

Avaluació del grau de satisfacció de les persones usuàries del telèfon 012, any 2017

**Realitzat mitjançant un encàrrec de gestió entre la
Direcció General d'Atenció Ciutadana i el
Centre d'Estudis d'Opinió de la Generalitat de Catalunya**

Continguts

1. Fitxa tècnica	3
2. Freqüències	7
3. Encreuaments per sexe i edat	
3.1. Percentatges verticals amb marca J_{hi}^2	22
3.2. Percentatges horitzontals amb marca J_{hi}^2	33
3.3. Valors absoluts	44
4. Qüestionari	55

1. FITXA TÈCNICA

Provisional per a l'emissió de vistiplau

Definitiva per a la incorporació al REO

Títol de l'estudi d'opinió:	Avaluació del grau de satisfacció de les persones usuàries del telèfon 012, any 2017
Motivacions / objectius:	Avaluar el grau de satisfacció de les persones usuàries del telèfon 012, d'atenció ciutadana, sobre el servei que han rebut i analitzar l'evolució dels resultats en relació a consultes anteriors.

Pla anual:	Sí
-------------------	-----------

A) Dades tècniques: Les característiques metodològiques són les següents:

A.1) Enquestes quantitativesⁱⁱ:

Personal Telefònica CATI Internet / on-line

Escolliu opció:

Observacions:

A.1.1) Durada del qüestionari:	Fins a 5 minuts			
A.1.2) Grandària mostra:	De 501 a 1500 entrevistes	n=600 1era onada: 300 + 2ona onada 100 + 3era onada 100 + 4rta onada 100	Ponderació: No	Error = ± 4,00
A.1.3) Àmbit geogràfic:	Altres. Especifiqueu:	Catalunya, Espanya i la resta del món.		
A.1.4) Univers a entrevistar:	Altres. Especifiqueu:	Usuaris que hagin trucat al telèfon 012 durant els mesos d'abril a octubre (excepte agost).		
A.1.5) Tipus de mostreig	Quotes	Enquesta mitjançant un mostreig aleatori simple a partir del llistat complet de persones que hagin trucat al 012 durant el període de referència. Es realitzarà un seguiment de les variables sexe i edat. En cas de diferir en un percentatge de + 10% respecte a l'onada de 2016 s'aplicaran aquestes dues quotes.		

A.2) Enquestes qualitativesⁱⁱⁱ:

Reunions de grups

Escolliu opció:

Observacions:

A.2.1) Núm. grups		
A.2.2) Àmbit geogràfic:		
A.2.2) Univers a entrevistar:		

A.3) Altres metodologies no incloses en els apartats anteriors

Especifiqueu:

Dades administratives:

B.1) Promotor de l'estudi:

Unitat/Direcció:	Direcció General d'Atenció Ciutadana i Difusió
Departament/Altres:	Departament de la Presidència

B.2) Executor de l'estudi:

	B.2.1) Dades provisionals	B.2.2) Dades definitives
Direcció i disseny:		
Treball de camp i informe descriptiu de resultats:		
Personal: Telefònic: Instituto Dym, Investigaciones y Ases. Economico en Distribución, Mercados y Ventas, SA Internet / on-line: Reunions de grups: Altres metodologies		Instituto Dym, Investigaciones y Ases. Economico en Distribución, Mercados y Ventas, SA
Anàlisis i informe de resultats adicional		
Altres (especifiqueu):		

B.3) Cost de l'estudi:

	B.3.1) Dades provisionals	B.3.2) Dades definitives
Direcció i disseny:		
Treball de camp i informe descriptiu de resultats:		
Personal: Telefònic: 4128 € (IVA no inclòs) Internet / on-line: Reunions de grups: Altres metodologies		3720 € (IVA no inclòs)
Anàlisis i informe de resultats adicional		
Altres (especifiqueu):		

C) Calendari:

	previsió d'execució dels treballs:		calendari final d'execució:	
Treball de camp 1era onada	22/06/2017	28/06/2017	22/06/2017	28/06/2017
Treball de camp 2ona onada	17/07/2017	21/07/2017	17/06/2017	19/06/2017
Treball de camp 3era onada	18/09/2017	22/09/2017	21/07/2017	22/07/2017
Treball de camp 4a onada	16/10/2017	20/10/2017	17/10/2017	19/10/2017
Lliurament de resultats:	Octubre 2017		Octubre 2017	
Presentació resultats:				
Observacions:				

D) Documentació que s'adjunta:

Qüestionari:	Definitiu
Altres (especifiqueu):	

ⁱ Tenen la condició d'estudis d'opinió segons l'article 2 de la Llei 6/2007, del 17 de juliol, del Centre d'Estudis d'Opinió (LCEO): a) les enquestes electorals que pregunten sobre la intenció de vot o sobre la valoració dels líders i dels partits polítics, i també els estudis postelectorals. (Són exclusives del CEO segons l'art 3 b) LCEO) i b) Els treballs que tenen per objecte l'anàlisi de les actituds i les opinions de la societat de Catalunya, l'avaluació i el seguiment de polítiques o serveis de la Generalitat, i altres treballs que siguin rellevants per a l'acció del Govern.

ⁱⁱ **Enquestes quantitatives:** Són aquelles en les que l'opinió de les persones enquestades es recull mitjançant un qüestionari estructurat a una mostra representativa del total de la població que es vol estudiar (art. 12 a) del Decret 14/2010, de 9 de febrer, d'organització i funcionament del Centre d'Estudis d'Opinió i del Registre d'Estudis d'Opinió (RCEO)).

ⁱⁱⁱ **Enquestes qualitatives:** Són aquelles en les que l'opinió de les persones enquestades es recull mitjançant converses amb un moderador o moderadora a una selecció de persones que no ha de ser necessàriament representativa del conjunt de la població (art. 12 b) RCEO).

2. FREQUÈNCIES

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	600	100	100
Mes de la trucada al 012. Any 2017			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Abril	100	16,7	16,7
Maig	100	16,7	33,3
Juny	100	16,7	50,0
Juliol	100	16,7	66,7
Setembre	100	16,7	83,3
Octubre	100	16,7	100,0
Província.			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Barcelona	465	77,5	77,5
Girona	52	8,7	86,2
Lleida	22	3,7	89,8
Tarragona	44	7,3	97,2
Resta de l'Estat	17	2,8	100,0
Comarca.			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Resta d'espanya	18	3,0	3,0
Alt Camp	3	0,5	3,5
Alt Empordà	12	2,0	5,5
Alt Penedès	13	2,2	7,7
Alt Urgell	1	0,2	7,8
Anoia	14	2,3	10,2
Bages	13	2,2	12,3
Baix Camp	6	1,0	13,3
Baix Ebre	1	0,2	13,5
Baix Empordà	10	1,7	15,2
Baix Llobregat	48	8,0	23,2
Baix Penedès	11	1,8	25,0
Barcelonès	224	37,3	62,3
Berguedà	2	0,3	62,7
Cerdanya	2	0,3	63,0
Garraf	9	1,5	64,5
Garrotxa	5	0,8	65,3
Gironès	12	2,0	67,3
Maresme	35	5,8	73,2
Montsià	4	0,7	73,8
Noguera	3	0,5	74,3
Osona	10	1,7	76,0
Pla d'Urgell	5	0,8	76,8
Pla de l'Estany	4	0,7	77,5
Segrià	8	1,3	78,8
Selva	7	1,2	80,0
Solsonès	1	0,2	80,2
Tarragonès	17	2,8	83,0
Terra Alta	1	0,2	83,2
Urgell	4	0,7	83,8
Vallès Occidental	67	11,2	95,0
Vallès Oriental	28	4,7	99,7
Moianès	2	0,3	100,0
Districte.			
Base: Barcelona ciutat	181	30,2	0,0
Ciutat Vella	10	5,5	5,5
Eixample	34	18,8	24,3
Sants-Montjuïc	13	7,2	31,5
Les Corts	9	5,0	36,5
Sarrià-Sant Gervasi	15	8,3	44,8
Gràcia	17	9,4	54,1
Horta-Guinardó	23	12,7	66,9
Nou Barris	19	10,5	77,3
Sant Andreu	14	7,7	85,1
Sant Martí	27	14,9	100,0
C1. Em podria dir si és...			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Home	244	40,7	40,7
Dona	356	59,3	100,0

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	600	100	100
C2. Em podria dir la seva edat?			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Fins a 25 anys	46	7,7	7,7
De 25 a 34	101	16,8	24,5
De 35 a 44	167	27,8	52,3
De 45 a 54	146	24,3	76,7
De 55 a 64	72	12,0	88,7
65 o més anys	68	11,3	100,0
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Català	327	54,5	54,5
Castellà	155	25,8	80,3
Li és indiferent	118	19,7	100,0
2. Per començar, em podria dir quant temps fa que coneix aquest servei?			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Menys d'un any	64	10,7	10,7
Entre 1 any i 2 anys	55	9,2	19,8
Més de 2 anys	477	79,5	99,3
No ho sap	4	0,7	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
3. Com va conèixer aquest servei? A través de quin mitjà?			
Base: Total entrevistes	600	100,0	
Televisió	237	39,5	
Internet	88	14,7	
Familiar o amical	86	14,3	
Organismes oficials	50	8,3	
Feina/estudis	39	6,5	
Premsa	35	5,8	
Ràdio	30	5,0	
Ajuntament	26	4,3	
Algun altre servei telefònic	20	3,3	
Fulletons informatius	17	2,8	
Oficines de treball	5	0,8	
Butlletí electrònic	2	0,3	
Altres	20	3,3	
No ho sap	74	12,3	

Total	Freqüències 600	Percentatges 100	% Acumulat 100
4. A continuació, en una escala de 0 a 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, valori el seu grau de satisfacció amb el 012.			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
[0] Gens satisfet/a	9	1,5	1,5
[1]	1	0,2	1,7
[2]	3	0,5	2,2
[3]	3	0,5	2,7
[4]	10	1,7	4,3
[5]	21	3,5	7,8
[6]	28	4,7	12,5
[7]	59	9,8	22,3
[8]	137	22,8	45,2
[9]	104	17,3	62,5
[10] Totalment satisfet/a	222	37,0	99,5
No ho sap	2	0,3	99,8
No contesta	1	0,2	100,0
Mitjana	8,37		
Desviació típica	1,94		

6a. En una escala de 0 a 10, on 0 significa gens satisfet/a i 10 totalment satisfet/a, valori el seu grau de satisfacció amb el 012 en relació amb els següents aspectes dels servei. Rapidesa.

Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
[0] Gens satisfet/a	16	2,7	2,7
[1]	4	0,7	3,3
[2]	7	1,2	4,5
[3]	7	1,2	5,7
[4]	12	2,0	7,7
[5]	34	5,7	13,3
[6]	41	6,8	20,2
[7]	71	11,8	32,0
[8]	145	24,2	56,2
[9]	83	13,8	70,0
[10] Totalment satisfet/a	179	29,8	99,8
No ho sap	0	0,0	99,8
No contesta	1	0,2	100,0
Mitjana	7,84		
Desviació típica	2,30		

6b. Amabilitat.

Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
[0] Gens satisfet/a	3	0,5	0,5
[1]	2	0,3	0,8
[2]	2	0,3	1,2
[3]	0	0,0	1,2
[4]	1	0,2	1,3
[5]	8	1,3	2,7
[6]	7	1,2	3,8
[7]	41	6,8	10,7
[8]	114	19,0	29,7
[9]	117	19,5	49,2
[10] Totalment satisfet/a	303	50,5	99,7
No ho sap	1	0,2	99,8
No contesta	1	0,2	100,0
Mitjana	8,99		
Desviació típica	1,46		

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	600	100	100
6c. El coneixement sobre el tipus de consulta.			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
[0] Gens satisfet/a	11	1,8	1,8
[1]	5	0,8	2,7
[2]	3	0,5	3,2
[3]	8	1,3	4,5
[4]	8	1,3	5,8
[5]	21	3,5	9,3
[6]	38	6,3	15,7
[7]	60	10,0	25,7
[8]	137	22,8	48,5
[9]	107	17,8	66,3
[10] Totalment satisfet/a	197	32,8	99,2
No ho sap	4	0,7	99,8
No contesta	1	0,2	100,0
Mitjana	8,15		
Desviació típica	2,12		
6d. La facilitat per poder contactar amb el personal operador.			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
[0] Gens satisfet/a	14	2,3	2,3
[1]	4	0,7	3,0
[2]	11	1,8	4,8
[3]	13	2,2	7,0
[4]	17	2,8	9,8
[5]	34	5,7	15,5
[6]	48	8,0	23,5
[7]	75	12,5	36,0
[8]	120	20,0	56,0
[9]	91	15,2	71,2
[10] Totalment satisfet/a	171	28,5	99,7
No ho sap	2	0,3	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
Mitjana	7,70		
Desviació típica	2,38		

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	600	100	100
7. A continuació parlarem una mica sobre l'ús del servei. Vostè coneix l'horari d'atenció del 012? Em podria dir quin és?			
Base: Total entrevistats	600	100,0	0,0
Sí, diu 24 hores per 7 dies	130	21,7	21,7
Sí, diu altres franges	103	17,2	38,8
No, no el coneix	286	47,7	86,5
No contesta	81	13,5	100,0
8. Aproximadament, quantes vegades ha trucat al 012 en els últims dos mesos?			
Base: Total entrevistats	600	100,0	0,0
Només una vegada	346	57,7	57,7
2 o 3 vegades	170	28,3	86,0
4 o 5 vegades	42	7,0	93,0
Més de 5 vegades	34	5,7	98,7
No ho sap	8	1,3	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
9. Em podria dir si ha trucat pel mateix tema o ho ha fet per temes diferents?			
Base: Ha trucat més d'una vegada	246	41,0	0,0
Pel mateix tema	123	50,0	50,0
Per un tema diferent	120	48,8	98,8
No ho sap	3	1,2	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
9.2. Per què ha hagut de trucar més d'una vegada pel mateix tema?			
Base: Més d'una vegada per un mateix tema	123	20,5	0,0
Sol·licitar/fer seguiment	38	30,9	30,9
Van sorgir nous dubtes	23	18,7	49,6
Informació no prou completa	18	14,6	64,2
Faltava informació, informació diferent	12	9,8	74,0
Telèfon erroni, no contesta	11	8,9	82,9
Multes	5	4,1	87,0
Cèdula d'habilitat	4	3,3	90,2
Altres	9	7,3	97,6
No ho sap	1	0,8	98,4
No contesta	2	1,6	100,0

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	600	100	100
10. Li van resoldre la seva consulta? No ens referim al problema.			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Sí	523	87,2	87,2
No	73	12,2	99,3
No ho sap	4	0,7	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
10.1. Recorda exactament què és el que va demanar?			
Base: No li van resoldre la consulta	73	12,2	0,0
Demanar informació	45	61,6	61,6
Ajuda social	10	13,7	75,3
Multes	5	6,8	82,2
Permisos	1	1,4	83,6
Altres	7	9,6	93,2
No ho sap	5	6,8	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
10.2. Em pot dir el motiu pel qual no li van resoldre la seva consulta?			
Base: No li van resoldre la consulta	73	12,2	0,0
No tenien prou informació	31	42,5	42,5
El van derivar a un altre telèfon, organisme	19	26,0	68,5
Li van donar la informació errònia	5	6,8	75,3
Problemes informàtics	4	5,5	80,8
Altres	7	9,6	90,4
No ho sap	7	9,6	100,0
No contesta	0	0,0	100,0

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	600	100	100
11. Va haver-hi alguna incidència durant la seva trucada, per exemple línies ocupades, es va tallar la comunicació, etc.?			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Sí	181	30,2	30,2
No	399	66,5	96,7
No ho sap	20	3,3	100,0
12. Quin tipus d'incidència?			
Base: Va haver-hi alguna	181	30,2	0,0
Línies ocupades/en espera	166	91,7	91,7
Es va tallar la trucada	15	8,3	100,0
Altres	0	0,0	100,0
No ho sap	0	0,0	100,0
No contesta	0	0,0	100,0

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	600	100	100
13. Creu que tornarà a utilitzar el 012?			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Sí	572	95,3	95,3
No	16	2,7	98,0
No ho sap	12	2,0	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
14. Ha recomanat o recomanaria aquest servei a alguna altra persona?			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Sí	557	92,8	92,8
No	34	5,7	98,5
No ho sap	9	1,5	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
15. En general, en quins aspectes creu que podria millorar el servei 012 d'atenció ciutadana?			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Reduir temps d'espera/rapidesa en la resposta	128	21,3	21,3
Més línies/menys col·lapse	40	6,7	28,0
Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència	35	5,8	33,8
Que sigui més barat/gratuït	32	5,3	39,2
Més coneixement de la temàtica/més formació	32	5,3	44,5
Menys informatitzat/Més personalitzat	15	2,5	47,0
Menys transfers/més coordinació	14	2,3	49,3
Ampliar horari	6	1,0	50,3
Crec que el servei 012 ja està prou bé com està	160	26,7	77,0
Aitres	20	3,3	80,3
No ho sap/ No contesta	118	19,7	100,0

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	600	100	100
16. Considera que hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal d'informació de la Generalitat?			
Base: Total entrevistes			
Sí	219	36,5	36,5
No	238	39,7	76,2
No ho sap	143	23,8	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
16.2. A través de quin canal o canals?			
Base: Hagués pogut altre canal			
El portal gencat.cat	71	32,4	
Internet (sense especificar)	61	27,9	
Presencialment a l'administració	26	11,9	
Trucant a un altre organisme de la Generalitat	26	11,9	
Xarxes socials	7	3,2	
Aplicacions de la Generalitat per a mòbils	2	0,9	
L'Oficina Virtual de Tràmits (OVT)	1	0,5	
Altres: especificar	10	4,6	
No ho sap	20	9,1	
No contesta	13	5,9	
16.3. I podria indicar-nos per quin motiu en aquesta ocasió no l'ha utilitzat i ha decidit trucar al 012?			
Base: Hagués pogut altre canal			
Més ràpid/pràctic/còmode	133	60,7	60,7
Pensava que tindrien més informació	20	9,1	69,9
No tenia accés a internet	16	7,3	77,2
Per falta d'informació al portal/web	15	6,8	84,0
Li van recomanar	12	5,5	89,5
Prefereix el tracte personal	5	2,3	91,8
Altres	15	6,8	98,6
No ho sap/No contesta	3	1,4	100,0
17. Coneix l'aplicació de missatgeria instantània telegram que ofereix el 012?			
Base: Total entrevistes			
Sí	90	15,0	15,0
No	509	84,8	99,8
No ho sap	1	0,2	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
18. I essent 0 gens probable i 10 molt probable, quina és la probabilitat que vostè utilitzi aquest servei de missatgeria instantània?			
Base: Total entrevistes			
[0] Gens probable	131	21,8	21,8
[1]	15	2,5	24,3
[2]	36	6,0	30,3
[3]	23	3,8	34,2
[4]	20	3,3	37,5
[5]	74	12,3	49,8
[6]	35	5,8	55,7
[7]	49	8,2	63,8
[8]	77	12,8	76,7
[9]	19	3,2	79,8
[10] Molt probable	72	12,0	91,8
No ho sap	42	7,0	98,8
No contesta	7	1,2	100,0
Mitjana	4,84		
Desviació típica	3,56		

Total	Freqüències 600	Percentatges 100	% Acumulat 100
5a. I, en una escala de 0 a 10, digui'm la importància que tenen per vostè cadascun dels següents aspectes en un servei d'atenció telefònica com el 012, essent 0 gens important i 10 molt important. Rapidesa.			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
[0] Gens important	2	0,3	0,3
[1]	1	0,2	0,5
[2]	1	0,2	0,7
[3]	2	0,3	1,0
[4]	0	0,0	1,0
[5]	8	1,3	2,3
[6]	18	3,0	5,3
[7]	37	6,2	11,5
[8]	99	16,5	28,0
[9]	85	14,2	42,2
[10] Molt important	347	57,8	100,0
No ho sap	0	0,0	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
Mitjana	9,07		
Desviació típica	1,43		
5b. Amabilitat.			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
[0] Gens important	0	0,0	0,0
[1]	0	0,0	0,0
[2]	0	0,0	0,0
[3]	2	0,3	0,3
[4]	1	0,2	0,5
[5]	9	1,5	2,0
[6]	11	1,8	3,8
[7]	28	4,7	8,5
[8]	99	16,5	25,0
[9]	97	16,2	41,2
[10] Molt important	353	58,8	100,0
No ho sap	0	0,0	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
Mitjana	9,19		
Desviació típica	1,21		
5c. El coneixement sobre el tipus de consulta.			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
[0] Gens important	2	0,3	0,3
[1]	2	0,3	0,7
[2]	0	0,0	0,7
[3]	1	0,2	0,8
[4]	1	0,2	1,0
[5]	9	1,5	2,5
[6]	9	1,5	4,0
[7]	21	3,5	7,5
[8]	79	13,2	20,7
[9]	96	16,0	36,7
[10] Molt important	378	63,0	99,7
No ho sap	2	0,3	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
Mitjana	9,25		
Desviació típica	1,34		

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	600	100	100
5d. La facilitat de poder contactar amb el personal operador.			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
[0] Gens important	1	0,2	0,2
[1]	1	0,2	0,3
[2]	2	0,3	0,7
[3]	3	0,5	1,2
[4]	2	0,3	1,5
[5]	14	2,3	3,8
[6]	14	2,3	6,2
[7]	23	3,8	10,0
[8]	83	13,8	23,8
[9]	95	15,8	39,7
[10] Molt important	360	60,0	99,7
No ho sap	1	0,2	99,8
No contesta	1	0,2	100,0
Mitjana	9,12		
Desviació típica	1,46		
19. Sap que el 012 ha modificat el cost de la trucada i aplica un servei de tarifa plana?			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Sí	42	7,0	7,0
No	557	92,8	99,8
No ho sap	1	0,2	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
20. I creu que aquest fet afavorirà que truqui més vegades a aquest servei d'atenció telefònica?			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Segur que sí	190	31,7	31,7
Probablement sí	199	33,2	64,8
Probablement no	85	14,2	79,0
Segur que no	107	17,8	96,8
No ho sap	16	2,7	99,5
No contesta	3	0,5	100,0

Total	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
	600	100	100
C3. I a on va néixer?			
Base: Total entrevistes			
Catalunya	460	76,7	76,7
Altres comunitats autònomes	68	11,3	88,0
Unió Europea	13	2,2	90,2
Resta del món	59	9,8	100,0
No ho sap	0	0,0	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
C4. Em podria dir en quina llengua parla habitualment?			
Base: Total entrevistes			
Català	268	44,7	44,7
Castellà	221	36,8	81,5
Ambdues per igual	90	15,0	96,5
Altres	21	3,5	100,0
No ho sap	0	0,0	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
C5. Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?			
Base: Total entrevistes			
No sap llegir ni escriure	0	0,0	0,0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	3	0,5	0,5
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Batxillerat elemental	11	1,8	2,3
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elemental o Certificat d'Escolaritat o d'Estudis Primaris	137	22,8	25,2
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	94	15,7	40,8
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial o equivalent	41	6,8	47,7
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge industrial o equivalent	94	15,7	63,3
Diplomatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equivalent	71	11,8	75,2
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equivalent (4 anys o més)	101	16,8	92,0
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	30	5,0	97,0
Doctorat	11	1,8	98,8
Altres	2	0,3	99,2
No ho sap	1	0,2	99,3
No contesta	4	0,7	100,0
C6. En quina de les següents situacions laborals es troba vostè actualment?			
Base: Total entrevistes			
Treballa per compte propi	107	17,8	17,8
Treballa per compte d'altri	274	45,7	63,5
No treballa	216	36,0	99,5
No ho sap	0	0,0	99,5
No contesta	3	0,5	100,0

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	600	100	100
C6.1 Vostè és...?			
Base: Treballen per compte propi	107	17,8	0,0
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	37	34,6	34,6
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	70	65,4	100,0
Membre de cooperativa	0	0,0	100,0
No ho sap	0	0,0	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
C6.2 Vostè és...?			
Base: Treballen per compte d'altri	274	45,7	0,0
Assalariat/ada eventual o interí/ina	57	20,8	20,8
Assalariat/ada indefinit/ida	214	78,1	98,9
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar)	1	0,4	99,3
No ho sap	0	0,0	99,3
No contesta	2	0,7	100,0
C6.3 Vostè és...?			
Base: No treballen	216	36,0	0,0
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	109	50,5	50,5
Aturat/ada i ha treballat abans	65	30,1	80,6
Pensionista (abans no ha treballat)	3	1,4	81,9
Aturat /ada i busca la primera feina	1	0,5	82,4
Estudiant	17	7,9	90,3
Treball domèstic no remunerat	19	8,8	99,1
Altres	1	0,5	99,5
No ho sap	0	0,0	99,5
No contesta	1	0,5	100,0

3. ENCREUAMENTS PER SEXE I EDAT

3.1. Percentatges verticals amb marca Jhi²

% Verticals amb Jhi ²	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	244	356	46	101	167	146	72	68
Mes de la trucada al 012. Any 2017									
Base: Total entrevistes	600	244	356	46	101	167	146	72	68
Abril	16,7	20,5	14,0	10,9	18,8	16,8	17,1	16,7	16,2
Maig	16,7	16,0	17,1	19,6	17,8	15,6	15,1	13,9	22,1
Juny	16,7	19,3	14,9	19,6	12,9	18,6	15,8	20,8	13,2
Juliol	16,7	16,8	16,6	17,4	15,8	13,2	17,1	15,3	>26,5
Setembre	16,7	14,3	18,3	15,2	14,9	19,2	21,2	11,1	10,3
Octubre	16,7	13,1	19,1	17,4	19,8	16,8	13,7	22,2	11,8
Província.									
Base: Total entrevistes	600	244	356	46	101	167	146	72	68
Barcelona	77,5	73,8	80,1	76,1	70,3	74,3	81,5	79,2	86,8
Girona	8,7	9,8	7,9	4,3	11,9	10,2	7,5	9,7	4,4
Lleida	3,7	3,7	3,7	4,3	3,0	3,0	4,8	2,8	4,4
Tarragona	7,3	7,8	7,0	8,7	11,9	9,6	3,4	6,9	2,9
Resta de l'Estat	2,8	4,9	1,4	6,5	3,0	3,0	2,7	1,4	1,5
Comarca.									
Base: Total entrevistes	600	244	356	46	101	167	146	72	68
Resta d'espanya	3,0	>5,3	1,4	6,5	3,0	3,0	2,7	2,8	1,5
Alt Camp	0,5	0,4	0,6	2,2	1,0	0,0	0,0	1,4	0,0
Alt Empordà	2,0	2,9	1,4	0,0	4,0	1,8	0,7	>5,6	0,0
Alt Penedès	2,2	2,5	2,0	4,3	1,0	1,8	2,1	2,8	2,9
Alt Urgell	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	>1,5
Anoia	2,3	2,5	2,2	0,0	1,0	>4,8	0,0	5,6	1,5
Bages	2,2	2,9	1,7	>8,7	1,0	0,6	1,4	2,8	4,4
Baix Camp	1,0	0,4	1,4	2,2	1,0	1,2	0,7	1,4	0,0
Baix Ebre	0,2	0,4	0,0	>2,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Baix Empordà	1,7	1,6	1,7	2,2	0,0	3,0	0,7	2,8	1,5
Baix Llobregat	8,0	6,6	9,0	13,0	5,9	7,8	8,9	6,9	7,4
Baix Penedès	1,8	1,6	2,0	0,0	2,0	>4,2	0,7	0,0	1,5
Barcelonès	37,3	32,8	40,4	32,6	37,6	34,1	37,0	37,5	48,5
Berguedà	0,3	0,4	0,3	0,0	>2,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Cerdanya	0,3	0,4	0,3	0,0	>2,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Garraf	1,5	1,6	1,4	0,0	1,0	1,8	0,7	>5,6	0,0
Garrotxa	0,8	0,8	0,8	0,0	1,0	1,2	1,4	0,0	0,0
Gironès	2,0	2,0	2,0	2,2	1,0	3,6	2,7	0,0	0,0
Maresme	5,8	6,1	5,6	2,2	6,9	2,4	8,2	6,9	8,8
Montsià	0,7	0,8	0,6	0,0	2,0	0,6	0,7	0,0	0,0
Noguera	0,5	0,4	0,6	0,0	0,0	0,6	0,7	0,0	1,5
Osona	1,7	0,8	2,2	2,2	0,0	1,2	3,4	1,4	1,5
Pla d'Urgell	0,8	0,8	0,8	2,2	1,0	0,6	0,7	0,0	1,5
Pla de l'Estany	0,7	0,8	0,6	0,0	1,0	0,0	1,4	1,4	0,0
Segrià	1,3	1,2	1,4	2,2	2,0	0,6	2,1	1,4	0,0
Selva	1,2	1,2	1,1	0,0	3,0	0,6	0,7	0,0	2,9
Solsonès	0,2	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	>1,4	0,0
Tarragonès	2,8	3,3	2,5	2,2	5,9	3,6	1,4	1,4	1,5
Terra Alta	0,2	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	>1,4	0,0
Urgell	0,7	0,8	0,6	0,0	0,0	1,2	1,4	0,0	0,0
Vallès Occidental	11,2	12,3	10,4	10,9	9,9	15,0	11,6	4,2	10,3
Vallès Oriental	4,7	4,9	4,5	2,2	3,0	4,8	7,5	5,6	1,5
Moianès	0,3	0,4	0,3	0,0	1,0	0,0	0,7	0,0	0,0
Districte.									
Base: Barcelona ciutat	181	64	117	12	35	43	40	23	28
Ciutat Vella	5,5	6,3	5,1	0,0	8,6	7,0	5,0	8,7	0,0
Eixample	18,8	17,2	19,7	8,3	17,1	18,6	17,5	21,7	25,0
Sants-Montjuïc	7,2	7,8	6,8	0,0	5,7	7,0	5,0	8,7	14,3
Les Corts	5,0	7,8	3,4	0,0	2,9	7,0	5,0	8,7	3,6
Sarrià-Sant Gervasi	8,3	7,8	8,5	8,3	11,4	7,0	7,5	8,7	7,1
Gràcia	9,4	6,3	11,1	8,3	11,4	9,3	7,5	4,3	14,3
Horta-Guinardó	12,7	12,5	12,8	25,0	11,4	9,3	17,5	8,7	10,7
Nou Barris	10,5	10,9	10,3	8,3	11,4	7,0	20,0	4,3	7,1
Sant Andreu	7,7	7,8	7,7	8,3	5,7	14,0	2,5	8,7	7,1
Sant Martí	14,9	15,6	14,5	33,3	14,3	14,0	12,5	17,4	10,7
C1. Em podria dir si és...									
Base: Total entrevistes	600	244	356	46	101	167	146	72	68
Home	40,7	>100,0	<0,0	52,2	40,6	43,1	36,3	36,1	41,2
Dona	59,3	<0,0	>100,0	47,8	59,4	56,9	63,7	63,9	58,8

% Verticals amb Jhi ²	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	244	356	46	101	167	146	72	68
C2. Em podria dir la seva edat?									
Base: Total entrevistes	600	244	356	46	101	167	146	72	68
Fins a 25 anys	7,7	9,8	6,2	>100,0	<0,0	<0,0	<0,0	<0,0	<0,0
De 25 a 34	16,8	16,8	16,9	<0,0	>100,0	<0,0	<0,0	<0,0	<0,0
De 35 a 44	27,8	29,5	26,7	<0,0	<0,0	>100,0	<0,0	<0,0	<0,0
De 45 a 54	24,3	21,7	26,1	<0,0	<0,0	<0,0	>100,0	<0,0	<0,0
De 55 a 64	12,0	10,7	12,9	<0,0	<0,0	<0,0	<0,0	>100,0	<0,0
65 o més anys	11,3	11,5	11,2	<0,0	<0,0	<0,0	<0,0	<0,0	>100,0
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?									
Base: Total entrevistes	600	244	356	46	101	167	146	72	68
Català	54,5	52,9	55,6	58,7	48,5	49,7	58,2	47,2	>72,1
Castellà	25,8	27,5	24,7	15,2	>38,6	25,7	20,5	37,5	<13,2
Li és indiferent	19,7	19,7	19,7	26,1	12,9	24,6	21,2	15,3	14,7
2. Per començar, em podria dir quant temps fa que coneix aquest servei?									
Base: Total entrevistes	600	244	356	46	101	167	146	72	68
Menys d'un any	10,7	10,7	10,7	>28,3	12,9	9,6	8,9	6,9	5,9
Entre 1 any i 2 anys	9,2	9,4	9,0	15,2	9,9	6,6	7,5	8,3	14,7
Més de 2 anys	79,5	79,1	79,8	56,5	76,2	82,6	83,6	84,7	77,9
No ho sap	0,7	0,8	0,6	0,0	1,0	1,2	0,0	0,0	1,5
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3. Com va conèixer aquest servei? A través de quin mitjà?									
Base: Total entrevistes	600	244	356	46	101	167	146	72	68
Televisió	39,5	39,3	39,6	30,4	35,6	38,3	48,6	27,8	47,1
Internet	14,7	19,3	11,5	23,9	19,8	16,8	11,6	11,1	5,9
Familiar o amical	14,3	14,8	14,0	15,2	16,8	13,8	11,0	22,2	10,3
Organismes oficials	8,3	8,6	8,1	>17,4	5,0	10,2	7,5	8,3	4,4
Feina/estudis	6,5	4,9	7,6	13,0	10,9	6,6	4,8	2,8	2,9
Premsa	5,8	8,6	3,9	2,2	<1,0	3,6	8,2	11,1	10,3
Ràdio	5,0	5,7	4,5	0,0	7,9	5,4	6,8	1,4	2,9
Ajuntament	4,3	4,9	3,9	4,3	2,0	5,4	3,4	6,9	4,4
Algun altre servei telefònic	3,3	2,5	3,9	0,0	3,0	4,2	2,1	6,9	2,9
Fulletons informatius	2,8	3,3	2,5	0,0	2,0	3,6	3,4	5,6	0,0
Oficines de treball	0,8	0,4	1,1	>4,3	0,0	0,6	1,4	0,0	0,0
Butlletí electrònic	0,3	0,4	0,3	0,0	0,0	0,6	0,0	1,4	0,0
Altres	3,3	3,3	3,4	2,2	4,0	2,4	1,4	5,6	7,4
No ho sap	12,3	9,8	14,0	6,5	9,9	12,6	13,7	11,1	17,6
4. A continuació, en una escala de 0 a 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, valori el seu grau de satisfacció amb el 012.									
Base: Total entrevistes	600	244	356	46	101	167	146	72	68
[0] Gens satisfet/a	1,5	1,2	1,7	0,0	0,0	1,8	1,4	2,8	2,9
[1]	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0
[2]	0,5	0,4	0,6	0,0	0,0	0,6	0,7	1,4	0,0
[3]	0,5	0,4	0,6	0,0	0,0	0,6	0,0	1,4	1,5
[4]	1,7	2,5	1,1	0,0	1,0	1,2	3,4	1,4	1,5
[5]	3,5	4,9	2,5	4,3	5,0	3,6	2,1	4,2	2,9
[6]	4,7	6,1	3,7	6,5	5,9	5,4	4,1	4,2	1,5
[7]	9,8	11,9	8,4	8,7	13,9	8,4	10,3	15,3	<1,5
[8]	22,8	24,6	21,6	28,3	21,8	26,9	19,2	19,4	22,1
[9]	17,3	14,8	19,1	10,9	13,9	15,6	21,9	18,1	20,6
[10] Totalment satisfet/a	37,0	32,4	40,2	39,1	36,6	35,9	36,3	31,9	45,6
No ho sap	0,3	0,4	0,3	>2,2	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,2	0,4	0,0	0,0	>1,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,37	8,17	8,50	8,56	8,43	8,32	8,36	8,03	8,62
Desviació típica	1,94	1,92	1,94	1,49	1,57	1,96	2,01	2,25	2,13

% Verticals amb Jhi ²	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	244	356	46	101	167	146	72	68
6a. En una escala de 0 a 10, on 0 significa gens satisfet/a i 10 totalment satisfet/a, valori el seu grau de satisfacció amb el 012 en relació amb els següents aspectes dels servei. Rapidesa.									
Base: Total entrevistes	600	244	356	46	101	167	146	72	68
[0] Gens satisfet/a	2,7	2,9	2,5	2,2	1,0	3,0	3,4	4,2	1,5
[1]	0,7	0,4	0,8	0,0	2,0	0,0	0,0	1,4	1,5
[2]	1,2	1,6	0,8	2,2	1,0	0,6	1,4	1,4	1,5
[3]	1,2	1,2	1,1	0,0	1,0	1,8	0,7	1,4	1,5
[4]	2,0	1,6	2,2	4,3	1,0	1,8	2,7	1,4	1,5
[5]	5,7	7,0	4,8	4,3	6,9	6,0	5,5	5,6	4,4
[6]	6,8	6,1	7,3	8,7	5,9	8,4	8,9	4,2	1,5
[7]	11,8	13,1	11,0	21,7	16,8	9,6	11,0	5,6	11,8
[8]	24,2	27,0	22,2	17,4	23,8	24,6	23,3	27,8	26,5
[9]	13,8	13,1	14,3	17,4	7,9	14,4	13,7	18,1	14,7
[10] Totalment satisfet/a	29,8	25,4	32,9	21,7	32,7	29,3	29,5	29,2	33,8
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,2	0,4	0,0	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0
Mitjana	7,84	7,69	7,94	7,61	7,87	7,85	7,77	7,82	8,10
Desviació típica	2,30	2,30	2,30	2,20	2,19	2,28	2,36	2,56	2,22
6b. Amabilitat.									
Base: Total entrevistes	600	244	356	46	101	167	146	72	68
[0] Gens satisfet/a	0,5	0,4	0,6	0,0	0,0	1,2	0,7	0,0	0,0
[1]	0,3	0,4	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	1,4	1,5
[2]	0,3	0,4	0,3	0,0	0,0	0,6	0,0	1,4	0,0
[3]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[4]	0,2	0,4	0,0	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0
[5]	1,3	1,2	1,4	0,0	0,0	1,8	1,4	1,4	2,9
[6]	1,2	1,6	0,8	>4,3	0,0	1,8	1,4	0,0	0,0
[7]	6,8	7,4	6,5	8,7	7,9	4,2	8,2	6,9	7,4
[8]	19,0	22,1	16,9	26,1	16,8	19,8	17,1	26,4	11,8
[9]	19,5	20,5	18,8	8,7	21,8	18,6	20,5	19,4	23,5
[10] Totalment satisfet/a	50,5	45,1	54,2	50,0	53,5	50,9	50,7	43,1	52,9
No ho sap	0,2	0,0	0,3	>2,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,2	0,4	0,0	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,99	8,86	9,07	8,93	9,21	8,92	9,01	8,76	9,03
Desviació típica	1,46	1,49	1,43	1,25	0,99	1,66	1,38	1,66	1,55
6c. El coneixement sobre el tipus de consulta.									
Base: Total entrevistes	600	244	356	46	101	167	146	72	68
[0] Gens satisfet/a	1,8	2,0	1,7	0,0	0,0	3,6	1,4	1,4	2,9
[1]	0,8	0,8	0,8	0,0	1,0	0,0	1,4	1,4	1,5
[2]	0,5	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0	1,4	1,4	0,0
[3]	1,3	1,6	1,1	2,2	2,0	1,8	0,7	1,4	0,0
[4]	1,3	2,5	0,6	2,2	2,0	0,6	0,7	2,8	1,5
[5]	3,5	4,5	2,8	2,2	5,0	3,6	4,1	2,8	1,5
[6]	6,3	6,1	6,5	6,5	6,9	6,6	4,1	>12,5	2,9
[7]	10,0	11,5	9,0	10,9	14,9	10,8	7,5	5,6	10,3
[8]	22,8	24,2	21,9	19,6	23,8	24,0	25,3	20,8	17,6
[9]	17,8	20,1	16,3	21,7	<8,9	16,8	19,2	25,0	20,6
[10] Totalment satisfet/a	32,8	<25,4	37,9	32,6	35,6	31,1	34,2	25,0	38,2
No ho sap	0,7	0,8	0,6	2,2	0,0	0,6	0,0	0,0	>2,9
No contesta	0,2	0,4	0,0	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,15	7,93	8,30	8,38	8,12	8,04	8,25	7,89	8,38
Desviació típica	2,12	2,14	2,10	1,72	1,93	2,25	2,11	2,23	2,24

% Verticals amb Jhi ²	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	244	356	46	101	167	146	72	68
18. I essent 0 gens probable i 10 molt probable, quina és la probabilitat que vostè utilitzi aquest servei de missatgeria instantània?									
Base: Total entrevistes	600	244	356	46	101	167	146	72	68
[0] Gens probable	21,8	25,0	19,7	19,6	20,8	20,4	19,2	20,8	>35,3
[1]	2,5	3,3	2,0	4,3	3,0	0,6	4,1	1,4	2,9
[2]	6,0	7,4	5,1	6,5	7,9	5,4	6,2	5,6	4,4
[3]	3,8	3,3	4,2	>10,9	4,0	2,4	4,8	0,0	4,4
[4]	3,3	4,1	2,8	0,0	3,0	4,2	4,1	4,2	1,5
[5]	12,3	10,7	13,5	19,6	13,9	13,2	10,3	15,3	4,4
[6]	5,8	3,3	7,6	4,3	5,0	9,0	4,8	5,6	2,9
[7]	8,2	8,2	8,1	6,5	8,9	10,2	6,8	5,6	8,8
[8]	12,8	12,7	12,9	21,7	14,9	14,4	11,0	9,7	7,4
[9]	3,2	2,0	3,9	0,0	2,0	3,6	4,8	2,8	2,9
[10] Molt probable	12,0	11,5	12,4	4,3	13,9	11,4	16,4	12,5	5,9
No ho sap	7,0	7,4	6,7	2,2	3,0	4,2	6,8	12,5	>17,6
No contesta	1,2	1,2	1,1	0,0	0,0	1,2	0,7	>4,2	1,5
Mitjana	4,84	4,48	5,08	4,47	4,94	5,15	5,09	4,87	3,42
Desviació típica	3,56	3,64	3,49	3,18	3,55	3,42	3,68	3,61	3,70
5a. I, en una escala de 0 a 10, digui'm la importància que tenen per vostè cadascun dels següents aspectes en un servei d'atenció telefònica com el 012, essent 0 gens important i 10 molt important. Rapidesa.									
Base: Total entrevistes	600	244	356	46	101	167	146	72	68
[0] Gens important	0,3	0,4	0,3	0,0	0,0	0,0	>1,4	0,0	0,0
[1]	0,2	0,0	0,3	0,0	>1,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[2]	0,2	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	>1,4	0,0
[3]	0,3	0,4	0,3	0,0	0,0	0,6	0,7	0,0	0,0
[4]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[5]	1,3	1,6	1,1	2,2	0,0	1,8	0,7	0,0	>4,4
[6]	3,0	4,1	2,2	4,3	2,0	2,4	4,8	4,2	0,0
[7]	6,2	8,2	4,8	6,5	8,9	6,0	6,2	2,8	5,9
[8]	16,5	17,6	15,7	21,7	15,8	14,4	15,1	19,4	19,1
[9]	14,2	13,1	14,9	10,9	9,9	12,0	15,1	18,1	22,1
[10] Molt important	57,8	54,1	60,4	54,3	62,4	62,9	56,2	54,2	48,5
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	9,07	8,92	9,17	8,98	9,15	9,19	8,95	9,07	9,00
Desviació típica	1,43	1,54	1,35	1,34	1,40	1,31	1,70	1,39	1,28
5b. Amabilitat.									
Base: Total entrevistes	600	244	356	46	101	167	146	72	68
[0] Gens important	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[1]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[2]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[3]	0,3	0,4	0,3	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	1,5
[4]	0,2	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	>1,5
[5]	1,5	>3,3	0,3	2,2	0,0	2,4	1,4	1,4	1,5
[6]	1,8	2,9	1,1	0,0	2,0	1,8	2,1	2,8	1,5
[7]	4,7	4,9	4,5	>13,0	5,9	3,6	4,8	4,2	0,0
[8]	16,5	18,9	14,9	19,6	14,9	19,2	15,8	18,1	10,3
[9]	16,2	15,2	16,9	13,0	9,9	15,6	18,5	22,2	17,6
[10] Molt important	58,8	54,1	62,1	52,2	67,3	57,5	56,8	51,4	66,2
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	9,19	8,99	9,32	8,98	9,35	9,16	9,16	9,11	9,29
Desviació típica	1,21	1,40	1,05	1,27	1,06	1,20	1,25	1,16	1,40

% Verticals amb Jhi ²	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	244	356	46	101	167	146	72	68
C5. Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?									
Base: Total entrevistes	600	244	356	46	101	167	146	72	68
No sap llegir ni escriure	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	0,5	0,4	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	>4,4
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Batxillerat elemental	1,8	1,2	2,2	0,0	2,0	0,6	1,4	4,2	4,4
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elemental o Certificat d'Escolaritat o d'Estudis Primaris	22,8	22,5	23,0	<8,7	17,8	21,0	20,5	31,9	>39,7
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	15,7	16,4	15,2	>39,1	12,9	11,4	16,4	19,4	8,8
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial o equivalent	6,8	6,6	7,0	10,9	5,9	9,6	6,2	5,6	1,5
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge industrial o equivalent	15,7	18,4	13,8	>32,6	11,9	21,0	15,8	8,3	<4,4
Diplomatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equivalent	11,8	9,8	13,2	4,3	9,9	13,2	12,3	13,9	13,2
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equivalent (4 anys o més)	16,8	16,8	16,9	<4,3	>27,7	16,2	16,4	13,9	14,7
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	5,0	6,1	4,2	0,0	>11,9	3,0	6,8	1,4	2,9
Doctorat	1,8	<0,0	3,1	0,0	0,0	2,4	3,4	1,4	1,5
Altres	0,3	0,4	0,3	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	1,5
No ho sap	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	>1,5
No contesta	0,7	1,2	0,3	0,0	0,0	1,2	0,7	0,0	1,5
C6. En quina de les següents situacions laborals es troba vostè actualment?									
Base: Total entrevistes	600	244	356	46	101	167	146	72	68
Treballa per compte propi	17,8	21,7	15,2	8,7	18,8	23,4	23,3	12,5	<2,9
Treballa per compte d'altri	45,7	45,9	45,5	37,0	>60,4	55,1	50,0	40,3	<2,9
No treballa	36,0	31,6	39,0	>54,3	<18,8	<21,0	26,7	47,2	>94,1
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,5	0,8	0,3	0,0	>2,0	0,6	0,0	0,0	0,0
C6.1 Vostè és...?									
Base: Treballen per compte propi	107	53	54	4	19	39	34	9	2
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	34,6	41,5	27,8	25,0	21,1	33,3	38,2	55,6	50,0
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	65,4	58,5	72,2	75,0	78,9	66,7	61,8	44,4	50,0
Membre de cooperativa	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
C6.2 Vostè és...?									
Base: Treballen per compte d'altri	274	112	162	17	61	92	73	29	2
Assalariat/ada eventual o interí/ina	20,8	22,3	19,8	41,2	31,1	15,2	17,8	13,8	0,0
Assalariat/ada indefinit/ida	78,1	76,8	79,0	52,9	68,9	83,7	80,8	86,2	100,0
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar)	0,4	0,0	0,6	>5,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,7	0,9	0,6	0,0	0,0	1,1	1,4	0,0	0,0

% Verticals amb Jhi ²	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	244	356	46	101	167	146	72	68
C6.3 Vostè és...?									
Base: No treballen	216	77	139	25	19	35	39	34	64
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	50,5	59,7	45,3	<0,0	<5,3	34,3	48,7	50,0	>93,8
Aturat/ada i ha treballat abans	30,1	29,9	30,2	32,0	>68,4	45,7	43,6	32,4	<0,0
Pensionista (abans no ha treballat)	1,4	0,0	2,2	0,0	0,0	0,0	0,0	>5,9	1,6
Aturat /ada i busca la primera feina	0,5	1,3	0,0	>4,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Estudiant	7,9	9,1	7,2	>64,0	0,0	2,9	0,0	0,0	<0,0
Treball domèstic no remunerat	8,8	<0,0	13,7	0,0	>26,3	14,3	7,7	8,8	4,7
Altres	0,5	0,0	0,7	0,0	0,0	>2,9	0,0	0,0	0,0
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,5	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	>2,9	0,0

3.2. Percentatges horitzontals amb marca Jhi²

% Horitzontals amb Jhi ²	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	40,7	59,3	7,7	16,8	27,8	24,3	12,0	11,3
Mes de la trucada al 012. Any 2017									
Base: Total entrevistes	600	40,7	59,3	7,7	16,8	27,8	24,3	12,0	11,3
Abril	100	50,0	50,0	5,0	19,0	28,0	25,0	12,0	11,0
Maig	100	39,0	61,0	9,0	18,0	26,0	22,0	10,0	15,0
Juny	100	47,0	53,0	9,0	13,0	31,0	23,0	15,0	9,0
Juliol	100	41,0	59,0	8,0	16,0	22,0	25,0	11,0	>18,0
Setembre	100	35,0	65,0	7,0	15,0	32,0	31,0	8,0	7,0
Octubre	100	32,0	68,0	8,0	20,0	28,0	20,0	16,0	8,0
Província.									
Base: Total entrevistes	600	40,7	59,3	7,7	16,8	27,8	24,3	12,0	11,3
Barcelona	465	38,7	61,3	7,5	15,3	26,7	25,6	12,3	12,7
Girona	52	46,2	53,8	3,8	23,1	32,7	21,2	13,5	5,8
Lleida	22	40,9	59,1	9,1	13,6	22,7	31,8	9,1	13,6
Tarragona	44	43,2	56,8	9,1	27,3	36,4	11,4	11,4	4,5
Resta de l'Estat	17	70,6	29,4	17,6	17,6	29,4	23,5	5,9	5,9
Comarca.									
Base: Total entrevistes	600	40,7	59,3	7,7	16,8	27,8	24,3	12,0	11,3
Resta d'espanya	18	>72,2	27,8	16,7	16,7	27,8	22,2	11,1	5,6
Alt Camp	3	33,3	66,7	33,3	33,3	0,0	0,0	33,3	0,0
Alt Empordà	12	58,3	41,7	0,0	33,3	25,0	8,3	>33,3	0,0
Alt Penedès	13	46,2	53,8	15,4	7,7	23,1	23,1	15,4	15,4
Alt Urgell	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	>100,0
Anoia	14	42,9	57,1	0,0	7,1	>57,1	0,0	28,6	7,1
Bages	13	53,8	46,2	>30,8	7,7	7,7	15,4	15,4	23,1
Baix Camp	6	16,7	83,3	16,7	16,7	33,3	16,7	16,7	0,0
Baix Ebre	1	100,0	0,0	>100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Baix Empordà	10	40,0	60,0	10,0	0,0	50,0	10,0	20,0	10,0
Baix Llobregat	48	33,3	66,7	12,5	12,5	27,1	27,1	10,4	10,4
Baix Penedès	11	36,4	63,6	0,0	18,2	>63,6	9,1	0,0	9,1
Barcelonès	224	35,7	64,3	6,7	17,0	25,4	24,1	12,1	14,7
Berguedà	2	50,0	50,0	0,0	>100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Cerdanya	2	50,0	50,0	0,0	>100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Garraf	9	44,4	55,6	0,0	11,1	33,3	11,1	>44,4	0,0
Garrotxa	5	40,0	60,0	0,0	20,0	40,0	40,0	0,0	0,0
Gironès	12	41,7	58,3	8,3	8,3	50,0	33,3	0,0	0,0
Maresme	35	42,9	57,1	2,9	20,0	11,4	34,3	14,3	17,1
Montsià	4	50,0	50,0	0,0	50,0	25,0	25,0	0,0	0,0
Noguera	3	33,3	66,7	0,0	0,0	33,3	33,3	0,0	33,3
Osona	10	20,0	80,0	10,0	0,0	20,0	50,0	10,0	10,0
Pla d'Urgell	5	40,0	60,0	20,0	20,0	20,0	20,0	0,0	20,0
Pla de l'Estany	4	50,0	50,0	0,0	25,0	0,0	50,0	25,0	0,0
Segrià	8	37,5	62,5	12,5	25,0	12,5	37,5	12,5	0,0
Selva	7	42,9	57,1	0,0	42,9	14,3	14,3	0,0	28,6
Solsonès	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	>100,0	0,0
Tarragonès	17	47,1	52,9	5,9	35,3	35,3	11,8	5,9	5,9
Terra Alta	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	>100,0	0,0
Urgell	4	50,0	50,0	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0
Vallès Occidental	67	44,8	55,2	7,5	14,9	37,3	25,4	4,5	10,4
Vallès Oriental	28	42,9	57,1	3,6	10,7	28,6	39,3	14,3	3,6
Moianès	2	50,0	50,0	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0	0,0
Districte.									
Base: Barcelona ciutat	181	35,4	64,6	6,6	19,3	23,8	22,1	12,7	15,5
Ciutat Vella	10	40,0	60,0	0,0	30,0	30,0	20,0	20,0	0,0
Eixample	34	32,4	67,6	2,9	17,6	23,5	20,6	14,7	20,6
Sants-Montjuïc	13	38,5	61,5	0,0	15,4	23,1	15,4	15,4	30,8
Les Corts	9	55,6	44,4	0,0	11,1	33,3	22,2	22,2	11,1
Sarrià-Sant Gervasi	15	33,3	66,7	6,7	26,7	20,0	20,0	13,3	13,3
Gràcia	17	23,5	76,5	5,9	23,5	23,5	17,6	5,9	23,5
Horta-Guinardó	23	34,8	65,2	13,0	17,4	17,4	30,4	8,7	13,0
Nou Barris	19	36,8	63,2	5,3	21,1	15,8	42,1	5,3	10,5
Sant Andreu	14	35,7	64,3	7,1	14,3	42,9	7,1	14,3	14,3
Sant Martí	27	37,0	63,0	14,8	18,5	22,2	18,5	14,8	11,1
C1. Em podria dir si és...									
Base: Total entrevistes	600	40,7	59,3	7,7	16,8	27,8	24,3	12,0	11,3
Home	244	>100,0	<0,0	9,8	16,8	29,5	21,7	10,7	11,5
Dona	356	<0,0	>100,0	6,2	16,9	26,7	26,1	12,9	11,2

% Horitzontals amb Jhi ²	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	40,7	59,3	7,7	16,8	27,8	24,3	12,0	11,3
C2. Em podria dir la seva edat?									
Base: Total entrevistes	600	40,7	59,3	7,7	16,8	27,8	24,3	12,0	11,3
Fins a 25 anys	46	52,2	47,8	>100,0	<0,0	<0,0	<0,0	<0,0	<0,0
De 25 a 34	101	40,6	59,4	<0,0	>100,0	<0,0	<0,0	<0,0	<0,0
De 35 a 44	167	43,1	56,9	<0,0	<0,0	>100,0	<0,0	<0,0	<0,0
De 45 a 54	146	36,3	63,7	<0,0	<0,0	<0,0	>100,0	<0,0	<0,0
De 55 a 64	72	36,1	63,9	<0,0	<0,0	<0,0	<0,0	>100,0	<0,0
65 o més anys	68	41,2	58,8	<0,0	<0,0	<0,0	<0,0	<0,0	>100,0
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?									
Base: Total entrevistes	600	40,7	59,3	7,7	16,8	27,8	24,3	12,0	11,3
Català	327	39,4	60,6	8,3	15,0	25,4	26,0	10,4	>15,0
Castellà	155	43,2	56,8	4,5	>25,2	27,7	19,4	17,4	<5,8
Li és indiferent	118	40,7	59,3	10,2	11,0	34,7	26,3	9,3	8,5
2. Per començar, em podria dir quant temps fa que coneix aquest servei?									
Base: Total entrevistes	600	40,7	59,3	7,7	16,8	27,8	24,3	12,0	11,3
Menys d'un any	64	40,6	59,4	>20,3	20,3	25,0	20,3	7,8	6,3
Entre 1 any i 2 anys	55	41,8	58,2	12,7	18,2	20,0	20,0	10,9	18,2
Més de 2 anys	477	40,5	59,5	5,5	16,1	28,9	25,6	12,8	11,1
No ho sap	4	50,0	50,0	0,0	25,0	50,0	0,0	0,0	25,0
No contesta	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3. Com va conèixer aquest servei? A través de quin mitjà?									
Base: Total entrevistes	600	40,7	59,3	7,7	16,8	27,8	24,3	12,0	11,3
Televisió	237	40,5	59,5	5,9	15,2	27,0	30,0	8,4	13,5
Internet	88	53,4	46,6	12,5	22,7	31,8	19,3	9,1	4,5
Familiar o amical	86	41,9	58,1	8,1	19,8	26,7	18,6	18,6	8,1
Organismes oficials	50	42,0	58,0	>16,0	10,0	34,0	22,0	12,0	6,0
Feina/estudis	39	30,8	69,2	15,4	28,2	28,2	17,9	5,1	5,1
Premsa	35	60,0	40,0	2,9	<2,9	17,1	34,3	22,9	20,0
Ràdio	30	46,7	53,3	0,0	26,7	30,0	33,3	3,3	6,7
Ajuntament	26	46,2	53,8	7,7	7,7	34,6	19,2	19,2	11,5
Algun altre servei telefònic	20	30,0	70,0	0,0	15,0	35,0	15,0	25,0	10,0
Fulletons informatius	17	47,1	52,9	0,0	11,8	35,3	29,4	23,5	0,0
Oficines de treball	5	20,0	80,0	>40,0	0,0	20,0	40,0	0,0	0,0
Butlletí electrònic	2	50,0	50,0	0,0	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0
Altres	20	40,0	60,0	5,0	20,0	20,0	10,0	20,0	25,0
No ho sap	74	32,4	67,6	4,1	13,5	28,4	27,0	10,8	16,2
4. A continuació, en una escala de 0 a 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, valori el seu grau de satisfacció amb el 012.									
Base: Total entrevistes	600	40,7	59,3	7,7	16,8	27,8	24,3	12,0	11,3
[0] Gens satisfet/a	9	33,3	66,7	0,0	0,0	33,3	22,2	22,2	22,2
[1]	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
[2]	3	33,3	66,7	0,0	0,0	33,3	33,3	33,3	0,0
[3]	3	33,3	66,7	0,0	0,0	33,3	0,0	33,3	33,3
[4]	10	60,0	40,0	0,0	10,0	20,0	50,0	10,0	10,0
[5]	21	57,1	42,9	9,5	23,8	28,6	14,3	14,3	9,5
[6]	28	53,6	46,4	10,7	21,4	32,1	21,4	10,7	3,6
[7]	59	49,2	50,8	6,8	23,7	23,7	25,4	18,6	<1,7
[8]	137	43,8	56,2	9,5	16,1	32,8	20,4	10,2	10,9
[9]	104	34,6	65,4	4,8	13,5	25,0	30,8	12,5	13,5
[10] Totalment satisfet/a	222	35,6	64,4	8,1	16,7	27,0	23,9	10,4	14,0
No ho sap	2	50,0	50,0	>50,0	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	1	100,0	0,0	0,0	>100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,37	8,17	8,50	8,56	8,43	8,32	8,36	8,03	8,62
Desviació típica	1,94	1,92	1,94	1,49	1,57	1,96	2,01	2,25	2,13

% Horitzontals amb Jhi ²	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	40,7	59,3	7,7	16,8	27,8	24,3	12,0	11,3
6a. En una escala de 0 a 10, on 0 significa gens satisfet/a i 10 totalment satisfet/a, valori el seu grau de satisfacció amb el 012 en relació amb els següents aspectes dels servei. Rapidesa.									
Base: Total entrevistes	600	40,7	59,3	7,7	16,8	27,8	24,3	12,0	11,3
[0] Gens satisfet/a	16	43,8	56,3	6,3	6,3	31,3	31,3	18,8	6,3
[1]	4	25,0	75,0	0,0	50,0	0,0	0,0	25,0	25,0
[2]	7	57,1	42,9	14,3	14,3	14,3	28,6	14,3	14,3
[3]	7	42,9	57,1	0,0	14,3	42,9	14,3	14,3	14,3
[4]	12	33,3	66,7	16,7	8,3	25,0	33,3	8,3	8,3
[5]	34	50,0	50,0	5,9	20,6	29,4	23,5	11,8	8,8
[6]	41	36,6	63,4	9,8	14,6	34,1	31,7	7,3	2,4
[7]	71	45,1	54,9	14,1	23,9	22,5	22,5	5,6	11,3
[8]	145	45,5	54,5	5,5	16,6	28,3	23,4	13,8	12,4
[9]	83	38,6	61,4	9,6	9,6	28,9	24,1	15,7	12,0
[10] Totalment satisfet/a	179	34,6	65,4	5,6	18,4	27,4	24,0	11,7	12,8
No ho sap	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	7,84	7,69	7,94	7,61	7,87	7,85	7,77	7,82	8,10
Desviació típica	2,30	2,30	2,30	2,20	2,19	2,28	2,36	2,56	2,22
6b. Amabilitat.									
Base: Total entrevistes	600	40,7	59,3	7,7	16,8	27,8	24,3	12,0	11,3
[0] Gens satisfet/a	3	33,3	66,7	0,0	0,0	66,7	33,3	0,0	0,0
[1]	2	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0	50,0	50,0
[2]	2	50,0	50,0	0,0	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0
[3]	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[4]	1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
[5]	8	37,5	62,5	0,0	0,0	37,5	25,0	12,5	25,0
[6]	7	57,1	42,9	>28,6	0,0	42,9	28,6	0,0	0,0
[7]	41	43,9	56,1	9,8	19,5	17,1	29,3	12,2	12,2
[8]	114	47,4	52,6	10,5	14,9	28,9	21,9	16,7	7,0
[9]	117	42,7	57,3	3,4	18,8	26,5	25,6	12,0	13,7
[10] Totalment satisfet/a	303	36,3	63,7	7,6	17,8	28,1	24,4	10,2	11,9
No ho sap	1	0,0	100,0	>100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,99	8,86	9,07	8,93	9,21	8,92	9,01	8,76	9,03
Desviació típica	1,46	1,49	1,43	1,25	0,99	1,66	1,38	1,66	1,55
6c. El coneixement sobre el tipus de consulta.									
Base: Total entrevistes	600	40,7	59,3	7,7	16,8	27,8	24,3	12,0	11,3
[0] Gens satisfet/a	11	45,5	54,5	0,0	0,0	54,5	18,2	9,1	18,2
[1]	5	40,0	60,0	0,0	20,0	0,0	40,0	20,0	20,0
[2]	3	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	66,7	33,3	0,0
[3]	8	50,0	50,0	12,5	25,0	37,5	12,5	12,5	0,0
[4]	8	75,0	25,0	12,5	25,0	12,5	12,5	25,0	12,5
[5]	21	52,4	47,6	4,8	23,8	28,6	28,6	9,5	4,8
[6]	38	39,5	60,5	7,9	18,4	28,9	15,8	>23,7	5,3
[7]	60	46,7	53,3	8,3	25,0	30,0	18,3	6,7	11,7
[8]	137	43,1	56,9	6,6	17,5	29,2	27,0	10,9	8,8
[9]	107	45,8	54,2	9,3	<8,4	26,2	26,2	16,8	13,1
[10] Totalment satisfet/a	197	<31,5	68,5	7,6	18,3	26,4	25,4	9,1	13,2
No ho sap	4	50,0	50,0	25,0	0,0	25,0	0,0	0,0	>50,0
No contesta	1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,15	7,93	8,30	8,38	8,12	8,04	8,25	7,89	8,38
Desviació típica	2,12	2,14	2,10	1,72	1,93	2,25	2,11	2,23	2,24

% Horitzontals amb Jhi ²	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	40,7	59,3	7,7	16,8	27,8	24,3	12,0	11,3
18. I essent 0 gens probable i 10 molt probable, quina és la probabilitat que vostè utilitzi aquest servei de missatgeria instantània?									
Base: Total entrevistes	600	40,7	59,3	7,7	16,8	27,8	24,3	12,0	11,3
[0] Gens probable	131	46,6	53,4	6,9	16,0	26,0	21,4	11,5	>18,3
[1]	15	53,3	46,7	13,3	20,0	6,7	40,0	6,7	13,3
[2]	36	50,0	50,0	8,3	22,2	25,0	25,0	11,1	8,3
[3]	23	34,8	65,2	>21,7	17,4	17,4	30,4	0,0	13,0
[4]	20	50,0	50,0	0,0	15,0	35,0	30,0	15,0	5,0
[5]	74	35,1	64,9	12,2	18,9	29,7	20,3	14,9	4,1
[6]	35	22,9	77,1	5,7	14,3	42,9	20,0	11,4	5,7
[7]	49	40,8	59,2	6,1	18,4	34,7	20,4	8,2	12,2
[8]	77	40,3	59,7	13,0	19,5	31,2	20,8	9,1	6,5
[9]	19	26,3	73,7	0,0	10,5	31,6	36,8	10,5	10,5
[10] Molt probable	72	38,9	61,1	2,8	19,4	26,4	33,3	12,5	5,6
No ho sap	42	42,9	57,1	2,4	7,1	16,7	23,8	21,4	>28,6
No contesta	7	42,9	57,1	0,0	0,0	28,6	14,3	>42,9	14,3
Mitjana	4,84	4,48	5,08	4,47	4,94	5,15	5,09	4,87	3,42
Desviació típica	3,56	3,64	3,49	3,18	3,55	3,42	3,68	3,61	3,70
5a. I, en una escala de 0 a 10, digui'm la importància que tenen per vostè cadascun dels següents aspectes en un servei d'atenció telefònica com el 012, essent 0 gens important i 10 molt important. Rapidesa.									
Base: Total entrevistes	600	40,7	59,3	7,7	16,8	27,8	24,3	12,0	11,3
[0] Gens important	2	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0	>100,0	0,0	0,0
[1]	1	0,0	100,0	0,0	>100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[2]	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	>100,0	0,0
[3]	2	50,0	50,0	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0
[4]	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[5]	8	50,0	50,0	12,5	0,0	37,5	12,5	0,0	>37,5
[6]	18	55,6	44,4	11,1	11,1	22,2	38,9	16,7	0,0
[7]	37	54,1	45,9	8,1	24,3	27,0	24,3	5,4	10,8
[8]	99	43,4	56,6	10,1	16,2	24,2	22,2	14,1	13,1
[9]	85	37,6	62,4	5,9	11,8	23,5	25,9	15,3	17,6
[10] Molt important	347	38,0	62,0	7,2	18,2	30,3	23,6	11,2	9,5
No ho sap	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	9,07	8,92	9,17	8,98	9,15	9,19	8,95	9,07	9,00
Desviació típica	1,43	1,54	1,35	1,34	1,40	1,31	1,70	1,39	1,28
5b. Amabilitat.									
Base: Total entrevistes	600	40,7	59,3	7,7	16,8	27,8	24,3	12,0	11,3
[0] Gens important	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[1]	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[2]	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[3]	2	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0	50,0	0,0	50,0
[4]	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	>100,0
[5]	9	>88,9	11,1	11,1	0,0	44,4	22,2	11,1	11,1
[6]	11	63,6	36,4	0,0	18,2	27,3	27,3	18,2	9,1
[7]	28	42,9	57,1	>21,4	21,4	21,4	25,0	10,7	0,0
[8]	99	46,5	53,5	9,1	15,2	32,3	23,2	13,1	7,1
[9]	97	38,1	61,9	6,2	10,3	26,8	27,8	16,5	12,4
[10] Molt important	353	37,4	62,6	6,8	19,3	27,2	23,5	10,5	12,7
No ho sap	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	9,19	8,99	9,32	8,98	9,35	9,16	9,16	9,11	9,29
Desviació típica	1,21	1,40	1,05	1,27	1,06	1,20	1,25	1,16	1,40

% Horitzontals amb Jhi ²	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	40,7	59,3	7,7	16,8	27,8	24,3	12,0	11,3
C5. Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?									
Base: Total entrevistes	600	40,7	59,3	7,7	16,8	27,8	24,3	12,0	11,3
No sap llegir ni escriure	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	3	33,3	66,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	>100,0
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Batxillerat elemental	11	27,3	72,7	0,0	18,2	9,1	18,2	27,3	27,3
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elemental o Certificat d'Escolaritat o d'Estudis Primaris	137	40,1	59,9	<2,9	13,1	25,5	21,9	16,8	>19,7
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	94	42,6	57,4	>19,1	13,8	20,2	25,5	14,9	6,4
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial o equivalent	41	39,0	61,0	12,2	14,6	39,0	22,0	9,8	2,4
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge industrial o equivalent	94	47,9	52,1	>16,0	12,8	37,2	24,5	6,4	<3,2
Diplomatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equivalent	71	33,8	66,2	2,8	14,1	31,0	25,4	14,1	12,7
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equivalent (4 anys o més)	101	40,6	59,4	<2,0	>27,7	26,7	23,8	9,9	9,9
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	30	50,0	50,0	0,0	>40,0	16,7	33,3	3,3	6,7
Doctorat	11	<0,0	100,0	0,0	0,0	36,4	45,5	9,1	9,1
Altres	2	50,0	50,0	0,0	0,0	50,0	0,0	0,0	50,0
No ho sap	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	>100,0
No contesta	4	75,0	25,0	0,0	0,0	50,0	25,0	0,0	25,0
C6. En quina de les següents situacions laborals es troba vostè actualment?									
Base: Total entrevistes	600	40,7	59,3	7,7	16,8	27,8	24,3	12,0	11,3
Treballa per compte propi	107	49,5	50,5	3,7	17,8	36,4	31,8	8,4	<1,9
Treballa per compte d'altri	274	40,9	59,1	6,2	>22,3	33,6	26,6	10,6	<0,7
No treballa	216	35,6	64,4	>11,6	<8,8	<16,2	18,1	15,7	>29,6
No ho sap	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	3	66,7	33,3	0,0	>66,7	33,3	0,0	0,0	0,0
C6.1 Vostè és...?									
Base: Treballen per compte propi	107	49,5	50,5	3,7	17,8	36,4	31,8	8,4	1,9
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	37	59,5	40,5	2,7	10,8	35,1	35,1	13,5	2,7
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	70	44,3	55,7	4,3	21,4	37,1	30,0	5,7	1,4
Membre de cooperativa	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No ho sap	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
C6.2 Vostè és...?									
Base: Treballen per compte d'altri	274	40,9	59,1	6,2	22,3	33,6	26,6	10,6	0,7
Assalariat/ada eventual o interí/ina	57	43,9	56,1	12,3	33,3	24,6	22,8	7,0	0,0
Assalariat/ada indefinit/ida	214	40,2	59,8	4,2	19,6	36,0	27,6	11,7	0,9
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar)	1	0,0	100,0	>100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No ho sap	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	2	50,0	50,0	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0

% Horitzontals amb Jhi ²	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	40,7	59,3	7,7	16,8	27,8	24,3	12,0	11,3
C6.3 Vostè és...?									
Base: No treballen	216	35,6	64,4	11,6	8,8	16,2	18,1	15,7	29,6
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	109	42,2	57,8	<0,0	<0,9	11,0	17,4	15,6	>55,0
Aturat/ada i ha treballat abans	65	35,4	64,6	12,3	>20,0	24,6	26,2	16,9	<0,0
Pensionista (abans no ha treballat)	3	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	>66,7	33,3
Aturat /ada i busca la primera feina	1	100,0	0,0	>100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Estudiant	17	41,2	58,8	>94,1	0,0	5,9	0,0	0,0	<0,0
Treball domèstic no remunerat	19	<0,0	100,0	0,0	>26,3	26,3	15,8	15,8	15,8
Altres	1	0,0	100,0	0,0	0,0	>100,0	0,0	0,0	0,0
No ho sap	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	>100,0	0,0

3.3. Valors absoluts

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	244	356	46	101	167	146	72	68
Mes de la trucada al 012. Any 2017									
Base: Total entrevistes	600	244	356	46	101	167	146	72	68
Abril	100	50	50	5	19	28	25	12	11
Maig	100	39	61	9	18	26	22	10	15
Juny	100	47	53	9	13	31	23	15	9
Juliol	100	41	59	8	16	22	25	11	18
Setembre	100	35	65	7	15	32	31	8	7
Octubre	100	32	68	8	20	28	20	16	8
Província.									
Base: Total entrevistes	600	244	356	46	101	167	146	72	68
Barcelona	465	180	285	35	71	124	119	57	59
Girona	52	24	28	2	12	17	11	7	3
Lleida	22	9	13	2	3	5	7	2	3
Tarragona	44	19	25	4	12	16	5	5	2
Resta de l'Estat	17	12	5	3	3	5	4	1	1
Comarca.									
Base: Total entrevistes	600	244	356	46	101	167	146	72	68
Resta d'espanya	18	13	5	3	3	5	4	2	1
Alt Camp	3	1	2	1	1	0	0	1	0
Alt Empordà	12	7	5	0	4	3	1	4	0
Alt Penedès	13	6	7	2	1	3	3	2	2
Alt Urgell	1	0	1	0	0	0	0	0	1
Anoia	14	6	8	0	1	8	0	4	1
Bages	13	7	6	4	1	1	2	2	3
Baix Camp	6	1	5	1	1	2	1	1	0
Baix Ebre	1	1	0	1	0	0	0	0	0
Baix Empordà	10	4	6	1	0	5	1	2	1
Baix Llobregat	48	16	32	6	6	13	13	5	5
Baix Penedès	11	4	7	0	2	7	1	0	1
Barcelonès	224	80	144	15	38	57	54	27	33
Berguedà	2	1	1	0	2	0	0	0	0
Cerdanya	2	1	1	0	2	0	0	0	0
Garraf	9	4	5	0	1	3	1	4	0
Garrotxa	5	2	3	0	1	2	2	0	0
Gironès	12	5	7	1	1	6	4	0	0
Maresme	35	15	20	1	7	4	12	5	6
Montsià	4	2	2	0	2	1	1	0	0
Noguera	3	1	2	0	0	1	1	0	1
Osona	10	2	8	1	0	2	5	1	1
Pla d'Urgell	5	2	3	1	1	1	1	0	1
Pla de l'Estany	4	2	2	0	1	0	2	1	0
Segrià	8	3	5	1	2	1	3	1	0
Selva	7	3	4	0	3	1	1	0	2
Solsonès	1	1	0	0	0	0	0	1	0
Tarragonès	17	8	9	1	6	6	2	1	1
Terra Alta	1	1	0	0	0	0	0	1	0
Urgell	4	2	2	0	0	2	2	0	0
Vallès Occidental	67	30	37	5	10	25	17	3	7
Vallès Oriental	28	12	16	1	3	8	11	4	1
Moianès	2	1	1	0	1	0	1	0	0
Districte.									
Base: Barcelona ciutat	181	64	117	12	35	43	40	23	28
Ciutat Vella	10	4	6	0	3	3	2	2	0
Eixample	34	11	23	1	6	8	7	5	7
Sants-Montjuïc	13	5	8	0	2	3	2	2	4
Les Corts	9	5	4	0	1	3	2	2	1
Sarrià-Sant Gervasi	15	5	10	1	4	3	3	2	2
Gràcia	17	4	13	1	4	4	3	1	4
Horta-Guinardó	23	8	15	3	4	4	7	2	3
Nou Barris	19	7	12	1	4	3	8	1	2
Sant Andreu	14	5	9	1	2	6	1	2	2
Sant Martí	27	10	17	4	5	6	5	4	3
C1. Em podria dir si és...									
Base: Total entrevistes	600	244	356	46	101	167	146	72	68
Home	244	244	0	24	41	72	53	26	28
Dona	356	0	356	22	60	95	93	46	40

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	244	356	46	101	167	146	72	68
C2. Em podria dir la seva edat?									
Base: Total entrevistes	600	244	356	46	101	167	146	72	68
Fins a 25 anys	46	24	22	46	0	0	0	0	0
De 25 a 34	101	41	60	0	101	0	0	0	0
De 35 a 44	167	72	95	0	0	167	0	0	0
De 45 a 54	146	53	93	0	0	0	146	0	0
De 55 a 64	72	26	46	0	0	0	0	72	0
65 o més anys	68	28	40	0	0	0	0	0	68
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?									
Base: Total entrevistes	600	244	356	46	101	167	146	72	68
Català	327	129	198	27	49	83	85	34	49
Castellà	155	67	88	7	39	43	30	27	9
Li és indiferent	118	48	70	12	13	41	31	11	10
2. Per començar, em podria dir quant temps fa que coneix aquest servei?									
Base: Total entrevistes	600	244	356	46	101	167	146	72	68
Menys d'un any	64	26	38	13	13	16	13	5	4
Entre 1 any i 2 anys	55	23	32	7	10	11	11	6	10
Més de 2 anys	477	193	284	26	77	138	122	61	53
No ho sap	4	2	2	0	1	2	0	0	1
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3. Com va conèixer aquest servei? A través de quin mitjà?									
Base: Total entrevistes	600	244	356	46	101	167	146	72	68
Televisió	237	96	141	14	36	64	71	20	32
Internet	88	47	41	11	20	28	17	8	4
Familiar o amical	86	36	50	7	17	23	16	16	7
Organismes oficials	50	21	29	8	5	17	11	6	3
Feina/estudis	39	12	27	6	11	11	7	2	2
Premsa	35	21	14	1	1	6	12	8	7
Ràdio	30	14	16	0	8	9	10	1	2
Ajuntament	26	12	14	2	2	9	5	5	3
Algun altre servei telefònic	20	6	14	0	3	7	3	5	2
Fulletons informatius	17	8	9	0	2	6	5	4	0
Oficines de treball	5	1	4	2	0	1	2	0	0
Butlletí electrònic	2	1	1	0	0	1	0	1	0
Altres	20	8	12	1	4	4	2	4	5
No ho sap	74	24	50	3	10	21	20	8	12
4. A continuació, en una escala de 0 a 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, valori el seu grau de satisfacció amb el 012.									
Base: Total entrevistes	600	244	356	46	101	167	146	72	68
[0] Gens satisfet/a	9	3	6	0	0	3	2	2	2
[1]	1	0	1	0	0	0	1	0	0
[2]	3	1	2	0	0	1	1	1	0
[3]	3	1	2	0	0	1	0	1	1
[4]	10	6	4	0	1	2	5	1	1
[5]	21	12	9	2	5	6	3	3	2
[6]	28	15	13	3	6	9	6	3	1
[7]	59	29	30	4	14	14	15	11	1
[8]	137	60	77	13	22	45	28	14	15
[9]	104	36	68	5	14	26	32	13	14
[10] Totalment satisfet/a	222	79	143	18	37	60	53	23	31
No ho sap	2	1	1	1	1	0	0	0	0
No contesta	1	1	0	0	1	0	0	0	0
Mitjana	8,37	8,17	8,50	8,56	8,43	8,32	8,36	8,03	8,62
Desviació típica	1,94	1,92	1,94	1,49	1,57	1,96	2,01	2,25	2,13

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	244	356	46	101	167	146	72	68
6a. En una escala de 0 a 10, on 0 significa gens satisfet/a i 10 totalment satisfet/a, valori el seu grau de satisfacció amb el 012 en relació an els següents aspectes dels servei. Rapidesa.									
Base: Total entrevistes	600	244	356	46	101	167	146	72	68
[0] Gens satisfet/a	16	7	9	1	1	5	5	3	1
[1]	4	1	3	0	2	0	0	1	1
[2]	7	4	3	1	1	1	2	1	1
[3]	7	3	4	0	1	3	1	1	1
[4]	12	4	8	2	1	3	4	1	1
[5]	34	17	17	2	7	10	8	4	3
[6]	41	15	26	4	6	14	13	3	1
[7]	71	32	39	10	17	16	16	4	8
[8]	145	66	79	8	24	41	34	20	18
[9]	83	32	51	8	8	24	20	13	10
[10] Totalment satisfet/a	179	62	117	10	33	49	43	21	23
No ho sap	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Mitjana	7,84	7,69	7,94	7,61	7,87	7,85	7,77	7,82	8,10
Desviació típica	2,30	2,30	2,30	2,20	2,19	2,28	2,36	2,56	2,22
6b. Amabilitat.									
Base: Total entrevistes	600	244	356	46	101	167	146	72	68
[0] Gens satisfet/a	3	1	2	0	0	2	1	0	0
[1]	2	1	1	0	0	0	0	1	1
[2]	2	1	1	0	0	1	0	1	0
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	1	1	0	0	0	1	0	0	0
[5]	8	3	5	0	0	3	2	1	2
[6]	7	4	3	2	0	3	2	0	0
[7]	41	18	23	4	8	7	12	5	5
[8]	114	54	60	12	17	33	25	19	8
[9]	117	50	67	4	22	31	30	14	16
[10] Totalment satisfet/a	303	110	193	23	54	85	74	31	36
No ho sap	1	0	1	1	0	0	0	0	0
No contesta	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Mitjana	8,99	8,86	9,07	8,93	9,21	8,92	9,01	8,76	9,03
Desviació típica	1,46	1,49	1,43	1,25	0,99	1,66	1,38	1,66	1,55
6c. El coneixement sobre el tipus de consulta.									
Base: Total entrevistes	600	244	356	46	101	167	146	72	68
[0] Gens satisfet/a	11	5	6	0	0	6	2	1	2
[1]	5	2	3	0	1	0	2	1	1
[2]	3	0	3	0	0	0	2	1	0
[3]	8	4	4	1	2	3	1	1	0
[4]	8	6	2	1	2	1	1	2	1
[5]	21	11	10	1	5	6	6	2	1
[6]	38	15	23	3	7	11	6	9	2
[7]	60	28	32	5	15	18	11	4	7
[8]	137	59	78	9	24	40	37	15	12
[9]	107	49	58	10	9	28	28	18	14
[10] Totalment satisfet/a	197	62	135	15	36	52	50	18	26
No ho sap	4	2	2	1	0	1	0	0	2
No contesta	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Mitjana	8,15	7,93	8,30	8,38	8,12	8,04	8,25	7,89	8,38
Desviació típica	2,12	2,14	2,10	1,72	1,93	2,25	2,11	2,23	2,24

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	244	356	46	101	167	146	72	68
18. I essent 0 gens probable i 10 molt probable, quina és la probabilitat que vostè utilitzi aquest servei de missatgeria instantània?									
Base: Total entrevistes	600	244	356	46	101	167	146	72	68
[0] Gens probable	131	61	70	9	21	34	28	15	24
[1]	15	8	7	2	3	1	6	1	2
[2]	36	18	18	3	8	9	9	4	3
[3]	23	8	15	5	4	4	7	0	3
[4]	20	10	10	0	3	7	6	3	1
[5]	74	26	48	9	14	22	15	11	3
[6]	35	8	27	2	5	15	7	4	2
[7]	49	20	29	3	9	17	10	4	6
[8]	77	31	46	10	15	24	16	7	5
[9]	19	5	14	0	2	6	7	2	2
[10] Molt probable	72	28	44	2	14	19	24	9	4
No ho sap	42	18	24	1	3	7	10	9	12
No contesta	7	3	4	0	0	2	1	3	1
Mitjana	4,84	4,48	5,08	4,47	4,94	5,15	5,09	4,87	3,42
Desviació típica	3,56	3,64	3,49	3,18	3,55	3,42	3,68	3,61	3,70
5a. I, en una escala de 0 a 10, digui'm la importància que tenen per vostè cadascun dels següents aspectes en un servei d'atenció telefònica com el 012, essent 0 gens important i 10 molt important. Rapidesa.									
Base: Total entrevistes	600	244	356	46	101	167	146	72	68
[0] Gens important	2	1	1	0	0	0	2	0	0
[1]	1	0	1	0	1	0	0	0	0
[2]	1	1	0	0	0	0	0	1	0
[3]	2	1	1	0	0	1	1	0	0
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	8	4	4	1	0	3	1	0	3
[6]	18	10	8	2	2	4	7	3	0
[7]	37	20	17	3	9	10	9	2	4
[8]	99	43	56	10	16	24	22	14	13
[9]	85	32	53	5	10	20	22	13	15
[10] Molt important	347	132	215	25	63	105	82	39	33
No ho sap	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	9,07	8,92	9,17	8,98	9,15	9,19	8,95	9,07	9,00
Desviació típica	1,43	1,54	1,35	1,34	1,40	1,31	1,70	1,39	1,28
5b. Amabilitat.									
Base: Total entrevistes	600	244	356	46	101	167	146	72	68
[0] Gens important	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	2	1	1	0	0	0	1	0	1
[4]	1	1	0	0	0	0	0	0	1
[5]	9	8	1	1	0	4	2	1	1
[6]	11	7	4	0	2	3	3	2	1
[7]	28	12	16	6	6	6	7	3	0
[8]	99	46	53	9	15	32	23	13	7
[9]	97	37	60	6	10	26	27	16	12
[10] Molt important	353	132	221	24	68	96	83	37	45
No ho sap	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	9,19	8,99	9,32	8,98	9,35	9,16	9,16	9,11	9,29
Desviació típica	1,21	1,40	1,05	1,27	1,06	1,20	1,25	1,16	1,40

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT					
	Total	Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	244	356	46	101	167	146	72	68
C5. Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?									
Base: Total entrevistats	600	244	356	46	101	167	146	72	68
No sap llegir ni escriure	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	3	1	2	0	0	0	0	0	3
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Batxillerat elemental	11	3	8	0	2	1	2	3	3
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elemental o Certificat d'Escolaritat o d'Estudis Primaris	137	55	82	4	18	35	30	23	27
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	94	40	54	18	13	19	24	14	6
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial o equivalent	41	16	25	5	6	16	9	4	1
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge industrial o equivalent	94	45	49	15	12	35	23	6	3
Diplomatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equivalent	71	24	47	2	10	22	18	10	9
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equivalent (4 anys o més)	101	41	60	2	28	27	24	10	10
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	30	15	15	0	12	5	10	1	2
Doctorat	11	0	11	0	0	4	5	1	1
Altres	2	1	1	0	0	1	0	0	1
No ho sap	1	0	1	0	0	0	0	0	1
No contesta	4	3	1	0	0	2	1	0	1
C6. En quina de les següents situacions laborals es troba vostè actualment?									
Base: Total entrevistats	600	244	356	46	101	167	146	72	68
Treballa per compte propi	107	53	54	4	19	39	34	9	2
Treballa per compte d'altri	274	112	162	17	61	92	73	29	2
No treballa	216	77	139	25	19	35	39	34	64
No ho sap	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	3	2	1	0	2	1	0	0	0
C6.1 Vostè és...?									
Base: Treballen per compte propi	107	53	54	4	19	39	34	9	2
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	37	22	15	1	4	13	13	5	1
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	70	31	39	3	15	26	21	4	1
Membre de cooperativa	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No ho sap	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0
C6.2 Vostè és...?									
Base: Treballen per compte d'altri	274	112	162	17	61	92	73	29	2
Assalariat/ada eventual o interini/ina	57	25	32	7	19	14	13	4	0
Assalariat/ada indefinit/ida	214	86	128	9	42	77	59	25	2
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar)	1	0	1	1	0	0	0	0	0
No ho sap	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	2	1	1	0	0	1	1	0	0

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	244	356	46	101	167	146	72	68
C6.3 Vostè és...?									
Base: No treballen	216	77	139	25	19	35	39	34	64
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	109	46	63	0	1	12	19	17	60
Aturat/ada i ha treballat abans	65	23	42	8	13	16	17	11	0
Pensionista (abans no ha treballat)	3	0	3	0	0	0	0	2	1
Aturat /ada i busca la primera feina	1	1	0	1	0	0	0	0	0
Estudiant	17	7	10	16	0	1	0	0	0
Treball domèstic no remunerat	19	0	19	0	5	5	3	3	3
Altres	1	0	1	0	0	1	0	0	0
No ho sap	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	1	0	1	0	0	0	0	1	0

4. QÜESTIONARI

Bon dia/tarda, em dic _____ i sóc entrevistador/a de l'empresa_____. Tenim constància que des d'aquest telèfon algú es va posar en contacte amb el 012 durant el mes <INSERTAR MES SEGONS BBDD> i actualment estem fent un estudi sobre aquest servei.

Podria posar-me amb la persona que va trucar i contestar-me unes preguntes en relació amb l'atenció rebuda?

ENTREVISTADOR/A: CONFIRMAR QUE EFECTIVAMENT DURANT ELS ÚLTIMS DOS MESOS HA TRUCAT AL 012. EN CAS CONTRARI, QUE DIGUI QUE NO O QUE NO HO RECORDA, DONAR LES GRÀCIES I ACOMIADAR-SE:

Les informacions que li demanem són per a l'elaboració d'un estudi d'opinió oficial. L'administració o el personal de l'administració que utilitzin aquesta informació estan obligats per llei a garantir-li l'anonimat i el secret estadístic, és a dir, a no divulgar de cap manera les respostes individuals i a no utilitzar-les per a cap finalitat que no sigui l'elaboració d'un estudi d'opinió oficial. Té dret a no respondre totes les preguntes. Moltes gràcies per la seva col·laboració.

També l'informo que aquesta entrevista serà gravada i podrà ser escoltada per un supervisor per garantir que està sent realitzada d'acord amb les instruccions rebudes. Una vegada finalitzats aquests controls de qualitat serà esborrada.

Moltes gràcies per la seva col·laboració.

ENTREVISTADOR/A: CONFIRMAR QUE EFECTIVAMENT DURANT ELS ÚLTIMS DOS MESOS HA TRUCAT AL 012. EN CAS CONTRARI, QUE DIGUI QUE NO O QUE NO HO RECORDI, DONAR LES GRÀCIES I ACOMIADAR-SE:

- És la persona que va trucar.....1
- S'hi posa una altra persona.....2
- Absent.....3
- Ocupat/ada.....4

ENTREVISTADOR/A: TORNAR A LLEGIR LA PANTALLA INICIAL:

Em pot confirmar que efectivament durant els últims dos mesos ha trucat al 012

- Sí.....1
- No.....2 (FINALITZAR L'ENTREVISTA)

Em pot indicar si aquest telèfon pertany a una llar o a una empresa?

- Llar.....1
- Empresa.....2

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

- Català.....1 PASSEU A QST.CATALÀ-P1
- Castellà.....2 PASSEU A QST.CASTELLÀ-P1
- Li és indiferent/NS/NC.....3 SEGONS IDIOMA DE REALITZACIÓ DE L'ENQUESTA

C1. Vostè és?

ENQUESTADOR/A: ANOTEU EL SEXE. SI NO ES DISTINGEIX, PREGUNTEU:

Home.....1
Dona.....2

C2. Digui'm la seva edat, si us plau

PROGRAMADOR/A: SI AL CONFIRMAR L'EDAT DE LA PERSONA SELECCIONADA TÉ MENYS DE 18 ANYS, L'ENQUESTA NO ÉS VÀLIDA

--	--

PROGRAMADOR/A: RECODIFICACIÓ AUTOMÀTICA REALITZADA PEL SISTEMA:

1. De 18 a 24 anys
2. De 25 a 34 anys
3. De 35 a 49 anys
4. De 50 a 64 anys
5. 65 anys o més

I. CONEIXEMENT DEL SERVEI

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

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Menys d'un any. Especificar: _____ mesos
2. Entre 1 any i 2 anys
3. Més de 2 anys
98. No ho sap
99. No contesta

P3. Com va conèixer aquest servei? A través de quin mitjà?

Esponània. MULTIRESPOSTA

1. Familiar o amiatat
2. Internet
3. Televisió
4. Ràdio
5. A la premsa
6. Butlletí electrònic
7. Algun altre servei telefònic
8. Feina/estudis
9. Oficines de treball
10. Altres: especificar _____
98. No ho sap
99. No contesta

II. SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI

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

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

Valoració _____

- 98. No ho sap
- 99. No contesta

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

Aleatorització

- P6a.** Rapidesa
- P6b.** Amabilitat
- P6c.** El coneixement sobre el tipus de consulta
- P6d.** La facilitat de poder contactar amb el personal operador

NOMÉS UNA RESPOSTA

Valoració _____

- 98. No ho sap
- 99. No contesta

III. FREQUÈNCIA D'ÚS DEL SERVEI

P7. A continuació, parlarem una mica sobre l'ús del servei. Vostè coneix l'horari d'atenció del 012? Em podria dir quin és?

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Sí: especificar _____
2. No, no el coneix
98. No ho sap
99. No contesta

P8. Aproximadament, quantes vegades ha trucat al 012 en els últims dos mesos?

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Només una vegada *(passeu a P10)*
2. 2 o 3 vegades
3. 4 o 5 vegades
4. Més de 5 vegades
98. No ho sap *(passeu a P10)*
99. No contesta *(passeu a P10)*

P9. Em podria dir si ha trucat pel mateix tema o ho ha fet per temes diferents?

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST QUE HAN TRUCAT MÉS D'UNA VEGADA AL 012 ALS ÚLTIMS DOS MESOS A LA P8

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Pel mateix tema
2. Per un tema diferent *(passeu a P10)*
98. No ho sap *(passeu a P10)*
99. No contesta *(passeu a P10)*

P9.2 Per què ha hagut de trucar més d'una vegada pel mateix tema?

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST QUE TRUCAT PEL MATEIX TEMA A LA P9

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

98. No ho sap
99. No contesta

IV. TIPUS DE TRÀMIT I RESOLUCIÓ

P10. Li van resoldre la seva consulta? No ens referim al problema

ENTREVISTADOR/A: ES DEMANA SI HA RESOLT LA CONSULTA PER LA QUAL VA TRUCAR. NO SI HA RESOLT EL PROBLEMA

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

- | | | |
|-----|-------------|----------------|
| 1. | Sí | (passeu a P11) |
| 1. | No | |
| 98. | No ho sap | (passeu a P11) |
| 99. | No contesta | (passeu a P11) |

P10.1 Recorda exactament què és el que va demanar?

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST QUE NO LI VAN RESOLDRE LA CONSULTA A LA P10

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

- | | |
|-----|-------------|
| 98. | No ho sap |
| 99. | No contesta |

P10.2 Em pot dir el motiu pel qual no li van resoldre la seva consulta?

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST QUE NO LI VAN RESOLDRE LA CONSULTA A LA P10

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

- | | |
|-----|-------------|
| 98. | No ho sap |
| 99. | No contesta |

V. PROCÉS D'ATENCIÓ TELEFÒNICA

P11. Va haver-hi alguna incidència durant la seva trucada, per exemple línies ocupades, es va tallar la comunicació, etc.?

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Sí
2. No *(passeu a P13)*
98. No ho sap
99. No contesta

P12. Quin tipus d'incidència?

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPONUT QUE HI VA HAVER ALGUN TIPUS D'INCIDÈNCIA DURANT LA SEVA TRUCADA A LA P11

Esponrània. NOMÉS UNA RESPOSTA

98. No ho sap
99. No contesta

VI. RECOMANACIONS I MILLORES DEL SERVEI

P13. Creu que tornarà a utilitzar el 012?

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

- 1. Sí
- 1. No
- 98. No ho sap
- 99. No contesta

P14. Ha recomanat o recomanaria aquest servei a alguna altra persona?

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

- 1. Sí
- 1. No
- 98. No ho sap
- 99. No contesta

P15. En general, en quins aspectes creu que podria millorar el servei 012 d'atenció ciutadana?

Esponània. MULTIRESPONSA

-
- 95. Crec que el servei 012 ja està prou bé com està
 - 99. No ho sap/ No contesta

VII. SERVEIS D'ATENCIÓ I INFORMACIÓ

P16. Considera que hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal d'informació de la Generalitat?

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Sí
2. No *(passeu a P17)*
98. No ho sap *(passeu a P17)*
99. No contesta *(passeu a P17)*

P16.2. A través de quin canal o canals?

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST QUE HAGUessin POGUT RESOLDRE AQUESTA MATEIXA CONSULTA A TRAVÉS D'ALGUN ALTRE CANAL D'INFORMACIÓ A LA P16

Esponània. MÀXIM DUES RESPOSTES

1. El portal gencat.cat
2. Aplicacions de la Generalitat per a mòbils (equipaments, rodalies, trànsit, etc)
3. L'Oficina Virtual de Tràmits (OVT)
4. Xarxes socials
5. Altres _____
98. No ho sap
99. No contesta

P. 16. 3 I podria indicar-nos per quin motiu en aquesta ocasió no l'ha utilitzat i ha decidit trucar al 012?

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST QUE HAGUessin POGUT RESOLDRE AQUESTA MATEIXA CONSULTA A TRAVÉS D'ALGUN ALTRE CANAL D'INFORMACIÓ A LA P16

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

- _____
98. No ho sap
 99. No contesta

P17. Coneix l'aplicació Telegram que ofereix el 012, que és un servei de missatgeria instantània tipus whatsapp?

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Sí
1. No
98. No ho sap
99. No contesta

P18. I essent 0 gens probable i 10 molt probable, quina és la probabilitat que vostè utilitzi aquest servei de missatgeria instantània?

NOMÉS UNA RESPOSTA

Valoració _____

- 98. No ho sap
- 99. No contesta

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

Aleatorització

- P5a.** Rapidesa
- P5b.** Amabilitat
- P5c.** El coneixement sobre el tipus de consulta
- P5d.** La facilitat de poder contactar amb el personal operador

NOMÉS UNA RESPOSTA

Valoració _____

- 98. No ho sap
- 99. No contesta

P19. Sap que el 012 ha modificat el cost de la trucada i aplica un servei de tarifa plana?

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

- 1. Sí
- 2. No
- 98. No ho sap
- 99. No contesta

P20. I creu que aquest fet afavorirà que truqui més vegades a aquest servei d'atenció telefònica?

Llegir categories NOMÉS UNA RESPOSTA

- 1. Segur que sí
- 2. Probablement sí
- 3. Probablement no
- 4. Segur que no
- 98. No ho sap
- 99. No contesta

DADES DE CLASSIFICACIÓ

C3. I a on va néixer?

Esponània. Precodificació en pantalla. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Catalunya
2. Altres comunitats autònomes
3. Unió Europea
4. Resta del món. Anotar: _____
98. No ho sap
99. No contesta

C4. Em podria dir amb quina llengua parla habitualment?

Esponània. Precodificació en pantalla. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Català
2. Castellà
3. Ambdues per igual
4. Altres. Anotar: _____
98. No ho sap
99. No contesta

C5. Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?

Esportània. Precodificació en pantalla. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. No sap llegir i escriure
2. Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola
3. Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Batxillerat elemental
4. ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elemental
5. Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU
6. Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial o equivalent
7. Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge industrial o equivalent
8. Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equivalent
9. Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equivalent (4 anys o més)
10. Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)
11. Doctorat
12. Altres. Anotar: _____
98. No ho sap
99. No contesta

C6. En quina de les següents situacions laborals es troba vostè actualment?

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

- | | | |
|-----|-----------------------------|-----------------|
| 1. | Treballa per compte propi | (passeu a C6.1) |
| 2. | Treballa per compte d'altri | (passeu a C6.2) |
| 3. | No treballa | (passeu a C6.3) |
| 98. | No ho sap | (passeu a C7) |
| 99. | No contesta | (passeu a C7) |

C6.1 Vostè és...?

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST "1" A LA C6: Treballen per compte propi

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Empresari/ària o professional amb assalariats/ades
2. Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)
3. Membre de cooperativa
98. No ho sap
99. No contesta

C6.2 Vostè és...?

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST "2" A LA C6: Treballen per compte d'altri

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Assalariat/ada eventual o interí/ina
2. Assalariat/ada indefinit/ida
3. Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar)
98. No ho sap
99. No contesta

C6.3 Vostè és...?

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST "3" A LA C6: No treballen

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)
2. Aturad/ada i ha treballat abans
3. Pensionista (abans no ha treballat)
4. Aturad /ada i busca la primera feina
5. Estudiant
6. Treball domèstic no remunerat
7. Altres. Anotar: _____
98. No ho sap
99. No contesta

C7. Em podria indicar el seu lloc de residència

ENTREVISTADOR/A: ANOTAR MUNICIPI I CODIFICAR COMARCA. CONFIRMAR I DEMANAR DISTRICTE A BARCELONA

Esponània NOMÉS UNA RESPOSTA

Municipi _____

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

ENQUESTADORA: UNA VEGADA FINALITZADA L'ENTREVISTA, RESPONGUEU AQUESTES PREGUNTES

E1. Enquestador/a, la persona entrevistada en algun moment de la conversa t'ha preguntat qui encarregava l'estudi?

Espondània. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Sí
2. No

E2. Ha demanat la persona entrevistada aclariments respecte alguna pregunta?

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Mai
2. Quasi mai
3. Alguna vegada
4. Sovint
5. Sempre

E3. Has tingut la sensació que la persona entrevistada es mostrava reticent a contestar alguna pregunta?

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Molt
2. Bastant
3. Poc
4. Gens

E4. Has tingut la sensació que la persona entrevistada intentava contestar les preguntes el millor que podia?

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Molt
2. Bastant
3. Poc
4. Gens

E5. Creus que la persona entrevistada entenia les preguntes?

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Molt
2. Bastant
3. Poc
4. Gens

E6. Creus que la persona entrevistada ha estat molt, bastant, poc o gens sincera amb les seves respostes?

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Molt
2. Bastant
3. Poc
4. Gens

E7. Hi havia alguna persona més present que interferís o interrompés l'entrevista?

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Sí
2. No

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPONST "1" A LA E7

E8. Quina o quines persones?

Esponània. MULTIRESPONSA

1. Cònjuge / parella
2. Fills/es
3. Pares / sogres
4. Algun altre parent
5. Amics /igues / veïns/ïnes
6. Cuidadors/es