.6	1.6	3.2	.4	.9
Altres	4	46.5	53.5	-	-	-	-	-	-	-
No sap	112	38.7	39.2	5.0	7.2	.6	2.2	3.4	1.4	2.2
P21_1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.NET. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?										
Base: No esmenta espontàniament Gencat.net	117	39.0	39.7	4.8	7.0	.6	2.2	3.3	1.4	2.1
Sí	76	35.9	44.2	7.3	3.2	.9	3.3	5.1	-	-
No	41	44.8	31.2	-	13.9	-	-	-	4.0	6.1
P21_2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?										
Base: Coneix Gencat.net	359	42.3	37.2	9.5	3.8	.7	1.9	3.6	.3	.7
Sí	297	42.5	37.4	9.5	3.9	.6	1.5	3.4	.4	.8
No	62	41.7	36.0	9.4	3.2	1.2	4.0	4.6	-	-

REGIÓ DE RESIDÈNCIA										
TOTAL	Barcelona ciutat	Àmbit Me- tropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	Fora de Catalunya	
TOTAL	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
P21_3. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?										
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.net	297	42.5	37.4	9.5	3.9	.6	1.5	3.4	.4	.8
Menys d'un mes	185	45.4	35.2	8.9	2.7	.6	1.9	4.0	-	1.3
D'un a dos mesos	45	44.2	34.2	13.3	2.8	1.3	2.0	2.3	-	-
Tres o quatre mesos	25	37.6	31.1	16.4	9.9	-	-	-	5.0	-
Més de quatre mesos	31	31.8	47.9	6.0	9.1	-	-	5.1	-	-
NS	11	27.1	72.9	-	-	-	-	-	-	-
P21_3_1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN RELACIÓ A LES SEVES VISITES ANTERIORS?										
Base: Fa menys de 2 mesos que ha accedit Gencat.net	230	45.2	35.0	9.7	2.7	.7	1.9	3.7	-	1.1
Sí	111	43.1	36.9	9.6	2.2	1.0	1.4	3.6	-	2.2
No	47	44.4	35.3	6.5	5.4	-	2.2	6.3	-	-
No l'havia visitat abans	12	44.6	33.9	5.2	-	-	16.3	-	-	-
NS	60	49.8	31.3	13.5	2.1	1.0	-	2.3	-	-
P21_4. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 COM VALORA LA PÀGINA WEB GENCAT.NET (essent 10 una molt bona valoració i 0 una molt mala valoració)										
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.net	297	42.5	37.4	9.5	3.9	.6	1.5	3.4	.4	.8
Base:	277	121	98	28	12	2	4	8	1	2
Mitjana:	7.15	7.15	7.19	7.59	6.35	8.00	5.73	7.19	8.00	6.00
Desv.Típica:	1.42	1.40	1.39	1.11	1.08	.00	2.69	1.51	.00	.00
0	1	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
2	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
3	2	25.1	74.9	-	-	-	-	-	-	-
4	3	24.4	39.0	-	36.6	-	-	-	-	-
5	27	45.9	40.6	-	4.0	-	4.6	5.0	-	-
6	43	44.5	25.7	11.6	8.3	-	-	4.1	-	5.8
7	72	44.0	35.5	10.9	6.5	-	1.4	1.7	-	-
8	99	42.0	36.5	12.7	1.3	1.7	1.6	3.1	1.3	-
9	16	51.4	48.6	-	-	-	-	-	-	-
10	13	40.8	27.8	23.5	-	-	-	7.8	-	-
NS	20	26.9	65.1	-	-	-	-	8.0	-	-

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									
	TOTAL	Barcelona ciutat	Àmbit Me- tropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	Fora de Catalunya
TOTAL	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
SEXE BASE DADES										
Base: Total	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
Home	139	43.4	37.5	3.8	6.3	.4	1.0	2.0	2.1	3.6
Dona	261	42.2	36.1	11.1	4.0	.7	2.2	3.9	-	-
EDAT										
Base: Total	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
Fins 25 anys	47	39.3	40.0	18.5	-	-	-	2.2	-	-
De 25 a 34 anys	145	36.3	40.3	6.9	6.4	.5	2.0	5.9	-	1.7
De 35 a 44 anys	101	40.1	36.2	12.0	3.7	1.7	1.3	1.0	1.6	2.4
De 45 a 54 anys	56	44.3	38.6	3.4	4.8	-	3.9	2.8	2.2	-
De 55 a 64 anys	31	63.4	17.8	5.2	11.4	-	-	2.1	-	-
Més de 64 anys	21	70.2	27.0	-	-	-	2.8	-	-	-
P24. ON VA NÉIXER VOSTÈ?										
Base: Total	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
Catalunya	338	43.4	37.6	7.2	5.4	.5	2.1	3.0	.8	-
Resta d'Espanya	17	35.3	31.5	21.7	-	4.2	-	7.3	-	-
Estranger	44	39.4	30.2	13.6	2.0	-	-	3.6	-	11.1
P25. QUINA LLENGUA FA SERVIR VOSTÈ DE FORMA HABITUAL?										
Base: Total	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
Català	249	42.8	32.1	11.5	5.6	.7	2.2	4.1	1.1	-
Castellà	100	36.7	50.7	1.9	2.8	-	1.6	1.3	-	4.9
Ambdues per igual	51	53.4	30.6	7.3	4.8	1.4	-	2.5	-	-
P26. PODRIA DIR-ME A QUIN LLOC VAN NÉIXER ELS SEUS PARES?										
Base: Total	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
Tots dos a Catalunya	177	42.3	31.4	11.4	8.1	-	1.8	3.3	1.6	-
Tots dos fora de Catalunya	143	40.9	41.4	6.8	2.6	.5	2.2	2.1	-	3.4
Un d'ells nascut a Catalunya i l'altre fora	80	46.3	39.2	5.2	1.4	2.1	.8	5.1	-	-

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									
	TOTAL	Barcelona ciutat	Àmbit Me- tropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	Fora de Catalunya
TOTAL	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
P27. EM PODRIA DIR QUIN ÉS EL SEU NIVELL D'ESTUDIS?										
Base: Total	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
Sense estudis	5	14.2	63.6	-	-	-	-	22.2	-	-
Acabats als 14/15 anys	58	46.2	34.2	8.2	2.1	1.2	4.4	3.7	-	-
Acabats als 16/19 anys	149	35.9	44.2	8.4	5.8	-	.9	1.2	1.9	1.7
Universitaris	188	47.3	30.6	9.0	5.0	.9	1.7	4.2	-	1.3
No contesta	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
P28. EM PODRIA DIR QUINA ACTIVITAT PROFESSIONAL DESENVOLUPA?										
Base: Total	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
Pagès petita explotació	2	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Pagès gran explotació	1	-	52.2	47.8	-	-	-	-	-	-
Autònom o empresari (5 empleats o menys)	30	47.0	34.7	2.0	3.6	-	-	3.4	9.5	-
Empresari (6 empleats o més)	2	64.7	35.3	-	-	-	-	-	-	-
Professionals	51	50.5	33.3	1.2	3.0	2.1	1.7	3.3	-	4.8
Membre de direcció (5 subordinats o menys)	6	55.4	44.6	-	-	-	-	-	-	-
Membre de direcció (6 subordinats o més)	1	40.0	60.0	-	-	-	-	-	-	-
Càrrecs intermitjos	33	43.3	20.8	19.9	10.2	1.8	2.0	2.1	-	-
Altres empleats treball d'oficina	119	37.7	44.7	7.0	3.4	-	.9	4.2	-	2.1
Altres empleats treball fora oficina i obrers qualificats	77	34.2	39.7	11.3	5.7	-	4.2	4.9	-	-
Treballadors manuals no qualificats	6	55.8	44.2	-	-	-	-	-	-	-
Jubilats, pensionistes	16	79.2	20.8	-	-	-	-	-	-	-
Aturats	12	44.0	36.0	5.9	8.3	-	-	5.9	-	-
Mestresses de casa	18	50.9	31.5	-	6.9	4.0	6.7	-	-	-
Estudiants	12	45.2	7.4	47.3	-	-	-	-	-	-
Altres	5	15.2	84.8	-	-	-	-	-	-	-
No contesta	8	38.9	29.7	31.4	-	-	-	-	-	-
P29. EM PODRIA DIR QUIN ÉS EL NIVELL D'ESTUDIS DE LA PERSONA AMB MÉS INGRESSOS?										
Base: Total	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
Sense estudis	9	21.3	61.2	-	-	-	-	-	17.6	-
Acabats als 14/15 anys	65	38.6	43.7	6.4	3.5	-	3.9	3.9	-	-
Acabats als 16/19 anys	139	36.7	41.0	9.4	4.7	.5	1.4	3.6	.9	1.8
Universitaris	174	48.3	30.5	9.7	6.0	1.0	1.5	3.1	-	-
Altres	2	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
No sap	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
No contesta	10	75.9	-	-	-	-	-	-	-	24.1

TOTAL	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									
	Barcelona ciutat	Àmbit Me- tropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	Fora de Catalunya	
TOTAL	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
P30. EM PODRIA DIR QUINA ACTIVITAT PROFESSIONAL DESENVOLUPA LA PERSONA QUE APORTA MÉS INGRESSOS A LA LLAR?										
Base: Total	397	42.4	36.5	8.6	4.8	.6	1.8	3.2	.7	1.2
Pagès petita explotació	5	19.9	18.0	-	50.2	-	12.0	-	-	-
Pagès gran explotació	2	-	29.3	26.8	43.9	-	-	-	-	-
Autònom o empresari (5 empleats o menys)	29	56.2	24.8	6.6	-	-	2.4	5.7	4.4	-
Empresari (6 empleats o més)	11	24.1	50.7	-	16.8	-	8.4	-	-	-
Professionals	55	53.7	39.2	1.1	4.0	2.0	-	-	-	-
Membre de direcció (5 subordinats o menys)	14	66.3	18.5	-	7.8	-	-	7.4	-	-
Membre de direcció (6 subordinats o més)	8	80.7	19.3	-	-	-	-	-	-	-
Càrrecs intermitjos	30	29.5	34.3	27.8	-	1.9	2.2	4.4	-	-
Altres empleats treball d'oficina	105	41.2	35.3	9.6	5.4	-	-	4.6	1.5	2.3
Altres empleats treball fora oficina i obrers qualificats	102	32.3	49.1	7.4	2.4	.7	4.1	3.9	-	-
Treballadors manuals no qualificats	11	39.9	38.4	21.7	-	-	-	-	-	-
Altres (Especificar)	10	65.2	9.2	-	25.6	-	-	-	-	-
No contesta	15	50.9	15.8	16.7	-	-	-	-	-	16.7

		REGIÓ DE RESIDÈNCIA								

TOTAL		Barcelona ciutat	Àmbit Me- tropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	Fora de Catalunya

TOTAL	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
COMARCA DE RESIDÈNCIA										
Base: Total	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
Alt Camp	1	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Alt Empordà	6	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
Alt Penedès	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
Alt Urgell	1	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-
Anoia	4	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-
Bages	5	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-
Baix Camp	8	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Baix Ebre	1	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Baix Empordà	2	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
Baix Llobregat	38	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
Baix Penedès	5	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Barcelonès	39	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
Berguedà	1	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-
Cerdanya	2	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-
Conca de Barberà	2	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Garraf	5	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
Garrigues	1	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
Gironès	11	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
Maresme	20	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
Montsià	1	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Osona	3	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-
Pla d'Urgell	2	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
Ripollès	3	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
Segrià	3	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
Selva	11	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
Tarragonès	3	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Terra Alta	1	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Urgell	1	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
Vallès Occidental	31	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
Vallès Oriental	13	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
Barcelona ciutat	170	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
Fora de Catalunya	5	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0
REGIÓ DE RESIDÈNCIA										
Base: Total	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	146	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
Comarques gironines	34	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
Camp de Tarragona	19	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Terres de l'Ebre	2	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Àmbit de Ponent	7	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
Comarques centrals	13	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-
Alt Pirineu i Aran	3	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-
Barcelona ciutat	170	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
Fora de Catalunya	5	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0

REGIÓ DE RESIDÈNCIA										
TOTAL	Barcelona ciutat	Àmbit Me- tropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	Fora de Catalunya	
TOTAL	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
P32. I EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL VIU VOSTÈ?										
Base: Viuen a Barcelona ciutat	170	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
Ciutat Vella	12	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
Eixample	38	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
Sants-Montjuïc	21	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
Les Corts	8	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
Sarrià-Sant Gervasi	16	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
Gràcia	18	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
Horta	10	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
Nou Barris	15	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
Sant Andreu	10	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
Sant Martí	19	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
No contesta	2	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
DIA DE LA SETMANA										
Base: Total	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
Dilluns	77	28.8	48.1	7.7	9.1	1.4	1.6	1.6	1.6	-
Dimarts	77	56.5	37.8	2.4	-	.8	1.6	.9	-	-
Dimecres	89	50.6	36.3	2.1	2.1	-	2.1	6.7	-	-
Dijous	91	27.7	27.3	22.9	8.1	.8	2.1	4.0	1.8	5.4
Divendres	65	51.9	35.1	5.5	4.4	-	1.0	2.0	-	-
Dissabte	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
FRANJA HORÀRIA										
Base: Total	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
De 8 a 11	94	59.2	36.6	1.4	-	-	1.4	1.4	-	-
De 11 a 13	99	45.1	38.6	6.1	4.2	1.7	2.7	1.5	-	-
De 13 a 16	82	30.6	38.1	7.5	7.5	.9	3.6	10.3	1.5	-
De 16 a 19	72	23.2	35.6	23.9	10.3	-	-	-	-	6.9
De 19 a 22	40	51.9	32.4	4.0	3.8	-	-	4.0	4.0	-
De 22 a 1	13	56.6	28.7	14.7	-	-	-	-	-	-
CODI PROVÍNCIA										
Base: Total	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
Barcelona	339	50.3	42.8	.9	2.3	-	.2	3.5	-	-
Girona	34	-	3.2	88.1	-	-	3.9	-	4.8	-
Lleida	6	-	-	-	-	-	79.9	-	20.1	-
Tarragona	11	-	-	-	79.1	20.9	-	-	-	-
Altres	10	-	-	12.9	25.5	-	-	10.5	-	51.0

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									
	TOTAL	Barcelona ciutat	Àmbit Me- tropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	Fora de Catalunya
TOTAL	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
NIVELL D'ESTUDIS										
Base: Total	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
Baix	63	43.9	36.4	7.6	2.0	1.1	4.1	5.0	-	-
Mitjà	149	35.9	44.2	8.4	5.8	-	.9	1.2	1.9	1.7
Alt	188	47.3	30.6	9.0	5.0	.9	1.7	4.2	-	1.3
NC	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
ESTATUS SOCIOECONÒMIC										
Base: Total	400	42.6	36.6	8.5	4.8	.6	1.7	3.2	.7	1.2
Alt/ Mig-Alt	159	47.3	33.3	8.7	6.8	1.1	1.0	1.9	-	-
Mig	152	37.4	40.9	8.9	1.5	.5	1.9	6.4	.8	1.6
Mig- Baix/Baix	89	43.1	34.8	7.7	7.0	-	2.8	-	1.8	2.8



E N Q U E S T A

Els usuaris del 012. Satisfacció amb el servei

Tabulacions verticals (Resultats ponderats)

Desembre de 2005



Sexe – Edat – Nivell d'estudis – Estatus –
Llengua habitual

	SEXE		EDAT							NIVELL D'ESTUDIS				ESTATUS SOCIOECONÒMIC			LLENGUA HABITUAL		
	Home	Dona	Fins 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	Més de 64 anys	Baix	Mitjà	Alt	NC	Alt/Mig-Alt	Mig-Baix/Baix		Català	Caste-llà	Ambdues	
TOTAL	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
P1. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?																			
Base: Total	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
Menys de tres mesos	8.3	9.9	7.5	-	12.4	10.1	2.4	5.6	9.7	9.7	6.7	8.9	100.0	7.8	5.7	13.7	4.2	21.3	3.1
Entre 3 i 6 mesos	3.7	4.0	3.5	6.0	3.9	.6	1.8	12.1	4.6	3.5	5.0	2.7	-	3.7	4.8	1.8	1.6	7.9	5.7
Entre 6 i 12 mesos	7.6	8.6	7.0	23.8	7.9	3.3	4.6	-	8.9	4.4	13.0	4.3	-	4.7	8.3	11.3	8.7	8.4	-
Entre 1 i 2 anys	20.5	16.0	22.9	24.4	18.4	19.4	18.6	30.6	21.3	20.4	16.6	23.7	-	22.4	20.6	17.0	22.9	13.1	23.4
Mes de 2 anys	59.2	59.8	58.9	45.8	55.4	66.6	72.5	51.8	55.5	59.5	57.8	60.4	-	61.0	60.1	54.4	62.4	47.5	66.5
No sap	.7	1.6	.3	-	2.0	-	-	-	-	2.6	.9	-	-	.4	.4	1.8	.3	1.6	1.3
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJÀ?																			
Base: Total	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
Familiar o amic	22.3	17.3	24.9	38.8	24.9	17.0	19.4	11.5	15.8	25.9	21.3	21.9	-	23.7	21.8	20.4	19.1	32.0	18.5
Internet	4.8	7.6	3.3	2.3	9.3	4.5	-	-	-	1.7	5.5	5.2	-	3.0	6.0	6.0	4.2	7.2	3.1
Per la televisió	37.3	33.2	39.5	42.0	41.7	36.2	32.7	26.9	29.7	36.6	38.9	36.4	-	33.4	41.0	38.1	41.7	27.5	35.2
Per la ràdio	4.6	5.7	4.0	5.3	4.1	1.9	6.3	9.5	7.6	4.8	4.3	4.7	-	5.5	2.6	6.2	5.5	3.7	2.0
A la premsa	9.6	17.4	5.4	4.2	7.1	9.5	9.6	18.1	26.6	7.7	8.3	10.9	100.0	11.0	7.6	10.5	8.7	8.7	15.5
Revista de la Generalitat	3.5	5.2	2.5	1.5	1.7	6.8	1.2	10.1	-	1.7	4.6	3.2	-	3.4	2.5	5.3	4.1	1.3	4.5
Pàgines grogues	1.7	.6	2.3	-	3.1	-	4.3	-	-	3.5	.4	2.2	-	1.8	.8	3.2	.6	3.6	3.5
Algun altre servei telefònic	2.4	2.8	2.2	1.9	.7	1.9	1.2	11.3	7.2	.9	2.9	2.4	-	2.6	1.8	2.9	1.8	3.5	3.2
A la feina	3.5	2.8	3.8	-	3.1	5.7	5.6	-	2.8	1.9	3.8	3.8	-	5.4	2.9	1.0	3.3	5.2	1.3
Altres respostes	1.9	2.0	1.8	-	1.7	3.5	1.8	1.9	-	2.9	2.1	1.4	-	.4	2.9	2.8	1.4	2.8	2.5
No sap	8.5	5.3	10.3	4.0	2.6	12.9	18.0	10.7	10.3	12.2	7.9	7.9	-	9.7	10.2	3.6	9.7	4.5	10.9
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?																			
Base: Total	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
Molt satisfet	36.6	26.7	41.9	25.4	33.6	41.7	41.1	45.9	33.3	45.3	33.0	36.7	-	38.9	37.3	31.6	39.4	29.9	36.2
Bastant satisfet	55.9	67.3	49.8	65.0	60.4	53.2	46.6	44.7	58.0	42.8	59.1	57.6	100.0	54.5	53.1	63.0	54.4	61.8	51.3
Regular / Normal	4.5	3.3	5.2	6.2	3.6	5.1	4.1	4.1	5.7	7.8	5.0	3.0	-	3.2	6.0	4.3	3.3	4.8	9.7
Poc satisfet	2.4	1.8	2.7	3.3	2.0	-	5.9	5.4	-	4.1	2.1	2.0	-	2.3	3.2	1.1	2.1	2.9	2.8
Gens satisfet	.6	.9	.5	-	.4	-	2.2	-	3.1	-	.9	.7	-	1.2	.4	-	.8	.6	-

	SEXE		EDAT							NIVELL D'ESTUDIS				ESTATUS SOCIOECONÒMIC			LLENGUA HABITUAL		
	TOTAL	Home	Dona	Fins	De 25	De 35	De 45	De 55	Més	Baix	Mitjà	Alt	NC	Alt/	Mig-	Caste-	Català	llà	Ambdues
				25 a 34 anys	a 44 anys	a 54 anys	a 64 anys	de 64 anys	Mig-Alt					Baix/Baix					
TOTAL	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
P4. CONCRETAMENT EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI DEL 012.(on 0 significa gens satisfet i 10 molt satisfet)																			
Base: Total	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
Base:	398	139	259	47	143	101	56	31	21	62	149	187	1	159	151	89	248	100	50
Mitjana:	8.14	7.96	8.23	7.92	8.18	8.23	7.93	8.35	8.09	8.20	8.20	8.06	8.00	8.04	8.15	8.29	8.23	7.96	8.01
Desv.Típica:	1.41	1.39	1.42	1.23	1.42	1.11	1.98	1.10	1.59	1.46	1.41	1.40	.00	1.53	1.45	1.08	1.41	1.42	1.39
0	.4	.4	.3	-	.4	-	1.6	-	-	-	.4	.5	-	.9	-	-	.2	.9	-
1	.3	-	.5	-	-	-	2.2	-	-	-	-	.7	-	.8	-	-	.5	-	-
2	.4	.6	.2	1.9	.4	-	-	-	-	-	.6	.3	-	.4	.6	-	.4	.6	-
3	.4	1.2	-	-	.5	-	1.6	-	-	-	.6	.4	-	.5	.6	-	.4	-	1.4
4	.4	.5	.3	-	.6	-	-	-	3.1	-	.4	.5	-	-	1.0	-	.4	.6	-
5	1.9	-	2.8	-	2.4	1.2	1.1	3.1	5.7	7.4	1.1	.6	-	.8	3.5	1.1	1.1	1.0	7.2
6	3.9	5.2	3.3	7.7	1.2	5.6	5.1	-	8.9	6.4	3.9	3.1	-	2.1	5.8	4.0	4.7	2.9	2.4
7	14.8	18.7	12.8	10.5	17.0	15.5	15.2	15.2	4.6	12.3	14.6	15.9	-	19.1	11.0	13.7	12.3	23.4	10.6
8	40.1	45.3	37.4	56.6	38.9	37.9	34.1	37.1	43.2	27.4	38.4	45.6	100.0	42.3	36.8	42.1	38.4	42.3	44.6
9	21.1	15.9	23.9	17.2	18.9	26.6	20.5	29.2	8.8	23.7	22.1	19.5	-	19.0	21.9	23.7	23.9	14.9	19.5
10	15.8	12.3	17.7	6.1	18.5	13.2	18.5	15.4	25.8	21.7	17.8	12.3	-	14.2	17.9	15.4	17.5	13.3	12.9
NS	.4	-	.7	-	1.2	-	-	-	-	1.1	-	.5	-	-	1.1	-	.4	-	1.4
P5A. PER DONAR UN BON SERVEI, PER VOSTÈ QUIN ÉS L'ASPECTE MÉS IMPORTANT D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?																			
Base: Total	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
Rapidesa	26.3	25.0	27.0	28.3	30.5	26.1	17.4	30.9	10.5	21.0	29.3	25.5	100.0	24.5	28.2	26.2	26.5	24.6	28.7
Amabilitat	13.0	11.5	13.8	20.3	10.0	11.7	14.3	10.0	24.5	12.9	17.4	9.5	-	9.7	14.3	16.5	13.2	14.3	9.2
Atenció (personal, al client)	8.5	8.0	8.8	17.4	7.1	8.8	5.0	7.5	8.8	11.7	8.7	7.3	-	6.2	9.0	11.8	8.2	8.0	11.2
Bona informació	23.0	25.5	21.6	20.6	24.4	16.0	26.3	26.8	37.0	21.2	19.3	26.6	-	28.0	18.8	21.1	22.2	27.8	17.3
Resoldre, donar solucions	10.9	10.2	11.3	2.8	11.0	8.0	16.4	24.8	7.2	12.3	9.6	11.5	-	11.8	9.8	11.3	11.3	9.3	12.3
Eficàcia / Eficiència	5.9	7.6	5.0	2.8	3.0	14.0	5.7	-	3.2	2.8	4.6	8.0	-	8.0	4.9	4.0	6.4	3.7	8.1
Professionalitat	1.7	4.5	.2	-	2.3	2.4	1.8	-	-	-	2.1	2.0	-	2.4	1.6	.7	.3	5.2	2.0
Llenguatge clar i concís	1.8	2.2	1.6	-	3.0	1.8	1.8	-	-	2.5	2.5	1.0	-	1.8	1.6	2.1	2.2	1.7	-
Interès per resoldre la consulta	2.1	-	3.2	2.8	2.5	2.2	2.2	-	-	.9	3.6	1.3	-	1.2	3.2	1.8	3.1	.6	-
Preu de trucada (barat, gratuït)	1.8	4.0	.6	-	1.3	4.3	-	-	4.6	5.2	1.1	1.2	-	1.5	1.9	2.3	2.5	1.0	-
Altres	1.7	-	2.7	-	2.6	2.4	1.2	-	-	-	.4	3.4	-	3.7	.7	-	1.8	-	4.8
No sap	3.2	1.5	4.1	5.0	2.2	2.1	7.8	-	4.2	9.3	1.3	2.7	-	1.2	6.0	2.0	2.3	3.8	6.3

	SEXE		EDAT							NIVELL D'ESTUDIS				ESTATUS SOCIOECONÒMIC			LLENGUA HABITUAL		
	TOTAL	Home	Dona	Fins 25	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 64	Baix	Mitjà	Alt	NC	Alt/Mig-	Mig-Baix/Baix	Català	Caste-llà	Ambdues	
				anys	anys	anys	anys	anys	Alt					Mig					Baix
TOTAL	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
P5B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?																			
Base: Ha esmentat un primer aspecte	386	136	251	44	142	97	51	31	20	56	147	183	1	157	143	86	242	96	48
Rapidesa	11.5	11.3	11.6	6.5	11.3	14.9	15.6	7.3	2.9	12.9	9.5	12.6	-	10.8	13.7	9.0	12.5	10.0	9.1
Amabilitat	9.9	5.5	12.3	10.4	10.8	9.7	9.7	7.4	7.3	6.2	11.0	10.2	-	9.8	12.0	6.6	10.5	9.1	8.6
Atenció (personal, al client)	9.3	9.5	9.2	4.9	14.9	8.7	6.4	-	4.3	2.8	7.8	12.5	-	11.8	5.5	11.1	9.6	10.4	5.8
Bona informació	12.5	12.1	12.7	14.3	11.4	12.6	15.4	11.6	9.6	5.9	17.8	10.3	-	12.0	10.3	17.1	11.1	13.0	18.6
Resoldre, donar solucions	13.2	13.5	13.0	27.7	11.8	7.4	11.3	12.5	24.8	15.6	13.9	11.9	-	13.1	14.9	10.3	14.9	11.1	8.7
Eficàcia / Eficiència	7.4	6.4	8.0	2.9	7.0	11.9	5.7	4.3	8.0	5.9	8.4	7.1	-	6.4	7.6	9.0	7.8	5.0	10.6
Professionalitat	2.6	4.7	1.5	-	5.6	-	4.1	-	-	1.6	1.2	4.1	-	4.1	1.9	1.0	2.0	5.4	-
Llenguatge clar i concís	3.5	3.3	3.6	-	5.1	3.0	3.1	4.0	2.9	2.2	3.6	3.6	100.0	2.7	5.2	2.1	4.3	.9	4.9
Interès per resoldre la consulta	2.6	1.4	3.2	-	2.2	4.3	1.3	1.9	6.4	-	3.1	2.9	-	2.8	1.9	3.3	2.6	.7	6.4
Preu de trucada (barat, gratuït)	1.2	1.3	1.1	-	-	2.6	3.7	-	-	1.8	.4	1.5	-	1.1	1.2	1.2	1.1	1.1	1.4
Altres	1.6	2.6	1.0	1.5	1.4	2.3	2.4	-	-	2.9	1.3	1.4	-	1.6	2.5	-	1.3	3.0	-
Cap més	24.9	28.4	23.0	31.8	18.6	22.6	21.3	50.9	33.8	42.3	22.0	21.9	-	23.8	23.3	29.3	22.5	30.4	25.9
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?																			
Base: Total	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
Rapidesa	37.4	36.0	38.1	34.4	41.6	40.5	31.8	38.3	13.2	32.5	38.7	37.8	100.0	35.2	41.1	34.9	38.7	34.2	37.3
Amabilitat	22.5	16.9	25.6	30.2	20.6	21.1	23.2	17.4	31.5	18.4	28.2	19.5	-	19.4	25.6	22.9	23.4	23.1	17.3
Atenció (personal, al client)	17.5	17.2	17.7	22.1	21.6	17.2	10.9	7.5	13.0	14.2	16.4	19.6	-	17.9	14.2	22.6	17.5	18.0	16.6
Bona informació	35.0	37.4	33.8	34.2	35.6	28.2	40.5	38.5	46.3	26.4	36.9	36.6	-	39.9	28.5	37.7	33.0	40.3	34.8
Resoldre, donar solucions	23.6	23.4	23.8	29.1	22.5	15.1	26.9	37.3	31.0	26.2	23.3	23.1	-	24.8	23.8	21.3	25.8	19.9	20.4
Eficàcia / Eficiència	13.1	13.8	12.7	5.6	9.8	25.5	11.0	4.3	10.9	8.1	12.9	14.9	-	14.3	12.0	12.7	13.9	8.5	18.0
Professionalitat	4.2	9.1	1.6	-	7.8	2.4	5.6	-	-	1.4	3.3	5.9	-	6.4	3.4	1.7	2.2	10.4	2.0
Llenguatge clar i concís	5.2	5.5	5.0	-	8.0	4.7	4.7	4.0	2.8	4.5	6.0	4.4	100.0	4.5	6.5	4.2	6.3	2.6	4.6
Interès per resoldre la consulta	4.6	1.4	6.3	2.8	4.7	6.4	3.4	1.9	6.1	.9	6.7	4.1	-	3.9	5.0	5.0	5.6	1.3	6.0
Preu trucada (barat, gratuït)	2.9	5.3	1.7	-	1.3	6.8	3.4	-	4.6	6.8	1.6	2.7	-	2.6	3.0	3.5	3.6	2.0	1.3
Altres	3.3	2.5	3.6	1.5	4.0	4.6	3.4	-	-	2.6	1.7	4.7	-	5.3	3.0	-	3.1	2.9	4.8
No sap	3.2	1.5	4.1	5.0	2.2	2.1	7.8	-	4.2	9.3	1.3	2.7	-	1.2	6.0	2.0	2.3	3.8	6.3

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				ESTATUS SOCIOECONÒMIC			LLENGUA HABITUAL		
	TOTAL	Home	Dona	Fins 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	Més de 64 anys	Baix	Mitjà	Alt	NC	Alt/Mig-Alt	Mig-Baix/Baix		Català	Caste-llà	Ambdues
TOTAL	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
P6. EN UNA ESCALA DE 0 A 10, VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL 012 EN RELACIÓ ALS SEGÜENTS ASPECTES DEL SERVEI (Essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet) RAPIDESA																			
Base: Total	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
Base:	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
Mitjana:	8.04	8.01	8.05	7.62	7.93	8.23	7.96	8.42	8.43	8.13	8.22	7.87	8.00	7.92	8.28	7.84	8.00	8.06	8.17
Desv.Típica:	1.60	1.37	1.72	1.40	1.61	1.41	2.20	1.21	1.11	1.73	1.37	1.71	.00	1.68	1.43	1.69	1.58	1.63	1.67
0	.7	.5	.8	-	.5	-	3.8	-	-	-	-	1.5	-	1.8	-	-	.5	.9	1.4
2	.5	-	.8	-	.7	-	1.8	-	-	1.6	-	.6	-	-	.7	1.1	.4	1.0	-
4	.8	.4	1.0	-	1.0	1.6	-	-	-	1.4	1.5	-	-	.4	-	2.8	1.3	-	-
5	4.0	3.7	4.2	6.5	4.3	4.6	3.9	-	-	10.7	1.7	3.6	-	3.0	3.1	7.4	4.1	3.4	4.8
6	7.2	3.1	9.4	18.2	8.5	4.8	-	8.2	3.1	-	6.3	10.3	-	7.6	7.1	6.5	7.6	7.2	5.3
7	18.1	24.8	14.5	21.0	19.4	14.1	21.4	12.9	20.9	13.3	20.9	17.6	-	20.0	15.9	18.5	19.1	15.7	18.1
8	26.9	31.9	24.1	25.0	29.3	26.6	21.3	30.3	24.7	18.6	24.5	31.3	100.0	30.8	23.0	26.5	27.2	30.6	17.5
9	23.4	22.1	24.0	19.6	17.8	29.6	24.9	25.7	32.6	35.1	24.2	18.8	-	20.1	29.2	19.1	21.6	22.4	34.1
10	18.5	13.3	21.2	9.7	18.4	18.7	22.9	23.0	18.7	19.3	21.0	16.2	-	16.1	21.0	18.2	18.3	18.7	18.8
P6. VALORI DE 0 A 10 EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB L'AMABILITAT																			
Base: Total	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
Base:	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
Mitjana:	8.81	8.64	8.90	8.65	8.81	8.91	8.72	8.78	8.97	9.21	8.90	8.61	8.00	8.59	8.94	8.97	8.82	8.59	9.19
Desv.Típica:	1.27	1.08	1.35	1.10	1.23	1.03	1.91	.89	1.15	.85	1.11	1.45	.00	1.52	.97	1.16	1.17	1.59	.87
0	.4	-	.6	-	.4	-	1.6	-	-	-	-	.8	-	1.0	-	-	-	1.5	-
1	.3	-	.5	-	-	-	2.2	-	-	-	-	.7	-	.8	-	-	.5	-	-
5	.2	-	.2	-	-	-	1.1	-	-	-	.4	-	-	-	.4	-	.2	-	-
6	1.3	2.7	.6	2.1	1.1	2.2	-	-	3.1	-	2.6	.8	-	1.0	.4	3.6	1.0	2.8	-
7	9.0	9.9	8.6	15.0	10.9	7.1	6.1	4.0	7.0	2.0	7.0	13.0	-	13.6	5.7	6.6	9.1	12.7	1.3
8	26.3	36.3	21.0	27.4	27.9	23.1	17.8	41.3	28.4	22.1	26.8	27.1	100.0	25.6	26.3	27.5	24.3	31.1	26.6
9	26.6	22.4	28.8	27.3	21.7	32.7	32.2	27.8	13.0	29.3	23.2	28.5	-	27.9	32.6	14.1	32.0	14.3	24.1
10	35.9	28.6	39.8	28.2	38.0	34.9	38.9	26.9	48.5	46.6	40.0	29.1	-	30.2	34.6	48.3	32.7	37.6	48.0

	SEXE		EDAT							NIVELL D'ESTUDIS				ESTATUS SOCIOECONÒMIC			LLENGUA HABITUAL		
	TOTAL	Home	Dona	Fins	De 25	De 35	De 45	De 55	Més	Baix	Mitjà	Alt	NC	Alt/	Mig-	Mig-	Català	Caste- llà	Ambdues
				25 a 34 anys	a 44 anys	a 54 anys	a 64 anys	de 64 anys	Mig-Alt					Mig	Baix				
TOTAL	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
P6. VALORI DE 0 A 10 EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB LA PROFESSIONALITAT																			
Base: Total	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
Base:	398	138	260	47	145	100	56	30	21	63	148	187	1	158	152	89	248	100	51
Mitjana:	8.42	8.26	8.51	8.17	8.44	8.51	8.26	8.62	8.62	8.81	8.48	8.25	8.00	8.23	8.50	8.63	8.46	8.24	8.60
Desv.Típica:	1.38	1.20	1.46	1.04	1.43	1.13	1.93	1.02	1.26	.97	1.24	1.56	.00	1.62	1.23	1.08	1.26	1.70	1.15
0	.4	-	.6	-	.4	-	1.6	-	-	-	-	.8	-	1.0	-	-	-	1.5	-
1	.3	-	.5	-	-	-	2.2	-	-	-	-	.7	-	.8	-	-	.5	-	-
4	.8	1.6	.3	-	2.2	-	-	-	-	-	-	1.7	-	1.4	.6	-	.4	1.5	1.4
5	.9	1.1	.7	1.5	.4	-	3.9	-	-	-	.9	1.1	-	1.3	.9	-	1.1	.7	-
6	3.9	3.8	3.9	4.6	3.5	5.4	-	3.9	7.7	1.5	7.7	1.6	-	2.6	5.5	3.3	2.1	8.8	3.1
7	11.7	11.5	11.8	16.1	11.3	13.5	10.6	6.2	7.4	6.0	10.7	14.5	-	13.9	11.6	7.9	13.8	9.7	5.4
8	32.8	42.5	27.7	40.2	35.4	27.2	27.6	34.6	36.7	30.7	29.1	36.3	100.0	34.8	26.8	39.6	32.7	30.3	38.2
9	25.3	23.2	26.4	29.1	18.1	31.8	31.1	31.2	11.2	33.3	26.4	21.8	-	22.6	30.7	20.7	26.2	22.3	26.7
10	23.6	15.7	27.8	8.6	28.7	21.4	23.0	21.4	37.0	28.4	24.8	21.1	-	20.9	23.5	28.5	22.8	24.6	25.2
NS	.4	.5	.3	-	-	.6	-	2.8	-	-	.4	.5	-	.6	.4	-	.4	.6	-
P6. VALORI DE 0 A 10 EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB L'ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA																			
Base: Total	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
Base:	398	137	260	47	145	99	56	31	21	62	147	188	1	159	150	89	247	100	51
Mitjana:	8.18	8.08	8.23	7.99	8.11	8.49	7.79	8.38	8.37	8.38	8.42	7.93	8.00	7.97	8.27	8.40	8.19	8.20	8.13
Desv.Típica:	1.72	1.70	1.72	1.68	1.70	1.36	2.45	1.33	1.16	1.54	1.60	1.82	.00	1.89	1.71	1.32	1.68	1.74	1.84
0	1.1	1.2	1.1	-	.9	-	5.4	-	-	-	.6	1.9	-	2.2	.6	-	.9	1.5	1.4
2	.6	1.1	.3	1.5	-	-	2.7	-	-	-	.5	.8	-	1.0	.4	-	.6	.7	-
3	.2	-	.3	-	.6	-	-	-	-	-	-	.5	-	-	.6	-	.4	-	-
4	1.2	1.7	.9	1.9	2.8	-	-	-	-	3.9	.6	.8	-	1.0	2.2	-	.4	1.5	4.8
5	2.0	.9	2.5	-	1.2	2.2	2.3	6.3	3.1	-	2.3	2.3	-	2.0	1.9	1.8	2.4	1.3	1.2
6	8.9	7.5	9.6	17.3	9.3	9.4	2.8	6.0	4.6	12.0	7.6	8.8	-	9.6	9.1	7.0	10.5	4.9	8.7
7	10.9	11.5	10.6	16.4	9.8	9.6	18.5	4.1	2.8	6.6	10.3	12.9	-	10.7	9.1	14.3	11.7	11.4	6.2
8	27.5	34.3	23.9	20.8	34.9	21.1	17.3	27.0	48.7	16.5	24.1	33.6	100.0	31.4	21.1	31.4	23.7	34.6	32.2
9	23.8	22.0	24.7	18.1	16.4	28.7	31.6	40.1	18.6	36.5	22.1	20.9	-	23.5	27.9	17.2	26.2	19.8	19.9
10	23.4	19.0	25.8	24.0	24.1	27.5	19.2	16.5	19.2	23.5	30.8	17.6	-	18.6	25.5	28.3	22.9	23.6	25.6
NS	.5	.9	.3	-	-	1.5	-	-	3.1	1.0	1.0	-	-	-	1.4	-	.6	.6	-

	SEXE		EDAT							NIVELL D'ESTUDIS				ESTATUS SOCIOECONÒMIC			LLENGUA HABITUAL		
	TOTAL	Home	Dona	Fins	De 25	De 35	De 45	De 55	Més	Baix	Mitjà	Alt	NC	Alt/	Mig-	Mig-	Català	Caste-	Ambdues
				25 a 34 anys	a 44 anys	a 54 anys	a 64 anys	de 64 anys	Mig-Alt					Mig	Baix/Baix	llà			
TOTAL	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
P6. VALORI DE 0 A 10 EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL LLENGUATJE CLAR I CONCÍS																			
Base: Total	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
Base:	398	137	261	47	145	101	56	31	19	62	149	186	1	157	152	89	247	100	51
Mitjana:	8.55	8.34	8.66	8.46	8.47	8.56	8.55	8.77	9.02	8.63	8.71	8.40	8.00	8.42	8.62	8.67	8.63	8.29	8.72
Desv.Típica:	1.28	1.25	1.29	1.27	1.26	1.20	1.60	.94	1.15	1.33	1.09	1.38	.00	1.42	1.16	1.20	1.21	1.49	1.06
0	.2	-	.3	-	-	-	1.6	-	-	-	-	.5	-	.6	-	-	-	.9	-
5	1.9	2.2	1.8	-	2.3	2.5	3.4	-	-	5.6	.4	1.9	-	1.7	2.5	1.4	2.0	2.9	-
6	4.3	7.5	2.7	11.0	4.7	4.0	-	-	6.3	.9	2.0	7.4	-	7.8	.9	4.0	3.5	6.8	3.8
7	9.3	8.2	9.8	8.8	11.7	7.7	10.2	8.0	-	8.4	11.1	8.1	-	7.9	12.6	6.0	10.1	9.3	4.8
8	30.8	38.4	26.7	29.4	33.2	31.9	25.4	34.5	20.5	26.0	29.6	33.1	100.0	32.2	25.7	36.9	27.6	35.3	37.4
9	25.5	20.7	28.0	24.4	20.9	28.9	30.7	30.2	21.8	26.4	26.9	24.1	-	22.8	32.9	17.6	27.0	22.4	23.7
10	27.5	21.4	30.7	26.4	27.1	25.0	28.7	27.4	41.1	31.7	30.1	24.1	-	26.1	25.1	34.0	28.9	22.5	30.3
NS	.5	1.6	-	-	-	-	-	-	10.3	1.0	-	.8	-	1.0	.4	-	.9	-	-
P6. VALORI DE 0 A 10 EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB L'INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA																			
Base: Total	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
Base:	397	139	258	47	145	100	56	29	21	62	149	185	1	156	152	88	246	100	51
Mitjana:	8.43	8.34	8.47	8.12	8.50	8.48	8.29	8.51	8.61	8.62	8.56	8.25	8.00	8.27	8.58	8.43	8.47	8.30	8.45
Desv.Típica:	1.41	1.15	1.52	1.16	1.35	1.24	2.07	.98	1.21	.99	1.23	1.62	.00	1.68	1.13	1.26	1.38	1.48	1.35
0	.7	-	1.1	-	.4	-	3.8	-	-	-	-	1.5	-	1.8	-	-	.5	1.5	-
3	.3	.5	.3	-	.5	-	1.2	-	-	-	-	.7	-	.9	-	-	.3	-	1.4
4	.4	-	.6	-	-	1.6	-	-	-	-	1.1	-	-	-	-	1.8	.6	-	-
5	.9	.9	.8	1.5	1.0	-	1.1	-	3.1	-	1.7	.5	-	.4	1.9	-	.9	1.3	-
6	2.8	2.2	3.2	5.6	1.6	4.3	1.2	5.0	-	1.1	1.0	4.9	-	4.1	1.0	3.7	2.6	2.2	5.5
7	14.0	15.5	13.2	23.6	16.9	11.8	8.4	6.3	8.9	12.7	11.7	16.2	-	14.9	13.5	13.0	15.8	10.9	11.0
8	30.5	41.3	24.7	31.3	27.5	30.4	33.5	29.7	42.7	29.8	31.7	29.5	100.0	31.2	27.5	34.4	24.3	41.8	38.5
9	25.7	20.0	28.7	25.0	25.3	27.4	21.2	40.5	11.5	34.2	25.7	22.9	-	21.0	32.8	22.0	29.3	23.3	12.8
10	23.9	19.6	26.2	13.0	26.8	23.4	29.6	11.4	33.7	21.3	27.0	22.3	-	24.1	23.3	24.4	24.4	19.0	30.7
NS	.8	-	1.3	-	-	1.1	-	7.1	-	.9	-	1.4	-	1.7	-	.7	1.3	-	-

	SEXE		EDAT							NIVELL D'ESTUDIS				ESTATUS SOCIOECONÒMIC			LLENGUA HABITUAL		
	TOTAL	Home	Dona	Fins 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	Més de 64 anys	Baix	Mitjà	Alt	NC	Alt/Mig-Alt	Mig-Baix/Baix		Català	Caste-llà	Ambdues
TOTAL	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
P7-A. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ÉS EL MÉS IMPORTANT?																			
Base: Total	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
Rapidesa	22.2	28.4	18.9	26.0	23.3	18.9	20.1	32.9	12.0	17.3	19.9	25.8	-	22.4	22.0	22.2	20.5	25.9	23.5
Amabilitat	16.3	13.9	17.6	16.8	16.2	19.0	6.8	12.4	33.8	25.9	16.4	12.7	100.0	10.3	23.0	15.4	17.0	17.0	11.6
Professionalitat	15.8	16.8	15.3	9.6	16.6	16.8	11.1	22.5	22.4	13.9	20.8	12.6	-	14.3	14.9	20.2	13.1	24.3	12.3
Adequació de la resposta	25.3	22.9	26.5	31.9	25.9	20.9	27.3	23.3	24.8	12.0	21.5	32.8	-	35.7	15.5	23.3	26.4	19.2	31.3
Llenguatge clar i concís	2.0	2.2	1.9	-	2.0	2.4	3.8	1.9	-	.9	2.0	2.4	-	2.8	1.3	1.9	1.6	3.3	1.3
Interès per resoldre la consulta	17.0	14.3	18.4	15.7	15.4	20.1	28.6	5.0	2.8	26.5	17.9	13.1	-	14.0	21.4	14.6	19.3	9.6	20.1
Tot és important	.8	1.3	.4	-	.7	-	1.1	1.9	4.2	3.3	.7	-	-	-	1.0	1.7	1.2	-	-
Altres respostes	.2	-	.3	-	-	-	1.2	-	-	-	-	.4	-	.4	-	-	.3	-	-
No sap	.5	-	.7	-	-	1.9	-	-	-	-	.9	.3	-	-	.9	.7	.5	.7	-
P7B. I EL SEGON ASPECTE MES IMPORTANT?																			
Base: Ha esmentat un primer aspecte	395	137	258	47	144	99	55	30	20	61	146	187	1	159	149	87	245	100	51
Rapidesa	24.4	21.0	26.2	23.6	22.6	26.9	20.7	25.9	35.3	31.9	27.1	20.0	-	22.3	29.0	20.4	25.3	22.4	24.1
Amabilitat	27.9	28.2	27.8	28.7	24.0	26.1	44.1	17.7	33.9	28.2	28.8	27.2	-	26.4	24.8	36.2	29.4	29.2	18.4
Professionalitat	13.3	10.2	14.9	7.9	16.8	14.0	10.8	7.9	12.1	9.0	12.8	14.8	100.0	14.8	16.0	5.9	13.7	9.6	18.8
Adequació de la resposta	13.6	17.0	11.9	16.5	12.4	14.6	11.2	22.3	4.3	15.7	12.2	14.1	-	11.6	14.5	15.9	11.2	17.2	18.4
Llenguatge clar i concís	7.0	8.3	6.3	12.7	6.3	6.8	6.4	2.9	6.9	5.9	6.9	7.4	-	7.9	2.8	12.3	8.3	5.7	3.0
Interès per resoldre la consulta	11.8	10.8	12.3	10.5	15.9	9.3	5.6	21.2	-	9.3	8.7	15.0	-	14.6	11.7	6.7	9.8	16.0	12.9
Altres respostes	.2	.5	-	-	.5	-	-	-	-	-	-	.3	-	.4	-	-	.3	-	-
Cap més	1.8	4.1	.7	-	1.5	2.3	1.2	2.1	7.5	-	3.4	1.2	-	2.0	1.2	2.6	2.0	-	4.5
P7. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS																			
Base: Total	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
Rapidesa	46.3	49.2	44.8	49.6	45.8	45.2	40.6	58.3	45.8	48.2	46.5	45.7	-	44.7	50.5	42.1	45.4	48.1	47.6
Amabilitat	43.9	41.8	45.0	45.6	40.0	44.7	50.4	29.8	66.3	53.2	44.7	39.9	100.0	36.7	47.3	50.8	45.9	46.0	30.0
Professionalitat	29.0	26.9	30.0	17.5	33.3	30.5	21.7	30.2	34.0	22.7	33.4	27.3	100.0	29.0	30.6	26.0	26.6	33.8	31.1
Adequació de la resposta	38.7	39.7	38.2	48.4	38.2	35.2	38.4	45.2	29.0	27.2	33.5	46.8	-	47.3	29.7	38.8	37.4	36.3	49.7
Llenguatge clar i concís	8.9	10.4	8.1	12.7	8.3	9.1	10.2	4.7	6.6	6.7	8.8	9.7	-	10.7	4.0	13.9	9.8	8.9	4.3
Interès per resoldre la consulta	28.6	25.0	30.5	26.2	31.2	29.2	34.1	25.8	2.8	35.6	26.5	28.0	-	28.7	32.9	21.1	28.9	25.5	32.9
Tot és important	.8	1.3	.4	-	.7	-	1.1	1.9	4.2	3.3	.7	-	-	-	1.0	1.7	1.2	-	-
Altres	.3	.5	.3	-	.4	-	1.2	-	-	-	-	.7	-	.8	-	-	.5	-	-
No sap	.5	-	.7	-	-	1.9	-	-	-	-	.9	.3	-	-	.9	.7	.5	.7	-

	TOTAL	SEXE		EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				ESTATUS SOCIOECONÒMIC			LLENGUA HABITUAL			
		Home	Dona	Fins 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	Més de 64 anys	Baix	Mitjà	Alt	NC	Alt/Mig-Alt	Mig-Baix/Baix	Mig-Baix	Català	Caste-llà	Ambdues	
TOTAL	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51	
P8. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012:																				
Base: Total	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51	
Més d'un cop al dia	.4	.7	.3	-	.7	.7	-	-	-	-	1.1	-	-	-	1.1	-	.7	-	-	
Diàriament o pràcticament diària	1.4	.7	1.7	1.3	2.0	.6	1.2	1.9	-	-	1.9	1.4	-	1.5	1.0	1.7	1.7	-	2.4	
Algunes vegades a la setmana	8.3	7.7	8.5	17.2	6.8	10.7	3.0	2.2	9.2	10.0	7.1	8.6	-	8.9	6.3	10.5	8.9	5.8	10.0	
Algunes vegades al mes	32.5	28.3	34.7	53.0	44.0	25.9	15.9	15.5	8.8	14.0	32.6	38.8	-	38.3	27.7	30.5	30.2	34.4	39.9	
Menor freqüència	57.2	62.5	54.4	28.6	46.4	61.2	79.9	80.4	82.0	76.0	56.6	51.3	100.0	51.4	63.3	57.2	58.2	59.8	47.6	
No sap	.2	-	.3	-	-	.9	-	-	-	-	.6	-	-	-	.6	-	.4	-	-	
P9. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...																				
Base: Total	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51	
Al matí	32.5	35.5	30.9	23.9	34.8	32.6	28.9	43.8	27.7	21.9	25.6	41.3	100.0	40.4	26.7	28.3	31.8	32.4	35.9	
A la tarda	12.6	11.9	13.1	17.3	16.2	10.2	8.1	2.2	16.5	15.0	14.6	10.3	-	7.0	15.2	18.5	10.8	22.8	1.7	
A la nit	2.0	3.5	1.3	-	2.5	1.0	5.0	2.1	-	4.4	1.8	1.4	-	1.7	1.3	3.9	1.9	2.8	1.3	
Indiferent	50.7	46.2	53.1	58.8	43.4	52.7	58.0	51.9	52.7	57.6	54.0	46.0	-	50.1	54.1	46.0	52.9	41.3	58.7	
Altres	.7	.7	.7	-	1.6	.6	-	-	-	-	1.1	.7	-	-	1.9	-	.7	-	2.5	
No sap	1.4	2.3	1.0	-	1.5	2.9	-	-	3.1	1.0	3.0	.3	-	1.0	.8	3.3	2.0	.6	-	
P10. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...																				
Base: Total	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51	
Només (o gairebé) els dies laborables	56.2	59.5	54.5	33.1	62.0	61.3	50.2	56.1	59.8	46.1	51.6	63.1	100.0	63.0	53.4	48.9	57.4	57.2	48.3	
Només els caps de setmana	2.3	.9	3.0	-	5.0	-	3.4	-	-	1.6	1.5	3.1	-	2.2	2.1	2.6	2.3	3.3	-	
Indistintament	41.1	39.6	42.0	66.9	32.6	38.7	44.8	43.9	40.2	52.2	46.9	33.0	-	33.8	44.5	48.5	39.7	39.5	51.7	
No sap	.4	-	.6	-	.4	-	1.6	-	-	-	-	.8	-	.9	-	-	.6	-	-	
P11. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?																				
Base: Total	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51	
Només un vegada	54.8	56.9	53.7	33.8	51.7	55.9	61.6	74.5	69.7	59.6	57.5	50.9	100.0	54.2	55.7	54.4	55.1	56.6	49.4	
2 o 3 vegades	32.0	30.6	32.8	41.0	35.5	29.1	30.5	19.2	25.7	29.2	30.6	34.2	-	35.1	27.5	34.3	33.9	29.9	27.3	
4 o 5 vegades	6.6	5.1	7.5	14.0	4.4	11.7	3.3	-	-	5.5	7.1	6.7	-	4.5	9.4	5.7	6.4	4.9	11.4	
Més de 5 vegades	5.3	6.5	4.7	6.3	8.4	2.6	2.4	4.1	4.6	5.6	4.8	5.6	-	4.5	5.9	5.7	4.4	6.6	7.3	
No sap	1.2	.9	1.4	5.0	-	.6	2.2	2.2	-	-	-	2.6	-	1.6	1.5	-	.3	1.9	4.6	
P12. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?																				
Base: Total	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51	
Per motius de feina	27.6	28.9	27.0	21.9	33.1	26.8	32.5	21.5	2.8	21.3	23.9	32.8	-	35.9	24.0	19.1	28.7	25.8	26.1	
Per motius personals	71.0	71.1	70.9	78.1	64.8	71.7	67.5	75.7	97.2	77.8	73.5	66.7	100.0	63.5	73.8	79.6	69.4	73.6	73.9	
No sap	1.4	-	2.1	-	2.1	1.5	-	2.8	-	.9	2.6	.5	-	.6	2.2	1.3	1.9	.6	-	

	TOTAL	SEXE		EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				ESTATUS SOCIOECONÒMIC			LLENGUA HABITUAL			
		Home	Dona	Fins 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	Més de 64 anys	Baix	Mitjà	Alt	NC	Alt/Mig-Alt	Mig-Baix/Baix	Mig-Baix	Català	Caste-llà	Ambdues	
TOTAL	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51	
P13. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?																				
Base: Total	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51	
Sí	85.6	85.4	85.7	85.7	83.1	90.6	84.3	92.6	71.4	80.5	91.1	82.8	100.0	84.6	85.9	86.7	87.2	83.0	82.7	
No	10.7	11.3	10.4	14.3	13.3	3.4	11.7	5.3	25.5	16.1	6.7	12.1	-	10.8	9.2	13.3	9.1	12.6	14.9	
A mitges	2.9	2.4	3.1	-	2.9	4.4	3.9	2.1	-	2.3	1.1	4.5	-	4.6	2.7	-	2.6	3.7	2.4	
No sap	.8	.9	.7	-	.7	1.5	-	-	3.1	1.0	1.0	.5	-	-	2.1	-	1.0	.6	-	
P13_1. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL CONSIDERA QUE NO LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?																				
Base: No els van solucionar la consulta	54	19	35	7	23	8	9	2	5	12	12	31	0	24	18	12	29	16	9	
Em van dir que no tenien la informació	21.2	28.3	17.4	26.4	20.0	33.9	27.7	-	-	8.7	36.5	20.2	-	19.8	14.5	34.5	34.5	5.4	6.7	
Em van adreçar a un número equivocat	2.6	-	3.9	-	5.9	-	-	-	-	5.8	6.1	-	-	-	3.9	5.7	-	8.5	-	
Em van donar una informació errònia	23.5	15.3	27.9	36.9	16.3	34.7	10.1	42.3	34.9	55.8	26.7	10.2	-	13.0	28.5	37.4	23.1	10.3	49.5	
Estic esperant la resposta	5.6	5.1	5.9	-	4.2	18.5	7.1	-	-	5.1	13.7	2.8	-	2.4	8.7	7.5	2.1	9.5	10.0	
Em van adreçar a un altre lloc	22.2	32.6	16.6	-	32.0	-	15.6	57.7	35.0	16.2	-	32.7	-	34.9	19.5	-	19.1	39.6	-	
Inseguretat de la resposta	5.0	7.2	3.8	-	6.0	-	14.9	-	-	-	5.6	6.6	-	5.6	3.6	5.8	4.4	-	16.0	
No ho sabien	11.0	3.4	15.0	36.6	3.8	12.8	-	-	30.1	8.4	11.4	11.8	-	4.2	21.2	9.2	12.5	8.1	11.1	
Atenció dolenta	7.9	8.1	7.8	-	9.3	-	24.5	-	-	-	-	13.8	-	17.7	-	-	4.3	18.7	-	
Problemes tècnics	1.1	-	1.7	-	2.5	-	-	-	-	-	-	1.9	-	2.4	-	-	-	-	6.7	
P14_1. TAMBÉ EN RELACIO A AQUESTA ULTIMA VEGADA... VA HAVER D'ESPERAR-SE MASSA ABANS QUE L'ATENGUÉS UNA OPERADORA																				
Base: Total	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51	
Sí	16.5	16.9	16.2	13.8	15.8	20.2	18.0	12.1	11.8	18.1	17.8	15.0	-	13.4	19.0	17.8	14.0	19.0	23.7	
No	81.6	81.2	81.8	86.2	80.9	78.9	80.8	87.9	81.0	81.9	79.6	82.9	100.0	82.7	80.0	82.2	84.6	77.4	75.0	
No sap	1.9	1.9	2.0	-	3.3	.9	1.2	-	7.2	-	2.6	2.1	-	3.9	1.0	-	1.4	3.6	1.3	
P14_2. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?																				
Base: Total	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51	
Sí	94.8	91.5	96.6	95.4	92.6	94.7	97.6	95.9	100.0	94.5	93.8	95.6	100.0	95.2	92.9	97.2	98.6	84.0	97.5	
No	4.6	8.5	2.4	4.6	6.5	5.3	1.2	1.9	-	5.5	6.2	3.0	-	3.9	6.2	2.8	1.4	14.6	-	
No sap	.7	-	1.0	-	.9	-	1.2	2.2	-	-	-	1.4	-	.9	.8	-	-	1.4	2.5	
P14_3. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?																				
Base: Total	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51	
Sí	99.0	98.9	99.1	100.0	97.9	100.0	98.4	100.0	100.0	98.6	100.0	98.4	100.0	98.1	100.0	99.0	99.6	96.9	100.0	
No	1.0	1.1	.9	-	2.1	-	1.6	-	-	1.4	-	1.6	-	1.9	-	1.0	.4	3.1	-	

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				ESTATUS SOCIOECONÒMIC			LLENGUA HABITUAL		
	TOTAL	Home	Dona	Fins 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	Més de 64 anys	Baix	Mitjà	Alt	NC	Alt/Mig-Alt	Mig-Baix/Baix		Català	Caste-llà	Ambdues
TOTAL	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
P14_4. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA SEVA CONSULTA?																			
Base: Total	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
Sí	96.1	97.0	95.6	100.0	94.7	95.3	97.2	97.8	95.4	97.1	96.0	95.8	100.0	96.7	95.6	95.7	97.0	95.6	92.8
No	3.5	3.0	3.8	-	5.3	4.7	1.6	2.2	-	1.4	3.5	4.2	-	3.3	3.3	4.3	3.0	4.4	4.0
No sap	.4	-	.6	-	-	-	1.2	-	4.6	1.5	.4	-	-	-	1.1	-	-	-	3.2
P14_5. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RÀPIDAMENT?																			
Base: Total	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
Sí	87.8	84.5	89.5	77.3	87.7	91.1	89.4	92.6	84.8	88.0	89.9	86.0	100.0	86.5	90.9	84.7	88.3	84.5	91.7
No	11.6	15.5	9.5	22.7	11.2	8.0	10.6	7.4	15.2	12.0	9.5	13.1	-	13.1	7.8	15.3	10.7	15.5	8.3
No sap	.6	-	1.0	-	1.2	.9	-	-	-	-	.6	.9	-	.4	1.2	-	1.0	-	-
P15. VOSTÈ UTILITZA ALGUN O ALGUNS ALTRES SERVEIS D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?																			
Base: Total	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
Sí	47.4	50.6	45.7	43.2	41.5	51.9	47.9	67.2	45.2	42.4	49.6	47.5	-	52.9	48.5	35.9	48.3	40.4	56.9
No	52.4	49.0	54.3	56.8	58.5	48.1	52.1	32.8	52.1	57.6	50.4	52.5	-	47.1	51.5	63.5	51.5	59.6	43.1
No contesta	.1	.4	-	-	-	-	-	-	2.8	-	-	-	100.0	-	-	.7	.2	-	-
P16. EM PODRIA DIR QUIN ÉS L'ALTRE SERVEI D'ATENCIÓ TELEFONICA (A PART DEL 012) QUE MÉS UTILITZA?																			
Base: Total	190	70	119	20	60	52	27	21	10	27	74	89	0	84	74	32	120	40	29
010	50.8	46.5	53.3	34.6	47.6	47.8	70.6	42.4	83.6	64.5	41.2	54.5	-	55.3	44.2	53.8	52.3	50.4	44.9
11822	19.4	18.4	20.0	11.5	23.3	16.2	12.0	39.5	6.2	23.4	21.6	16.4	-	17.0	23.3	16.8	19.8	26.0	8.8
11811	3.5	-	5.5	-	2.6	-	16.2	3.4	-	19.4	-	1.6	-	.9	6.8	2.8	5.5	-	-
Telefonica	5.8	7.9	4.6	8.3	7.9	6.5	-	5.7	-	2.4	6.8	6.0	-	4.1	7.2	7.2	3.1	4.6	18.6
11888	12.6	16.6	10.3	19.2	9.3	13.2	19.8	10.9	-	11.9	11.9	13.4	-	16.1	9.9	9.9	15.5	2.2	15.4
11818	9.3	10.3	8.8	9.4	14.1	9.2	3.3	2.8	10.2	-	14.7	7.6	-	7.4	12.8	6.2	6.7	17.8	8.5
Altres	5.6	6.3	5.2	-	6.2	10.3	5.8	-	-	6.4	6.3	4.8	-	1.1	10.8	5.5	5.7	7.7	2.4
No sap	4.4	3.9	4.7	18.4	2.5	3.5	-	5.7	-	-	7.0	3.5	-	2.3	5.3	7.7	5.9	-	4.3
No contesta	.3	-	.5	-	-	1.2	-	-	-	-	.9	-	-	-	.9	-	-	-	2.3
P17. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?																			
Base: Total	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
Sí	97.2	96.3	97.6	100.0	97.6	97.9	93.8	94.6	96.9	96.0	98.7	96.3	100.0	96.2	98.3	96.9	97.9	95.8	95.8
No	1.5	1.6	1.4	-	.9	.9	4.4	2.2	3.1	-	.4	2.9	-	2.8	.4	1.0	.9	2.9	1.7
No sap	1.3	2.0	1.0	-	1.5	1.2	1.8	3.1	-	4.0	.8	.9	-	1.0	1.3	2.1	1.1	1.3	2.5

	SEXE		EDAT							NIVELL D'ESTUDIS				ESTATUS SOCIOECONÒMIC			LLENGUA HABITUAL		
	TOTAL	Home	Dona	Fins 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	Més de 64 anys	Baix	Mitjà	Alt	NC	Alt/Mig-Alt	Mig-Baix/Baix		Català	Caste-llà	Ambdues
TOTAL	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
P18. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?																			
Base: Total	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
Sí	90.8	95.4	88.4	88.8	94.1	89.9	85.7	90.8	91.3	90.4	93.1	89.1	100.0	89.9	93.1	88.6	90.8	89.9	92.8
No	8.6	3.8	11.2	11.2	5.9	9.1	14.3	9.2	3.1	7.7	6.9	10.3	-	9.5	6.1	11.4	8.7	9.1	7.2
No sap	.6	.7	.5	-	-	1.0	-	-	5.7	1.9	-	.5	-	.6	.8	-	.5	1.0	-
P19. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?																			
Base: Total	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
Cada dia	61.1	68.6	57.2	74.3	67.4	66.3	48.7	41.3	26.6	37.2	54.6	74.6	-	73.7	53.8	51.3	62.7	56.6	62.5
Algunes vegades a la setmana	15.2	12.8	16.5	10.7	18.7	12.8	15.4	20.9	3.2	11.5	16.5	15.4	-	15.0	16.1	13.9	14.9	19.3	8.3
Algunes vegades al mes	4.1	2.8	4.8	6.4	2.3	5.0	7.4	-	4.2	8.0	4.6	2.4	-	2.2	4.7	6.4	3.8	3.0	7.6
Menor freqüència	4.4	2.2	5.6	1.9	1.5	4.5	14.0	3.9	5.6	9.7	3.4	3.5	-	3.0	6.0	4.3	5.8	2.1	2.0
Mai / quasi mai	15.0	13.6	15.7	6.7	10.1	11.4	13.3	34.0	60.4	33.6	20.5	4.2	100.0	5.7	19.4	24.1	12.5	18.9	19.7
No sap	.2	-	.3	-	-	-	1.2	-	-	-	.4	-	-	.4	-	-	.3	-	-
P20. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?																			
Base: Total	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
Sí	64.2	67.7	62.4	62.4	64.8	64.6	69.1	73.2	36.8	56.7	57.7	72.1	-	72.8	58.0	59.6	64.5	65.4	60.3
No	35.8	32.3	37.6	37.6	35.2	35.4	30.9	26.8	63.2	43.3	42.3	27.9	100.0	27.2	42.0	40.4	35.5	34.6	39.7
P21. EM SABRIA DIR EL NOM DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?																			
Base: Total	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
Gencat.net / Gencat	70.9	70.1	71.2	87.5	81.0	71.1	64.9	38.8	26.1	29.6	68.4	86.9	-	85.0	60.8	62.9	76.0	59.7	68.0
Altres	1.1	1.0	1.1	-	.9	-	2.9	2.1	3.2	1.1	1.1	1.1	-	1.3	1.5	-	-	2.9	2.7
No sap	28.1	28.9	27.6	12.5	18.1	28.9	32.2	59.1	70.7	69.4	30.5	12.1	100.0	13.7	37.7	37.1	24.0	37.4	29.4
P21_1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.NET. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?																			
Base: No esmenta espontàniament Gencat.net	117	41	75	6	28	29	20	19	16	44	47	25	1	24	60	33	60	40	16
Sí	65.1	58.2	69.0	100.0	67.5	45.9	83.0	70.4	55.1	67.7	61.5	68.8	-	71.0	77.2	39.0	71.1	52.1	75.5
No	34.9	41.8	31.0	-	32.5	54.1	17.0	29.6	44.9	32.3	38.5	31.2	100.0	29.0	22.8	61.0	28.9	47.9	24.5
P21_2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?																			
Base: Coneix Gencat.net	359	121	238	47	136	85	52	25	14	49	131	180	0	152	139	69	232	81	47
Sí	82.7	79.5	84.4	96.4	85.0	88.7	74.8	63.4	44.0	58.6	79.9	91.3	-	89.1	75.0	84.4	85.0	80.5	75.3
No	17.3	20.5	15.6	3.6	15.0	11.3	25.2	36.6	56.0	41.4	20.1	8.7	-	10.9	25.0	15.6	15.0	19.5	24.7

	SEXE		EDAT							NIVELL D'ESTUDIS				ESTATUS SOCIOECONÒMIC			LLENGUA HABITUAL		
	TOTAL	Home	Dona	Fins 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	Més de 64 anys	Baix	Mitjà	Alt	NC	Alt/Mig-Alt	Mig	Mig-Baix/Baix	Català	Caste-llà	Ambdues
TOTAL	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
P21_3. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?																			
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.net	297	97	201	45	116	75	39	16	6	29	104	164	0	135	104	58	197	65	35
Menys d'un mes	62.3	68.2	59.5	50.3	64.1	71.7	57.1	59.5	44.5	55.5	48.4	72.4	-	69.0	55.8	58.5	61.0	60.1	73.6
D'un a dos mesos	15.1	10.4	17.4	31.8	12.0	8.0	18.2	22.0	-	14.1	21.7	11.1	-	12.1	17.7	17.5	13.9	22.1	8.7
Tres o quatre mesos	8.4	11.5	6.9	4.3	11.6	5.2	4.7	10.0	36.2	6.6	11.5	6.7	-	7.3	8.2	11.1	9.1	6.5	7.6
Més de quatre mesos	10.5	7.6	12.0	13.6	12.3	7.4	7.2	8.5	19.3	8.8	14.4	8.4	-	9.8	12.4	9.0	11.5	11.2	3.7
NS	3.6	2.4	4.3	-	-	7.8	12.8	-	-	15.1	4.0	1.4	-	1.7	6.0	3.9	4.3	-	6.5
P21_3_1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN RELACIÓ A LES SEVES VISITES ANTERIORS?																			
Base: Fa menys de 2 mesos que ha accedit Gencat.net	230	76	154	37	88	60	29	13	3	20	73	137	0	110	76	44	148	53	29
Sí	48.4	54.0	45.7	49.1	45.4	51.6	55.3	47.0	-	57.3	49.2	46.7	-	48.1	44.5	55.9	47.8	47.4	53.5
No	20.5	19.2	21.2	8.0	28.2	21.9	17.0	5.0	23.5	3.3	17.7	24.5	-	22.5	25.0	7.9	20.5	15.5	29.6
No l'havia visitat abans	5.1	4.9	5.3	7.1	4.4	2.7	8.4	5.2	21.4	15.3	5.9	3.2	-	3.5	5.7	8.3	4.6	5.9	6.4
NS	25.9	21.9	27.9	35.8	22.0	23.8	19.3	42.9	55.2	24.2	27.1	25.6	-	25.9	24.9	27.9	27.1	31.2	10.5
P21_4. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 COM VALORA LA PÀGINA WEB GENCAT.NET (essent 10 una molt bona valoració i 0 una molt mala valoració)																			
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.net	297	97	201	45	116	75	39	16	6	29	104	164	0	135	104	58	197	65	35
Base:	277	97	180	43	109	70	34	15	6	24	98	156	0	129	91	57	181	61	35
Mitjana:	7.15	7.11	7.17	7.15	6.95	7.42	7.19	7.47	6.73	7.60	7.21	7.05	.00	7.08	7.20	7.24	7.10	7.43	6.95
Desv.Típica:	1.42	1.38	1.43	1.43	1.50	1.33	1.43	.81	1.12	1.44	1.57	1.29	.00	1.34	1.58	1.28	1.41	1.43	1.35
0	.2	-	.3	-	-	-	1.7	-	-	-	.6	-	-	-	.7	-	.3	-	-
2	.5	.7	.3	-	1.2	-	-	-	-	-	-	.8	-	1.0	-	-	.3	-	2.0
3	.8	.6	.9	-	1.1	1.6	-	-	-	-	.6	1.1	-	.9	1.2	-	.9	-	1.8
4	.9	1.1	.8	-	2.4	-	-	-	-	-	1.0	1.0	-	1.3	1.0	-	1.4	-	-
5	9.2	10.7	8.5	9.7	11.2	9.6	4.1	-	19.3	11.0	11.5	7.4	-	7.9	9.5	11.7	7.8	13.3	9.4
6	14.3	16.1	13.5	27.0	15.5	5.6	13.2	15.5	10.4	8.5	15.4	14.7	-	13.4	13.5	17.9	16.0	11.4	10.4
7	24.3	26.6	23.1	23.0	23.2	22.4	27.1	23.5	59.2	10.0	16.9	31.4	-	31.0	17.6	20.7	24.7	16.7	36.0
8	33.3	33.4	33.3	21.8	31.6	41.7	32.3	53.1	-	33.3	34.7	32.4	-	32.9	33.4	34.2	32.7	34.2	34.7
9	5.3	7.0	4.5	2.9	3.7	7.2	8.7	3.6	11.0	12.5	5.7	3.8	-	3.7	3.4	12.3	3.7	11.0	3.8
10	4.4	3.7	4.7	10.9	4.0	4.6	-	-	-	7.4	7.3	1.9	-	3.1	7.2	2.2	4.2	7.2	-
NS	6.8	-	10.1	4.6	6.1	7.3	12.8	4.2	-	17.4	6.3	5.3	-	4.8	12.6	1.0	7.9	6.1	1.8

	SEXE		EDAT							NIVELL D'ESTUDIS				ESTATUS SOCIOECONÒMIC			LLENGUA HABITUAL		
	TOTAL	Home	Dona	Fins 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	Més de 64 anys	Baix	Mitjà	Alt	NC	Alt/Mig-Alt	Mig	Mig-Baix/Baix	Català	Caste-llà	Ambdues
TOTAL	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
SEXE BASE DADES																			
Base: Total	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
Home	34.7	100.0	-	24.3	30.6	39.8	31.0	39.0	64.8	31.5	36.6	34.0	100.0	42.0	26.6	35.6	30.4	45.6	34.2
Dona	65.3	-	100.0	75.7	69.4	60.2	69.0	61.0	35.2	68.5	63.4	66.0	-	58.0	73.4	64.4	69.6	54.4	65.8
EDAT																			
Base: Total	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
Fins 25 anys	11.7	8.2	13.5	100.0	-	-	-	-	-	2.8	15.8	11.4	-	8.4	12.9	15.3	11.5	12.5	10.9
De 25 a 34 anys	36.2	32.0	38.5	-	100.0	-	-	-	-	28.7	33.6	41.0	-	36.8	36.0	35.7	33.6	45.3	31.1
De 35 a 44 anys	25.2	28.9	23.2	-	-	100.0	-	-	-	23.4	31.8	20.6	-	22.3	25.7	29.4	25.2	20.1	35.2
De 45 a 54 anys	13.9	12.4	14.7	-	-	-	100.0	-	-	21.8	11.0	13.5	-	16.0	13.9	10.1	14.6	14.5	9.3
De 55 a 64 anys	7.8	8.7	7.3	-	-	-	-	100.0	-	11.9	4.3	9.1	-	10.6	6.1	5.5	7.9	6.0	10.3
Més de 64 anys	5.3	9.9	2.9	-	-	-	-	-	100.0	11.5	3.5	4.4	100.0	5.8	5.4	4.1	7.2	1.5	3.3
P24. ON VA NÉIXER VOSTÈ?																			
Base: Total	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
Catalunya	84.6	83.7	85.1	93.2	87.4	82.2	72.9	84.0	90.0	81.0	88.4	82.8	100.0	84.1	85.8	83.6	94.0	64.0	79.6
Resta d'Espanya	4.3	1.1	5.9	5.4	5.9	2.4	5.2	2.2	-	3.8	4.6	4.2	-	3.6	3.6	6.7	1.5	11.4	3.9
Estranger	11.1	15.1	9.0	1.5	6.7	15.4	21.9	13.8	10.0	15.2	7.0	13.0	-	12.4	10.6	9.6	4.5	24.7	16.6
P25. QUINA LLENGUA FA SERVIR VOSTÈ DE FORMA HABITUAL?																			
Base: Total	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
Català	62.2	54.5	66.3	61.2	57.8	62.2	65.3	63.7	84.9	52.4	56.6	69.9	100.0	70.8	60.1	50.7	100.0	-	-
Castellà	25.0	32.9	20.9	26.9	31.3	20.0	26.2	19.4	7.2	31.9	32.2	17.2	-	18.1	25.6	36.4	-	100.0	-
Ambdues per igual	12.7	12.5	12.8	11.9	10.9	17.8	8.5	16.9	7.8	15.7	11.3	12.9	-	11.1	14.3	13.0	-	-	100.0
P26. PODRIA DIR-ME A QUIN LLOC VAN NÉIXER ELS SEUS PARES?																			
Base: Total	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
Tots dos a Catalunya	44.4	38.9	47.3	44.3	43.6	34.0	51.3	56.5	63.2	44.2	36.1	50.8	100.0	49.1	44.4	35.9	63.0	9.9	21.0
Tots dos fora de Catalunya	35.8	36.8	35.2	29.1	35.8	42.3	36.1	25.1	33.5	35.4	41.0	31.8	-	31.6	38.0	39.3	17.1	70.7	58.1
Un d'ells nascut a Catalunya i l'altre fora	19.9	24.3	17.5	26.6	20.6	23.7	12.6	18.5	3.4	20.5	22.9	17.4	-	19.3	17.6	24.8	19.9	19.4	20.9

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				ESTATUS SOCIOECONÒMIC			LLENGUA HABITUAL		
	TOTAL	Home	Dona	Fins 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	Més de 64 anys	Baix	Mitjà	Alt	NC	Alt/Mig-Alt	Mig-Baix/Baix	Mig-Baix	Català	Caste-llà	Ambdues
TOTAL	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
P27. EM PODRIA DIR QUIN ÉS EL SEU NIVELL D'ESTUDIS?																			
Base: Total	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
Sense estudis	1.1	1.4	1.0	-	1.4	-	1.8	2.1	4.2	7.3	-	-	-	.6	.7	2.9	1.2	1.0	1.3
Acabats als 14/15 anys	14.6	12.9	15.5	3.7	11.1	14.6	22.9	22.0	30.1	92.7	-	-	-	1.0	21.1	27.8	12.1	19.1	18.1
Acabats als 16/19 anys	37.2	39.3	36.1	50.3	34.5	47.0	29.5	20.6	24.4	-	100.0	-	-	11.4	59.4	45.0	33.8	47.7	32.9
Universitaris	46.9	46.0	47.4	45.9	53.0	38.4	45.8	55.3	38.6	-	-	100.0	-	86.9	18.8	23.7	52.7	32.2	47.7
No contesta	.1	.4	-	-	-	-	-	-	2.8	-	-	-	100.0	-	-	.7	.2	-	-
P28. EM PODRIA DIR QUINA ACTIVITAT PROFESSIONAL DESENVOLUPA?																			
Base: Total	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
Pagès petita explotació	.6	1.8	-	-	1.7	-	-	-	-	-	1.7	-	-	-	-	2.8	1.0	-	-
Pagès gran explotació	.3	.9	-	-	.5	-	1.1	-	-	1.0	.5	-	-	-	.9	-	.5	-	-
Autònom o empresari (5 empleats o menys)	7.6	10.0	6.3	3.6	7.1	10.4	8.6	7.8	3.1	13.5	7.2	5.9	-	5.7	8.2	9.8	7.5	3.8	15.0
Empresari (6 empleats o més)	.5	1.3	-	-	-	-	1.2	3.9	-	-	.4	.6	-	1.2	-	-	-	.7	2.4
Professionals	12.7	19.4	9.2	3.4	19.2	11.2	8.6	15.2	3.2	-	.7	26.6	-	28.4	1.8	3.5	13.3	13.3	8.4
Membre de direcció (5 subordinats o menys)	1.5	3.3	.5	-	1.5	2.6	-	1.9	2.8	-	.6	2.7	-	3.2	-	1.0	1.7	.6	2.4
Membre de direcció (6 subordinats o més)	.4	1.1	-	-	.6	-	1.1	-	-	-	.6	.3	-	.9	-	-	.6	-	-
Càrrecs intermitjos	8.2	7.0	8.9	5.3	5.9	12.4	7.3	17.5	-	2.6	.9	16.0	-	15.3	3.7	3.4	9.6	4.2	9.6
Altres empleats treball d'oficina	29.7	16.5	36.7	30.2	29.2	30.8	41.1	19.5	12.2	26.8	35.2	26.5	-	27.7	37.2	20.5	28.7	31.3	31.8
Altres empleats treball fora oficina i obrers qualificats	19.3	25.0	16.3	22.0	24.4	20.3	15.0	3.8	7.5	23.1	31.1	8.7	-	5.7	30.2	24.8	15.3	29.9	18.1
Treballadors manuals no qualificats	1.5	.7	1.9	-	.5	2.0	5.8	-	-	1.0	3.5	-	-	-	1.2	4.6	.4	4.8	-
Jubilats, pensionistes	4.1	8.5	1.7	-	-	.6	2.9	2.8	62.4	8.9	3.0	3.4	-	6.4	3.5	1.0	6.0	.6	1.7
Aturats	3.1	1.3	4.0	5.0	3.1	3.0	4.2	-	-	5.3	2.8	2.5	-	1.1	4.9	3.4	3.7	.7	4.6
Mestresses de casa	4.5	-	6.9	-	2.0	3.6	3.0	27.6	6.0	17.9	.9	2.9	-	2.0	4.1	9.7	4.7	5.1	2.7
Estudiants	3.0	1.1	4.0	24.0	.4	-	-	-	-	-	6.9	.8	-	1.8	3.5	4.2	3.6	2.1	1.3
Altres	1.2	-	1.8	6.5	.7	.6	-	-	-	-	.9	1.8	-	.6	.9	2.6	1.2	.7	2.0
No contesta	2.0	2.1	1.9	-	3.3	2.4	-	-	2.8	-	3.2	1.3	100.0	-	-	8.8	2.2	2.3	-
P29. EM PODRIA DIR QUIN ÉS EL NIVELL D'ESTUDIS DE LA PERSONA AMB MÉS INGRESSOS?																			
Base: Total	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
Sense estudis	2.3	5.0	.9	7.4	.5	3.2	1.8	-	4.2	1.4	4.9	.5	-	-	-	10.3	2.0	4.1	-
Acabats als 14/15 anys	16.3	15.7	16.6	16.9	13.4	14.6	21.7	13.3	32.4	66.0	10.3	4.3	-	2.1	13.8	45.8	16.5	18.7	10.1
Acabats als 16/19 anys	34.8	30.8	36.9	44.7	34.1	39.8	31.1	22.5	20.2	22.7	75.7	6.4	-	5.7	72.8	21.5	30.0	42.3	43.1
Universitaris	43.4	46.3	41.8	28.7	45.8	40.8	45.5	61.1	40.5	6.9	8.6	83.3	-	92.2	13.4	7.5	49.0	29.5	43.3
Altres	.6	-	.9	-	1.6	-	-	-	-	-	-	1.3	-	-	-	2.6	-	2.3	-
No sap	.2	-	.3	-	-	.6	-	-	-	-	.4	-	-	-	-	.7	-	.7	-
No contesta	2.6	2.2	2.7	2.3	4.6	.9	-	3.1	2.8	2.9	-	4.1	100.0	-	-	11.5	2.4	2.5	3.5

	SEXE		EDAT							NIVELL D'ESTUDIS				ESTATUS SOCIOECONÒMIC			LLENGUA HABITUAL		
	TOTAL	Home	Dona	Fins 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	Més de 64 anys	Baix	Mitjà	Alt	NC	Alt/Mig-Alt	Mig	Mig-Baix/Baix	Català	Caste-llà	Ambdues
TOTAL	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
P30. EM PODRIA DIR QUINA ACTIVITAT PROFESSIONAL DESENVOLUPA LA PERSONA QUE APORTA MÉS INGRESSOS A LA LLAR?																			
Base: Total	397	139	258	46	144	99	56	31	21	63	147	186	1	159	152	86	248	99	49
Pagès petita explotació	1.2	2.5	.6	-	2.3	-	1.8	-	2.8	1.4	1.7	.8	-	-	-	5.7	1.6	1.0	-
Pagès gran explotació	.6	.9	.4	-	1.2	-	1.1	-	-	1.0	.5	.5	-	-	1.5	-	.9	-	-
Autònom o empresari (5 empleats o menys)	7.2	5.6	8.1	12.2	4.7	5.6	12.5	8.5	5.9	9.0	8.4	5.7	-	5.3	9.1	7.5	7.7	4.2	10.7
Empresari (6 empleats o més)	2.6	2.3	2.8	-	2.3	.7	5.2	7.3	6.6	-	4.8	1.8	-	6.6	-	-	1.9	4.5	2.4
Professionals	13.8	17.9	11.6	8.5	18.2	14.8	9.9	7.9	9.2	4.5	2.8	25.6	-	30.5	2.6	2.7	16.0	11.5	7.3
Membre de direcció (5 subordinats o menys)	3.5	6.0	2.1	3.6	1.7	1.3	5.8	2.8	20.3	3.0	1.9	4.9	-	6.9	1.9	-	3.5	1.8	6.9
Membre de direcció (6 subordinats o més)	2.0	2.5	1.8	-	1.7	1.8	1.1	7.4	4.6	-	1.3	3.3	-	5.1	-	-	3.0	-	1.2
Càrrecs intermitjos	7.6	6.3	8.4	10.2	4.2	15.3	2.4	9.6	-	.9	5.1	11.9	-	14.4	4.9	-	9.1	5.3	5.0
Altres empleats treball d'oficina	26.5	26.1	26.8	25.2	24.6	21.4	39.5	29.3	28.5	28.6	26.4	26.0	-	31.2	35.1	2.6	27.6	22.5	29.0
Altres empleats treball fora oficina i obrers qualificats	25.8	22.5	27.6	32.5	30.2	27.2	14.8	20.5	11.8	43.7	33.0	14.2	-	-	43.7	41.8	21.9	36.4	24.1
Treballadors manuals no qualificats	2.9	.6	4.1	5.4	1.5	2.5	6.0	-	4.2	5.0	5.6	-	-	-	1.2	11.1	2.1	6.2	-
Altres (Especificar)	2.4	2.9	2.2	-	1.1	6.3	-	3.5	3.4	-	4.8	1.4	-	-	-	11.2	1.2	1.1	11.5
No contesta	3.7	3.9	3.6	2.4	6.3	3.1	-	3.1	2.8	2.9	3.7	3.7	100.0	-	-	17.3	3.4	5.5	1.8

	SEXE		EDAT							NIVELL D'ESTUDIS				ESTATUS SOCIOECONÒMIC			LLENGUA HABITUAL		
	TOTAL	Home	Dona	Fins	De 25	De 35	De 45	De 55	Més	Baix	Mitjà	Alt	NC	Alt/	Mig-	Català	Caste- llà	Ambdues	
				25	a 34	a 44	a 54	a 64	de 64					Mig-	Baix/				Baix
TOTAL	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
COMARCA DE RESIDÈNCIA																			
Base: Total	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
Alt Camp	.3	-	.5	-	-	1.2	-	-	-	2.0	-	-	-	-	-	1.4	.5	-	-
Alt Empordà	1.6	.9	2.0	-	2.4	2.3	1.1	-	-	2.6	.8	1.9	-	.7	3.5	-	2.1	-	2.5
Alt Penedès	.2	.5	-	-	.4	-	-	-	-	-	-	.3	-	.4	-	-	.3	-	-
Alt Urgell	.3	.9	-	-	-	-	2.2	-	-	-	.8	-	-	-	.8	-	.5	-	-
Anoia	.9	.5	1.1	-	1.6	-	1.2	2.1	-	2.0	-	1.3	-	.9	1.5	-	1.2	.6	-
Bages	1.3	-	1.9	-	2.8	1.0	-	-	-	-	1.2	1.7	-	.4	2.9	-	1.7	.7	-
Baix Camp	1.9	1.8	2.0	-	1.2	2.4	2.0	7.9	-	-	2.1	2.4	-	2.7	.7	2.8	2.1	-	4.8
Baix Ebre	.3	-	.4	-	-	1.1	-	-	-	-	-	.6	-	.7	-	-	.4	-	-
Baix Empordà	.6	.4	.6	-	-	-	1.1	5.2	-	1.0	-	.9	-	1.0	.4	-	.9	-	-
Baix Llobregat	9.5	11.1	8.7	7.0	11.0	12.2	8.5	2.2	6.2	8.4	9.4	10.1	-	12.4	10.7	2.5	7.8	12.2	13.0
Baix Penedès	1.2	1.9	.9	-	2.7	-	-	3.5	-	-	.7	2.1	-	3.1	-	-	1.4	1.5	-
Barcelonès	9.8	8.7	10.4	15.4	10.2	5.9	14.3	5.8	7.6	11.8	16.0	4.3	-	4.3	11.3	17.1	8.3	15.6	5.8
Berguedà	.2	-	.3	-	-	-	1.6	-	-	1.4	-	-	-	-	.6	-	.4	-	-
Cerdanya	.4	1.2	-	-	-	1.6	-	-	-	-	1.1	-	-	-	-	1.8	.6	-	-
Conca de Barberà	.6	1.8	-	-	1.7	-	-	-	-	-	1.7	-	-	-	-	2.8	1.0	-	-
Garraf	1.1	1.2	1.1	2.2	2.0	.6	-	-	-	-	.4	2.1	-	1.4	1.5	-	1.1	1.8	-
Garrigues	.3	-	.5	-	.9	-	-	-	-	2.0	-	-	-	-	-	1.4	.5	-	-
Gironès	2.8	-	4.3	5.5	1.7	5.5	1.2	-	-	-	2.9	3.7	-	3.9	1.7	2.8	3.3	.7	4.8
Maresme	4.9	4.9	4.9	4.6	5.6	3.7	3.9	3.8	10.1	10.9	3.7	3.8	-	3.6	6.8	4.0	5.6	4.1	3.1
Montsià	.1	.4	-	-	-	.6	-	-	-	-	-	.3	-	.4	-	-	.2	-	-
Osona	.8	1.5	.5	2.2	1.6	-	-	-	-	1.6	-	1.2	-	.6	1.5	-	.8	-	2.5
Pla d'Urgell	.5	1.0	.3	-	.5	.6	1.2	-	-	1.1	.5	.3	-	.4	.4	.8	.5	.7	-
Ripollès	.8	-	1.2	-	.4	2.4	-	-	-	.9	-	1.3	-	1.6	.4	-	1.2	-	-
Segrià	.8	-	1.2	-	.7	.6	2.7	-	-	1.0	.4	1.0	-	.6	1.5	-	.9	.9	-
Selva	2.8	2.4	3.0	13.0	2.3	1.7	-	-	-	3.0	4.6	1.3	-	1.5	2.9	4.9	4.0	1.2	-
Tarragonès	.7	.9	.6	-	.9	-	2.8	-	-	-	1.3	.5	-	1.0	.8	-	.6	1.2	-
Terra Alta	.2	-	.3	-	.5	-	-	-	-	1.1	-	-	-	-	.5	-	-	-	1.4
Urgell	.1	-	.2	-	-	-	-	2.8	-	-	-	.3	-	-	-	.7	.2	-	-
Vallès Occidental	7.6	8.6	7.1	5.4	9.6	9.4	5.0	4.2	3.1	5.3	8.9	7.5	-	7.7	7.1	8.5	5.5	12.9	7.6
Vallès Oriental	3.4	2.4	3.8	5.4	1.5	4.3	6.9	1.9	-	-	5.8	2.5	-	3.6	3.5	2.7	3.5	4.1	1.2
Barcelona ciutat	42.6	43.4	42.2	39.3	36.3	40.1	44.3	63.4	70.2	43.9	35.9	47.3	100.0	47.3	37.4	43.1	42.8	36.7	53.4
Fora de Catalunya	1.2	3.6	-	-	1.7	2.4	-	-	-	-	1.7	1.3	-	-	1.6	2.8	-	4.9	-
REGIÓ DE RESIDÈNCIA																			
Base: Total	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	36.6	37.5	36.1	40.0	40.3	36.2	38.6	17.8	27.0	36.4	44.2	30.6	-	33.3	40.9	34.8	32.1	50.7	30.6
Comarques gironines	8.5	3.8	11.1	18.5	6.9	12.0	3.4	5.2	-	7.6	8.4	9.0	-	8.7	8.9	7.7	11.5	1.9	7.3
Camp de Tarragona	4.8	6.3	4.0	-	6.4	3.7	4.8	11.4	-	2.0	5.8	5.0	-	6.8	1.5	7.0	5.6	2.8	4.8
Terres de l'Ebre	.6	.4	.7	-	.5	1.7	-	-	-	1.1	-	.9	-	1.1	.5	-	.7	-	1.4
Àmbit de Ponent	1.7	1.0	2.2	-	2.0	1.3	3.9	-	2.8	4.1	.9	1.7	-	1.0	1.9	2.8	2.2	1.6	-
Comarques centrals	3.2	2.0	3.9	2.2	5.9	1.0	2.8	2.1	-	5.0	1.2	4.2	-	1.9	6.4	-	4.1	1.3	2.5
Alt Pirineu i Aran	.7	2.1	-	-	-	1.6	2.2	-	-	-	1.9	-	-	-	.8	1.8	1.1	-	-
Barcelona ciutat	42.6	43.4	42.2	39.3	36.3	40.1	44.3	63.4	70.2	43.9	35.9	47.3	100.0	47.3	37.4	43.1	42.8	36.7	53.4
Fora de Catalunya	1.2	3.6	-	-	1.7	2.4	-	-	-	-	1.7	1.3	-	-	1.6	2.8	-	4.9	-

	SEXE		EDAT							NIVELL D'ESTUDIS				ESTATUS SOCIOECONÒMIC			LLENGUA HABITUAL		
	TOTAL	Home	Dona	Fins	De 25	De 35	De 45	De 55	Més	Baix	Mitjà	Alt	NC	Alt/	Mig-	Mig-	Català	Caste-llà	Ambdues
				25 a 34 anys	a 34 a 44 anys	a 44 a 54 anys	a 54 a 64 anys	de 64 anys	Mig-Alt					Baix/Mig	Baix				
TOTAL	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
P32. I EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL VIU VOSTÈ?																			
Base: Viuen a Barcelona ciutat	170	60	110	18	53	40	25	20	15	28	53	89	1	75	57	38	106	37	27
Ciutat Vella	7.2	7.1	7.3	12.7	6.6	6.3	13.1	-	4.6	-	4.4	11.2	-	6.6	8.7	6.1	1.0	17.0	18.1
Eixample	22.4	14.2	26.9	22.9	37.3	1.7	24.2	21.7	23.7	14.4	20.1	25.9	100.0	25.6	19.0	21.3	25.7	22.6	9.5
Sants-Montjuïc	12.6	19.6	8.7	-	17.5	15.7	6.2	9.7	16.2	8.2	14.2	13.0	-	14.2	7.7	16.5	10.6	12.6	20.0
Les Corts	4.9	4.1	5.4	16.3	3.1	7.8	2.7	-	-	-	7.2	5.2	-	6.3	2.3	6.1	6.7	-	4.7
Sarrià-Sant Gervasi	9.1	14.7	6.1	8.5	1.3	5.5	11.7	20.7	28.2	3.5	4.6	13.7	-	15.3	6.0	1.8	9.7	8.5	8.0
Gràcia	10.7	9.8	11.2	16.6	16.8	11.0	4.0	-	6.6	7.5	8.2	13.3	-	13.1	10.5	6.4	13.0	1.8	13.8
Horta	5.9	3.8	7.1	8.8	3.8	12.1	6.6	-	-	2.4	9.9	4.7	-	3.4	11.6	2.5	7.7	1.7	4.9
Nou Barris	8.7	8.7	8.6	3.6	1.1	15.8	9.0	15.4	12.7	31.7	7.2	2.4	-	3.2	9.6	17.9	6.9	9.8	13.8
Sant Andreu	6.1	4.5	7.0	3.5	7.0	4.9	14.1	3.3	-	-	15.3	2.5	-	3.4	10.9	4.2	5.3	9.4	4.9
Sant Martí	11.3	11.7	11.1	7.1	5.5	16.5	8.6	25.7	8.1	32.4	9.0	6.2	-	6.5	13.7	17.2	12.4	14.7	2.4
No contesta	1.0	1.8	.6	-	-	2.7	-	3.5	-	-	-	2.0	-	2.4	-	-	1.0	1.9	-
DIA DE LA SETMANA																			
Base: Total	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
Dilluns	19.2	20.5	18.4	17.7	18.6	21.7	22.8	18.6	5.7	24.2	15.6	20.4	-	22.6	20.8	10.3	19.9	19.9	14.2
Dimarts	19.2	17.0	20.3	23.8	18.3	10.0	29.3	21.7	28.1	22.0	21.8	15.8	100.0	15.5	20.8	23.0	17.0	24.0	20.1
Dimecres	22.4	26.2	20.3	16.1	21.3	24.4	25.1	19.3	30.9	24.8	19.4	23.9	-	25.0	20.0	21.8	23.5	17.2	26.7
Dijous	22.9	21.4	23.6	24.2	26.9	25.5	8.0	17.6	26.4	17.2	27.1	21.5	-	17.8	22.7	32.1	23.7	21.1	22.5
Divendres	16.3	14.8	17.0	18.2	15.0	18.3	14.7	22.8	5.6	11.8	15.6	18.3	-	19.2	15.7	12.0	15.6	17.8	16.5
Dissabte	.2	-	.3	-	-	-	-	-	3.4	-	.5	-	-	-	-	.8	.3	-	-
FRANJA HORÀRIA																			
Base: Total	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
De 8 a 11	23.6	22.8	24.0	21.0	18.7	25.6	25.0	32.7	36.7	19.9	24.0	24.6	-	27.2	24.0	16.6	23.3	21.5	29.2
De 11 a 13	24.7	27.6	23.2	18.4	24.2	27.3	23.1	27.8	29.8	21.6	22.2	27.5	100.0	28.0	21.7	23.8	26.4	22.6	20.7
De 13 a 16	20.5	17.9	21.9	22.4	24.4	18.1	21.2	13.2	9.8	16.9	20.0	22.2	-	24.1	23.6	8.8	21.8	15.8	23.5
De 16 a 19	17.9	17.1	18.3	30.9	21.4	14.6	16.2	7.9	-	14.5	19.6	17.8	-	12.0	15.4	32.7	17.3	18.7	19.1
De 19 a 22	10.1	10.7	9.8	3.3	10.1	10.9	11.3	12.6	14.8	15.6	10.5	7.9	-	8.8	9.2	14.0	8.2	16.1	7.5
De 22 a 1	3.2	3.9	2.8	4.0	1.2	3.6	3.2	5.8	8.9	11.5	3.7	-	-	-	6.1	4.0	3.0	5.3	-
CODI PROVÍNCIA																			
Base: Total	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
Barcelona	84.7	84.7	84.7	79.2	87.4	78.7	89.2	83.4	97.2	84.5	87.2	82.7	100.0	83.7	87.2	82.3	82.1	87.7	91.3
Girona	8.5	5.8	9.9	20.8	5.6	13.0	2.3	5.2	-	9.5	7.0	9.4	-	9.1	6.1	11.5	11.2	3.7	4.8
Lleida	1.6	.9	1.9	-	1.6	.6	5.0	-	2.8	3.0	1.3	1.3	-	.6	2.3	2.1	2.1	.9	-
Tarragona	2.8	2.4	3.1	-	3.7	2.9	3.5	3.5	-	3.1	2.0	3.4	-	5.2	1.3	1.4	3.2	2.8	1.4
Altres	2.4	6.2	.4	-	1.7	4.7	-	7.9	-	-	2.5	3.2	-	1.6	3.1	2.8	1.4	4.9	2.5

	SEXE		EDAT							NIVELL D'ESTUDIS				ESTATUS SOCIOECONÒMIC			LLENGUA HABITUAL		
	Home	Dona	Fins 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	Més de 64 anys	Baix	Mitjà	Alt	NC	Alt/Mig-Alt	Mig	Mig-Baix/Baix	Català	Caste-llà	Ambdues	
TOTAL	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
NIVELL D'ESTUDIS																			
Base: Total	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
Baix	15.8	14.3	16.5	3.7	12.5	14.6	24.7	24.1	34.2	100.0	-	-	-	1.6	21.8	30.6	13.3	20.1	19.4
Mitjà	37.2	39.3	36.1	50.3	34.5	47.0	29.5	20.6	24.4	-	100.0	-	-	11.4	59.4	45.0	33.8	47.7	32.9
Alt	46.9	46.0	47.4	45.9	53.0	38.4	45.8	55.3	38.6	-	-	100.0	-	86.9	18.8	23.7	52.7	32.2	47.7
NC	.1	.4	-	-	-	-	-	-	2.8	-	-	-	100.0	-	-	.7	.2	-	-
ESTATUS SOCIOECONÒMIC																			
Base: Total	400	139	261	47	145	101	56	31	21	63	149	188	1	159	152	89	249	100	51
Alt/ Mig-Alt	39.7	48.1	35.2	28.6	40.3	35.2	45.9	54.3	43.8	4.1	12.2	73.5	-	100.0	-	-	45.1	28.7	34.6
Mig	38.1	29.2	42.8	42.3	37.8	38.8	38.0	30.1	38.9	52.7	60.9	15.2	-	-	100.0	-	36.8	39.0	42.7
Mig- Baix/Baix	22.2	22.8	21.9	29.2	21.9	26.0	16.1	15.6	17.3	43.2	26.9	11.2	100.0	-	-	100.0	18.1	32.3	22.7



Dia de la setmana – Franja horària de la trucada

	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
	TOTAL	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Diven- dres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
P1. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?													
Base: Total	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
Menys de tres mesos	8.3	6.5	9.7	3.9	11.7	10.4	-	4.2	10.0	2.5	13.6	14.5	13.9
Entre 3 i 6 mesos	3.7	1.6	3.3	6.6	.7	6.9	-	4.8	3.9	7.7	-	-	-
Entre 6 i 12 mesos	7.6	5.7	7.1	5.2	13.0	5.9	-	6.5	8.6	2.5	13.6	-	29.5
Entre 1 i 2 anys	20.5	13.7	28.3	22.8	13.6	26.2	-	27.3	17.6	21.8	16.5	13.6	28.7
Mes de 2 anys	59.2	72.5	50.8	61.5	59.4	49.6	100.0	56.5	59.9	64.6	56.3	67.8	27.9
No sap	.7	-	.9	-	1.8	1.0	-	.7	-	.8	-	4.0	-
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVES DE QUIN MITJÀ?													
Base: Total	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
Familiar o amic	22.3	18.7	18.9	21.1	21.4	32.3	100.0	24.0	22.5	25.1	16.7	19.5	28.7
Internet	4.8	3.0	5.6	7.2	5.4	1.8	-	2.0	7.9	3.3	6.9	-	13.9
Per la televisió	37.3	38.5	39.5	30.4	45.1	32.4	-	33.9	26.3	43.5	49.9	40.2	28.7
Per la ràdio	4.6	1.4	4.1	4.8	7.2	5.0	-	2.8	1.7	4.1	6.9	9.7	13.9
A la premsa	9.6	8.8	12.4	11.7	9.2	5.0	-	11.9	11.6	7.5	6.7	11.8	-
Revista de la Generalitat	3.5	4.4	1.6	2.6	5.4	3.1	-	2.7	2.8	1.7	6.9	5.7	-
Pàgines grogues	1.7	1.4	1.7	3.0	.7	1.9	-	1.4	5.0	.8	-	-	-
Algun altre servei telefònic	2.4	3.0	1.6	3.1	-	4.9	-	2.1	4.7	3.6	-	-	-
A la feina	3.5	3.0	4.2	6.7	.7	2.8	-	2.8	6.2	3.6	-	5.7	-
Altres respostes	1.9	3.3	3.6	1.1	.8	1.0	-	3.1	.6	3.0	-	3.8	-
No sap	8.5	14.5	6.8	8.5	4.2	9.9	-	13.5	10.8	3.8	6.0	3.8	14.7
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?													
Base: Total	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
Molt satisfet	36.6	50.3	30.7	42.0	26.0	34.3	100.0	30.0	39.5	42.8	26.2	49.6	41.8
Bastant satisfet	55.9	43.3	62.6	47.5	65.2	61.7	-	59.2	52.4	47.9	70.4	46.4	58.2
Regular / Normal	4.5	4.8	4.1	4.4	5.8	3.0	-	7.0	3.0	5.2	3.4	4.0	-
Poc satisfet	2.4	-	1.7	6.0	2.3	1.0	-	3.1	4.5	2.6	-	-	-
Gens satisfet	.6	1.6	.8	-	.7	-	-	.7	.6	1.5	-	-	-

	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
	TOTAL	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Diven- dres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
P4. CONCRETAMENT EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI DEL 012.(on 0 significa gens satisfet i 10 molt satisfet)													
Base: Total	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
Base:	398	77	77	88	91	65	1	94	99	80	72	40	13
Mitjana:	8.14	7.97	8.30	8.06	8.13	8.27	8.00	7.98	8.05	8.17	8.27	8.35	8.27
Desv.Típica:	1.41	1.50	1.25	1.73	1.38	.97	.00	1.40	1.69	1.49	.93	1.30	1.17
0	.4	-	-	1.0	.7	-	-	-	1.5	-	-	-	-
1	.3	1.6	-	-	-	-	-	-	-	1.5	-	-	-
2	.4	-	.8	1.0	-	-	-	.7	.9	-	-	-	-
3	.4	-	-	1.0	.8	-	-	-	.9	.9	-	-	-
4	.4	-	.8	1.0	-	-	-	.7	.9	-	-	-	-
5	1.9	3.1	-	2.2	3.4	-	-	4.6	.6	-	3.4	-	-
6	3.9	4.8	4.5	2.2	5.3	2.9	-	7.4	1.8	2.3	-	7.8	14.7
7	14.8	19.1	9.7	20.4	9.1	16.3	-	12.7	16.9	18.6	9.5	21.2	-
8	40.1	41.1	46.0	35.0	36.2	44.1	100.0	42.0	41.8	39.0	43.5	27.3	42.6
9	21.1	14.3	19.6	10.4	36.3	24.6	-	17.4	16.6	15.8	40.3	15.3	28.7
10	15.8	16.0	18.5	24.7	7.6	12.1	-	14.4	18.2	19.8	3.3	28.4	13.9
NS	.4	-	-	1.1	.8	-	-	-	-	2.1	-	-	-

P5A. PER DONAR UN BON SERVEI, PER VOSTÈ QUIN ÉS L'ASPECTE MÉS IMPORTANT D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?

	TOTAL	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Diven- dres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
Base: Total	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
Rapidesa	26.3	22.6	23.3	24.5	32.3	28.5	-	25.9	27.7	36.2	17.1	23.5	14.7
Amabilitat	13.0	10.9	22.7	8.5	9.8	13.8	100.0	12.0	11.0	13.5	16.5	8.0	28.7
Atenció (personal, al client)	8.5	14.0	7.3	5.0	8.6	8.4	-	5.2	13.8	4.7	10.2	11.0	-
Bona informació	23.0	18.2	19.1	34.2	19.5	22.9	-	22.5	17.8	24.8	23.1	40.1	-
Resoldre, donar solucions	10.9	12.2	7.5	12.8	6.9	16.6	-	17.0	10.1	7.6	10.2	5.7	13.9
Eficàcia / Eficiència	5.9	4.6	10.7	6.4	5.5	1.8	-	8.5	4.1	4.4	3.4	-	42.6
Professionalitat	1.7	-	.8	1.1	3.4	3.3	-	.7	1.2	1.2	3.4	3.8	-
Llenguatge clar i concís	1.8	4.2	-	2.1	1.6	.9	-	-	4.8	3.0	-	-	-
Interès per resoldre la consulta	2.1	-	4.0	-	5.1	1.0	-	2.1	2.4	-	3.4	4.0	-
Preu de trucada (barat, gratuït)	1.8	4.4	-	2.2	1.5	.9	-	3.3	3.4	.9	-	-	-
Altres	1.7	-	.8	1.1	5.1	1.0	-	.7	1.2	1.2	3.4	4.0	-
No sap	3.2	8.8	3.9	2.0	.8	.9	-	2.0	2.4	2.3	9.3	-	-

	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
	TOTAL	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
P5B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?													
Base: Ha esmentat un primer aspecte	386	69	74	88	91	64	1	93	95	80	65	40	13
Rapidesa	11.5	11.9	19.0	8.5	6.1	14.2	-	11.8	9.6	8.9	18.4	3.8	27.9
Amabilitat	9.9	14.3	4.3	6.0	11.2	15.0	-	8.2	14.1	9.1	-	14.9	29.5
Atenció (personal, al client)	9.3	6.8	7.9	9.4	8.4	14.9	-	7.1	13.7	7.4	11.2	7.6	-
Bona informació	12.5	13.9	13.4	4.5	17.5	13.8	-	13.9	8.4	14.8	18.8	8.0	-
Resoldre, donar solucions	13.2	9.6	11.6	12.4	18.3	12.6	-	9.4	12.2	9.0	14.8	29.2	14.7
Eficàcia / Eficiència	7.4	9.9	5.2	6.8	8.2	7.1	-	10.3	7.0	10.4	3.8	4.0	-
Professionalitat	2.6	8.0	-	5.2	-	-	-	1.3	3.7	1.3	6.6	-	-
Llenguatge clar i concís	3.5	3.4	3.3	3.3	2.5	5.7	-	3.9	3.9	2.8	3.6	4.0	-
Interès per resoldre la consulta	2.6	1.6	1.6	2.2	2.7	4.0	100.0	2.1	4.7	1.3	3.8	-	-
Preu de trucada (barat, gratuït)	1.2	-	-	4.3	-	1.0	-	.7	1.8	2.5	-	-	-
Altres	1.6	3.6	2.6	-	1.8	-	-	-	.6	4.8	-	4.0	-
Cap més	24.9	17.0	31.1	37.4	23.1	11.8	-	31.1	20.1	27.7	19.0	24.6	27.9
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?													
Base: Total	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
Rapidesa	37.4	33.3	41.5	32.9	38.4	42.5	-	37.6	37.0	44.9	33.7	27.3	42.6
Amabilitat	22.5	23.8	26.8	14.4	20.9	28.6	100.0	20.1	24.6	22.4	16.5	22.9	58.2
Atenció (personal, al client)	17.5	20.1	14.9	14.2	16.9	23.2	-	12.2	27.1	11.9	20.3	18.5	-
Bona informació	35.0	30.7	31.9	38.7	36.9	36.6	-	36.2	26.0	39.3	40.1	48.1	-
Resoldre, donar solucions	23.6	20.8	18.7	25.0	25.1	29.1	-	26.2	21.9	16.4	23.6	34.8	28.7
Eficàcia / Eficiència	13.1	13.5	15.6	13.1	13.7	8.8	-	18.6	10.9	14.5	6.9	4.0	42.6
Professionalitat	4.2	7.2	.8	6.2	3.4	3.3	-	2.0	4.8	2.5	9.5	3.8	-
Llenguatge clar i concís	5.2	7.3	3.1	5.3	4.1	6.5	-	3.8	8.5	5.7	3.3	4.0	-
Interès per resoldre la consulta	4.6	1.4	5.5	2.1	7.8	4.9	100.0	4.1	6.9	1.2	6.9	4.0	-
Preu trucada (barat, gratuït)	2.9	4.4	-	6.4	1.5	1.9	-	4.0	5.2	3.4	-	-	-
Altres	3.3	3.3	3.3	1.1	6.9	1.0	-	.7	1.8	5.9	3.4	8.0	-
No sap	3.2	8.8	3.9	2.0	.8	.9	-	2.0	2.4	2.3	9.3	-	-

	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
	TOTAL	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Diven- dres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
P6. EN UNA ESCALA DE 0 A 10, VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL 012 EN RELACIÓ ALS SEGÜENTS ASPECTES DEL SERVEI (Essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet) RAPIDESA													
Base: Total	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
Base:	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
Mitjana:	8.04	7.91	8.35	8.09	7.77	8.11	10.00	8.09	7.93	8.01	8.02	8.24	8.14
Desv.Típica:	1.60	1.75	1.27	1.76	1.67	1.35	.00	1.35	1.69	1.93	1.48	1.45	1.36
0	.7	1.6	-	1.0	.8	-	-	-	.9	2.4	-	-	-
2	.5	1.4	-	1.1	-	-	-	-	1.1	1.2	-	-	-
4	.8	-	-	1.0	2.4	-	-	-	1.5	-	-	4.0	-
5	4.0	3.3	-	2.1	7.5	7.4	-	3.1	3.3	3.0	10.2	-	-
6	7.2	7.6	8.1	7.8	7.8	4.0	-	10.2	5.2	6.1	6.7	5.7	14.7
7	18.1	15.0	21.6	18.7	19.7	14.8	-	18.1	22.6	16.5	13.6	15.5	27.9
8	26.9	31.4	21.1	27.7	22.9	33.0	-	30.4	28.8	25.8	23.1	31.1	-
9	23.4	27.4	25.5	13.4	26.8	25.3	-	19.2	17.6	24.7	33.2	20.6	43.4
10	18.5	12.3	23.7	27.2	12.2	15.4	100.0	19.0	19.0	20.3	13.2	23.1	13.9
P6. VALORI DE 0 A 10 EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB L'AMABILITAT													
Base: Total	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
Base:	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
Mitjana:	8.81	8.63	8.94	8.87	8.84	8.72	10.00	8.64	8.78	8.91	8.91	8.76	9.27
Desv.Típica:	1.27	1.40	1.29	1.43	1.10	1.01	.00	1.28	1.35	1.38	.93	1.33	.89
0	.4	-	.8	1.0	-	-	-	.7	.9	-	-	-	-
1	.3	1.6	-	-	-	-	-	-	-	1.5	-	-	-
5	.2	-	-	-	.7	-	-	-	.6	-	-	-	-
6	1.3	-	.8	1.1	2.4	2.4	-	1.7	.6	-	-	7.8	-
7	9.0	14.8	4.9	10.9	5.4	9.6	-	9.5	9.7	8.6	9.3	9.7	-
8	26.3	19.8	28.2	25.1	32.0	25.7	-	36.5	25.5	19.6	20.5	27.3	29.5
9	26.6	38.5	23.0	15.6	22.2	38.4	-	20.5	27.8	31.0	39.8	9.7	13.9
10	35.9	25.3	42.2	46.4	37.2	23.9	100.0	31.1	34.9	39.4	30.4	45.6	56.6

	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
	TOTAL	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
P6. VALORI DE 0 A 10 EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB LA PROFESSIONALITAT													
Base: Total	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
Base:	398	77	76	89	91	65	1	94	98	82	72	40	13
Mitjana:	8.42	8.39	8.46	8.31	8.48	8.47	10.00	8.40	8.20	8.39	8.73	8.45	8.71
Desv.Típica:	1.38	1.44	1.40	1.53	1.27	1.17	.00	1.34	1.49	1.50	.94	1.57	1.02
0	.4	-	.8	1.0	-	-	-	.7	.9	-	-	-	-
1	.3	1.6	-	-	-	-	-	-	-	1.5	-	-	-
4	.8	-	-	1.0	.8	2.4	-	-	.9	.9	-	3.8	-
5	.9	-	2.5	1.0	.7	-	-	.7	2.1	.8	-	-	-
6	3.9	3.2	1.6	5.8	5.9	1.9	-	4.4	2.7	2.8	3.4	9.7	-
7	11.7	16.2	10.1	11.3	11.7	9.0	-	10.2	20.3	12.0	3.4	7.8	13.9
8	32.8	26.2	35.5	36.1	31.1	35.8	-	41.9	29.3	32.2	30.1	27.5	29.5
9	25.3	32.3	24.1	17.7	22.6	32.8	-	16.9	23.5	26.5	42.5	15.1	28.7
10	23.6	20.4	24.5	25.2	27.2	18.1	100.0	24.6	19.4	23.4	20.5	36.2	27.9
NS	.4	-	.8	1.0	-	-	-	.7	.9	-	-	-	-
P6. VALORI DE 0 A 10 EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB L'ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA													
Base: Total	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
Base:	398	77	75	89	91	65	1	93	98	82	72	40	13
Mitjana:	8.18	8.38	8.19	8.16	7.96	8.25	10.00	8.35	8.11	8.13	8.23	7.93	8.42
Desv.Típica:	1.72	1.64	1.80	1.94	1.67	1.37	.00	1.50	1.81	1.94	1.40	2.00	1.41
0	1.1	1.6	.8	2.0	.8	-	-	.7	1.8	2.4	-	-	-
2	.6	-	2.9	-	-	-	-	-	-	.8	-	3.8	-
3	.2	-	-	1.0	-	-	-	-	.9	-	-	-	-
4	1.2	-	-	1.0	2.7	2.4	-	-	.9	-	3.4	3.8	-
5	2.0	1.4	2.5	-	3.9	1.9	-	1.4	3.5	1.7	-	4.0	-
6	8.9	7.7	4.3	13.2	9.7	8.6	-	9.7	6.5	10.2	10.2	5.7	14.7
7	10.9	7.8	12.5	11.8	13.5	8.0	-	11.9	9.5	12.1	6.9	15.7	13.9
8	27.5	27.8	25.3	23.1	32.3	29.2	-	25.5	30.1	23.9	33.0	27.3	14.7
9	23.8	28.4	29.0	15.1	16.3	34.7	-	23.7	25.4	23.2	29.4	9.7	27.9
10	23.4	25.3	21.0	31.9	20.8	15.2	100.0	25.7	20.5	25.6	17.0	30.1	28.7
NS	.5	-	1.7	1.0	-	-	-	1.4	.9	-	-	-	-

	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
	TOTAL	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Diven- dres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
P6. VALORI DE 0 A 10 EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL LLENGUATJE CLAR I CONCÍS													
Base: Total	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
Base:	398	77	74	89	91	65	1	94	99	82	72	39	13
Mitjana:	8.55	8.42	8.60	8.60	8.54	8.59	10.00	8.68	8.51	8.52	8.45	8.54	8.71
Desv.Típica:	1.28	1.35	1.07	1.51	1.26	1.08	.00	1.11	1.47	1.26	1.13	1.49	1.03
0	.2	-	-	1.0	-	-	-	-	.9	-	-	-	-
5	1.9	3.3	.9	2.0	2.4	.9	-	-	3.0	3.9	-	4.0	-
6	4.3	8.6	2.5	3.2	3.3	4.5	-	3.7	3.2	2.9	9.3	4.0	-
7	9.3	9.3	8.5	8.9	13.2	5.1	-	9.3	6.8	9.4	6.9	17.4	13.9
8	30.8	24.0	32.8	32.9	29.2	35.9	-	31.3	33.8	30.9	30.3	23.1	29.5
9	25.5	31.2	30.0	15.3	22.7	31.4	-	25.6	24.0	26.8	36.5	5.7	27.9
10	27.5	23.7	22.4	36.7	29.1	22.2	100.0	29.4	28.3	26.1	17.0	42.0	28.7
NS	.5	-	2.8	-	-	-	-	.7	-	-	-	3.8	-
P6. VALORI DE 0 A 10 EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB L'INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA													
Base: Total	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
Base:	397	76	76	89	90	65	1	94	97	82	72	39	13
Mitjana:	8.43	8.49	8.42	8.46	8.27	8.50	10.00	8.36	8.37	8.43	8.50	8.44	8.84
Desv.Típica:	1.41	1.53	1.46	1.51	1.36	1.04	.00	1.31	1.48	1.70	.93	1.56	1.00
0	.7	1.6	.8	1.0	-	-	-	.7	.9	1.5	-	-	-
3	.3	-	.9	-	.8	-	-	-	-	1.7	-	-	-
4	.4	-	-	-	1.8	-	-	-	-	-	-	4.0	-
5	.9	-	1.7	1.0	1.4	-	-	.7	2.1	.8	-	-	-
6	2.8	3.0	2.6	3.9	1.5	3.4	-	4.1	4.7	1.7	-	3.8	-
7	14.0	11.0	8.8	16.6	19.3	12.8	-	11.4	13.6	13.7	17.1	15.5	14.7
8	30.5	28.3	35.9	27.3	29.1	33.3	-	41.7	26.6	26.3	29.6	29.0	14.7
9	25.7	30.8	25.3	18.7	24.7	31.4	-	19.8	27.4	25.2	40.0	5.7	41.8
10	23.9	23.9	23.2	31.5	19.8	19.2	100.0	21.6	23.0	29.0	13.4	38.1	28.7
NS	.8	1.4	.8	-	1.8	-	-	-	1.7	-	-	4.0	-

	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
	TOTAL	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
P7-A. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ÉS EL MÉS IMPORTANT?													
Base: Total	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
Rapidesa	22.2	25.0	18.9	24.7	20.2	22.5	-	18.0	22.5	28.9	29.6	11.8	-
Amabilitat	16.3	18.7	15.5	10.2	25.5	9.1	100.0	13.6	15.8	12.2	23.9	14.9	28.7
Professionalitat	15.8	17.9	12.8	13.9	19.8	14.2	-	16.4	11.7	13.3	19.6	23.7	13.9
Adequació de la resposta	25.3	17.1	31.6	27.0	19.2	33.9	-	30.5	27.0	18.9	20.2	34.2	13.9
Llenguatge clar i concís	2.0	3.0	4.1	2.1	-	1.0	-	2.1	3.2	3.6	-	-	-
Interès per resoldre la consulta	17.0	18.3	14.7	20.1	14.5	17.4	-	17.7	17.2	21.5	6.7	15.3	43.4
Tot és important	.8	-	1.5	2.1	-	-	-	1.0	2.1	-	-	-	-
Altres respostes	.2	-	.9	-	-	-	-	-	-	.8	-	-	-
No sap	.5	-	-	-	.8	1.9	-	.7	.6	.9	-	-	-
P7B. I EL SEGON ASPECTE MES IMPORTANT?													
Base: Ha esmentat un primer aspecte	395	77	75	88	91	64	1	93	96	81	72	40	13
Rapidesa	24.4	19.5	28.9	19.4	24.4	32.3	-	29.1	25.8	20.1	13.3	33.0	43.4
Amabilitat	27.9	26.0	22.9	33.2	27.8	29.5	-	27.2	20.9	32.0	39.8	21.6	13.9
Professionalitat	13.3	18.4	9.6	11.1	15.2	12.0	-	17.6	14.7	12.1	6.9	13.4	14.7
Adequació de la resposta	13.6	13.5	9.8	15.4	14.9	14.2	-	10.5	14.5	20.1	17.0	4.0	-
Llenguatge clar i concís	7.0	4.5	10.7	3.2	9.6	6.0	100.0	4.2	7.3	5.3	10.3	7.6	13.9
Interès per resoldre la consulta	11.8	16.7	14.5	14.0	8.1	5.0	-	10.0	15.7	8.4	12.7	11.0	13.9
Altres respostes	.2	-	.9	-	-	-	-	.7	-	-	-	-	-
Cap més	1.8	1.4	2.9	3.8	-	1.0	-	.7	1.1	2.1	-	9.4	-
P7. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS													
Base: Total	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
Rapidesa	46.3	44.5	47.3	43.7	44.4	54.2	-	46.6	47.6	48.8	42.9	44.8	43.4
Amabilitat	43.9	44.7	38.0	42.6	53.0	38.0	100.0	40.3	36.1	43.9	63.7	36.6	42.6
Professionalitat	29.0	36.3	22.2	24.7	34.9	26.0	-	33.7	26.0	25.2	26.5	37.2	28.7
Adequació de la resposta	38.7	30.6	41.2	42.1	34.0	47.8	-	40.8	41.1	38.8	37.2	38.2	13.9
Llenguatge clar i concís	8.9	7.5	14.6	5.2	9.5	6.9	100.0	6.2	10.3	8.8	10.3	7.6	13.9
Interès per resoldre la consulta	28.6	35.0	28.9	33.8	22.6	22.3	-	27.5	32.5	29.8	19.4	26.3	57.4
Tot és important	.8	-	1.5	2.1	-	-	-	1.0	2.1	-	-	-	-
Altres	.3	-	1.7	-	-	-	-	.7	-	.8	-	-	-
No sap	.5	-	-	-	.8	1.9	-	.7	.6	.9	-	-	-

	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
	TOTAL	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Diven- dres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
P8. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012:													
Base: Total	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
Més d'un cop al dia	.4	-	.9	1.1	-	-	-	-	-	2.1	-	-	-
Diàriament o pràcticament diària	1.4	1.4	.8	2.1	-	2.9	-	2.4	3.2	-	-	-	-
Algunes vegades a la setmana	8.3	3.0	5.5	13.1	13.2	4.1	-	7.9	4.1	9.4	17.0	4.0	-
Algunes vegades al mes	32.5	32.9	34.5	31.9	26.7	39.0	-	37.3	34.6	32.9	32.9	25.0	-
Menor freqüència	57.2	62.6	58.4	50.8	60.1	54.0	100.0	52.3	57.2	55.6	50.1	71.0	100.0
No sap	.2	-	-	1.0	-	-	-	-	.9	-	-	-	-
P9. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...													
Base: Total	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
Al matí	32.5	36.3	24.4	37.0	24.4	42.9	-	45.2	44.1	36.3	17.1	4.0	-
A la tarda	12.6	10.7	10.2	6.7	19.4	16.6	-	.7	5.6	7.1	26.2	39.9	28.7
A la nit	2.0	-	3.2	2.3	1.8	3.1	-	2.1	-	3.3	-	4.0	13.9
Indiferent	50.7	51.4	60.5	51.9	51.9	34.4	100.0	48.5	48.8	50.5	56.8	48.1	57.4
Altres	.7	1.6	-	1.1	-	1.0	-	.7	-	2.8	-	-	-
No sap	1.4	-	1.7	1.0	2.4	2.0	-	2.8	1.5	-	-	4.0	-
P10. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...													
Base: Total	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
Només (o gairebé) els dies laborables	56.2	54.6	49.3	53.1	56.0	71.5	-	63.7	63.6	55.2	46.5	44.3	42.6
Només els caps de setmana	2.3	3.3	.8	2.2	1.8	3.6	-	1.7	-	4.3	3.3	4.0	-
Indistintament	41.1	42.1	49.1	43.7	42.2	24.9	100.0	34.6	34.9	40.5	50.2	51.7	57.4
No sap	.4	-	.8	1.0	-	-	-	-	1.5	-	-	-	-
P11. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?													
Base: Total	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
Només un vegada	54.8	56.4	56.5	50.1	61.6	47.3	100.0	50.1	53.0	56.1	46.8	67.2	100.0
2 o 3 vegades	32.0	28.7	30.7	35.2	25.6	42.7	-	34.1	37.0	32.7	33.7	20.8	-
4 o 5 vegades	6.6	4.6	7.2	10.4	6.7	3.1	-	8.8	6.8	5.3	3.3	12.0	-
Més de 5 vegades	5.3	8.7	1.6	4.3	5.4	7.0	-	5.5	3.2	4.4	12.9	-	-
No sap	1.2	1.6	3.9	-	.8	-	-	1.4	-	1.5	3.3	-	-
P12. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?													
Base: Total	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
Per motius de feina	27.6	32.7	25.2	31.4	17.3	34.4	-	33.6	34.7	31.5	16.2	17.6	-
Per motius personals	71.0	67.3	74.1	66.7	80.0	64.7	100.0	66.4	62.3	68.5	80.4	82.4	100.0
No sap	1.4	-	.8	2.0	2.7	.9	-	-	3.0	-	3.4	-	-

	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
	TOTAL	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Diven- dres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
P13. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?													
Base: Total	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
Sí	85.6	85.4	87.1	83.4	82.1	91.8	100.0	84.9	84.5	88.0	83.7	88.4	85.3
No	10.7	10.2	8.7	10.3	17.9	4.4	-	8.6	8.9	9.5	16.3	11.6	14.7
A mitges	2.9	4.4	2.5	4.2	-	3.8	-	5.1	5.8	1.2	-	-	-
No sap	.8	-	1.7	2.1	-	-	-	1.4	.9	1.2	-	-	-
P13_1. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL CONSIDERA QUE NO LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?													
Base: No els van solucionar la consulta	54	11	9	13	16	5	0	13	14	9	12	5	2
Em van dir que no tenien la informació	21.2	9.7	24.6	28.2	28.8	-	-	-	34.1	11.5	21.1	67.2	-
Em van adreçar a un número equivocacat	2.6	-	7.9	-	4.4	-	-	-	-	15.8	-	-	-
Em van donar una informació errònia	23.5	21.4	6.8	21.8	38.8	12.2	-	44.0	10.1	8.1	42.1	-	-
Estic esperant la resposta	5.6	-	-	14.3	3.8	11.0	-	7.6	14.4	-	-	-	-
Em van adreçar a un altre lloc	22.2	48.1	15.8	6.8	11.5	48.1	-	10.1	17.6	23.1	36.8	-	100.0
Inseguretat de la resposta	5.0	-	15.1	-	8.6	-	-	15.4	-	8.1	-	-	-
No ho sabien	11.0	9.7	15.4	22.1	4.2	-	-	17.9	13.6	19.2	-	-	-
Atenció dolenta	7.9	11.1	7.6	6.8	-	28.7	-	5.0	6.1	14.2	-	32.8	-
Problemes tècnics	1.1	-	6.8	-	-	-	-	-	4.1	-	-	-	-
P14_1. TAMBÉ EN RELACIO A AQUESTA ULTIMA VEGADA... VA HAVER D'ESPERAR-SE MASSA ABANS QUE L'ATENGUÉS UNA OPERADORA													
Base: Total	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
Sí	16.5	17.8	9.6	21.7	19.0	12.4	-	16.7	14.4	17.2	16.2	25.4	-
No	81.6	80.8	87.6	74.7	80.2	86.6	100.0	81.9	83.6	81.9	83.8	65.2	100.0
No sap	1.9	1.4	2.8	3.5	.8	1.0	-	1.4	2.0	.9	-	9.4	-
P14_2. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?													
Base: Total	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
Sí	94.8	89.5	95.3	97.9	94.1	97.0	100.0	97.5	97.3	93.8	87.3	96.0	100.0
No	4.6	8.9	3.8	2.1	5.1	3.0	-	1.7	2.7	3.9	12.7	4.0	-
No sap	.7	1.6	.9	-	.8	-	-	.7	-	2.3	-	-	-
P14_3. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?													
Base: Total	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
Sí	99.0	100.0	99.2	98.0	100.0	97.6	100.0	99.3	98.2	100.0	100.0	96.2	100.0
No	1.0	-	.8	2.0	-	2.4	-	.7	1.8	-	-	3.8	-

	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
	TOTAL	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Diven- dres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
P14_4. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA SEVA CONSULTA?													
Base: Total	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
Sí	96.1	97.2	99.2	96.0	94.5	93.6	100.0	94.1	94.5	98.3	100.0	92.2	100.0
No	3.5	2.8	.8	3.0	5.5	5.4	-	4.2	5.5	1.7	-	7.8	-
No sap	.4	-	-	1.1	-	1.0	-	1.7	-	-	-	-	-
P14_5. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RÀPIDAMENT?													
Base: Total	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
Sí	87.8	88.3	89.5	88.6	84.0	89.1	100.0	90.9	88.5	86.9	83.8	88.4	85.3
No	11.6	11.7	9.6	9.2	16.0	10.9	-	9.1	10.6	11.1	16.2	11.6	14.7
No sap	.6	-	.9	2.1	-	-	-	-	.9	2.1	-	-	-
P15. VOSTÈ UTILITZA ALGUN O ALGUNS ALTRES SERVEIS D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?													
Base: Total	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
Sí	47.4	56.4	40.7	54.4	35.0	53.2	-	57.9	47.2	41.2	29.8	64.5	56.6
No	52.4	43.6	58.5	45.6	65.0	46.8	100.0	42.1	52.2	58.8	70.2	35.5	43.4
No contesta	.1	-	.8	-	-	-	-	-	.6	-	-	-	-
P16. EM PODRIA DIR QUIN ÉS L'ALTRE SERVEI D'ATENCIÓ TELEFONICA (A PART DEL 012) QUE MÉS UTILITZA?													
Base: Total	190	43	31	49	32	35	0	55	47	34	21	26	7
010	50.8	43.6	68.7	54.4	40.5	47.9	-	57.1	43.2	52.8	31.7	64.2	49.3
11822	19.4	15.8	18.9	9.9	25.5	32.2	-	18.5	18.8	12.4	34.1	18.2	24.7
11811	3.5	10.0	-	1.8	2.2	2.0	-	-	1.9	4.1	20.2	-	-
Telefonica	5.8	10.9	4.2	8.9	-	1.9	-	8.0	2.3	9.7	-	8.8	-
11888	12.6	10.4	10.3	17.9	10.3	12.3	-	9.0	18.9	10.8	11.0	8.8	26.0
11818	9.3	8.2	6.0	17.9	7.0	3.9	-	7.6	14.4	8.7	-	15.0	-
Altres	5.6	5.3	6.2	5.4	11.8	-	-	7.0	9.3	-	11.6	-	-
No sap	4.4	8.6	2.1	1.8	7.7	1.7	-	3.4	3.2	7.4	11.6	-	-
No contesta	.3	-	-	-	-	1.9	-	1.2	-	-	-	-	-
P17. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?													
Base: Total	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
Sí	97.2	98.4	96.5	93.9	97.8	100.0	100.0	95.8	95.8	96.0	100.0	100.0	100.0
No	1.5	-	2.6	3.0	1.5	-	-	2.1	2.7	1.7	-	-	-
No sap	1.3	1.6	.9	3.2	.7	-	-	2.1	1.5	2.3	-	-	-

	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
	TOTAL	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Diven- dres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
P18. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?													
Base: Total	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
Sí	90.8	84.1	96.6	93.6	87.5	92.7	100.0	89.6	92.5	90.6	89.7	89.2	100.0
No	8.6	14.3	3.4	5.2	12.5	7.3	-	9.1	7.5	8.1	10.3	10.8	-
No sap	.6	1.6	-	1.1	-	-	-	1.3	-	1.2	-	-	-
P19. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?													
Base: Total	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
Cada dia	61.1	62.6	56.6	71.5	55.3	59.5	-	61.7	58.5	68.0	57.0	65.5	42.6
Algunes vegades a la setmana	15.2	19.9	8.6	10.8	16.7	21.4	-	18.2	15.1	14.8	10.2	22.7	-
Algunes vegades al mes	4.1	-	7.8	2.0	4.8	6.6	-	2.8	3.0	-	10.0	-	28.7
Menor freqüència	4.4	10.0	4.5	3.2	.7	4.6	-	3.0	6.7	2.9	6.0	3.8	-
Mai / quasi mai	15.0	7.5	22.6	12.5	22.5	6.9	100.0	13.6	16.6	14.4	16.9	8.0	28.7
No sap	.2	-	-	-	-	1.0	-	.7	-	-	-	-	-
P20. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?													
Base: Total	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
Sí	64.2	61.2	61.1	66.0	62.9	71.7	-	63.4	62.1	68.8	60.3	67.0	70.5
No	35.8	38.8	38.9	34.0	37.1	28.3	100.0	36.6	37.9	31.2	39.7	33.0	29.5
P21. EM SABRIA DIR EL NOM DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?													
Base: Total	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
Gencat.net / Gencat	70.9	78.8	74.3	73.6	61.7	67.4	-	69.5	71.6	79.9	66.9	65.3	56.6
Altres	1.1	-	1.7	-	2.5	1.0	-	2.1	-	.8	-	4.0	-
No sap	28.1	21.2	24.0	26.4	35.8	31.6	100.0	28.3	28.4	19.3	33.1	30.7	43.4
P21_1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.NET. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?													
Base: No esmenta espontàniament Gencat.net	117	16	20	24	35	21	1	29	28	16	24	14	6
Sí	65.1	70.6	63.6	64.3	65.6	64.8	-	61.7	66.3	62.0	69.2	66.1	66.1
No	34.9	29.4	36.4	35.7	34.4	35.2	100.0	38.3	33.7	38.0	30.8	33.9	33.9
P21_2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?													
Base: Coneix Gencat.net	359	72	69	81	79	58	0	83	89	76	64	36	11
Sí	82.7	92.2	76.7	78.9	81.5	85.1	-	85.1	78.1	82.6	81.4	91.0	83.6
No	17.3	7.8	23.3	21.1	18.5	14.9	-	14.9	21.9	17.4	18.6	9.0	16.4

	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
	TOTAL	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Diven- dres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
P21_3. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?													
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.net	297	66	53	64	65	49	0	71	70	63	52	32	9
Menys d'un mes	62.3	63.8	68.0	65.7	55.6	58.7	-	59.0	62.3	66.0	68.2	54.2	58.7
D'un a dos mesos	15.1	14.4	14.1	16.9	14.3	15.8	-	18.6	15.8	18.9	9.4	12.0	-
Tres o quatre mesos	8.4	7.0	10.9	4.3	16.0	2.7	-	5.5	9.8	5.8	14.1	9.7	-
Més de quatre mesos	10.5	8.3	5.8	7.9	11.2	21.4	-	16.0	12.1	6.6	-	17.0	20.7
NS	3.6	6.5	1.2	5.2	2.9	1.4	-	.9	-	2.7	8.2	7.1	20.7
P21_3_1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN RELACIÓ A LES SEVES VISITES ANTERIORS?													
Base: Fa menys de 2 mesos que ha accedit Gencat.net	230	52	44	53	45	37	0	55	54	53	41	21	5
Sí	48.4	57.8	48.6	47.6	42.1	43.8	-	38.0	53.6	48.7	57.8	47.0	33.3
No	20.5	18.3	8.5	23.5	20.7	33.6	-	23.8	16.4	24.4	17.9	14.6	33.3
No l'havia visitat abans	5.1	2.4	11.5	1.8	5.9	5.2	-	6.5	4.4	7.6	-	-	33.3
NS	25.9	21.5	31.5	27.0	31.3	17.4	-	31.7	25.6	19.2	24.3	38.4	-
P21_4. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 COM VALORA LA PÀGINA WEB GENCAT.NET (essent 10 una molt bona valoració i 0 una molt mala valoració)													
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.net	297	66	53	64	65	49	0	71	70	63	52	32	9
Base:	277	61	50	62	58	46	0	67	66	59	48	29	7
Mitjana:	7.15	7.27	7.11	7.39	6.89	7.05	.00	7.17	7.19	7.12	6.84	7.52	7.48
Desv.Típica:	1.42	1.42	1.54	1.33	1.37	1.38	.00	1.48	1.28	1.72	1.01	1.30	1.50
0	.2	-	1.3	-	-	-	-	-	-	1.1	-	-	-
2	.5	-	1.2	-	1.1	-	-	.9	-	1.1	-	-	-
3	.8	1.8	-	-	1.0	1.3	-	2.6	.9	-	-	-	-
4	.9	1.6	1.3	1.6	-	-	-	-	1.6	2.7	-	-	-
5	9.2	9.1	5.2	8.6	8.5	15.4	-	9.6	8.3	10.9	9.2	9.7	-
6	14.3	8.5	16.0	11.1	25.1	10.5	-	11.2	12.3	8.8	28.0	7.1	40.2
7	24.3	21.5	25.7	24.4	22.2	29.0	-	23.4	29.2	26.9	23.1	19.1	-
8	33.3	40.6	31.9	39.1	26.4	26.5	-	36.6	33.1	30.2	31.5	44.5	-
9	5.3	3.3	10.2	4.5	2.2	7.8	-	6.9	6.9	3.9	-	-	39.1
10	4.4	5.4	1.2	7.6	3.6	3.1	-	3.7	2.8	8.4	-	9.7	-
NS	6.8	8.1	6.0	3.1	10.1	6.4	-	5.1	4.9	6.0	8.2	9.9	20.7

	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
	TOTAL	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Diven- dres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
SEXE BASE DADES													
Base: Total	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
Home	34.7	37.2	30.8	40.7	32.5	31.6	-	33.5	38.7	30.3	33.2	36.8	42.6
Dona	65.3	62.8	69.2	59.3	67.5	68.4	100.0	66.5	61.3	69.7	66.8	63.2	57.4
EDAT													
Base: Total	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
Fins 25 anys	11.7	10.8	14.5	8.4	12.4	13.0	-	10.4	8.7	12.7	20.1	3.8	14.7
De 25 a 34 anys	36.2	35.1	34.6	34.5	42.6	33.4	-	28.7	35.5	43.2	43.4	36.2	13.9
De 35 a 44 anys	25.2	28.5	13.2	27.5	28.0	28.4	-	27.3	27.8	22.2	20.5	27.1	28.7
De 45 a 54 anys	13.9	16.5	21.2	15.6	4.9	12.5	-	14.7	13.0	14.4	12.6	15.5	13.9
De 55 a 64 anys	7.8	7.5	8.8	6.7	6.0	10.9	-	10.7	8.7	5.0	3.4	9.7	13.9
Més de 64 anys	5.3	1.6	7.7	7.3	6.1	1.8	100.0	8.2	6.4	2.5	-	7.8	14.7
P24. ON VA NÉIXER VOSTÈ?													
Base: Total	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
Catalunya	84.6	89.0	80.5	88.5	79.2	86.4	100.0	90.3	85.9	81.1	86.2	76.5	72.1
Resta d'Espanya	4.3	4.9	4.6	5.2	5.0	.9	-	2.4	3.3	9.2	3.4	3.8	-
Estranger	11.1	6.1	14.9	6.3	15.8	12.7	-	7.2	10.9	9.7	10.3	19.7	27.9
P25. QUINA LLENGUA FA SERVIR VOSTÈ DE FORMA HABITUAL?													
Base: Total	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
Català	62.2	64.5	55.3	65.5	64.4	59.7	100.0	61.5	66.4	66.1	60.3	50.6	58.2
Castellà	25.0	26.1	31.3	19.3	23.1	27.4	-	22.8	22.9	19.3	26.1	39.9	41.8
Ambdues per igual	12.7	9.4	13.3	15.2	12.5	12.9	-	15.7	10.7	14.6	13.6	9.4	-
P26. PODRIA DIR-ME A QUIN LLOC VAN NÉIXER ELS SEUS PARES?													
Base: Total	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
Tots dos a Catalunya	44.4	46.3	43.0	45.7	44.4	42.2	-	46.7	39.9	48.5	50.1	36.2	28.7
Tots dos fora de Catalunya	35.8	28.5	41.9	34.0	36.7	38.4	-	35.7	30.1	31.0	36.5	55.9	42.6
Un d'ells nascut a Catalunya i l'altre fora	19.9	25.1	15.1	20.3	18.9	19.4	100.0	17.6	30.0	20.5	13.4	8.0	28.7

	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
	TOTAL	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Diven- dres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
P27. EM PODRIA DIR QUIN ÉS EL SEU NIVELL D'ESTUDIS?													
Base: Total	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
Sense estudis	1.1	-	.8	4.4	-	-	-	.7	.9	3.7	-	-	-
Acabats als 14/15 anys	14.6	19.9	17.3	13.1	11.8	11.4	-	12.6	12.9	9.3	12.7	24.4	56.6
Acabats als 16/19 anys	37.2	30.2	42.3	32.3	44.0	35.7	100.0	37.7	33.5	36.2	40.6	38.8	43.4
Universitaris	46.9	49.9	38.8	50.2	44.1	52.9	-	49.0	52.1	50.8	46.6	36.8	-
No contesta	.1	-	.8	-	-	-	-	-	.6	-	-	-	-
P28. EM PODRIA DIR QUINA ACTIVITAT PROFESSIONAL DESENVOLUPA?													
Base: Total	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
Pagès petita explotació	.6	-	-	-	2.7	-	-	-	-	-	3.4	-	-
Pagès gran explotació	.3	-	.9	-	.7	-	-	-	.6	.8	-	-	-
Autònom o empresari (5 empleats o menys)	7.6	4.6	2.5	14.7	8.5	6.0	-	7.5	5.9	8.6	3.4	19.3	-
Empresari (6 empleats o més)	.5	1.6	-	-	-	1.0	-	2.0	-	-	-	-	-
Professionals	12.7	14.7	7.3	16.7	12.3	12.1	-	15.2	12.0	12.2	12.9	13.5	-
Membre de direcció (5 subordinats o menys)	1.5	-	1.6	1.0	.7	4.8	-	2.1	3.3	.8	-	-	-
Membre de direcció (6 subordinats o més)	.4	-	.8	1.0	-	-	-	-	1.5	-	-	-	-
Càrrecs intermitjos	8.2	4.6	5.0	4.9	16.9	8.9	-	4.7	8.5	6.5	13.8	12.0	-
Altres empleats treball d'oficina	29.7	38.9	32.0	24.6	15.9	42.9	-	31.5	31.2	34.1	22.7	21.2	42.6
Altres empleats treball fora oficina i obrers qualificats	19.3	21.9	22.7	18.0	19.4	13.0	100.0	16.9	20.8	19.6	17.0	26.3	13.9
Treballadors manuals no qualificats	1.5	1.4	3.0	2.1	-	1.0	-	1.7	2.0	-	3.3	-	-
Jubilats, pensionistes	4.1	1.6	4.5	7.3	4.3	1.9	-	7.5	4.5	1.7	-	3.8	14.7
Aturats	3.1	1.4	3.0	2.3	4.8	3.6	-	1.5	1.1	4.2	6.5	4.0	-
Mestresses de casa	4.5	6.2	7.2	4.3	2.2	2.8	-	6.0	5.6	6.2	-	-	13.9
Estudiants	3.0	3.3	2.5	2.0	5.4	1.0	-	2.8	2.4	3.0	3.4	-	14.7
Altres	1.2	-	3.0	1.1	.8	1.0	-	.7	-	2.1	3.3	-	-
No contesta	2.0	-	3.8	-	5.4	-	-	-	.6	-	10.1	-	-
P29. EM PODRIA DIR QUIN ÉS EL NIVELL D'ESTUDIS DE LA PERSONA AMB MÉS INGRESSOS?													
Base: Total	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
Sense estudis	2.3	-	-	3.2	6.2	1.0	-	2.8	.9	-	3.4	8.0	-
Acabats als 14/15 anys	16.3	17.7	20.4	20.1	11.1	11.8	-	13.8	15.5	15.7	12.7	23.1	42.6
Acabats als 16/19 anys	34.8	32.3	45.4	26.7	35.6	34.1	100.0	34.0	31.2	35.3	40.3	36.1	28.7
Universitaris	43.4	48.5	33.4	46.0	41.6	48.5	-	47.7	48.1	48.9	33.4	32.8	28.7
Altres	.6	-	-	-	-	3.6	-	-	-	-	3.3	-	-
No sap	.2	-	-	-	-	1.0	-	.7	-	-	-	-	-
No contesta	2.6	1.4	.8	4.0	5.4	-	-	1.0	4.4	-	6.9	-	-

	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
	TOTAL	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Diven- dres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
P30. EM PODRIA DIR QUINA ACTIVITAT PROFESSIONAL DESENVOLUPA LA PERSONA QUE APORTA MÉS INGRESSOS A LA LLAR?													
Base: Total	397	77	76	89	89	64	1	92	98	82	72	40	13
Pagès petita explotació	1.2	-	.8	2.1	2.8	-	-	1.1	1.5	-	3.4	-	-
Pagès gran explotació	.6	-	.9	1.1	.7	-	-	-	.6	2.1	-	-	-
Autònom o empresari (5 empleats o menys)	7.2	3.3	10.1	8.0	8.3	6.1	-	8.9	3.3	11.1	3.3	9.4	14.7
Empresari (6 empleats o més)	2.6	3.0	.9	4.7	1.6	3.1	-	4.2	2.0	2.9	-	5.7	-
Professionals	13.8	15.0	7.5	11.9	14.3	21.8	-	16.3	15.6	15.1	10.2	11.8	-
Membre de direcció (5 subordinats o menys)	3.5	3.0	2.9	6.2	2.8	1.9	-	1.4	6.0	4.0	-	3.8	14.7
Membre de direcció (6 subordinats o més)	2.0	1.4	1.5	5.8	-	1.1	-	1.1	3.2	2.1	-	5.7	-
Càrrecs intermitjos	7.6	7.9	8.5	4.0	8.7	10.0	-	8.7	8.1	9.5	6.9	4.0	-
Altres empleats treball d'oficina	26.5	35.9	29.0	23.1	13.4	35.7	-	33.3	21.8	24.1	35.5	15.6	13.9
Altres empleats treball fora oficina i obrers qualificats	25.8	27.7	27.3	23.4	31.6	17.4	-	21.9	29.1	27.1	17.0	34.7	41.8
Treballadors manuals no qualificats	2.9	-	6.0	2.1	4.9	.9	-	-	1.5	2.1	6.7	3.8	14.7
Altres (Especificar)	2.4	1.4	.9	4.5	2.8	1.0	100.0	1.4	3.6	-	3.4	5.7	-
No contesta	3.7	1.4	3.8	3.1	8.3	1.0	-	1.8	3.5	-	13.6	-	-

	TOTAL	DIA DE LA SETMANA						FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
COMARCA DE RESIDÈNCIA													
Base: Total	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
Alt Camp	.3	1.6	-	-	-	-	-	-	-	1.5	-	-	-
Alt Empordà	1.6	4.5	.8	-	2.7	-	-	-	2.8	1.5	3.4	-	-
Alt Penedès	.2	-	.8	-	-	-	-	.7	-	-	-	-	-
Alt Urgell	.3	1.6	-	-	-	-	-	-	-	1.5	-	-	-
Anoia	.9	-	.9	1.1	1.5	1.0	-	.7	.6	2.9	-	-	-
Bages	1.3	-	-	2.3	2.5	1.0	-	.7	-	3.4	-	4.0	-
Baix Camp	1.9	1.4	-	1.1	5.4	1.0	-	-	1.1	2.1	6.9	-	-
Baix Ebre	.3	1.4	-	-	-	-	-	-	1.1	-	-	-	-
Baix Empordà	.6	-	-	-	2.4	-	-	-	.6	-	-	4.0	-
Baix Llobregat	9.5	13.1	9.5	8.5	8.2	8.8	-	8.6	9.5	9.7	12.9	3.8	14.7
Baix Penedès	1.2	4.5	-	-	-	2.4	-	-	2.2	1.5	-	3.8	-
Barcelonès	9.8	11.4	10.2	6.5	12.9	7.9	-	9.6	7.5	5.0	19.4	12.0	-
Berguedà	.2	-	-	1.0	-	-	-	-	.9	-	-	-	-
Cerdanya	.4	-	-	-	1.8	-	-	-	-	-	-	4.0	-
Conca de Barberà	.6	-	-	-	2.7	-	-	-	-	-	3.4	-	-
Garraf	1.1	1.6	.8	2.3	-	1.0	-	2.6	-	2.5	-	-	-
Garrigues	.3	1.6	-	-	-	-	-	-	-	1.5	-	-	-
Gironès	2.8	1.6	1.6	-	8.9	1.0	-	1.4	1.2	2.3	6.9	-	14.7
Maresme	4.9	5.1	10.1	6.1	1.4	1.8	-	2.1	9.8	6.2	-	7.0	-
Montsià	.1	-	.8	-	-	-	-	-	.6	-	-	-	-
Osona	.8	1.6	-	2.3	-	-	-	-	-	4.0	-	-	-
Pla d'Urgell	.5	-	.9	-	.8	1.0	-	1.4	-	.8	-	-	-
Ripollès	.8	-	-	-	2.7	.9	-	-	.6	-	3.4	-	-
Segrià	.8	-	-	2.1	1.4	-	-	-	2.1	1.2	-	-	-
Selva	2.8	1.6	-	2.1	6.2	3.6	-	-	.9	3.6	10.2	-	-
Tarragonès	.7	1.6	-	1.0	-	1.0	-	-	.9	2.4	-	-	-
Terra Alta	.2	-	-	-	.8	-	-	-	-	.9	-	-	-
Urgell	.1	-	.8	-	-	-	-	-	.6	-	-	-	-
Vallès Occidental	7.6	9.0	4.8	10.9	2.2	12.6	-	11.2	8.7	6.2	3.3	5.7	13.9
Vallès Oriental	3.4	7.9	1.6	2.1	2.5	3.0	-	1.7	3.2	8.6	-	4.0	-
Barcelona ciutat	42.6	28.8	56.5	50.6	27.7	51.9	100.0	59.2	45.1	30.6	23.2	51.9	56.6
Fora de Catalunya	1.2	-	-	-	5.4	-	-	-	-	-	6.9	-	-
REGIÓ DE RESIDÈNCIA													
Base: Total	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	36.6	48.1	37.8	36.3	27.3	35.1	-	36.6	38.6	38.1	35.6	32.4	28.7
Comarques gironines	8.5	7.7	2.4	2.1	22.9	5.5	-	1.4	6.1	7.5	23.9	4.0	14.7
Camp de Tarragona	4.8	9.1	-	2.1	8.1	4.4	-	-	4.2	7.5	10.3	3.8	-
Terres de l'Ebre	.6	1.4	.8	-	.8	-	-	-	1.7	.9	-	-	-
Àmbit de Ponent	1.7	1.6	1.6	2.1	2.1	1.0	-	1.4	2.7	3.6	-	-	-
Comarques centrals	3.2	1.6	.9	6.7	4.0	2.0	-	1.4	1.5	10.3	-	4.0	-
Alt Pirineu i Aran	.7	1.6	-	-	1.8	-	-	-	-	1.5	-	4.0	-
Barcelona ciutat	42.6	28.8	56.5	50.6	27.7	51.9	100.0	59.2	45.1	30.6	23.2	51.9	56.6
Fora de Catalunya	1.2	-	-	-	5.4	-	-	-	-	-	6.9	-	-

	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
	TOTAL	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
P32. I EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL VIU VOSTÈ?													
Base: Viuen a Barcelona ciutat	170	22	43	45	25	34	1	56	45	25	17	21	7
Ciutat Vella	7.2	4.9	12.3	8.4	5.5	1.9	-	3.6	6.4	10.9	28.1	-	-
Eixample	22.4	16.0	26.8	8.4	28.2	33.8	100.0	22.6	22.1	24.2	28.9	14.6	24.7
Sants-Montjuïc	12.6	5.7	10.9	21.3	12.7	7.4	-	8.1	13.9	14.4	-	33.6	-
Les Corts	4.9	10.6	-	6.3	4.9	5.8	-	5.2	7.2	9.0	-	-	-
Sarrià-Sant Gervasi	9.1	15.8	8.7	15.4	2.7	2.0	-	11.9	10.3	8.1	-	10.9	-
Gràcia	10.7	15.8	2.7	14.5	15.2	9.5	-	13.1	13.6	9.5	14.8	-	-
Horta	5.9	-	4.4	2.2	11.5	12.7	-	7.6	2.7	2.7	14.1	7.7	-
Nou Barris	8.7	-	12.1	11.1	7.5	7.6	-	4.1	6.6	8.1	-	18.2	50.7
Sant Andreu	6.1	10.6	8.4	4.1	-	7.6	-	6.4	5.7	7.7	14.0	-	-
Sant Martí	11.3	15.8	13.6	8.2	9.1	11.5	-	16.0	9.0	5.4	-	15.0	24.7
No contesta	1.0	4.9	-	-	2.7	-	-	1.2	2.4	-	-	-	-
DIA DE LA SETMANA													
Base: Total	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
Dilluns	19.2	100.0	-	-	-	-	-	14.0	27.4	30.5	12.0	7.0	-
Dimarts	19.2	-	100.0	-	-	-	-	20.6	16.0	18.2	16.3	18.9	55.8
Dimecres	22.4	-	-	100.0	-	-	-	24.8	33.9	28.5	-	22.7	-
Dijous	22.9	-	-	-	100.0	-	-	10.2	8.8	9.6	58.6	43.9	44.2
Divendres	16.3	-	-	-	-	100.0	-	30.4	13.1	13.3	13.1	7.6	-
Dissabte	.2	-	-	-	-	-	100.0	-	.7	-	-	-	-
FRANJA HORÀRIA													
Base: Total	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
De 8 a 11	23.6	17.2	25.4	26.2	10.5	44.2	-	100.0	-	-	-	-	-
De 11 a 13	24.7	35.3	20.7	37.5	9.5	20.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-
De 13 a 16	20.5	32.6	19.4	26.1	8.6	16.7	-	-	-	100.0	-	-	-
De 16 a 19	17.9	11.2	15.2	-	45.8	14.4	-	-	-	-	100.0	-	-
De 19 a 22	10.1	3.7	9.9	10.2	19.4	4.7	-	-	-	-	-	100.0	-
De 22 a 1	3.2	-	9.3	-	6.2	-	-	-	-	-	-	-	100.0
CODI PROVÍNCIA													
Base: Total	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
Barcelona	84.7	78.5	96.8	93.6	67.1	90.1	100.0	97.2	85.9	80.7	69.2	88.2	85.3
Girona	8.5	7.5	1.6	2.1	22.7	6.5	-	2.8	6.6	6.0	20.5	8.0	14.7
Lleida	1.6	3.3	.8	2.1	1.4	-	-	-	2.7	4.3	-	-	-
Tarragona	2.8	9.1	.8	1.0	.8	3.4	-	-	4.8	6.3	-	3.8	-
Altres	2.4	1.6	-	1.1	8.1	-	-	-	-	2.8	10.3	-	-

	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA					
	TOTAL	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Diven- dres	Dissabte	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1
TOTAL	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
NIVELL D'ESTUDIS													
Base: Total	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
Baix	15.8	19.9	18.1	17.5	11.8	11.4	-	13.3	13.8	13.0	12.7	24.4	56.6
Mitjà	37.2	30.2	42.3	32.3	44.0	35.7	100.0	37.7	33.5	36.2	40.6	38.8	43.4
Alt	46.9	49.9	38.8	50.2	44.1	52.9	-	49.0	52.1	50.8	46.6	36.8	-
NC	.1	-	.8	-	-	-	-	-	.6	-	-	-	-
ESTATUS SOCIOECONÒMIC													
Base: Total	400	77	77	89	91	65	1	94	99	82	72	40	13
Alt/ Mig-Alt	39.7	46.8	32.0	44.3	30.9	46.8	-	45.7	45.0	46.6	26.5	34.5	-
Mig	38.1	41.3	41.4	34.0	37.8	36.9	-	38.7	33.5	43.8	32.9	34.7	72.1
Mig- Baix/Baix	22.2	12.0	26.6	21.7	31.2	16.4	100.0	15.7	21.4	9.5	40.6	30.9	27.9



Regió de residència

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									
	TOTAL	Barcelona ciutat	Àmbit Me- tropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	Fora de Catalunya
TOTAL	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
P1. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?										
Base: Total	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
Menys de tres mesos	8.3	7.8	7.3	9.0	3.5	-	8.9	-	-	100.0
Entre 3 i 6 mesos	3.7	4.2	4.4	3.7	-	-	-	-	-	-
Entre 6 i 12 mesos	7.6	5.5	7.4	20.2	12.9	-	-	5.6	-	-
Entre 1 i 2 anys	20.5	18.4	26.7	4.7	27.7	-	9.3	31.5	-	-
Mes de 2 anys	59.2	62.4	54.3	62.4	55.9	100.0	81.8	62.9	100.0	-
No sap	.7	1.7	-	-	-	-	-	-	-	-
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVES DE QUIN MITJÀ?										
Base: Total	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
Familiar o amic	22.3	26.0	20.3	20.1	14.5	-	21.5	20.9	43.7	-
Internet	4.8	3.7	3.6	1.7	5.3	-	14.5	-	-	100.0
Per la televisió	37.3	33.1	37.5	59.1	27.9	54.6	27.6	59.5	56.3	-
Per la ràdio	4.6	3.4	5.9	2.0	12.9	-	-	5.1	-	-
A la premsa	9.6	10.4	9.5	4.8	23.1	-	9.7	-	-	-
Revista de la Generalitat	3.5	4.2	2.1	3.2	12.9	-	-	-	-	-
Pàgines grogues	1.7	2.2	1.8	-	-	-	8.9	-	-	-
Algun altre servei telefònic	2.4	2.6	3.0	-	3.5	-	-	-	-	-
A la feina	3.5	3.9	3.7	3.6	-	-	-	4.8	-	-
Altres respostes	1.9	1.0	2.4	-	-	-	17.9	9.7	-	-
No sap	8.5	9.5	10.2	5.5	-	45.4	-	-	-	-
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?										
Base: Total	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
Molt satisfet	36.6	35.6	40.0	37.7	14.7	-	36.1	49.3	100.0	-
Bastant satisfet	55.9	56.6	50.8	62.3	85.3	70.0	42.4	43.8	-	100.0
Regular / Normal	4.5	4.3	6.9	-	-	-	8.9	-	-	-
Poc satisfet	2.4	3.2	1.1	-	-	30.0	12.6	6.9	-	-
Gens satisfet	.6	.4	1.3	-	-	-	-	-	-	-

REGIÓ DE RESIDÈNCIA

TOTAL	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									
	Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	Fora de Catalunya	
TOTAL	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
P4. CONCRETAMENT EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI DEL 012.(on 0 significa gens satisfet i 10 molt satisfet)										
Base: Total	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
Base:	398	170	146	34	18	2	7	13	3	5
Mitjana:	8.14	8.05	8.09	8.54	8.42	8.00	7.55	8.75	8.69	7.50
Desv.Típica:	1.41	1.38	1.50	.77	.98	.00	3.17	.81	1.49	.50
0	.4	.4	-	-	-	-	12.6	-	-	-
1	.3	-	.9	-	-	-	-	-	-	-
2	.4	.4	.6	-	-	-	-	-	-	-
3	.4	.9	-	-	-	-	-	-	-	-
4	.4	.5	.4	-	-	-	-	-	-	-
5	1.9	2.0	2.4	-	-	-	8.9	-	-	-
6	3.9	4.0	5.6	2.0	-	-	-	-	-	-
7	14.8	14.9	17.0	2.6	23.7	-	-	-	43.7	50.0
8	40.1	45.2	36.6	42.9	17.8	70.0	23.4	48.3	-	50.0
9	21.1	18.0	17.1	44.0	43.2	-	27.6	28.0	-	-
10	15.8	13.8	19.5	8.5	10.1	-	27.5	23.7	56.3	-
NS	.4	-	-	-	5.3	30.0	-	-	-	-
P5A. PER DONAR UN BON SERVEI, PER VOSTÈ QUIN ÉS L'ASPECTE MÉS IMPORTANT D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?										
Base: Total	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
Rapidesa	26.3	30.6	21.3	23.2	27.3	30.0	51.1	22.4	56.3	-
Amabilitat	13.0	14.3	13.2	12.4	-	24.6	-	18.2	43.7	-
Atenció (personal, al client)	8.5	4.9	9.9	14.1	19.4	-	17.3	12.5	-	-
Bona informació	23.0	23.3	26.8	16.6	22.0	-	19.0	14.8	-	-
Resoldre, donar solucions	10.9	11.1	9.7	6.8	16.7	-	12.6	13.0	-	50.0
Eficàcia / Eficiència	5.9	7.3	5.9	7.2	-	-	-	-	-	-
Professionalitat	1.7	.7	1.1	-	8.0	-	-	-	-	50.0
Llenguatge clar i concís	1.8	.5	2.7	1.7	-	45.4	-	5.6	-	-
Interès per resoldre la consulta	2.1	.7	2.8	8.9	-	-	-	-	-	-
Preu de trucada (barat, gratuït)	1.8	2.6	1.4	-	-	-	-	5.6	-	-
Altres	1.7	1.7	-	9.0	-	-	-	7.9	-	-
No sap	3.2	2.3	5.2	-	6.5	-	-	-	-	-

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									
	TOTAL	Barcelona ciutat	Àmbit Me- tropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	Fora de Catalunya
TOTAL	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
P5B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?										
Base: Ha esmentat un primer aspecte	386	165	139	34	18	2	7	13	3	5
Rapidesa	11.5	12.9	10.5	21.7	-	-	-	6.9	-	-
Amabilitat	9.9	6.8	12.5	12.0	12.5	-	18.2	15.3	-	-
Atenció (personal, al client)	9.3	6.2	11.9	1.7	35.3	24.6	9.8	7.9	-	-
Bona informació	12.5	14.3	10.7	16.4	13.7	30.0	-	7.9	-	-
Resoldre, donar solucions	13.2	11.3	16.3	16.2	6.0	-	-	22.4	-	-
Eficàcia / Eficiència	7.4	8.5	5.9	6.1	-	45.4	14.5	5.3	56.3	-
Professionalitat	2.6	1.3	5.0	-	5.7	-	-	-	-	-
Llenguatge clar i concís	3.5	5.3	1.8	-	6.0	-	17.9	-	-	-
Interès per resoldre la consulta	2.6	3.2	1.2	7.2	-	-	8.4	-	-	-
Preu de trucada (barat, gratuït)	1.2	.9	1.4	-	-	-	-	7.9	-	-
Altres	1.6	1.7	.5	3.7	-	-	-	-	43.7	-
Cap més	24.9	27.6	22.4	14.9	20.7	-	31.2	26.5	-	100.0
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?										
Base: Total	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
Rapidesa	37.4	43.1	31.3	44.9	27.3	30.0	51.1	29.3	56.3	-
Amabilitat	22.5	20.9	25.0	24.4	11.7	24.6	18.2	33.5	43.7	-
Atenció (personal, al client)	17.5	10.9	21.2	15.8	52.4	24.6	27.1	20.4	-	-
Bona informació	35.0	37.1	36.9	33.0	34.9	30.0	19.0	22.7	-	-
Resoldre, donar solucions	23.6	22.1	25.1	23.0	22.4	-	12.6	35.4	-	50.0
Eficàcia / Eficiència	13.1	15.6	11.5	13.4	-	45.4	14.5	5.3	56.3	-
Professionalitat	4.2	1.9	5.9	-	13.3	-	-	-	-	50.0
Llenguatge clar i concís	5.2	5.6	4.4	1.7	5.6	45.4	17.9	5.6	-	-
Interès per resoldre la consulta	4.6	3.8	3.9	16.1	-	-	8.4	-	-	-
Preu trucada (barat, gratuït)	2.9	3.5	2.7	-	-	-	-	13.5	-	-
Altres	3.3	3.4	.5	12.7	-	-	-	7.9	43.7	-
No sap	3.2	2.3	5.2	-	6.5	-	-	-	-	-

REGIÓ DE RESIDÈNCIA

	TOTAL	Barcelona ciutat	Àmbit Me- tropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	Fora de Catalunya
TOTAL	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
P6. EN UNA ESCALA DE 0 A 10, VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL 012 EN RELACIÓ ALS SEGÜENTS ASPECTES DEL SERVEI (Essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet) RAPIDESA										
Base: Total	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
Base:	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
Mitjana:	8.04	8.09	7.94	8.17	8.02	7.09	7.24	8.31	9.13	8.50
Desv.Típica:	1.60	1.54	1.61	1.74	1.35	1.00	3.06	1.35	.99	.50
0	.7	.4	.9	-	-	-	12.6	-	-	-
2	.5	.6	.7	-	-	-	-	-	-	-
4	.8	.4	1.1	2.6	-	-	-	-	-	-
5	4.0	2.9	3.6	8.9	6.5	-	8.9	6.9	-	-
6	7.2	7.5	6.8	12.7	3.5	45.4	-	-	-	-
7	18.1	21.5	18.0	3.9	29.4	-	9.8	13.5	-	-
8	26.9	24.2	32.5	11.9	13.6	54.6	26.3	40.5	43.7	50.0
9	23.4	22.1	20.9	37.1	35.8	-	23.4	13.0	-	50.0
10	18.5	20.4	15.7	22.9	11.1	-	19.0	26.2	56.3	-
P6. VALORI DE 0 A 10 EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB L'AMABILITAT										
Base: Total	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
Base:	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
Mitjana:	8.81	8.81	8.76	9.01	8.87	8.35	8.01	9.37	9.56	8.00
Desv.Típica:	1.27	1.15	1.31	.92	1.29	1.15	3.37	.65	.50	.00
0	.4	.4	-	-	-	-	12.6	-	-	-
1	.3	-	.9	-	-	-	-	-	-	-
5	.2	-	-	-	-	-	8.9	-	-	-
6	1.3	.6	2.0	-	8.0	-	-	-	-	-
7	9.0	8.6	11.2	6.9	10.9	24.6	-	-	-	-
8	26.3	31.2	23.9	21.3	9.2	45.4	9.8	9.7	-	100.0
9	26.6	24.6	26.7	35.7	29.4	-	8.9	43.8	43.7	-
10	35.9	34.6	35.3	36.1	42.5	30.0	59.8	46.5	56.3	-

REGIÓ DE RESIDÈNCIA

	TOTAL	Barcelona ciutat	Àmbit Me- tropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	Fora de Catalunya
TOTAL	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
P6. VALORI DE 0 A 10 EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB LA PROFESSIONALITAT										
Base: Total	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
Base:	398	170	146	34	19	2	7	13	3	5
Mitjana:	8.42	8.44	8.35	8.80	8.33	7.30	7.57	8.83	9.13	8.00
Desv.Típica:	1.38	1.29	1.38	.84	1.62	.46	3.19	.78	.99	2.00
0	.4	.4	-	-	-	-	12.6	-	-	-
1	.3	-	.9	-	-	-	-	-	-	-
4	.8	.9	-	-	8.0	-	-	-	-	-
5	.9	.7	1.1	-	-	-	8.9	-	-	-
6	3.9	2.8	5.7	-	-	-	-	-	-	50.0
7	11.7	12.0	14.1	5.9	10.9	70.0	-	-	-	-
8	32.8	35.0	31.2	29.7	35.1	30.0	27.7	40.5	43.7	-
9	25.3	24.6	24.3	43.2	16.4	-	17.3	35.8	-	-
10	23.6	23.0	22.4	21.2	29.6	-	33.6	23.7	56.3	50.0
NS	.4	.5	.4	-	-	-	-	-	-	-
P6. VALORI DE 0 A 10 EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB L'ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA										
Base: Total	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
Base:	398	169	146	34	19	2	7	13	3	5
Mitjana:	8.18	8.15	8.17	8.38	8.11	6.66	7.46	8.58	8.69	9.00
Desv.Típica:	1.72	1.71	1.72	1.44	1.71	1.27	3.08	1.33	1.49	1.00
0	1.1	1.3	.9	-	-	-	12.6	-	-	-
2	.6	.9	.5	-	-	-	-	-	-	-
3	.2	.5	-	-	-	-	-	-	-	-
4	1.2	-	2.3	-	8.0	-	-	-	-	-
5	2.0	1.8	2.4	-	-	24.6	8.9	-	-	-
6	8.9	7.4	7.9	21.6	11.8	30.0	-	6.9	-	-
7	10.9	12.6	12.3	-	3.5	-	-	17.8	43.7	-
8	27.5	27.9	27.7	24.9	29.8	45.4	14.5	24.1	-	50.0
9	23.8	27.4	20.2	26.1	24.0	-	54.3	13.0	-	-
10	23.4	19.3	25.5	27.4	22.9	-	9.7	38.3	56.3	50.0
NS	.5	.9	.4	-	-	-	-	-	-	-

REGIÓ DE RESIDÈNCIA

	TOTAL	Barcelona ciutat	Àmbit Me- tropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	Fora de Catalunya
TOTAL	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
P6. VALORI DE 0 A 10 EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL LLENGUATJE CLAR I CONCÍS										
Base: Total	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
Base:	398	168	146	34	19	2	7	13	3	5
Mitjana:	8.55	8.57	8.45	8.88	9.01	8.00	6.74	9.02	9.56	8.00
Desv.Típica:	1.28	1.21	1.24	1.10	1.00	.00	3.14	.89	.50	.00
0	.2	-	-	-	-	-	12.6	-	-	-
5	1.9	2.3	1.3	-	-	-	26.7	-	-	-
6	4.3	4.0	5.6	6.9	-	-	-	-	-	-
7	9.3	8.3	13.8	-	10.9	-	-	5.3	-	-
8	30.8	30.4	32.3	26.2	17.2	100.0	24.4	22.7	-	100.0
9	25.5	27.8	20.6	32.2	32.2	-	17.3	36.8	43.7	-
10	27.5	26.0	26.5	34.7	39.7	-	19.0	35.2	56.3	-
NS	.5	1.3	-	-	-	-	-	-	-	-
P6. VALORI DE 0 A 10 EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB L'INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA										
Base: Total	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
Base:	397	170	146	33	19	1	7	13	3	5
Mitjana:	8.43	8.39	8.38	8.68	8.79	6.45	7.59	8.65	10.00	8.00
Desv.Típica:	1.41	1.37	1.44	.86	1.22	.50	3.18	.98	.00	.00
0	.7	.4	.9	-	-	-	12.6	-	-	-
3	.3	.8	-	-	-	-	-	-	-	-
4	.4	-	1.1	-	-	-	-	-	-	-
5	.9	.9	.9	-	-	-	8.9	-	-	-
6	2.8	4.4	1.1	-	8.0	30.0	-	-	-	-
7	14.0	13.7	17.4	9.4	8.8	24.6	-	12.5	-	-
8	30.5	31.8	31.1	27.6	12.2	-	19.5	33.5	-	100.0
9	25.7	24.3	22.9	42.5	37.9	-	31.8	30.2	-	-
10	23.9	23.7	24.3	15.7	33.1	-	27.2	23.7	100.0	-
NS	.8	-	.4	4.7	-	45.4	-	-	-	-

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									
	TOTAL	Barcelona ciutat	Àmbit Me- tropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	Fora de Catalunya
TOTAL	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
P7-A. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ÉS EL MÉS IMPORTANT?										
Base: Total	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
Rapidesa	22.2	20.3	23.6	15.9	25.6	24.6	23.4	36.7	-	50.0
Amabilitat	16.3	19.0	12.9	27.3	12.9	-	18.2	6.9	-	-
Professionalitat	15.8	10.2	19.6	14.5	19.8	45.4	-	27.1	56.3	50.0
Adequació de la resposta	25.3	33.3	19.3	24.8	35.2	-	9.7	-	-	-
Llenguatge clar i concís	2.0	1.4	3.3	-	-	-	12.6	-	-	-
Interès per resoldre la consulta	17.0	14.9	19.9	13.7	6.5	30.0	36.1	24.1	43.7	-
Tot és important	.8	.6	1.0	1.7	-	-	-	-	-	-
Altres respostes	.2	-	-	-	-	-	-	5.3	-	-
No sap	.5	.4	.4	2.1	-	-	-	-	-	-
P7B. I EL SEGON ASPECTE MES IMPORTANT?										
Base: Ha esmentat un primer aspecte	395	169	144	33	19	2	7	13	3	5
Rapidesa	24.4	32.1	17.8	10.3	26.5	75.4	9.8	32.6	56.3	-
Amabilitat	27.9	22.3	30.2	33.1	39.3	24.6	27.9	15.8	43.7	100.0
Professionalitat	13.3	12.2	13.7	20.5	12.2	-	31.8	6.9	-	-
Adequació de la resposta	13.6	10.7	16.8	20.1	-	-	12.6	31.5	-	-
Llenguatge clar i concís	7.0	7.7	7.0	9.3	-	-	17.9	-	-	-
Interès per resoldre la consulta	11.8	12.4	12.6	6.7	22.0	-	-	7.9	-	-
Altres respostes	.2	-	.5	-	-	-	-	-	-	-
Cap més	1.8	2.6	1.5	-	-	-	-	5.3	-	-
P7. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS										
Base: Total	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
Rapidesa	46.3	52.1	41.1	25.8	52.1	100.0	33.2	69.3	56.3	50.0
Amabilitat	43.9	41.1	42.7	59.1	52.2	24.6	46.1	22.7	43.7	100.0
Professionalitat	29.0	22.2	33.1	34.2	32.0	45.4	31.8	33.9	56.3	50.0
Adequació de la resposta	38.7	43.9	35.9	44.2	35.2	-	22.3	31.5	-	-
Llenguatge clar i concís	8.9	9.0	10.2	8.9	-	-	30.5	-	-	-
Interès per resoldre la consulta	28.6	27.1	32.3	20.1	28.6	30.0	36.1	32.0	43.7	-
Tot és important	.8	.6	1.0	1.7	-	-	-	-	-	-
Altres	.3	-	.4	-	-	-	-	5.3	-	-
No sap	.5	.4	.4	2.1	-	-	-	-	-	-

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									
	TOTAL	Barcelona ciutat	Àmbit Me- tropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	Fora de Catalunya
TOTAL	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
P8. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012:										
Base: Total	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
Més d'un cop al dia	.4	1.0	-	-	-	-	-	-	-	-
Diàriament o pràcticament diària	1.4	1.8	.9	3.2	-	-	-	-	-	-
Algunes vegades a la setmana	8.3	7.7	9.7	1.9	12.9	-	23.4	7.9	-	-
Algunes vegades al mes	32.5	36.0	35.0	19.5	8.0	45.4	27.5	48.9	-	-
Menor freqüència	57.2	53.0	54.4	75.4	79.2	54.6	49.0	43.2	100.0	100.0
No sap	.2	.5	-	-	-	-	-	-	-	-
P9. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...										
Base: Total	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
Al matí	32.5	31.2	30.7	38.4	43.7	30.0	53.8	26.5	-	50.0
A la tarda	12.6	13.6	15.4	7.2	8.8	-	-	5.6	-	-
A la nit	2.0	1.7	3.5	-	-	-	-	-	-	-
Indiferent	50.7	51.0	49.3	54.4	47.5	70.0	46.2	58.3	43.7	50.0
Altres	.7	.6	.4	-	-	-	-	9.7	-	-
No sap	1.4	1.9	.6	-	-	-	-	-	56.3	-
P10. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...										
Base: Total	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
Només (o gairebé) els dies laborables	56.2	60.8	54.2	62.4	20.1	30.0	72.5	53.6	56.3	50.0
Només els caps de setmana	2.3	1.3	3.0	-	6.5	-	-	-	43.7	-
Indistintament	41.1	37.5	42.8	37.6	68.8	70.0	27.5	46.4	-	50.0
No sap	.4	.3	-	-	4.6	-	-	-	-	-
P11. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?										
Base: Total	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
Només un vegada	54.8	49.3	56.7	60.7	66.1	75.4	36.8	61.7	56.3	100.0
2 o 3 vegades	32.0	34.1	29.1	35.3	33.9	24.6	50.6	28.5	43.7	-
4 o 5 vegades	6.6	8.8	5.9	2.1	-	-	12.6	9.7	-	-
Més de 5 vegades	5.3	5.6	7.5	1.9	-	-	-	-	-	-
No sap	1.2	2.2	.9	-	-	-	-	-	-	-
P12. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?										
Base: Total	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
Per motius de feina	27.6	29.6	29.5	13.8	9.9	-	17.9	42.0	43.7	50.0
Per motius personals	71.0	69.4	69.7	79.0	90.1	100.0	82.1	58.0	56.3	50.0
No sap	1.4	1.0	.8	7.2	-	-	-	-	-	-

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									
	TOTAL	Barcelona ciutat	Àmbit Me- tropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	Fora de Catalunya
TOTAL	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
P13. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?										
Base: Total	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
Sí	85.6	83.4	86.3	90.8	92.0	75.4	78.5	79.7	100.0	100.0
No	10.7	12.3	9.6	9.2	8.0	-	21.5	13.5	-	-
A mitges	2.9	3.3	3.0	-	-	24.6	-	6.9	-	-
No sap	.8	.9	1.1	-	-	-	-	-	-	-
P13_1. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL CONSIDERA QUE NO LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?										
Base: No els van solucionar la consulta	54	27	18	3	2	1	2	3	0	0
Em van dir que no tenien la informació	21.2	23.9	22.6	-	-	-	-	38.9	-	-
Em van adreçar a un número equivocat	2.6	2.5	-	-	-	-	-	27.4	-	-
Em van donar una informació errònia	23.5	20.3	18.7	78.2	-	100.0	-	33.7	-	-
Estic esperant la resposta	5.6	3.3	8.5	-	-	-	41.3	-	-	-
Em van adreçar a un altre lloc	22.2	26.6	27.1	-	-	-	-	-	-	-
Inseguretat de la resposta	5.0	7.7	3.5	-	-	-	-	-	-	-
No ho sabien	11.0	11.0	12.7	21.8	-	-	-	-	-	-
Atenció dolenta	7.9	2.4	6.8	-	100.0	-	58.7	-	-	-
Problemes tècnics	1.1	2.2	-	-	-	-	-	-	-	-
P14_1. TAMBÉ EN RELACIO A AQUESTA ULTIMA VEGADA... VA HAVER D'ESPERAR-SE MASSA ABANS QUE L'ATENUÉS UNA OPERADORA										
Base: Total	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
Sí	16.5	17.3	16.8	11.9	12.9	30.0	37.0	15.8	-	-
No	81.6	80.5	81.2	88.1	81.5	70.0	63.0	84.2	100.0	100.0
No sap	1.9	2.2	2.0	-	5.6	-	-	-	-	-
P14_2. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?										
Base: Total	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
Sí	94.8	96.5	94.5	94.4	100.0	100.0	82.1	90.3	100.0	50.0
No	4.6	3.1	5.5	3.7	-	-	17.9	-	-	50.0
No sap	.7	.4	-	2.0	-	-	-	9.7	-	-
P14_3. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?										
Base: Total	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
Sí	99.0	99.6	99.4	100.0	92.0	100.0	87.4	100.0	100.0	100.0
No	1.0	.4	.6	-	8.0	-	12.6	-	-	-

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									
	TOTAL	Barcelona ciutat	Àmbit Me- tropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	Fora de Catalunya
TOTAL	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
P14_4. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA SEVA CONSULTA?										
Base: Total	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
Sí	96.1	95.5	96.2	100.0	92.0	100.0	87.4	100.0	100.0	100.0
No	3.5	3.9	3.4	-	8.0	-	12.6	-	-	-
No sap	.4	.6	.4	-	-	-	-	-	-	-
P14_5. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RÀPIDAMENT?										
Base: Total	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
Sí	87.8	89.4	87.9	81.8	85.5	75.4	87.4	79.7	100.0	100.0
No	11.6	9.7	11.4	18.2	14.5	24.6	12.6	20.3	-	-
No sap	.6	.9	.7	-	-	-	-	-	-	-
P15. VOSTÈ UTILITZA ALGUN O ALGUNS ALTRES SERVEIS D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?										
Base: Total	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
Sí	47.4	60.2	42.3	31.8	32.1	-	8.9	30.6	43.7	50.0
No	52.4	39.5	57.7	68.2	67.9	100.0	91.1	69.4	56.3	50.0
No contesta	.1	.3	-	-	-	-	-	-	-	-
P16. EM PODRIA DIR QUIN ÉS L'ALTRE SERVEI D'ATENCIÓ TELEFONICA (A PART DEL 012) QUE MÉS UTILITZA?										
Base: Total	190	103	62	11	6	0	1	4	1	2
010	50.8	65.1	41.8	-	42.4	-	-	25.8	-	-
11822	19.4	18.2	16.1	34.2	57.6	-	-	25.8	-	-
11811	3.5	.7	9.6	-	-	-	-	-	-	-
Telefonica	5.8	5.7	6.4	-	-	-	-	31.7	-	-
11888	12.6	8.5	16.0	31.6	-	-	-	16.6	100.0	-
11818	9.3	6.0	15.0	11.5	-	-	-	25.8	-	-
Altres	5.6	4.9	4.0	-	-	-	100.0	-	-	100.0
No sap	4.4	-	9.4	22.7	-	-	-	-	-	-
No contesta	.3	.6	-	-	-	-	-	-	-	-
P17. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?										
Base: Total	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
Sí	97.2	97.4	97.8	93.8	100.0	100.0	87.4	94.4	100.0	100.0
No	1.5	1.7	1.0	-	-	-	12.6	5.6	-	-
No sap	1.3	.9	1.1	6.2	-	-	-	-	-	-

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									
	TOTAL	Barcelona ciutat	Àmbit Me- tropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	Fora de Catalunya
TOTAL	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
P18. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?										
Base: Total	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
Sí	90.8	90.5	93.3	89.6	83.6	54.6	78.5	88.9	100.0	100.0
No	8.6	8.2	6.7	10.4	16.4	45.4	21.5	11.1	-	-
No sap	.6	1.3	-	-	-	-	-	-	-	-
P19. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?										
Base: Total	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
Cada dia	61.1	63.6	57.1	65.3	47.7	75.4	64.0	79.3	-	100.0
Algunes vegades a la setmana	15.2	12.2	20.3	11.2	27.3	-	-	-	43.7	-
Algunes vegades al mes	4.1	4.9	3.8	7.2	-	-	-	-	-	-
Menor freqüència	4.4	2.2	6.6	3.6	5.6	-	17.3	5.3	-	-
Mai / quasi mai	15.0	16.8	12.3	12.7	19.4	24.6	18.7	15.5	56.3	-
No sap	.2	.4	-	-	-	-	-	-	-	-
P20. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?										
Base: Total	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
Sí	64.2	66.0	58.9	67.2	68.5	75.4	72.9	89.6	43.7	50.0
No	35.8	34.0	41.1	32.8	31.5	24.6	27.1	10.4	56.3	50.0
P21. EM SABRIA DIR EL NOM DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?										
Base: Total	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
Gencat.net / Gencat	70.9	73.3	68.4	83.7	57.7	70.0	64.0	70.1	43.7	50.0
Altres	1.1	1.2	1.6	-	-	-	-	-	-	-
No sap	28.1	25.5	30.1	16.3	42.3	30.0	36.0	29.9	56.3	50.0
P21_1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.NET. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?										
Base: No esmenta espontàniament Gencat.net	117	45	46	6	8	1	3	4	2	2
Sí	65.1	59.9	72.5	100.0	30.4	100.0	100.0	100.0	-	-
No	34.9	40.1	27.5	-	69.6	-	-	-	100.0	100.0
P21_2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?										
Base: Coneix Gencat.net	359	152	134	34	14	2	7	13	1	2
Sí	82.7	83.0	83.3	83.0	85.5	70.0	64.0	78.0	100.0	100.0
No	17.3	17.0	16.7	17.0	14.5	30.0	36.0	22.0	-	-

REGIÓ DE RESIDÈNCIA										
TOTAL	Barcelona ciutat	Àmbit Me- tropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	Fora de Catalunya	
TOTAL	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
P21_3. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?										
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.net	297	126	111	28	12	2	4	10	1	2
Menys d'un mes	62.3	66.7	58.6	57.9	43.3	64.8	80.3	73.8	-	100.0
D'un a dos mesos	15.1	15.7	13.8	21.0	10.8	35.2	19.7	10.1	-	-
Tres o quatre mesos	8.4	7.4	7.0	14.4	21.3	-	-	-	100.0	-
Més de quatre mesos	10.5	7.9	13.5	6.6	24.6	-	-	16.1	-	-
NS	3.6	2.3	7.1	-	-	-	-	-	-	-
P21_3_1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN RELACIÓ A LES SEVES VISITES ANTERIORS?										
Base: Fa menys de 2 mesos que ha accedit Gencat.net	230	104	81	22	6	2	4	8	0	2
Sí	48.4	46.2	51.1	47.7	39.4	64.8	34.3	48.3	-	100.0
No	20.5	20.2	20.7	13.6	40.7	-	22.7	35.4	-	-
No l'havia visitat abans	5.1	5.1	5.0	2.8	-	-	43.0	-	-	-
NS	25.9	28.6	23.2	35.9	19.9	35.2	-	16.3	-	-
P21_4. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 COM VALORA LA PÀGINA WEB GENCAT.NET (essent 10 una molt bona valoració i 0 una molt mala valoració)										
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.net	297	126	111	28	12	2	4	10	1	2
Base:	277	121	98	28	12	2	4	8	1	2
Mitjana:	7.15	7.15	7.19	7.59	6.35	8.00	5.73	7.19	8.00	6.00
Desv.Típica:	1.42	1.40	1.39	1.11	1.08	.00	2.69	1.51	.00	.00
0	.2	-	-	-	-	-	15.1	-	-	-
2	.5	1.1	-	-	-	-	-	-	-	-
3	.8	.5	1.7	-	-	-	-	-	-	-
4	.9	.5	1.0	-	8.8	-	-	-	-	-
5	9.2	9.9	10.0	-	9.4	-	27.9	13.6	-	-
6	14.3	15.0	9.9	17.4	30.7	-	-	17.3	-	100.0
7	24.3	25.1	23.0	27.6	40.4	-	22.7	12.5	-	-
8	33.3	32.9	32.5	44.2	10.8	100.0	34.3	30.4	100.0	-
9	5.3	6.4	6.9	-	-	-	-	-	-	-
10	4.4	4.2	3.2	10.7	-	-	-	10.1	-	-
NS	6.8	4.3	11.9	-	-	-	-	16.1	-	-

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									
	TOTAL	Barcelona ciutat	Àmbit Me- tropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	Fora de Catalunya
TOTAL	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
SEXE BASE DADES										
Base: Total	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
Home	34.7	35.4	35.6	15.3	45.9	24.6	19.2	21.4	100.0	100.0
Dona	65.3	64.6	64.4	84.7	54.1	75.4	80.8	78.6	-	-
EDAT										
Base: Total	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
Fins 25 anys	11.7	10.8	12.8	25.3	-	-	-	7.9	-	-
De 25 a 34 anys	36.2	30.8	39.9	29.1	48.4	30.0	42.2	67.0	-	50.0
De 35 a 44 anys	25.2	23.7	25.0	35.4	19.4	70.0	18.2	7.9	56.3	50.0
De 45 a 54 anys	13.9	14.4	14.6	5.5	13.8	-	31.2	12.1	43.7	-
De 55 a 64 anys	7.8	11.6	3.8	4.7	18.5	-	-	5.1	-	-
Més de 64 anys	5.3	8.7	3.9	-	-	-	8.4	-	-	-
P24. ON VA NÉIXER VOSTÈ?										
Base: Total	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
Catalunya	84.6	86.2	87.1	71.4	95.4	70.0	100.0	77.8	100.0	-
Resta d'Espanya	4.3	3.5	3.7	10.9	-	30.0	-	9.7	-	-
Estranger	11.1	10.3	9.2	17.7	4.6	-	-	12.5	-	100.0
P25. QUINA LLENGUA FA SERVIR VOSTÈ DE FORMA HABITUAL?										
Base: Total	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
Català	62.2	62.5	54.6	83.5	72.6	70.0	77.6	79.9	100.0	-
Castellà	25.0	21.6	34.8	5.6	14.5	-	22.4	10.4	-	100.0
Ambdues per igual	12.7	15.9	10.7	10.9	12.9	30.0	-	9.7	-	-
P26. PODRIA DIR-ME A QUIN LLOC VAN NÉIXER ELS SEUS PARES?										
Base: Total	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
Tots dos a Catalunya	44.4	44.1	38.2	59.3	75.3	-	45.3	45.5	100.0	-
Tots dos fora de Catalunya	35.8	34.3	40.5	28.6	19.1	30.0	45.8	23.2	-	100.0
Un d'ells nascut a Catalunya i l'altre fora	19.9	21.6	21.3	12.1	5.6	70.0	8.9	31.3	-	-

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									
	TOTAL	Barcelona ciutat	Àmbit Me- tropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	Fora de Catalunya
TOTAL	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
P27. EM PODRIA DIR QUIN ÉS EL SEU NIVELL D'ESTUDIS?										
Base: Total	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
Sense estudis	1.1	.4	2.0	-	-	-	-	7.9	-	-
Acabats als 14/15 anys	14.6	15.8	13.7	14.0	6.5	30.0	36.6	16.8	-	-
Acabats als 16/19 anys	37.2	31.4	45.0	36.6	45.0	-	18.6	13.5	100.0	50.0
Universitaris	46.9	52.1	39.3	49.5	48.5	70.0	44.9	61.9	-	50.0
No contesta	.1	.3	-	-	-	-	-	-	-	-
P28. EM PODRIA DIR QUINA ACTIVITAT PROFESSIONAL DESENVOLUPA?										
Base: Total	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
Pagès petita explotació	.6	-	-	-	12.9	-	-	-	-	-
Pagès gran explotació	.3	-	.5	1.8	-	-	-	-	-	-
Autònom o empresari (5 empleats o menys)	7.6	8.3	7.2	1.7	5.6	-	-	7.9	100.0	-
Empresari (6 empleats o més)	.5	.7	.4	-	-	-	-	-	-	-
Professionals	12.7	15.1	11.6	1.7	8.0	45.4	12.6	13.0	-	50.0
Membre de direcció (5 subordinats o menys)	1.5	1.9	1.8	-	-	-	-	-	-	-
Membre de direcció (6 subordinats o més)	.4	.3	.6	-	-	-	-	-	-	-
Càrrecs intermitjos	8.2	8.4	4.7	19.1	17.4	24.6	9.3	5.3	-	-
Altres empleats treball d'oficina	29.7	26.3	36.3	24.3	21.3	-	14.5	39.0	-	50.0
Altres empleats treball fora oficina i obrers qualificats	19.3	15.5	21.0	25.6	22.9	-	46.2	29.3	-	-
Treballadors manuals no qualificats	1.5	1.9	1.8	-	-	-	-	-	-	-
Jubilats, pensionistes	4.1	7.6	2.3	-	-	-	-	-	-	-
Aturats	3.1	3.2	3.0	2.1	5.3	-	-	5.6	-	-
Mestresses de casa	4.5	5.4	3.9	-	6.5	30.0	17.3	-	-	-
Estudiants	3.0	3.1	.6	16.4	-	-	-	-	-	-
Altres	1.2	.4	2.7	-	-	-	-	-	-	-
No contesta	2.0	1.8	1.6	7.2	-	-	-	-	-	-
P29. EM PODRIA DIR QUIN ÉS EL NIVELL D'ESTUDIS DE LA PERSONA AMB MÉS INGRESSOS?										
Base: Total	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
Sense estudis	2.3	1.1	3.8	-	-	-	-	-	56.3	-
Acabats als 14/15 anys	16.3	14.7	19.4	12.2	11.8	-	36.1	19.8	-	-
Acabats als 16/19 anys	34.8	30.0	39.0	38.3	34.2	30.0	27.4	38.7	43.7	50.0
Universitaris	43.4	49.2	36.2	49.5	54.0	70.0	36.5	41.4	-	-
Altres	.6	-	1.6	-	-	-	-	-	-	-
No sap	.2	.4	-	-	-	-	-	-	-	-
No contesta	2.6	4.6	-	-	-	-	-	-	-	50.0

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									
	TOTAL	Barcelona ciutat	Àmbit Me- tropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	Fora de Catalunya
TOTAL	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
P30. EM PODRIA DIR QUINA ACTIVITAT PROFESSIONAL DESENVOLUPA LA PERSONA QUE APORTA MÉS INGRESSOS A LA LLAR?										
Base: Total	397	168	145	34	19	2	7	13	3	5
Pagès petita explotació	1.2	.6	.6	-	12.9	-	8.4	-	-	-
Pagès gran explotació	.6	-	.5	1.8	5.3	-	-	-	-	-
Autònom o empresari (5 empleats o menys)	7.2	9.6	4.9	5.5	-	-	9.7	12.7	43.7	-
Empresari (6 empleats o més)	2.6	1.5	3.7	-	9.2	-	12.6	-	-	-
Professionals	13.8	17.5	14.8	1.7	11.5	45.4	-	-	-	-
Membre de direcció (5 subordinats o menys)	3.5	5.4	1.8	-	5.6	-	-	7.9	-	-
Membre de direcció (6 subordinats o més)	2.0	3.9	1.1	-	-	-	-	-	-	-
Càrrecs intermitjos	7.6	5.3	7.2	24.6	-	24.6	9.3	10.3	-	-
Altres empleats treball d'oficina	26.5	25.7	25.6	29.7	29.6	-	-	37.9	56.3	50.0
Altres empleats treball fora oficina i obrers qualificats	25.8	19.7	34.7	22.2	13.0	30.0	60.0	31.1	-	-
Treballadors manuals no qualificats	2.9	2.7	3.0	7.2	-	-	-	-	-	-
Altres (Especificar)	2.4	3.7	.6	-	12.9	-	-	-	-	-
No contesta	3.7	4.5	1.6	7.2	-	-	-	-	-	50.0

TOTAL	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									
	Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	Fora de Catalunya	
TOTAL	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
COMARCA DE RESIDÈNCIA										
Base: Total	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
Alt Camp	.3	-	-	-	6.5	-	-	-	-	-
Alt Empordà	1.6	-	-	18.9	-	-	-	-	-	-
Alt Penedès	.2	-	.4	-	-	-	-	-	-	-
Alt Urgell	.3	-	-	-	-	-	-	-	43.7	-
Anoia	.9	-	-	-	-	-	-	28.6	-	-
Bages	1.3	-	-	-	-	-	-	39.0	-	-
Baix Camp	1.9	-	-	-	40.2	-	-	-	-	-
Baix Ebre	.3	-	-	-	-	45.4	-	-	-	-
Baix Empordà	.6	-	-	6.5	-	-	-	-	-	-
Baix Llobregat	9.5	-	26.1	-	-	-	-	-	-	-
Baix Penedès	1.2	-	-	-	25.8	-	-	-	-	-
Barcelonès	9.8	-	26.9	-	-	-	-	-	-	-
Berguedà	.2	-	-	-	-	-	-	6.9	-	-
Cerdanya	.4	-	-	-	-	-	-	-	56.3	-
Conca de Barberà	.6	-	-	-	12.9	-	-	-	-	-
Garraf	1.1	-	3.1	-	-	-	-	-	-	-
Garrigues	.3	-	-	-	-	-	17.9	-	-	-
Gironès	2.8	-	-	33.0	-	-	-	-	-	-
Maresme	4.9	-	13.3	-	-	-	-	-	-	-
Montsià	.1	-	-	-	-	24.6	-	-	-	-
Osona	.8	-	-	-	-	-	-	25.5	-	-
Pla d'Urgell	.5	-	-	-	-	-	28.8	-	-	-
Ripollès	.8	-	-	8.9	-	-	-	-	-	-
Segrià	.8	-	-	-	-	-	44.9	-	-	-
Selva	2.8	-	-	32.6	-	-	-	-	-	-
Tarragonès	.7	-	-	-	14.7	-	-	-	-	-
Terra Alta	.2	-	-	-	-	30.0	-	-	-	-
Urgell	.1	-	-	-	-	-	8.4	-	-	-
Vallès Occidental	7.6	-	20.9	-	-	-	-	-	-	-
Vallès Oriental	3.4	-	9.2	-	-	-	-	-	-	-
Barcelona ciutat	42.6	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
Fora de Catalunya	1.2	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0
REGIÓ DE RESIDÈNCIA										
Base: Total	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	36.6	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
Comarques gironines	8.5	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
Camp de Tarragona	4.8	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Terres de l'Ebre	.6	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Àmbit de Ponent	1.7	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
Comarques centrals	3.2	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-
Alt Pirineu i Aran	.7	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-
Barcelona ciutat	42.6	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
Fora de Catalunya	1.2	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									
	TOTAL	Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	Fora de Catalunya
TOTAL	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
P32. I EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL VIU VOSTÈ?										
Base: Viuen a Barcelona ciutat	170	170	0	0	0	0	0	0	0	0
Ciutat Vella	7.2	7.2	-	-	-	-	-	-	-	-
Eixample	22.4	22.4	-	-	-	-	-	-	-	-
Sants-Montjuïc	12.6	12.6	-	-	-	-	-	-	-	-
Les Corts	4.9	4.9	-	-	-	-	-	-	-	-
Sarrià-Sant Gervasi	9.1	9.1	-	-	-	-	-	-	-	-
Gràcia	10.7	10.7	-	-	-	-	-	-	-	-
Horta	5.9	5.9	-	-	-	-	-	-	-	-
Nou Barris	8.7	8.7	-	-	-	-	-	-	-	-
Sant Andreu	6.1	6.1	-	-	-	-	-	-	-	-
Sant Martí	11.3	11.3	-	-	-	-	-	-	-	-
No contesta	1.0	1.0	-	-	-	-	-	-	-	-
DIA DE LA SETMANA										
Base: Total	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
Dilluns	19.2	12.9	25.2	17.3	36.5	45.4	17.9	9.7	43.7	-
Dimarts	19.2	25.4	19.8	5.4	-	24.6	18.1	5.3	-	-
Dimecres	22.4	26.6	22.2	5.6	9.9	-	27.1	46.4	-	-
Dijous	22.9	14.8	17.1	61.2	38.6	30.0	27.6	28.5	56.3	100.0
Divendres	16.3	19.8	15.6	10.5	15.1	-	9.3	10.2	-	-
Dissabte	.2	.4	-	-	-	-	-	-	-	-
FRANJA HORÀRIA										
Base: Total	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
De 8 a 11	23.6	32.8	23.6	3.9	-	-	19.2	10.2	-	-
De 11 a 13	24.7	26.2	26.1	17.7	21.5	70.0	38.8	11.7	-	-
De 13 a 16	20.5	14.7	21.4	18.0	31.9	30.0	42.1	65.6	43.7	-
De 16 a 19	17.9	9.8	17.4	50.1	38.6	-	-	-	-	100.0
De 19 a 22	10.1	12.3	8.9	4.7	8.0	-	-	12.5	56.3	-
De 22 a 1	3.2	4.3	2.5	5.5	-	-	-	-	-	-
CODI PROVÍNCIA										
Base: Total	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
Barcelona	84.7	100.0	99.3	8.9	40.2	-	9.7	92.1	-	-
Girona	8.5	-	.7	87.4	-	-	19.2	-	56.3	-
Lleida	1.6	-	-	-	-	-	71.2	-	43.7	-
Tarragona	2.8	-	-	-	47.0	100.0	-	-	-	-
Altres	2.4	-	-	3.7	12.9	-	-	7.9	-	100.0

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									
	TOTAL	Barcelona ciutat	Àmbit Me- tropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	Fora de Catalunya
TOTAL	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
NIVELL D'ESTUDIS										
Base: Total	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
Baix	15.8	16.2	15.7	14.0	6.5	30.0	36.6	24.7	-	-
Mitjà	37.2	31.4	45.0	36.6	45.0	-	18.6	13.5	100.0	50.0
Alt	46.9	52.1	39.3	49.5	48.5	70.0	44.9	61.9	-	50.0
NC	.1	.3	-	-	-	-	-	-	-	-
ESTATUS SOCIOECONÒMIC										
Base: Total	400	170	146	34	19	2	7	13	3	5
Alt/ Mig-Alt	39.7	44.0	36.2	40.3	56.0	70.0	22.0	23.8	-	-
Mig	38.1	33.5	42.6	39.8	11.8	30.0	42.0	76.2	43.7	50.0
Mig- Baix/Baix	22.2	22.5	21.2	20.0	32.2	-	36.1	-	56.3	50.0