



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**



**Generalitat de Catalunya
Departament
de la Presidència**



REO núm: 943
Data: 02/08/2019

Avaluació del grau de satisfacció de les persones usuàries del telèfon 012, any 2018

**Realitzat mitjançant un encàrrec del Departament de la
Presidència al Centre d'Estudis d'Opinió de la
Generalitat de Catalunya**

Continguts

1. Fitxa tècnica	3
2. Freqüències	8
3. Encreuaments per sexe i edat	
3.1. Percentatges verticals amb marca J_{hi^2}	20
3.2. Percentatges horitzontals amb marca J_{hi^2}	31
3.3. Valors absoluts	42
4. Qüestionari	53

1. FITXA TÈCNICA

Provisional per a l'emissió de vistiplau

Definitiva per a la incorporació al REO

1. Objecte del contracte i necessitats a satisfer

Títol de l'estudi d'opinió:	Avaluació del grau de satisfacció de les persones usuàries del telèfon 012, any 2018.
Resum de l'objecte:	Realització d'una enquesta telefònica a una mostra de 600 i amb una durada màxima de 10 minuts en les condicions que es determinen en aquest document i en el PCAP i PPT de l'Acord marc.
Motivacions / objectius:	<ol style="list-style-type: none">1. Donar compliment a un encàrrec del Departament de la Presidència al Centre d'Estudis d'Opinió (CEO), formalitzat el dia 9 de març de 2018.2. 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
-------------------	----

2. Altres paràmetres tècnics

2.1 Fitxa tècnica

Enquestes quantitativesⁱⁱⁱ:

Personal (Lot1) Telefònica (Lot 2) Internet / en línia (Lot 3)

Altres: _____

Escolliu opció:

Observacions:

Durada del	>5' a 10 minuts	
-------------------	-----------------	--

qüestionari:			
Grandària de la mostra:	>500 a 1000	n= 600	Error = ± 4,00
Univers:	Usuaris d'un servei	Usuaris que hagin trucat al telèfon 012 durant els mesos d'abril, maig, juny, juliol, setembre i octubre de 2018	
Mostreig:	Aleatori simple	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 2017 s'aplicaran aquestes dues quotes.	
Quotes addicionals:	Sexe i edat		
Àmbit:	Catalunya i resta d'Espanya		
Marc mostral:	Directori telefònic		
Tipus de número de telèfon:	Fix i mòbil		

Enquestes qualitatives^{iv}:

Reunions de grups (Lot 4) Grups de discussió

Altres: _____

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

Altres metodologies no incloses en els apartats anteriors

- Marcs mostrals per a enquestes per internet (Lot 5)
- Especifiqueu: _____

2.2 Qüestionari:

- Brifing o primer esborrany
- Adjunta qüestionari / guió de l'entrevista definitiu
- Especifiqueu: _____

3. Altres dades de l'estudi

3.1) Promotor de l'estudi:

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

3.2) Executor de l'estudi:

	Dades provisionals	Dades definitives
Direcció i disseny:	CEO	CEO
Treball de camp i informe descriptiu de resultats:		
Personal:		
Telefònic:	ANÁLISIS E INVESTIGACIÓN, SL	ANÁLISIS E INVESTIGACIÓN, SL
Internet / on-line:		
Reunions de grups:		
Altres metodologies		
Anàlisis i informe de resultats adicional	CEO	CEO
Altres (especifiqueu):		

3.3) Cost de l'estudi:

	Dades provisionals	Dades definitives
Direcció i disseny:		
Treball de camp i informe descriptiu de resultats:		
Personal:		
Telefònic:	4.128,00	3474,00
Internet / on-line:		
Reunions de grups:		
Altres metodologies		
Anàlisis i informe de resultats adicional		
Altres (especifiqueu):		

(IVA no inclòs)

4. Calendari d'execució de les prestacions

	previsió d'execució dels treballs:		calendari final d'execució:	
Treball de camp 1era onada	20/06/2018	26/06/2018	22/06/2018	28/06/2018
Treball de camp 2ona onada	16/07/2018	20/07/2018	16/07/2018	17/07/2018
Treball de camp 3era onada	25/09/2018	01/10/2018	25/09/2018	26/09/2018
Treball de camp 4a onada	29/10/2018	02/11/2018	29/10/2018	30/10/2018
Lliurament de resultats:	Novembre 2018		Novembre 2018	
Presentació resultats:				
Observacions:				

D) Documentació que s'adjunta:

Qüestionari / Guió de l'entrevista 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 L'article 19.2 de la Llei 6/2007, del 17 de juliol, del Centre d'Estudis d'Opinió preveu que cada departament, d'acord amb les funcions que li són pròpies, pot elaborar un pla de treball anual amb relació als estudis a què fa referència l'apartat 1, que inclogui les propostes dels organismes i les entitats que en depenen o hi estan vinculats a què fa referència l'article 3.c. El dit pla ha de contenir la identificació dels estudis, la forma d'adjudicació i el nivell de difusió. Se n'ha de donar compte al Consell Rector

ⁱⁱⁱ **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)).

^{iv} **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).

^v **Empreses homologades:** El Centre d'Estudis d'Opinió és l'òrgan competent per homologar les empreses que poden realitzar estudis d'opinió d'interès de la Generalitat, d'acord amb la normativa aplicable en matèria de contractació pública. Aquesta homologació és vinculant per als departaments i els organismes de la Generalitat, tal com preveu l'article 19.3 de la Llei 6/2007, del 17 de juliol, del Centre d'Estudis d'Opinió. L'homologació es vehicula a través de l'Acord marc de serveis per a la realització d'estudis d'opinió d'interès de la Generalitat de Catalunya. El vigent en aquests moments correspon a l'expedient de contractació amb el núm. CAM-01/2016

2. FREQUÈNCIES

	Freqüències	Porcentajes	% Acumulado
Total	600	100	100
Mes de la trucada al 012. Any 2018			
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	477	79,5	79,5
Girona	42	7,0	86,5
Lleida	18	3,0	89,5
Tarragona	53	8,8	98,3
Resta de l'Estat	10	1,7	100,0
Comarca.			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Resta d'espanya	10	1,7	1,7
Alt Camp	3	0,5	2,2
Alt Empordà	6	1,0	3,2
Alt Penedès	7	1,2	4,3
Anoia	7	1,2	5,5
Bages	11	1,8	7,3
Baix Camp	9	1,5	8,8
Baix Ebre	2	0,3	9,2
Baix Empordà	12	2,0	11,2
Baix Llobregat	46	7,7	18,8
Baix Penedès	11	1,8	20,7
Barcelonès	212	35,3	56,0
Berguedà	3	0,5	56,5
Cerdanya	1	0,2	56,7
Conca de Barberà	1	0,2	56,8
Garraf	5	0,8	57,7
Garrigues	1	0,2	57,8
Garrotxa	4	0,7	58,5
Gironès	13	2,2	60,7
Maresme	38	6,3	67,0
Montsià	2	0,3	67,3
Noguera	2	0,3	67,7
Osona	9	1,5	69,2
Pallars Sobirà	1	0,2	69,3
Pla d'Urgell	2	0,3	69,7
Pla de l'Estany	2	0,3	70,0
Priorat	1	0,2	70,2
Ripollès	1	0,2	70,3
Segrià	9	1,5	71,8
Selva	9	1,5	73,3
Tarragonès	25	4,2	77,5
Terra Alta	2	0,3	77,8
Urgell	3	0,5	78,3
Aran	1	0,2	78,5
Vallès Occidental	83	13,8	92,3
Vallès Oriental	40	6,7	99,0
Moianès	5	0,8	99,8
Lluçanès	1	0,2	100,0

	Freqüències	Porcentajes	% Acumulado
Total	600	100	100
Districte.			
Base: Barcelona ciutat	169	28,2	0,0
Ciutat Vella	6	3,6	3,6
Eixample	25	14,8	18,3
Sants-Montjuïc	19	11,2	29,6
Les Corts	9	5,3	34,9
Sarrià-Sant Gervasi	19	11,2	46,2
Gràcia	16	9,5	55,6
Horta-Guinardó	18	10,7	66,3
Nou Barris	15	8,9	75,1
Sant Andreu	10	5,9	81,1
Sant Martí	32	18,9	100,0
C1. Em podria dir si és...			
Base: Total entrevistats	600	100,0	0,0
Home	230	38,3	38,3
Dona	370	61,7	100,0
C2. Digui'm la seva edat, si us plau.			
Base: Total entrevistats	600	100,0	0,0
Fins a 25 anys	57	9,5	9,5
De 25 a 34	95	15,8	25,3
De 35 a 44	152	25,3	50,7
De 45 a 54	147	24,5	75,2
De 55 a 64	94	15,7	90,8
65 o més anys	55	9,2	100,0
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?			
Base: Total entrevistats	600	100,0	0,0
Català	310	51,7	51,7
Castellà	222	37,0	88,7
Li és indiferent	68	11,3	100,0
2. Per començar, em podria dir quant temps fa que coneix aquest servei?			
Base: Total entrevistats	600	100,0	0,0
Menys d'un any	72	12,0	12,0
Entre 1 any i 2 anys	43	7,2	19,2
Més de 2 anys	461	76,8	96,0
No ho sap	24	4,0	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
3. Com va conèixer aquest servei? A través de quin mitjà?			
Base: Total entrevistats	600	100,0	
Televisió	231	38,5	
Internet	106	17,7	
Familiar o amistat	62	10,3	
Ràdio	51	8,5	
Premsa	38	6,3	
Organismes oficials	38	6,3	
Feina/estudis	37	6,2	
Fulletons informatius, cartells	28	4,7	
Algun altre servei telefònic	17	2,8	
Ajuntament	15	2,5	
Assistència social, serveis socials	14	2,3	
A través de multes	8	1,3	
Oficines de treball	4	0,7	
Butlletí electrònic	1	0,2	
Altres	35	5,8	
No ho sap	87	14,5	
No contesta	3	0,5	
3a. Em podria dir quan ha estat l'última vegada que ha vist o ha escoltat un anunci del 012 a la televisió o a la ràdio?			
Base: Televisió o ràdio	241	40,2	0,0
Menys d'un mes	122	50,6	50,6
Entre 1 mes i 3 mesos	58	24,1	74,7
Menys d'un any	22	9,1	83,8
Més d'un any	15	6,2	90,0
No ho sap	24	10,0	100,0
No contesta	0	0,0	100,0

	Freqüències	Porcentajes	% Acumulado
Total	600	100	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	11	1,8	1,8
[1]	2	0,3	2,2
[2]	1	0,2	2,3
[3]	11	1,8	4,2
[4]	7	1,2	5,3
[5]	26	4,3	9,7
[6]	24	4,0	13,7
[7]	55	9,2	22,8
[8]	131	21,8	44,7
[9]	127	21,2	65,8
[10] Totalment satisfet/a	204	34,0	99,8
No ho sap	1	0,2	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
Mitjana	8,27		
Desviació típica	2,05		
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. La rapidesa en cercar i donar la resposta a la consulta.			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
[0] Gens satisfet/a	17	2,8	2,8
[1]	2	0,3	3,2
[2]	4	0,7	3,8
[3]	11	1,8	5,7
[4]	9	1,5	7,2
[5]	23	3,8	11,0
[6]	31	5,2	16,2
[7]	59	9,8	26,0
[8]	127	21,2	47,2
[9]	107	17,8	65,0
[10] Totalment satisfet/a	205	34,2	99,2
No ho sap	4	0,7	99,8
No contesta	1	0,2	100,0
Mitjana	8,10		
Desviació típica	2,27		
6b. L'amabilitat de la persona que us va atendre.			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
[0] Gens satisfet/a	8	1,3	1,3
[1]	3	0,5	1,8
[2]	0	0,0	1,8
[3]	2	0,3	2,2
[4]	7	1,2	3,3
[5]	9	1,5	4,8
[6]	14	2,3	7,2
[7]	29	4,8	12,0
[8]	87	14,5	26,5
[9]	123	20,5	47,0
[10] Totalment satisfet/a	312	52,0	99,0
No ho sap	5	0,8	99,8
No contesta	1	0,2	100,0
Mitjana	8,91		
Desviació típica	1,77		

	Freqüències	Porcentajes	% Acumulado
Total	600	100	100
6c. El coneixement sobre el tipus de consulta.			
Base: Total entrevistes			
[0] Gens satisfet/a	13	2,2	2,2
[1]	4	0,7	2,8
[2]	4	0,7	3,5
[3]	4	0,7	4,2
[4]	12	2,0	6,2
[5]	20	3,3	9,5
[6]	38	6,3	15,8
[7]	67	11,2	27,0
[8]	122	20,3	47,3
[9]	107	17,8	65,2
[10] Totalment satisfet/a	197	32,8	98,0
No ho sap	8	1,3	99,3
No contesta	4	0,7	100,0
Mitjana	8,13		
Desviació típica	2,16		
6d. El temps d'espera per accedir amb el personal operador.			
Base: Total entrevistes			
[0] Gens satisfet/a	23	3,8	3,8
[1]	8	1,3	5,2
[2]	10	1,7	6,8
[3]	15	2,5	9,3
[4]	17	2,8	12,2
[5]	63	10,5	22,7
[6]	48	8,0	30,7
[7]	96	16,0	46,7
[8]	126	21,0	67,7
[9]	91	15,2	82,8
[10] Totalment satisfet/a	92	15,3	98,2
No ho sap	10	1,7	99,8
No contesta	1	0,2	100,0
Mitjana	7,07		
Desviació típica	2,50		
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 entrevistes			
Sí, diu 24 hores per 7 dies	105	17,5	17,5
Sí, diu altres franges	87	14,5	32,0
No, no el coneix	408	68,0	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
8. Aproximadament, quantes vegades ha trucat al 012 en els últims dos mesos?			
Base: Total entrevistes			
Només una vegada	328	54,7	54,7
2 o 3 vegades	191	31,8	86,5
4 o 5 vegades	45	7,5	94,0
Més de 5 vegades	28	4,7	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			
Pel mateix tema	137	51,9	51,9
Per un tema diferent	124	47,0	98,9
No ho sap	3	1,1	100,0
No contesta	0	0,0	100,0

	Freqüències	Porcentajes	% Acumulado
Total	600	100	100
9.2. Per què ha hagut de trucar més d'una vegada pel mateix tema?			
Base: Més d'una vegada per un mateix tema	137	22,8	0,0
Sol·licitar/fer seguiment	22	16,1	16,1
Informació no prou completa	18	13,1	29,2
No havien resolt el problema	16	11,7	40,9
Van sorgir nous dubtes	14	10,2	51,1
Molt de temps d'espera al telèfon	12	8,8	59,9
Faltava informació, informació diferent	11	8,0	67,9
Multes	8	5,8	73,7
Telèfon erroni, no contesta	4	2,9	76,6
Cèdula d'habitabilitat	3	2,2	78,8
Altres	28	20,4	99,3
No ho sap	1	0,7	100,0
10. Li van resoldre la seva consulta? No ens referim al problema.			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Sí	510	85,0	85,0
No	83	13,8	98,8
No ho sap	7	1,2	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	83	13,8	0,0
Demanar informació	34	41,0	41,0
Tràmits	15	18,1	59,0
Ajuda social	5	6,0	65,1
Multes	4	4,8	69,9
Permisos	0	0,0	69,9
Altres	15	18,1	88,0
No ho sap	9	10,8	98,8
No contesta	1	1,2	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	83	13,8	0,0
No tenien prou informació	28	33,7	33,7
El van derivar a un altre telèfon, organisme	14	16,9	50,6
Falta d'atenció (molt de temps d'espera, no li van agafar el telèfon, ...)	9	10,8	61,4
Problemes informàtics	5	6,0	67,5
Li van donar la informació errònia	3	3,6	71,1
Altres	18	21,7	92,8
No ho sap	5	6,0	98,8
No contesta	1	1,2	100,0
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	160	26,7	26,7
No	421	70,2	96,8
No ho sap	19	3,2	100,0
12. Quin tipus d'incidència?			
Base: Va haver-hi alguna	160	26,7	0,0
Línies ocupades/en espera	142	88,8	88,8
Es va tallar la trucada	14	8,8	97,5
Altres	4	2,5	100,0
No ho sap	0	0,0	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
13. Creu que tornarà a utilitzar el 012?			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Sí	560	93,3	93,3
No	27	4,5	97,8
No ho sap	13	2,2	100,0
No contesta	0	0,0	100,0

	Freqüències	Porcentajes	% Acumulado
Total	600	100	100
14. Ha recomanat o recomanaria aquest servei a alguna altra persona?			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Sí	526	87,7	87,7
No	60	10,0	97,7
No ho sap	13	2,2	99,8
No contesta	1	0,2	100,0
15. En general, en quins aspectes creu que podria millorar el servei 012 d'atenció ciutadana?			
Base: Total entrevistes	600	100,0	
Reduir temps d'espera/rapidesa en la resposta	162	27,0	
Més línies/menys col·lapse	51	8,5	
Més coneixement de la temàtica/més formació	49	8,2	
Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència	39	6,5	
Que sigui més barat/gratuït	32	5,3	
Menys transfers/més coordinació	19	3,2	
Aspectes actitudinals/idioma	12	2,0	
Menys informatitzat/Més personalitzat	5	0,8	
Donar a conèixer el servei i les seves competències	3	0,5	
Ampliar horari	1	0,2	
Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc.	1	0,2	
Crec que el servei 012 ja està prou bé com està	154	25,7	
Altres	28	4,7	
No ho sap/ No contesta	110	18,3	
16. Considera que hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal d'informació de la Generalitat?			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Sí	185	30,8	30,8
No	259	43,2	74,0
No ho sap	156	26,0	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
16.2. A través de quin canal o canals?			
Base: Hagués pogut altre canal	185	30,8	
Internet (sense especificar)	51	27,6	
Gencat.cat	46	24,9	
Presencialment a l'administració	22	11,9	
Trucant a un altre organisme de la Generalitat	21	11,4	
Mossos, guardia urbana, policia local	8	4,3	
Xarxes socials	6	3,2	
Seu electrònica de la Generalitat	6	3,2	
Aplicacions de la Generalitat per a mòbils	3	1,6	
Altres	29	15,7	
No ho sap	11	5,9	
No contesta	2	1,1	

	Freqüències	Porcentajes	% Acumulado
Total	600	100	100
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	89	48,1	48,1
Per falta d'informació al portal/web	20	10,8	58,9
Tenia més a mà el telèfon que internet	13	7,0	65,9
Li van recomanar	10	5,4	71,4
Pensava que tindrien més informació	9	4,9	76,2
Prefereix el tracte personal	7	3,8	80,0
La primera opció que li va venir a la ment	6	3,2	83,2
No tenia accés a internet	4	2,2	85,4
Altres	24	13,0	98,4
No ho sap	3	1,6	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
17. Coneix l'aplicació de missatgeria instantània telegram que ofereix el 012?			
Base: Total entrevistes			
Sí	89	14,8	14,8
No	508	84,7	99,5
No ho sap	3	0,5	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	130	21,7	21,7
[1]	13	2,2	23,8
[2]	17	2,8	26,7
[3]	34	5,7	32,3
[4]	26	4,3	36,7
[5]	94	15,7	52,3
[6]	30	5,0	57,3
[7]	38	6,3	63,7
[8]	57	9,5	73,2
[9]	32	5,3	78,5
[10] Molt probable	72	12,0	90,5
No ho sap	54	9,0	99,5
No contesta	3	0,5	100,0
Mitjana	4,85		
Desviació típica	3,53		
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. La rapidesa en la cerca de la informació i donar la resposta.			
Base: Total entrevistes			
[0] Gens important	1	0,2	0,2
[1]	0	0,0	0,2
[2]	0	0,0	0,2
[3]	3	0,5	0,7
[4]	3	0,5	1,2
[5]	4	0,7	1,8
[6]	17	2,8	4,7
[7]	41	6,8	11,5
[8]	132	22,0	33,5
[9]	99	16,5	50,0
[10] Molt important	299	49,8	99,8
No ho sap	1	0,2	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
Mitjana	8,96		
Desviació típica	1,34		

	Freqüències	Porcentajes	% Acumulado
Total	600	100	100
5b. Amabilitat.			
Base: Total entrevistes			
[0] Gens important	1	0,2	0,2
[1]	0	0,0	0,2
[2]	0	0,0	0,2
[3]	0	0,0	0,2
[4]	0	0,0	0,2
[5]	6	1,0	1,2
[6]	14	2,3	3,5
[7]	31	5,2	8,7
[8]	102	17,0	25,7
[9]	91	15,2	40,8
[10] Molt important	354	59,0	99,8
No ho sap	1	0,2	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
Mitjana	9,19		
Desviació típica	1,20		
5c. El coneixement sobre el tipus de consulta.			
Base: Total entrevistes			
[0] Gens important	2	0,3	0,3
[1]	0	0,0	0,3
[2]	0	0,0	0,3
[3]	1	0,2	0,5
[4]	4	0,7	1,2
[5]	6	1,0	2,2
[6]	10	1,7	3,8
[7]	23	3,8	7,7
[8]	83	13,8	21,5
[9]	82	13,7	35,2
[10] Molt important	385	64,2	99,3
No ho sap	4	0,7	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
Mitjana	9,27		
Desviació típica	1,30		
5d. El temps d'espera per accedir al personal operador.			
Base: Total entrevistes			
[0] Gens important	4	0,7	0,7
[1]	2	0,3	1,0
[2]	1	0,2	1,2
[3]	1	0,2	1,3
[4]	5	0,8	2,2
[5]	22	3,7	5,8
[6]	10	1,7	7,5
[7]	57	9,5	17,0
[8]	118	19,7	36,7
[9]	79	13,2	49,8
[10] Molt important	298	49,7	99,5
No ho sap	2	0,3	99,8
No contesta	1	0,2	100,0
Mitjana	8,76		
Desviació típica	1,70		
19. Sap que el 012 ha modificat el cost de la trucada i aplica un servei de tarifa plana?			
Base: Total entrevistes			
Sí	42	7,0	7,0
No	545	90,8	97,8
No ho sap	13	2,2	100,0
No contesta	0	0,0	100,0

	Freqüències	Porcentajes	% Acumulado
Total	600	100	100
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	172	28,7	28,7
Probablement sí	210	35,0	63,7
Probablement no	104	17,3	81,0
Segur que no	77	12,8	93,8
No ho sap	35	5,8	99,7
No contesta	2	0,3	100,0
C3. I a on va néixer?			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Catalunya	451	75,2	75,2
Altres comunitats autònomes	72	12,0	87,2
Unió Europea	15	2,5	89,7
Resta del món	62	10,3	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	600	100,0	0,0
Català	270	45,0	45,0
Castellà	225	37,5	82,5
Ambdues per igual	94	15,7	98,2
Altres	11	1,8	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	600	100,0	0,0
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	28	4,7	5,2
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elemental o Certificat d'Escolaritat o d'Estudis Primaris	88	14,7	19,8
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	97	16,2	36,0
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial o equivalent	55	9,2	45,2
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge industrial o equivalent	89	14,8	60,0
Diplomatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equivalent	32	5,3	65,3
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equivalent (4 anys o més)	147	24,5	89,8
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	48	8,0	97,8
Doctorat	5	0,8	98,7
Altres	2	0,3	99,0
No ho sap	1	0,2	99,2
No contesta	5	0,8	100,0

	Freqüències	Porcentajes	% Acumulado
Total	600	100	100
C6. En quina de les següents situacions laborals es troba vostè actualment?			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Treballa per compte propi	114	19,0	19,0
Treballa per compte d'altri	295	49,2	68,2
No treballa	187	31,2	99,3
No ho sap	1	0,2	99,5
No contesta	3	0,5	100,0
C6.1 Vostè és...?			
Base: Treballen per compte propi	114	19,0	0,0
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	29	25,4	25,4
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	82	71,9	97,4
Membre de cooperativa	2	1,8	99,1
No ho sap	0	0,0	99,1
No contesta	1	0,9	100,0
C6.2 Vostè és...?			
Base: Treballen per compte d'altri	295	49,2	0,0
Assalariat/ada eventual o interí/ina	73	24,7	24,7
Assalariat/ada indefinit/ida	216	73,2	98,0
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar)	1	0,3	98,3
No ho sap	4	1,4	99,7
No contesta	1	0,3	100,0
C6.3 Vostè és...?			
Base: No treballen	187	31,2	0,0
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	96	51,3	51,3
Aturat/ada i ha treballat abans	53	28,3	79,7
Pensionista (abans no ha treballat)	4	2,1	81,8
Aturat /ada i busca la primera feina	2	1,1	82,9
Estudiant	17	9,1	92,0
Treball domèstic no remunerat	10	5,3	97,3
Altres	3	1,6	98,9
No ho sap	0	0,0	98,9
No contesta	2	1,1	100,0

3. ENCREUAMENTS PER SEXE I EDAT

3.1. Percentatges verticals amb marca Jhi²

% Verticals r Jhi ²	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	230	370	57	95	152	147	94	55
Mes de la trucada al 012. Any 2018									
Base: Total entrevistes	600	230	370	57	95	152	147	94	55
Abril	16,7	17,4	16,2	15,8	23,2	15,1	17,7	12,8	14,5
Maig	16,7	18,3	15,7	12,3	15,8	21,7	14,3	17,0	14,5
Juny	16,7	17,0	16,5	24,6	10,5	19,7	12,2	19,1	18,2
Juliol	16,7	13,5	18,6	>28,1	10,5	16,4	17,7	20,2	<7,3
Setembre	16,7	14,8	17,8	<7,0	16,8	14,5	20,4	14,9	25,5
Octubre	16,7	19,1	15,1	12,3	23,2	12,5	17,7	16,0	20,0
Província.									
Base: Total entrevistes	600	230	370	57	95	152	147	94	55
Barcelona	79,5	78,7	80,0	77,2	78,9	75,7	78,2	80,9	>94,5
Girona	7,0	8,7	5,9	5,3	5,3	7,9	8,8	8,5	1,8
Lleida	3,0	2,6	3,2	7,0	3,2	2,6	3,4	2,1	0,0
Tarragona	8,8	7,4	9,7	10,5	11,6	11,2	7,5	6,4	3,6
Resta de l'Estat	1,7	2,6	1,1	0,0	1,1	2,6	2,0	2,1	0,0
Comarca.									
Base: Total entrevistes	600	230	370	57	95	152	147	94	55
Resta d'espanya	1,7	2,6	1,1	0,0	1,1	2,6	2,0	2,1	0,0
Alt Camp	0,5	0,0	0,8	>3,5	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0
Alt Empordà	1,0	0,4	1,4	1,8	0,0	0,7	1,4	2,1	0,0
Alt Penedès	1,2	<0,0	>1,9	0,0	1,1	1,3	1,4	1,1	1,8
Anoia	1,2	0,4	1,6	3,5	1,1	0,0	2,0	1,1	0,0
Bages	1,8	1,7	1,9	1,8	4,2	1,3	0,0	2,1	3,6
Baix Camp	1,5	1,7	1,4	3,5	2,1	0,0	1,4	3,2	0,0
Baix Ebre	0,3	0,4	0,3	0,0	0,0	0,7	0,7	0,0	0,0
Baix Empordà	2,0	>3,5	<1,1	0,0	2,1	1,3	3,4	1,1	3,6
Baix Llobregat	7,7	7,0	8,1	8,8	8,4	8,6	6,1	9,6	3,6
Baix Penedès	1,8	2,2	1,6	>5,3	2,1	2,6	0,7	1,1	0,0
Barcelonès	35,3	36,1	34,9	24,6	33,7	38,8	34,0	27,7	>56,4
Berguedà	0,5	0,4	0,5	0,0	0,0	1,3	0,7	0,0	0,0
Cerdanya	0,2	0,0	0,3	0,0	>1,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Conca de Barberà	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0
Garraf	0,8	0,0	1,4	1,8	0,0	0,7	1,4	1,1	0,0
Garrigues	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0
Garrotxa	0,7	0,9	0,5	0,0	0,0	0,7	1,4	1,1	0,0
Gironès	2,2	3,0	1,6	0,0	2,1	3,3	2,0	3,2	0,0
Maresme	6,3	6,1	6,5	8,8	6,3	4,6	8,2	4,3	7,3
Montsià	0,3	0,4	0,3	1,8	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0
Noguera	0,3	0,9	0,0	0,0	>2,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Osona	1,5	1,3	1,6	3,5	1,1	0,0	2,7	2,1	0,0
Pallars Sobirà	0,2	0,4	0,0	>1,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Pla d'Urgell	0,3	0,4	0,3	1,8	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0
Pla de l'Estany	0,3	0,4	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	1,1	>1,8
Priorat	0,2	0,0	0,3	0,0	>1,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Ripollès	0,2	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0
Segrià	1,5	1,3	1,6	1,8	1,1	2,6	0,7	2,1	0,0
Selva	1,5	2,2	1,1	3,5	1,1	2,6	0,7	1,1	0,0
Tarragonès	4,2	3,9	4,3	0,0	5,3	>7,2	2,7	3,2	3,6
Terra Alta	0,3	0,0	0,5	0,0	1,1	0,0	0,7	0,0	0,0
Urgell	0,5	0,0	0,8	1,8	0,0	0,0	1,4	0,0	0,0
Aran	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0
Vallès Occidental	13,8	13,5	14,1	17,5	15,8	11,2	14,3	18,1	5,5
Vallès Oriental	6,7	7,0	6,5	3,5	5,3	7,2	4,1	9,6	12,7
Moianès	0,8	0,9	0,8	0,0	0,0	0,0	2,0	2,1	0,0
Lluçanès	0,2	0,4	0,0	0,0	>1,1	0,0	0,0	0,0	0,0

% Verticals r Jhi ²	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	230	370	57	95	152	147	94	55
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	230	370	57	95	152	147	94	55
[0] Gens satisfet/a	1,8	2,6	1,4	1,8	0,0	3,3	1,4	1,1	3,6
[1]	0,3	0,9	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	1,1	0,0
[2]	0,2	0,0	0,3	>1,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[3]	1,8	<0,4	>2,7	0,0	1,1	2,0	2,7	3,2	0,0
[4]	1,2	1,3	1,1	0,0	0,0	>3,9	0,0	0,0	1,8
[5]	4,3	4,3	4,3	0,0	5,3	5,9	4,8	2,1	5,5
[6]	4,0	2,6	4,9	3,5	4,2	3,9	5,4	2,1	3,6
[7]	9,2	10,0	8,6	>17,5	10,5	5,3	12,2	7,4	3,6
[8]	21,8	22,6	21,4	19,3	26,3	21,1	<15,6	28,7	23,6
[9]	21,2	22,6	20,3	22,8	16,8	19,1	24,5	24,5	18,2
[10] Totalment satisfet/a	34,0	32,6	34,9	33,3	35,8	34,9	32,7	29,8	40,0
No ho sap	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,7	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	8,27	8,25	8,28	8,40	8,48	8,01	8,28	8,34	8,35
Desviació típica	2,05	2,12	2,00	1,88	1,55	2,43	1,96	1,93	2,25

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. La rapidesa en cercar i donar la resposta a la consulta.

Base: Total entrevistes	600	230	370	57	95	152	147	94	55
[0] Gens satisfet/a	2,8	3,0	2,7	3,5	2,1	4,6	1,4	2,1	3,6
[1]	0,3	0,4	0,3	0,0	0,0	0,7	0,0	1,1	0,0
[2]	0,7	0,9	0,5	1,8	0,0	1,3	0,0	0,0	1,8
[3]	1,8	1,7	1,9	0,0	2,1	0,7	2,7	2,1	3,6
[4]	1,5	0,9	1,9	0,0	2,1	2,0	2,0	0,0	1,8
[5]	3,8	3,0	4,3	3,5	5,3	4,6	3,4	2,1	3,6
[6]	5,2	4,8	5,4	8,8	4,2	5,9	4,8	4,3	3,6
[7]	9,8	8,7	10,5	7,0	11,6	7,9	10,9	11,7	9,1
[8]	21,2	20,9	21,4	<10,5	24,2	20,4	22,4	27,7	14,5
[9]	17,8	>21,7	<15,4	24,6	14,7	15,1	21,8	16,0	16,4
[10] Totalment satisfet/a	34,2	32,2	35,4	38,6	33,7	35,5	29,9	33,0	40,0
No ho sap	0,7	1,3	0,3	1,8	0,0	0,7	0,7	0,0	1,8
No contesta	0,2	0,4	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,10	8,14	8,08	8,29	8,11	7,92	8,18	8,20	8,04
Desviació típica	2,27	2,28	2,27	2,35	2,12	2,58	1,98	2,09	2,60

6b. L'amabilitat de la persona que us va atendre.

Base: Total entrevistes	600	230	370	57	95	152	147	94	55
[0] Gens satisfet/a	1,3	1,7	1,1	3,5	0,0	>3,3	0,0	0,0	1,8
[1]	0,5	0,4	0,5	0,0	0,0	0,7	0,0	1,1	1,8
[2]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[3]	0,3	0,0	0,5	0,0	0,0	0,7	0,7	0,0	0,0
[4]	1,2	0,9	1,4	1,8	>3,2	0,7	0,7	1,1	0,0
[5]	1,5	1,3	1,6	1,8	2,1	0,7	2,0	2,1	0,0
[6]	2,3	1,7	2,7	3,5	4,2	1,3	3,4	0,0	1,8
[7]	4,8	4,3	5,1	3,5	3,2	7,2	6,1	3,2	1,8
[8]	14,5	13,5	15,1	12,3	13,7	16,4	13,6	16,0	12,7
[9]	20,5	>24,8	<17,8	17,5	22,1	16,4	20,4	>30,9	14,5
[10] Totalment satisfet/a	52,0	49,1	53,8	54,4	51,6	52,0	52,4	44,7	61,8
No ho sap	0,8	1,7	0,3	1,8	0,0	0,7	0,7	1,1	1,8
No contesta	0,2	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	>1,8
Mitjana	8,91	8,93	8,90	8,77	8,95	8,72	9,01	9,00	9,09
Desviació típica	1,77	1,77	1,78	2,19	1,52	2,16	1,41	1,44	1,95

% Verticals r Jhi ²	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	230	370	57	95	152	147	94	55
14. Ha recomanat o recomanaria aquest servei a alguna altra persona?	600	230	370	57	95	152	147	94	55
Base: Total entrevistes	600	230	370	57	95	152	147	94	55
Sí	87,7	87,8	87,6	91,2	89,5	85,5	86,4	90,4	85,5
No	10,0	10,0	10,0	8,8	7,4	12,5	11,6	6,4	10,9
No ho sap	2,2	2,2	2,2	0,0	3,2	2,0	2,0	3,2	1,8
No contesta	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	>1,8
15. En general, en quins aspectes creu que podria millorar el servei 012 d'atenció ciutadana?	600	230	370	57	95	152	147	94	55
Base: Total entrevistes	600	230	370	57	95	152	147	94	55
Reduir temps d'espera/rapidesa en la resposta	27,0	27,0	27,0	36,8	24,2	27,6	26,5	26,6	21,8
Més línies/menys col·lapse	8,5	6,5	9,7	>17,5	5,3	8,6	5,4	10,6	9,1
Més coneixement de la temàtica/més formació	8,2	6,1	9,5	3,5	12,6	9,2	6,8	7,4	7,3
Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència	6,5	6,1	6,8	1,8	10,5	4,6	6,8	7,4	7,3
Que sigui més barat/gratuït	5,3	4,3	5,9	3,5	2,1	6,6	>10,2	2,1	1,8
Menys transfers/més coordinació	3,2	3,0	3,2	1,8	2,1	5,3	1,4	3,2	5,5
Aspectes actitudinals/idioma	2,0	1,3	2,4	5,3	3,2	2,0	0,7	2,1	0,0
Menys informatitzat/Més personalitzat	0,8	1,7	0,3	0,0	0,0	>2,6	0,0	0,0	1,8
Donar a conèixer el servei i les seves competències	0,5	0,9	0,3	0,0	>2,1	0,7	0,0	0,0	0,0
Ampliar horari	0,2	0,0	0,3	0,0	>1,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc.	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	>1,1	0,0
Crec que el servei 012 ja està prou bé com està	25,7	25,2	25,9	17,5	29,5	21,7	27,9	24,5	34,5
Altres	4,7	6,1	3,8	3,5	1,1	>8,6	4,1	3,2	5,5
No ho sap/ No contesta	18,3	20,9	16,8	15,8	16,8	13,8	23,1	21,3	18,2
16. Considera que hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal d'informació de la Generalitat?	600	230	370	57	95	152	147	94	55
Base: Total entrevistes	600	230	370	57	95	152	147	94	55
Sí	30,8	33,9	28,9	36,8	34,7	34,9	32,7	<20,2	20,0
No	43,2	43,9	42,7	42,1	45,3	40,1	42,9	47,9	41,8
No ho sap	26,0	22,2	28,4	21,1	20,0	25,0	24,5	31,9	>38,2
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
16.2. A través de quin canal o canals?	185	78	107	21	33	53	48	19	11
Base: Hagués pogut altre canal	185	78	107	21	33	53	48	19	11
Internet (sense especificar)	27,6	25,6	29,0	28,6	30,3	26,4	31,3	21,1	18,2
Gencat.cat	24,9	>38,5	<15,0	23,8	36,4	22,6	27,1	10,5	18,2
Presencialment a l'administració	11,9	11,5	12,1	4,8	15,2	18,9	10,4	5,3	0,0
Trucant a un altre organisme de la Generalitat	11,4	9,0	13,1	9,5	6,1	<3,8	12,5	21,1	>45,5
Mossos, guardia urbana, policia local	4,3	3,8	4,7	4,8	6,1	1,9	4,2	10,5	0,0
Xarxes socials	3,2	1,3	4,7	4,8	6,1	1,9	2,1	0,0	9,1
Seu electrònica de la Generalitat	3,2	3,8	2,8	0,0	3,0	>7,5	0,0	0,0	9,1
Aplicacions de la Generalitat per a mòbils	1,6	1,3	1,9	0,0	3,0	3,8	0,0	0,0	0,0
Altres	15,7	10,3	19,6	14,3	6,1	18,9	14,6	26,3	18,2
No ho sap	5,9	2,6	8,4	14,3	6,1	1,9	6,3	5,3	9,1
No contesta	1,1	1,3	0,9	0,0	0,0	1,9	0,0	5,3	0,0

% Verticals r Jhi ²	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	230	370	57	95	152	147	94	55
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	185	78	107	21	33	53	48	19	11
Més ràpid/pràctic/còmode	48,1	56,4	42,1	38,1	54,5	52,8	47,9	47,4	27,3
Per falta d'informació al portal/web	10,8	10,3	11,2	19,0	9,1	11,3	14,6	0,0	0,0
Tenia més a mà el telèfon que internet	7,0	5,1	8,4	9,5	6,1	5,7	6,3	5,3	18,2
Li van recomanar	5,4	<1,3	>8,4	14,3	0,0	5,7	2,1	10,5	9,1
Pensava que tindrien més informació	4,9	5,1	4,7	9,5	6,1	1,9	4,2	10,5	0,0
Prefereix el tracte personal	3,8	5,1	2,8	0,0	3,0	1,9	8,3	0,0	9,1
La primera opció que li va venir a la ment	3,2	3,8	2,8	4,8	3,0	0,0	6,3	5,3	0,0
No tenia accés a internet	2,2	1,3	2,8	0,0	3,0	1,9	4,2	0,0	0,0
Altres	13,0	11,5	14,0	0,0	12,1	18,9	6,3	15,8	>36,4
No ho sap	1,6	0,0	2,8	4,8	3,0	0,0	0,0	5,3	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
17. Coneix l'aplicació de missatgeria instantània telegram que ofereix el 012?									
Base: Total entrevistes	600	230	370	57	95	152	147	94	55
Sí	14,8	15,7	14,3	>36,8	14,7	13,8	12,9	11,7	<5,5
No	84,7	83,9	85,1	<63,2	85,3	85,5	87,1	86,2	>94,5
No ho sap	0,5	0,4	0,5	0,0	0,0	0,7	0,0	>2,1	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
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	600	230	370	57	95	152	147	94	55
[0] Gens probable	21,7	23,5	20,5	28,1	23,2	19,1	19,7	18,1	30,9
[1]	2,2	2,2	2,2	1,8	3,2	2,6	1,4	3,2	0,0
[2]	2,8	3,0	2,7	1,8	5,3	1,3	2,0	3,2	5,5
[3]	5,7	6,1	5,4	5,3	6,3	5,9	6,1	7,4	0,0
[4]	4,3	4,8	4,1	3,5	5,3	4,6	6,1	1,1	3,6
[5]	15,7	14,3	16,5	17,5	12,6	16,4	13,6	18,1	18,2
[6]	5,0	3,9	5,7	8,8	2,1	4,6	>8,2	3,2	1,8
[7]	6,3	7,4	5,7	>15,8	9,5	5,3	4,8	4,3	1,8
[8]	9,5	11,3	8,4	3,5	11,6	10,5	8,8	9,6	10,9
[9]	5,3	4,8	5,7	5,3	5,3	7,9	4,8	5,3	0,0
[10] Molt probable	12,0	10,4	13,0	8,8	13,7	15,1	11,6	9,6	9,1
No ho sap	9,0	7,8	9,7	<0,0	<1,1	6,6	12,9	>16,0	>16,4
No contesta	0,5	0,4	0,5	0,0	1,1	0,0	0,0	1,1	1,8
Mitjana	4,85	4,69	4,95	4,49	4,83	5,30	4,91	4,77	3,89
Desviació típica	3,53	3,54	3,53	3,42	3,63	3,56	3,46	3,48	3,64
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. La rapidesa en la cerca de la informació i donar la resposta.									
Base: Total entrevistes	600	230	370	57	95	152	147	94	55
[0] Gens important	0,2	0,4	0,0	0,0	0,0	0,7	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]	0,5	0,4	0,5	0,0	>2,1	0,7	0,0	0,0	0,0
[4]	0,5	0,0	0,8	1,8	1,1	0,0	0,7	0,0	0,0
[5]	0,7	1,3	0,3	1,8	1,1	0,7	0,0	0,0	1,8
[6]	2,8	2,6	3,0	1,8	1,1	1,3	4,8	3,2	5,5
[7]	6,8	>10,4	<4,6	7,0	6,3	7,9	7,5	5,3	5,5
[8]	22,0	17,8	24,6	22,8	20,0	27,0	20,4	23,4	12,7
[9]	16,5	18,7	15,1	19,3	17,9	11,8	13,6	>23,4	20,0
[10] Molt important	49,8	48,3	50,8	45,6	50,5	50,0	52,4	44,7	54,5
No ho sap	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,7	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	8,96	8,90	9,00	8,88	8,93	8,91	8,99	9,01	9,07
Desviació típica	1,34	1,42	1,29	1,36	1,50	1,44	1,28	1,09	1,30

% Verticals r Jhi ²	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	230	370	57	95	152	147	94	55
20. I creu que aquest fet afavorirà que truqui més vegades a aquest servei d'atenció telefònica?	600	230	370	57	95	152	147	94	55
Base: Total entrevistes	600	230	370	57	95	152	147	94	55
Segur que sí	28,7	27,0	29,7	28,1	21,1	25,7	26,5	36,2	>43,6
Probablement sí	35,0	<27,8	>39,5	40,4	38,9	34,9	39,5	26,6	25,5
Probablement no	17,3	20,4	15,4	22,8	>25,3	19,1	17,7	10,6	<3,6
Segur que no	12,8	>18,3	<9,5	5,3	10,5	13,2	14,3	16,0	14,5
No ho sap	5,8	5,7	5,9	3,5	4,2	6,6	<2,0	>10,6	10,9
No contesta	0,3	0,9	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0	>1,8
C3. I a on va néixer?	600	230	370	57	95	152	147	94	55
Base: Total entrevistes	600	230	370	57	95	152	147	94	55
Catalunya	75,2	78,3	73,2	82,5	68,4	78,9	77,6	70,2	70,9
Altres comunitats autònomes	12,0	10,9	12,7	7,0	7,4	<7,2	13,6	>19,1	>21,8
Unió Europea	2,5	2,2	2,7	3,5	1,1	1,3	2,0	5,3	3,6
Resta del món	10,3	8,7	11,4	7,0	>23,2	12,5	6,8	5,3	3,6
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
C4. Em podria dir en quina llengua parla habitualment?	600	230	370	57	95	152	147	94	55
Base: Total entrevistes	600	230	370	57	95	152	147	94	55
Català	45,0	41,7	47,0	38,6	<33,7	<35,5	49,0	>58,5	>63,6
Castellà	37,5	38,7	36,8	43,9	44,2	42,8	37,4	<27,7	<21,8
Ambdues per igual	15,7	17,4	14,6	15,8	16,8	18,4	13,6	13,8	14,5
Altres	1,8	2,2	1,6	1,8	>5,3	3,3	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
C5. Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?	600	230	370	57	95	152	147	94	55
Base: Total entrevistes	600	230	370	57	95	152	147	94	55
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	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	>2,1	1,8
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Batxillerat elemental	4,7	6,1	3,8	0,0	4,2	3,9	3,4	6,4	>12,7
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elemental o Certificat d'Escolaritat o d'Estudis Primaris	14,7	13,5	15,4	<1,8	17,9	14,5	12,2	14,9	>29,1
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	16,2	14,3	17,3	>29,8	13,7	<10,5	13,6	>25,5	12,7
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial o equivalent	9,2	8,7	9,5	>19,3	6,3	9,2	11,6	5,3	3,6
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge industrial o equivalent	14,8	13,9	15,4	>28,1	10,5	15,1	17,7	12,8	<3,6
Diplomatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equivalent	5,3	6,1	4,9	1,8	4,2	7,9	4,8	5,3	5,5
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equivalent (4 anys o més)	24,5	27,4	22,7	17,5	26,3	23,0	>32,0	19,1	21,8
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	8,0	8,3	7,8	1,8	>13,7	>13,2	<4,1	5,3	5,5
Doctorat	0,8	0,4	1,1	0,0	2,1	0,0	0,7	1,1	1,8
Altres	0,3	0,0	0,5	0,0	1,1	0,7	0,0	0,0	0,0
No ho sap	0,2	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	>1,8
No contesta	0,8	0,9	0,8	0,0	0,0	2,0	0,0	2,1	0,0

% Verticals r Jhi ²	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	230	370	57	95	152	147	94	55
C6. En quina de les següents situacions laborals es troba vostè actualment?									
Base: Total entrevistes	600	230	370	57	95	152	147	94	55
Treballa per compte propi	19,0	>26,1	<14,6	<7,0	16,8	>25,7	>25,9	17,0	<1,8
Treballa per compte d'altri	49,2	45,7	51,4	47,4	>68,4	>57,9	>56,5	<31,9	<3,6
No treballa	31,2	27,8	33,2	>45,6	<14,7	<15,8	<17,0	>50,0	>92,7
No ho sap	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0
No contesta	0,5	0,4	0,5	0,0	0,0	0,7	0,0	1,1	1,8
C6.1 Vostè és...?									
Base: Treballen per compte propi	114	60	54	4	16	39	38	16	1
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	25,4	26,7	24,1	0,0	25,0	25,6	26,3	31,3	0,0
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	71,9	73,3	70,4	100,0	75,0	71,8	68,4	68,8	100,0
Membre de cooperativa	1,8	0,0	3,7	0,0	0,0	0,0	>5,3	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	0,9	0,0	1,9	0,0	0,0	2,6	0,0	0,0	0,0
C6.2 Vostè és...?									
Base: Treballen per compte d'altri	295	105	190	27	65	88	83	30	2
Assalariat/ada eventual o interí/ina	24,7	19,0	27,9	>63,0	27,7	25,0	<15,7	<10,0	0,0
Assalariat/ada indefinit/ida	73,2	80,0	69,5	<29,6	70,8	71,6	>84,3	>90,0	100,0
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar)	0,3	0,0	0,5	>3,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No ho sap	1,4	1,0	1,6	3,7	1,5	2,3	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,3	0,0	0,5	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0	0,0
C6.3 Vostè és...?									
Base: No treballen	187	64	123	26	14	24	25	47	51
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	51,3	54,7	49,6	<0,0	<7,1	<29,2	48,0	59,6	>94,1
Aturat/ada i ha treballat abans	28,3	25,0	30,1	30,8	>64,3	>54,2	44,0	25,5	<0,0
Pensionista (abans no ha treballat)	2,1	1,6	2,4	3,8	0,0	0,0	4,0	0,0	3,9
Aturat /ada i busca la primera feina	1,1	1,6	0,8	0,0	>7,1	0,0	0,0	2,1	0,0
Estudiant	9,1	10,9	8,1	>61,5	7,1	0,0	0,0	<0,0	<0,0
Treball domèstic no remunerat	5,3	1,6	7,3	0,0	14,3	12,5	0,0	10,6	<0,0
Altres	1,6	1,6	1,6	3,8	0,0	4,2	0,0	0,0	2,0
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	1,1	>3,1	<0,0	0,0	0,0	0,0	4,0	2,1	0,0

3.2. Percentatges horitzontals amb marca Jhi²

% Horitzontals r Jhi ²	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	38,3	61,7	9,5	15,8	25,3	24,5	15,7	9,2
Mes de la trucada al 012. Any 2018									
Base: Total entrevistes	600	38,3	61,7	9,5	15,8	25,3	24,5	15,7	9,2
Abril	100	40,0	60,0	9,0	22,0	23,0	26,0	12,0	8,0
Maig	100	42,0	58,0	7,0	15,0	33,0	21,0	16,0	8,0
Juny	100	39,0	61,0	14,0	10,0	30,0	18,0	18,0	10,0
Juliol	100	31,0	69,0	>16,0	10,0	25,0	26,0	19,0	<4,0
Setembre	100	34,0	66,0	<4,0	16,0	22,0	30,0	14,0	14,0
Octubre	100	44,0	56,0	7,0	22,0	19,0	26,0	15,0	11,0
Província.									
Base: Total entrevistes	600	38,3	61,7	9,5	15,8	25,3	24,5	15,7	9,2
Barcelona	477	37,9	62,1	9,2	15,7	24,1	24,1	15,9	>10,9
Girona	42	47,6	52,4	7,1	11,9	28,6	31,0	19,0	2,4
Lleida	18	33,3	66,7	22,2	16,7	22,2	27,8	11,1	0,0
Tarragona	53	32,1	67,9	11,3	20,8	32,1	20,8	11,3	3,8
Resta de l'Estat	10	60,0	40,0	0,0	10,0	40,0	30,0	20,0	0,0
Comarca.									
Base: Total entrevistes	600	38,3	61,7	9,5	15,8	25,3	24,5	15,7	9,2
Resta d'espanya	10	60,0	40,0	0,0	10,0	40,0	30,0	20,0	0,0
Alt Camp	3	0,0	100,0	>66,7	0,0	0,0	33,3	0,0	0,0
Alt Empordà	6	16,7	83,3	16,7	0,0	16,7	33,3	33,3	0,0
Alt Penedès	7	<0,0	>100,0	0,0	14,3	28,6	28,6	14,3	14,3
Anoia	7	14,3	85,7	28,6	14,3	0,0	42,9	14,3	0,0
Bages	11	36,4	63,6	9,1	36,4	18,2	0,0	18,2	18,2
Baix Camp	9	44,4	55,6	22,2	22,2	0,0	22,2	33,3	0,0
Baix Ebre	2	50,0	50,0	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0
Baix Empordà	12	>66,7	<33,3	0,0	16,7	16,7	41,7	8,3	16,7
Baix Llobregat	46	34,8	65,2	10,9	17,4	28,3	19,6	19,6	4,3
Baix Penedès	11	45,5	54,5	>27,3	18,2	36,4	9,1	9,1	0,0
Barcelonès	212	39,2	60,8	6,6	15,1	27,8	23,6	12,3	>14,6
Berguedà	3	33,3	66,7	0,0	0,0	66,7	33,3	0,0	0,0
Cerdanya	1	0,0	100,0	0,0	>100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Conca de Barberà	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Garraf	5	0,0	100,0	20,0	0,0	20,0	40,0	20,0	0,0
Garrigues	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Garrotxa	4	50,0	50,0	0,0	0,0	25,0	50,0	25,0	0,0
Gironès	13	53,8	46,2	0,0	15,4	38,5	23,1	23,1	0,0
Maresme	38	36,8	63,2	13,2	15,8	18,4	31,6	10,5	10,5
Montsià	2	50,0	50,0	50,0	0,0	0,0	50,0	0,0	0,0
Noguera	2	100,0	0,0	0,0	>100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Osona	9	33,3	66,7	22,2	11,1	0,0	44,4	22,2	0,0
Pallars Sobirà	1	100,0	0,0	>100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Pla d'Urgell	2	50,0	50,0	50,0	0,0	0,0	50,0	0,0	0,0
Pla de l'Estany	2	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0	50,0	>50,0
Priorat	1	0,0	100,0	0,0	>100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ripollès	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Segrià	9	33,3	66,7	11,1	11,1	44,4	11,1	22,2	0,0
Selva	9	55,6	44,4	22,2	11,1	44,4	11,1	11,1	0,0
Tarragonès	25	36,0	64,0	0,0	20,0	>44,0	16,0	12,0	8,0
Terra Alta	2	0,0	100,0	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0	0,0
Urgell	3	0,0	100,0	33,3	0,0	0,0	66,7	0,0	0,0
Aran	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Vallès Occidental	83	37,3	62,7	12,0	18,1	20,5	25,3	20,5	3,6
Vallès Oriental	40	40,0	60,0	5,0	12,5	27,5	15,0	22,5	17,5
Moianès	5	40,0	60,0	0,0	0,0	0,0	60,0	40,0	0,0
Lluçanès	1	100,0	0,0	0,0	>100,0	0,0	0,0	0,0	0,0

% Horitzontals r Jhi ²	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	38,3	61,7	9,5	15,8	25,3	24,5	15,7	9,2
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	38,3	61,7	9,5	15,8	25,3	24,5	15,7	9,2
[0] Gens satisfet/a	11	54,5	45,5	9,1	0,0	45,5	18,2	9,1	18,2
[1]	2	100,0	0,0	0,0	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0
[2]	1	0,0	100,0	>100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[3]	11	<9,1	>90,9	0,0	9,1	27,3	36,4	27,3	0,0
[4]	7	42,9	57,1	0,0	0,0	>85,7	0,0	0,0	14,3
[5]	26	38,5	61,5	0,0	19,2	34,6	26,9	7,7	11,5
[6]	24	25,0	75,0	8,3	16,7	25,0	33,3	8,3	8,3
[7]	55	41,8	58,2	>18,2	18,2	14,5	32,7	12,7	3,6
[8]	131	39,7	60,3	8,4	19,1	24,4	<17,6	20,6	9,9
[9]	127	40,9	59,1	10,2	12,6	22,8	28,3	18,1	7,9
[10] Totalment satisfet/a	204	36,8	63,2	9,3	16,7	26,0	23,5	13,7	10,8
No ho sap	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
No contesta	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,27	8,25	8,28	8,40	8,48	8,01	8,28	8,34	8,35
Desviació típica	2,05	2,12	2,00	1,88	1,55	2,43	1,96	1,93	2,25

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. La rapidesa en cercar i donar la resposta a la consulta.

Base: Total entrevistes	600	38,3	61,7	9,5	15,8	25,3	24,5	15,7	9,2
[0] Gens satisfet/a	17	41,2	58,8	11,8	11,8	41,2	11,8	11,8	11,8
[1]	2	50,0	50,0	0,0	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0
[2]	4	50,0	50,0	25,0	0,0	50,0	0,0	0,0	25,0
[3]	11	36,4	63,6	0,0	18,2	9,1	36,4	18,2	18,2
[4]	9	22,2	77,8	0,0	22,2	33,3	33,3	0,0	11,1
[5]	23	30,4	69,6	8,7	21,7	30,4	21,7	8,7	8,7
[6]	31	35,5	64,5	16,1	12,9	29,0	22,6	12,9	6,5
[7]	59	33,9	66,1	6,8	18,6	20,3	27,1	18,6	8,5
[8]	127	37,8	62,2	<4,7	18,1	24,4	26,0	20,5	6,3
[9]	107	>46,7	<53,3	13,1	13,1	21,5	29,9	14,0	8,4
[10] Totalment satisfet/a	205	36,1	63,9	10,7	15,6	26,3	21,5	15,1	10,7
No ho sap	4	75,0	25,0	25,0	0,0	25,0	25,0	0,0	25,0
No contesta	1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,10	8,14	8,08	8,29	8,11	7,92	8,18	8,20	8,04
Desviació típica	2,27	2,28	2,27	2,35	2,12	2,58	1,98	2,09	2,60

6b. L'amabilitat de la persona que us va atendre.

Base: Total entrevistes	600	38,3	61,7	9,5	15,8	25,3	24,5	15,7	9,2
[0] Gens satisfet/a	8	50,0	50,0	25,0	0,0	>62,5	0,0	0,0	12,5
[1]	3	33,3	66,7	0,0	0,0	33,3	0,0	33,3	33,3
[2]	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[3]	2	0,0	100,0	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0
[4]	7	28,6	71,4	14,3	>42,9	14,3	14,3	14,3	0,0
[5]	9	33,3	66,7	11,1	22,2	11,1	33,3	22,2	0,0
[6]	14	28,6	71,4	14,3	28,6	14,3	35,7	0,0	7,1
[7]	29	34,5	65,5	6,9	10,3	37,9	31,0	10,3	3,4
[8]	87	35,6	64,4	8,0	14,9	28,7	23,0	17,2	8,0
[9]	123	>46,3	<53,7	8,1	17,1	20,3	24,4	>23,6	6,5
[10] Totalment satisfet/a	312	36,2	63,8	9,9	15,7	25,3	24,7	13,5	10,9
No ho sap	5	80,0	20,0	20,0	0,0	20,0	20,0	20,0	20,0
No contesta	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	>100,0
Mitjana	8,91	8,93	8,90	8,77	8,95	8,72	9,01	9,00	9,09
Desviació típica	1,77	1,77	1,78	2,19	1,52	2,16	1,41	1,44	1,95

% Horitzontals r Jhi ²	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	38,3	61,7	9,5	15,8	25,3	24,5	15,7	9,2
14. Ha recomanat o recomanaria aquest servei a alguna altra persona?									
Base: Total entrevistes	600	38,3	61,7	9,5	15,8	25,3	24,5	15,7	9,2
Sí	526	38,4	61,6	9,9	16,2	24,7	24,1	16,2	8,9
No	60	38,3	61,7	8,3	11,7	31,7	28,3	10,0	10,0
No ho sap	13	38,5	61,5	0,0	23,1	23,1	23,1	23,1	7,7
No contesta	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	>100,0
15. En general, en quins aspectes creu que podria millorar el servei 012 d'atenció ciutadana?									
Base: Total entrevistes	600	38,3	61,7	9,5	15,8	25,3	24,5	15,7	9,2
Reduir temps d'espera/rapidesa en la resposta	162	38,3	61,7	13,0	14,2	25,9	24,1	15,4	7,4
Més línies/menys col·lapse	51	29,4	70,6	>19,6	9,8	25,5	15,7	19,6	9,8
Més coneixement de la temàtica/més formació	49	28,6	71,4	4,1	24,5	28,6	20,4	14,3	8,2
Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència	39	35,9	64,1	2,6	25,6	17,9	25,6	17,9	10,3
Que sigui més barat/gratuït	32	31,3	68,8	6,3	6,3	31,3	>46,9	6,3	3,1
Menys transfers/més coordinació	19	36,8	63,2	5,3	10,5	42,1	10,5	15,8	15,8
Aspectes actitudinals/idioma	12	25,0	75,0	25,0	25,0	25,0	8,3	16,7	0,0
Menys informatitzat/Més personalitzat	5	80,0	20,0	0,0	0,0	>80,0	0,0	0,0	20,0
Donar a conèixer el servei i les seves competències	3	66,7	33,3	0,0	>66,7	33,3	0,0	0,0	0,0
Ampliar horari	1	0,0	100,0	0,0	>100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc.	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	>100,0	0,0
Crec que el servei 012 ja està prou bé com està	154	37,7	62,3	6,5	18,2	21,4	26,6	14,9	12,3
Altres	28	50,0	50,0	7,1	3,6	>46,4	21,4	10,7	10,7
No ho sap/ No contesta	110	43,6	56,4	8,2	14,5	19,1	30,9	18,2	9,1
16. Considera que hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal d'informació de la Generalitat?									
Base: Total entrevistes	600	38,3	61,7	9,5	15,8	25,3	24,5	15,7	9,2
Sí	185	42,2	57,8	11,4	17,8	28,6	25,9	<10,3	5,9
No	259	39,0	61,0	9,3	16,6	23,6	24,3	17,4	8,9
No ho sap	156	32,7	67,3	7,7	12,2	24,4	23,1	19,2	>13,5
No contesta	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
16.2. A través de quin canal o canals?									
Base: Hagués pogut altre canal	185	42,2	57,8	11,4	17,8	28,6	25,9	10,3	5,9
Internet (sense especificar)	51	39,2	60,8	11,8	19,6	27,5	29,4	7,8	3,9
Gencat.cat	46	>65,2	<34,8	10,9	26,1	26,1	28,3	4,3	4,3
Presencialment a l'administració	22	40,9	59,1	4,5	22,7	45,5	22,7	4,5	0,0
Trucant a un altre organisme de la Generalitat	21	33,3	66,7	9,5	9,5	<9,5	28,6	19,0	>23,8
Mossos, guardia urbana, policia local	8	37,5	62,5	12,5	25,0	12,5	25,0	25,0	0,0
Xarxes socials	6	16,7	83,3	16,7	33,3	16,7	16,7	0,0	16,7
Seu electrònica de la Generalitat	6	50,0	50,0	0,0	16,7	>66,7	0,0	0,0	16,7
Aplicacions de la Generalitat per a mòbils	3	33,3	66,7	0,0	33,3	66,7	0,0	0,0	0,0
Altres	29	27,6	72,4	10,3	6,9	34,5	24,1	17,2	6,9
No ho sap	11	18,2	81,8	27,3	18,2	9,1	27,3	9,1	9,1
No contesta	2	50,0	50,0	0,0	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0

% Horitzontals r Jhi ²	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més	
Total	600	38,3	61,7	9,5	15,8	25,3	24,5	15,7	9,2	
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	185	42,2	57,8	11,4	17,8	28,6	25,9	10,3	5,9	
Més ràpid/pràctic/còmode	89	49,4	50,6	9,0	20,2	31,5	25,8	10,1	3,4	
Per falta d'informació al portal/web	20	40,0	60,0	20,0	15,0	30,0	35,0	0,0	0,0	
Tenia més a mà el telèfon que internet	13	30,8	69,2	15,4	15,4	23,1	23,1	7,7	15,4	
Li van recomanar	10	<10,0	>90,0	30,0	0,0	30,0	10,0	20,0	10,0	
Pensava que tindrien més informació	9	44,4	55,6	22,2	22,2	11,1	22,2	22,2	0,0	
Prefereix el tracte personal	7	57,1	42,9	0,0	14,3	14,3	57,1	0,0	14,3	
La primera opció que li va venir a la ment	6	50,0	50,0	16,7	16,7	0,0	50,0	16,7	0,0	
No tenia accés a internet	4	25,0	75,0	0,0	25,0	25,0	50,0	0,0	0,0	
Altres	24	37,5	62,5	0,0	16,7	41,7	12,5	12,5	>16,7	
No ho sap	3	0,0	100,0	33,3	33,3	0,0	0,0	33,3	0,0	
No contesta	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
17. Coneix l'aplicació de missatgeria instantània telegram que ofereix el 012?										
Base: Total entrevistes	600	38,3	61,7	9,5	15,8	25,3	24,5	15,7	9,2	
Sí	89	40,4	59,6	>23,6	15,7	23,6	21,3	12,4	<3,4	
No	508	38,0	62,0	<7,1	15,9	25,6	25,2	15,9	>10,2	
No ho sap	3	33,3	66,7	0,0	0,0	33,3	0,0	>66,7	0,0	
No contesta	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
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	600	38,3	61,7	9,5	15,8	25,3	24,5	15,7	9,2	
[0] Gens probable	130	41,5	58,5	12,3	16,9	22,3	22,3	13,1	13,1	
[1]	13	38,5	61,5	7,7	23,1	30,8	15,4	23,1	0,0	
[2]	17	41,2	58,8	5,9	29,4	11,8	17,6	17,6	17,6	
[3]	34	41,2	58,8	8,8	17,6	26,5	26,5	20,6	0,0	
[4]	26	42,3	57,7	7,7	19,2	26,9	34,6	3,8	7,7	
[5]	94	35,1	64,9	10,6	12,8	26,6	21,3	18,1	10,6	
[6]	30	30,0	70,0	16,7	6,7	23,3	>40,0	10,0	3,3	
[7]	38	44,7	55,3	>23,7	23,7	21,1	18,4	10,5	2,6	
[8]	57	45,6	54,4	3,5	19,3	28,1	22,8	15,8	10,5	
[9]	32	34,4	65,6	9,4	15,6	37,5	21,9	15,6	0,0	
[10] Molt probable	72	33,3	66,7	6,9	18,1	31,9	23,6	12,5	6,9	
No ho sap	54	33,3	66,7	<0,0	<1,9	18,5	35,2	>27,8	>16,7	
No contesta	3	33,3	66,7	0,0	33,3	0,0	0,0	33,3	33,3	
Mitjana	4,85	4,69	4,95	4,49	4,83	5,30	4,91	4,77	3,89	
Desviació típica	3,53	3,54	3,53	3,42	3,63	3,56	3,46	3,48	3,64	
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. La rapidesa en la cerca de la informació i donar la resposta.										
Base: Total entrevistes	600	38,3	61,7	9,5	15,8	25,3	24,5	15,7	9,2	
[0] Gens important	1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	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]	3	33,3	66,7	0,0	>66,7	33,3	0,0	0,0	0,0	
[4]	3	0,0	100,0	33,3	33,3	0,0	33,3	0,0	0,0	
[5]	4	75,0	25,0	25,0	25,0	25,0	0,0	0,0	25,0	
[6]	17	35,3	64,7	5,9	5,9	11,8	41,2	17,6	17,6	
[7]	41	>58,5	<41,5	9,8	14,6	29,3	26,8	12,2	7,3	
[8]	132	31,1	68,9	9,8	14,4	31,1	22,7	16,7	5,3	
[9]	99	43,4	56,6	11,1	17,2	18,2	20,2	>22,2	11,1	
[10] Molt important	299	37,1	62,9	8,7	16,1	25,4	25,8	14,0	10,0	
No ho sap	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	
No contesta	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
Mitjana	8,96	8,90	9,00	8,88	8,93	8,91	8,99	9,01	9,07	
Desviació típica	1,34	1,42	1,29	1,36	1,50	1,44	1,28	1,09	1,30	

% Horitzontals r Jhi ²	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	38,3	61,7	9,5	15,8	25,3	24,5	15,7	9,2
20. I creu que aquest fet afavorirà que truqui més vegades a aquest servei d'atenció telefònica?	600	38,3	61,7	9,5	15,8	25,3	24,5	15,7	9,2
Base: Total entrevistes	600	38,3	61,7	9,5	15,8	25,3	24,5	15,7	9,2
Segur que sí	172	36,0	64,0	9,3	11,6	22,7	22,7	19,8	>14,0
Probablement sí	210	<30,5	>69,5	11,0	17,6	25,2	27,6	11,9	6,7
Probablement no	104	45,2	54,8	12,5	>23,1	27,9	25,0	9,6	<1,9
Segur que no	77	>54,5	<45,5	3,9	13,0	26,0	27,3	19,5	10,4
No ho sap	35	37,1	62,9	5,7	11,4	28,6	<8,6	>28,6	17,1
No contesta	2	100,0	0,0	0,0	0,0	50,0	0,0	0,0	>50,0
C3. I a on va néixer?	600	38,3	61,7	9,5	15,8	25,3	24,5	15,7	9,2
Base: Total entrevistes	600	38,3	61,7	9,5	15,8	25,3	24,5	15,7	9,2
Catalunya	451	39,9	60,1	10,4	14,4	26,6	25,3	14,6	8,6
Altres comunitats autònomes	72	34,7	65,3	5,6	9,7	<15,3	27,8	>25,0	>16,7
Unió Europea	15	33,3	66,7	13,3	6,7	13,3	20,0	33,3	13,3
Resta del món	62	32,3	67,7	6,5	>35,5	30,6	16,1	8,1	3,2
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
C4. Em podria dir en quina llengua parla habitualment?	600	38,3	61,7	9,5	15,8	25,3	24,5	15,7	9,2
Base: Total entrevistes	600	38,3	61,7	9,5	15,8	25,3	24,5	15,7	9,2
Català	270	35,6	64,4	8,1	<11,9	<20,0	26,7	>20,4	>13,0
Castellà	225	39,6	60,4	11,1	18,7	28,9	24,4	<11,6	<5,3
Ambdues per igual	94	42,6	57,4	9,6	17,0	29,8	21,3	13,8	8,5
Altres	11	45,5	54,5	9,1	>45,5	45,5	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
C5. Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?	600	38,3	61,7	9,5	15,8	25,3	24,5	15,7	9,2
Base: Total entrevistes	600	38,3	61,7	9,5	15,8	25,3	24,5	15,7	9,2
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	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	>66,7	33,3
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Batxillerat elemental	28	50,0	50,0	0,0	14,3	21,4	17,9	21,4	>25,0
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elemental o Certificat d'Escolaritat o d'Estudis Primaris	88	35,2	64,8	<1,1	19,3	25,0	20,5	15,9	>18,2
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	97	34,0	66,0	>17,5	13,4	<16,5	20,6	>24,7	7,2
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial o equivalent	55	36,4	63,6	>20,0	10,9	25,5	30,9	9,1	3,6
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge industrial o equivalent	89	36,0	64,0	>18,0	11,2	25,8	29,2	13,5	<2,2
Diplomatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equivalent	32	43,8	56,3	3,1	12,5	37,5	21,9	15,6	9,4
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equivalent (4 anys o més)	147	42,9	57,1	6,8	17,0	23,8	>32,0	12,2	8,2
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	48	39,6	60,4	2,1	>27,1	>41,7	<12,5	10,4	6,3
Doctorat	5	20,0	80,0	0,0	40,0	0,0	20,0	20,0	20,0
Altres	2	0,0	100,0	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0
No ho sap	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	>100,0
No contesta	5	40,0	60,0	0,0	0,0	60,0	0,0	40,0	0,0

% Horitzontals r Jhi ²	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	38,3	61,7	9,5	15,8	25,3	24,5	15,7	9,2
C6. En quina de les següents situacions laborals es troba vostè actualment?									
Base: Total entrevistes	600	38,3	61,7	9,5	15,8	25,3	24,5	15,7	9,2
Treballa per compte propi	114	>52,6	<47,4	<3,5	14,0	>34,2	>33,3	14,0	<0,9
Treballa per compte d'altri	295	35,6	64,4	9,2	>22,0	>29,8	>28,1	<10,2	<0,7
No treballa	187	34,2	65,8	>13,9	<7,5	<12,8	<13,4	>25,1	>27,3
No ho sap	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
No contesta	3	33,3	66,7	0,0	0,0	33,3	0,0	33,3	33,3
C6.1 Vostè és...?									
Base: Treballen per compte propi	114	52,6	47,4	3,5	14,0	34,2	33,3	14,0	0,9
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	29	55,2	44,8	0,0	13,8	34,5	34,5	17,2	0,0
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	82	53,7	46,3	4,9	14,6	34,1	31,7	13,4	1,2
Membre de cooperativa	2	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	>100,0	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	100,0	0,0	0,0	0,0
C6.2 Vostè és...?									
Base: Treballen per compte d'altri	295	35,6	64,4	9,2	22,0	29,8	28,1	10,2	0,7
Assalariat/ada eventual o interí/ina	73	27,4	72,6	>23,3	24,7	30,1	<17,8	<4,1	0,0
Assalariat/ada indefinit/ida	216	38,9	61,1	<3,7	21,3	29,2	>32,4	>12,5	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	4	25,0	75,0	25,0	25,0	50,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
C6.3 Vostè és...?									
Base: No treballen	187	34,2	65,8	13,9	7,5	12,8	13,4	25,1	27,3
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	96	36,5	63,5	<0,0	<1,0	<7,3	12,5	29,2	>50,0
Aturat/ada i ha treballat abans	53	30,2	69,8	15,1	>17,0	>24,5	20,8	22,6	<0,0
Pensionista (abans no ha treballat)	4	25,0	75,0	25,0	0,0	0,0	25,0	0,0	50,0
Aturat /ada i busca la primera feina	2	50,0	50,0	0,0	>50,0	0,0	0,0	50,0	0,0
Estudiant	17	41,2	58,8	>94,1	5,9	0,0	0,0	<0,0	<0,0
Treball domèstic no remunerat	10	10,0	90,0	0,0	20,0	30,0	0,0	50,0	<0,0
Altres	3	33,3	66,7	33,3	0,0	33,3	0,0	0,0	33,3
No ho sap	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	2	>100,0	<0,0	0,0	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0

3.3. Valors absoluts

Freqüències	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	230	370	57	95	152	147	94	55
Mes de la trucada al 012. Any 2018									
Base: Total entrevistes	600	230	370	57	95	152	147	94	55
Abril	100	40	60	9	22	23	26	12	8
Maig	100	42	58	7	15	33	21	16	8
Juny	100	39	61	14	10	30	18	18	10
Juliol	100	31	69	16	10	25	26	19	4
Setembre	100	34	66	4	16	22	30	14	14
Octubre	100	44	56	7	22	19	26	15	11
Província.									
Base: Total entrevistes	600	230	370	57	95	152	147	94	55
Barcelona	477	181	296	44	75	115	115	76	52
Girona	42	20	22	3	5	12	13	8	1
Lleida	18	6	12	4	3	4	5	2	0
Tarragona	53	17	36	6	11	17	11	6	2
Resta de l'Estat	10	6	4	0	1	4	3	2	0
Comarca.									
Base: Total entrevistes	600	230	370	57	95	152	147	94	55
Resta d'espanya	10	6	4	0	1	4	3	2	0
Alt Camp	3	0	3	2	0	0	1	0	0
Alt Empordà	6	1	5	1	0	1	2	2	0
Alt Penedès	7	0	7	0	1	2	2	1	1
Anoia	7	1	6	2	1	0	3	1	0
Bages	11	4	7	1	4	2	0	2	2
Baix Camp	9	4	5	2	2	0	2	3	0
Baix Ebre	2	1	1	0	0	1	1	0	0
Baix Empordà	12	8	4	0	2	2	5	1	2
Baix Llobregat	46	16	30	5	8	13	9	9	2
Baix Penedès	11	5	6	3	2	4	1	1	0
Barcelonès	212	83	129	14	32	59	50	26	31
Berguedà	3	1	2	0	0	2	1	0	0
Cerdanya	1	0	1	0	1	0	0	0	0
Conca de Barberà	1	0	1	0	0	1	0	0	0
Garraf	5	0	5	1	0	1	2	1	0
Garrigues	1	0	1	0	0	0	1	0	0
Garrotxa	4	2	2	0	0	1	2	1	0
Gironès	13	7	6	0	2	5	3	3	0
Maresme	38	14	24	5	6	7	12	4	4
Montsià	2	1	1	1	0	0	1	0	0
Noguera	2	2	0	0	2	0	0	0	0
Osona	9	3	6	2	1	0	4	2	0
Pallars Sobirà	1	1	0	1	0	0	0	0	0
Pla d'Urgell	2	1	1	1	0	0	1	0	0
Pla de l'Estany	2	1	1	0	0	0	0	1	1
Priorat	1	0	1	0	1	0	0	0	0
Ripollès	1	1	0	0	0	0	1	0	0
Segrià	9	3	6	1	1	4	1	2	0
Selva	9	5	4	2	1	4	1	1	0
Tarragonès	25	9	16	0	5	11	4	3	2
Terra Alta	2	0	2	0	1	0	1	0	0
Urgell	3	0	3	1	0	0	2	0	0
Aran	1	0	1	0	0	0	1	0	0
Vallès Occidental	83	31	52	10	15	17	21	17	3
Vallès Oriental	40	16	24	2	5	11	6	9	7
Moianès	5	2	3	0	0	0	3	2	0
Lluçanès	1	1	0	0	1	0	0	0	0

Freqüències	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	230	370	57	95	152	147	94	55
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	230	370	57	95	152	147	94	55
[0] Gens satisfet/a	11	6	5	1	0	5	2	1	2
[1]	2	2	0	0	0	1	0	1	0
[2]	1	0	1	1	0	0	0	0	0
[3]	11	1	10	0	1	3	4	3	0
[4]	7	3	4	0	0	6	0	0	1
[5]	26	10	16	0	5	9	7	2	3
[6]	24	6	18	2	4	6	8	2	2
[7]	55	23	32	10	10	8	18	7	2
[8]	131	52	79	11	25	32	23	27	13
[9]	127	52	75	13	16	29	36	23	10
[10] Totalment satisfet/a	204	75	129	19	34	53	48	28	22
No ho sap	1	0	1	0	0	0	1	0	0
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	8,27	8,25	8,28	8,40	8,48	8,01	8,28	8,34	8,35
Desviació típica	2,05	2,12	2,00	1,88	1,55	2,43	1,96	1,93	2,25
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. La rapidesa en cercar i donar la resposta a la consulta.									
Base: Total entrevistes	600	230	370	57	95	152	147	94	55
[0] Gens satisfet/a	17	7	10	2	2	7	2	2	2
[1]	2	1	1	0	0	1	0	1	0
[2]	4	2	2	1	0	2	0	0	1
[3]	11	4	7	0	2	1	4	2	2
[4]	9	2	7	0	2	3	3	0	1
[5]	23	7	16	2	5	7	5	2	2
[6]	31	11	20	5	4	9	7	4	2
[7]	59	20	39	4	11	12	16	11	5
[8]	127	48	79	6	23	31	33	26	8
[9]	107	50	57	14	14	23	32	15	9
[10] Totalment satisfet/a	205	74	131	22	32	54	44	31	22
No ho sap	4	3	1	1	0	1	1	0	1
No contesta	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Mitjana	8,10	8,14	8,08	8,29	8,11	7,92	8,18	8,20	8,04
Desviació típica	2,27	2,28	2,27	2,35	2,12	2,58	1,98	2,09	2,60
6b. L'amabilitat de la persona que us va atendre.									
Base: Total entrevistes	600	230	370	57	95	152	147	94	55
[0] Gens satisfet/a	8	4	4	2	0	5	0	0	1
[1]	3	1	2	0	0	1	0	1	1
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	2	0	2	0	0	1	1	0	0
[4]	7	2	5	1	3	1	1	1	0
[5]	9	3	6	1	2	1	3	2	0
[6]	14	4	10	2	4	2	5	0	1
[7]	29	10	19	2	3	11	9	3	1
[8]	87	31	56	7	13	25	20	15	7
[9]	123	57	66	10	21	25	30	29	8
[10] Totalment satisfet/a	312	113	199	31	49	79	77	42	34
No ho sap	5	4	1	1	0	1	1	1	1
No contesta	1	1	0	0	0	0	0	0	1
Mitjana	8,91	8,93	8,90	8,77	8,95	8,72	9,01	9,00	9,09
Desviació típica	1,77	1,77	1,78	2,19	1,52	2,16	1,41	1,44	1,95

Freqüències	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	230	370	57	95	152	147	94	55
14. Ha recomanat o recomanaria aquest servei a alguna altra persona?									
Base: Total entrevistes	600	230	370	57	95	152	147	94	55
Sí	526	202	324	52	85	130	127	85	47
No	60	23	37	5	7	19	17	6	6
No ho sap	13	5	8	0	3	3	3	3	1
No contesta	1	0	1	0	0	0	0	0	1
15. En general, en quins aspectes creu que podria millorar el servei 012 d'atenció ciutadana?									
Base: Total entrevistes	600	230	370	57	95	152	147	94	55
Reduir temps d'espera/rapidesa en la resposta	162	62	100	21	23	42	39	25	12
Més línies/menys col·lapse	51	15	36	10	5	13	8	10	5
Més coneixement de la temàtica/més formació	49	14	35	2	12	14	10	7	4
Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència	39	14	25	1	10	7	10	7	4
Que sigui més barat/gratuït	32	10	22	2	2	10	15	2	1
Menys transfers/més coordinació	19	7	12	1	2	8	2	3	3
Aspectes actitudinals/idioma	12	3	9	3	3	3	1	2	0
Menys informatitzat/Més personalitzat	5	4	1	0	0	4	0	0	1
Donar a conèixer el servei i les seves competències	3	2	1	0	2	1	0	0	0
Ampliar horari	1	0	1	0	1	0	0	0	0
Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc.	1	0	1	0	0	0	0	1	0
Crec que el servei 012 ja està prou bé com està	154	58	96	10	28	33	41	23	19
Altres	28	14	14	2	1	13	6	3	3
No ho sap/ No contesta	110	48	62	9	16	21	34	20	10
16. Considera que hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal d'informació de la Generalitat?									
Base: Total entrevistes	600	230	370	57	95	152	147	94	55
Sí	185	78	107	21	33	53	48	19	11
No	259	101	158	24	43	61	63	45	23
No ho sap	156	51	105	12	19	38	36	30	21
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16.2. A través de quin canal o canals?									
Base: Hagués pogut altre canal	185	78	107	21	33	53	48	19	11
Internet (sense especificar)	51	20	31	6	10	14	15	4	2
Gencat.cat	46	30	16	5	12	12	13	2	2
Presencialment a l'administració	22	9	13	1	5	10	5	1	0
Trucant a un altre organisme de la Generalitat	21	7	14	2	2	2	6	4	5
Mossos, guardia urbana, policia local	8	3	5	1	2	1	2	2	0
Xarxes socials	6	1	5	1	2	1	1	0	1
Seu electrònica de la Generalitat	6	3	3	0	1	4	0	0	1
Aplicacions de la Generalitat per a mòbils	3	1	2	0	1	2	0	0	0
Altres	29	8	21	3	2	10	7	5	2
No ho sap	11	2	9	3	2	1	3	1	1
No contesta	2	1	1	0	0	1	0	1	0

Freqüències	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	230	370	57	95	152	147	94	55
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	185	78	107	21	33	53	48	19	11
Més ràpid/pràctic/còmode	89	44	45	8	18	28	23	9	3
Per falta d'informació al portal/web	20	8	12	4	3	6	7	0	0
Tenia més a mà el telèfon que internet	13	4	9	2	2	3	3	1	2
Li van recomanar	10	1	9	3	0	3	1	2	1
Pensava que tindrien més informació	9	4	5	2	2	1	2	2	0
Prefereix el tracte personal	7	4	3	0	1	1	4	0	1
La primera opció que li va venir a la ment	6	3	3	1	1	0	3	1	0
No tenia accés a internet	4	1	3	0	1	1	2	0	0
Altres	24	9	15	0	4	10	3	3	4
No ho sap	3	0	3	1	1	0	0	1	0
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17. Coneix l'aplicació de missatgeria instantània telegram que ofereix el 012?									
Base: Total entrevistes	600	230	370	57	95	152	147	94	55
Sí	89	36	53	21	14	21	19	11	3
No	508	193	315	36	81	130	128	81	52
No ho sap	3	1	2	0	0	1	0	2	0
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0	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	600	230	370	57	95	152	147	94	55
[0] Gens probable	130	54	76	16	22	29	29	17	17
[1]	13	5	8	1	3	4	2	3	0
[2]	17	7	10	1	5	2	3	3	3
[3]	34	14	20	3	6	9	9	7	0
[4]	26	11	15	2	5	7	9	1	2
[5]	94	33	61	10	12	25	20	17	10
[6]	30	9	21	5	2	7	12	3	1
[7]	38	17	21	9	9	8	7	4	1
[8]	57	26	31	2	11	16	13	9	6
[9]	32	11	21	3	5	12	7	5	0
[10] Molt probable	72	24	48	5	13	23	17	9	5
No ho sap	54	18	36	0	1	10	19	15	9
No contesta	3	1	2	0	1	0	0	1	1
Mitjana	4,85	4,69	4,95	4,49	4,83	5,30	4,91	4,77	3,89
Desviació típica	3,53	3,54	3,53	3,42	3,63	3,56	3,46	3,48	3,64
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. La rapidesa en la cerca de la informació i donar la resposta.									
Base: Total entrevistes	600	230	370	57	95	152	147	94	55
[0] Gens important	1	1	0	0	0	1	0	0	0
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	3	1	2	0	2	1	0	0	0
[4]	3	0	3	1	1	0	1	0	0
[5]	4	3	1	1	1	1	0	0	1
[6]	17	6	11	1	1	2	7	3	3
[7]	41	24	17	4	6	12	11	5	3
[8]	132	41	91	13	19	41	30	22	7
[9]	99	43	56	11	17	18	20	22	11
[10] Molt important	299	111	188	26	48	76	77	42	30
No ho sap	1	0	1	0	0	0	1	0	0
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	8,96	8,90	9,00	8,88	8,93	8,91	8,99	9,01	9,07
Desviació típica	1,34	1,42	1,29	1,36	1,50	1,44	1,28	1,09	1,30

Freqüències	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	230	370	57	95	152	147	94	55
20. I creu que aquest fet afavorirà que truqui més vegades a aquest servei d'atenció telefònica?									
Base: Total entrevistes	600	230	370	57	95	152	147	94	55
Segur que sí	172	62	110	16	20	39	39	34	24
Probablement sí	210	64	146	23	37	53	58	25	14
Probablement no	104	47	57	13	24	29	26	10	2
Segur que no	77	42	35	3	10	20	21	15	8
No ho sap	35	13	22	2	4	10	3	10	6
No contesta	2	2	0	0	0	1	0	0	1
C3. I a on va néixer?									
Base: Total entrevistes	600	230	370	57	95	152	147	94	55
Catalunya	451	180	271	47	65	120	114	66	39
Altres comunitats autònomes	72	25	47	4	7	11	20	18	12
Unió Europea	15	5	10	2	1	2	3	5	2
Resta del món	62	20	42	4	22	19	10	5	2
No ho sap	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0
C4. Em podria dir en quina llengua parla habitualment?									
Base: Total entrevistes	600	230	370	57	95	152	147	94	55
Català	270	96	174	22	32	54	72	55	35
Castellà	225	89	136	25	42	65	55	26	12
Ambdues per igual	94	40	54	9	16	28	20	13	8
Altres	11	5	6	1	5	5	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
C5. Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?									
Base: Total entrevistes	600	230	370	57	95	152	147	94	55
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	0	3	0	0	0	0	2	1
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Batxillerat elemental	28	14	14	0	4	6	5	6	7
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elemental o Certificat d'Escolaritat o d'Estudis Primaris	88	31	57	1	17	22	18	14	16
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	97	33	64	17	13	16	20	24	7
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial o equivalent	55	20	35	11	6	14	17	5	2
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge industrial o equivalent	89	32	57	16	10	23	26	12	2
Diplomatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equivalent	32	14	18	1	4	12	7	5	3
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equivalent (4 anys o més)	147	63	84	10	25	35	47	18	12
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	48	19	29	1	13	20	6	5	3
Doctorat	5	1	4	0	2	0	1	1	1
Altres	2	0	2	0	1	1	0	0	0
No ho sap	1	1	0	0	0	0	0	0	1
No contesta	5	2	3	0	0	3	0	2	0

Freqüències	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	230	370	57	95	152	147	94	55
C6. En quina de les següents situacions laborals es troba vostè actualment?									
Base: Total entrevistes	600	230	370	57	95	152	147	94	55
Treballa per compte propi	114	60	54	4	16	39	38	16	1
Treballa per compte d'altri	295	105	190	27	65	88	83	30	2
No treballa	187	64	123	26	14	24	25	47	51
No ho sap	1	0	1	0	0	0	1	0	0
No contesta	3	1	2	0	0	1	0	1	1
C6.1 Vostè és...?									
Base: Treballen per compte propi	114	60	54	4	16	39	38	16	1
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	29	16	13	0	4	10	10	5	0
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	82	44	38	4	12	28	26	11	1
Membre de cooperativa	2	0	2	0	0	0	2	0	0
No ho sap	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	1	0	1	0	0	1	0	0	0
C6.2 Vostè és...?									
Base: Treballen per compte d'altri	295	105	190	27	65	88	83	30	2
Assalariat/ada eventual o interí/ina	73	20	53	17	18	22	13	3	0
Assalariat/ada indefinit/ida	216	84	132	8	46	63	70	27	2
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar)	1	0	1	1	0	0	0	0	0
No ho sap	4	1	3	1	1	2	0	0	0
No contesta	1	0	1	0	0	1	0	0	0
C6.3 Vostè és...?									
Base: No treballen	187	64	123	26	14	24	25	47	51
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	96	35	61	0	1	7	12	28	48
Aturat/ada i ha treballat abans	53	16	37	8	9	13	11	12	0
Pensionista (abans no ha treballat)	4	1	3	1	0	0	1	0	2
Aturat /ada i busca la primera feina	2	1	1	0	1	0	0	1	0
Estudiant	17	7	10	16	1	0	0	0	0
Treball domèstic no remunerat	10	1	9	0	2	3	0	5	0
Altres	3	1	2	1	0	1	0	0	1
No ho sap	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	2	2	0	0	0	0	1	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
- No2 (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. MULTIRESPONSA

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

P3a. Em podria dir quan ha estat l'última vegada que ha vist o ha escoltat un anunci del 012 a la televisió o a la ràdio?

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPONST A LA P3 QUE HAN CONEGUT AQUEST SERVEI A TRAVÉS DE LA TELEVISIÓ O LA RÀDIO

Llegit categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Menys d'un mes
2. Entre 1 mes i 3 mesos
3. Menys d'un any
4. Més d'un any
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.** La rapidesa en cercar i donar la resposta a la consulta
- P6b.** L'amabilitat de la persona que us va atendre
- P6c.** El coneixement sobre el tipus de consulta
- P6d.** El temps d'espera per accedir 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)*
- 2. 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 *(passeu a P13)*
- 99. No contesta *(passeu a P13)*

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
2. 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
2. 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. MULTIRESPOTA

-
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. Gencat.cat
2. Aplicacions de la Generalitat per a mòbils (equipaments, rodalies, trànsit, etc)
3. Seu electrònica de la Generalitat
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
2. 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.** La rapidesa en la cerca de la informació i donar la resposta
- P5b.** L'amabilitat
- P5c.** El coneixement sobre el tipus de consulta
- P5d.** El temps d'espera per accedir al 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 en 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?

Esponània. 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, 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 | <i>(passeu a C6.1)</i> |
| 2. Treballa per compte d'altri | <i>(passeu a C6.2)</i> |
| 3. No treballa | <i>(passeu a C6.3)</i> |
| 98. No ho sap | <i>(passeu a C7)</i> |
| 99. No contesta | <i>(passeu a C7)</i> |

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. Jubilant/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

ENQUESTADOR/A: 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/ines
6. Cuidadors/es