



REO núm: 1045
Data: 24/02/2023

Avaluació del servei d'atenció ciutadana 012 de la Generalitat de Catalunya. 2022

Taules estadístiques



Generalitat de Catalunya
Departament de Territori

| Absoluts | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|--|--------|--------------|--------|-----------|
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| P1. EN QUIN IDIOMA PREFEREIX QUE LI FACI L'ENTREVISTA | | | | |
| Català | 327 | 118 | 208 | 1 |
| Castellà | 272 | 105 | 167 | 0 |
| Li és indiferent/NS/NC | 1 | 0 | 1 | 0 |
| C1. VOSTÈ ÉS | | | | |
| Home | 223 | 223 | 0 | 0 |
| Dona | 376 | 0 | 376 | 0 |
| No binari | 1 | 0 | 0 | 1 |
| C2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU | | | | |
| De 16 a 24 | 33 | 17 | 16 | 0 |
| De 25 a 34 | 119 | 47 | 72 | 0 |
| De 35 a 44 | 125 | 49 | 75 | 1 |
| De 45 a 54 | 159 | 51 | 108 | 0 |
| De 55 a 64 | 105 | 32 | 73 | 0 |
| Més de 65 | 59 | 27 | 32 | 0 |
| Mitjana | 45,787 | 44,924 | 46,327 | 35 |
| Desviació | 14,299 | 15,37 | 13,627 | |
| P2. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI | | | | |
| Menys d'un any | 81 | 32 | 49 | 0 |
| Entre 1 any i 2 anys | 60 | 24 | 36 | 0 |
| Més de 2 anys | 405 | 152 | 252 | 1 |
| No ho sap | 54 | 15 | 39 | 0 |
| P3. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI | | | | |
| Familiar o amiat | 73 | 23 | 50 | 0 |
| Internet | 123 | 51 | 72 | 0 |
| Televisió | 158 | 64 | 93 | 1 |
| Ràdio | 27 | 15 | 12 | 0 |
| A la premsa | 26 | 15 | 11 | 0 |
| Butlletí electrònic | 4 | 4 | 0 | 0 |
| Algun altre servei telefònic | 18 | 7 | 11 | 0 |
| Feina/estudis | 33 | 13 | 20 | 0 |
| Oficines de treball | 16 | 7 | 9 | 0 |
| Ajuntament | 21 | 5 | 16 | 0 |
| Organismes oficials | 39 | 13 | 26 | 0 |

| Absoluts | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|-----------------------|-------|--------------|------|-----------|
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| Personal qualificat | 10 | 3 | 7 | 0 |
| Fulletons informatius | 11 | 4 | 7 | 0 |
| Per una multa | 5 | 3 | 2 | 0 |
| Altres | 28 | 6 | 22 | 0 |
| No ho sap | 80 | 24 | 56 | 0 |
| No contesta | 2 | 1 | 1 | 0 |

**P3A. EM PODRIA DIR QUAN HA
ESTAT L'ÚLTIMA VEGADA QUE HA
VIST O HA ESCOLTAT UN ANUNCI
DEL 012**

| | | | | |
|-----------------------|-----|----|-----|---|
| Menys d'un mes | 113 | 43 | 70 | 0 |
| Entre 1 mes i 3 mesos | 87 | 36 | 51 | 0 |
| Menys d'un any | 66 | 26 | 40 | 0 |
| Més d'un any | 85 | 28 | 56 | 1 |
| No ho sap | 247 | 89 | 158 | 0 |
| No contesta | 2 | 1 | 1 | 0 |

**P4. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI 012**

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|---|
| 0 | 15 | 2 | 13 | 0 |
| 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 2 | 2 | 1 | 1 | 0 |
| 3 | 4 | 2 | 2 | 0 |
| 4 | 13 | 5 | 8 | 0 |
| 5 | 20 | 8 | 12 | 0 |
| 6 | 34 | 14 | 20 | 0 |
| 7 | 64 | 31 | 32 | 1 |
| 8 | 127 | 53 | 74 | 0 |
| 9 | 104 | 36 | 68 | 0 |
| 10 | 214 | 70 | 144 | 0 |
| No ho sap | 2 | 0 | 2 | 0 |
| Mitjana | 8,216 | 8,152 | 8,257 | 7 |
| Desviació | 2,127 | 1,913 | 2,248 | |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: LA RAPIDESA
EN CERCAR I DONAR LA RESPOSTA
A LA CONSULTA**

| | | | | |
|---|----|---|----|---|
| 0 | 17 | 5 | 12 | 0 |
|---|----|---|----|---|

| Absoluts | Total | SEXE | | |
|-------------------|--------------|-------------|-------------|------------------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| 1 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 2 | 4 | 2 | 2 | 0 |
| 3 | 9 | 3 | 6 | 0 |
| 4 | 13 | 6 | 7 | 0 |
| 5 | 28 | 12 | 16 | 0 |
| 6 | 39 | 18 | 20 | 1 |
| 7 | 73 | 31 | 42 | 0 |
| 8 | 107 | 48 | 59 | 0 |
| 9 | 106 | 33 | 73 | 0 |
| 10 | 200 | 62 | 138 | 0 |
| No ho sap | 3 | 3 | 0 | 0 |
| Mitjana | 8,012 | 7,832 | 8,122 | 6 |
| Desviació | 2,281 | 2,188 | 2,33 | |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: L'AMABILITAT
DE LA PERSONA QUE US VA
ATENDRE**

| | | | | |
|------------------|--------------|-------|-------|---|
| 0 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| 2 | 2 | 1 | 1 | 0 |
| 3 | 3 | 1 | 2 | 0 |
| 4 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| 5 | 12 | 3 | 9 | 0 |
| 6 | 7 | 2 | 5 | 0 |
| 7 | 30 | 12 | 17 | 1 |
| 8 | 96 | 44 | 52 | 0 |
| 9 | 118 | 49 | 69 | 0 |
| 10 | 324 | 110 | 214 | 0 |
| No ho sap | 4 | 1 | 3 | 0 |
| Mitjana | 9,065 | 9,05 | 9,08 | 7 |
| Desviació | 1,426 | 1,263 | 1,515 | |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: EL
CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE
CONSULTA**

| | | | | |
|----------|-----------|---|----|---|
| 0 | 15 | 5 | 10 | 0 |
| 1 | 4 | 2 | 2 | 0 |
| 2 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| 3 | 14 | 3 | 11 | 0 |

| Absoluts | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|-------------|-------|--------------|-------|-----------|
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| 4 | 5 | 2 | 3 | 0 |
| 5 | 28 | 10 | 18 | 0 |
| 6 | 35 | 15 | 20 | 0 |
| 7 | 67 | 29 | 37 | 1 |
| 8 | 110 | 51 | 59 | 0 |
| 9 | 94 | 32 | 62 | 0 |
| 10 | 217 | 71 | 146 | 0 |
| No ho sap | 8 | 3 | 5 | 0 |
| No contesta | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Mitjana | 8,096 | 8,036 | 8,135 | 7 |
| Desviació | 2,282 | 2,158 | 2,358 | |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: EL TEMPS
D'ESPERA PER ACCEDIR AMB EL
PERSONAL OPERADOR**

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|---|
| 0 | 27 | 9 | 18 | 0 |
| 1 | 11 | 5 | 6 | 0 |
| 2 | 15 | 7 | 8 | 0 |
| 3 | 11 | 5 | 6 | 0 |
| 4 | 40 | 18 | 22 | 0 |
| 5 | 76 | 25 | 50 | 1 |
| 6 | 66 | 26 | 40 | 0 |
| 7 | 103 | 43 | 60 | 0 |
| 8 | 94 | 27 | 67 | 0 |
| 9 | 51 | 24 | 27 | 0 |
| 10 | 98 | 33 | 65 | 0 |
| No ho sap | 8 | 1 | 7 | 0 |
| Mitjana | 6,625 | 6,532 | 6,686 | 5 |
| Desviació | 2,633 | 2,636 | 2,635 | |

**P6. A CONTINUACIÓ, PARLAREM
UNA MICA SOBRE L'ÚS DEL
SERVEI. VOSTÈ CONEIX L'HORARI
D'ATENCIÓ DEL 012**

| | | | | |
|------------------|-----|-----|-----|---|
| Sí | 169 | 59 | 110 | 0 |
| No, no el coneix | 426 | 163 | 262 | 1 |
| No ho sap | 5 | 1 | 4 | 0 |

**P6. CONEIXEMENT HORARI
CODIFICAT**

| | | | | |
|------------------|----|----|----|---|
| Sí, diu 24 per 7 | 57 | 17 | 40 | 0 |
| Sí, diu 22 per 7 | 32 | 11 | 21 | 0 |

| Absoluts | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|------------------------|-------|--------------|------|-----------|
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| Sí, diu 21 per 7 | 17 | 7 | 10 | 0 |
| Sí, diu 20 per 7 | 27 | 12 | 15 | 0 |
| Sí, diu 14 per 7 | 15 | 6 | 9 | 0 |
| Sí, diu altres franges | 21 | 6 | 15 | 0 |
| No, no el coneix | 426 | 163 | 262 | 1 |
| No ho sap | 5 | 1 | 4 | 0 |

**P7. APROXIMADAMENT, QUANTES
VEGADES HA TRUCAT AL 012 EN
ELS ÚLTIMS DOS MESOS**

| | | | | |
|------------------|-----|-----|-----|---|
| Només una vegada | 317 | 119 | 197 | 1 |
| 2 o 3 vegades | 165 | 64 | 101 | 0 |
| 4 o 5 vegades | 62 | 18 | 44 | 0 |
| Més de 5 vegades | 49 | 17 | 32 | 0 |
| No ho sap | 5 | 3 | 2 | 0 |
| No contesta | 2 | 2 | 0 | 0 |

**Base Ha trucat més d'una
vegada**

| | | | |
|-----|----|-----|---|
| 276 | 99 | 177 | 0 |
|-----|----|-----|---|

**P8. EM PODRIA DIR SI HA
TRUCAT PEL MATEIX TEMA O HO
HA FET PER TEMES DIFERENTS**

| | | | | |
|----------------------|-----|----|-----|---|
| Pel mateix tema | 172 | 57 | 115 | 0 |
| Per un tema diferent | 104 | 42 | 62 | 0 |

Base Ha trucat pel mateix tema

| | | | |
|-----|----|-----|---|
| 172 | 57 | 115 | 0 |
|-----|----|-----|---|

**P9. PER QUÈ HA HAGUT DE
TRUCAR MÉS D'UNA VEGADA PEL
MATEIX TEMA: LITERAL**

| | | | | |
|---|----|----|----|---|
| Informació no prou completa | 30 | 10 | 20 | 0 |
| Sol·licitar/fer seguiment | 70 | 17 | 53 | 0 |
| Cèdula d'habilitat | 4 | 3 | 1 | 0 |
| Telèfon erroni/no contesta | 10 | 4 | 6 | 0 |
| Faltava informació/informació diferent | 21 | 6 | 15 | 0 |
| Multes | 8 | 3 | 5 | 0 |
| Van sorgir nous dubtes | 6 | 3 | 3 | 0 |
| Altres | 23 | 11 | 12 | 0 |

| | | | | |
|------------|-----|-----|-----|---|
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
|------------|-----|-----|-----|---|

| Absoluts | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|--|--------------|----------------------------|-------------|------------------|
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| P10. LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA | | | | |
| Sí | 490 | 173 | 316 | 1 |
| No | 100 | 45 | 55 | 0 |
| No ho sap | 9 | 4 | 5 | 0 |
| No contesta | 1 | 1 | 0 | 0 |
| P10.1 RECORDA EXACTAMENT EL MOTIU DE LA SEVA CONSULTA O QUÈ VA PREGUNTAR: LITERAL | | | | |
| Ajuda social | 42 | 12 | 30 | 0 |
| Demandar informació | 197 | 83 | 114 | 0 |
| Permisos | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Multes | 44 | 22 | 22 | 0 |
| Demandar/Anul·lar una cita | 32 | 7 | 25 | 0 |
| Realitzar un tràmit/Fer seguiment | 125 | 43 | 82 | 0 |
| Comunicar una incidència | 83 | 31 | 52 | 0 |
| Impostos | 14 | 8 | 6 | 0 |
| Altres | 11 | 1 | 10 | 0 |
| No ho sap | 48 | 14 | 33 | 1 |
| No contesta | 3 | 1 | 2 | 0 |
| Base No li van resoldre la consulta | 100 | 45 | 55 | 0 |
| P10.2 EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL NO LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA: LITERAL | | | | |
| No tenen prou informació | 36 | 19 | 17 | 0 |
| Li van donar la informació errònia | 9 | 3 | 6 | 0 |
| El van derivar a un altre telèfon/organisme | 20 | 12 | 8 | 0 |
| Problemes informàtics | 1 | 0 | 1 | 0 |
| No va arribar a ser atès per un agent | 11 | 4 | 7 | 0 |
| Mala gestió de la consulta | 5 | 3 | 2 | 0 |
| Altres | 12 | 3 | 9 | 0 |
| No ho sap | 6 | 1 | 5 | 0 |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |

| Absoluts | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|--|-------|--------------|-------|-----------|
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| P10.3 DURANT LA TRUCADA, PER RESOLDRE LA SEVA CONSULTA, AMB QUANTS AGENTS VA PARLAR | | | | |
| 0 | 9 | 3 | 6 | 0 |
| 1 | 359 | 135 | 224 | 0 |
| 2 | 174 | 63 | 111 | 0 |
| 3 | 25 | 8 | 17 | 0 |
| 4 | 5 | 2 | 3 | 0 |
| 5 | 4 | 2 | 2 | 0 |
| 6 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 10 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| No ho sap | 22 | 9 | 12 | 1 |
| Mitjana | 1,45 | 1,463 | 1,442 | |
| Desviació | 0,813 | 0,927 | 0,738 | |

P10.4 VA HAVER DE TORNAR A TRUCAR AL 012 PER LA MATEIXA CONSULTA PERQUÈ L'AGENT QUE EL VA ATENDRE NO LI VA DONAR UNA RESPOSTA COMPLETA

| | | | | |
|-----------|-----|-----|-----|---|
| Sí | 94 | 38 | 56 | 0 |
| No | 497 | 180 | 316 | 1 |
| No ho sap | 9 | 5 | 4 | 0 |

Base Va haver de tornar a trucar al 012

| | | | | |
|--|----|----|----|---|
| | 94 | 38 | 56 | 0 |
|--|----|----|----|---|

P10. QUANTES VEGADES

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|---|
| 1 | 27 | 12 | 15 | 0 |
| 2 | 25 | 10 | 15 | 0 |
| 3 | 16 | 8 | 8 | 0 |
| 4 | 6 | 3 | 3 | 0 |
| 5 | 5 | 1 | 4 | 0 |
| 7 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| 8 | 4 | 2 | 2 | 0 |
| 10 | 5 | 2 | 3 | 0 |
| 12 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 15 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 30 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 50 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Mitjana | 4,011 | 2,868 | 4,786 | |
| Desviació | 6,224 | 2,396 | 7,755 | |

| Absoluts | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|------------|-------|--------------|------|-----------|
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |

**P10.5 LI VA RESOLDRE LA
CONSULTA EN LA MATEIXA
TRUCADA O LI VAN PRENDRE LES
SEVES DADES PER DONAR-LI LA
RESPOSTA POSTERIORMENT**

| | | | | |
|--|-----|-----|-----|---|
| Li va resoldre la consulta en la mateixa trucada | 452 | 159 | 292 | 1 |
| Li van prendre les seves dades per donar-li la resposta post | 116 | 51 | 65 | 0 |
| No ho sap | 22 | 11 | 11 | 0 |
| No contesta | 10 | 2 | 8 | 0 |

**P10.6 FINALMENT LI VAN DONAR
AQUESTA RESPOSTA PER CORREU
ELECTRÒNIC O UN ALTRE MITJÀ**

| | | | | |
|-----------------------|-----|-----|-----|---|
| Per correu electrònic | 178 | 64 | 113 | 1 |
| Per un altre mitjà | 380 | 140 | 240 | 0 |
| No ho sap | 28 | 16 | 12 | 0 |
| No contesta | 14 | 3 | 11 | 0 |

| | | | | |
|--|-----|-----|-----|---|
| Base Li van donar resposta per un altre mitjà | 380 | 140 | 240 | 0 |
|--|-----|-----|-----|---|

**P10.6 FINALMENT LI VAN DONAR
AQUESTA RESPOSTA PER CORREU
ELECTRÒNIC O UN ALTRE MITJÀ:
LITERAL**

| | | | | |
|-------------------------------|-----|-----|-----|---|
| Telèfon | 320 | 115 | 205 | 0 |
| SMS | 12 | 7 | 5 | 0 |
| Carta | 2 | 1 | 1 | 0 |
| APP(Telegram, WhatsApp, etc.) | 2 | 1 | 1 | 0 |
| Internet(sense especificar) | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Altres | 40 | 14 | 26 | 0 |
| No ho sap | 3 | 1 | 2 | 0 |

| | | | | |
|------------|-----|-----|-----|---|
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
|------------|-----|-----|-----|---|

| Absoluts | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|---|-------|--------------|------|-----------|
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| P11. VA HAVER-HI ALGUNA INCIDÈNCIA DURANT LA SEVA TRUCADA, PER EXEMPLE ES VA TALLAR LA TRUCADA O NO ES SENTIA CORRECTAMENT A L'AGENT | | | | |
| Sí | 42 | 17 | 25 | 0 |
| No | 550 | 203 | 346 | 1 |
| No ho sap | 8 | 3 | 5 | 0 |
| Base Va haver-hi alguna incidència | 42 | 17 | 25 | 0 |
| P11.1. QUIN TIPUS D'INCIDÈNCIA CODIFICAT | | | | |
| Es va tallar la trucada | 26 | 11 | 15 | 0 |
| No s'escoltava bé | 10 | 3 | 7 | 0 |
| Altres | 6 | 3 | 3 | 0 |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| P12. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012 | | | | |
| Sí | 543 | 204 | 338 | 1 |
| No | 39 | 12 | 27 | 0 |
| No ho sap | 17 | 6 | 11 | 0 |
| No contesta | 1 | 1 | 0 | 0 |
| P13. HA RECOMANAT O RECOMANARIA AQUEST SERVEI A ALGUNA ALTRA PERSONA | | | | |
| Sí | 518 | 189 | 328 | 1 |
| No | 74 | 31 | 43 | 0 |
| No ho sap | 7 | 2 | 5 | 0 |
| No contesta | 1 | 1 | 0 | 0 |
| P14. EN GENERAL, EN QUINS ASPECTES CREU QUE PODRIA MILLORAR EL SERVEI 012 D'ATENCIÓ CIUTADANA: LITERAL | | | | |
| Que sigui més barat/gratuït | 40 | 15 | 25 | 0 |
| Reduïr temps d'espera/rapidesa en la resposta | 196 | 67 | 129 | 0 |

| Absoluts | Total | SEXE | | |
|---|-------|------|------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| Més coneixement de la temàtica/més formació | 33 | 14 | 19 | 0 |
| Menys informatitzat/Més personalitzat | 9 | 4 | 5 | 0 |
| Més línies/menys col·lapse | 14 | 2 | 12 | 0 |
| Menys transfers/més coordinació | 7 | 4 | 3 | 0 |
| Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència | 44 | 20 | 24 | 0 |
| Donar a conèixer el servei i les seves competències | 9 | 3 | 6 | 0 |
| Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc. | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Ampliar l'horari | 10 | 3 | 7 | 0 |
| Aspectes actitudinals/idioma | 7 | 3 | 4 | 0 |
| Crec que el servei 012 ja està prou bé com està | 111 | 43 | 67 | 1 |
| Altres | 8 | 3 | 5 | 0 |
| No ho sap | 109 | 40 | 69 | 0 |

P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: LA RAPIDESA EN CERCAR I DONAR LA RESPOSTA

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|---|
| 0 | 2 | 1 | 1 | 0 |
| 2 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 3 | 2 | 2 | 0 | 0 |
| 4 | 4 | 2 | 2 | 0 |
| 5 | 16 | 12 | 4 | 0 |
| 6 | 20 | 11 | 9 | 0 |
| 7 | 45 | 20 | 24 | 1 |
| 8 | 113 | 43 | 70 | 0 |
| 9 | 104 | 34 | 70 | 0 |
| 10 | 291 | 96 | 195 | 0 |
| No ho sap | 2 | 1 | 1 | 0 |
| Mitjana | 8,844 | 8,523 | 9,04 | 7 |
| Desviació | 1,525 | 1,794 | 1,304 | |

P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: L'AMABILITAT

| Absoluts | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|-------------|-------|--------------|-------|-----------|
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| 3 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 5 | 8 | 5 | 3 | 0 |
| 6 | 12 | 5 | 7 | 0 |
| 7 | 32 | 19 | 13 | 0 |
| 8 | 81 | 36 | 45 | 0 |
| 9 | 95 | 44 | 50 | 1 |
| 10 | 368 | 112 | 256 | 0 |
| No ho sap | 2 | 1 | 1 | 0 |
| No contesta | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Mitjana | 9,25 | 8,986 | 9,406 | 9 |
| Desviació | 1,167 | 1,32 | 1,038 | |

**P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN
ELS ASPECTES EN UN SERVEI
D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL
CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE
CONSULTA**

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|----|
| 0 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| 3 | 2 | 2 | 0 | 0 |
| 4 | 4 | 3 | 1 | 0 |
| 5 | 8 | 7 | 1 | 0 |
| 6 | 8 | 6 | 2 | 0 |
| 7 | 29 | 17 | 12 | 0 |
| 8 | 88 | 44 | 44 | 0 |
| 9 | 121 | 37 | 84 | 0 |
| 10 | 334 | 105 | 228 | 1 |
| No ho sap | 4 | 2 | 2 | 0 |
| Mitjana | 9,138 | 8,792 | 9,34 | 10 |
| Desviació | 1,335 | 1,538 | 1,155 | |

**P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN
ELS ASPECTES EN UN SERVEI
D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL
TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS
PEL PERSONAL OPERADOR**

| | | | | |
|---|-----|----|----|---|
| 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 2 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 3 | 2 | 1 | 1 | 0 |
| 4 | 7 | 5 | 2 | 0 |
| 5 | 27 | 11 | 16 | 0 |
| 6 | 23 | 10 | 13 | 0 |
| 7 | 54 | 24 | 30 | 0 |
| 8 | 116 | 52 | 64 | 0 |

| Absoluts | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|------------|-------|--------------|-------|-----------|
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| 9 | 87 | 27 | 59 | 1 |
| 10 | 276 | 89 | 187 | 0 |
| No ho sap | 4 | 2 | 2 | 0 |
| Mitjana | 8,661 | 8,412 | 8,807 | 9 |
| Desviació | 1,667 | 1,765 | 1,593 | |

**P16. TRUCARIA MÉS O QUIN ÚS
EN FARIA SI FOS GRATUÏT**

| | | | | |
|-----------------|-----|----|-----|---|
| Segur que sí | 286 | 92 | 193 | 1 |
| Probablement sí | 100 | 40 | 60 | 0 |
| Probablement no | 37 | 18 | 19 | 0 |
| Segur que no | 150 | 62 | 88 | 0 |
| No ho sap | 17 | 6 | 11 | 0 |
| No contesta | 10 | 5 | 5 | 0 |

**P17. CONSIDERA QUE HAGUÉS
POGUT RESOLDRE AQUESTA
MATEIXA CONSULTA A TRAVÉS
D'ALGUN ALTRE CANAL
D'INFORMACIÓ DE LA
GENERALITAT**

| | | | | |
|-------------|-----|-----|-----|---|
| Sí | 188 | 69 | 119 | 0 |
| No | 305 | 111 | 193 | 1 |
| No ho sap | 105 | 43 | 62 | 0 |
| No contesta | 2 | 0 | 2 | 0 |

Base Hagués pogut resoldre
aquesta mateixa consulta a
través d'algun altre canal

| | | | |
|-----|----|-----|---|
| 188 | 69 | 119 | 0 |
|-----|----|-----|---|

P17.1. A TRAVÉS DE QUIN CANAL

| | | | | |
|---|----|----|----|---|
| Informació i tràmits gencat.cat | 57 | 23 | 34 | 0 |
| Aplicacions de la Generalitat per a mòbils | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Seu electrònica Generalitat | 32 | 15 | 17 | 0 |
| Xarxes socials | 3 | 0 | 3 | 0 |
| Internet (no especifica) | 20 | 6 | 14 | 0 |
| Presencialment a l'administració | 31 | 13 | 18 | 0 |
| Trucant a un altre organisme de la Generalitat | 5 | 1 | 4 | 0 |
| Correu electrònic | 9 | 1 | 8 | 0 |
| Mossos/guardia urbana/polícia local | 2 | 0 | 2 | 0 |

| Absoluts | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|------------------------------|-------|--------------|------|-----------|
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| Altres telefons d'informació | 10 | 2 | 8 | 0 |
| Altres pàgines web | 3 | 1 | 2 | 0 |
| Altres | 4 | 3 | 1 | 0 |
| No ho sap | 14 | 4 | 10 | 0 |
| No contesta | 1 | 1 | 0 | 0 |

**P17.2 I PODRIA INDICAR-NOS
PER QUIN MOTIU EN AQUESTA
OCASIÓ NO L'HA UTILITZAT I HA
DECIDIT TRUCAR AL 012**

| | | | | |
|--|-----|-----|-----|---|
| Rapidesa en la resposta/Més eficient | 73 | 27 | 46 | 0 |
| Atenció personalitzada | 6 | 2 | 4 | 0 |
| Més fàcil de fer servir | 33 | 15 | 18 | 0 |
| No coneix altres canals/no sap com funcionen | 8 | 4 | 4 | 0 |
| Dificultat d'accés (claus, pin, enllaç, etc.) | 4 | 1 | 3 | 0 |
| No trobava el servei que buscava | 27 | 9 | 18 | 0 |
| Per comoditat | 8 | 1 | 7 | 0 |
| Li van recomanar | 6 | 2 | 4 | 0 |
| Altres | 13 | 4 | 9 | 0 |
| No ho sap | 10 | 4 | 6 | 0 |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |

**P18. CONEIX L'APLICACIÓ
TELEGRAM QUE OFEREIX EL 012,
QUE ÉS UN SERVEI DE
MISSATGERIA INSTANTÀNIA TIPUS
WHATSAPP**

| | | | | |
|-------------|-----|-----|-----|---|
| Sí | 118 | 40 | 77 | 1 |
| No | 478 | 183 | 295 | 0 |
| No ho sap | 3 | 0 | 3 | 0 |
| No contesta | 1 | 0 | 1 | 0 |

**P18.1 I ESSENT O GENS
PROBABLE I 10 MOLT PROBABLE,
QUINA ÉS LA PROBABILITAT QUE
VOSTÈ UTILITZI AQUEST SERVEI
DE MISSATGERIA INSTANTÀNIA**

| | | | | |
|---|-----|----|----|---|
| 0 | 116 | 41 | 74 | 1 |
| 1 | 7 | 1 | 6 | 0 |
| 2 | 26 | 12 | 14 | 0 |

| Absoluts | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|------------|-------|--------------|-------|-----------|
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| 3 | 16 | 6 | 10 | 0 |
| 4 | 21 | 9 | 12 | 0 |
| 5 | 57 | 23 | 34 | 0 |
| 6 | 22 | 8 | 14 | 0 |
| 7 | 35 | 15 | 20 | 0 |
| 8 | 76 | 21 | 55 | 0 |
| 9 | 42 | 15 | 27 | 0 |
| 10 | 124 | 50 | 74 | 0 |
| No ho sap | 58 | 22 | 36 | 0 |
| Mitjana | 5,681 | 5,721 | 5,674 | 0 |
| Desviació | 3,772 | 3,758 | 3,779 | |

**P18.2 CREU QUE AQUEST MATEIX
SERVEI ES PODRIA DONAR PER
ALGUN ALTRE CANAL DIFERENTS
ALS DISPONIBLES ACTUALMENT**

| | | | | |
|-------------|-----|----|-----|---|
| Sí | 210 | 84 | 126 | 0 |
| No | 241 | 99 | 141 | 1 |
| No ho sap | 148 | 40 | 108 | 0 |
| No contesta | 1 | 0 | 1 | 0 |

P18.2 QUIN ALTRE CANAL

| | | | | |
|---|----|----|----|---|
| APP (Telegram, WhatsApp, etc.) | 85 | 30 | 55 | 0 |
| Mail | 19 | 8 | 11 | 0 |
| Internet (sense especificar) | 14 | 7 | 7 | 0 |
| Xarxes socials(Facebook, Twitter, Instagram, etc.) | 13 | 8 | 5 | 0 |
| Opció de la web | 19 | 9 | 10 | 0 |
| Presencial | 9 | 6 | 3 | 0 |
| Altres | 14 | 6 | 8 | 0 |
| No sap | 37 | 10 | 27 | 0 |

**P19. VA FER SERVIR UN
PAGAMENT AUTOMATITZAT**

| | | | | |
|-------------|-----|-----|-----|---|
| Sí | 92 | 45 | 46 | 1 |
| No | 436 | 149 | 287 | 0 |
| No ho sap | 71 | 29 | 42 | 0 |
| No contesta | 1 | 0 | 1 | 0 |

P19. QUÈ N'OPINA

| | | | | |
|-----------------------|-----|----|----|---|
| Positiu/Útil | 144 | 52 | 91 | 1 |
| Negatiu/Complicat | 37 | 12 | 25 | 0 |
| Hauria de ser gratuït | 25 | 8 | 17 | 0 |
| Poc segur | 5 | 2 | 3 | 0 |

| Absoluts | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|--|-------|--------------|------|-----------|
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| Altres | 15 | 9 | 6 | 0 |
| No ho sap | 374 | 140 | 234 | 0 |
| Base Va fer servir un pagament automatitzat | 92 | 45 | 46 | 1 |
| P19. QUÈ N'OPINA | | | | |
| Positiu/Útil | 49 | 21 | 27 | 1 |
| Negatiu/Complicat | 11 | 5 | 6 | 0 |
| Hauria de ser gratuït | 13 | 5 | 8 | 0 |
| Altres | 6 | 4 | 2 | 0 |
| No ho sap | 13 | 10 | 3 | 0 |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| 20. HA TRUCAT AL 012 QUAN HA TINGUT UN PROBLEMA A L'HORA DE FER UN TRÀMIT ELECTRÒNICAMENT | | | | |
| Sí | 199 | 69 | 129 | 1 |
| No | 338 | 130 | 208 | 0 |
| No ha fet cap tràmit electrònicament | 51 | 18 | 33 | 0 |
| No ho sap | 11 | 6 | 5 | 0 |
| No contesta | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Base Ha trucat al 012 quan ha tingut un problema | 199 | 69 | 129 | 1 |
| P20.1 LI HAN RESOLT | | | | |
| Sí | 155 | 48 | 106 | 1 |
| No | 42 | 21 | 21 | 0 |
| No ho sap | 2 | 0 | 2 | 0 |
| P20.2 VA QUEDAR SATISFET/A DE L'ATENCIÓ REBUDA | | | | |
| Sí | 171 | 57 | 113 | 1 |
| No | 26 | 12 | 14 | 0 |
| No ho sap | 2 | 0 | 2 | 0 |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| C3. ON VA NÉIXER VOSTÈ | | | | |
| Catalunya | 387 | 140 | 246 | 1 |

| Absoluts | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|-----------------------------|-------|--------------|------|-----------|
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| Altres comunitats autònomes | 55 | 24 | 31 | 0 |
| Unió europea | 10 | 4 | 6 | 0 |
| Resta del món | 146 | 55 | 91 | 0 |
| No contesta | 2 | 0 | 2 | 0 |

**C4. EM PODRIA DIR AMB QUINA
LLENGUA PARLA HABITUALMENT**

| | | | | |
|-------------------|-----|-----|-----|---|
| Català | 224 | 70 | 154 | 0 |
| Castellà | 269 | 101 | 167 | 1 |
| Ambdues per igual | 76 | 33 | 43 | 0 |
| Altres | 30 | 19 | 11 | 0 |
| No contesta | 1 | 0 | 1 | 0 |

**C5. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM
DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT**

| | | | | |
|--|-----|----|----|---|
| Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar eso, eg | 9 | 3 | 6 | 0 |
| Eso completa, egb, batxiller elemental | 117 | 46 | 71 | 0 |
| Batxillerat, bup, cou, batxillerat superior, preu | 96 | 34 | 62 | 0 |
| Cicle formatiu de grau mitjà, fp1, oficialia industrial o eq | 55 | 21 | 34 | 0 |
| Cicle formatiu de grau superior, fp2, mestratge industrial o | 79 | 30 | 49 | 0 |
| Diplomatura, 3 cursos aprovats de llicenciatura, enginyeria/ | 64 | 15 | 49 | 0 |
| Llicenciatura, arquitectura, enginyeria, grau o equivalent | 116 | 47 | 68 | 1 |
| Cursos d'especialització professional, postgrau, màster | 50 | 19 | 31 | 0 |
| Doctorat | 9 | 5 | 4 | 0 |
| Altres | 1 | 1 | 0 | 0 |
| No contesta | 4 | 2 | 2 | 0 |

**C6. EN QUINA DE LES SEGÜENTS
SITUACIONS LABORALS ES TROBA
VOSTÈ ACTUALMENT**

| | | | | |
|-----------------------------|-----|-----|-----|---|
| Treballa per compte propi | 85 | 46 | 39 | 0 |
| Treballa per compte d'altri | 311 | 108 | 202 | 1 |
| No treballa | 199 | 67 | 132 | 0 |

| Absoluts | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|--|-------|--------------|------|-----------|
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| No contesta | 5 | 2 | 3 | 0 |
| C6.1 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Empresari/ària o professional amb assalariats/ades | 21 | 13 | 8 | 0 |
| Professional o treballador/a autònom/a | 62 | 33 | 29 | 0 |
| Membre de cooperativa | 1 | 0 | 1 | 0 |
| No ho sap | 1 | 0 | 1 | 0 |
| C6.2 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Assalariat/ada eventual o interí/ina | 77 | 18 | 59 | 0 |
| Assalariat/ada indefinit/ida | 231 | 89 | 141 | 1 |
| No ho sap | 1 | 0 | 1 | 0 |
| No contesta | 2 | 1 | 1 | 0 |
| C6.3 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Jubilat/ada o pensionista | 78 | 35 | 43 | 0 |
| Aturat/ada i ha treballat abans | 49 | 17 | 32 | 0 |
| Pensionista | 12 | 2 | 10 | 0 |
| Aturat/ada i busca la primera feina | 8 | 1 | 7 | 0 |
| Estudiant | 21 | 10 | 11 | 0 |
| Treball domèstic no remunerat | 26 | 0 | 26 | 0 |
| Altres | 5 | 2 | 3 | 0 |
| C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA | | | | |
| Fora de Catalunya | 5 | 1 | 4 | 0 |
| No contesta | 11 | 4 | 7 | 0 |
| Abrera | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Ametlla del Vallès, l' | 5 | 2 | 2 | 1 |
| Arenys de Mar | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Argentona | 2 | 0 | 2 | 0 |
| Aiguafreda | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Badalona | 21 | 9 | 12 | 0 |
| Barcelona | 169 | 67 | 102 | 0 |
| Bigues i Riells | 3 | 1 | 2 | 0 |
| Bruc, el | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Cabrils | 3 | 0 | 3 | 0 |
| Caldes de Montbui | 2 | 0 | 2 | 0 |
| Calella | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Canet de Mar | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Canovelles | 2 | 1 | 1 | 0 |

| Absoluts | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|------------------------------------|--------------|----------------------------|-------------|------------------|
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| Cardedeu | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Castellbell i el Vilar | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Castelldefels | 4 | 0 | 4 | 0 |
| Castellgalí | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Castellterçol | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Cervelló | 2 | 1 | 1 | 0 |
| Corbera de Llobregat | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Cornellà de Llobregat | 9 | 3 | 6 | 0 |
| Cubelles | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Dosrius | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Esparreguera | 2 | 1 | 1 | 0 |
| Esplugues de Llobregat | 4 | 2 | 2 | 0 |
| Fogars de Montclús | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Garriga, la | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Gavà | 2 | 0 | 2 | 0 |
| Granollers | 10 | 7 | 3 | 0 |
| Gualba | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Sant Salvador de Guardiola | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Hospitalet de Llobregat, l' | 23 | 5 | 18 | 0 |
| Igualada | 2 | 1 | 1 | 0 |
| Llagosta, la | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Llinars del Vallès | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Lliçà d'Amunt | 2 | 0 | 2 | 0 |
| Malgrat de Mar | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Manlleu | 2 | 1 | 1 | 0 |
| Manresa | 17 | 6 | 11 | 0 |
| Martorell | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Martorelles | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Masnou, el | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Matadepera | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Mataró | 8 | 3 | 5 | 0 |
| Molins de Rei | 2 | 0 | 2 | 0 |
| Mollet del Vallès | 4 | 2 | 2 | 0 |
| Montcada i Reixac | 4 | 0 | 4 | 0 |
| Montmajor | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Montornès del Vallès | 2 | 0 | 2 | 0 |
| Moià | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Navarcles | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Navàs | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Olesa de Montserrat | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Palau-solità i Plegamans | 2 | 0 | 2 | 0 |
| Papiol, el | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Parets del Vallès | 2 | 0 | 2 | 0 |
| Piera | 2 | 1 | 1 | 0 |
| Polinyà | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Prat de Llobregat, el | 3 | 0 | 3 | 0 |

| Absoluts | Total | SEXE | | |
|-----------------------------|-------|------|------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| Premià de Mar | 2 | 0 | 2 | 0 |
| Puig-reig | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Ripollet | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Roca del Vallès, la | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Rubí | 5 | 1 | 4 | 0 |
| Sabadell | 18 | 5 | 13 | 0 |
| Sallent | 2 | 0 | 2 | 0 |
| Santpedor | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Sant Adrià de Besòs | 4 | 2 | 2 | 0 |
| Sant Andreu de la Barca | 2 | 1 | 1 | 0 |
| Sant Antoni de Vilamajor | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Sant Boi de Llobregat | 7 | 1 | 6 | 0 |
| Sant Celoni | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Sant Cebrià de Vallalta | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Sant Cugat del Vallès | 6 | 1 | 5 | 0 |
| Sant Esteve Sesrovires | 3 | 1 | 2 | 0 |
| Sant Fost de Campsentelles | 2 | 2 | 0 | 0 |
| Sant Feliu de Llobregat | 3 | 1 | 2 | 0 |
| Vilassar de Mar | 3 | 1 | 2 | 0 |
| Sant Just Desvern | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Sant Llorenç Savall | 2 | 1 | 1 | 0 |
| Sant Quirze del Vallès | 2 | 0 | 2 | 0 |
| Santa Coloma de Gramenet | 7 | 3 | 4 | 0 |
| Santa Maria de Martorelles | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Santa Maria de Palautordera | 2 | 1 | 1 | 0 |
| Santa Perpètua de Mogoda | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Sant Vicenç dels Horts | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Sant Vicenç de Montalt | 3 | 1 | 2 | 0 |
| Seva | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Terrassa | 20 | 9 | 11 | 0 |
| Tiana | 2 | 0 | 2 | 0 |
| Tordera | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Torelló | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Torrelavit | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Torrelles de Llobregat | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Vallirana | 2 | 2 | 0 | 0 |
| Vic | 2 | 1 | 1 | 0 |
| Viladecavalls | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Viladecans | 2 | 0 | 2 | 0 |
| Vilafranca del Penedès | 2 | 0 | 2 | 0 |
| Vilanova i la Geltrú | 6 | 1 | 5 | 0 |
| Banyoles | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Bescanó | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Bisbal d'Empordà, la | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Blanes | 4 | 0 | 4 | 0 |
| Breda | 1 | 0 | 1 | 0 |

| Absoluts | Total | SEXE | | |
|-------------------------|-------|------|------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| Caldes de Malavella | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Escala, l' | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Figueres | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Girona | 15 | 4 | 11 | 0 |
| Hostalric | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Jonquera, la | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Lloret de Mar | 2 | 2 | 0 | 0 |
| Olot | 2 | 2 | 0 | 0 |
| Palafrugell | 2 | 1 | 1 | 0 |
| Palamós | 2 | 2 | 0 | 0 |
| Port de la Selva, el | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Sant Hilari Sacalm | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Santa Cristina d'Aro | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Ullastret | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Vidrà | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Vilafant | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Artesa de Segre | 2 | 2 | 0 | 0 |
| Aitona | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Balaguer | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Granadella, la | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Guissona | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Isona i Conca Dellà | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Lleida | 11 | 6 | 5 | 0 |
| Linyola | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Ponts | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Solsona | 3 | 0 | 3 | 0 |
| Soses | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Tàrrega | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Calafell | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Cambrils | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Catllar, el | 2 | 1 | 1 | 0 |
| Llorenç del Penedès | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Mont-roig del Camp | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Móra d'Ebre | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Reus | 4 | 2 | 2 | 0 |
| Roquetes | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Sant Jaume dels Domenys | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Tarragona | 13 | 5 | 8 | 0 |
| Torredembarra | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Tortosa | 2 | 2 | 0 | 0 |
| Ulldecona | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Valls | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Vendrell, el | 2 | 2 | 0 | 0 |
| Vila-seca | 2 | 1 | 1 | 0 |
| Ampolla, l' | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Canonja, la | 1 | 1 | 0 | 0 |

| Absoluts | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|--|-------|--------------|------|-----------|
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| C7.1 A QUIN DISTRICTE DE BARCELONA | | | | |
| Ciutat Vella | 9 | 4 | 5 | 0 |
| Eixample | 18 | 9 | 9 | 0 |
| Sants-Montjuïc | 23 | 6 | 17 | 0 |
| Les Corts | 6 | 2 | 4 | 0 |
| Sarrià-Sant Gervasi | 11 | 5 | 6 | 0 |
| Gràcia | 15 | 6 | 9 | 0 |
| Horta-Guinardó | 14 | 8 | 6 | 0 |
| Nou Barris | 15 | 8 | 7 | 0 |
| Sant Andreu | 17 | 3 | 14 | 0 |
| Sant Martí | 25 | 9 | 16 | 0 |
| No contesta | 14 | 6 | 8 | 0 |
| E1. LA PERSONA ENTREVISTADA EN ALGUN MOMENT DE LA CONVERSA T'HA PREGUNTAT QUI ENCARREGAVA L'ESTUDI | | | | |
| Sí | 99 | 34 | 65 | 0 |
| No | 501 | 189 | 311 | 1 |
| E2. HA DEMANAT LA PERSONA ENTREVISTADA ACLARIMENTS RESPECTE ALGUNA PREGUNTA | | | | |
| Mai | 248 | 93 | 155 | 0 |
| Quasi mai | 185 | 76 | 108 | 1 |
| Alguna vegada | 163 | 53 | 110 | 0 |
| Sovint | 4 | 1 | 3 | 0 |
| E3. HAS TINGUT LA SENSACIÓ QUE LA PERSONA ENTREVISTADA ES MOSTRAVA RETICENT A CONTESTAR ALGUNA PREGUNTA | | | | |
| Molt | 2 | 1 | 1 | 0 |
| Bastant | 14 | 3 | 11 | 0 |
| Poc | 177 | 61 | 116 | 0 |
| Gens | 407 | 158 | 248 | 1 |

| Absoluts | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|------------|-------|--------------|------|-----------|
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |

E4. HAS TINGUT LA SENSACIÓ QUE LA PERSONA ENTREVISTADA INTENTAVA CONTESTAR LES PREGUNTES EL MILLOR QUE PODIA

| | | | | |
|---------|-----|-----|-----|---|
| Molt | 304 | 115 | 189 | 0 |
| Bastant | 288 | 105 | 182 | 1 |
| Poc | 4 | 2 | 2 | 0 |
| Gens | 4 | 1 | 3 | 0 |

E5. CREUS QUE LA PERSONA ENTREVISTADA ENTENIA LES PREGUNTES

| | | | | |
|---------|-----|-----|-----|---|
| Molt | 272 | 101 | 171 | 0 |
| Bastant | 313 | 114 | 198 | 1 |
| Poc | 15 | 8 | 7 | 0 |

E6. CREUS QUE LA PERSONA ENTREVISTADA HA ESTAT MOLT, BASTANT, POC O GENS SINCERA AMB LES SEVES RESPOSTES

| | | | | |
|---------|-----|-----|-----|---|
| Molt | 316 | 116 | 200 | 0 |
| Bastant | 283 | 106 | 176 | 1 |
| Poc | 1 | 1 | 0 | 0 |

E7. HI HAVIA ALGUNA PERSONA MÉS PRESENT QUE INTERFERÍS O INTERROMPÉS L'ENTREVISTA

| | | | | |
|----|-----|-----|-----|---|
| Sí | 8 | 2 | 6 | 0 |
| No | 592 | 221 | 370 | 1 |

E8. QUINA PERSONA

| | | | | |
|------------------------|---|---|---|---|
| Cònjuge/parella | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Fills/es | 2 | 0 | 2 | 0 |
| Amics/igues/veïns/ines | 5 | 2 | 3 | 0 |

| Absoluts | Total | EDAT | | |
|--|--------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| P1. EN QUIN IDIOMA PREFEREIX QUE LI FACI L'ENTREVISTA | | | | |
| Català | 327 | 17 | 56 | 56 |
| Castellà | 272 | 16 | 63 | 68 |
| Li és indiferent/NS/NC | 1 | 0 | 0 | 1 |
| C1. VOSTÈ ÉS | | | | |
| Home | 223 | 17 | 47 | 49 |
| Dona | 376 | 16 | 72 | 75 |
| No binari | 1 | 0 | 0 | 1 |
| C2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU | | | | |
| De 16 a 24 | 33 | 33 | 0 | 0 |
| De 25 a 34 | 119 | 0 | 119 | 0 |
| De 35 a 44 | 125 | 0 | 0 | 125 |
| De 45 a 54 | 159 | 0 | 0 | 0 |
| De 55 a 64 | 105 | 0 | 0 | 0 |
| Més de 65 | 59 | 0 | 0 | 0 |
| Mitjana | 45,787 | 20,636 | 29,664 | 39,648 |
| Desviació | 14,299 | 2,219 | 2,713 | 2,866 |
| P2. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI | | | | |
| Menys d'un any | 81 | 12 | 26 | 17 |
| Entre 1 any i 2 anys | 60 | 6 | 18 | 13 |
| Més de 2 anys | 405 | 13 | 70 | 86 |
| No ho sap | 54 | 2 | 5 | 9 |
| P3. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI | | | | |
| Familiar o amiat | 73 | 8 | 18 | 16 |
| Internet | 123 | 10 | 32 | 29 |
| Televisió | 158 | 8 | 19 | 37 |
| Ràdio | 27 | 0 | 1 | 4 |
| A la premsa | 26 | 0 | 0 | 1 |
| Butlletí electrònic | 4 | 1 | 0 | 1 |
| Algun altre servei telefònic | 18 | 2 | 2 | 3 |
| Feina/estudis | 33 | 0 | 11 | 6 |
| Oficines de treball | 16 | 2 | 4 | 4 |
| Ajuntament | 21 | 0 | 8 | 6 |
| Organismes oficials | 39 | 1 | 9 | 8 |

| Absoluts | Total | EDAT | | |
|-----------------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| Personal qualificat | 10 | 0 | 2 | 1 |
| Fulletons informatius | 11 | 0 | 3 | 4 |
| Per una multa | 5 | 1 | 1 | 1 |
| Altres | 28 | 3 | 4 | 5 |
| No ho sap | 80 | 1 | 14 | 12 |
| No contesta | 2 | 0 | 0 | 1 |

P3A. EM PODRIA DIR QUAN HA ESTAT L'ÚLTIMA VEGADA QUE HA VIST O HA ESCOLTAT UN ANUNCI DEL 012

| | | | | |
|-----------------------|-----|----|----|----|
| Menys d'un mes | 113 | 8 | 20 | 27 |
| Entre 1 mes i 3 mesos | 87 | 7 | 15 | 19 |
| Menys d'un any | 66 | 3 | 10 | 13 |
| Més d'un any | 85 | 4 | 23 | 26 |
| No ho sap | 247 | 11 | 51 | 40 |
| No contesta | 2 | 0 | 0 | 0 |

P4. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI 012

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 0 | 15 | 0 | 2 | 3 |
| 1 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 2 | 2 | 0 | 0 | 1 |
| 3 | 4 | 0 | 0 | 1 |
| 4 | 13 | 1 | 2 | 2 |
| 5 | 20 | 1 | 3 | 7 |
| 6 | 34 | 2 | 7 | 6 |
| 7 | 64 | 11 | 14 | 15 |
| 8 | 127 | 9 | 30 | 28 |
| 9 | 104 | 4 | 20 | 21 |
| 10 | 214 | 4 | 40 | 41 |
| No ho sap | 2 | 1 | 0 | 0 |
| Mitjana | 8,216 | 7,688 | 8,269 | 8,096 |
| Desviació | 2,127 | 1,401 | 1,952 | 2,146 |

P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB: LA RAPIDESA EN CERCAR I DONAR LA RESPOSTA A LA CONSULTA

| | | | | |
|---|----|---|---|---|
| 0 | 17 | 0 | 3 | 4 |
|---|----|---|---|---|

| Absoluts | Total | EDAT | | |
|-------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 2 | 4 | 0 | 0 | 1 |
| 3 | 9 | 0 | 1 | 2 |
| 4 | 13 | 0 | 3 | 4 |
| 5 | 28 | 4 | 9 | 3 |
| 6 | 39 | 2 | 13 | 5 |
| 7 | 73 | 9 | 17 | 15 |
| 8 | 107 | 5 | 24 | 20 |
| 9 | 106 | 4 | 16 | 26 |
| 10 | 200 | 6 | 33 | 45 |
| No ho sap | 3 | 2 | 0 | 0 |
| Mitjana | 8,012 | 7,484 | 7,756 | 8,144 |
| Desviació | 2,281 | 2,014 | 2,171 | 2,327 |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: L'AMABILITAT
DE LA PERSONA QUE US VA
ATENDRE**

| | | | | |
|------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | 2 | 0 | 0 | 1 |
| 3 | 3 | 1 | 1 | 0 |
| 4 | 2 | 0 | 1 | 0 |
| 5 | 12 | 0 | 4 | 3 |
| 6 | 7 | 0 | 3 | 0 |
| 7 | 30 | 1 | 7 | 7 |
| 8 | 96 | 11 | 18 | 19 |
| 9 | 118 | 2 | 22 | 33 |
| 10 | 324 | 18 | 63 | 62 |
| No ho sap | 4 | 0 | 0 | 0 |
| Mitjana | 9,065 | 8,97 | 8,958 | 9,08 |
| Desviació | 1,426 | 1,468 | 1,487 | 1,286 |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: EL
CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE
CONSULTA**

| | | | | |
|----------|-----------|----------|----------|----------|
| 0 | 15 | 0 | 1 | 3 |
| 1 | 4 | 0 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | 14 | 0 | 3 | 2 |

| Absoluts | Total | EDAT | | |
|-------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| 4 | 5 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | 28 | 3 | 3 | 8 |
| 6 | 35 | 2 | 6 | 9 |
| 7 | 67 | 6 | 17 | 14 |
| 8 | 110 | 4 | 24 | 25 |
| 9 | 94 | 6 | 19 | 25 |
| 10 | 217 | 11 | 43 | 38 |
| No ho sap | 8 | 1 | 2 | 0 |
| No contesta | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Mitjana | 8,096 | 8,281 | 8,316 | 8,032 |
| Desviació | 2,282 | 1,689 | 1,937 | 2,181 |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: EL TEMPS
D'ESPERA PER ACCEDIR AMB EL
PERSONAL OPERADOR**

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 0 | 27 | 0 | 6 | 6 |
| 1 | 11 | 1 | 3 | 2 |
| 2 | 15 | 0 | 3 | 3 |
| 3 | 11 | 3 | 4 | 3 |
| 4 | 40 | 3 | 10 | 8 |
| 5 | 76 | 8 | 18 | 19 |
| 6 | 66 | 2 | 18 | 16 |
| 7 | 103 | 3 | 19 | 26 |
| 8 | 94 | 5 | 14 | 14 |
| 9 | 51 | 4 | 8 | 8 |
| 10 | 98 | 4 | 15 | 19 |
| No ho sap | 8 | 0 | 1 | 1 |
| Mitjana | 6,625 | 6,394 | 6,153 | 6,419 |
| Desviació | 2,633 | 2,436 | 2,643 | 2,595 |

**P6. A CONTINUACIÓ, PARLAREM
UNA MICA SOBRE L'ÚS DEL
SERVEI. VOSTÈ CONEIX L'HORARI
D'ATENCIÓ DEL 012**

| | | | | |
|------------------|-----|----|----|----|
| Sí | 169 | 7 | 41 | 34 |
| No, no el coneix | 426 | 26 | 77 | 90 |
| No ho sap | 5 | 0 | 1 | 1 |

**P6. CONEIXEMENT HORARI
CODIFICAT**

| | | | | |
|------------------|----|---|----|----|
| Sí, diu 24 per 7 | 57 | 1 | 12 | 10 |
| Sí, diu 22 per 7 | 32 | 1 | 5 | 7 |

| Absoluts | Total | EDAT | | |
|------------------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| Sí, diu 21 per 7 | 17 | 1 | 6 | 1 |
| Sí, diu 20 per 7 | 27 | 0 | 6 | 7 |
| Sí, diu 14 per 7 | 15 | 1 | 5 | 4 |
| Sí, diu altres franges | 21 | 3 | 7 | 5 |
| No, no el coneix | 426 | 26 | 77 | 90 |
| No ho sap | 5 | 0 | 1 | 1 |

P7. APROXIMADAMENT, QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 EN ELS ÚLTIMS DOS MESOS

| | | | | |
|------------------|-----|----|----|----|
| Només una vegada | 317 | 16 | 56 | 71 |
| 2 o 3 vegades | 165 | 9 | 37 | 31 |
| 4 o 5 vegades | 62 | 3 | 13 | 10 |
| Més de 5 vegades | 49 | 4 | 11 | 12 |
| No ho sap | 5 | 1 | 1 | 1 |
| No contesta | 2 | 0 | 1 | 0 |

Base Ha trucat més d'una vegada

| | | | | |
|--|-----|----|----|----|
| | 276 | 16 | 61 | 53 |
|--|-----|----|----|----|

P8. EM PODRIA DIR SI HA TRUCAT PEL MATEIX TEMA O HO HA FET PER TEMES DIFERENTS

| | | | | |
|----------------------|-----|----|----|----|
| Pel mateix tema | 172 | 15 | 34 | 30 |
| Per un tema diferent | 104 | 1 | 27 | 23 |

Base Ha trucat pel mateix tema

| | | | | |
|--|-----|----|----|----|
| | 172 | 15 | 34 | 30 |
|--|-----|----|----|----|

P9. PER QUÈ HA HAGUT DE TRUCAR MÉS D'UNA VEGADA PEL MATEIX TEMA: LITERAL

| | | | | |
|--|----|---|----|----|
| Informació no prou completa | 30 | 2 | 8 | 6 |
| Sol·licitar/fer seguiment | 70 | 3 | 16 | 11 |
| Cèdula d'habilitat | 4 | 0 | 0 | 2 |
| Telèfon erroni/no contesta | 10 | 1 | 1 | 3 |
| Faltava informació/informació diferent | 21 | 2 | 4 | 4 |
| Multes | 8 | 1 | 0 | 1 |
| Van sorgir nous dubtes | 6 | 2 | 0 | 0 |
| Altres | 23 | 4 | 5 | 3 |

Base Total

| | | | | |
|--|-----|----|-----|-----|
| | 600 | 33 | 119 | 125 |
|--|-----|----|-----|-----|

| Absoluts | Total | EDAT | | |
|--|------------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| P10. LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA | | | | |
| Sí | 490 | 25 | 101 | 101 |
| No | 100 | 6 | 17 | 21 |
| No ho sap | 9 | 2 | 1 | 3 |
| No contesta | 1 | 0 | 0 | 0 |
| P10.1 RECORDA EXACTAMENT EL MOTIU DE LA SEVA CONSULTA O QUÈ VA PREGUNTAR: LITERAL | | | | |
| Ajuda social | 42 | 1 | 12 | 10 |
| Demandar informació | 197 | 15 | 40 | 44 |
| Permisos | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Multes | 44 | 3 | 6 | 10 |
| Demandar/Anul·lar una cita | 32 | 3 | 7 | 6 |
| Realitzar un tràmit/Fer seguiment | 125 | 4 | 26 | 24 |
| Comunicar una incidència | 83 | 5 | 15 | 15 |
| Impostos | 14 | 0 | 3 | 1 |
| Altres | 11 | 0 | 0 | 2 |
| No ho sap | 48 | 1 | 10 | 12 |
| No contesta | 3 | 0 | 0 | 1 |
| Base No li van resoldre la consulta | 100 | 6 | 17 | 21 |
| P10.2 EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL NO LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA: LITERAL | | | | |
| No tenen prou informació | 36 | 2 | 6 | 7 |
| Li van donar la informació errònia | 9 | 0 | 2 | 1 |
| El van derivar a un altre telèfon/organisme | 20 | 2 | 3 | 6 |
| Problemes informàtics | 1 | 0 | 0 | 0 |
| No va arribar a ser atès per un agent | 11 | 0 | 1 | 2 |
| Mala gestió de la consulta | 5 | 0 | 2 | 2 |
| Altres | 12 | 2 | 1 | 1 |
| No ho sap | 6 | 0 | 2 | 2 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |

| Absoluts | Total | EDAT | | |
|--|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| P10.3 DURANT LA TRUCADA, PER RESOLDRE LA SEVA CONSULTA, AMB QUANTS AGENTS VA PARLAR | | | | |
| 0 | 9 | 0 | 1 | 0 |
| 1 | 359 | 19 | 59 | 78 |
| 2 | 174 | 8 | 43 | 35 |
| 3 | 25 | 2 | 7 | 4 |
| 4 | 5 | 0 | 2 | 0 |
| 5 | 4 | 3 | 0 | 0 |
| 6 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 10 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| No ho sap | 22 | 1 | 7 | 7 |
| Mitjana | 1,45 | 1,75 | 1,554 | 1,441 |
| Desviació | 0,813 | 1,218 | 0,708 | 0,966 |

P10.4 VA HAVER DE TORNAR A TRUCAR AL 012 PER LA MATEIXA CONSULTA PERQUÈ L'AGENT QUE EL VA ATENDRE NO LI VA DONAR UNA RESPOSTA COMPLETA

| | | | | |
|-----------|-----|----|----|-----|
| Sí | 94 | 11 | 21 | 16 |
| No | 497 | 21 | 95 | 107 |
| No ho sap | 9 | 1 | 3 | 2 |

Base Va haver de tornar a trucar al 012

| | | | | |
|--|----|----|----|----|
| | 94 | 11 | 21 | 16 |
|--|----|----|----|----|

P10. QUANTES VEGADES

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|--------|
| 1 | 27 | 5 | 4 | 4 |
| 2 | 25 | 3 | 7 | 6 |
| 3 | 16 | 0 | 4 | 3 |
| 4 | 6 | 0 | 3 | 0 |
| 5 | 5 | 0 | 0 | 0 |
| 7 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 8 | 4 | 1 | 0 | 1 |
| 10 | 5 | 2 | 1 | 1 |
| 12 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 15 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 30 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 50 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Mitjana | 4,011 | 3,545 | 4,476 | 5,813 |
| Desviació | 6,224 | 3,778 | 6,478 | 12,051 |

| Absoluts | Total | EDAT | | |
|------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |

P10.5 LI VA RESOLDRE LA CONSULTA EN LA MATEIXA TRUCADA O LI VAN PRENDRE LES SEVES DADES PER DONAR-LI LA RESPOSTA POSTERIORMENT

| | | | | |
|--|-----|----|----|-----|
| Li va resoldre la consulta en la mateixa trucada | 452 | 25 | 88 | 100 |
| Li van prendre les seves dades per donar-li la resposta post | 116 | 6 | 28 | 25 |
| No ho sap | 22 | 2 | 2 | 0 |
| No contesta | 10 | 0 | 1 | 0 |

P10.6 FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O UN ALTRE MITJÀ

| | | | | |
|-----------------------|-----|----|----|----|
| Per correu electrònic | 178 | 12 | 41 | 38 |
| Per un altre mitjà | 380 | 18 | 72 | 84 |
| No ho sap | 28 | 3 | 5 | 3 |
| No contesta | 14 | 0 | 1 | 0 |

| | | | | |
|---|-----|----|----|----|
| Base Li van donar resposta per un altre mitjà | 380 | 18 | 72 | 84 |
|---|-----|----|----|----|

P10.6 FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O UN ALTRE MITJÀ: LITERAL

| | | | | |
|-------------------------------|-----|----|----|----|
| Telèfon | 320 | 17 | 60 | 71 |
| SMS | 12 | 0 | 0 | 4 |
| Carta | 2 | 0 | 0 | 0 |
| APP(Telegram, WhatsApp, etc.) | 2 | 0 | 0 | 1 |
| Internet(sense especificar) | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Altres | 40 | 1 | 12 | 6 |
| No ho sap | 3 | 0 | 0 | 1 |

| | | | | |
|------------|-----|----|-----|-----|
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
|------------|-----|----|-----|-----|

| Absoluts | Total | EDAT | | |
|---|------------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| P11. VA HAVER-HI ALGUNA INCIDÈNCIA DURANT LA SEVA TRUCADA, PER EXEMPLE ES VA TALLAR LA TRUCADA O NO ES SENTIA CORRECTAMENT A L'AGENT | | | | |
| Sí | 42 | 5 | 13 | 8 |
| No | 550 | 28 | 105 | 116 |
| No ho sap | 8 | 0 | 1 | 1 |
| Base Va haver-hi alguna incidència | 42 | 5 | 13 | 8 |
| P11.1. QUIN TIPUS D'INCIDÈNCIA CODIFICAT | | | | |
| Es va tallar la trucada | 26 | 3 | 6 | 5 |
| No s'escoltava bé | 10 | 1 | 4 | 3 |
| Altres | 6 | 1 | 3 | 0 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| P12. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012 | | | | |
| Sí | 543 | 28 | 108 | 113 |
| No | 39 | 4 | 8 | 7 |
| No ho sap | 17 | 1 | 3 | 5 |
| No contesta | 1 | 0 | 0 | 0 |
| P13. HA RECOMANAT O RECOMANARIA AQUEST SERVEI A ALGUNA ALTRA PERSONA | | | | |
| Sí | 518 | 30 | 97 | 114 |
| No | 74 | 3 | 22 | 11 |
| No ho sap | 7 | 0 | 0 | 0 |
| No contesta | 1 | 0 | 0 | 0 |
| P14. EN GENERAL, EN QUINS ASPECTES CREU QUE PODRIA MILLORAR EL SERVEI 012 D'ATENCIÓ CIUTADANA: LITERAL | | | | |
| Que sigui més barat/gratuït | 40 | 5 | 9 | 8 |
| Reduïr temps d'espera/rapidesa en la resposta | 196 | 10 | 49 | 42 |

| Absoluts | Total | EDAT | | |
|---|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| Més coneixement de la temàtica/més formació | 33 | 1 | 5 | 9 |
| Menys informatitzat/Més personalitzat | 9 | 2 | 0 | 4 |
| Més línies/menys col·lapse | 14 | 1 | 1 | 2 |
| Menys transfers/més coordinació | 7 | 1 | 1 | 0 |
| Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència | 44 | 2 | 9 | 5 |
| Donar a conèixer el servei i les seves competències | 9 | 0 | 1 | 5 |
| Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc. | 3 | 0 | 3 | 0 |
| Ampliar l'horari | 10 | 1 | 1 | 3 |
| Aspectes actitudinals/idioma | 7 | 0 | 3 | 2 |
| Crec que el servei 012 ja està prou bé com està | 111 | 7 | 15 | 21 |
| Altres | 8 | 1 | 1 | 0 |
| No ho sap | 109 | 2 | 21 | 24 |

P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: LA RAPIDESA EN CERCAR I DONAR LA RESPOSTA

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 3 | 2 | 0 | 1 | 0 |
| 4 | 4 | 0 | 1 | 1 |
| 5 | 16 | 2 | 3 | 3 |
| 6 | 20 | 0 | 2 | 9 |
| 7 | 45 | 3 | 7 | 10 |
| 8 | 113 | 6 | 30 | 24 |
| 9 | 104 | 6 | 15 | 22 |
| 10 | 291 | 16 | 59 | 55 |
| No ho sap | 2 | 0 | 1 | 0 |
| Mitjana | 8,844 | 8,879 | 8,881 | 8,68 |
| Desviació | 1,525 | 1,431 | 1,439 | 1,579 |

P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: L'AMABILITAT

| Absoluts | Total | EDAT | | |
|-------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| 3 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 5 | 8 | 0 | 2 | 1 |
| 6 | 12 | 1 | 1 | 2 |
| 7 | 32 | 2 | 7 | 5 |
| 8 | 81 | 3 | 22 | 15 |
| 9 | 95 | 7 | 15 | 27 |
| 10 | 368 | 20 | 71 | 74 |
| No ho sap | 2 | 0 | 1 | 0 |
| No contesta | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Mitjana | 9,25 | 9,303 | 9,203 | 9,264 |
| Desviació | 1,167 | 1,075 | 1,159 | 1,172 |

**P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN
ELS ASPECTES EN UN SERVEI
D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL
CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE
CONSULTA**

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| 4 | 4 | 0 | 1 | 1 |
| 5 | 8 | 1 | 2 | 3 |
| 6 | 8 | 1 | 1 | 2 |
| 7 | 29 | 2 | 10 | 5 |
| 8 | 88 | 6 | 20 | 16 |
| 9 | 121 | 4 | 25 | 27 |
| 10 | 334 | 19 | 59 | 69 |
| No ho sap | 4 | 0 | 1 | 0 |
| Mitjana | 9,138 | 9,061 | 9,025 | 9,064 |
| Desviació | 1,335 | 1,345 | 1,257 | 1,469 |

**P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN
ELS ASPECTES EN UN SERVEI
D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL
TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS
PEL PERSONAL OPERADOR**

| | | | | |
|---|-----|----|----|----|
| 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | 3 | 0 | 1 | 0 |
| 3 | 2 | 1 | 0 | 0 |
| 4 | 7 | 0 | 0 | 2 |
| 5 | 27 | 0 | 5 | 9 |
| 6 | 23 | 1 | 3 | 6 |
| 7 | 54 | 3 | 14 | 12 |
| 8 | 116 | 10 | 26 | 24 |

| Absoluts | Total | EDAT | | |
|------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| 9 | 87 | 5 | 18 | 15 |
| 10 | 276 | 12 | 51 | 57 |
| No ho sap | 4 | 1 | 1 | 0 |
| Mitjana | 8,661 | 8,594 | 8,669 | 8,56 |
| Desviació | 1,667 | 1,542 | 1,536 | 1,687 |

P16. TRUCARIA MÉS O QUIN ÚS EN FARIA SI FOS GRATUÏT

| | | | | |
|-----------------|-----|----|----|----|
| Segur que sí | 286 | 20 | 61 | 65 |
| Probablement sí | 100 | 10 | 29 | 18 |
| Probablement no | 37 | 1 | 8 | 11 |
| Segur que no | 150 | 2 | 16 | 27 |
| No ho sap | 17 | 0 | 3 | 3 |
| No contesta | 10 | 0 | 2 | 1 |

P17. CONSIDERA QUE HAGUÉS POGUT RESOLDRE AQUESTA MATEIXA CONSULTA A TRAVÉS D'ALGUN ALTRE CANAL D'INFORMACIÓ DE LA GENERALITAT

| | | | | |
|-------------|-----|----|----|----|
| Sí | 188 | 10 | 37 | 39 |
| No | 305 | 19 | 63 | 69 |
| No ho sap | 105 | 4 | 18 | 17 |
| No contesta | 2 | 0 | 1 | 0 |

Base Hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal

| | | | |
|-----|----|----|----|
| 188 | 10 | 37 | 39 |
|-----|----|----|----|

P17.1. A TRAVÉS DE QUIN CANAL

Informació i tràmits

| | | | | |
|--|----|---|----|----|
| gencat.cat | 57 | 3 | 8 | 12 |
| Aplicacions de la Generalitat per a mòbils | 3 | 0 | 0 | 1 |
| Seu electrònica Generalitat | 32 | 1 | 8 | 12 |
| Xarxes socials | 3 | 0 | 0 | 2 |
| Internet (no especifica) | 20 | 2 | 3 | 6 |
| Presencialment a l'administració | 31 | 1 | 10 | 3 |
| Trucant a un altre organisme de la Generalitat | 5 | 0 | 0 | 1 |
| Correu electrònic | 9 | 0 | 5 | 0 |
| Mossos/guardia urbana/polícia local | 2 | 0 | 1 | 0 |

| Absoluts | Total | EDAT | | |
|------------------------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| Altres telefons d'informació | 10 | 0 | 2 | 3 |
| Altres pàgines web | 3 | 0 | 0 | 0 |
| Altres | 4 | 0 | 1 | 0 |
| No ho sap | 14 | 3 | 0 | 2 |
| No contesta | 1 | 0 | 0 | 0 |

**P17.2 I PODRIA INDICAR-NOS
PER QUIN MOTIU EN AQUESTA
OCASIÓ NO L'HA UTILITZAT I HA
DECIDIT TRUCAR AL 012**

| | | | | |
|--|-----|----|-----|-----|
| Rapidesa en la resposta/Més eficient | 73 | 4 | 23 | 13 |
| Atenció personalitzada | 6 | 2 | 0 | 1 |
| Més fàcil de fer servir | 33 | 1 | 5 | 6 |
| No coneix altres canals/no sap com funcionen | 8 | 0 | 0 | 4 |
| Dificultat d'accés (claus, pin, enllaç, etc.) | 4 | 0 | 1 | 0 |
| No trobava el servei que buscava | 27 | 1 | 4 | 9 |
| Per comoditat | 8 | 0 | 0 | 2 |
| Li van recomanar | 6 | 1 | 0 | 1 |
| Altres | 13 | 1 | 3 | 1 |
| No ho sap | 10 | 0 | 1 | 2 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |

**P18. CONEIX L'APLICACIÓ
TELEGRAM QUE OFEREIX EL 012,
QUE ÉS UN SERVEI DE
MISSATGERIA INSTANTÀNIA TIPUS
WHATSAPP**

| | | | | |
|-------------|-----|----|----|-----|
| Sí | 118 | 8 | 34 | 22 |
| No | 478 | 25 | 84 | 103 |
| No ho sap | 3 | 0 | 0 | 0 |
| No contesta | 1 | 0 | 1 | 0 |

**P18.1 I ESSENT O GENS
PROBABLE I 10 MOLT PROBABLE,
QUINA ÉS LA PROBABILITAT QUE
VOSTÈ UTILITZI AQUEST SERVEI
DE MISSATGERIA INSTANTÀNIA**

| | | | | |
|---|-----|---|----|----|
| 0 | 116 | 4 | 23 | 18 |
| 1 | 7 | 1 | 0 | 0 |
| 2 | 26 | 3 | 4 | 9 |

| Absoluts | Total | EDAT | | |
|------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| 3 | 16 | 0 | 4 | 4 |
| 4 | 21 | 1 | 6 | 8 |
| 5 | 57 | 6 | 16 | 10 |
| 6 | 22 | 2 | 3 | 4 |
| 7 | 35 | 2 | 10 | 6 |
| 8 | 76 | 5 | 16 | 14 |
| 9 | 42 | 2 | 9 | 11 |
| 10 | 124 | 6 | 20 | 34 |
| No ho sap | 58 | 1 | 8 | 7 |
| Mitjana | 5,681 | 5,781 | 5,595 | 6,178 |
| Desviació | 3,772 | 3,415 | 3,599 | 3,665 |

**P18.2 CREU QUE AQUEST MATEIX
SERVEI ES PODRIA DONAR PER
ALGUN ALTRE CANAL DIFERENTS
ALS DISPONIBLES ACTUALMENT**

| | | | | |
|-------------|-----|----|----|----|
| Sí | 210 | 15 | 51 | 43 |
| No | 241 | 14 | 42 | 60 |
| No ho sap | 148 | 4 | 25 | 22 |
| No contesta | 1 | 0 | 1 | 0 |

P18.2 QUIN ALTRE CANAL

| | | | | |
|---|----|---|----|----|
| APP (Telegram, WhatsApp, etc.) | 85 | 6 | 27 | 20 |
| Mail | 19 | 1 | 1 | 4 |
| Internet (sense especificar) | 14 | 0 | 2 | 1 |
| Xarxes socials(Facebook, Twitter, Instagram, etc.) | 13 | 1 | 7 | 0 |
| Opció de la web | 19 | 1 | 6 | 5 |
| Presencial | 9 | 1 | 0 | 2 |
| Altres | 14 | 1 | 0 | 3 |
| No sap | 37 | 4 | 8 | 8 |

**P19. VA FER SERVIR UN
PAGAMENT AUTOMATITZAT**

| | | | | |
|-------------|-----|----|----|----|
| Sí | 92 | 9 | 13 | 22 |
| No | 436 | 20 | 85 | 85 |
| No ho sap | 71 | 4 | 20 | 18 |
| No contesta | 1 | 0 | 1 | 0 |

P19. QUÈ N'OPINA

| | | | | |
|-----------------------|-----|---|----|----|
| Positiu/Útil | 144 | 7 | 32 | 31 |
| Negatiu/Complicat | 37 | 0 | 7 | 10 |
| Hauria de ser gratuït | 25 | 2 | 4 | 7 |
| Poc segur | 5 | 0 | 2 | 0 |

| Absoluts | Total | EDAT | | |
|--|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| Altres | 15 | 2 | 2 | 2 |
| No ho sap | 374 | 22 | 72 | 75 |
| Base Va fer servir un pagament automatitzat | 92 | 9 | 13 | 22 |
| P19. QUÈ N'OPINA | | | | |
| Positiu/Útil | 49 | 3 | 7 | 10 |
| Negatiu/Complicat | 11 | 0 | 1 | 3 |
| Hauria de ser gratuït | 13 | 2 | 1 | 3 |
| Altres | 6 | 2 | 0 | 2 |
| No ho sap | 13 | 2 | 4 | 4 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| 20. HA TRUCAT AL 012 QUAN HA TINGUT UN PROBLEMA A L'HORA DE FER UN TRÀMIT ELECTRÒNICAMENT | | | | |
| Sí | 199 | 14 | 49 | 44 |
| No | 338 | 19 | 58 | 71 |
| No ha fet cap tràmit electrònicament | 51 | 0 | 9 | 9 |
| No ho sap | 11 | 0 | 2 | 1 |
| No contesta | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Base Ha trucat al 012 quan ha tingut un problema | 199 | 14 | 49 | 44 |
| P20.1 LI HAN RESOLT | | | | |
| Sí | 155 | 10 | 41 | 36 |
| No | 42 | 4 | 8 | 8 |
| No ho sap | 2 | 0 | 0 | 0 |
| P20.2 VA QUEDAR SATISFET/A DE L'ATENCIÓ REBUDA | | | | |
| Sí | 171 | 12 | 46 | 39 |
| No | 26 | 2 | 3 | 5 |
| No ho sap | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| C3. ON VA NÉIXER VOSTÈ | | | | |
| Catalunya | 387 | 25 | 59 | 74 |

| Absoluts | Total | EDAT | | |
|-----------------------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| Altres comunitats autònomes | 55 | 0 | 8 | 7 |
| Unió europea | 10 | 0 | 2 | 4 |
| Resta del món | 146 | 8 | 49 | 40 |
| No contesta | 2 | 0 | 1 | 0 |

**C4. EM PODRIA DIR AMB QUINA
LLENGUA PARLA HABITUALMENT**

| | | | | |
|-------------------|-----|----|----|----|
| Català | 224 | 10 | 39 | 31 |
| Castellà | 269 | 13 | 63 | 70 |
| Ambdues per igual | 76 | 6 | 11 | 13 |
| Altres | 30 | 4 | 5 | 11 |
| No contesta | 1 | 0 | 1 | 0 |

**C5. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM
DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT**

| | | | | |
|--|-----|----|----|----|
| Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar eso, eg | 9 | 0 | 3 | 0 |
| Eso completa, egb, batxiller elemental | 117 | 10 | 21 | 27 |
| Batxillerat, bup, cou, batxillerat superior, preu | 96 | 14 | 16 | 18 |
| Cicle formatiu de grau mitjà, fp1, oficialia industrial o eq | 55 | 3 | 11 | 8 |
| Cicle formatiu de grau superior, fp2, mestratge industrial o | 79 | 2 | 18 | 14 |
| Diplomatura, 3 cursos aprovats de llicenciatura, enginyeria/ | 64 | 1 | 14 | 12 |
| Llicenciatura, arquitectura, enginyeria, grau o equivalent | 116 | 3 | 18 | 28 |
| Cursos d'especialització professional, postgrau, màster | 50 | 0 | 16 | 14 |
| Doctorat | 9 | 0 | 1 | 3 |
| Altres | 1 | 0 | 0 | 0 |
| No contesta | 4 | 0 | 1 | 1 |

**C6. EN QUINA DE LES SEGÜENTS
SITUACIONS LABORALS ES TROBA
VOSTÈ ACTUALMENT**

| | | | | |
|-----------------------------|-----|----|----|----|
| Treballa per compte propi | 85 | 1 | 16 | 25 |
| Treballa per compte d'altri | 311 | 16 | 74 | 74 |
| No treballa | 199 | 16 | 28 | 23 |

| Absoluts | Total | EDAT | | |
|--|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| No contesta | 5 | 0 | 1 | 3 |
| C6.1 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Empresari/ària o professional amb assalariats/ades | 21 | 1 | 3 | 6 |
| Professional o treballador/a autònom/a | 62 | 0 | 12 | 18 |
| Membre de cooperativa | 1 | 0 | 0 | 1 |
| No ho sap | 1 | 0 | 1 | 0 |
| C6.2 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Assalariat/ada eventual o interí/ina | 77 | 8 | 22 | 14 |
| Assalariat/ada indefinit/ida | 231 | 7 | 51 | 59 |
| No ho sap | 1 | 1 | 0 | 0 |
| No contesta | 2 | 0 | 1 | 1 |
| C6.3 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Jubilat/ada o pensionista | 78 | 0 | 0 | 5 |
| Aturat/ada i ha treballat abans | 49 | 4 | 15 | 8 |
| Pensionista | 12 | 0 | 0 | 0 |
| Aturat/ada i busca la primera feina | 8 | 0 | 4 | 1 |
| Estudiant | 21 | 12 | 6 | 2 |
| Treball domèstic no remunerat | 26 | 0 | 1 | 7 |
| Altres | 5 | 0 | 2 | 0 |
| C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA | | | | |
| Fora de Catalunya | 5 | 0 | 2 | 0 |
| No contesta | 11 | 2 | 3 | 4 |
| Abrera | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Ametlla del Vallès, l' | 5 | 0 | 0 | 2 |
| Arenys de Mar | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Argentona | 2 | 0 | 1 | 0 |
| Aiguafreda | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Badalona | 21 | 0 | 6 | 3 |
| Barcelona | 169 | 9 | 32 | 40 |
| Bigues i Riells | 3 | 0 | 1 | 0 |
| Bruc, el | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Cabrils | 3 | 0 | 0 | 1 |
| Caldes de Montbui | 2 | 0 | 0 | 1 |
| Calella | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Canet de Mar | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Canovelles | 2 | 0 | 0 | 1 |

| Absoluts | Total | EDAT | | |
|-----------------------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| Cardedeu | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Castellbell i el Vilar | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Castelldefels | 4 | 0 | 1 | 1 |
| Castellgalí | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Castellterçol | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Cervelló | 2 | 0 | 1 | 0 |
| Corbera de Llobregat | 3 | 1 | 0 | 1 |
| Cornellà de Llobregat | 9 | 0 | 1 | 2 |
| Cubelles | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Dosrius | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Esparreguera | 2 | 0 | 1 | 0 |
| Esplugues de Llobregat | 4 | 0 | 1 | 0 |
| Fogars de Montclús | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Garriga, la | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Gavà | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Granollers | 10 | 1 | 3 | 2 |
| Gualba | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Salvador de Guardiola | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Hospitalet de Llobregat, l' | 23 | 1 | 5 | 6 |
| Igualada | 2 | 0 | 1 | 0 |
| Llagosta, la | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Llinars del Vallès | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Lliçà d'Amunt | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Malgrat de Mar | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Manlleu | 2 | 1 | 0 | 0 |
| Manresa | 17 | 1 | 3 | 3 |
| Martorell | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Martorelles | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Masnou, el | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Matadepera | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Mataró | 8 | 1 | 1 | 2 |
| Molins de Rei | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Mollet del Vallès | 4 | 0 | 0 | 1 |
| Montcada i Reixac | 4 | 0 | 2 | 1 |
| Montmajor | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Montornès del Vallès | 2 | 0 | 1 | 1 |
| Moià | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Navarcles | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Navàs | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Olesa de Montserrat | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Palau-solità i Plegamans | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Papiol, el | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Parets del Vallès | 2 | 0 | 1 | 1 |
| Piera | 2 | 1 | 0 | 1 |
| Polinyà | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Prat de Llobregat, el | 3 | 0 | 1 | 0 |

| Absoluts | Total | EDAT | | |
|-----------------------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| Premià de Mar | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Puig-reig | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Ripollet | 3 | 0 | 1 | 0 |
| Roca del Vallès, la | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Rubí | 5 | 0 | 1 | 0 |
| Sabadell | 18 | 1 | 5 | 4 |
| Sallent | 2 | 0 | 1 | 0 |
| Santpedor | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Adrià de Besòs | 4 | 1 | 1 | 1 |
| Sant Andreu de la Barca | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Antoni de Vilamajor | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Boi de Llobregat | 7 | 0 | 1 | 0 |
| Sant Celoni | 3 | 0 | 1 | 0 |
| Sant Cebrià de Vallalta | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Sant Cugat del Vallès | 6 | 0 | 0 | 1 |
| Sant Esteve Sesrovires | 3 | 0 | 0 | 1 |
| Sant Fost de Campsentelles | 2 | 0 | 1 | 1 |
| Sant Feliu de Llobregat | 3 | 0 | 1 | 0 |
| Vilassar de Mar | 3 | 0 | 1 | 1 |
| Sant Just Desvern | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Llorenç Savall | 2 | 0 | 1 | 0 |
| Sant Quirze del Vallès | 2 | 0 | 1 | 1 |
| Santa Coloma de Gramenet | 7 | 1 | 1 | 3 |
| Santa Maria de Martorelles | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Santa Maria de Palautordera | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Santa Perpètua de Mogoda | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Vicenç dels Horts | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Vicenç de Montalt | 3 | 0 | 2 | 0 |
| Seva | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Terrassa | 20 | 0 | 1 | 4 |
| Tiana | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Tordera | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Torelló | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Torrelavit | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Torrelles de Llobregat | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Vallirana | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Vic | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Viladecavalls | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Viladecans | 2 | 1 | 0 | 0 |
| Vilafranca del Penedès | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Vilanova i la Geltrú | 6 | 0 | 0 | 1 |
| Banyoles | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Bescanó | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Bisbal d'Empordà, la | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Blanes | 4 | 0 | 1 | 0 |
| Breda | 1 | 0 | 0 | 0 |

| Absoluts | Total | EDAT | | |
|-------------------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| Caldes de Malavella | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Escala, l' | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Figueres | 3 | 0 | 1 | 1 |
| Girona | 15 | 1 | 2 | 6 |
| Hostalric | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Jonquera, la | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Lloret de Mar | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Olot | 2 | 1 | 0 | 0 |
| Palafrugell | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Palamós | 2 | 0 | 0 | 1 |
| Port de la Selva, el | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Sant Hilari Sacalm | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Santa Cristina d'Aro | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Ullastret | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Vidrà | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Vilafant | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Artesa de Segre | 2 | 1 | 0 | 1 |
| Aitona | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Balaguer | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Granadella, la | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Guissona | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Isona i Conca Dellà | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Lleida | 11 | 0 | 4 | 1 |
| Linyola | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Ponts | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Solsona | 3 | 1 | 0 | 1 |
| Soses | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Tàrrega | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Calafell | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Cambrils | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Catllar, el | 2 | 1 | 0 | 0 |
| Llorenç del Penedès | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Mont-roig del Camp | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Móra d'Ebre | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Reus | 4 | 0 | 0 | 1 |
| Roquetes | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Jaume dels Domenys | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Tarragona | 13 | 1 | 3 | 3 |
| Torredembarra | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Tortosa | 2 | 0 | 2 | 0 |
| Ulldecona | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Valls | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Vendrell, el | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Vila-seca | 2 | 1 | 1 | 0 |
| Ampolla, l' | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Canonja, la | 1 | 0 | 0 | 0 |

| Absoluts | Total | EDAT | | |
|--|------------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| C7.1 A QUIN DISTRICTE DE BARCELONA | | | | |
| Ciutat Vella | 9 | 2 | 4 | 0 |
| Eixample | 18 | 1 | 3 | 5 |
| Sants-Montjuïc | 23 | 0 | 7 | 8 |
| Les Corts | 6 | 0 | 2 | 0 |
| Sarrià-Sant Gervasi | 11 | 0 | 2 | 0 |
| Gràcia | 15 | 0 | 4 | 2 |
| Horta-Guinardó | 14 | 2 | 1 | 4 |
| Nou Barris | 15 | 2 | 4 | 3 |
| Sant Andreu | 17 | 0 | 1 | 5 |
| Sant Martí | 25 | 1 | 2 | 10 |
| No contesta | 14 | 1 | 2 | 3 |
| E1. LA PERSONA ENTREVISTADA EN ALGUN MOMENT DE LA CONVERSA T'HA PREGUNTAT QUI ENCARREGAVA L'ESTUDI | | | | |
| Sí | 99 | 4 | 17 | 21 |
| No | 501 | 29 | 102 | 104 |
| E2. HA DEMANAT LA PERSONA ENTREVISTADA ACLARIMENTS RESPECTE ALGUNA PREGUNTA | | | | |
| Mai | 248 | 16 | 47 | 58 |
| Quasi mai | 185 | 8 | 37 | 41 |
| Alguna vegada | 163 | 9 | 33 | 26 |
| Sovint | 4 | 0 | 2 | 0 |
| E3. HAS TINGUT LA SENSACIÓ QUE LA PERSONA ENTREVISTADA ES MOSTRAVA RETICENT A CONTESTAR ALGUNA PREGUNTA | | | | |
| Molt | 2 | 1 | 0 | 0 |
| Bastant | 14 | 0 | 7 | 2 |
| Poc | 177 | 8 | 33 | 34 |
| Gens | 407 | 24 | 79 | 89 |

| Absoluts | Total | EDAT | | |
|------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |

E4. HAS TINGUT LA SENSACIÓ QUE LA PERSONA ENTREVISTADA INTENTAVA CONTESTAR LES PREGUNTES EL MILLOR QUE PODIA

| | | | | |
|---------|-----|----|----|----|
| Molt | 304 | 22 | 58 | 62 |
| Bastant | 288 | 10 | 59 | 62 |
| Poc | 4 | 0 | 2 | 0 |
| Gens | 4 | 1 | 0 | 1 |

E5. CREUS QUE LA PERSONA ENTREVISTADA ENTENIA LES PREGUNTES

| | | | | |
|---------|-----|----|----|----|
| Molt | 272 | 14 | 57 | 62 |
| Bastant | 313 | 18 | 61 | 61 |
| Poc | 15 | 1 | 1 | 2 |

E6. CREUS QUE LA PERSONA ENTREVISTADA HA ESTAT MOLT, BASTANT, POC O GENS SINCERA AMB LES SEVES RESPOSTES

| | | | | |
|---------|-----|----|----|----|
| Molt | 316 | 20 | 64 | 71 |
| Bastant | 283 | 13 | 54 | 54 |
| Poc | 1 | 0 | 1 | 0 |

E7. HI HAVIA ALGUNA PERSONA MÉS PRESENT QUE INTERFERÍS O INTERROMPÉS L'ENTREVISTA

| | | | | |
|----|-----|----|-----|-----|
| Sí | 8 | 0 | 2 | 3 |
| No | 592 | 33 | 117 | 122 |

E8. QUINA PERSONA

| | | | | |
|------------------------|---|---|---|---|
| Cònjuge/parella | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Fills/es | 2 | 0 | 1 | 1 |
| Amics/igues/veïns/ines | 5 | 0 | 1 | 1 |

| Absoluts | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|--|--------|------------|------------|-----------|
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| P1. EN QUIN IDIOMA PREFEREIX QUE LI FACI L'ENTREVISTA | | | | |
| Català | 327 | 93 | 71 | 34 |
| Castellà | 272 | 66 | 34 | 25 |
| Li és indiferent/NS/NC | 1 | 0 | 0 | 0 |
| C1. VOSTÈ ÉS | | | | |
| Home | 223 | 51 | 32 | 27 |
| Dona | 376 | 108 | 73 | 32 |
| No binari | 1 | 0 | 0 | 0 |
| C2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU | | | | |
| De 16 a 24 | 33 | 0 | 0 | 0 |
| De 25 a 34 | 119 | 0 | 0 | 0 |
| De 35 a 44 | 125 | 0 | 0 | 0 |
| De 45 a 54 | 159 | 159 | 0 | 0 |
| De 55 a 64 | 105 | 0 | 105 | 0 |
| Més de 65 | 59 | 0 | 0 | 59 |
| Mitjana | 45,787 | 49,371 | 59,4 | 71,492 |
| Desviació | 14,299 | 2,785 | 2,744 | 4,935 |
| P2. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI | | | | |
| Menys d'un any | 81 | 8 | 7 | 11 |
| Entre 1 any i 2 anys | 60 | 9 | 8 | 6 |
| Més de 2 anys | 405 | 124 | 77 | 35 |
| No ho sap | 54 | 18 | 13 | 7 |
| P3. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI | | | | |
| Familiar o amiat | 73 | 11 | 8 | 12 |
| Internet | 123 | 31 | 16 | 5 |
| Televisió | 158 | 49 | 30 | 15 |
| Ràdio | 27 | 10 | 8 | 4 |
| A la premsa | 26 | 11 | 12 | 2 |
| Butlletí electrònic | 4 | 1 | 0 | 1 |
| Algun altre servei telefònic | 18 | 1 | 4 | 6 |
| Feina/estudis | 33 | 9 | 5 | 2 |
| Oficines de treball | 16 | 4 | 1 | 1 |
| Ajuntament | 21 | 5 | 2 | 0 |
| Organismes oficials | 39 | 13 | 5 | 3 |

| Absoluts | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|-----------------------|-------|------------|------------|-----------|
| | | | | |
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| Personal qualificat | 10 | 2 | 2 | 3 |
| Fulletons informatius | 11 | 3 | 1 | 0 |
| Per una multa | 5 | 2 | 0 | 0 |
| Altres | 28 | 7 | 6 | 3 |
| No ho sap | 80 | 24 | 20 | 9 |
| No contesta | 2 | 0 | 0 | 1 |

**P3A. EM PODRIA DIR QUAN HA
ESTAT L'ÚLTIMA VEGADA QUE HA
VIST O HA ESCOLTAT UN ANUNCI
DEL 012**

| | | | | |
|-----------------------|-----|----|----|----|
| Menys d'un mes | 113 | 26 | 21 | 11 |
| Entre 1 mes i 3 mesos | 87 | 23 | 16 | 7 |
| Menys d'un any | 66 | 22 | 14 | 4 |
| Més d'un any | 85 | 19 | 8 | 5 |
| No ho sap | 247 | 69 | 45 | 31 |
| No contesta | 2 | 0 | 1 | 1 |

**P4. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI 012**

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 0 | 15 | 6 | 3 | 1 |
| 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | 2 | 0 | 1 | 0 |
| 3 | 4 | 3 | 0 | 0 |
| 4 | 13 | 7 | 1 | 0 |
| 5 | 20 | 5 | 2 | 2 |
| 6 | 34 | 8 | 8 | 3 |
| 7 | 64 | 7 | 9 | 8 |
| 8 | 127 | 31 | 22 | 7 |
| 9 | 104 | 33 | 17 | 9 |
| 10 | 214 | 59 | 41 | 29 |
| No ho sap | 2 | 0 | 1 | 0 |
| Mitjana | 8,216 | 8,138 | 8,327 | 8,661 |
| Desviació | 2,127 | 2,414 | 2,143 | 1,863 |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: LA RAPIDESA
EN CERCAR I DONAR LA RESPOSTA
A LA CONSULTA**

| | | | | |
|---|----|---|---|---|
| 0 | 17 | 6 | 4 | 0 |
|---|----|---|---|---|

| Absoluts | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|------------------|-------------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 159 | 105 |
| 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | 4 | 0 | 2 | 1 |
| 3 | 9 | 5 | 1 | 0 |
| 4 | 13 | 2 | 4 | 0 |
| 5 | 28 | 9 | 2 | 1 |
| 6 | 39 | 9 | 7 | 3 |
| 7 | 73 | 18 | 7 | 7 |
| 8 | 107 | 26 | 24 | 8 |
| 9 | 106 | 29 | 21 | 10 |
| 10 | 200 | 55 | 33 | 28 |
| No ho sap | 3 | 0 | 0 | 1 |
| Mitjana | 8,012 | 7,969 | 7,952 | 8,759 |
| Desviació | 2,281 | 2,419 | 2,447 | 1,636 |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: L'AMABILITAT
DE LA PERSONA QUE US VA
ATENDRE**

| | | | | |
|------------------|--------------|-------|-------|-------|
| 0 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| 2 | 2 | 0 | 0 | 1 |
| 3 | 3 | 1 | 0 | 0 |
| 4 | 2 | 1 | 0 | 0 |
| 5 | 12 | 5 | 0 | 0 |
| 6 | 7 | 2 | 2 | 0 |
| 7 | 30 | 8 | 2 | 5 |
| 8 | 96 | 21 | 21 | 6 |
| 9 | 118 | 35 | 18 | 8 |
| 10 | 324 | 84 | 59 | 38 |
| No ho sap | 4 | 2 | 1 | 1 |
| Mitjana | 9,065 | 9,064 | 9,096 | 9,259 |
| Desviació | 1,426 | 1,376 | 1,61 | 1,384 |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: EL
CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE
CONSULTA**

| | | | | |
|----------|-----------|---|---|---|
| 0 | 15 | 5 | 5 | 1 |
| 1 | 4 | 2 | 0 | 0 |
| 2 | 2 | 1 | 0 | 1 |
| 3 | 14 | 8 | 1 | 0 |

| Absoluts | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|-------------|-------|------------|------------|-----------|
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| 4 | 5 | 1 | 4 | 0 |
| 5 | 28 | 8 | 5 | 1 |
| 6 | 35 | 9 | 8 | 1 |
| 7 | 67 | 13 | 10 | 7 |
| 8 | 110 | 24 | 20 | 13 |
| 9 | 94 | 23 | 15 | 6 |
| 10 | 217 | 62 | 36 | 27 |
| No ho sap | 8 | 2 | 1 | 2 |
| No contesta | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Mitjana | 8,096 | 7,923 | 7,856 | 8,596 |
| Desviació | 2,282 | 2,616 | 2,518 | 1,954 |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: EL TEMPS
D'ESPERA PER ACCEDIR AMB EL
PERSONAL OPERADOR**

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 0 | 27 | 8 | 6 | 1 |
| 1 | 11 | 4 | 0 | 1 |
| 2 | 15 | 5 | 4 | 0 |
| 3 | 11 | 1 | 0 | 0 |
| 4 | 40 | 9 | 6 | 4 |
| 5 | 76 | 17 | 12 | 2 |
| 6 | 66 | 18 | 8 | 4 |
| 7 | 103 | 24 | 22 | 9 |
| 8 | 94 | 33 | 19 | 9 |
| 9 | 51 | 11 | 13 | 7 |
| 10 | 98 | 27 | 15 | 18 |
| No ho sap | 8 | 2 | 0 | 4 |
| Mitjana | 6,625 | 6,669 | 6,79 | 7,8 |
| Desviació | 2,633 | 2,711 | 2,604 | 2,344 |

**P6. A CONTINUACIÓ, PARLAREM
UNA MICA SOBRE L'ÚS DEL
SERVEI. VOSTÈ CONEIX L'HORARI
D'ATENCIÓ DEL 012**

| | | | | |
|------------------|-----|-----|----|----|
| Sí | 169 | 38 | 29 | 20 |
| No, no el coneix | 426 | 121 | 73 | 39 |
| No ho sap | 5 | 0 | 3 | 0 |

**P6. CONEIXEMENT HORARI
CODIFICAT**

| | | | | |
|------------------|----|----|----|---|
| Sí, diu 24 per 7 | 57 | 15 | 14 | 5 |
| Sí, diu 22 per 7 | 32 | 8 | 3 | 8 |

| Absoluts | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|------------------------|-------|------------|------------|-----------|
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| Sí, diu 21 per 7 | 17 | 1 | 6 | 2 |
| Sí, diu 20 per 7 | 27 | 5 | 4 | 5 |
| Sí, diu 14 per 7 | 15 | 4 | 1 | 0 |
| Sí, diu altres franges | 21 | 5 | 1 | 0 |
| No, no el coneix | 426 | 121 | 73 | 39 |
| No ho sap | 5 | 0 | 3 | 0 |

P7. APROXIMADAMENT, QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 EN ELS ÚLTIMS DOS MESOS

| | | | | |
|------------------|-----|----|----|----|
| Només una vegada | 317 | 90 | 57 | 27 |
| 2 o 3 vegades | 165 | 40 | 32 | 16 |
| 4 o 5 vegades | 62 | 18 | 10 | 8 |
| Més de 5 vegades | 49 | 11 | 5 | 6 |
| No ho sap | 5 | 0 | 1 | 1 |
| No contesta | 2 | 0 | 0 | 1 |

Base Ha trucat més d'una vegada

| | | | |
|-----|----|----|----|
| 276 | 69 | 47 | 30 |
|-----|----|----|----|

P8. EM PODRIA DIR SI HA TRUCAT PEL MATEIX TEMA O HO HA FET PER TEMES DIFERENTS

| | | | | |
|----------------------|-----|----|----|----|
| Pel mateix tema | 172 | 41 | 27 | 25 |
| Per un tema diferent | 104 | 28 | 20 | 5 |

Base Ha trucat pel mateix tema

| | | | |
|-----|----|----|----|
| 172 | 41 | 27 | 25 |
|-----|----|----|----|

P9. PER QUÈ HA HAGUT DE TRUCAR MÉS D'UNA VEGADA PEL MATEIX TEMA: LITERAL

| | | | | |
|--|----|----|----|----|
| Informació no prou completa | 30 | 10 | 3 | 1 |
| Sol·licitar/fer seguiment | 70 | 16 | 11 | 13 |
| Cèdula d'habilitat | 4 | 0 | 1 | 1 |
| Telèfon erroni/no contesta | 10 | 3 | 2 | 0 |
| Faltava informació/informació diferent | 21 | 3 | 5 | 3 |
| Multes | 8 | 3 | 1 | 2 |
| Van sorgir nous dubtes | 6 | 3 | 0 | 1 |
| Altres | 23 | 3 | 4 | 4 |

Base Total

| | | | |
|-----|-----|-----|----|
| 600 | 159 | 105 | 59 |
|-----|-----|-----|----|

| Absoluts | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|--|------------|------------|------------|-----------|
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| P10. LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA | | | | |
| Sí | 490 | 132 | 83 | 48 |
| No | 100 | 25 | 21 | 10 |
| No ho sap | 9 | 2 | 0 | 1 |
| No contesta | 1 | 0 | 1 | 0 |
| P10.1 RECORDA EXACTAMENT EL MOTIU DE LA SEVA CONSULTA O QUÈ VA PREGUNTAR: LITERAL | | | | |
| Ajuda social | 42 | 10 | 4 | 5 |
| Demandar informació | 197 | 50 | 28 | 20 |
| Permisos | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Multes | 44 | 16 | 6 | 3 |
| Demandar/Anul·lar una cita | 32 | 12 | 3 | 1 |
| Realitzar un tràmit/Fer seguiment | 125 | 37 | 24 | 10 |
| Comunicar una incidència | 83 | 19 | 19 | 10 |
| Impostos | 14 | 4 | 4 | 2 |
| Altres | 11 | 2 | 5 | 2 |
| No ho sap | 48 | 8 | 11 | 6 |
| No contesta | 3 | 1 | 1 | 0 |
| Base No li van resoldre la consulta | 100 | 25 | 21 | 10 |
| P10.2 EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL NO LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA: LITERAL | | | | |
| No tenen prou informació | 36 | 10 | 9 | 2 |
| Li van donar la informació errònia | 9 | 4 | 2 | 0 |
| El van derivar a un altre telèfon/organisme | 20 | 4 | 4 | 1 |
| Problemes informàtics | 1 | 1 | 0 | 0 |
| No va arribar a ser atès per un agent | 11 | 4 | 3 | 1 |
| Mala gestió de la consulta | 5 | 1 | 0 | 0 |
| Altres | 12 | 1 | 3 | 4 |
| No ho sap | 6 | 0 | 0 | 2 |
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |

| Absoluts | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|--|-------|------------|------------|-----------|
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| P10.3 DURANT LA TRUCADA, PER RESOLDRE LA SEVA CONSULTA, AMB QUANTS AGENTS VA PARLAR | | | | |
| 0 | 9 | 4 | 3 | 1 |
| 1 | 359 | 99 | 71 | 33 |
| 2 | 174 | 43 | 26 | 19 |
| 3 | 25 | 6 | 3 | 3 |
| 4 | 5 | 0 | 1 | 2 |
| 5 | 4 | 1 | 0 | 0 |
| 6 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 10 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| No ho sap | 22 | 5 | 1 | 1 |
| Mitjana | 1,45 | 1,39 | 1,308 | 1,517 |
| Desviació | 0,813 | 0,761 | 0,624 | 0,778 |

P10.4 VA HAVER DE TORNAR A TRUCAR AL 012 PER LA MATEIXA CONSULTA PERQUÈ L'AGENT QUE EL VA ATENDRE NO LI VA DONAR UNA RESPOSTA COMPLETA

| | | | | |
|-----------|-----|-----|----|----|
| Sí | 94 | 23 | 15 | 8 |
| No | 497 | 133 | 90 | 51 |
| No ho sap | 9 | 3 | 0 | 0 |

Base Va haver de tornar a trucar al 012

| | | | |
|----|----|----|---|
| 94 | 23 | 15 | 8 |
|----|----|----|---|

P10. QUANTES VEGADES

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 1 | 27 | 7 | 5 | 2 |
| 2 | 25 | 5 | 3 | 1 |
| 3 | 16 | 6 | 1 | 2 |
| 4 | 6 | 0 | 3 | 0 |
| 5 | 5 | 4 | 1 | 0 |
| 7 | 2 | 1 | 1 | 0 |
| 8 | 4 | 0 | 0 | 2 |
| 10 | 5 | 0 | 1 | 0 |
| 12 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 15 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 30 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 50 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Mitjana | 4,011 | 2,696 | 3,2 | 5,125 |
| Desviació | 6,224 | 1,69 | 2,597 | 4,883 |

| Absoluts | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|---|-------|------------|------------|-----------|
| | | | | |
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| P10.5 LI VA RESOLDRE LA CONSULTA EN LA MATEIXA TRUCADA O LI VAN PRENDRE LES SEVES DADES PER DONAR-LI LA RESPOSTA POSTERIORMENT | | | | |
| Li va resoldre la consulta en la mateixa trucada | 452 | 127 | 76 | 36 |
| Li van prendre les seves dades per donar-li la resposta post | 116 | 23 | 17 | 17 |
| No ho sap | 22 | 5 | 8 | 5 |
| No contesta | 10 | 4 | 4 | 1 |
| P10.6 FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O UN ALTRE MITJÀ | | | | |
| Per correu electrònic | 178 | 46 | 26 | 15 |
| Per un altre mitjà | 380 | 99 | 71 | 36 |
| No ho sap | 28 | 9 | 4 | 4 |
| No contesta | 14 | 5 | 4 | 4 |
| Base Li van donar resposta per un altre mitjà | 380 | 99 | 71 | 36 |
| P10.6 FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O UN ALTRE MITJÀ: LITERAL | | | | |
| Telèfon | 320 | 84 | 59 | 29 |
| SMS | 12 | 4 | 2 | 2 |
| Carta | 2 | 0 | 2 | 0 |
| APP(Telegram, WhatsApp, etc.) | 2 | 0 | 1 | 0 |
| Internet(sense especificar) | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Altres | 40 | 10 | 6 | 5 |
| No ho sap | 3 | 1 | 1 | 0 |
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |

| Absoluts | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|---|-------|------------|------------|-----------|
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| P11. VA HAVER-HI ALGUNA INCIDÈNCIA DURANT LA SEVA TRUCADA, PER EXEMPLE ES VA TALLAR LA TRUCADA O NO ES SENTIA CORRECTAMENT A L'AGENT | | | | |
| Sí | 42 | 10 | 4 | 2 |
| No | 550 | 145 | 100 | 56 |
| No ho sap | 8 | 4 | 1 | 1 |
| Base Va haver-hi alguna incidència | 42 | 10 | 4 | 2 |
| P11.1. QUIN TIPUS D'INCIDÈNCIA CODIFICAT | | | | |
| Es va tallar la trucada | 26 | 9 | 2 | 1 |
| No s'escoltava bé | 10 | 1 | 1 | 0 |
| Altres | 6 | 0 | 1 | 1 |
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| P12. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012 | | | | |
| Sí | 543 | 143 | 97 | 54 |
| No | 39 | 13 | 7 | 0 |
| No ho sap | 17 | 3 | 1 | 4 |
| No contesta | 1 | 0 | 0 | 1 |
| P13. HA RECOMANAT O RECOMANARIA AQUEST SERVEI A ALGUNA ALTRA PERSONA | | | | |
| Sí | 518 | 137 | 89 | 51 |
| No | 74 | 20 | 12 | 6 |
| No ho sap | 7 | 2 | 3 | 2 |
| No contesta | 1 | 0 | 1 | 0 |
| P14. EN GENERAL, EN QUINS ASPECTES CREU QUE PODRIA MILLORAR EL SERVEI 012 D'ATENCIÓ CIUTADANA: LITERAL | | | | |
| Que sigui més barat/gratuït | 40 | 8 | 8 | 2 |
| Reduir temps d'espera/rapidesa en la resposta | 196 | 54 | 28 | 13 |

| Absoluts | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|---|-------|------------|------------|-----------|
| | | | | |
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| Més coneixement de la temàtica/més formació | 33 | 8 | 7 | 3 |
| Menys informatitzat/Més personalitzat | 9 | 2 | 0 | 1 |
| Més línies/menys col·lapse | 14 | 7 | 3 | 0 |
| Menys transfers/més coordinació | 7 | 2 | 2 | 1 |
| Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència | 44 | 16 | 8 | 4 |
| Donar a conèixer el servei i les seves competències | 9 | 2 | 0 | 1 |
| Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc. | 3 | 0 | 0 | 0 |
| Ampliar l'horari | 10 | 1 | 3 | 1 |
| Aspectes actitudinals/idioma | 7 | 1 | 1 | 0 |
| Crec que el servei 012 ja està prou bé com està | 111 | 34 | 19 | 15 |
| Altres | 8 | 1 | 5 | 0 |
| No ho sap | 109 | 23 | 21 | 18 |

P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: LA RAPIDESA EN CERCAR I DONAR LA RESPOSTA

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 0 | 2 | 2 | 0 | 0 |
| 2 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | 2 | 1 | 0 | 0 |
| 4 | 4 | 1 | 1 | 0 |
| 5 | 16 | 5 | 2 | 1 |
| 6 | 20 | 6 | 3 | 0 |
| 7 | 45 | 10 | 11 | 4 |
| 8 | 113 | 28 | 14 | 11 |
| 9 | 104 | 31 | 21 | 9 |
| 10 | 291 | 75 | 53 | 33 |
| No ho sap | 2 | 0 | 0 | 1 |
| Mitjana | 8,844 | 8,748 | 8,952 | 9,172 |
| Desviació | 1,525 | 1,761 | 1,368 | 1,142 |

P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: L'AMABILITAT

| Absoluts | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|-------------|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 159 | 105 |
| 3 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | 8 | 3 | 2 | 0 |
| 6 | 12 | 4 | 4 | 0 |
| 7 | 32 | 7 | 7 | 4 |
| 8 | 81 | 20 | 16 | 5 |
| 9 | 95 | 22 | 17 | 7 |
| 10 | 368 | 102 | 59 | 42 |
| No ho sap | 2 | 0 | 0 | 1 |
| No contesta | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Mitjana | 9,25 | 9,278 | 9,086 | 9,5 |
| Desviació | 1,167 | 1,188 | 1,279 | 0,922 |

**P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN
ELS ASPECTES EN UN SERVEI
D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL
CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE
CONSULTA**

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 0 | 2 | 2 | 0 | 0 |
| 3 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | 4 | 1 | 0 | 1 |
| 5 | 8 | 1 | 1 | 0 |
| 6 | 8 | 2 | 1 | 1 |
| 7 | 29 | 7 | 3 | 2 |
| 8 | 88 | 25 | 14 | 7 |
| 9 | 121 | 31 | 26 | 8 |
| 10 | 334 | 90 | 59 | 38 |
| No ho sap | 4 | 0 | 1 | 2 |
| Mitjana | 9,138 | 9,113 | 9,308 | 9,333 |
| Desviació | 1,335 | 1,514 | 0,986 | 1,2 |

**P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN
ELS ASPECTES EN UN SERVEI
D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL
TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS
PEL PERSONAL OPERADOR**

| | | | | |
|---|-----|----|----|---|
| 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 2 | 3 | 1 | 1 | 0 |
| 3 | 2 | 0 | 1 | 0 |
| 4 | 7 | 2 | 1 | 2 |
| 5 | 27 | 7 | 6 | 0 |
| 6 | 23 | 8 | 3 | 2 |
| 7 | 54 | 11 | 9 | 5 |
| 8 | 116 | 29 | 18 | 9 |

| Absoluts | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|------------|-------|------------|------------|-----------|
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| 9 | 87 | 28 | 16 | 5 |
| 10 | 276 | 73 | 50 | 33 |
| No ho sap | 4 | 0 | 0 | 2 |
| Mitjana | 8,661 | 8,704 | 8,648 | 8,807 |
| Desviació | 1,667 | 1,621 | 1,765 | 1,931 |

P16. TRUCARIA MÉS O QUIN ÚS EN FARIA SI FOS GRATUÏT

| | | | | |
|-----------------|-----|----|----|----|
| Segur que sí | 286 | 80 | 45 | 15 |
| Probablement sí | 100 | 23 | 11 | 9 |
| Probablement no | 37 | 8 | 7 | 2 |
| Segur que no | 150 | 42 | 36 | 27 |
| No ho sap | 17 | 3 | 3 | 5 |
| No contesta | 10 | 3 | 3 | 1 |

P17. CONSIDERA QUE HAGUÉS POGUT RESOLDRE AQUESTA MATEIXA CONSULTA A TRAVÉS D'ALGUN ALTRE CANAL D'INFORMACIÓ DE LA GENERALITAT

| | | | | |
|-------------|-----|----|----|----|
| Sí | 188 | 58 | 35 | 9 |
| No | 305 | 73 | 49 | 32 |
| No ho sap | 105 | 27 | 21 | 18 |
| No contesta | 2 | 1 | 0 | 0 |

Base Hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal

| | | | |
|-----|----|----|---|
| 188 | 58 | 35 | 9 |
|-----|----|----|---|

P17.1. A TRAVÉS DE QUIN CANAL

| | | | | |
|--|----|----|----|---|
| Informació i tràmits | | | | |
| gencat.cat | 57 | 22 | 10 | 2 |
| Aplicacions de la Generalitat per a mòbils | 3 | 0 | 2 | 0 |
| Seu electrònica Generalitat | 32 | 6 | 3 | 2 |
| Xarxes socials | 3 | 1 | 0 | 0 |
| Internet (no especifica) | 20 | 4 | 5 | 0 |
| Presencialment a l'administració | 31 | 10 | 3 | 4 |
| Trucant a un altre organisme de la Generalitat | 5 | 2 | 2 | 0 |
| Correu electrònic | 9 | 3 | 1 | 0 |
| Mossos/guardia urbana/polícia local | 2 | 0 | 1 | 0 |

| Absoluts | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|------------------------------|-------|------------|------------|-----------|
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| Altres telefons d'informació | 10 | 4 | 1 | 0 |
| Altres pàgines web | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Altres | 4 | 1 | 2 | 0 |
| No ho sap | 14 | 3 | 4 | 2 |
| No contesta | 1 | 1 | 0 | 0 |

**P17.2 I PODRIA INDICAR-NOS
PER QUIN MOTIU EN AQUESTA
OCASIÓ NO L'HA UTILITZAT I HA
DECIDIT TRUCAR AL 012**

| | | | | |
|--|-----|-----|-----|----|
| Rapidesa en la resposta/Més eficient | 73 | 21 | 11 | 1 |
| Atenció personalitzada | 6 | 2 | 1 | 0 |
| Més fàcil de fer servir | 33 | 10 | 9 | 2 |
| No coneix altres canals/no sap com funcionen | 8 | 1 | 2 | 1 |
| Dificultat d'accés (claus, pin, enllaç, etc.) | 4 | 2 | 1 | 0 |
| No trobava el servei que buscava | 27 | 6 | 5 | 2 |
| Per comoditat | 8 | 3 | 2 | 1 |
| Li van recomanar | 6 | 2 | 1 | 1 |
| Altres | 13 | 6 | 1 | 1 |
| No ho sap | 10 | 5 | 2 | 0 |
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |

**P18. CONEIX L'APLICACIÓ
TELEGRAM QUE OFEREIX EL 012,
QUE ÉS UN SERVEI DE
MISSATGERIA INSTANTÀNIA TIPUS
WHATSAPP**

| | | | | |
|-------------|-----|-----|----|----|
| Sí | 118 | 30 | 15 | 9 |
| No | 478 | 127 | 89 | 50 |
| No ho sap | 3 | 2 | 1 | 0 |
| No contesta | 1 | 0 | 0 | 0 |

**P18.1 I ESSENT O GENS
PROBABLE I 10 MOLT PROBABLE,
QUINA ÉS LA PROBABILITAT QUE
VOSTÈ UTILITZI AQUEST SERVEI
DE MISSATGERIA INSTANTÀNIA**

| | | | | |
|---|-----|----|----|----|
| 0 | 116 | 31 | 22 | 18 |
| 1 | 7 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 26 | 4 | 4 | 2 |

| Absoluts | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|------------|-------|------------|------------|-----------|
| | | | | |
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| 3 | 16 | 5 | 1 | 2 |
| 4 | 21 | 3 | 3 | 0 |
| 5 | 57 | 11 | 9 | 5 |
| 6 | 22 | 7 | 4 | 2 |
| 7 | 35 | 9 | 5 | 3 |
| 8 | 76 | 20 | 19 | 2 |
| 9 | 42 | 11 | 6 | 3 |
| 10 | 124 | 39 | 19 | 6 |
| No ho sap | 58 | 17 | 11 | 14 |
| Mitjana | 5,681 | 5,958 | 5,585 | 3,844 |
| Desviació | 3,772 | 3,868 | 3,822 | 3,925 |

**P18.2 CREU QUE AQUEST MATEIX
SERVEI ES PODRIA DONAR PER
ALGUN ALTRE CANAL DIFERENTS
ALS DISPONIBLES ACTUALMENT**

| | | | | |
|-------------|-----|----|----|----|
| Sí | 210 | 54 | 34 | 13 |
| No | 241 | 70 | 35 | 20 |
| No ho sap | 148 | 35 | 36 | 26 |
| No contesta | 1 | 0 | 0 | 0 |

P18.2 QUIN ALTRE CANAL

| | | | | |
|---|----|----|----|---|
| APP (Telegram, WhatsApp, etc.) | 85 | 20 | 10 | 2 |
| Mail | 19 | 7 | 4 | 2 |
| Internet (sense especificar) | 14 | 5 | 5 | 1 |
| Xarxes socials(Facebook, Twitter, Instagram, etc.) | 13 | 1 | 3 | 1 |
| Opció de la web | 19 | 4 | 1 | 2 |
| Presencial | 9 | 2 | 1 | 3 |
| Altres | 14 | 7 | 3 | 0 |
| No sap | 37 | 8 | 7 | 2 |

**P19. VA FER SERVIR UN
PAGAMENT AUTOMATITZAT**

| | | | | |
|-------------|-----|-----|----|----|
| Sí | 92 | 20 | 17 | 11 |
| No | 436 | 125 | 80 | 41 |
| No ho sap | 71 | 14 | 8 | 7 |
| No contesta | 1 | 0 | 0 | 0 |

P19. QUÈ N'OPINA

| | | | | |
|-----------------------|-----|----|----|----|
| Positiu/Útil | 144 | 35 | 29 | 10 |
| Negatiu/Complicat | 37 | 10 | 7 | 3 |
| Hauria de ser gratuït | 25 | 4 | 6 | 2 |
| Poc segur | 5 | 1 | 2 | 0 |

| Absoluts | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|--|-------|------------|------------|-----------|
| | | | | |
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| Altres | 15 | 4 | 1 | 4 |
| No ho sap | 374 | 105 | 60 | 40 |
| Base Va fer servir un pagament automatitzat | 92 | 20 | 17 | 11 |
| P19. QUÈ N'OPINA | | | | |
| Positiu/Útil | 49 | 12 | 11 | 6 |
| Negatiu/Complicat | 11 | 3 | 1 | 3 |
| Hauria de ser gratuït | 13 | 2 | 4 | 1 |
| Altres | 6 | 1 | 0 | 1 |
| No ho sap | 13 | 2 | 1 | 0 |
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| 20. HA TRUCAT AL 012 QUAN HA TINGUT UN PROBLEMA A L'HORA DE FER UN TRÀMIT ELECTRÒNICAMENT | | | | |
| Sí | 199 | 54 | 30 | 8 |
| No | 338 | 87 | 59 | 44 |
| No ha fet cap tràmit electrònicament | 51 | 16 | 11 | 6 |
| No ho sap | 11 | 2 | 5 | 1 |
| No contesta | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Base Ha trucat al 012 quan ha tingut un problema | 199 | 54 | 30 | 8 |
| P20.1 LI HAN RESOLT | | | | |
| Sí | 155 | 41 | 22 | 5 |
| No | 42 | 11 | 8 | 3 |
| No ho sap | 2 | 2 | 0 | 0 |
| P20.2 VA QUEDAR SATISFET/A DE L'ATENCIÓ REBUDA | | | | |
| Sí | 171 | 42 | 27 | 5 |
| No | 26 | 10 | 3 | 3 |
| No ho sap | 2 | 2 | 0 | 0 |
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| C3. ON VA NÉIXER VOSTÈ | | | | |
| Catalunya | 387 | 115 | 78 | 36 |

| Absoluts | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|-----------------------------|-------|------------|------------|-----------|
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| Altres comunitats autònomes | 55 | 7 | 15 | 18 |
| Unió europea | 10 | 2 | 2 | 0 |
| Resta del món | 146 | 35 | 9 | 5 |
| No contesta | 2 | 0 | 1 | 0 |

C4. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT

| | | | | |
|-------------------|-----|----|----|----|
| Català | 224 | 64 | 53 | 27 |
| Castellà | 269 | 67 | 32 | 24 |
| Ambdues per igual | 76 | 21 | 17 | 8 |
| Altres | 30 | 7 | 3 | 0 |
| No contesta | 1 | 0 | 0 | 0 |

C5. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT

| | | | | |
|--|-----|----|----|----|
| Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar eso, eg | 9 | 1 | 2 | 3 |
| Eso completa, egb, batxiller elemental | 117 | 25 | 19 | 15 |
| Batxillerat, bup, cou, batxillerat superior, preu | 96 | 16 | 19 | 13 |
| Cicle formatiu de grau mitjà, fp1, oficialia industrial o eq | 55 | 18 | 9 | 6 |
| Cicle formatiu de grau superior, fp2, mestratge industrial o | 79 | 28 | 13 | 4 |
| Diplomatura, 3 cursos aprovats de llicenciatura, enginyeria/ | 64 | 19 | 10 | 8 |
| Llicenciatura, arquitectura, enginyeria, grau o equivalent | 116 | 36 | 24 | 7 |
| Cursos d'especialització professional, postgrau, màster | 50 | 15 | 3 | 2 |
| Doctorat | 9 | 1 | 3 | 1 |
| Altres | 1 | 0 | 1 | 0 |
| No contesta | 4 | 0 | 2 | 0 |

C6. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT

| | | | | |
|-----------------------------|-----|-----|----|----|
| Treballa per compte propi | 85 | 24 | 17 | 2 |
| Treballa per compte d'altri | 311 | 103 | 41 | 3 |
| No treballa | 199 | 32 | 46 | 54 |

| Absoluts | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|--|-------|------------|------------|-----------|
| | | | | |
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| No contesta | 5 | 0 | 1 | 0 |
| C6.1 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Empresari/ària o professional amb assalariats/ades | 21 | 8 | 3 | 0 |
| Professional o treballador/a autònom/a | 62 | 16 | 14 | 2 |
| Membre de cooperativa | 1 | 0 | 0 | 0 |
| No ho sap | 1 | 0 | 0 | 0 |
| C6.2 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Assalariat/ada eventual o interí/ina | 77 | 26 | 6 | 1 |
| Assalariat/ada indefinit/ida | 231 | 77 | 35 | 2 |
| No ho sap | 1 | 0 | 0 | 0 |
| No contesta | 2 | 0 | 0 | 0 |
| C6.3 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Jubilat/ada o pensionista | 78 | 5 | 20 | 48 |
| Aturat/ada i ha treballat abans | 49 | 10 | 12 | 0 |
| Pensionista | 12 | 6 | 4 | 2 |
| Aturat/ada i busca la primera feina | 8 | 1 | 2 | 0 |
| Estudiant | 21 | 1 | 0 | 0 |
| Treball domèstic no remunerat | 26 | 7 | 7 | 4 |
| Altres | 5 | 2 | 1 | 0 |
| C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA | | | | |
| Fora de Catalunya | 5 | 2 | 1 | 0 |
| No contesta | 11 | 0 | 2 | 0 |
| Abrera | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Ametlla del Vallès, l' | 5 | 1 | 2 | 0 |
| Arenys de Mar | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Argentona | 2 | 0 | 0 | 1 |
| Aiguafreda | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Badalona | 21 | 5 | 6 | 1 |
| Barcelona | 169 | 43 | 25 | 20 |
| Bigues i Riells | 3 | 1 | 1 | 0 |
| Bruc, el | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Cabrils | 3 | 2 | 0 | 0 |
| Caldes de Montbui | 2 | 0 | 1 | 0 |
| Calella | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Canet de Mar | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Canovelles | 2 | 1 | 0 | 0 |

| Absoluts | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|-----------------------------|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 159 | 105 |
| Cardedeu | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Castellbell i el Vilar | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Castelldefels | 4 | 1 | 0 | 1 |
| Castellgalí | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Castellterçol | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Cervelló | 2 | 1 | 0 | 0 |
| Corbera de Llobregat | 3 | 1 | 0 | 0 |
| Cornellà de Llobregat | 9 | 3 | 1 | 2 |
| Cubelles | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Dosrius | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Esparreguera | 2 | 1 | 0 | 0 |
| Esplugues de Llobregat | 4 | 2 | 0 | 1 |
| Fogars de Montclús | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Garriga, la | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Gavà | 2 | 2 | 0 | 0 |
| Granollers | 10 | 2 | 0 | 2 |
| Gualba | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Sant Salvador de Guardiola | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Hospitalet de Llobregat, l' | 23 | 5 | 5 | 1 |
| Igualada | 2 | 0 | 1 | 0 |
| Llagosta, la | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Llinars del Vallès | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Lliçà d'Amunt | 2 | 2 | 0 | 0 |
| Malgrat de Mar | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Manlleu | 2 | 1 | 0 | 0 |
| Manresa | 17 | 4 | 4 | 2 |
| Martorell | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Martorelles | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Masnou, el | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Matadepera | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Mataró | 8 | 2 | 2 | 0 |
| Molins de Rei | 2 | 0 | 2 | 0 |
| Mollet del Vallès | 4 | 2 | 1 | 0 |
| Montcada i Reixac | 4 | 1 | 0 | 0 |
| Montmajor | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Montornès del Vallès | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Moià | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Navarces | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Navàs | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Olesa de Montserrat | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Palau-solità i Plegamans | 2 | 1 | 0 | 1 |
| Papiol, el | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Parets del Vallès | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Piera | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Polinyà | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Prat de Llobregat, el | 3 | 0 | 1 | 1 |

| Absoluts | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|-----------------------------|-------|------------|------------|-----------|
| | | | | |
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| Premià de Mar | 2 | 1 | 0 | 1 |
| Puig-reig | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Ripollet | 3 | 2 | 0 | 0 |
| Roca del Vallès, la | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Rubí | 5 | 0 | 4 | 0 |
| Sabadell | 18 | 4 | 3 | 1 |
| Sallent | 2 | 1 | 0 | 0 |
| Santpedor | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Sant Adrià de Besòs | 4 | 0 | 0 | 1 |
| Sant Andreu de la Barca | 2 | 2 | 0 | 0 |
| Sant Antoni de Vilamajor | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Sant Boi de Llobregat | 7 | 5 | 1 | 0 |
| Sant Celoni | 3 | 1 | 0 | 1 |
| Sant Cebrià de Vallalta | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Cugat del Vallès | 6 | 1 | 2 | 2 |
| Sant Esteve Sesrovires | 3 | 0 | 2 | 0 |
| Sant Fost de Campsentelles | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Feliu de Llobregat | 3 | 2 | 0 | 0 |
| Vilassar de Mar | 3 | 1 | 0 | 0 |
| Sant Just Desvern | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Sant Llorenç Savall | 2 | 0 | 0 | 1 |
| Sant Quirze del Vallès | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Santa Coloma de Gramenet | 7 | 2 | 0 | 0 |
| Santa Maria de Martorelles | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Santa Maria de Palautordera | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Santa Perpètua de Mogoda | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Sant Vicenç dels Horts | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Sant Vicenç de Montalt | 3 | 1 | 0 | 0 |
| Seva | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Terrassa | 20 | 5 | 4 | 6 |
| Tiana | 2 | 1 | 1 | 0 |
| Tordera | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Torelló | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Torrelavit | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Torrelles de Llobregat | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Vallirana | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Vic | 2 | 1 | 1 | 0 |
| Viladecavalls | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Viladecans | 2 | 0 | 0 | 1 |
| Vilafranca del Penedès | 2 | 2 | 0 | 0 |
| Vilanova i la Geltrú | 6 | 3 | 1 | 1 |
| Banyoles | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Bescanó | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Bisbal d'Empordà, la | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Blanes | 4 | 2 | 1 | 0 |
| Breda | 1 | 1 | 0 | 0 |

| Absoluts | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|-------------------------|-------|------------|------------|-----------|
| | | | | |
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| Caldes de Malavella | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Escala, l' | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Figueres | 3 | 0 | 0 | 1 |
| Girona | 15 | 4 | 1 | 1 |
| Hostalric | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Jonquera, la | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Lloret de Mar | 2 | 2 | 0 | 0 |
| Olot | 2 | 0 | 1 | 0 |
| Palafrugell | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Palamós | 2 | 0 | 1 | 0 |
| Port de la Selva, el | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Hilari Sacalm | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Santa Cristina d'Aro | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Ullastret | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Vidrà | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Vilafant | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Artesa de Segre | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Aitona | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Balaguer | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Granadella, la | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Guissona | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Isona i Conca Dellà | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Lleida | 11 | 2 | 4 | 0 |
| Linyola | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Ponts | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Solsona | 3 | 0 | 1 | 0 |
| Soses | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Tàrrrega | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Calafell | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Cambrils | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Catllar, el | 2 | 0 | 1 | 0 |
| Llorenç del Penedès | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Mont-roig del Camp | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Móra d'Ebre | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Reus | 4 | 2 | 1 | 0 |
| Roquetes | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Sant Jaume dels Domenys | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Tarragona | 13 | 2 | 3 | 1 |
| Torredembarra | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Tortosa | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Ulldecona | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Valls | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Vendrell, el | 2 | 1 | 1 | 0 |
| Vila-seca | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Ampolla, l' | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Canonja, la | 1 | 0 | 0 | 1 |

| Absoluts | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|--|-------|------------|------------|-----------|
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| C7.1 A QUIN DISTRICTE DE BARCELONA | | | | |
| Ciutat Vella | 9 | 1 | 1 | 1 |
| Eixample | 18 | 5 | 3 | 1 |
| Sants-Montjuïc | 23 | 7 | 0 | 1 |
| Les Corts | 6 | 0 | 3 | 1 |
| Sarrià-Sant Gervasi | 11 | 5 | 2 | 2 |
| Gràcia | 15 | 6 | 1 | 2 |
| Horta-Guinardó | 14 | 1 | 4 | 2 |
| Nou Barris | 15 | 3 | 2 | 1 |
| Sant Andreu | 17 | 5 | 1 | 5 |
| Sant Martí | 25 | 6 | 4 | 2 |
| No contesta | 14 | 3 | 3 | 2 |
| E1. LA PERSONA ENTREVISTADA EN ALGUN MOMENT DE LA CONVERSA T'HA PREGUNTAT QUI ENCARREGAVA L'ESTUDI | | | | |
| Sí | 99 | 29 | 16 | 12 |
| No | 501 | 130 | 89 | 47 |
| E2. HA DEMANAT LA PERSONA ENTREVISTADA ACLARIMENTS RESPECTE ALGUNA PREGUNTA | | | | |
| Mai | 248 | 70 | 40 | 17 |
| Quasi mai | 185 | 43 | 37 | 19 |
| Alguna vegada | 163 | 45 | 28 | 22 |
| Sovint | 4 | 1 | 0 | 1 |
| E3. HAS TINGUT LA SENSACIÓ QUE LA PERSONA ENTREVISTADA ES MOSTRAVA RETICENT A CONTESTAR ALGUNA PREGUNTA | | | | |
| Molt | 2 | 0 | 1 | 0 |
| Bastant | 14 | 3 | 1 | 1 |
| Poc | 177 | 49 | 30 | 23 |
| Gens | 407 | 107 | 73 | 35 |

| Absoluts | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|---|-------|------------|------------|-----------|
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| E4. HAS TINGUT LA SENSACIÓ QUE LA PERSONA ENTREVISTADA INTENTAVA CONTESTAR LES PREGUNTES EL MILLOR QUE PODIA | | | | |
| Molt | 304 | 87 | 50 | 25 |
| Bastant | 288 | 70 | 54 | 33 |
| Poc | 4 | 2 | 0 | 0 |
| Gens | 4 | 0 | 1 | 1 |
| E5. CREUS QUE LA PERSONA ENTREVISTADA ENTENIA LES PREGUNTES | | | | |
| Molt | 272 | 76 | 44 | 19 |
| Bastant | 313 | 77 | 60 | 36 |
| Poc | 15 | 6 | 1 | 4 |
| E6. CREUS QUE LA PERSONA ENTREVISTADA HA ESTAT MOLT, BASTANT, POC O GENS SINCERA AMB LES SEVES RESPOSTES | | | | |
| Molt | 316 | 85 | 53 | 23 |
| Bastant | 283 | 74 | 52 | 36 |
| Poc | 1 | 0 | 0 | 0 |
| E7. HI HAVIA ALGUNA PERSONA MÉS PRESENT QUE INTERFERÍS O INTERROMPÉS L'ENTREVISTA | | | | |
| Sí | 8 | 0 | 1 | 2 |
| No | 592 | 159 | 104 | 57 |
| E8. QUINA PERSONA | | | | |
| Cònjuge/parella | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Fills/es | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Amics/igues/veïns/ines | 5 | 0 | 1 | 2 |

| % Verticals | Total | SEXE | | |
|--|--------|--------|--------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| P1. EN QUIN IDIOMA PREFEREIX QUE LI FACI L'ENTREVISTA | | | | |
| Català | 54,5 | 52,9 | 55,3 | 100 |
| Castellà | 45,3 | 47,1 | 44,4 | 0 |
| Li és indiferent/NS/NC | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| C1. VOSTÈ ÉS | | | | |
| Home | 37,2 | 100 | 0 | 0 |
| Dona | 62,7 | 0 | 100 | 0 |
| No binari | 0,2 | 0 | 0 | 100 |
| C2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU | | | | |
| De 16 a 24 | 5,5 | 7,6 | 4,3 | 0 |
| De 25 a 34 | 19,8 | 21,1 | 19,1 | 0 |
| De 35 a 44 | 20,8 | 22 | 19,9 | 100 |
| De 45 a 54 | 26,5 | 22,9 | 28,7 | 0 |
| De 55 a 64 | 17,5 | 14,3 | 19,4 | 0 |
| Més de 65 | 9,8 | 12,1 | 8,5 | 0 |
| Mitjana | 45,787 | 44,924 | 46,327 | 35 |
| Desviació | 14,299 | 15,37 | 13,627 | |
| P2. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI | | | | |
| Menys d'un any | 13,5 | 14,3 | 13 | 0 |
| Entre 1 any i 2 anys | 10 | 10,8 | 9,6 | 0 |
| Més de 2 anys | 67,5 | 68,2 | 67 | 100 |
| No ho sap | 9 | 6,7 | 10,4 | 0 |
| P3. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI | | | | |
| Familiar o amiat | 12,2 | 10,3 | 13,3 | 0 |
| Internet | 20,5 | 22,9 | 19,1 | 0 |
| Televisió | 26,3 | 28,7 | 24,7 | 100 |
| Ràdio | 4,5 | 6,7 | 3,2 | 0 |
| A la premsa | 4,3 | 6,7 | 2,9 | 0 |
| Butlletí electrònic | 0,7 | 1,8 | 0 | 0 |
| Algun altre servei telefònic | 3 | 3,1 | 2,9 | 0 |
| Feina/estudis | 5,5 | 5,8 | 5,3 | 0 |
| Oficines de treball | 2,7 | 3,1 | 2,4 | 0 |
| Ajuntament | 3,5 | 2,2 | 4,3 | 0 |
| Organismes oficials | 6,5 | 5,8 | 6,9 | 0 |

| % Verticals | Total | SEXE | | |
|-----------------------|-------|------|------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| Personal qualificat | 1,7 | 1,3 | 1,9 | 0 |
| Fulletons informatius | 1,8 | 1,8 | 1,9 | 0 |
| Per una multa | 0,8 | 1,3 | 0,5 | 0 |
| Altres | 4,7 | 2,7 | 5,9 | 0 |
| No ho sap | 13,3 | 10,8 | 14,9 | 0 |
| No contesta | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0 |

P3A. EM PODRIA DIR QUAN HA ESTAT L'ÚLTIMA VEGADA QUE HA VIST O HA ESCOLTAT UN ANUNCI DEL 012

| | | | | |
|-----------------------|------|------|------|-----|
| Menys d'un mes | 18,8 | 19,3 | 18,6 | 0 |
| Entre 1 mes i 3 mesos | 14,5 | 16,1 | 13,6 | 0 |
| Menys d'un any | 11 | 11,7 | 10,6 | 0 |
| Més d'un any | 14,2 | 12,6 | 14,9 | 100 |
| No ho sap | 41,2 | 39,9 | 42 | 0 |
| No contesta | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0 |

P4. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI 012

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-----|
| 0 | 2,5 | 0,9 | 3,5 | 0 |
| 1 | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| 2 | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0 |
| 3 | 0,7 | 0,9 | 0,5 | 0 |
| 4 | 2,2 | 2,2 | 2,1 | 0 |
| 5 | 3,3 | 3,6 | 3,2 | 0 |
| 6 | 5,7 | 6,3 | 5,3 | 0 |
| 7 | 10,7 | 13,9 | 8,5 | 100 |
| 8 | 21,2 | 23,8 | 19,7 | 0 |
| 9 | 17,3 | 16,1 | 18,1 | 0 |
| 10 | 35,7 | 31,4 | 38,3 | 0 |
| No ho sap | 0,3 | 0 | 0,5 | 0 |
| Mitjana | 8,216 | 8,152 | 8,257 | 7 |
| Desviació | 2,127 | 1,913 | 2,248 | |

P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB: LA RAPIDESA EN CERCAR I DONAR LA RESPOSTA A LA CONSULTA

| | | | | |
|---|-----|-----|-----|---|
| 0 | 2,8 | 2,2 | 3,2 | 0 |
|---|-----|-----|-----|---|

| % Verticals | Total | SEXE | | |
|-------------------|--------------|-------|-------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| 1 | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| 2 | 0,7 | 0,9 | 0,5 | 0 |
| 3 | 1,5 | 1,3 | 1,6 | 0 |
| 4 | 2,2 | 2,7 | 1,9 | 0 |
| 5 | 4,7 | 5,4 | 4,3 | 0 |
| 6 | 6,5 | 8,1 | 5,3 | 100 |
| 7 | 12,2 | 13,9 | 11,2 | 0 |
| 8 | 17,8 | 21,5 | 15,7 | 0 |
| 9 | 17,7 | 14,8 | 19,4 | 0 |
| 10 | 33,3 | 27,8 | 36,7 | 0 |
| No ho sap | 0,5 | 1,3 | 0 | 0 |
| Mitjana | 8,012 | 7,832 | 8,122 | 6 |
| Desviació | 2,281 | 2,188 | 2,33 | |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: L'AMABILITAT
DE LA PERSONA QUE US VA
ATENDRE**

| | | | | |
|------------------|--------------|-------|-------|-----|
| 0 | 0,3 | 0 | 0,5 | 0 |
| 2 | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0 |
| 3 | 0,5 | 0,4 | 0,5 | 0 |
| 4 | 0,3 | 0 | 0,5 | 0 |
| 5 | 2 | 1,3 | 2,4 | 0 |
| 6 | 1,2 | 0,9 | 1,3 | 0 |
| 7 | 5 | 5,4 | 4,5 | 100 |
| 8 | 16 | 19,7 | 13,8 | 0 |
| 9 | 19,7 | 22 | 18,4 | 0 |
| 10 | 54 | 49,3 | 56,9 | 0 |
| No ho sap | 0,7 | 0,4 | 0,8 | 0 |
| Mitjana | 9,065 | 9,05 | 9,08 | 7 |
| Desviació | 1,426 | 1,263 | 1,515 | |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: EL
CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE
CONSULTA**

| | | | | |
|----------|------------|-----|-----|---|
| 0 | 2,5 | 2,2 | 2,7 | 0 |
| 1 | 0,7 | 0,9 | 0,5 | 0 |
| 2 | 0,3 | 0 | 0,5 | 0 |
| 3 | 2,3 | 1,3 | 2,9 | 0 |

| % Verticals | Total | SEXE | | |
|-------------|-------|-------|-------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| 4 | 0,8 | 0,9 | 0,8 | 0 |
| 5 | 4,7 | 4,5 | 4,8 | 0 |
| 6 | 5,8 | 6,7 | 5,3 | 0 |
| 7 | 11,2 | 13 | 9,8 | 100 |
| 8 | 18,3 | 22,9 | 15,7 | 0 |
| 9 | 15,7 | 14,3 | 16,5 | 0 |
| 10 | 36,2 | 31,8 | 38,8 | 0 |
| No ho sap | 1,3 | 1,3 | 1,3 | 0 |
| No contesta | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Mitjana | 8,096 | 8,036 | 8,135 | 7 |
| Desviació | 2,282 | 2,158 | 2,358 | |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: EL TEMPS
D'ESPERA PER ACCEDIR AMB EL
PERSONAL OPERADOR**

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-----|
| 0 | 4,5 | 4 | 4,8 | 0 |
| 1 | 1,8 | 2,2 | 1,6 | 0 |
| 2 | 2,5 | 3,1 | 2,1 | 0 |
| 3 | 1,8 | 2,2 | 1,6 | 0 |
| 4 | 6,7 | 8,1 | 5,9 | 0 |
| 5 | 12,7 | 11,2 | 13,3 | 100 |
| 6 | 11 | 11,7 | 10,6 | 0 |
| 7 | 17,2 | 19,3 | 16 | 0 |
| 8 | 15,7 | 12,1 | 17,8 | 0 |
| 9 | 8,5 | 10,8 | 7,2 | 0 |
| 10 | 16,3 | 14,8 | 17,3 | 0 |
| No ho sap | 1,3 | 0,4 | 1,9 | 0 |
| Mitjana | 6,625 | 6,532 | 6,686 | 5 |
| Desviació | 2,633 | 2,636 | 2,635 | |

**P6. A CONTINUACIÓ, PARLAREM
UNA MICA SOBRE L'ÚS DEL
SERVEI. VOSTÈ CONEIX L'HORARI
D'ATENCIÓ DEL 012**

| | | | | |
|------------------|------|------|------|-----|
| Sí | 28,2 | 26,5 | 29,3 | 0 |
| No, no el coneix | 71 | 73,1 | 69,7 | 100 |
| No ho sap | 0,8 | 0,4 | 1,1 | 0 |

**P6. CONEIXEMENT HORARI
CODIFICAT**

| | | | | |
|------------------|-----|-----|------|---|
| Sí, diu 24 per 7 | 9,5 | 7,6 | 10,6 | 0 |
| Sí, diu 22 per 7 | 5,3 | 4,9 | 5,6 | 0 |

| % Verticals | Total | SEXE | | |
|------------------------|-------|------|------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| Sí, diu 21 per 7 | 2,8 | 3,1 | 2,7 | 0 |
| Sí, diu 20 per 7 | 4,5 | 5,4 | 4 | 0 |
| Sí, diu 14 per 7 | 2,5 | 2,7 | 2,4 | 0 |
| Sí, diu altres franges | 3,5 | 2,7 | 4 | 0 |
| No, no el coneix | 71 | 73,1 | 69,7 | 100 |
| No ho sap | 0,8 | 0,4 | 1,1 | 0 |

P7. APROXIMADAMENT, QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 EN ELS ÚLTIMS DOS MESOS

| | | | | |
|------------------|------|------|------|-----|
| Només una vegada | 52,8 | 53,4 | 52,4 | 100 |
| 2 o 3 vegades | 27,5 | 28,7 | 26,9 | 0 |
| 4 o 5 vegades | 10,3 | 8,1 | 11,7 | 0 |
| Més de 5 vegades | 8,2 | 7,6 | 8,5 | 0 |
| No ho sap | 0,8 | 1,3 | 0,5 | 0 |
| No contesta | 0,3 | 0,9 | 0 | 0 |

Base Ha trucat més d'una vegada

| | | | |
|-----|----|-----|---|
| 276 | 99 | 177 | 0 |
|-----|----|-----|---|

P8. EM PODRIA DIR SI HA TRUCAT PEL MATEIX TEMA O HO HA FET PER TEMES DIFERENTS

| | | | | |
|----------------------|------|------|----|---|
| Pel mateix tema | 62,3 | 57,6 | 65 | 0 |
| Per un tema diferent | 37,7 | 42,4 | 35 | 0 |

Base Ha trucat pel mateix tema

| | | | |
|-----|----|-----|---|
| 172 | 57 | 115 | 0 |
|-----|----|-----|---|

P9. PER QUÈ HA HAGUT DE TRUCAR MÉS D'UNA VEGADA PEL MATEIX TEMA: LITERAL

| | | | | |
|--|------|------|------|---|
| Informació no prou completa | 17,4 | 17,5 | 17,4 | 0 |
| Sol·licitar/fer seguiment | 40,7 | 29,8 | 46,1 | 0 |
| Cèdula d'habilitat | 2,3 | 5,3 | 0,9 | 0 |
| Telèfon erroni/no contesta | 5,8 | 7 | 5,2 | 0 |
| Faltava informació/informació diferent | 12,2 | 10,5 | 13 | 0 |
| Multes | 4,7 | 5,3 | 4,3 | 0 |
| Van sorgir nous dubtes | 3,5 | 5,3 | 2,6 | 0 |
| Altres | 13,4 | 19,3 | 10,4 | 0 |

Base Total

| | | | |
|-----|-----|-----|---|
| 600 | 223 | 376 | 1 |
|-----|-----|-----|---|

| % Verticals | Total | SEXE | | |
|--|-------|------|------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| P10. LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA | | | | |
| Sí | 81,7 | 77,6 | 84 | 100 |
| No | 16,7 | 20,2 | 14,6 | 0 |
| No ho sap | 1,5 | 1,8 | 1,3 | 0 |
| No contesta | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| P10.1 RECORDA EXACTAMENT EL MOTIU DE LA SEVA CONSULTA O QUÈ VA PREGUNTAR: LITERAL | | | | |
| Ajuda social | 7 | 5,4 | 8 | 0 |
| Demandar informació | 32,8 | 37,2 | 30,3 | 0 |
| Permisos | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Multes | 7,3 | 9,9 | 5,9 | 0 |
| Demandar/Anul·lar una cita | 5,3 | 3,1 | 6,6 | 0 |
| Realitzar un tràmit/Fer seguiment | 20,8 | 19,3 | 21,8 | 0 |
| Comunicar una incidència | 13,8 | 13,9 | 13,8 | 0 |
| Impostos | 2,3 | 3,6 | 1,6 | 0 |
| Altres | 1,8 | 0,4 | 2,7 | 0 |
| No ho sap | 8 | 6,3 | 8,8 | 100 |
| No contesta | 0,5 | 0,4 | 0,5 | 0 |
| Base No li van resoldre la consulta | 100 | 45 | 55 | 0 |
| P10.2 EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL NO LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA: LITERAL | | | | |
| No tenen prou informació | 36 | 42,2 | 30,9 | 0 |
| Li van donar la informació errònia | 9 | 6,7 | 10,9 | 0 |
| El van derivar a un altre telèfon/organisme | 20 | 26,7 | 14,5 | 0 |
| Problemes informàtics | 1 | 0 | 1,8 | 0 |
| No va arribar a ser atès per un agent | 11 | 8,9 | 12,7 | 0 |
| Mala gestió de la consulta | 5 | 6,7 | 3,6 | 0 |
| Altres | 12 | 6,7 | 16,4 | 0 |
| No ho sap | 6 | 2,2 | 9,1 | 0 |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |

| % Verticals | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|---|-------|--------------|-------|-----------|
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| P10.3 DURANT LA TRUCADA, PER RESOLDRE LA SEVA CONSULTA, AMB QUANTS AGENTS VA PARLAR | | | | |
| 0 | 1,5 | 1,3 | 1,6 | 0 |
| 1 | 59,8 | 60,5 | 59,6 | 0 |
| 2 | 29 | 28,3 | 29,5 | 0 |
| 3 | 4,2 | 3,6 | 4,5 | 0 |
| 4 | 0,8 | 0,9 | 0,8 | 0 |
| 5 | 0,7 | 0,9 | 0,5 | 0 |
| 6 | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| 10 | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| No ho sap | 3,7 | 4 | 3,2 | 100 |
| Mitjana | 1,45 | 1,463 | 1,442 | |
| Desviació | 0,813 | 0,927 | 0,738 | |
| P10.4 VA HAVER DE TORNAR A TRUCAR AL 012 PER LA MATEIXA CONSULTA PERQUÈ L'AGENT QUE EL VA ATENDRE NO LI VA DONAR UNA RESPOSTA COMPLETA | | | | |
| Sí | 15,7 | 17 | 14,9 | 0 |
| No | 82,8 | 80,7 | 84 | 100 |
| No ho sap | 1,5 | 2,2 | 1,1 | 0 |
| Base Va haver de tornar a trucar al 012 | 94 | 38 | 56 | 0 |
| P10. QUANTES VEGADES | | | | |
| 1 | 28,7 | 31,6 | 26,8 | 0 |
| 2 | 26,6 | 26,3 | 26,8 | 0 |
| 3 | 17 | 21,1 | 14,3 | 0 |
| 4 | 6,4 | 7,9 | 5,4 | 0 |
| 5 | 5,3 | 2,6 | 7,1 | 0 |
| 7 | 2,1 | 0 | 3,6 | 0 |
| 8 | 4,3 | 5,3 | 3,6 | 0 |
| 10 | 5,3 | 5,3 | 5,4 | 0 |
| 12 | 1,1 | 0 | 1,8 | 0 |
| 15 | 1,1 | 0 | 1,8 | 0 |
| 30 | 1,1 | 0 | 1,8 | 0 |
| 50 | 1,1 | 0 | 1,8 | 0 |
| Mitjana | 4,011 | 2,868 | 4,786 | |
| Desviació | 6,224 | 2,396 | 7,755 | |

| % Verticals | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|---|-------|--------------|------|-----------|
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| P10.5 LI VA RESOLDRE LA CONSULTA EN LA MATEIXA TRUCADA O LI VAN PRENDRE LES SEVES DADES PER DONAR-LI LA RESPOSTA POSTERIORMENT | | | | |
| Li va resoldre la consulta en la mateixa trucada | 75,3 | 71,3 | 77,7 | 100 |
| Li van prendre les seves dades per donar-li la resposta post | 19,3 | 22,9 | 17,3 | 0 |
| No ho sap | 3,7 | 4,9 | 2,9 | 0 |
| No contesta | 1,7 | 0,9 | 2,1 | 0 |
| P10.6 FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O UN ALTRE MITJÀ | | | | |
| Per correu electrònic | 29,7 | 28,7 | 30,1 | 100 |
| Per un altre mitjà | 63,3 | 62,8 | 63,8 | 0 |
| No ho sap | 4,7 | 7,2 | 3,2 | 0 |
| No contesta | 2,3 | 1,3 | 2,9 | 0 |
| Base Li van donar resposta per un altre mitjà | 380 | 140 | 240 | 0 |
| P10.6 FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O UN ALTRE MITJÀ: LITERAL | | | | |
| Telèfon | 84,2 | 82,1 | 85,4 | 0 |
| SMS | 3,2 | 5 | 2,1 | 0 |
| Carta | 0,5 | 0,7 | 0,4 | 0 |
| APP(Telegram, WhatsApp, etc.) | 0,5 | 0,7 | 0,4 | 0 |
| Internet(sense especificar) | 0,3 | 0,7 | 0 | 0 |
| Altres | 10,5 | 10 | 10,8 | 0 |
| No ho sap | 0,8 | 0,7 | 0,8 | 0 |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |

| % Verticals | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|---|------------|--------------|------|-----------|
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| P11. VA HAVER-HI ALGUNA INCIDÈNCIA DURANT LA SEVA TRUCADA, PER EXEMPLE ES VA TALLAR LA TRUCADA O NO ES SENTIA CORRECTAMENT A L'AGENT | | | | |
| Sí | 7 | 7,6 | 6,6 | 0 |
| No | 91,7 | 91 | 92 | 100 |
| No ho sap | 1,3 | 1,3 | 1,3 | 0 |
| Base Va haver-hi alguna incidència | 42 | 17 | 25 | 0 |
| P11.1. QUIN TIPUS D'INCIDÈNCIA CODIFICAT | | | | |
| Es va tallar la trucada | 61,9 | 64,7 | 60 | 0 |
| No s'escoltava bé | 23,8 | 17,6 | 28 | 0 |
| Altres | 14,3 | 17,6 | 12 | 0 |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| P12. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012 | | | | |
| Sí | 90,5 | 91,5 | 89,9 | 100 |
| No | 6,5 | 5,4 | 7,2 | 0 |
| No ho sap | 2,8 | 2,7 | 2,9 | 0 |
| No contesta | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| P13. HA RECOMANAT O RECOMANARIA AQUEST SERVEI A ALGUNA ALTRA PERSONA | | | | |
| Sí | 86,3 | 84,8 | 87,2 | 100 |
| No | 12,3 | 13,9 | 11,4 | 0 |
| No ho sap | 1,2 | 0,9 | 1,3 | 0 |
| No contesta | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| P14. EN GENERAL, EN QUINS ASPECTES CREU QUE PODRIA MILLORAR EL SERVEI 012 D'ATENCIÓ CIUTADANA: LITERAL | | | | |
| Que sigui més barat/gratuït | 6,7 | 6,7 | 6,6 | 0 |
| Reduir temps d'espera/rapidesa en la resposta | 32,7 | 30 | 34,3 | 0 |

| % Verticals | Total | SEXE | | |
|---|-------|------|------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| Més coneixement de la temàtica/més formació | 5,5 | 6,3 | 5,1 | 0 |
| Menys informatitzat/Més personalitzat | 1,5 | 1,8 | 1,3 | 0 |
| Més línies/menys col·lapse | 2,3 | 0,9 | 3,2 | 0 |
| Menys transfers/més coordinació | 1,2 | 1,8 | 0,8 | 0 |
| Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència | 7,3 | 9 | 6,4 | 0 |
| Donar a conèixer el servei i les seves competències | 1,5 | 1,3 | 1,6 | 0 |
| Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc. | 0,5 | 0,9 | 0,3 | 0 |
| Ampliar l'horari | 1,7 | 1,3 | 1,9 | 0 |
| Aspectes actitudinals/idioma | 1,2 | 1,3 | 1,1 | 0 |
| Crec que el servei 012 ja està prou bé com està | 18,5 | 19,3 | 17,8 | 100 |
| Altres | 1,3 | 1,3 | 1,3 | 0 |
| No ho sap | 18,2 | 17,9 | 18,4 | 0 |

P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: LA RAPIDESA EN CERCAR I DONAR LA RESPOSTA

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-----|
| 0 | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0 |
| 2 | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| 3 | 0,3 | 0,9 | 0 | 0 |
| 4 | 0,7 | 0,9 | 0,5 | 0 |
| 5 | 2,7 | 5,4 | 1,1 | 0 |
| 6 | 3,3 | 4,9 | 2,4 | 0 |
| 7 | 7,5 | 9 | 6,4 | 100 |
| 8 | 18,8 | 19,3 | 18,6 | 0 |
| 9 | 17,3 | 15,2 | 18,6 | 0 |
| 10 | 48,5 | 43 | 51,9 | 0 |
| No ho sap | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0 |
| Mitjana | 8,844 | 8,523 | 9,04 | 7 |
| Desviació | 1,525 | 1,794 | 1,304 | |

P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: L'AMABILITAT

| % Verticals | Total | SEXE | | |
|-------------|-------|-------|-------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| 3 | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| 5 | 1,3 | 2,2 | 0,8 | 0 |
| 6 | 2 | 2,2 | 1,9 | 0 |
| 7 | 5,3 | 8,5 | 3,5 | 0 |
| 8 | 13,5 | 16,1 | 12 | 0 |
| 9 | 15,8 | 19,7 | 13,3 | 100 |
| 10 | 61,3 | 50,2 | 68,1 | 0 |
| No ho sap | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0 |
| No contesta | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Mitjana | 9,25 | 8,986 | 9,406 | 9 |
| Desviació | 1,167 | 1,32 | 1,038 | |

**P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN
ELS ASPECTES EN UN SERVEI
D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL
CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE
CONSULTA**

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-----|
| 0 | 0,3 | 0 | 0,5 | 0 |
| 3 | 0,3 | 0,9 | 0 | 0 |
| 4 | 0,7 | 1,3 | 0,3 | 0 |
| 5 | 1,3 | 3,1 | 0,3 | 0 |
| 6 | 1,3 | 2,7 | 0,5 | 0 |
| 7 | 4,8 | 7,6 | 3,2 | 0 |
| 8 | 14,7 | 19,7 | 11,7 | 0 |
| 9 | 20,2 | 16,6 | 22,3 | 0 |
| 10 | 55,7 | 47,1 | 60,6 | 100 |
| No ho sap | 0,7 | 0,9 | 0,5 | 0 |
| Mitjana | 9,138 | 8,792 | 9,34 | 10 |
| Desviació | 1,335 | 1,538 | 1,155 | |

**P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN
ELS ASPECTES EN UN SERVEI
D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL
TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS
PEL PERSONAL OPERADOR**

| | | | | |
|---|------|------|-----|---|
| 0 | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| 2 | 0,5 | 0,9 | 0,3 | 0 |
| 3 | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0 |
| 4 | 1,2 | 2,2 | 0,5 | 0 |
| 5 | 4,5 | 4,9 | 4,3 | 0 |
| 6 | 3,8 | 4,5 | 3,5 | 0 |
| 7 | 9 | 10,8 | 8 | 0 |
| 8 | 19,3 | 23,3 | 17 | 0 |

| % Verticals | Total | SEXE | | |
|-------------|-------|-------|-------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| 9 | 14,5 | 12,1 | 15,7 | 100 |
| 10 | 46 | 39,9 | 49,7 | 0 |
| No ho sap | 0,7 | 0,9 | 0,5 | 0 |
| Mitjana | 8,661 | 8,412 | 8,807 | 9 |
| Desviació | 1,667 | 1,765 | 1,593 | |

P16. TRUCARIA MÉS O QUIN ÚS EN FARIA SI FOS GRATUÏT

| | | | | |
|-----------------|------|------|------|-----|
| Segur que sí | 47,7 | 41,3 | 51,3 | 100 |
| Probablement sí | 16,7 | 17,9 | 16 | 0 |
| Probablement no | 6,2 | 8,1 | 5,1 | 0 |
| Segur que no | 25 | 27,8 | 23,4 | 0 |
| No ho sap | 2,8 | 2,7 | 2,9 | 0 |
| No contesta | 1,7 | 2,2 | 1,3 | 0 |

P17. CONSIDERA QUE HAGUÉS POGUT RESOLDRE AQUESTA MATEIXA CONSULTA A TRAVÉS D'ALGUN ALTRE CANAL D'INFORMACIÓ DE LA GENERALITAT

| | | | | |
|-------------|------|------|------|-----|
| Sí | 31,3 | 30,9 | 31,6 | 0 |
| No | 50,8 | 49,8 | 51,3 | 100 |
| No ho sap | 17,5 | 19,3 | 16,5 | 0 |
| No contesta | 0,3 | 0 | 0,5 | 0 |

Base Hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal

| | | | |
|-----|----|-----|---|
| 188 | 69 | 119 | 0 |
|-----|----|-----|---|

P17.1. A TRAVÉS DE QUIN CANAL

| | | | | |
|--|------|------|------|---|
| Informació i tràmits | | | | |
| gencat.cat | 30,3 | 33,3 | 28,6 | 0 |
| Aplicacions de la Generalitat per a mòbils | 1,6 | 2,9 | 0,8 | 0 |
| Seu electrònica Generalitat | 17 | 21,7 | 14,3 | 0 |
| Xarxes socials | 1,6 | 0 | 2,5 | 0 |
| Internet (no especifica) | 10,6 | 8,7 | 11,8 | 0 |
| Presencialment a l'administració | 16,5 | 18,8 | 15,1 | 0 |
| Trucant a un altre organisme de la Generalitat | 2,7 | 1,4 | 3,4 | 0 |
| Correu electrònic | 4,8 | 1,4 | 6,7 | 0 |
| Mossos/guardia urbana/polícia local | 1,1 | 0 | 1,7 | 0 |

| % Verticals | Total | SEXE | | |
|------------------------------|-------|------|------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| Altres telefons d'informació | 5,3 | 2,9 | 6,7 | 0 |
| Altres pàgines web | 1,6 | 1,4 | 1,7 | 0 |
| Altres | 2,1 | 4,3 | 0,8 | 0 |
| No ho sap | 7,4 | 5,8 | 8,4 | 0 |
| No contesta | 0,5 | 1,4 | 0 | 0 |

**P17.2 I PODRIA INDICAR-NOS
PER QUIN MOTIU EN AQUESTA
OCASIÓ NO L'HA UTILITZAT I HA
DECIDIT TRUCAR AL 012**

| | | | | |
|--|-------------|------|------|---|
| Rapidesa en la resposta/Més eficient | 38,8 | 39,1 | 38,7 | 0 |
| Atenció personalitzada | 3,2 | 2,9 | 3,4 | 0 |
| Més fàcil de fer servir | 17,6 | 21,7 | 15,1 | 0 |
| No coneix altres canals/no sap com funcionen | 4,3 | 5,8 | 3,4 | 0 |
| Dificultat d'accés (claus, pin, enllaç, etc.) | 2,1 | 1,4 | 2,5 | 0 |
| No trobava el servei que buscava | 14,4 | 13 | 15,1 | 0 |
| Per comoditat | 4,3 | 1,4 | 5,9 | 0 |
| Li van recomanar | 3,2 | 2,9 | 3,4 | 0 |
| Altres | 6,9 | 5,8 | 7,6 | 0 |
| No ho sap | 5,3 | 5,8 | 5 | 0 |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |

**P18. CONEIX L'APLICACIÓ
TELEGRAM QUE OFEREIX EL 012,
QUE ÉS UN SERVEI DE
MISSATGERIA INSTANTÀNIA TIPUS
WHATSAPP**

| | | | | |
|--------------------|-------------|------|------|-----|
| Sí | 19,7 | 17,9 | 20,5 | 100 |
| No | 79,7 | 82,1 | 78,5 | 0 |
| No ho sap | 0,5 | 0 | 0,8 | 0 |
| No contesta | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |

**P18.1 I ESSENT O GENS
PROBABLE I 10 MOLT PROBABLE,
QUINA ÉS LA PROBABILITAT QUE
VOSTÈ UTILITZI AQUEST SERVEI
DE MISSATGERIA INSTANTÀNIA**

| | | | | |
|----------|-------------|------|------|-----|
| 0 | 19,3 | 18,4 | 19,7 | 100 |
| 1 | 1,2 | 0,4 | 1,6 | 0 |
| 2 | 4,3 | 5,4 | 3,7 | 0 |

| % Verticals | Total | SEXE | | |
|-------------|-------|-------|-------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| 3 | 2,7 | 2,7 | 2,7 | 0 |
| 4 | 3,5 | 4 | 3,2 | 0 |
| 5 | 9,5 | 10,3 | 9 | 0 |
| 6 | 3,7 | 3,6 | 3,7 | 0 |
| 7 | 5,8 | 6,7 | 5,3 | 0 |
| 8 | 12,7 | 9,4 | 14,6 | 0 |
| 9 | 7 | 6,7 | 7,2 | 0 |
| 10 | 20,7 | 22,4 | 19,7 | 0 |
| No ho sap | 9,7 | 9,9 | 9,6 | 0 |
| Mitjana | 5,681 | 5,721 | 5,674 | 0 |
| Desviació | 3,772 | 3,758 | 3,779 | |

**P18.2 CREU QUE AQUEST MATEIX
SERVEI ES PODRIA DONAR PER
ALGUN ALTRE CANAL DIFERENTS
ALS DISPONIBLES ACTUALMENT**

| | | | | |
|-------------|------|------|------|-----|
| Sí | 35 | 37,7 | 33,5 | 0 |
| No | 40,2 | 44,4 | 37,5 | 100 |
| No ho sap | 24,7 | 17,9 | 28,7 | 0 |
| No contesta | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |

P18.2 QUIN ALTRE CANAL

| | | | | |
|---|------|------|------|---|
| APP (Telegram, WhatsApp, etc.) | 40,5 | 35,7 | 43,7 | 0 |
| Mail | 9 | 9,5 | 8,7 | 0 |
| Internet (sense especificar) | 6,7 | 8,3 | 5,6 | 0 |
| Xarxes socials(Facebook, Twitter, Instagram, etc.) | 6,2 | 9,5 | 4 | 0 |
| Opció de la web | 9 | 10,7 | 7,9 | 0 |
| Presencial | 4,3 | 7,1 | 2,4 | 0 |
| Altres | 6,7 | 7,1 | 6,3 | 0 |
| No sap | 17,6 | 11,9 | 21,4 | 0 |

**P19. VA FER SERVIR UN
PAGAMENT AUTOMATITZAT**

| | | | | |
|-------------|------|------|------|-----|
| Sí | 15,3 | 20,2 | 12,2 | 100 |
| No | 72,7 | 66,8 | 76,3 | 0 |
| No ho sap | 11,8 | 13 | 11,2 | 0 |
| No contesta | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |

P19. QUÈ N'OPINA

| | | | | |
|-----------------------|-----|------|------|-----|
| Positiu/Útil | 24 | 23,3 | 24,2 | 100 |
| Negatiu/Complicat | 6,2 | 5,4 | 6,6 | 0 |
| Hauria de ser gratuït | 4,2 | 3,6 | 4,5 | 0 |
| Poc segur | 0,8 | 0,9 | 0,8 | 0 |

| % Verticals | Total | SEXE | | |
|--|-------|------|------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| Altres | 2,5 | 4 | 1,6 | 0 |
| No ho sap | 62,3 | 62,8 | 62,2 | 0 |
| Base Va fer servir un pagament automatitzat | 92 | 45 | 46 | 1 |
| P19. QUÈ N'OPINA | | | | |
| Positiu/Útil | 53,3 | 46,7 | 58,7 | 100 |
| Negatiu/Complicat | 12 | 11,1 | 13 | 0 |
| Hauria de ser gratuït | 14,1 | 11,1 | 17,4 | 0 |
| Altres | 6,5 | 8,9 | 4,3 | 0 |
| No ho sap | 14,1 | 22,2 | 6,5 | 0 |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| 20. HA TRUCAT AL 012 QUAN HA TINGUT UN PROBLEMA A L'HORA DE FER UN TRÀMIT ELECTRÒNICAMENT | | | | |
| Sí | 33,2 | 30,9 | 34,3 | 100 |
| No | 56,3 | 58,3 | 55,3 | 0 |
| No ha fet cap tràmit electrònicament | 8,5 | 8,1 | 8,8 | 0 |
| No ho sap | 1,8 | 2,7 | 1,3 | 0 |
| No contesta | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Base Ha trucat al 012 quan ha tingut un problema | 199 | 69 | 129 | 1 |
| P20.1 LI HAN RESOLT | | | | |
| Sí | 77,9 | 69,6 | 82,2 | 100 |
| No | 21,1 | 30,4 | 16,3 | 0 |
| No ho sap | 1 | 0 | 1,6 | 0 |
| P20.2 VA QUEDAR SATISFET/A DE L'ATENCIÓ REBUDA | | | | |
| Sí | 85,9 | 82,6 | 87,6 | 100 |
| No | 13,1 | 17,4 | 10,9 | 0 |
| No ho sap | 1 | 0 | 1,6 | 0 |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| C3. ON VA NÉIXER VOSTÈ | | | | |
| Catalunya | 64,5 | 62,8 | 65,4 | 100 |

| % Verticals | Total | SEXE | | |
|-----------------------------|-------|------|------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| Altres comunitats autònomes | 9,2 | 10,8 | 8,2 | 0 |
| Unió europea | 1,7 | 1,8 | 1,6 | 0 |
| Resta del món | 24,3 | 24,7 | 24,2 | 0 |
| No contesta | 0,3 | 0 | 0,5 | 0 |

C4. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT

| | | | | |
|-------------------|------|------|------|-----|
| Català | 37,3 | 31,4 | 41 | 0 |
| Castellà | 44,8 | 45,3 | 44,4 | 100 |
| Ambdues per igual | 12,7 | 14,8 | 11,4 | 0 |
| Altres | 5 | 8,5 | 2,9 | 0 |
| No contesta | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |

C5. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT

| | | | | |
|--|------|------|------|-----|
| Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar eso, eg | 1,5 | 1,3 | 1,6 | 0 |
| Eso completa, egb, batxiller elemental | 19,5 | 20,6 | 18,9 | 0 |
| Batxillerat, bup, cou, batxillerat superior, preu | 16 | 15,2 | 16,5 | 0 |
| Cicle formatiu de grau mitjà, fp1, oficialia industrial o eq | 9,2 | 9,4 | 9 | 0 |
| Cicle formatiu de grau superior, fp2, mestratge industrial o | 13,2 | 13,5 | 13 | 0 |
| Diplomatura, 3 cursos aprovats de llicenciatura, enginyeria/ | 10,7 | 6,7 | 13 | 0 |
| Llicenciatura, arquitectura, enginyeria, grau o equivalent | 19,3 | 21,1 | 18,1 | 100 |
| Cursos d'especialització professional, postgrau, màster | 8,3 | 8,5 | 8,2 | 0 |
| Doctorat | 1,5 | 2,2 | 1,1 | 0 |
| Altres | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| No contesta | 0,7 | 0,9 | 0,5 | 0 |

C6. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT

| | | | | |
|-----------------------------|------|------|------|-----|
| Treballa per compte propi | 14,2 | 20,6 | 10,4 | 0 |
| Treballa per compte d'altri | 51,8 | 48,4 | 53,7 | 100 |
| No treballa | 33,2 | 30 | 35,1 | 0 |

| % Verticals | Total | SEXE | | |
|--|-------|------|------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| No contesta | 0,8 | 0,9 | 0,8 | 0 |
| C6.1 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Empresari/ària o professional amb assalariats/ades | 24,7 | 28,3 | 20,5 | 0 |
| Professional o treballador/a autònom/a | 72,9 | 71,7 | 74,4 | 0 |
| Membre de cooperativa | 1,2 | 0 | 2,6 | 0 |
| No ho sap | 1,2 | 0 | 2,6 | 0 |
| C6.2 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Assalariat/ada eventual o interí/ina | 24,8 | 16,7 | 29,2 | 0 |
| Assalariat/ada indefinit/ida | 74,3 | 82,4 | 69,8 | 100 |
| No ho sap | 0,3 | 0 | 0,5 | 0 |
| No contesta | 0,6 | 0,9 | 0,5 | 0 |
| C6.3 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Jubilat/ada o pensionista | 39,2 | 52,2 | 32,6 | 0 |
| Aturat/ada i ha treballat abans | 24,6 | 25,4 | 24,2 | 0 |
| Pensionista | 6 | 3 | 7,6 | 0 |
| Aturat/ada i busca la primera feina | 4 | 1,5 | 5,3 | 0 |
| Estudiant | 10,6 | 14,9 | 8,3 | 0 |
| Treball domèstic no remunerat | 13,1 | 0 | 19,7 | 0 |
| Altres | 2,5 | 3 | 2,3 | 0 |
| C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA | | | | |
| Fora de Catalunya | 0,8 | 0,4 | 1,1 | 0 |
| No contesta | 1,8 | 1,8 | 1,9 | 0 |
| Abrera | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Ametlla del Vallès, l' | 0,8 | 0,9 | 0,5 | 100 |
| Arenys de Mar | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Argentona | 0,3 | 0 | 0,5 | 0 |
| Aiguafreda | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Badalona | 3,5 | 4 | 3,2 | 0 |
| Barcelona | 28,2 | 30 | 27,1 | 0 |
| Bigues i Riells | 0,5 | 0,4 | 0,5 | 0 |
| Bruc, el | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Cabrils | 0,5 | 0 | 0,8 | 0 |
| Caldes de Montbui | 0,3 | 0 | 0,5 | 0 |
| Calella | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Canet de Mar | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Canovelles | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0 |

| % Verticals | Total | SEXE | | |
|-----------------------------|-------|------|------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| Cardedeu | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Castellbell i el Vilar | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Castelldefels | 0,7 | 0 | 1,1 | 0 |
| Castellgalí | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Castellterçol | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Cervelló | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0 |
| Corbera de Llobregat | 0,5 | 0,9 | 0,3 | 0 |
| Cornellà de Llobregat | 1,5 | 1,3 | 1,6 | 0 |
| Cubelles | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Dosrius | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Esparreguera | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0 |
| Esplugues de Llobregat | 0,7 | 0,9 | 0,5 | 0 |
| Fogars de Montclús | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Garriga, la | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Gavà | 0,3 | 0 | 0,5 | 0 |
| Granollers | 1,7 | 3,1 | 0,8 | 0 |
| Gualba | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Sant Salvador de Guardiola | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Hospitalet de Llobregat, l' | 3,8 | 2,2 | 4,8 | 0 |
| Igualada | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0 |
| Llagosta, la | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Llinars del Vallès | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Lliçà d'Amunt | 0,3 | 0 | 0,5 | 0 |
| Malgrat de Mar | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Manlleu | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0 |
| Manresa | 2,8 | 2,7 | 2,9 | 0 |
| Martorell | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Martorelles | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Masnou, el | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Matadepera | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Mataró | 1,3 | 1,3 | 1,3 | 0 |
| Molins de Rei | 0,3 | 0 | 0,5 | 0 |
| Mollet del Vallès | 0,7 | 0,9 | 0,5 | 0 |
| Montcada i Reixac | 0,7 | 0 | 1,1 | 0 |
| Montmajor | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Montornès del Vallès | 0,3 | 0 | 0,5 | 0 |
| Moià | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Navarces | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Navàs | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Olesa de Montserrat | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Palau-solità i Plegamans | 0,3 | 0 | 0,5 | 0 |
| Papiol, el | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Parets del Vallès | 0,3 | 0 | 0,5 | 0 |
| Piera | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0 |
| Polinyà | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Prat de Llobregat, el | 0,5 | 0 | 0,8 | 0 |

| % Verticals | Total | SEXE | | |
|-----------------------------|-------|------|------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| Premià de Mar | 0,3 | 0 | 0,5 | 0 |
| Puig-reig | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Ripollet | 0,5 | 0,9 | 0,3 | 0 |
| Roca del Vallès, la | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Rubí | 0,8 | 0,4 | 1,1 | 0 |
| Sabadell | 3 | 2,2 | 3,5 | 0 |
| Sallent | 0,3 | 0 | 0,5 | 0 |
| Santpedor | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Sant Adrià de Besòs | 0,7 | 0,9 | 0,5 | 0 |
| Sant Andreu de la Barca | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0 |
| Sant Antoni de Vilamajor | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Sant Boi de Llobregat | 1,2 | 0,4 | 1,6 | 0 |
| Sant Celoni | 0,5 | 0,9 | 0,3 | 0 |
| Sant Cebrià de Vallalta | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Sant Cugat del Vallès | 1 | 0,4 | 1,3 | 0 |
| Sant Esteve Sesrovires | 0,5 | 0,4 | 0,5 | 0 |
| Sant Fost de Campsentelles | 0,3 | 0,9 | 0 | 0 |
| Sant Feliu de Llobregat | 0,5 | 0,4 | 0,5 | 0 |
| Vilassar de Mar | 0,5 | 0,4 | 0,5 | 0 |
| Sant Just Desvern | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Sant Llorenç Savall | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0 |
| Sant Quirze del Vallès | 0,3 | 0 | 0,5 | 0 |
| Santa Coloma de Gramenet | 1,2 | 1,3 | 1,1 | 0 |
| Santa Maria de Martorelles | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Santa Maria de Palautordera | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0 |
| Santa Perpètua de Mogoda | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Sant Vicenç dels Horts | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Sant Vicenç de Montalt | 0,5 | 0,4 | 0,5 | 0 |
| Seva | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Terrassa | 3,3 | 4 | 2,9 | 0 |
| Tiana | 0,3 | 0 | 0,5 | 0 |
| Tordera | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Torelló | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Torrelavit | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Torrelles de Llobregat | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Vallirana | 0,3 | 0,9 | 0 | 0 |
| Vic | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0 |
| Viladecavalls | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Viladecans | 0,3 | 0 | 0,5 | 0 |
| Vilafranca del Penedès | 0,3 | 0 | 0,5 | 0 |
| Vilanova i la Geltrú | 1 | 0,4 | 1,3 | 0 |
| Banyoles | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Bescanó | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Bisbal d'Empordà, la | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Blanes | 0,7 | 0 | 1,1 | 0 |
| Breda | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |

| % Verticals | Total | SEXE | | |
|-------------------------|-------|------|------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| Caldes de Malavella | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Escala, l' | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Figueres | 0,5 | 0,9 | 0,3 | 0 |
| Girona | 2,5 | 1,8 | 2,9 | 0 |
| Hostalric | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Jonquera, la | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Lloret de Mar | 0,3 | 0,9 | 0 | 0 |
| Olot | 0,3 | 0,9 | 0 | 0 |
| Palafrugell | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0 |
| Palamós | 0,3 | 0,9 | 0 | 0 |
| Port de la Selva, el | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Sant Hilari Sacalm | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Santa Cristina d'Aro | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Ullastret | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Vidrà | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Vilafant | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Artesa de Segre | 0,3 | 0,9 | 0 | 0 |
| Aitona | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Balaguer | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Granadella, la | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Guissona | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Isona i Conca Dellà | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Lleida | 1,8 | 2,7 | 1,3 | 0 |
| Linyola | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Ponts | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Solsona | 0,5 | 0 | 0,8 | 0 |
| Soses | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Tàrrrega | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Calafell | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Cambrils | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Catllar, el | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0 |
| Llorenç del Penedès | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Mont-roig del Camp | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Móra d'Ebre | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Reus | 0,7 | 0,9 | 0,5 | 0 |
| Roquetes | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Sant Jaume dels Domenys | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Tarragona | 2,2 | 2,2 | 2,1 | 0 |
| Torredembarra | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Tortosa | 0,3 | 0,9 | 0 | 0 |
| Ulldecona | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Valls | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Vendrell, el | 0,3 | 0,9 | 0 | 0 |
| Vila-seca | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0 |
| Ampolla, l' | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Canonja, la | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |

| % Verticals | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|--|-------|--------------|------|-----------|
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| C7.1 A QUIN DISTRICTE DE BARCELONA | | | | |
| Ciutat Vella | 5,4 | 6,1 | 5 | 0 |
| Eixample | 10,8 | 13,6 | 8,9 | 0 |
| Sants-Montjuïc | 13,8 | 9,1 | 16,8 | 0 |
| Les Corts | 3,6 | 3 | 4 | 0 |
| Sarrià-Sant Gervasi | 6,6 | 7,6 | 5,9 | 0 |
| Gràcia | 9 | 9,1 | 8,9 | 0 |
| Horta-Guinardó | 8,4 | 12,1 | 5,9 | 0 |
| Nou Barris | 9 | 12,1 | 6,9 | 0 |
| Sant Andreu | 10,2 | 4,5 | 13,9 | 0 |
| Sant Martí | 15 | 13,6 | 15,8 | 0 |
| No contesta | 8,4 | 9,1 | 7,9 | 0 |
| E1. LA PERSONA ENTREVISTADA EN ALGUN MOMENT DE LA CONVERSA T'HA PREGUNTAT QUI ENCARREGAVA L'ESTUDI | | | | |
| Sí | 16,5 | 15,2 | 17,3 | 0 |
| No | 83,5 | 84,8 | 82,7 | 100 |
| E2. HA DEMANAT LA PERSONA ENTREVISTADA ACLARIMENTS RESPECTE ALGUNA PREGUNTA | | | | |
| Mai | 41,3 | 41,7 | 41,2 | 0 |
| Quasi mai | 30,8 | 34,1 | 28,7 | 100 |
| Alguna vegada | 27,2 | 23,8 | 29,3 | 0 |
| Sovint | 0,7 | 0,4 | 0,8 | 0 |
| E3. HAS TINGUT LA SENSACIÓ QUE LA PERSONA ENTREVISTADA ES MOSTRAVA RETICENT A CONTESTAR ALGUNA PREGUNTA | | | | |
| Molt | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0 |
| Bastant | 2,3 | 1,3 | 2,9 | 0 |
| Poc | 29,5 | 27,4 | 30,9 | 0 |
| Gens | 67,8 | 70,9 | 66 | 100 |

| % Verticals | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|---|--------------|----------------------|-------------|------------------|
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| E4. HAS TINGUT LA SENSACIÓ QUE LA PERSONA ENTREVISTADA INTENTAVA CONTESTAR LES PREGUNTES EL MILLOR QUE PODIA | | | | |
| Molt | 50,7 | 51,6 | 50,3 | 0 |
| Bastant | 48 | 47,1 | 48,4 | 100 |
| Poc | 0,7 | 0,9 | 0,5 | 0 |
| Gens | 0,7 | 0,4 | 0,8 | 0 |
| E5. CREUS QUE LA PERSONA ENTREVISTADA ENTENIA LES PREGUNTES | | | | |
| Molt | 45,3 | 45,3 | 45,5 | 0 |
| Bastant | 52,2 | 51,1 | 52,7 | 100 |
| Poc | 2,5 | 3,6 | 1,9 | 0 |
| E6. CREUS QUE LA PERSONA ENTREVISTADA HA ESTAT MOLT, BASTANT, POC O GENS SINCERA AMB LES SEVES RESPOSTES | | | | |
| Molt | 52,7 | 52 | 53,2 | 0 |
| Bastant | 47,2 | 47,5 | 46,8 | 100 |
| Poc | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| E7. HI HAVIA ALGUNA PERSONA MÉS PRESENT QUE INTERFERÍS O INTERROMPÉS L'ENTREVISTA | | | | |
| Sí | 1,3 | 0,9 | 1,6 | 0 |
| No | 98,7 | 99,1 | 98,4 | 100 |
| E8. QUINA PERSONA | | | | |
| Cònjuge/parella | 12,5 | 0 | 16,7 | 0 |
| Fills/es | 25 | 0 | 33,3 | 0 |
| Amics/igues/veïns/ines | 62,5 | 100 | 50 | 0 |

| % Verticals | Total | EDAT | | |
|--|--------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| P1. EN QUIN IDIOMA PREFEREIX QUE LI FACI L'ENTREVISTA | | | | |
| Català | 54,5 | 51,5 | 47,1 | 44,8 |
| Castellà | 45,3 | 48,5 | 52,9 | 54,4 |
| Li és indiferent/NS/NC | 0,2 | 0 | 0 | 0,8 |
| C1. VOSTÈ ÉS | | | | |
| Home | 37,2 | 51,5 | 39,5 | 39,2 |
| Dona | 62,7 | 48,5 | 60,5 | 60 |
| No binari | 0,2 | 0 | 0 | 0,8 |
| C2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU | | | | |
| De 16 a 24 | 5,5 | 100 | 0 | 0 |
| De 25 a 34 | 19,8 | 0 | 100 | 0 |
| De 35 a 44 | 20,8 | 0 | 0 | 100 |
| De 45 a 54 | 26,5 | 0 | 0 | 0 |
| De 55 a 64 | 17,5 | 0 | 0 | 0 |
| Més de 65 | 9,8 | 0 | 0 | 0 |
| Mitjana | 45,787 | 20,636 | 29,664 | 39,648 |
| Desviació | 14,299 | 2,219 | 2,713 | 2,866 |
| P2. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI | | | | |
| Menys d'un any | 13,5 | 36,4 | 21,8 | 13,6 |
| Entre 1 any i 2 anys | 10 | 18,2 | 15,1 | 10,4 |
| Més de 2 anys | 67,5 | 39,4 | 58,8 | 68,8 |
| No ho sap | 9 | 6,1 | 4,2 | 7,2 |
| P3. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI | | | | |
| Familiar o amiat | 12,2 | 24,2 | 15,1 | 12,8 |
| Internet | 20,5 | 30,3 | 26,9 | 23,2 |
| Televisió | 26,3 | 24,2 | 16 | 29,6 |
| Ràdio | 4,5 | 0 | 0,8 | 3,2 |
| A la premsa | 4,3 | 0 | 0 | 0,8 |
| Butlletí electrònic | 0,7 | 3 | 0 | 0,8 |
| Algun altre servei telefònic | 3 | 6,1 | 1,7 | 2,4 |
| Feina/estudis | 5,5 | 0 | 9,2 | 4,8 |
| Oficines de treball | 2,7 | 6,1 | 3,4 | 3,2 |
| Ajuntament | 3,5 | 0 | 6,7 | 4,8 |
| Organismes oficials | 6,5 | 3 | 7,6 | 6,4 |

| % Verticals | Total | EDAT | | |
|-----------------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| Personal qualificat | 1,7 | 0 | 1,7 | 0,8 |
| Fulletons informatius | 1,8 | 0 | 2,5 | 3,2 |
| Per una multa | 0,8 | 3 | 0,8 | 0,8 |
| Altres | 4,7 | 9,1 | 3,4 | 4 |
| No ho sap | 13,3 | 3 | 11,8 | 9,6 |
| No contesta | 0,3 | 0 | 0 | 0,8 |

P3A. EM PODRIA DIR QUAN HA ESTAT L'ÚLTIMA VEGADA QUE HA VIST O HA ESCOLTAT UN ANUNCI DEL 012

| | | | | |
|-----------------------|------|------|------|------|
| Menys d'un mes | 18,8 | 24,2 | 16,8 | 21,6 |
| Entre 1 mes i 3 mesos | 14,5 | 21,2 | 12,6 | 15,2 |
| Menys d'un any | 11 | 9,1 | 8,4 | 10,4 |
| Més d'un any | 14,2 | 12,1 | 19,3 | 20,8 |
| No ho sap | 41,2 | 33,3 | 42,9 | 32 |
| No contesta | 0,3 | 0 | 0 | 0 |

P4. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI 012

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 0 | 2,5 | 0 | 1,7 | 2,4 |
| 1 | 0,2 | 0 | 0,8 | 0 |
| 2 | 0,3 | 0 | 0 | 0,8 |
| 3 | 0,7 | 0 | 0 | 0,8 |
| 4 | 2,2 | 3 | 1,7 | 1,6 |
| 5 | 3,3 | 3 | 2,5 | 5,6 |
| 6 | 5,7 | 6,1 | 5,9 | 4,8 |
| 7 | 10,7 | 33,3 | 11,8 | 12 |
| 8 | 21,2 | 27,3 | 25,2 | 22,4 |
| 9 | 17,3 | 12,1 | 16,8 | 16,8 |
| 10 | 35,7 | 12,1 | 33,6 | 32,8 |
| No ho sap | 0,3 | 3 | 0 | 0 |
| Mitjana | 8,216 | 7,688 | 8,269 | 8,096 |
| Desviació | 2,127 | 1,401 | 1,952 | 2,146 |

P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB: LA RAPIDESA EN CERCAR I DONAR LA RESPOSTA A LA CONSULTA

| | | | | |
|---|-----|---|-----|-----|
| 0 | 2,8 | 0 | 2,5 | 3,2 |
|---|-----|---|-----|-----|

| % Verticals | Total | EDAT | | |
|-------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| 1 | 0,2 | 3 | 0 | 0 |
| 2 | 0,7 | 0 | 0 | 0,8 |
| 3 | 1,5 | 0 | 0,8 | 1,6 |
| 4 | 2,2 | 0 | 2,5 | 3,2 |
| 5 | 4,7 | 12,1 | 7,6 | 2,4 |
| 6 | 6,5 | 6,1 | 10,9 | 4 |
| 7 | 12,2 | 27,3 | 14,3 | 12 |
| 8 | 17,8 | 15,2 | 20,2 | 16 |
| 9 | 17,7 | 12,1 | 13,4 | 20,8 |
| 10 | 33,3 | 18,2 | 27,7 | 36 |
| No ho sap | 0,5 | 6,1 | 0 | 0 |
| Mitjana | 8,012 | 7,484 | 7,756 | 8,144 |
| Desviació | 2,281 | 2,014 | 2,171 | 2,327 |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: L'AMABILITAT
DE LA PERSONA QUE US VA
ATENDRE**

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 0 | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | 0,3 | 0 | 0 | 0,8 |
| 3 | 0,5 | 3 | 0,8 | 0 |
| 4 | 0,3 | 0 | 0,8 | 0 |
| 5 | 2 | 0 | 3,4 | 2,4 |
| 6 | 1,2 | 0 | 2,5 | 0 |
| 7 | 5 | 3 | 5,9 | 5,6 |
| 8 | 16 | 33,3 | 15,1 | 15,2 |
| 9 | 19,7 | 6,1 | 18,5 | 26,4 |
| 10 | 54 | 54,5 | 52,9 | 49,6 |
| No ho sap | 0,7 | 0 | 0 | 0 |
| Mitjana | 9,065 | 8,97 | 8,958 | 9,08 |
| Desviació | 1,426 | 1,468 | 1,487 | 1,286 |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: EL
CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE
CONSULTA**

| | | | | |
|---|-----|---|-----|-----|
| 0 | 2,5 | 0 | 0,8 | 2,4 |
| 1 | 0,7 | 0 | 0,8 | 0,8 |
| 2 | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | 2,3 | 0 | 2,5 | 1,6 |

| % Verticals | Total | EDAT | | |
|-------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| 4 | 0,8 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | 4,7 | 9,1 | 2,5 | 6,4 |
| 6 | 5,8 | 6,1 | 5 | 7,2 |
| 7 | 11,2 | 18,2 | 14,3 | 11,2 |
| 8 | 18,3 | 12,1 | 20,2 | 20 |
| 9 | 15,7 | 18,2 | 16 | 20 |
| 10 | 36,2 | 33,3 | 36,1 | 30,4 |
| No ho sap | 1,3 | 3 | 1,7 | 0 |
| No contesta | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Mitjana | 8,096 | 8,281 | 8,316 | 8,032 |
| Desviació | 2,282 | 1,689 | 1,937 | 2,181 |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: EL TEMPS
D'ESPERA PER ACCEDIR AMB EL
PERSONAL OPERADOR**

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 0 | 4,5 | 0 | 5 | 4,8 |
| 1 | 1,8 | 3 | 2,5 | 1,6 |
| 2 | 2,5 | 0 | 2,5 | 2,4 |
| 3 | 1,8 | 9,1 | 3,4 | 2,4 |
| 4 | 6,7 | 9,1 | 8,4 | 6,4 |
| 5 | 12,7 | 24,2 | 15,1 | 15,2 |
| 6 | 11 | 6,1 | 15,1 | 12,8 |
| 7 | 17,2 | 9,1 | 16 | 20,8 |
| 8 | 15,7 | 15,2 | 11,8 | 11,2 |
| 9 | 8,5 | 12,1 | 6,7 | 6,4 |
| 10 | 16,3 | 12,1 | 12,6 | 15,2 |
| No ho sap | 1,3 | 0 | 0,8 | 0,8 |
| Mitjana | 6,625 | 6,394 | 6,153 | 6,419 |
| Desviació | 2,633 | 2,436 | 2,643 | 2,595 |

**P6. A CONTINUACIÓ, PARLAREM
UNA MICA SOBRE L'ÚS DEL
SERVEI. VOSTÈ CONEIX L'HORARI
D'ATENCIÓ DEL 012**

| | | | | |
|------------------|------|------|------|------|
| Sí | 28,2 | 21,2 | 34,5 | 27,2 |
| No, no el coneix | 71 | 78,8 | 64,7 | 72 |
| No ho sap | 0,8 | 0 | 0,8 | 0,8 |

**P6. CONEIXEMENT HORARI
CODIFICAT**

| | | | | |
|------------------|-----|---|------|-----|
| Sí, diu 24 per 7 | 9,5 | 3 | 10,1 | 8 |
| Sí, diu 22 per 7 | 5,3 | 3 | 4,2 | 5,6 |

| % Verticals | Total | EDAT | | |
|------------------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| Sí, diu 21 per 7 | 2,8 | 3 | 5 | 0,8 |
| Sí, diu 20 per 7 | 4,5 | 0 | 5 | 5,6 |
| Sí, diu 14 per 7 | 2,5 | 3 | 4,2 | 3,2 |
| Sí, diu altres franges | 3,5 | 9,1 | 5,9 | 4 |
| No, no el coneix | 71 | 78,8 | 64,7 | 72 |
| No ho sap | 0,8 | 0 | 0,8 | 0,8 |

P7. APROXIMADAMENT, QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 EN ELS ÚLTIMS DOS MESOS

| | | | | |
|------------------|------|------|------|------|
| Només una vegada | 52,8 | 48,5 | 47,1 | 56,8 |
| 2 o 3 vegades | 27,5 | 27,3 | 31,1 | 24,8 |
| 4 o 5 vegades | 10,3 | 9,1 | 10,9 | 8 |
| Més de 5 vegades | 8,2 | 12,1 | 9,2 | 9,6 |
| No ho sap | 0,8 | 3 | 0,8 | 0,8 |
| No contesta | 0,3 | 0 | 0,8 | 0 |

Base Ha trucat més d'una vegada

| | | | | |
|--|-----|----|----|----|
| | 276 | 16 | 61 | 53 |
|--|-----|----|----|----|

P8. EM PODRIA DIR SI HA TRUCAT PEL MATEIX TEMA O HO HA FET PER TEMES DIFERENTS

| | | | | |
|----------------------|------|------|------|------|
| Pel mateix tema | 62,3 | 93,8 | 55,7 | 56,6 |
| Per un tema diferent | 37,7 | 6,3 | 44,3 | 43,4 |

Base Ha trucat pel mateix tema

| | | | | |
|--|-----|----|----|----|
| | 172 | 15 | 34 | 30 |
|--|-----|----|----|----|

P9. PER QUÈ HA HAGUT DE TRUCAR MÉS D'UNA VEGADA PEL MATEIX TEMA: LITERAL

| | | | | |
|--|------|------|------|------|
| Informació no prou completa | 17,4 | 13,3 | 23,5 | 20 |
| Sol·licitar/fer seguiment | 40,7 | 20 | 47,1 | 36,7 |
| Cèdula d'habilitat | 2,3 | 0 | 0 | 6,7 |
| Telèfon erroni/no contesta | 5,8 | 6,7 | 2,9 | 10 |
| Faltava informació/informació diferent | 12,2 | 13,3 | 11,8 | 13,3 |
| Multes | 4,7 | 6,7 | 0 | 3,3 |
| Van sorgir nous dubtes | 3,5 | 13,3 | 0 | 0 |
| Altres | 13,4 | 26,7 | 14,7 | 10 |

Base Total

| | | | | |
|--|-----|----|-----|-----|
| | 600 | 33 | 119 | 125 |
|--|-----|----|-----|-----|

| % Verticals | Total | EDAT | | |
|--|------------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| P10. LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA | | | | |
| Sí | 81,7 | 75,8 | 84,9 | 80,8 |
| No | 16,7 | 18,2 | 14,3 | 16,8 |
| No ho sap | 1,5 | 6,1 | 0,8 | 2,4 |
| No contesta | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| P10.1 RECORDA EXACTAMENT EL MOTIU DE LA SEVA CONSULTA O QUÈ VA PREGUNTAR: LITERAL | | | | |
| Ajuda social | 7 | 3 | 10,1 | 8 |
| Demandar informació | 32,8 | 45,5 | 33,6 | 35,2 |
| Permisos | 0,2 | 3 | 0 | 0 |
| Multes | 7,3 | 9,1 | 5 | 8 |
| Demandar/Anul·lar una cita | 5,3 | 9,1 | 5,9 | 4,8 |
| Realitzar un tràmit/Fer seguiment | 20,8 | 12,1 | 21,8 | 19,2 |
| Comunicar una incidència | 13,8 | 15,2 | 12,6 | 12 |
| Impostos | 2,3 | 0 | 2,5 | 0,8 |
| Altres | 1,8 | 0 | 0 | 1,6 |
| No ho sap | 8 | 3 | 8,4 | 9,6 |
| No contesta | 0,5 | 0 | 0 | 0,8 |
| Base No li van resoldre la consulta | 100 | 6 | 17 | 21 |
| P10.2 EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL NO LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA: LITERAL | | | | |
| No tenen prou informació | 36 | 33,3 | 35,3 | 33,3 |
| Li van donar la informació errònia | 9 | 0 | 11,8 | 4,8 |
| El van derivar a un altre telèfon/organisme | 20 | 33,3 | 17,6 | 28,6 |
| Problemes informàtics | 1 | 0 | 0 | 0 |
| No va arribar a ser atès per un agent | 11 | 0 | 5,9 | 9,5 |
| Mala gestió de la consulta | 5 | 0 | 11,8 | 9,5 |
| Altres | 12 | 33,3 | 5,9 | 4,8 |
| No ho sap | 6 | 0 | 11,8 | 9,5 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |

| % Verticals | Total | EDAT | | |
|---|--------------|--------------|--------------|---------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| P10.3 DURANT LA TRUCADA, PER RESOLDRE LA SEVA CONSULTA, AMB QUANTS AGENTS VA PARLAR | | | | |
| 0 | 1,5 | 0 | 0,8 | 0 |
| 1 | 59,8 | 57,6 | 49,6 | 62,4 |
| 2 | 29 | 24,2 | 36,1 | 28 |
| 3 | 4,2 | 6,1 | 5,9 | 3,2 |
| 4 | 0,8 | 0 | 1,7 | 0 |
| 5 | 0,7 | 9,1 | 0 | 0 |
| 6 | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| 10 | 0,2 | 0 | 0 | 0,8 |
| No ho sap | 3,7 | 3 | 5,9 | 5,6 |
| Mitjana | 1,45 | 1,75 | 1,554 | 1,441 |
| Desviació | 0,813 | 1,218 | 0,708 | 0,966 |
| P10.4 VA HAVER DE TORNAR A TRUCAR AL 012 PER LA MATEIXA CONSULTA PERQUÈ L'AGENT QUE EL VA ATENDRE NO LI VA DONAR UNA RESPOSTA COMPLETA | | | | |
| Sí | 15,7 | 33,3 | 17,6 | 12,8 |
| No | 82,8 | 63,6 | 79,8 | 85,6 |
| No ho sap | 1,5 | 3 | 2,5 | 1,6 |
| Base Va haver de tornar a trucar al 012 | 94 | 11 | 21 | 16 |
| P10. QUANTES VEGADES | | | | |
| 1 | 28,7 | 45,5 | 19 | 25 |
| 2 | 26,6 | 27,3 | 33,3 | 37,5 |
| 3 | 17 | 0 | 19 | 18,8 |
| 4 | 6,4 | 0 | 14,3 | 0 |
| 5 | 5,3 | 0 | 0 | 0 |
| 7 | 2,1 | 0 | 0 | 0 |
| 8 | 4,3 | 9,1 | 0 | 6,3 |
| 10 | 5,3 | 18,2 | 4,8 | 6,3 |
| 12 | 1,1 | 0 | 4,8 | 0 |
| 15 | 1,1 | 0 | 0 | 0 |
| 30 | 1,1 | 0 | 4,8 | 0 |
| 50 | 1,1 | 0 | 0 | 6,3 |
| Mitjana | 4,011 | 3,545 | 4,476 | 5,813 |
| Desviació | 6,224 | 3,778 | 6,478 | 12,051 |

| % Verticals | Total | EDAT | | |
|-------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |

P10.5 LI VA RESOLDRE LA CONSULTA EN LA MATEIXA TRUCADA O LI VAN PRENDRE LES SEVES DADES PER DONAR-LI LA RESPOSTA POSTERIORMENT

| | | | | |
|--|------|------|------|----|
| Li va resoldre la consulta en la mateixa trucada | 75,3 | 75,8 | 73,9 | 80 |
| Li van prendre les seves dades per donar-li la resposta post | 19,3 | 18,2 | 23,5 | 20 |
| No ho sap | 3,7 | 6,1 | 1,7 | 0 |
| No contesta | 1,7 | 0 | 0,8 | 0 |

P10.6 FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O UN ALTRE MITJÀ

| | | | | |
|-----------------------|------|------|------|------|
| Per correu electrònic | 29,7 | 36,4 | 34,5 | 30,4 |
| Per un altre mitjà | 63,3 | 54,5 | 60,5 | 67,2 |
| No ho sap | 4,7 | 9,1 | 4,2 | 2,4 |
| No contesta | 2,3 | 0 | 0,8 | 0 |

| | | | | |
|---|-----|----|----|----|
| Base Li van donar resposta per un altre mitjà | 380 | 18 | 72 | 84 |
|---|-----|----|----|----|

P10.6 FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O UN ALTRE MITJÀ: LITERAL

| | | | | |
|-------------------------------|------|------|------|------|
| Telèfon | 84,2 | 94,4 | 83,3 | 84,5 |
| SMS | 3,2 | 0 | 0 | 4,8 |
| Carta | 0,5 | 0 | 0 | 0 |
| APP(Telegram, WhatsApp, etc.) | 0,5 | 0 | 0 | 1,2 |
| Internet(sense especificar) | 0,3 | 0 | 0 | 1,2 |
| Altres | 10,5 | 5,6 | 16,7 | 7,1 |
| No ho sap | 0,8 | 0 | 0 | 1,2 |

| | | | | |
|------------|-----|----|-----|-----|
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
|------------|-----|----|-----|-----|

| % Verticals | Total | EDAT | | |
|---|------------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| P11. VA HAVER-HI ALGUNA INCIDÈNCIA DURANT LA SEVA TRUCADA, PER EXEMPLE ES VA TALLAR LA TRUCADA O NO ES SENTIA CORRECTAMENT A L'AGENT | | | | |
| Sí | 7 | 15,2 | 10,9 | 6,4 |
| No | 91,7 | 84,8 | 88,2 | 92,8 |
| No ho sap | 1,3 | 0 | 0,8 | 0,8 |
| Base Va haver-hi alguna incidència | 42 | 5 | 13 | 8 |
| P11.1. QUIN TIPUS D'INCIDÈNCIA CODIFICAT | | | | |
| Es va tallar la trucada | 61,9 | 60 | 46,2 | 62,5 |
| No s'escoltava bé | 23,8 | 20 | 30,8 | 37,5 |
| Altres | 14,3 | 20 | 23,1 | 0 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| P12. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012 | | | | |
| Sí | 90,5 | 84,8 | 90,8 | 90,4 |
| No | 6,5 | 12,1 | 6,7 | 5,6 |
| No ho sap | 2,8 | 3 | 2,5 | 4 |
| No contesta | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| P13. HA RECOMANAT O RECOMANARIA AQUEST SERVEI A ALGUNA ALTRA PERSONA | | | | |
| Sí | 86,3 | 90,9 | 81,5 | 91,2 |
| No | 12,3 | 9,1 | 18,5 | 8,8 |
| No ho sap | 1,2 | 0 | 0 | 0 |
| No contesta | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| P14. EN GENERAL, EN QUINS ASPECTES CREU QUE PODRIA MILLORAR EL SERVEI 012 D'ATENCIÓ CIUTADANA: LITERAL | | | | |
| Que sigui més barat/gratuït | 6,7 | 15,2 | 7,6 | 6,4 |
| Reduir temps d'espera/rapidesa en la resposta | 32,7 | 30,3 | 41,2 | 33,6 |

| % Verticals | Total | EDAT | | |
|---|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| Més coneixement de la temàtica/més formació | 5,5 | 3 | 4,2 | 7,2 |
| Menys informatitzat/Més personalitzat | 1,5 | 6,1 | 0 | 3,2 |
| Més línies/menys col·lapse | 2,3 | 3 | 0,8 | 1,6 |
| Menys transfers/més coordinació | 1,2 | 3 | 0,8 | 0 |
| Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència | 7,3 | 6,1 | 7,6 | 4 |
| Donar a conèixer el servei i les seves competències | 1,5 | 0 | 0,8 | 4 |
| Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc. | 0,5 | 0 | 2,5 | 0 |
| Ampliar l'horari | 1,7 | 3 | 0,8 | 2,4 |
| Aspectes actitudinals/idioma | 1,2 | 0 | 2,5 | 1,6 |
| Crec que el servei 012 ja està prou bé com està | 18,5 | 21,2 | 12,6 | 16,8 |
| Altres | 1,3 | 3 | 0,8 | 0 |
| No ho sap | 18,2 | 6,1 | 17,6 | 19,2 |

P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: LA RAPIDESA EN CERCAR I DONAR LA RESPOSTA

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 0 | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | 0,2 | 0 | 0 | 0,8 |
| 3 | 0,3 | 0 | 0,8 | 0 |
| 4 | 0,7 | 0 | 0,8 | 0,8 |
| 5 | 2,7 | 6,1 | 2,5 | 2,4 |
| 6 | 3,3 | 0 | 1,7 | 7,2 |
| 7 | 7,5 | 9,1 | 5,9 | 8 |
| 8 | 18,8 | 18,2 | 25,2 | 19,2 |
| 9 | 17,3 | 18,2 | 12,6 | 17,6 |
| 10 | 48,5 | 48,5 | 49,6 | 44 |
| No ho sap | 0,3 | 0 | 0,8 | 0 |
| Mitjana | 8,844 | 8,879 | 8,881 | 8,68 |
| Desviació | 1,525 | 1,431 | 1,439 | 1,579 |

P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: L'AMABILITAT

| % Verticals | Total | EDAT | | |
|-------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| 3 | 0,2 | 0 | 0 | 0,8 |
| 5 | 1,3 | 0 | 1,7 | 0,8 |
| 6 | 2 | 3 | 0,8 | 1,6 |
| 7 | 5,3 | 6,1 | 5,9 | 4 |
| 8 | 13,5 | 9,1 | 18,5 | 12 |
| 9 | 15,8 | 21,2 | 12,6 | 21,6 |
| 10 | 61,3 | 60,6 | 59,7 | 59,2 |
| No ho sap | 0,3 | 0 | 0,8 | 0 |
| No contesta | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Mitjana | 9,25 | 9,303 | 9,203 | 9,264 |
| Desviació | 1,167 | 1,075 | 1,159 | 1,172 |

**P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN
ELS ASPECTES EN UN SERVEI
D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL
CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE
CONSULTA**

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 0 | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | 0,3 | 0 | 0 | 1,6 |
| 4 | 0,7 | 0 | 0,8 | 0,8 |
| 5 | 1,3 | 3 | 1,7 | 2,4 |
| 6 | 1,3 | 3 | 0,8 | 1,6 |
| 7 | 4,8 | 6,1 | 8,4 | 4 |
| 8 | 14,7 | 18,2 | 16,8 | 12,8 |
| 9 | 20,2 | 12,1 | 21 | 21,6 |
| 10 | 55,7 | 57,6 | 49,6 | 55,2 |
| No ho sap | 0,7 | 0 | 0,8 | 0 |
| Mitjana | 9,138 | 9,061 | 9,025 | 9,064 |
| Desviació | 1,335 | 1,345 | 1,257 | 1,469 |

**P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN
ELS ASPECTES EN UN SERVEI
D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL
TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS
PEL PERSONAL OPERADOR**

| | | | | |
|---|------|------|------|------|
| 0 | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | 0,5 | 0 | 0,8 | 0 |
| 3 | 0,3 | 3 | 0 | 0 |
| 4 | 1,2 | 0 | 0 | 1,6 |
| 5 | 4,5 | 0 | 4,2 | 7,2 |
| 6 | 3,8 | 3 | 2,5 | 4,8 |
| 7 | 9 | 9,1 | 11,8 | 9,6 |
| 8 | 19,3 | 30,3 | 21,8 | 19,2 |

| % Verticals | Total | EDAT | | |
|-------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| 9 | 14,5 | 15,2 | 15,1 | 12 |
| 10 | 46 | 36,4 | 42,9 | 45,6 |
| No ho sap | 0,7 | 3 | 0,8 | 0 |
| Mitjana | 8,661 | 8,594 | 8,669 | 8,56 |
| Desviació | 1,667 | 1,542 | 1,536 | 1,687 |

P16. TRUCARIA MÉS O QUIN ÚS EN FARIA SI FOS GRATUÏT

| | | | | |
|-----------------|------|------|------|------|
| Segur que sí | 47,7 | 60,6 | 51,3 | 52 |
| Probablement sí | 16,7 | 30,3 | 24,4 | 14,4 |
| Probablement no | 6,2 | 3 | 6,7 | 8,8 |
| Segur que no | 25 | 6,1 | 13,4 | 21,6 |
| No ho sap | 2,8 | 0 | 2,5 | 2,4 |
| No contesta | 1,7 | 0 | 1,7 | 0,8 |

P17. CONSIDERA QUE HAGUÉS POGUT RESOLDRE AQUESTA MATEIXA CONSULTA A TRAVÉS D'ALGUN ALTRE CANAL D'INFORMACIÓ DE LA GENERALITAT

| | | | | |
|-------------|------|------|------|------|
| Sí | 31,3 | 30,3 | 31,1 | 31,2 |
| No | 50,8 | 57,6 | 52,9 | 55,2 |
| No ho sap | 17,5 | 12,1 | 15,1 | 13,6 |
| No contesta | 0,3 | 0 | 0,8 | 0 |

Base Hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal

| | | | |
|-----|----|----|----|
| 188 | 10 | 37 | 39 |
|-----|----|----|----|

P17.1. A TRAVÉS DE QUIN CANAL

Informació i tràmits

| | | | | |
|--|------|----|------|------|
| gencat.cat | 30,3 | 30 | 21,6 | 30,8 |
| Aplicacions de la Generalitat per a mòbils | 1,6 | 0 | 0 | 2,6 |
| Seu electrònica Generalitat | 17 | 10 | 21,6 | 30,8 |
| Xarxes socials | 1,6 | 0 | 0 | 5,1 |
| Internet (no especifica) | 10,6 | 20 | 8,1 | 15,4 |
| Presencialment a l'administració | 16,5 | 10 | 27 | 7,7 |
| Trucant a un altre organisme de la Generalitat | 2,7 | 0 | 0 | 2,6 |
| Correu electrònic | 4,8 | 0 | 13,5 | 0 |
| Mossos/guardia urbana/polícia local | 1,1 | 0 | 2,7 | 0 |

| % Verticals | Total | EDAT | | |
|------------------------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| Altres telefons d'informació | 5,3 | 0 | 5,4 | 7,7 |
| Altres pàgines web | 1,6 | 0 | 0 | 0 |
| Altres | 2,1 | 0 | 2,7 | 0 |
| No ho sap | 7,4 | 30 | 0 | 5,1 |
| No contesta | 0,5 | 0 | 0 | 0 |

**P17.2 I PODRIA INDICAR-NOS
PER QUIN MOTIU EN AQUESTA
OCASIÓ NO L'HA UTILITZAT I HA
DECIDIT TRUCAR AL 012**

| | | | | |
|--|------|----|------|------|
| Rapidesa en la resposta/Més eficient | 38,8 | 40 | 62,2 | 33,3 |
| Atenció personalitzada | 3,2 | 20 | 0 | 2,6 |
| Més fàcil de fer servir | 17,6 | 10 | 13,5 | 15,4 |
| No coneix altres canals/no sap com funcionen | 4,3 | 0 | 0 | 10,3 |
| Dificultat d'accés (claus, pin, enllaç, etc.) | 2,1 | 0 | 2,7 | 0 |
| No trobava el servei que buscava | 14,4 | 10 | 10,8 | 23,1 |
| Per comoditat | 4,3 | 0 | 0 | 5,1 |
| Li van recomanar | 3,2 | 10 | 0 | 2,6 |
| Altres | 6,9 | 10 | 8,1 | 2,6 |
| No ho sap | 5,3 | 0 | 2,7 | 5,1 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |

**P18. CONEIX L'APLICACIÓ
TELEGRAM QUE OFEREIX EL 012,
QUE ÉS UN SERVEI DE
MISSATGERIA INSTANTÀNIA TIPUS
WHATSAPP**

| | | | | |
|-------------|------|------|------|------|
| Sí | 19,7 | 24,2 | 28,6 | 17,6 |
| No | 79,7 | 75,8 | 70,6 | 82,4 |
| No ho sap | 0,5 | 0 | 0 | 0 |
| No contesta | 0,2 | 0 | 0,8 | 0 |

**P18.1 I ESSENT O GENS
PROBABLE I 10 MOLT PROBABLE,
QUINA ÉS LA PROBABILITAT QUE
VOSTÈ UTILITZI AQUEST SERVEI
DE MISSATGERIA INSTANTÀNIA**

| | | | | |
|---|------|------|------|------|
| 0 | 19,3 | 12,1 | 19,3 | 14,4 |
| 1 | 1,2 | 3 | 0 | 0 |
| 2 | 4,3 | 9,1 | 3,4 | 7,2 |

| % Verticals | Total | EDAT | | |
|-------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| 3 | 2,7 | 0 | 3,4 | 3,2 |
| 4 | 3,5 | 3 | 5 | 6,4 |
| 5 | 9,5 | 18,2 | 13,4 | 8 |
| 6 | 3,7 | 6,1 | 2,5 | 3,2 |
| 7 | 5,8 | 6,1 | 8,4 | 4,8 |
| 8 | 12,7 | 15,2 | 13,4 | 11,2 |
| 9 | 7 | 6,1 | 7,6 | 8,8 |
| 10 | 20,7 | 18,2 | 16,8 | 27,2 |
| No ho sap | 9,7 | 3 | 6,7 | 5,6 |
| Mitjana | 5,681 | 5,781 | 5,595 | 6,178 |
| Desviació | 3,772 | 3,415 | 3,599 | 3,665 |

**P18.2 CREU QUE AQUEST MATEIX
SERVEI ES PODRIA DONAR PER
ALGUN ALTRE CANAL DIFERENTS
ALS DISPONIBLES ACTUALMENT**

| | | | | |
|-------------|------|------|------|------|
| Sí | 35 | 45,5 | 42,9 | 34,4 |
| No | 40,2 | 42,4 | 35,3 | 48 |
| No ho sap | 24,7 | 12,1 | 21 | 17,6 |
| No contesta | 0,2 | 0 | 0,8 | 0 |

P18.2 QUIN ALTRE CANAL

| | | | | |
|---|------|------|------|------|
| APP (Telegram, WhatsApp, etc.) | 40,5 | 40 | 52,9 | 46,5 |
| Mail | 9 | 6,7 | 2 | 9,3 |
| Internet (sense especificar) | 6,7 | 0 | 3,9 | 2,3 |
| Xarxes socials(Facebook, Twitter, Instagram, etc.) | 6,2 | 6,7 | 13,7 | 0 |
| Opció de la web | 9 | 6,7 | 11,8 | 11,6 |
| Presencial | 4,3 | 6,7 | 0 | 4,7 |
| Altres | 6,7 | 6,7 | 0 | 7 |
| No sap | 17,6 | 26,7 | 15,7 | 18,6 |

**P19. VA FER SERVIR UN
PAGAMENT AUTOMATITZAT**

| | | | | |
|-------------|------|------|------|------|
| Sí | 15,3 | 27,3 | 10,9 | 17,6 |
| No | 72,7 | 60,6 | 71,4 | 68 |
| No ho sap | 11,8 | 12,1 | 16,8 | 14,4 |
| No contesta | 0,2 | 0 | 0,8 | 0 |

P19. QUÈ N'OPINA

| | | | | |
|-----------------------|-----|------|------|------|
| Positiu/Útil | 24 | 21,2 | 26,9 | 24,8 |
| Negatiu/Complicat | 6,2 | 0 | 5,9 | 8 |
| Hauria de ser gratuït | 4,2 | 6,1 | 3,4 | 5,6 |
| Poc segur | 0,8 | 0 | 1,7 | 0 |

| % Verticals | Total | EDAT | | |
|--|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| Altres | 2,5 | 6,1 | 1,7 | 1,6 |
| No ho sap | 62,3 | 66,7 | 60,5 | 60 |
| Base Va fer servir un pagament automatitzat | 92 | 9 | 13 | 22 |
| P19. QUÈ N'OPINA | | | | |
| Positiu/Útil | 53,3 | 33,3 | 53,8 | 45,5 |
| Negatiu/Complicat | 12 | 0 | 7,7 | 13,6 |
| Hauria de ser gratuït | 14,1 | 22,2 | 7,7 | 13,6 |
| Altres | 6,5 | 22,2 | 0 | 9,1 |
| No ho sap | 14,1 | 22,2 | 30,8 | 18,2 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| 20. HA TRUCAT AL 012 QUAN HA TINGUT UN PROBLEMA A L'HORA DE FER UN TRÀMIT ELECTRÒNICAMENT | | | | |
| Sí | 33,2 | 42,4 | 41,2 | 35,2 |
| No | 56,3 | 57,6 | 48,7 | 56,8 |
| No ha fet cap tràmit electrònicament | 8,5 | 0 | 7,6 | 7,2 |
| No ho sap | 1,8 | 0 | 1,7 | 0,8 |
| No contesta | 0,2 | 0 | 0,8 | 0 |
| Base Ha trucat al 012 quan ha tingut un problema | 199 | 14 | 49 | 44 |
| P20.1 LI HAN RESOLT | | | | |
| Sí | 77,9 | 71,4 | 83,7 | 81,8 |
| No | 21,1 | 28,6 | 16,3 | 18,2 |
| No ho sap | 1 | 0 | 0 | 0 |
| P20.2 VA QUEDAR SATISFET/A DE L'ATENCIÓ REBUDA | | | | |
| Sí | 85,9 | 85,7 | 93,9 | 88,6 |
| No | 13,1 | 14,3 | 6,1 | 11,4 |
| No ho sap | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| C3. ON VA NÉIXER VOSTÈ | | | | |
| Catalunya | 64,5 | 75,8 | 49,6 | 59,2 |

| % Verticals | Total | EDAT | | |
|-----------------------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| Altres comunitats autònomes | 9,2 | 0 | 6,7 | 5,6 |
| Unió europea | 1,7 | 0 | 1,7 | 3,2 |
| Resta del món | 24,3 | 24,2 | 41,2 | 32 |
| No contesta | 0,3 | 0 | 0,8 | 0 |

C4. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT

| | | | | |
|-------------------|------|------|------|------|
| Català | 37,3 | 30,3 | 32,8 | 24,8 |
| Castellà | 44,8 | 39,4 | 52,9 | 56 |
| Ambdues per igual | 12,7 | 18,2 | 9,2 | 10,4 |
| Altres | 5 | 12,1 | 4,2 | 8,8 |
| No contesta | 0,2 | 0 | 0,8 | 0 |

C5. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT

| | | | | |
|--|------|------|------|------|
| Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar eso, eg | 1,5 | 0 | 2,5 | 0 |
| Eso completa, egb, batxiller elemental | 19,5 | 30,3 | 17,6 | 21,6 |
| Batxillerat, bup, cou, batxillerat superior, preu | 16 | 42,4 | 13,4 | 14,4 |
| Cicle formatiu de grau mitjà, fp1, oficialia industrial o eq | 9,2 | 9,1 | 9,2 | 6,4 |
| Cicle formatiu de grau superior, fp2, mestratge industrial o | 13,2 | 6,1 | 15,1 | 11,2 |
| Diplomatura, 3 cursos aprovats de llicenciatura, enginyeria/ | 10,7 | 3 | 11,8 | 9,6 |
| Llicenciatura, arquitectura, enginyeria, grau o equivalent | 19,3 | 9,1 | 15,1 | 22,4 |
| Cursos d'especialització professional, postgrau, màster | 8,3 | 0 | 13,4 | 11,2 |
| Doctorat | 1,5 | 0 | 0,8 | 2,4 |
| Altres | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| No contesta | 0,7 | 0 | 0,8 | 0,8 |

C6. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT

| | | | | |
|-----------------------------|------|------|------|------|
| Treballa per compte propi | 14,2 | 3 | 13,4 | 20 |
| Treballa per compte d'altri | 51,8 | 48,5 | 62,2 | 59,2 |
| No treballa | 33,2 | 48,5 | 23,5 | 18,4 |

| % Verticals | Total | EDAT | | |
|--|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| No contesta | 0,8 | 0 | 0,8 | 2,4 |
| C6.1 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Empresari/ària o professional amb assalariats/ades | 24,7 | 100 | 18,8 | 24 |
| Professional o treballador/a autònom/a | 72,9 | 0 | 75 | 72 |
| Membre de cooperativa | 1,2 | 0 | 0 | 4 |
| No ho sap | 1,2 | 0 | 6,3 | 0 |
| C6.2 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Assalariat/ada eventual o interí/ina | 24,8 | 50 | 29,7 | 18,9 |
| Assalariat/ada indefinit/ida | 74,3 | 43,8 | 68,9 | 79,7 |
| No ho sap | 0,3 | 6,3 | 0 | 0 |
| No contesta | 0,6 | 0 | 1,4 | 1,4 |
| C6.3 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Jubilat/ada o pensionista | 39,2 | 0 | 0 | 21,7 |
| Aturat/ada i ha treballat abans | 24,6 | 25 | 53,6 | 34,8 |
| Pensionista | 6 | 0 | 0 | 0 |
| Aturat/ada i busca la primera feina | 4 | 0 | 14,3 | 4,3 |
| Estudiant | 10,6 | 75 | 21,4 | 8,7 |
| Treball domèstic no remunerat | 13,1 | 0 | 3,6 | 30,4 |
| Altres | 2,5 | 0 | 7,1 | 0 |
| C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA | | | | |
| Fora de Catalunya | 0,8 | 0 | 1,7 | 0 |
| No contesta | 1,8 | 6,1 | 2,5 | 3,2 |
| Abrera | 0,2 | 0 | 0,8 | 0 |
| Ametlla del Vallès, l' | 0,8 | 0 | 0 | 1,6 |
| Arenys de Mar | 0,2 | 0 | 0,8 | 0 |
| Argentona | 0,3 | 0 | 0,8 | 0 |
| Aiguafreda | 0,2 | 0 | 0 | 0,8 |
| Badalona | 3,5 | 0 | 5 | 2,4 |
| Barcelona | 28,2 | 27,3 | 26,9 | 32 |
| Bigues i Riells | 0,5 | 0 | 0,8 | 0 |
| Bruc, el | 0,2 | 0 | 0 | 0,8 |
| Cabrils | 0,5 | 0 | 0 | 0,8 |
| Caldes de Montbui | 0,3 | 0 | 0 | 0,8 |
| Calella | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Canet de Mar | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Canovelles | 0,3 | 0 | 0 | 0,8 |

| % Verticals | Total | EDAT | | |
|-----------------------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| Cardedeu | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Castellbell i el Vilar | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Castelldefels | 0,7 | 0 | 0,8 | 0,8 |
| Castellgalí | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Castellterçol | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Cervelló | 0,3 | 0 | 0,8 | 0 |
| Corbera de Llobregat | 0,5 | 3 | 0 | 0,8 |
| Cornellà de Llobregat | 1,5 | 0 | 0,8 | 1,6 |
| Cubelles | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Dosrius | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Esparreguera | 0,3 | 0 | 0,8 | 0 |
| Esplugues de Llobregat | 0,7 | 0 | 0,8 | 0 |
| Fogars de Montclús | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Garriga, la | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Gavà | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| Granollers | 1,7 | 3 | 2,5 | 1,6 |
| Gualba | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Salvador de Guardiola | 0,2 | 0 | 0 | 0,8 |
| Hospitalet de Llobregat, l' | 3,8 | 3 | 4,2 | 4,8 |
| Igualada | 0,3 | 0 | 0,8 | 0 |
| Llagosta, la | 0,2 | 0 | 0 | 0,8 |
| Llinars del Vallès | 0,2 | 0 | 0,8 | 0 |
| Lliçà d'Amunt | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| Malgrat de Mar | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Manlleu | 0,3 | 3 | 0 | 0 |
| Manresa | 2,8 | 3 | 2,5 | 2,4 |
| Martorell | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Martorelles | 0,2 | 0 | 0 | 0,8 |
| Masnou, el | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Matadepera | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Mataró | 1,3 | 3 | 0,8 | 1,6 |
| Molins de Rei | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| Mollet del Vallès | 0,7 | 0 | 0 | 0,8 |
| Montcada i Reixac | 0,7 | 0 | 1,7 | 0,8 |
| Montmajor | 0,2 | 0 | 0 | 0,8 |
| Montornès del Vallès | 0,3 | 0 | 0,8 | 0,8 |
| Moià | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Navarces | 0,2 | 3 | 0 | 0 |
| Navàs | 0,2 | 0 | 0 | 0,8 |
| Olesa de Montserrat | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Palau-solità i Plegamans | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| Papiol, el | 0,2 | 3 | 0 | 0 |
| Parets del Vallès | 0,3 | 0 | 0,8 | 0,8 |
| Piera | 0,3 | 3 | 0 | 0,8 |
| Polinyà | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Prat de Llobregat, el | 0,5 | 0 | 0,8 | 0 |

| % Verticals | Total | EDAT | | |
|-----------------------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| Premià de Mar | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| Puig-reig | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Ripollet | 0,5 | 0 | 0,8 | 0 |
| Roca del Vallès, la | 0,2 | 0 | 0,8 | 0 |
| Rubí | 0,8 | 0 | 0,8 | 0 |
| Sabadell | 3 | 3 | 4,2 | 3,2 |
| Sallent | 0,3 | 0 | 0,8 | 0 |
| Santpedor | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Adrià de Besòs | 0,7 | 3 | 0,8 | 0,8 |
| Sant Andreu de la Barca | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Antoni de Vilamajor | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Boi de Llobregat | 1,2 | 0 | 0,8 | 0 |
| Sant Celoni | 0,5 | 0 | 0,8 | 0 |
| Sant Cebrià de Vallalta | 0,2 | 0 | 0,8 | 0 |
| Sant Cugat del Vallès | 1 | 0 | 0 | 0,8 |
| Sant Esteve Sesrovires | 0,5 | 0 | 0 | 0,8 |
| Sant Fost de Campsentelles | 0,3 | 0 | 0,8 | 0,8 |
| Sant Feliu de Llobregat | 0,5 | 0 | 0,8 | 0 |
| Vilassar de Mar | 0,5 | 0 | 0,8 | 0,8 |
| Sant Just Desvern | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Llorenç Savall | 0,3 | 0 | 0,8 | 0 |
| Sant Quirze del Vallès | 0,3 | 0 | 0,8 | 0,8 |
| Santa Coloma de Gramenet | 1,2 | 3 | 0,8 | 2,4 |
| Santa Maria de Martorelles | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Santa Maria de Palautordera | 0,3 | 0 | 0 | 1,6 |
| Santa Perpètua de Mogoda | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Vicenç dels Horts | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Vicenç de Montalt | 0,5 | 0 | 1,7 | 0 |
| Seva | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Terrassa | 3,3 | 0 | 0,8 | 3,2 |
| Tiana | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| Tordera | 0,2 | 0 | 0,8 | 0 |
| Torelló | 0,2 | 0 | 0,8 | 0 |
| Torrelavit | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Torrelles de Llobregat | 0,2 | 0 | 0,8 | 0 |
| Vallirana | 0,3 | 0 | 0 | 1,6 |
| Vic | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| Viladecavalls | 0,2 | 0 | 0,8 | 0 |
| Viladecans | 0,3 | 3 | 0 | 0 |
| Vilafranca del Penedès | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| Vilanova i la Geltrú | 1 | 0 | 0 | 0,8 |
| Banyoles | 0,2 | 3 | 0 | 0 |
| Bescanó | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Bisbal d'Empordà, la | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Blanes | 0,7 | 0 | 0,8 | 0 |
| Breda | 0,2 | 0 | 0 | 0 |

| % Verticals | Total | EDAT | | |
|-------------------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| Caldes de Malavella | 0,2 | 0 | 0 | 0,8 |
| Escala, l' | 0,2 | 0 | 0 | 0,8 |
| Figueres | 0,5 | 0 | 0,8 | 0,8 |
| Girona | 2,5 | 3 | 1,7 | 4,8 |
| Hostalric | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Jonquera, la | 0,2 | 0 | 0,8 | 0 |
| Lloret de Mar | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| Olot | 0,3 | 3 | 0 | 0 |
| Palafrugell | 0,3 | 0 | 0 | 1,6 |
| Palamós | 0,3 | 0 | 0 | 0,8 |
| Port de la Selva, el | 0,2 | 0 | 0,8 | 0 |
| Sant Hilari Sacalm | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Santa Cristina d'Aro | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Ullastret | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Vidrà | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Vilafant | 0,2 | 0 | 0 | 0,8 |
| Artesa de Segre | 0,3 | 3 | 0 | 0,8 |
| Aitona | 0,2 | 0 | 0 | 0,8 |
| Balaguer | 0,2 | 0 | 0,8 | 0 |
| Granadella, la | 0,2 | 0 | 0,8 | 0 |
| Guissona | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Isona i Conca Dellà | 0,2 | 0 | 0,8 | 0 |
| Lleida | 1,8 | 0 | 3,4 | 0,8 |
| Linyola | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Ponts | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Solsona | 0,5 | 3 | 0 | 0,8 |
| Soses | 0,2 | 0 | 0,8 | 0 |
| Tàrrrega | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Calafell | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Cambrils | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Catllar, el | 0,3 | 3 | 0 | 0 |
| Llorenç del Penedès | 0,2 | 0 | 0 | 0,8 |
| Mont-roig del Camp | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Móra d'Ebre | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Reus | 0,7 | 0 | 0 | 0,8 |
| Roquetes | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Jaume dels Domenys | 0,2 | 3 | 0 | 0 |
| Tarragona | 2,2 | 3 | 2,5 | 2,4 |
| Torredembarra | 0,2 | 0 | 0,8 | 0 |
| Tortosa | 0,3 | 0 | 1,7 | 0 |
| Ulldecona | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Valls | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Vendrell, el | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| Vila-seca | 0,3 | 3 | 0,8 | 0 |
| Ampolla, l' | 0,2 | 0 | 0,8 | 0 |
| Canonja, la | 0,2 | 0 | 0 | 0 |

| % Verticals | Total | EDAT | | |
|--|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| C7.1 A QUIN DISTRICTE DE BARCELONA | | | | |
| Ciutat Vella | 5,4 | 22,2 | 12,5 | 0 |
| Eixample | 10,8 | 11,1 | 9,4 | 12,5 |
| Sants-Montjuïc | 13,8 | 0 | 21,9 | 20 |
| Les Corts | 3,6 | 0 | 6,3 | 0 |
| Sarrià-Sant Gervasi | 6,6 | 0 | 6,3 | 0 |
| Gràcia | 9 | 0 | 12,5 | 5 |
| Horta-Guinardó | 8,4 | 22,2 | 3,1 | 10 |
| Nou Barris | 9 | 22,2 | 12,5 | 7,5 |
| Sant Andreu | 10,2 | 0 | 3,1 | 12,5 |
| Sant Martí | 15 | 11,1 | 6,3 | 25 |
| No contesta | 8,4 | 11,1 | 6,3 | 7,5 |
| E1. LA PERSONA ENTREVISTADA EN ALGUN MOMENT DE LA CONVERSA T'HA PREGUNTAT QUI ENCARREGAVA L'ESTUDI | | | | |
| Sí | 16,5 | 12,1 | 14,3 | 16,8 |
| No | 83,5 | 87,9 | 85,7 | 83,2 |
| E2. HA DEMANAT LA PERSONA ENTREVISTADA ACLARIMENTS RESPECTE ALGUNA PREGUNTA | | | | |
| Mai | 41,3 | 48,5 | 39,5 | 46,4 |
| Quasi mai | 30,8 | 24,2 | 31,1 | 32,8 |
| Alguna vegada | 27,2 | 27,3 | 27,7 | 20,8 |
| Sovint | 0,7 | 0 | 1,7 | 0 |
| E3. HAS TINGUT LA SENSACIÓ QUE LA PERSONA ENTREVISTADA ES MOSTRAVA RETICENT A CONTESTAR ALGUNA PREGUNTA | | | | |
| Molt | 0,3 | 3 | 0 | 0 |
| Bastant | 2,3 | 0 | 5,9 | 1,6 |
| Poc | 29,5 | 24,2 | 27,7 | 27,2 |
| Gens | 67,8 | 72,7 | 66,4 | 71,2 |

| % Verticals | Total | EDAT | | |
|---|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| E4. HAS TINGUT LA SENSACIÓ QUE LA PERSONA ENTREVISTADA INTENTAVA CONTESTAR LES PREGUNTES EL MILLOR QUE PODIA | | | | |
| Molt | 50,7 | 66,7 | 48,7 | 49,6 |
| Bastant | 48 | 30,3 | 49,6 | 49,6 |
| Poc | 0,7 | 0 | 1,7 | 0 |
| Gens | 0,7 | 3 | 0 | 0,8 |
| E5. CREUS QUE LA PERSONA ENTREVISTADA ENTENIA LES PREGUNTES | | | | |
| Molt | 45,3 | 42,4 | 47,9 | 49,6 |
| Bastant | 52,2 | 54,5 | 51,3 | 48,8 |
| Poc | 2,5 | 3 | 0,8 | 1,6 |
| E6. CREUS QUE LA PERSONA ENTREVISTADA HA ESTAT MOLT, BASTANT, POC O GENS SINCERA AMB LES SEVES RESPOSTES | | | | |
| Molt | 52,7 | 60,6 | 53,8 | 56,8 |
| Bastant | 47,2 | 39,4 | 45,4 | 43,2 |
| Poc | 0,2 | 0 | 0,8 | 0 |
| E7. HI HAVIA ALGUNA PERSONA MÉS PRESENT QUE INTERFERÍS O INTERROMPÉS L'ENTREVISTA | | | | |
| Sí | 1,3 | 0 | 1,7 | 2,4 |
| No | 98,7 | 100 | 98,3 | 97,6 |
| E8. QUINA PERSONA | | | | |
| Cònjuge/parella | 12,5 | 0 | 0 | 33,3 |
| Fills/es | 25 | 0 | 50 | 33,3 |
| Amics/igues/veïns/ines | 62,5 | 0 | 50 | 33,3 |

| % Verticals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|--|--------|------------|------------|-----------|
| | | | | |
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| P1. EN QUIN IDIOMA PREFEREIX QUE LI FACI L'ENTREVISTA | | | | |
| Català | 54,5 | 58,5 | 67,6 | 57,6 |
| Castellà | 45,3 | 41,5 | 32,4 | 42,4 |
| Li és indiferent/NS/NC | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| C1. VOSTÈ ÉS | | | | |
| Home | 37,2 | 32,1 | 30,5 | 45,8 |
| Dona | 62,7 | 67,9 | 69,5 | 54,2 |
| No binari | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| C2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU | | | | |
| De 16 a 24 | 5,5 | 0 | 0 | 0 |
| De 25 a 34 | 19,8 | 0 | 0 | 0 |
| De 35 a 44 | 20,8 | 0 | 0 | 0 |
| De 45 a 54 | 26,5 | 100 | 0 | 0 |
| De 55 a 64 | 17,5 | 0 | 100 | 0 |
| Més de 65 | 9,8 | 0 | 0 | 100 |
| Mitjana | 45,787 | 49,371 | 59,4 | 71,492 |
| Desviació | 14,299 | 2,785 | 2,744 | 4,935 |
| P2. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI | | | | |
| Menys d'un any | 13,5 | 5 | 6,7 | 18,6 |
| Entre 1 any i 2 anys | 10 | 5,7 | 7,6 | 10,2 |
| Més de 2 anys | 67,5 | 78 | 73,3 | 59,3 |
| No ho sap | 9 | 11,3 | 12,4 | 11,9 |
| P3. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI | | | | |
| Familiar o amiat | 12,2 | 6,9 | 7,6 | 20,3 |
| Internet | 20,5 | 19,5 | 15,2 | 8,5 |
| Televisió | 26,3 | 30,8 | 28,6 | 25,4 |
| Ràdio | 4,5 | 6,3 | 7,6 | 6,8 |
| A la premsa | 4,3 | 6,9 | 11,4 | 3,4 |
| Butlletí electrònic | 0,7 | 0,6 | 0 | 1,7 |
| Algun altre servei telefònic | 3 | 0,6 | 3,8 | 10,2 |
| Feina/estudis | 5,5 | 5,7 | 4,8 | 3,4 |
| Oficines de treball | 2,7 | 2,5 | 1 | 1,7 |
| Ajuntament | 3,5 | 3,1 | 1,9 | 0 |
| Organismes oficials | 6,5 | 8,2 | 4,8 | 5,1 |

| % Verticals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|-----------------------|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 159 | 105 |
| Personal qualificat | 1,7 | 1,3 | 1,9 | 5,1 |
| Fulletons informatius | 1,8 | 1,9 | 1 | 0 |
| Per una multa | 0,8 | 1,3 | 0 | 0 |
| Altres | 4,7 | 4,4 | 5,7 | 5,1 |
| No ho sap | 13,3 | 15,1 | 19 | 15,3 |
| No contesta | 0,3 | 0 | 0 | 1,7 |

**P3A. EM PODRIA DIR QUAN HA
ESTAT L'ÚLTIMA VEGADA QUE HA
VIST O HA ESCOLTAT UN ANUNCI
DEL 012**

| | | | | |
|-----------------------|------|------|------|------|
| Menys d'un mes | 18,8 | 16,4 | 20 | 18,6 |
| Entre 1 mes i 3 mesos | 14,5 | 14,5 | 15,2 | 11,9 |
| Menys d'un any | 11 | 13,8 | 13,3 | 6,8 |
| Més d'un any | 14,2 | 11,9 | 7,6 | 8,5 |
| No ho sap | 41,2 | 43,4 | 42,9 | 52,5 |
| No contesta | 0,3 | 0 | 1 | 1,7 |

**P4. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI 012**

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 0 | 2,5 | 3,8 | 2,9 | 1,7 |
| 1 | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | 0,3 | 0 | 1 | 0 |
| 3 | 0,7 | 1,9 | 0 | 0 |
| 4 | 2,2 | 4,4 | 1 | 0 |
| 5 | 3,3 | 3,1 | 1,9 | 3,4 |
| 6 | 5,7 | 5 | 7,6 | 5,1 |
| 7 | 10,7 | 4,4 | 8,6 | 13,6 |
| 8 | 21,2 | 19,5 | 21 | 11,9 |
| 9 | 17,3 | 20,8 | 16,2 | 15,3 |
| 10 | 35,7 | 37,1 | 39 | 49,2 |
| No ho sap | 0,3 | 0 | 1 | 0 |
| Mitjana | 8,216 | 8,138 | 8,327 | 8,661 |
| Desviació | 2,127 | 2,414 | 2,143 | 1,863 |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: LA RAPIDESA
EN CERCAR I DONAR LA RESPOSTA
A LA CONSULTA**

| | | | | |
|---|-----|-----|-----|---|
| 0 | 2,8 | 3,8 | 3,8 | 0 |
|---|-----|-----|-----|---|

| % Verticals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|-------------|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 159 | 105 |
| 1 | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | 0,7 | 0 | 1,9 | 1,7 |
| 3 | 1,5 | 3,1 | 1 | 0 |
| 4 | 2,2 | 1,3 | 3,8 | 0 |
| 5 | 4,7 | 5,7 | 1,9 | 1,7 |
| 6 | 6,5 | 5,7 | 6,7 | 5,1 |
| 7 | 12,2 | 11,3 | 6,7 | 11,9 |
| 8 | 17,8 | 16,4 | 22,9 | 13,6 |
| 9 | 17,7 | 18,2 | 20 | 16,9 |
| 10 | 33,3 | 34,6 | 31,4 | 47,5 |
| No ho sap | 0,5 | 0 | 0 | 1,7 |
| Mitjana | 8,012 | 7,969 | 7,952 | 8,759 |
| Desviació | 2,281 | 2,419 | 2,447 | 1,636 |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: L'AMABILITAT
DE LA PERSONA QUE US VA
ATENDRE**

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 0 | 0,3 | 0 | 1,9 | 0 |
| 2 | 0,3 | 0 | 0 | 1,7 |
| 3 | 0,5 | 0,6 | 0 | 0 |
| 4 | 0,3 | 0,6 | 0 | 0 |
| 5 | 2 | 3,1 | 0 | 0 |
| 6 | 1,2 | 1,3 | 1,9 | 0 |
| 7 | 5 | 5 | 1,9 | 8,5 |
| 8 | 16 | 13,2 | 20 | 10,2 |
| 9 | 19,7 | 22 | 17,1 | 13,6 |
| 10 | 54 | 52,8 | 56,2 | 64,4 |
| No ho sap | 0,7 | 1,3 | 1 | 1,7 |
| Mitjana | 9,065 | 9,064 | 9,096 | 9,259 |
| Desviació | 1,426 | 1,376 | 1,61 | 1,384 |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: EL
CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE
CONSULTA**

| | | | | |
|---|-----|-----|-----|-----|
| 0 | 2,5 | 3,1 | 4,8 | 1,7 |
| 1 | 0,7 | 1,3 | 0 | 0 |
| 2 | 0,3 | 0,6 | 0 | 1,7 |
| 3 | 2,3 | 5 | 1 | 0 |

| % Verticals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|-------------|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 159 | 105 |
| 4 | 0,8 | 0,6 | 3,8 | 0 |
| 5 | 4,7 | 5 | 4,8 | 1,7 |
| 6 | 5,8 | 5,7 | 7,6 | 1,7 |
| 7 | 11,2 | 8,2 | 9,5 | 11,9 |
| 8 | 18,3 | 15,1 | 19 | 22 |
| 9 | 15,7 | 14,5 | 14,3 | 10,2 |
| 10 | 36,2 | 39 | 34,3 | 45,8 |
| No ho sap | 1,3 | 1,3 | 1 | 3,4 |
| No contesta | 0,2 | 0,6 | 0 | 0 |
| Mitjana | 8,096 | 7,923 | 7,856 | 8,596 |
| Desviació | 2,282 | 2,616 | 2,518 | 1,954 |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: EL TEMPS
D'ESPERA PER ACCEDIR AMB EL
PERSONAL OPERADOR**

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 0 | 4,5 | 5 | 5,7 | 1,7 |
| 1 | 1,8 | 2,5 | 0 | 1,7 |
| 2 | 2,5 | 3,1 | 3,8 | 0 |
| 3 | 1,8 | 0,6 | 0 | 0 |
| 4 | 6,7 | 5,7 | 5,7 | 6,8 |
| 5 | 12,7 | 10,7 | 11,4 | 3,4 |
| 6 | 11 | 11,3 | 7,6 | 6,8 |
| 7 | 17,2 | 15,1 | 21 | 15,3 |
| 8 | 15,7 | 20,8 | 18,1 | 15,3 |
| 9 | 8,5 | 6,9 | 12,4 | 11,9 |
| 10 | 16,3 | 17 | 14,3 | 30,5 |
| No ho sap | 1,3 | 1,3 | 0 | 6,8 |
| Mitjana | 6,625 | 6,669 | 6,79 | 7,8 |
| Desviació | 2,633 | 2,711 | 2,604 | 2,344 |

**P6. A CONTINUACIÓ, PARLAREM
UNA MICA SOBRE L'ÚS DEL
SERVEI. VOSTÈ CONEIX L'HORARI
D'ATENCIÓ DEL 012**

| | | | | |
|------------------|------|------|------|------|
| Sí | 28,2 | 23,9 | 27,6 | 33,9 |
| No, no el coneix | 71 | 76,1 | 69,5 | 66,1 |
| No ho sap | 0,8 | 0 | 2,9 | 0 |

**P6. CONEIXEMENT HORARI
CODIFICAT**

| | | | | |
|------------------|-----|-----|------|------|
| Sí, diu 24 per 7 | 9,5 | 9,4 | 13,3 | 8,5 |
| Sí, diu 22 per 7 | 5,3 | 5 | 2,9 | 13,6 |

| % Verticals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|------------------------|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 159 | 105 |
| Sí, diu 21 per 7 | 2,8 | 0,6 | 5,7 | 3,4 |
| Sí, diu 20 per 7 | 4,5 | 3,1 | 3,8 | 8,5 |
| Sí, diu 14 per 7 | 2,5 | 2,5 | 1 | 0 |
| Sí, diu altres franges | 3,5 | 3,1 | 1 | 0 |
| No, no el coneix | 71 | 76,1 | 69,5 | 66,1 |
| No ho sap | 0,8 | 0 | 2,9 | 0 |

P7. APROXIMADAMENT, QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 EN ELS ÚLTIMS DOS MESOS

| | | | | |
|------------------|------|------|------|------|
| Només una vegada | 52,8 | 56,6 | 54,3 | 45,8 |
| 2 o 3 vegades | 27,5 | 25,2 | 30,5 | 27,1 |
| 4 o 5 vegades | 10,3 | 11,3 | 9,5 | 13,6 |
| Més de 5 vegades | 8,2 | 6,9 | 4,8 | 10,2 |
| No ho sap | 0,8 | 0 | 1 | 1,7 |
| No contesta | 0,3 | 0 | 0 | 1,7 |

Base Ha trucat més d'una vegada

| | | | |
|-----|----|----|----|
| 276 | 69 | 47 | 30 |
|-----|----|----|----|

P8. EM PODRIA DIR SI HA TRUCAT PEL MATEIX TEMA O HO HA FET PER TEMES DIFERENTS

| | | | | |
|----------------------|------|------|------|------|
| Pel mateix tema | 62,3 | 59,4 | 57,4 | 83,3 |
| Per un tema diferent | 37,7 | 40,6 | 42,6 | 16,7 |

Base Ha trucat pel mateix tema

| | | | |
|-----|----|----|----|
| 172 | 41 | 27 | 25 |
|-----|----|----|----|

P9. PER QUÈ HA HAGUT DE TRUCAR MÉS D'UNA VEGADA PEL MATEIX TEMA: LITERAL

| | | | | |
|--|------|------|------|----|
| Informació no prou completa | 17,4 | 24,4 | 11,1 | 4 |
| Sol·licitar/fer seguiment | 40,7 | 39 | 40,7 | 52 |
| Cèdula d'habilitat | 2,3 | 0 | 3,7 | 4 |
| Telèfon erroni/no contesta | 5,8 | 7,3 | 7,4 | 0 |
| Faltava informació/informació diferent | 12,2 | 7,3 | 18,5 | 12 |
| Multes | 4,7 | 7,3 | 3,7 | 8 |
| Van sorgir nous dubtes | 3,5 | 7,3 | 0 | 4 |
| Altres | 13,4 | 7,3 | 14,8 | 16 |

Base Total

| | | | |
|-----|-----|-----|----|
| 600 | 159 | 105 | 59 |
|-----|-----|-----|----|

| % Verticals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|--|-------------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 159 | 105 |
| P10. LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA | | | | |
| Sí | 81,7 | 83 | 79 | 81,4 |
| No | 16,7 | 15,7 | 20 | 16,9 |
| No ho sap | 1,5 | 1,3 | 0 | 1,7 |
| No contesta | 0,2 | 0 | 1 | 0 |
| P10.1 RECORDA EXACTAMENT EL MOTIU DE LA SEVA CONSULTA O QUÈ VA PREGUNTAR: LITERAL | | | | |
| Ajuda social | 7 | 6,3 | 3,8 | 8,5 |
| Demandar informació | 32,8 | 31,4 | 26,7 | 33,9 |
| Permisos | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Multes | 7,3 | 10,1 | 5,7 | 5,1 |
| Demandar/Anul·lar una cita | 5,3 | 7,5 | 2,9 | 1,7 |
| Realitzar un tràmit/Fer seguiment | 20,8 | 23,3 | 22,9 | 16,9 |
| Comunicar una incidència | 13,8 | 11,9 | 18,1 | 16,9 |
| Impostos | 2,3 | 2,5 | 3,8 | 3,4 |
| Altres | 1,8 | 1,3 | 4,8 | 3,4 |
| No ho sap | 8 | 5 | 10,5 | 10,2 |
| No contesta | 0,5 | 0,6 | 1 | 0 |
| Base No li van resoldre la consulta | | | | |
| | 100 | 25 | 21 | 10 |
| P10.2 EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL NO LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA: LITERAL | | | | |
| No tenen prou informació | 36 | 40 | 42,9 | 20 |
| Li van donar la informació errònia | 9 | 16 | 9,5 | 0 |
| El van derivar a un altre telèfon/organisme | 20 | 16 | 19 | 10 |
| Problemes informàtics | 1 | 4 | 0 | 0 |
| No va arribar a ser atès per un agent | 11 | 16 | 14,3 | 10 |
| Mala gestió de la consulta | 5 | 4 | 0 | 0 |
| Altres | 12 | 4 | 14,3 | 40 |
| No ho sap | 6 | 0 | 0 | 20 |
| Base Total | | | | |
| | 600 | 159 | 105 | 59 |

| % Verticals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|--|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 159 | 105 |
| P10.3 DURANT LA TRUCADA, PER RESOLDRE LA SEVA CONSULTA, AMB QUANTS AGENTS VA PARLAR | | | | |
| 0 | 1,5 | 2,5 | 2,9 | 1,7 |
| 1 | 59,8 | 62,3 | 67,6 | 55,9 |
| 2 | 29 | 27 | 24,8 | 32,2 |
| 3 | 4,2 | 3,8 | 2,9 | 5,1 |
| 4 | 0,8 | 0 | 1 | 3,4 |
| 5 | 0,7 | 0,6 | 0 | 0 |
| 6 | 0,2 | 0,6 | 0 | 0 |
| 10 | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| No ho sap | 3,7 | 3,1 | 1 | 1,7 |
| Mitjana | 1,45 | 1,39 | 1,308 | 1,517 |
| Desviació | 0,813 | 0,761 | 0,624 | 0,778 |

P10.4 VA HAVER DE TORNAR A TRUCAR AL 012 PER LA MATEIXA CONSULTA PERQUÈ L'AGENT QUE EL VA ATENDRE NO LI VA DONAR UNA RESPOSTA COMPLETA

| | | | | |
|---|------|------|------|------|
| Sí | 15,7 | 14,5 | 14,3 | 13,6 |
| No | 82,8 | 83,6 | 85,7 | 86,4 |
| No ho sap | 1,5 | 1,9 | 0 | 0 |
| Base Va haver de tornar a trucar al 012 | 94 | 23 | 15 | 8 |

P10. QUANTES VEGADES

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 1 | 28,7 | 30,4 | 33,3 | 25 |
| 2 | 26,6 | 21,7 | 20 | 12,5 |
| 3 | 17 | 26,1 | 6,7 | 25 |
| 4 | 6,4 | 0 | 20 | 0 |
| 5 | 5,3 | 17,4 | 6,7 | 0 |
| 7 | 2,1 | 4,3 | 6,7 | 0 |
| 8 | 4,3 | 0 | 0 | 25 |
| 10 | 5,3 | 0 | 6,7 | 0 |
| 12 | 1,1 | 0 | 0 | 0 |
| 15 | 1,1 | 0 | 0 | 12,5 |
| 30 | 1,1 | 0 | 0 | 0 |
| 50 | 1,1 | 0 | 0 | 0 |
| Mitjana | 4,011 | 2,696 | 3,2 | 5,125 |
| Desviació | 6,224 | 1,69 | 2,597 | 4,883 |

| % Verticals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|---|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 159 | 105 |
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| P10.5 LI VA RESOLDRE LA CONSULTA EN LA MATEIXA TRUCADA O LI VAN PRENDRE LES SEVES DADES PER DONAR-LI LA RESPOSTA POSTERIORMENT | | | | |
| Li va resoldre la consulta en la mateixa trucada | 75,3 | 79,9 | 72,4 | 61 |
| Li van prendre les seves dades per donar-li la resposta post | 19,3 | 14,5 | 16,2 | 28,8 |
| No ho sap | 3,7 | 3,1 | 7,6 | 8,5 |
| No contesta | 1,7 | 2,5 | 3,8 | 1,7 |
| P10.6 FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O UN ALTRE MITJÀ | | | | |
| Per correu electrònic | 29,7 | 28,9 | 24,8 | 25,4 |
| Per un altre mitjà | 63,3 | 62,3 | 67,6 | 61 |
| No ho sap | 4,7 | 5,7 | 3,8 | 6,8 |
| No contesta | 2,3 | 3,1 | 3,8 | 6,8 |
| Base Li van donar resposta per un altre mitjà | 380 | 99 | 71 | 36 |
| P10.6 FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O UN ALTRE MITJÀ: LITERAL | | | | |
| Telèfon | 84,2 | 84,8 | 83,1 | 80,6 |
| SMS | 3,2 | 4 | 2,8 | 5,6 |
| Carta | 0,5 | 0 | 2,8 | 0 |
| APP(Telegram, WhatsApp, etc.) | 0,5 | 0 | 1,4 | 0 |
| Internet(sense especificar) | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| Altres | 10,5 | 10,1 | 8,5 | 13,9 |
| No ho sap | 0,8 | 1 | 1,4 | 0 |
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |

| % Verticals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|---|-------|------------|------------|-----------|
| | | | | |
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| P11. VA HAVER-HI ALGUNA INCIDÈNCIA DURANT LA SEVA TRUCADA, PER EXEMPLE ES VA TALLAR LA TRUCADA O NO ES SENTIA CORRECTAMENT A L'AGENT | | | | |
| Sí | 7 | 6,3 | 3,8 | 3,4 |
| No | 91,7 | 91,2 | 95,2 | 94,9 |
| No ho sap | 1,3 | 2,5 | 1 | 1,7 |
| Base Va haver-hi alguna incidència | 42 | 10 | 4 | 2 |
| P11.1. QUIN TIPUS D'INCIDÈNCIA CODIFICAT | | | | |
| Es va tallar la trucada | 61,9 | 90 | 50 | 50 |
| No s'escoltava bé | 23,8 | 10 | 25 | 0 |
| Altres | 14,3 | 0 | 25 | 50 |
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| P12. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012 | | | | |
| Sí | 90,5 | 89,9 | 92,4 | 91,5 |
| No | 6,5 | 8,2 | 6,7 | 0 |
| No ho sap | 2,8 | 1,9 | 1 | 6,8 |
| No contesta | 0,2 | 0 | 0 | 1,7 |
| P13. HA RECOMANAT O RECOMANARIA AQUEST SERVEI A ALGUNA ALTRA PERSONA | | | | |
| Sí | 86,3 | 86,2 | 84,8 | 86,4 |
| No | 12,3 | 12,6 | 11,4 | 10,2 |
| No ho sap | 1,2 | 1,3 | 2,9 | 3,4 |
| No contesta | 0,2 | 0 | 1 | 0 |
| P14. EN GENERAL, EN QUINS ASPECTES CREU QUE PODRIA MILLORAR EL SERVEI 012 D'ATENCIÓ CIUTADANA: LITERAL | | | | |
| Que sigui més barat/gratuït | 6,7 | 5 | 7,6 | 3,4 |
| Reduir temps d'espera/rapidesa en la resposta | 32,7 | 34 | 26,7 | 22 |

| % Verticals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|---|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 159 | 105 |
| Més coneixement de la temàtica/més formació | 5,5 | 5 | 6,7 | 5,1 |
| Menys informatitzat/Més personalitzat | 1,5 | 1,3 | 0 | 1,7 |
| Més línies/menys col·lapse | 2,3 | 4,4 | 2,9 | 0 |
| Menys transfers/més coordinació | 1,2 | 1,3 | 1,9 | 1,7 |
| Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència | 7,3 | 10,1 | 7,6 | 6,8 |
| Donar a conèixer el servei i les seves competències | 1,5 | 1,3 | 0 | 1,7 |
| Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc. | 0,5 | 0 | 0 | 0 |
| Ampliar l'horari | 1,7 | 0,6 | 2,9 | 1,7 |
| Aspectes actitudinals/idioma | 1,2 | 0,6 | 1 | 0 |
| Crec que el servei 012 ja està prou bé com està | 18,5 | 21,4 | 18,1 | 25,4 |
| Altres | 1,3 | 0,6 | 4,8 | 0 |
| No ho sap | 18,2 | 14,5 | 20 | 30,5 |

P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: LA RAPIDESA EN CERCAR I DONAR LA RESPOSTA

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 0 | 0,3 | 1,3 | 0 | 0 |
| 2 | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | 0,3 | 0,6 | 0 | 0 |
| 4 | 0,7 | 0,6 | 1 | 0 |
| 5 | 2,7 | 3,1 | 1,9 | 1,7 |
| 6 | 3,3 | 3,8 | 2,9 | 0 |
| 7 | 7,5 | 6,3 | 10,5 | 6,8 |
| 8 | 18,8 | 17,6 | 13,3 | 18,6 |
| 9 | 17,3 | 19,5 | 20 | 15,3 |
| 10 | 48,5 | 47,2 | 50,5 | 55,9 |
| No ho sap | 0,3 | 0 | 0 | 1,7 |
| Mitjana | 8,844 | 8,748 | 8,952 | 9,172 |
| Desviació | 1,525 | 1,761 | 1,368 | 1,142 |

P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: L'AMABILITAT

| % Verticals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|-------------|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 159 | 105 |
| 3 | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | 1,3 | 1,9 | 1,9 | 0 |
| 6 | 2 | 2,5 | 3,8 | 0 |
| 7 | 5,3 | 4,4 | 6,7 | 6,8 |
| 8 | 13,5 | 12,6 | 15,2 | 8,5 |
| 9 | 15,8 | 13,8 | 16,2 | 11,9 |
| 10 | 61,3 | 64,2 | 56,2 | 71,2 |
| No ho sap | 0,3 | 0 | 0 | 1,7 |
| No contesta | 0,2 | 0,6 | 0 | 0 |
| Mitjana | 9,25 | 9,278 | 9,086 | 9,5 |
| Desviació | 1,167 | 1,188 | 1,279 | 0,922 |

**P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN
ELS ASPECTES EN UN SERVEI
D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL
CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE
CONSULTA**

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 0 | 0,3 | 1,3 | 0 | 0 |
| 3 | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | 0,7 | 0,6 | 0 | 1,7 |
| 5 | 1,3 | 0,6 | 1 | 0 |
| 6 | 1,3 | 1,3 | 1 | 1,7 |
| 7 | 4,8 | 4,4 | 2,9 | 3,4 |
| 8 | 14,7 | 15,7 | 13,3 | 11,9 |
| 9 | 20,2 | 19,5 | 24,8 | 13,6 |
| 10 | 55,7 | 56,6 | 56,2 | 64,4 |
| No ho sap | 0,7 | 0 | 1 | 3,4 |
| Mitjana | 9,138 | 9,113 | 9,308 | 9,333 |
| Desviació | 1,335 | 1,514 | 0,986 | 1,2 |

**P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN
ELS ASPECTES EN UN SERVEI
D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL
TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS
PEL PERSONAL OPERADOR**

| | | | | |
|---|------|------|------|------|
| 0 | 0,2 | 0 | 0 | 1,7 |
| 2 | 0,5 | 0,6 | 1 | 0 |
| 3 | 0,3 | 0 | 1 | 0 |
| 4 | 1,2 | 1,3 | 1 | 3,4 |
| 5 | 4,5 | 4,4 | 5,7 | 0 |
| 6 | 3,8 | 5 | 2,9 | 3,4 |
| 7 | 9 | 6,9 | 8,6 | 8,5 |
| 8 | 19,3 | 18,2 | 17,1 | 15,3 |

| % Verticals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|--|-------|------------|------------|-----------|
| | | | | |
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| 9 | 14,5 | 17,6 | 15,2 | 8,5 |
| 10 | 46 | 45,9 | 47,6 | 55,9 |
| No ho sap | 0,7 | 0 | 0 | 3,4 |
| Mitjana | 8,661 | 8,704 | 8,648 | 8,807 |
| Desviació | 1,667 | 1,621 | 1,765 | 1,931 |
| P16. TRUCARIA MÉS O QUIN ÚS EN FARIA SI FOS GRATUÏT | | | | |
| Segur que sí | 47,7 | 50,3 | 42,9 | 25,4 |
| Probablement sí | 16,7 | 14,5 | 10,5 | 15,3 |
| Probablement no | 6,2 | 5 | 6,7 | 3,4 |
| Segur que no | 25 | 26,4 | 34,3 | 45,8 |
| No ho sap | 2,8 | 1,9 | 2,9 | 8,5 |
| No contesta | 1,7 | 1,9 | 2,9 | 1,7 |
| P17. CONSIDERA QUE HAGUÉS POGUT RESOLDRE AQUESTA MATEIXA CONSULTA A TRAVÉS D'ALGUN ALTRE CANAL D'INFORMACIÓ DE LA GENERALITAT | | | | |
| Sí | 31,3 | 36,5 | 33,3 | 15,3 |
| No | 50,8 | 45,9 | 46,7 | 54,2 |
| No ho sap | 17,5 | 17 | 20 | 30,5 |
| No contesta | 0,3 | 0,6 | 0 | 0 |
| Base Hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal | 188 | 58 | 35 | 9 |
| P17.1. A TRAVÉS DE QUIN CANAL Informació i tràmits | | | | |
| gencat.cat | 30,3 | 37,9 | 28,6 | 22,2 |
| Aplicacions de la Generalitat per a mòbils | 1,6 | 0 | 5,7 | 0 |
| Seu electrònica Generalitat | 17 | 10,3 | 8,6 | 22,2 |
| Xarxes socials | 1,6 | 1,7 | 0 | 0 |
| Internet (no especifica) | 10,6 | 6,9 | 14,3 | 0 |
| Presencialment a l'administració | 16,5 | 17,2 | 8,6 | 44,4 |
| Trucant a un altre organisme de la Generalitat | 2,7 | 3,4 | 5,7 | 0 |
| Correu electrònic | 4,8 | 5,2 | 2,9 | 0 |
| Mossos/guardia urbana/polícia local | 1,1 | 0 | 2,9 | 0 |

| % Verticals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|------------------------------|-------|------------|------------|-----------|
| | | | | |
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| Altres telefons d'informació | 5,3 | 6,9 | 2,9 | 0 |
| Altres pàgines web | 1,6 | 3,4 | 2,9 | 0 |
| Altres | 2,1 | 1,7 | 5,7 | 0 |
| No ho sap | 7,4 | 5,2 | 11,4 | 22,2 |
| No contesta | 0,5 | 1,7 | 0 | 0 |

**P17.2 I PODRIA INDICAR-NOS
PER QUIN MOTIU EN AQUESTA
OCASIÓ NO L'HA UTILITZAT I HA
DECIDIT TRUCAR AL 012**

| | | | | |
|--|------|------|------|------|
| Rapidesa en la resposta/Més eficient | 38,8 | 36,2 | 31,4 | 11,1 |
| Atenció personalitzada | 3,2 | 3,4 | 2,9 | 0 |
| Més fàcil de fer servir | 17,6 | 17,2 | 25,7 | 22,2 |
| No coneix altres canals/no sap com funcionen | 4,3 | 1,7 | 5,7 | 11,1 |
| Dificultat d'accés (claus, pin, enllaç, etc.) | 2,1 | 3,4 | 2,9 | 0 |
| No trobava el servei que buscava | 14,4 | 10,3 | 14,3 | 22,2 |
| Per comoditat | 4,3 | 5,2 | 5,7 | 11,1 |
| Li van recomanar | 3,2 | 3,4 | 2,9 | 11,1 |
| Altres | 6,9 | 10,3 | 2,9 | 11,1 |
| No ho sap | 5,3 | 8,6 | 5,7 | 0 |
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |

**P18. CONEIX L'APLICACIÓ
TELEGRAM QUE OFEREIX EL 012,
QUE ÉS UN SERVEI DE
MISSATGERIA INSTANTÀNIA TIPUS
WHATSAPP**

| | | | | |
|-------------|------|------|------|------|
| Sí | 19,7 | 18,9 | 14,3 | 15,3 |
| No | 79,7 | 79,9 | 84,8 | 84,7 |
| No ho sap | 0,5 | 1,3 | 1 | 0 |
| No contesta | 0,2 | 0 | 0 | 0 |

**P18.1 I ESSENT O GENS
PROBABLE I 10 MOLT PROBABLE,
QUINA ÉS LA PROBABILITAT QUE
VOSTÈ UTILITZI AQUEST SERVEI
DE MISSATGERIA INSTANTÀNIA**

| | | | | |
|---|------|------|-----|------|
| 0 | 19,3 | 19,5 | 21 | 30,5 |
| 1 | 1,2 | 1,3 | 1,9 | 3,4 |
| 2 | 4,3 | 2,5 | 3,8 | 3,4 |

| % Verticals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|-------------|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 159 | 105 |
| 3 | 2,7 | 3,1 | 1 | 3,4 |
| 4 | 3,5 | 1,9 | 2,9 | 0 |
| 5 | 9,5 | 6,9 | 8,6 | 8,5 |
| 6 | 3,7 | 4,4 | 3,8 | 3,4 |
| 7 | 5,8 | 5,7 | 4,8 | 5,1 |
| 8 | 12,7 | 12,6 | 18,1 | 3,4 |
| 9 | 7 | 6,9 | 5,7 | 5,1 |
| 10 | 20,7 | 24,5 | 18,1 | 10,2 |
| No ho sap | 9,7 | 10,7 | 10,5 | 23,7 |
| Mitjana | 5,681 | 5,958 | 5,585 | 3,844 |
| Desviació | 3,772 | 3,868 | 3,822 | 3,925 |

**P18.2 CREU QUE AQUEST MATEIX
SERVEI ES PODRIA DONAR PER
ALGUN ALTRE CANAL DIFERENTS
ALS DISPONIBLES ACTUALMENT**

| | | | | |
|-------------|------|----|------|------|
| Sí | 35 | 34 | 32,4 | 22 |
| No | 40,2 | 44 | 33,3 | 33,9 |
| No ho sap | 24,7 | 22 | 34,3 | 44,1 |
| No contesta | 0,2 | 0 | 0 | 0 |

P18.2 QUIN ALTRE CANAL

| | | | | |
|---|------|------|------|------|
| APP (Telegram, WhatsApp, etc.) | 40,5 | 37 | 29,4 | 15,4 |
| Mail | 9 | 13 | 11,8 | 15,4 |
| Internet (sense especificar) | 6,7 | 9,3 | 14,7 | 7,7 |
| Xarxes socials(Facebook, Twitter, Instagram, etc.) | 6,2 | 1,9 | 8,8 | 7,7 |
| Opció de la web | 9 | 7,4 | 2,9 | 15,4 |
| Presencial | 4,3 | 3,7 | 2,9 | 23,1 |
| Altres | 6,7 | 13 | 8,8 | 0 |
| No sap | 17,6 | 14,8 | 20,6 | 15,4 |

**P19. VA FER SERVIR UN
PAGAMENT AUTOMATITZAT**

| | | | | |
|-------------|------|------|------|------|
| Sí | 15,3 | 12,6 | 16,2 | 18,6 |
| No | 72,7 | 78,6 | 76,2 | 69,5 |
| No ho sap | 11,8 | 8,8 | 7,6 | 11,9 |
| No contesta | 0,2 | 0 | 0 | 0 |

P19. QUÈ N'OPINA

| | | | | |
|-----------------------|-----|-----|------|------|
| Positiu/Útil | 24 | 22 | 27,6 | 16,9 |
| Negatiu/Complicat | 6,2 | 6,3 | 6,7 | 5,1 |
| Hauria de ser gratuït | 4,2 | 2,5 | 5,7 | 3,4 |
| Poc segur | 0,8 | 0,6 | 1,9 | 0 |

| % Verticals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|--|--------------|-------------------|-------------------|------------------|
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| Altres | 2,5 | 2,5 | 1 | 6,8 |
| No ho sap | 62,3 | 66 | 57,1 | 67,8 |
| Base Va fer servir un pagament automatitzat | 92 | 20 | 17 | 11 |
| P19. QUÈ N'OPINA | | | | |
| Positiu/Útil | 53,3 | 60 | 64,7 | 54,5 |
| Negatiu/Complicat | 12 | 15 | 5,9 | 27,3 |
| Hauria de ser gratuït | 14,1 | 10 | 23,5 | 9,1 |
| Altres | 6,5 | 5 | 0 | 9,1 |
| No ho sap | 14,1 | 10 | 5,9 | 0 |
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| 20. HA TRUCAT AL 012 QUAN HA TINGUT UN PROBLEMA A L'HORA DE FER UN TRÀMIT ELECTRÒNICAMENT | | | | |
| Sí | 33,2 | 34 | 28,6 | 13,6 |
| No | 56,3 | 54,7 | 56,2 | 74,6 |
| No ha fet cap tràmit electrònicament | 8,5 | 10,1 | 10,5 | 10,2 |
| No ho sap | 1,8 | 1,3 | 4,8 | 1,7 |
| No contesta | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Base Ha trucat al 012 quan ha tingut un problema | 199 | 54 | 30 | 8 |
| P20.1 LI HAN RESOLT | | | | |
| Sí | 77,9 | 75,9 | 73,3 | 62,5 |
| No | 21,1 | 20,4 | 26,7 | 37,5 |
| No ho sap | 1 | 3,7 | 0 | 0 |
| P20.2 VA QUEDAR SATISFET/A DE L'ATENCIÓ REBUDA | | | | |
| Sí | 85,9 | 77,8 | 90 | 62,5 |
| No | 13,1 | 18,5 | 10 | 37,5 |
| No ho sap | 1 | 3,7 | 0 | 0 |
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| C3. ON VA NÉIXER VOSTÈ | | | | |
| Catalunya | 64,5 | 72,3 | 74,3 | 61 |

| % Verticals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|-----------------------------|-------|------------|------------|-----------|
| | | | | |
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| Altres comunitats autònomes | 9,2 | 4,4 | 14,3 | 30,5 |
| Unió europea | 1,7 | 1,3 | 1,9 | 0 |
| Resta del món | 24,3 | 22 | 8,6 | 8,5 |
| No contesta | 0,3 | 0 | 1 | 0 |

C4. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT

| | | | | |
|-------------------|------|------|------|------|
| Català | 37,3 | 40,3 | 50,5 | 45,8 |
| Castellà | 44,8 | 42,1 | 30,5 | 40,7 |
| Ambdues per igual | 12,7 | 13,2 | 16,2 | 13,6 |
| Altres | 5 | 4,4 | 2,9 | 0 |
| No contesta | 0,2 | 0 | 0 | 0 |

C5. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT

| | | | | |
|--|------|------|------|------|
| Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar eso, eg | 1,5 | 0,6 | 1,9 | 5,1 |
| Eso completa, egb, batxiller elemental | 19,5 | 15,7 | 18,1 | 25,4 |
| Batxillerat, bup, cou, batxillerat superior, preu | 16 | 10,1 | 18,1 | 22 |
| Cicle formatiu de grau mitjà, fp1, oficialia industrial o eq | 9,2 | 11,3 | 8,6 | 10,2 |
| Cicle formatiu de grau superior, fp2, mestratge industrial o | 13,2 | 17,6 | 12,4 | 6,8 |
| Diplomatura, 3 cursos aprovats de llicenciatura, enginyeria/ | 10,7 | 11,9 | 9,5 | 13,6 |
| Llicenciatura, arquitectura, enginyeria, grau o equivalent | 19,3 | 22,6 | 22,9 | 11,9 |
| Cursos d'especialització professional, postgrau, màster | 8,3 | 9,4 | 2,9 | 3,4 |
| Doctorat | 1,5 | 0,6 | 2,9 | 1,7 |
| Altres | 0,2 | 0 | 1 | 0 |
| No contesta | 0,7 | 0 | 1,9 | 0 |

C6. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT

| | | | | |
|-----------------------------|------|------|------|------|
| Treballa per compte propi | 14,2 | 15,1 | 16,2 | 3,4 |
| Treballa per compte d'altri | 51,8 | 64,8 | 39 | 5,1 |
| No treballa | 33,2 | 20,1 | 43,8 | 91,5 |

| % Verticals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|--|-------|------------|------------|-----------|
| | | | | |
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| No contesta | 0,8 | 0 | 1 | 0 |
| C6.1 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Empresari/ària o professional amb assalariats/ades | 24,7 | 33,3 | 17,6 | 0 |
| Professional o treballador/a autònom/a | 72,9 | 66,7 | 82,4 | 100 |
| Membre de cooperativa | 1,2 | 0 | 0 | 0 |
| No ho sap | 1,2 | 0 | 0 | 0 |
| C6.2 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Assalariat/ada eventual o interí/ina | 24,8 | 25,2 | 14,6 | 33,3 |
| Assalariat/ada indefinit/ida | 74,3 | 74,8 | 85,4 | 66,7 |
| No ho sap | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| No contesta | 0,6 | 0 | 0 | 0 |
| C6.3 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Jubilat/ada o pensionista | 39,2 | 15,6 | 43,5 | 88,9 |
| Aturat/ada i ha treballat abans | 24,6 | 31,3 | 26,1 | 0 |
| Pensionista | 6 | 18,8 | 8,7 | 3,7 |
| Aturat/ada i busca la primera feina | 4 | 3,1 | 4,3 | 0 |
| Estudiant | 10,6 | 3,1 | 0 | 0 |
| Treball domèstic no remunerat | 13,1 | 21,9 | 15,2 | 7,4 |
| Altres | 2,5 | 6,3 | 2,2 | 0 |
| C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA | | | | |
| Fora de Catalunya | 0,8 | 1,3 | 1 | 0 |
| No contesta | 1,8 | 0 | 1,9 | 0 |
| Abrera | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Ametlla del Vallès, l' | 0,8 | 0,6 | 1,9 | 0 |
| Arenys de Mar | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Argentona | 0,3 | 0 | 0 | 1,7 |
| Aiguafreda | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Badalona | 3,5 | 3,1 | 5,7 | 1,7 |
| Barcelona | 28,2 | 27 | 23,8 | 33,9 |
| Bigues i Riells | 0,5 | 0,6 | 1 | 0 |
| Bruc, el | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Cabrils | 0,5 | 1,3 | 0 | 0 |
| Caldes de Montbui | 0,3 | 0 | 1 | 0 |
| Calella | 0,2 | 0 | 1 | 0 |
| Canet de Mar | 0,2 | 0 | 0 | 1,7 |
| Canovelles | 0,3 | 0,6 | 0 | 0 |

| % Verticals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|-----------------------------|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 159 | 105 |
| Cardedeu | 0,2 | 0,6 | 0 | 0 |
| Castellbell i el Vilar | 0,2 | 0 | 0 | 1,7 |
| Castelldefels | 0,7 | 0,6 | 0 | 1,7 |
| Castellgalí | 0,2 | 0,6 | 0 | 0 |
| Castellterçol | 0,2 | 0 | 1 | 0 |
| Cervelló | 0,3 | 0,6 | 0 | 0 |
| Corbera de Llobregat | 0,5 | 0,6 | 0 | 0 |
| Cornellà de Llobregat | 1,5 | 1,9 | 1 | 3,4 |
| Cubelles | 0,2 | 0,6 | 0 | 0 |
| Dosrius | 0,2 | 0 | 1 | 0 |
| Esparreguera | 0,3 | 0,6 | 0 | 0 |
| Esplugues de Llobregat | 0,7 | 1,3 | 0 | 1,7 |
| Fogars de Montclús | 0,2 | 0,6 | 0 | 0 |
| Garriga, la | 0,2 | 0 | 1 | 0 |
| Gavà | 0,3 | 1,3 | 0 | 0 |
| Granollers | 1,7 | 1,3 | 0 | 3,4 |
| Gualba | 0,2 | 0,6 | 0 | 0 |
| Sant Salvador de Guardiola | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Hospitalet de Llobregat, l' | 3,8 | 3,1 | 4,8 | 1,7 |
| Igualada | 0,3 | 0 | 1 | 0 |
| Llagosta, la | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Llinars del Vallès | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Lliçà d'Amunt | 0,3 | 1,3 | 0 | 0 |
| Malgrat de Mar | 0,2 | 0,6 | 0 | 0 |
| Manlleu | 0,3 | 0,6 | 0 | 0 |
| Manresa | 2,8 | 2,5 | 3,8 | 3,4 |
| Martorell | 0,2 | 0 | 1 | 0 |
| Martorelles | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Masnou, el | 0,2 | 0 | 1 | 0 |
| Matadepera | 0,2 | 0,6 | 0 | 0 |
| Mataró | 1,3 | 1,3 | 1,9 | 0 |
| Molins de Rei | 0,3 | 0 | 1,9 | 0 |
| Mollet del Vallès | 0,7 | 1,3 | 1 | 0 |
| Montcada i Reixac | 0,7 | 0,6 | 0 | 0 |
| Montmajor | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Montornès del Vallès | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| Moià | 0,2 | 0 | 1 | 0 |
| Navarces | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Navàs | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Olesa de Montserrat | 0,2 | 0,6 | 0 | 0 |
| Palau-solità i Plegamans | 0,3 | 0,6 | 0 | 1,7 |
| Papiol, el | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Parets del Vallès | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| Piera | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| Polinyà | 0,2 | 0 | 0 | 1,7 |
| Prat de Llobregat, el | 0,5 | 0 | 1 | 1,7 |

| % Verticals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|-----------------------------|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 159 | 105 |
| Premià de Mar | 0,3 | 0,6 | 0 | 1,7 |
| Puig-reig | 0,2 | 0,6 | 0 | 0 |
| Ripollet | 0,5 | 1,3 | 0 | 0 |
| Roca del Vallès, la | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Rubí | 0,8 | 0 | 3,8 | 0 |
| Sabadell | 3 | 2,5 | 2,9 | 1,7 |
| Sallent | 0,3 | 0,6 | 0 | 0 |
| Santpedor | 0,2 | 0,6 | 0 | 0 |
| Sant Adrià de Besòs | 0,7 | 0 | 0 | 1,7 |
| Sant Andreu de la Barca | 0,3 | 1,3 | 0 | 0 |
| Sant Antoni de Vilamajor | 0,2 | 0 | 0 | 1,7 |
| Sant Boi de Llobregat | 1,2 | 3,1 | 1 | 0 |
| Sant Celoni | 0,5 | 0,6 | 0 | 1,7 |
| Sant Cebrià de Vallalta | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Cugat del Vallès | 1 | 0,6 | 1,9 | 3,4 |
| Sant Esteve Sesrovires | 0,5 | 0 | 1,9 | 0 |
| Sant Fost de Campsentelles | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Feliu de Llobregat | 0,5 | 1,3 | 0 | 0 |
| Vilassar de Mar | 0,5 | 0,6 | 0 | 0 |
| Sant Just Desvern | 0,2 | 0 | 1 | 0 |
| Sant Llorenç Savall | 0,3 | 0 | 0 | 1,7 |
| Sant Quirze del Vallès | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| Santa Coloma de Gramenet | 1,2 | 1,3 | 0 | 0 |
| Santa Maria de Martorelles | 0,2 | 0 | 0 | 1,7 |
| Santa Maria de Palautordera | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| Santa Perpètua de Mogoda | 0,2 | 0 | 1 | 0 |
| Sant Vicenç dels Horts | 0,2 | 0,6 | 0 | 0 |
| Sant Vicenç de Montalt | 0,5 | 0,6 | 0 | 0 |
| Seva | 0,2 | 0,6 | 0 | 0 |
| Terrassa | 3,3 | 3,1 | 3,8 | 10,2 |
| Tiana | 0,3 | 0,6 | 1 | 0 |
| Tordera | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Torelló | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Torrelavit | 0,2 | 0 | 1 | 0 |
| Torrelles de Llobregat | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Vallirana | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| Vic | 0,3 | 0,6 | 1 | 0 |
| Viladecavalls | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Viladecans | 0,3 | 0 | 0 | 1,7 |
| Vilafranca del Penedès | 0,3 | 1,3 | 0 | 0 |
| Vilanova i la Geltrú | 1 | 1,9 | 1 | 1,7 |
| Banyoles | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Bescanó | 0,2 | 0 | 1 | 0 |
| Bisbal d'Empordà, la | 0,2 | 0 | 1 | 0 |
| Blanes | 0,7 | 1,3 | 1 | 0 |
| Breda | 0,2 | 0,6 | 0 | 0 |

| % Verticals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|-------------------------|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 159 | 105 |
| Caldes de Malavella | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Escala, l' | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Figueres | 0,5 | 0 | 0 | 1,7 |
| Girona | 2,5 | 2,5 | 1 | 1,7 |
| Hostalric | 0,2 | 0 | 1 | 0 |
| Jonquera, la | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Lloret de Mar | 0,3 | 1,3 | 0 | 0 |
| Olot | 0,3 | 0 | 1 | 0 |
| Palafrugell | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| Palamós | 0,3 | 0 | 1 | 0 |
| Port de la Selva, el | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Hilari Sacalm | 0,2 | 0,6 | 0 | 0 |
| Santa Cristina d'Aro | 0,2 | 0 | 1 | 0 |
| Ullastret | 0,2 | 0 | 1 | 0 |
| Vidrà | 0,2 | 0 | 0 | 1,7 |
| Vilafant | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Artesa de Segre | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| Aitona | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Balaguer | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Granadella, la | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Guissona | 0,2 | 0,6 | 0 | 0 |
| Isona i Conca Dellà | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Lleida | 1,8 | 1,3 | 3,8 | 0 |
| Linyola | 0,2 | 0,6 | 0 | 0 |
| Ponts | 0,2 | 0,6 | 0 | 0 |
| Solsona | 0,5 | 0 | 1 | 0 |
| Soses | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Tàrrrega | 0,2 | 0,6 | 0 | 0 |
| Calafell | 0,2 | 0,6 | 0 | 0 |
| Cambrils | 0,2 | 0,6 | 0 | 0 |
| Catllar, el | 0,3 | 0 | 1 | 0 |
| Llorenç del Penedès | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Mont-roig del Camp | 0,2 | 0,6 | 0 | 0 |
| Móra d'Ebre | 0,2 | 0 | 1 | 0 |
| Reus | 0,7 | 1,3 | 1 | 0 |
| Roquetes | 0,2 | 0 | 0 | 1,7 |
| Sant Jaume dels Domenys | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Tarragona | 2,2 | 1,3 | 2,9 | 1,7 |
| Torredembarra | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Tortosa | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| Ulldecona | 0,2 | 0,6 | 0 | 0 |
| Valls | 0,2 | 0,6 | 0 | 0 |
| Vendrell, el | 0,3 | 0,6 | 1 | 0 |
| Vila-seca | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| Ampolla, l' | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Canonja, la | 0,2 | 0 | 0 | 1,7 |

| % Verticals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|--|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 159 | 105 |
| C7.1 A QUIN DISTRICTE DE BARCELONA | | | | |
| Ciutat Vella | 5,4 | 2,4 | 4,2 | 5 |
| Eixample | 10,8 | 11,9 | 12,5 | 5 |
| Sants-Montjuïc | 13,8 | 16,7 | 0 | 5 |
| Les Corts | 3,6 | 0 | 12,5 | 5 |
| Sarrià-Sant Gervasi | 6,6 | 11,9 | 8,3 | 10 |
| Gràcia | 9 | 14,3 | 4,2 | 10 |
| Horta-Guinardó | 8,4 | 2,4 | 16,7 | 10 |
| Nou Barris | 9 | 7,1 | 8,3 | 5 |
| Sant Andreu | 10,2 | 11,9 | 4,2 | 25 |
| Sant Martí | 15 | 14,3 | 16,7 | 10 |
| No contesta | 8,4 | 7,1 | 12,5 | 10 |
| E1. LA PERSONA ENTREVISTADA EN ALGUN MOMENT DE LA CONVERSA T'HA PREGUNTAT QUI ENCARREGAVA L'ESTUDI | | | | |
| Sí | 16,5 | 18,2 | 15,2 | 20,3 |
| No | 83,5 | 81,8 | 84,8 | 79,7 |
| E2. HA DEMANAT LA PERSONA ENTREVISTADA ACLARIMENTS RESPECTE ALGUNA PREGUNTA | | | | |
| Mai | 41,3 | 44 | 38,1 | 28,8 |
| Quasi mai | 30,8 | 27 | 35,2 | 32,2 |
| Alguna vegada | 27,2 | 28,3 | 26,7 | 37,3 |
| Sovint | 0,7 | 0,6 | 0 | 1,7 |
| E3. HAS TINGUT LA SENSACIÓ QUE LA PERSONA ENTREVISTADA ES MOSTRAVA RETICENT A CONTESTAR ALGUNA PREGUNTA | | | | |
| Molt | 0,3 | 0 | 1 | 0 |
| Bastant | 2,3 | 1,9 | 1 | 1,7 |
| Poc | 29,5 | 30,8 | 28,6 | 39 |
| Gens | 67,8 | 67,3 | 69,5 | 59,3 |

| % Verticals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|---|--------------|-------------------|-------------------|------------------|
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| E4. HAS TINGUT LA SENSACIÓ QUE LA PERSONA ENTREVISTADA INTENTAVA CONTESTAR LES PREGUNTES EL MILLOR QUE PODIA | | | | |
| Molt | 50,7 | 54,7 | 47,6 | 42,4 |
| Bastant | 48 | 44 | 51,4 | 55,9 |
| Poc | 0,7 | 1,3 | 0 | 0 |
| Gens | 0,7 | 0 | 1 | 1,7 |
| E5. CREUS QUE LA PERSONA ENTREVISTADA ENTENIA LES PREGUNTES | | | | |
| Molt | 45,3 | 47,8 | 41,9 | 32,2 |
| Bastant | 52,2 | 48,4 | 57,1 | 61 |
| Poc | 2,5 | 3,8 | 1 | 6,8 |
| E6. CREUS QUE LA PERSONA ENTREVISTADA HA ESTAT MOLT, BASTANT, POC O GENS SINCERA AMB LES SEVES RESPOSTES | | | | |
| Molt | 52,7 | 53,5 | 50,5 | 39 |
| Bastant | 47,2 | 46,5 | 49,5 | 61 |
| Poc | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| E7. HI HAVIA ALGUNA PERSONA MÉS PRESENT QUE INTERFERÍS O INTERROMPÉS L'ENTREVISTA | | | | |
| Sí | 1,3 | 0 | 1 | 3,4 |
| No | 98,7 | 100 | 99 | 96,6 |
| E8. QUINA PERSONA | | | | |
| Cònjuge/parella | 12,5 | 0 | 0 | 0 |
| Fills/es | 25 | 0 | 0 | 0 |
| Amics/igues/veïns/ines | 62,5 | 0 | 100 | 100 |

| % Horitzontals | Total | SEXE | | |
|--|---------------|-------------|-------------|------------------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
| P1. EN QUIN IDIOMA PREFEREIX QUE LI FACI L'ENTREVISTA | | | | |
| Català | 327 | 36,1 | 63,6 | 0,3 |
| Castellà | 272 | 38,6 | 61,4 | 0 |
| Li és indiferent/NS/NC | 1 | 0 | 100 | 0 |
| C1. VOSTÈ ÉS | | | | |
| Home | 223 | 100 | 0 | 0 |
| Dona | 376 | 0 | 100 | 0 |
| No binari | 1 | 0 | 0 | 100 |
| C2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU | | | | |
| De 16 a 24 | 33 | 51,5 | 48,5 | 0 |
| De 25 a 34 | 119 | 39,5 | 60,5 | 0 |
| De 35 a 44 | 125 | 39,2 | 60 | 0,8 |
| De 45 a 54 | 159 | 32,1 | 67,9 | 0 |
| De 55 a 64 | 105 | 30,5 | 69,5 | 0 |
| Més de 65 | 59 | 45,8 | 54,2 | 0 |
| Mitjana | 45,787 | 44,924 | 46,327 | 35 |
| Desviació | 14,299 | 15,37 | 13,627 | |
| P2. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI | | | | |
| Menys d'un any | 81 | 39,5 | 60,5 | 0 |
| Entre 1 any i 2 anys | 60 | 40 | 60 | 0 |
| Més de 2 anys | 405 | 37,5 | 62,2 | 0,2 |
| No ho sap | 54 | 27,8 | 72,2 | 0 |
| P3. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI | | | | |
| Familiar o amiat | 73 | 31,5 | 68,5 | 0 |
| Internet | 123 | 41,5 | 58,5 | 0 |
| Televisió | 158 | 40,5 | 58,9 | 0,6 |
| Ràdio | 27 | 55,6 | 44,4 | 0 |
| A la premsa | 26 | 57,7 | 42,3 | 0 |
| Butlletí electrònic | 4 | 100 | 0 | 0 |
| Algun altre servei telefònic | 18 | 38,9 | 61,1 | 0 |
| Feina/estudis | 33 | 39,4 | 60,6 | 0 |
| Oficines de treball | 16 | 43,8 | 56,3 | 0 |
| Ajuntament | 21 | 23,8 | 76,2 | 0 |
| Organismes oficials | 39 | 33,3 | 66,7 | 0 |

| % Horizontals | Total | SEXE | | |
|-----------------------|-------|------|------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
| Personal qualificat | 10 | 30 | 70 | 0 |
| Fulletons informatius | 11 | 36,4 | 63,6 | 0 |
| Per una multa | 5 | 60 | 40 | 0 |
| Altres | 28 | 21,4 | 78,6 | 0 |
| No ho sap | 80 | 30 | 70 | 0 |
| No contesta | 2 | 50 | 50 | 0 |

**P3A. EM PODRIA DIR QUAN HA
ESTAT L'ÚLTIMA VEGADA QUE HA
VIST O HA ESCOLTAT UN ANUNCI
DEL 012**

| | | | | |
|-----------------------|-----|------|------|-----|
| Menys d'un mes | 113 | 38,1 | 61,9 | 0 |
| Entre 1 mes i 3 mesos | 87 | 41,4 | 58,6 | 0 |
| Menys d'un any | 66 | 39,4 | 60,6 | 0 |
| Més d'un any | 85 | 32,9 | 65,9 | 1,2 |
| No ho sap | 247 | 36 | 64 | 0 |
| No contesta | 2 | 50 | 50 | 0 |

**P4. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI 012**

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-----|
| 0 | 15 | 13,3 | 86,7 | 0 |
| 1 | 1 | 100 | 0 | 0 |
| 2 | 2 | 50 | 50 | 0 |
| 3 | 4 | 50 | 50 | 0 |
| 4 | 13 | 38,5 | 61,5 | 0 |
| 5 | 20 | 40 | 60 | 0 |
| 6 | 34 | 41,2 | 58,8 | 0 |
| 7 | 64 | 48,4 | 50 | 1,6 |
| 8 | 127 | 41,7 | 58,3 | 0 |
| 9 | 104 | 34,6 | 65,4 | 0 |
| 10 | 214 | 32,7 | 67,3 | 0 |
| No ho sap | 2 | 0 | 100 | 0 |
| Mitjana | 8,216 | 8,152 | 8,257 | 7 |
| Desviació | 2,127 | 1,913 | 2,248 | |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: LA RAPIDESA
EN CERCAR I DONAR LA RESPOSTA
A LA CONSULTA**

| | | | | |
|---|----|------|------|---|
| 0 | 17 | 29,4 | 70,6 | 0 |
|---|----|------|------|---|

| % Horizontals | Total | SEXE | | |
|---------------|-------|-------|-------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
| 1 | 1 | 0 | 100 | 0 |
| 2 | 4 | 50 | 50 | 0 |
| 3 | 9 | 33,3 | 66,7 | 0 |
| 4 | 13 | 46,2 | 53,8 | 0 |
| 5 | 28 | 42,9 | 57,1 | 0 |
| 6 | 39 | 46,2 | 51,3 | 2,6 |
| 7 | 73 | 42,5 | 57,5 | 0 |
| 8 | 107 | 44,9 | 55,1 | 0 |
| 9 | 106 | 31,1 | 68,9 | 0 |
| 10 | 200 | 31 | 69 | 0 |
| No ho sap | 3 | 100 | 0 | 0 |
| Mitjana | 8,012 | 7,832 | 8,122 | 6 |
| Desviació | 2,281 | 2,188 | 2,33 | |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: L'AMABILITAT
DE LA PERSONA QUE US VA
ATENDRE**

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-----|
| 0 | 2 | 0 | 100 | 0 |
| 2 | 2 | 50 | 50 | 0 |
| 3 | 3 | 33,3 | 66,7 | 0 |
| 4 | 2 | 0 | 100 | 0 |
| 5 | 12 | 25 | 75 | 0 |
| 6 | 7 | 28,6 | 71,4 | 0 |
| 7 | 30 | 40 | 56,7 | 3,3 |
| 8 | 96 | 45,8 | 54,2 | 0 |
| 9 | 118 | 41,5 | 58,5 | 0 |
| 10 | 324 | 34 | 66 | 0 |
| No ho sap | 4 | 25 | 75 | 0 |
| Mitjana | 9,065 | 9,05 | 9,08 | 7 |
| Desviació | 1,426 | 1,263 | 1,515 | |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: EL
CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE
CONSULTA**

| | | | | |
|---|----|------|------|---|
| 0 | 15 | 33,3 | 66,7 | 0 |
| 1 | 4 | 50 | 50 | 0 |
| 2 | 2 | 0 | 100 | 0 |
| 3 | 14 | 21,4 | 78,6 | 0 |

| % Horizontals | Total | SEXE | | |
|---------------|-------|-------|-------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
| 4 | 5 | 40 | 60 | 0 |
| 5 | 28 | 35,7 | 64,3 | 0 |
| 6 | 35 | 42,9 | 57,1 | 0 |
| 7 | 67 | 43,3 | 55,2 | 1,5 |
| 8 | 110 | 46,4 | 53,6 | 0 |
| 9 | 94 | 34 | 66 | 0 |
| 10 | 217 | 32,7 | 67,3 | 0 |
| No ho sap | 8 | 37,5 | 62,5 | 0 |
| No contesta | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Mitjana | 8,096 | 8,036 | 8,135 | 7 |
| Desviació | 2,282 | 2,158 | 2,358 | |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: EL TEMPS
D'ESPERA PER ACCEDIR AMB EL
PERSONAL OPERADOR**

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-----|
| 0 | 27 | 33,3 | 66,7 | 0 |
| 1 | 11 | 45,5 | 54,5 | 0 |
| 2 | 15 | 46,7 | 53,3 | 0 |
| 3 | 11 | 45,5 | 54,5 | 0 |
| 4 | 40 | 45 | 55 | 0 |
| 5 | 76 | 32,9 | 65,8 | 1,3 |
| 6 | 66 | 39,4 | 60,6 | 0 |
| 7 | 103 | 41,7 | 58,3 | 0 |
| 8 | 94 | 28,7 | 71,3 | 0 |
| 9 | 51 | 47,1 | 52,9 | 0 |
| 10 | 98 | 33,7 | 66,3 | 0 |
| No ho sap | 8 | 12,5 | 87,5 | 0 |
| Mitjana | 6,625 | 6,532 | 6,686 | 5 |
| Desviació | 2,633 | 2,636 | 2,635 | |

**P6. A CONTINUACIÓ, PARLAREM
UNA MICA SOBRE L'ÚS DEL
SERVEI. VOSTÈ CONEIX L'HORARI
D'ATENCIÓ DEL 012**

| | | | | |
|------------------|-----|------|------|-----|
| Sí | 169 | 34,9 | 65,1 | 0 |
| No, no el coneix | 426 | 38,3 | 61,5 | 0,2 |
| No ho sap | 5 | 20 | 80 | 0 |

**P6. CONEIXEMENT HORARI
CODIFICAT**

| | | | | |
|------------------|----|------|------|---|
| Sí, diu 24 per 7 | 57 | 29,8 | 70,2 | 0 |
| Sí, diu 22 per 7 | 32 | 34,4 | 65,6 | 0 |

| % Horitzontals | Total | SEXE | | |
|------------------------|-------|------|------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
| Sí, diu 21 per 7 | 17 | 41,2 | 58,8 | 0 |
| Sí, diu 20 per 7 | 27 | 44,4 | 55,6 | 0 |
| Sí, diu 14 per 7 | 15 | 40 | 60 | 0 |
| Sí, diu altres franges | 21 | 28,6 | 71,4 | 0 |
| No, no el coneix | 426 | 38,3 | 61,5 | 0,2 |
| No ho sap | 5 | 20 | 80 | 0 |

P7. APROXIMADAMENT, QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 EN ELS ÚLTIMS DOS MESOS

| | | | | |
|------------------|-----|------|------|-----|
| Només una vegada | 317 | 37,5 | 62,1 | 0,3 |
| 2 o 3 vegades | 165 | 38,8 | 61,2 | 0 |
| 4 o 5 vegades | 62 | 29 | 71 | 0 |
| Més de 5 vegades | 49 | 34,7 | 65,3 | 0 |
| No ho sap | 5 | 60 | 40 | 0 |
| No contesta | 2 | 100 | 0 | 0 |

Base Ha trucat més d'una vegada

| | | | |
|-----|------|------|---|
| 276 | 35,9 | 64,1 | 0 |
|-----|------|------|---|

P8. EM PODRIA DIR SI HA TRUCAT PEL MATEIX TEMA O HO HA FET PER TEMES DIFERENTS

| | | | | |
|----------------------|-----|------|------|---|
| Pel mateix tema | 172 | 33,1 | 66,9 | 0 |
| Per un tema diferent | 104 | 40,4 | 59,6 | 0 |

| | | | | |
|--------------------------------|-----|------|------|---|
| Base Ha trucat pel mateix tema | 172 | 33,1 | 66,9 | 0 |
|--------------------------------|-----|------|------|---|

P9. PER QUÈ HA HAGUT DE TRUCAR MÉS D'UNA VEGADA PEL MATEIX TEMA: LITERAL

| | | | | |
|--|----|------|------|---|
| Informació no prou completa | 30 | 33,3 | 66,7 | 0 |
| Sol·licitar/fer seguiment | 70 | 24,3 | 75,7 | 0 |
| Cèdula d'habilitat | 4 | 75 | 25 | 0 |
| Telèfon erroni/no contesta | 10 | 40 | 60 | 0 |
| Faltava informació/informació diferent | 21 | 28,6 | 71,4 | 0 |
| Multes | 8 | 37,5 | 62,5 | 0 |
| Van sorgir nous dubtes | 6 | 50 | 50 | 0 |
| Altres | 23 | 47,8 | 52,2 | 0 |

| | | | | |
|------------|-----|------|------|-----|
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
|------------|-----|------|------|-----|

| % Horizontals | Total | SEXE | | |
|--|------------|------|------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
| P10. LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA | | | | |
| Sí | 490 | 35,3 | 64,5 | 0,2 |
| No | 100 | 45 | 55 | 0 |
| No ho sap | 9 | 44,4 | 55,6 | 0 |
| No contesta | 1 | 100 | 0 | 0 |
| P10.1 RECORDA EXACTAMENT EL MOTIU DE LA SEVA CONSULTA O QUÈ VA PREGUNTAR: LITERAL | | | | |
| Ajuda social | 42 | 28,6 | 71,4 | 0 |
| Demandar informació | 197 | 42,1 | 57,9 | 0 |
| Permisos | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Multes | 44 | 50 | 50 | 0 |
| Demandar/Anul·lar una cita | 32 | 21,9 | 78,1 | 0 |
| Realitzar un tràmit/Fer seguiment | 125 | 34,4 | 65,6 | 0 |
| Comunicar una incidència | 83 | 37,3 | 62,7 | 0 |
| Impostos | 14 | 57,1 | 42,9 | 0 |
| Altres | 11 | 9,1 | 90,9 | 0 |
| No ho sap | 48 | 29,2 | 68,8 | 2,1 |
| No contesta | 3 | 33,3 | 66,7 | 0 |
| Base No li van resoldre la consulta | 100 | 45 | 55 | 0 |
| P10.2 EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL NO LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA: LITERAL | | | | |
| No tenen prou informació | 36 | 52,8 | 47,2 | 0 |
| Li van donar la informació errònia | 9 | 33,3 | 66,7 | 0 |
| El van derivar a un altre telèfon/organisme | 20 | 60 | 40 | 0 |
| Problemes informàtics | 1 | 0 | 100 | 0 |
| No va arribar a ser atès per un agent | 11 | 36,4 | 63,6 | 0 |
| Mala gestió de la consulta | 5 | 60 | 40 | 0 |
| Altres | 12 | 25 | 75 | 0 |
| No ho sap | 6 | 16,7 | 83,3 | 0 |
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |

| % Horizontals | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|--|-------|--------------|-------|-----------|
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
| P10.3 DURANT LA TRUCADA, PER RESOLDRE LA SEVA CONSULTA, AMB QUANTS AGENTS VA PARLAR | | | | |
| 0 | 9 | 33,3 | 66,7 | 0 |
| 1 | 359 | 37,6 | 62,4 | 0 |
| 2 | 174 | 36,2 | 63,8 | 0 |
| 3 | 25 | 32 | 68 | 0 |
| 4 | 5 | 40 | 60 | 0 |
| 5 | 4 | 50 | 50 | 0 |
| 6 | 1 | 0 | 100 | 0 |
| 10 | 1 | 100 | 0 | 0 |
| No ho sap | 22 | 40,9 | 54,5 | 4,5 |
| Mitjana | 1,45 | 1,463 | 1,442 | |
| Desviació | 0,813 | 0,927 | 0,738 | |

P10.4 VA HAVER DE TORNAR A TRUCAR AL 012 PER LA MATEIXA CONSULTA PERQUÈ L'AGENT QUE EL VA ATENDRE NO LI VA DONAR UNA RESPOSTA COMPLETA

| | | | | |
|-----------|-----|------|------|-----|
| Sí | 94 | 40,4 | 59,6 | 0 |
| No | 497 | 36,2 | 63,6 | 0,2 |
| No ho sap | 9 | 55,6 | 44,4 | 0 |

Base Va haver de tornar a trucar al 012

| | | | | |
|--|----|------|------|---|
| | 94 | 40,4 | 59,6 | 0 |
|--|----|------|------|---|

P10. QUANTES VEGADES

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|---|
| 1 | 27 | 44,4 | 55,6 | 0 |
| 2 | 25 | 40 | 60 | 0 |
| 3 | 16 | 50 | 50 | 0 |
| 4 | 6 | 50 | 50 | 0 |
| 5 | 5 | 20 | 80 | 0 |
| 7 | 2 | 0 | 100 | 0 |
| 8 | 4 | 50 | 50 | 0 |
| 10 | 5 | 40 | 60 | 0 |
| 12 | 1 | 0 | 100 | 0 |
| 15 | 1 | 0 | 100 | 0 |
| 30 | 1 | 0 | 100 | 0 |
| 50 | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Mitjana | 4,011 | 2,868 | 4,786 | |
| Desviació | 6,224 | 2,396 | 7,755 | |

| % Horizontals | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|---|-------|--------------|------|-----------|
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
| P10.5 LI VA RESOLDRE LA CONSULTA EN LA MATEIXA TRUCADA O LI VAN PRENDRE LES SEVES DADES PER DONAR-LI LA RESPOSTA POSTERIORMENT | | | | |
| Li va resoldre la consulta en la mateixa trucada | 452 | 35,2 | 64,6 | 0,2 |
| Li van prendre les seves dades per donar-li la resposta post | 116 | 44 | 56 | 0 |
| No ho sap | 22 | 50 | 50 | 0 |
| No contesta | 10 | 20 | 80 | 0 |
| P10.6 FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O UN ALTRE MITJÀ | | | | |
| Per correu electrònic | 178 | 36 | 63,5 | 0,6 |
| Per un altre mitjà | 380 | 36,8 | 63,2 | 0 |
| No ho sap | 28 | 57,1 | 42,9 | 0 |
| No contesta | 14 | 21,4 | 78,6 | 0 |
| Base Li van donar resposta per un altre mitjà | 380 | 36,8 | 63,2 | 0 |
| P10.6 FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O UN ALTRE MITJÀ: LITERAL | | | | |
| Telèfon | 320 | 35,9 | 64,1 | 0 |
| SMS | 12 | 58,3 | 41,7 | 0 |
| Carta | 2 | 50 | 50 | 0 |
| APP(Telegram, WhatsApp, etc.) | 2 | 50 | 50 | 0 |
| Internet(sense especificar) | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Altres | 40 | 35 | 65 | 0 |
| No ho sap | 3 | 33,3 | 66,7 | 0 |
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |

| % Horitzontals | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|---|-------|--------------|------|-----------|
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
| P11. VA HAVER-HI ALGUNA INCIDÈNCIA DURANT LA SEVA TRUCADA, PER EXEMPLE ES VA TALLAR LA TRUCADA O NO ES SENTIA CORRECTAMENT A L'AGENT | | | | |
| Sí | 42 | 40,5 | 59,5 | 0 |
| No | 550 | 36,9 | 62,9 | 0,2 |
| No ho sap | 8 | 37,5 | 62,5 | 0 |
| Base Va haver-hi alguna incidència | 42 | 40,5 | 59,5 | 0 |
| P11.1. QUIN TIPUS D'INCIDÈNCIA CODIFICAT | | | | |
| Es va tallar la trucada | 26 | 42,3 | 57,7 | 0 |
| No s'escoltava bé | 10 | 30 | 70 | 0 |
| Altres | 6 | 50 | 50 | 0 |
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
| P12. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012 | | | | |
| Sí | 543 | 37,6 | 62,2 | 0,2 |
| No | 39 | 30,8 | 69,2 | 0 |
| No ho sap | 17 | 35,3 | 64,7 | 0 |
| No contesta | 1 | 100 | 0 | 0 |
| P13. HA RECOMANAT O RECOMANARIA AQUEST SERVEI A ALGUNA ALTRA PERSONA | | | | |
| Sí | 518 | 36,5 | 63,3 | 0,2 |
| No | 74 | 41,9 | 58,1 | 0 |
| No ho sap | 7 | 28,6 | 71,4 | 0 |
| No contesta | 1 | 100 | 0 | 0 |
| P14. EN GENERAL, EN QUINS ASPECTES CREU QUE PODRIA MILLORAR EL SERVEI 012 D'ATENCIÓ CIUTADANA: LITERAL | | | | |
| Que sigui més barat/gratuït | 40 | 37,5 | 62,5 | 0 |
| Reduïr temps d'espera/rapidesa en la resposta | 196 | 34,2 | 65,8 | 0 |

| % Horizontals | Total | SEXE | | |
|---|-------|------|------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
| Més coneixement de la temàtica/més formació | 33 | 42,4 | 57,6 | 0 |
| Menys informatitzat/Més personalitzat | 9 | 44,4 | 55,6 | 0 |
| Més línies/menys col·lapse | 14 | 14,3 | 85,7 | 0 |
| Menys transfers/més coordinació | 7 | 57,1 | 42,9 | 0 |
| Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència | 44 | 45,5 | 54,5 | 0 |
| Donar a conèixer el servei i les seves competències | 9 | 33,3 | 66,7 | 0 |
| Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc. | 3 | 66,7 | 33,3 | 0 |
| Ampliar l'horari | 10 | 30 | 70 | 0 |
| Aspectes actitudinals/idioma | 7 | 42,9 | 57,1 | 0 |
| Crec que el servei 012 ja està prou bé com està | 111 | 38,7 | 60,4 | 0,9 |
| Altres | 8 | 37,5 | 62,5 | 0 |
| No ho sap | 109 | 36,7 | 63,3 | 0 |

P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: LA RAPIDESA EN CERCAR I DONAR LA RESPOSTA

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-----|
| 0 | 2 | 50 | 50 | 0 |
| 2 | 1 | 100 | 0 | 0 |
| 3 | 2 | 100 | 0 | 0 |
| 4 | 4 | 50 | 50 | 0 |
| 5 | 16 | 75 | 25 | 0 |
| 6 | 20 | 55 | 45 | 0 |
| 7 | 45 | 44,4 | 53,3 | 2,2 |
| 8 | 113 | 38,1 | 61,9 | 0 |
| 9 | 104 | 32,7 | 67,3 | 0 |
| 10 | 291 | 33 | 67 | 0 |
| No ho sap | 2 | 50 | 50 | 0 |
| Mitjana | 8,844 | 8,523 | 9,04 | 7 |
| Desviació | 1,525 | 1,794 | 1,304 | |

P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: L'AMABILITAT

| % Horizontals | Total | SEXE | | |
|---------------|-------|-------|-------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
| 3 | 1 | 100 | 0 | 0 |
| 5 | 8 | 62,5 | 37,5 | 0 |
| 6 | 12 | 41,7 | 58,3 | 0 |
| 7 | 32 | 59,4 | 40,6 | 0 |
| 8 | 81 | 44,4 | 55,6 | 0 |
| 9 | 95 | 46,3 | 52,6 | 1,1 |
| 10 | 368 | 30,4 | 69,6 | 0 |
| No ho sap | 2 | 50 | 50 | 0 |
| No contesta | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Mitjana | 9,25 | 8,986 | 9,406 | 9 |
| Desviació | 1,167 | 1,32 | 1,038 | |

**P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN
ELS ASPECTES EN UN SERVEI
D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL
CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE
CONSULTA**

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-----|
| 0 | 2 | 0 | 100 | 0 |
| 3 | 2 | 100 | 0 | 0 |
| 4 | 4 | 75 | 25 | 0 |
| 5 | 8 | 87,5 | 12,5 | 0 |
| 6 | 8 | 75 | 25 | 0 |
| 7 | 29 | 58,6 | 41,4 | 0 |
| 8 | 88 | 50 | 50 | 0 |
| 9 | 121 | 30,6 | 69,4 | 0 |
| 10 | 334 | 31,4 | 68,3 | 0,3 |
| No ho sap | 4 | 50 | 50 | 0 |
| Mitjana | 9,138 | 8,792 | 9,34 | 10 |
| Desviació | 1,335 | 1,538 | 1,155 | |

**P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN
ELS ASPECTES EN UN SERVEI
D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL
TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS
PEL PERSONAL OPERADOR**

| | | | | |
|---|-----|------|------|---|
| 0 | 1 | 0 | 100 | 0 |
| 2 | 3 | 66,7 | 33,3 | 0 |
| 3 | 2 | 50 | 50 | 0 |
| 4 | 7 | 71,4 | 28,6 | 0 |
| 5 | 27 | 40,7 | 59,3 | 0 |
| 6 | 23 | 43,5 | 56,5 | 0 |
| 7 | 54 | 44,4 | 55,6 | 0 |
| 8 | 116 | 44,8 | 55,2 | 0 |

| % Horizontals | Total | SEXE | | |
|---------------|-------|------|------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
| 9 | 87 | 31 | 67,8 | 1,1 |
| 10 | 276 | 32,2 | 67,8 | 0 |
| No ho sap | 4 | 50 | 50 | 0 |

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|---|
| Mitjana | 8,661 | 8,412 | 8,807 | 9 |
| Desviació | 1,667 | 1,765 | 1,593 | |

P16. TRUCARIA MÉS O QUIN ÚS EN FARIA SI FOS GRATUÏT

| | | | | |
|-----------------|-----|------|------|-----|
| Segur que sí | 286 | 32,2 | 67,5 | 0,3 |
| Probablement sí | 100 | 40 | 60 | 0 |
| Probablement no | 37 | 48,6 | 51,4 | 0 |
| Segur que no | 150 | 41,3 | 58,7 | 0 |
| No ho sap | 17 | 35,3 | 64,7 | 0 |
| No contesta | 10 | 50 | 50 | 0 |

P17. CONSIDERA QUE HAGUÉS POGUT RESOLDRE AQUESTA MATEIXA CONSULTA A TRAVÉS D'ALGUN ALTRE CANAL D'INFORMACIÓ DE LA GENERALITAT

| | | | | |
|-------------|-----|------|------|-----|
| Sí | 188 | 36,7 | 63,3 | 0 |
| No | 305 | 36,4 | 63,3 | 0,3 |
| No ho sap | 105 | 41 | 59 | 0 |
| No contesta | 2 | 0 | 100 | 0 |

| | | | | |
|--|-----|------|------|---|
| Base Hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal | 188 | 36,7 | 63,3 | 0 |
|--|-----|------|------|---|

P17.1. A TRAVÉS DE QUIN CANAL

| | | | | |
|--|----|------|------|---|
| Informació i tràmits | | | | |
| gencat.cat | 57 | 40,4 | 59,6 | 0 |
| Aplicacions de la Generalitat per a mòbils | 3 | 66,7 | 33,3 | 0 |
| Seu electrònica Generalitat | 32 | 46,9 | 53,1 | 0 |
| Xarxes socials | 3 | 0 | 100 | 0 |
| Internet (no especifica) | 20 | 30 | 70 | 0 |
| Presencialment a l'administració | 31 | 41,9 | 58,1 | 0 |
| Trucant a un altre organisme de la Generalitat | 5 | 20 | 80 | 0 |
| Correu electrònic | 9 | 11,1 | 88,9 | 0 |
| Mossos/guardia urbana/polícia local | 2 | 0 | 100 | 0 |

| % Horizontals | Total | SEXE | | |
|------------------------------|-------|------|------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
| Altres telefons d'informació | 10 | 20 | 80 | 0 |
| Altres pàgines web | 3 | 33,3 | 66,7 | 0 |
| Altres | 4 | 75 | 25 | 0 |
| No ho sap | 14 | 28,6 | 71,4 | 0 |
| No contesta | 1 | 100 | 0 | 0 |

**P17.2 I PODRIA INDICAR-NOS
PER QUIN MOTIU EN AQUESTA
OCASIÓ NO L'HA UTILITZAT I HA
DECIDIT TRUCAR AL 012**

| | | | | |
|--|-----|------|------|-----|
| Rapidesa en la resposta/Més eficient | 73 | 37 | 63 | 0 |
| Atenció personalitzada | 6 | 33,3 | 66,7 | 0 |
| Més fàcil de fer servir | 33 | 45,5 | 54,5 | 0 |
| No coneix altres canals/no sap com funcionen | 8 | 50 | 50 | 0 |
| Dificultat d'accés (claus, pin, enllaç, etc.) | 4 | 25 | 75 | 0 |
| No trobava el servei que buscava | 27 | 33,3 | 66,7 | 0 |
| Per comoditat | 8 | 12,5 | 87,5 | 0 |
| Li van recomanar | 6 | 33,3 | 66,7 | 0 |
| Altres | 13 | 30,8 | 69,2 | 0 |
| No ho sap | 10 | 40 | 60 | 0 |
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |

**P18. CONEIX L'APLICACIÓ
TELEGRAM QUE OFEREIX EL 012,
QUE ÉS UN SERVEI DE
MISSATGERIA INSTANTÀNIA TIPUS
WHATSAPP**

| | | | | |
|-------------|-----|------|------|-----|
| Sí | 118 | 33,9 | 65,3 | 0,8 |
| No | 478 | 38,3 | 61,7 | 0 |
| No ho sap | 3 | 0 | 100 | 0 |
| No contesta | 1 | 0 | 100 | 0 |

**P18.1 I ESSENT O GENS
PROBABLE I 10 MOLT PROBABLE,
QUINA ÉS LA PROBABILITAT QUE
VOSTÈ UTILITZI AQUEST SERVEI
DE MISSATGERIA INSTANTÀNIA**

| | | | | |
|---|-----|------|------|-----|
| 0 | 116 | 35,3 | 63,8 | 0,9 |
| 1 | 7 | 14,3 | 85,7 | 0 |
| 2 | 26 | 46,2 | 53,8 | 0 |

| % Horizontals | Total | SEXE | | |
|---------------|-------|-------|-------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
| 3 | 16 | 37,5 | 62,5 | 0 |
| 4 | 21 | 42,9 | 57,1 | 0 |
| 5 | 57 | 40,4 | 59,6 | 0 |
| 6 | 22 | 36,4 | 63,6 | 0 |
| 7 | 35 | 42,9 | 57,1 | 0 |
| 8 | 76 | 27,6 | 72,4 | 0 |
| 9 | 42 | 35,7 | 64,3 | 0 |
| 10 | 124 | 40,3 | 59,7 | 0 |
| No ho sap | 58 | 37,9 | 62,1 | 0 |
| Mitjana | 5,681 | 5,721 | 5,674 | 0 |
| Desviació | 3,772 | 3,758 | 3,779 | |

**P18.2 CREU QUE AQUEST MATEIX
SERVEI ES PODRIA DONAR PER
ALGUN ALTRE CANAL DIFERENTS
ALS DISPONIBLES ACTUALMENT**

| | | | | |
|-------------|-----|------|------|-----|
| Sí | 210 | 40 | 60 | 0 |
| No | 241 | 41,1 | 58,5 | 0,4 |
| No ho sap | 148 | 27 | 73 | 0 |
| No contesta | 1 | 0 | 100 | 0 |

P18.2 QUIN ALTRE CANAL

| | | | | |
|---|----|------|------|---|
| APP (Telegram, WhatsApp, etc.) | 85 | 35,3 | 64,7 | 0 |
| Mail | 19 | 42,1 | 57,9 | 0 |
| Internet (sense especificar) | 14 | 50 | 50 | 0 |
| Xarxes socials(Facebook, Twitter, Instagram, etc.) | 13 | 61,5 | 38,5 | 0 |
| Opció de la web | 19 | 47,4 | 52,6 | 0 |
| Presencial | 9 | 66,7 | 33,3 | 0 |
| Altres | 14 | 42,9 | 57,1 | 0 |
| No sap | 37 | 27 | 73 | 0 |

**P19. VA FER SERVIR UN
PAGAMENT AUTOMATITZAT**

| | | | | |
|-------------|-----|------|------|-----|
| Sí | 92 | 48,9 | 50 | 1,1 |
| No | 436 | 34,2 | 65,8 | 0 |
| No ho sap | 71 | 40,8 | 59,2 | 0 |
| No contesta | 1 | 0 | 100 | 0 |

P19. QUÈ N'OPINA

| | | | | |
|-----------------------|-----|------|------|-----|
| Positiu/Útil | 144 | 36,1 | 63,2 | 0,7 |
| Negatiu/Complicat | 37 | 32,4 | 67,6 | 0 |
| Hauria de ser gratuït | 25 | 32 | 68 | 0 |
| Poc segur | 5 | 40 | 60 | 0 |

| % Horitzontals | Total | SEXE | | |
|--|-------|------|------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
| Altres | 15 | 60 | 40 | 0 |
| No ho sap | 374 | 37,4 | 62,6 | 0 |
| Base Va fer servir un pagament automatitzat | 92 | 48,9 | 50 | 1,1 |
| P19. QUÈ N'OPINA | | | | |
| Positiu/Útil | 49 | 42,9 | 55,1 | 2 |
| Negatiu/Complicat | 11 | 45,5 | 54,5 | 0 |
| Hauria de ser gratuït | 13 | 38,5 | 61,5 | 0 |
| Altres | 6 | 66,7 | 33,3 | 0 |
| No ho sap | 13 | 76,9 | 23,1 | 0 |
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
| 20. HA TRUCAT AL 012 QUAN HA TINGUT UN PROBLEMA A L'HORA DE FER UN TRÀMIT ELECTRÒNICAMENT | | | | |
| Sí | 199 | 34,7 | 64,8 | 0,5 |
| No | 338 | 38,5 | 61,5 | 0 |
| No ha fet cap tràmit electrònicament | 51 | 35,3 | 64,7 | 0 |
| No ho sap | 11 | 54,5 | 45,5 | 0 |
| No contesta | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Base Ha trucat al 012 quan ha tingut un problema | 199 | 34,7 | 64,8 | 0,5 |
| P20.1 LI HAN RESOLT | | | | |
| Sí | 155 | 31 | 68,4 | 0,6 |
| No | 42 | 50 | 50 | 0 |
| No ho sap | 2 | 0 | 100 | 0 |
| P20.2 VA QUEDAR SATISFET/A DE L'ATENCIÓ REBUDA | | | | |
| Sí | 171 | 33,3 | 66,1 | 0,6 |
| No | 26 | 46,2 | 53,8 | 0 |
| No ho sap | 2 | 0 | 100 | 0 |
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
| C3. ON VA NÉIXER VOSTÈ | | | | |
| Catalunya | 387 | 36,2 | 63,6 | 0,3 |

| % Horitzontals | Total | SEXE | | |
|-----------------------------|-------|------|------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
| Altres comunitats autònomes | 55 | 43,6 | 56,4 | 0 |
| Unió europea | 10 | 40 | 60 | 0 |
| Resta del món | 146 | 37,7 | 62,3 | 0 |
| No contesta | 2 | 0 | 100 | 0 |

C4. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT

| | | | | |
|-------------------|-----|------|------|-----|
| Català | 224 | 31,3 | 68,8 | 0 |
| Castellà | 269 | 37,5 | 62,1 | 0,4 |
| Ambdues per igual | 76 | 43,4 | 56,6 | 0 |
| Altres | 30 | 63,3 | 36,7 | 0 |
| No contesta | 1 | 0 | 100 | 0 |

C5. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT

| | | | | |
|--|-----|------|------|-----|
| Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar eso, eg | 9 | 33,3 | 66,7 | 0 |
| Eso completa, egb, batxiller elemental | 117 | 39,3 | 60,7 | 0 |
| Batxillerat, bup, cou, batxillerat superior, preu | 96 | 35,4 | 64,6 | 0 |
| Cicle formatiu de grau mitjà, fp1, oficialia industrial o eq | 55 | 38,2 | 61,8 | 0 |
| Cicle formatiu de grau superior, fp2, mestratge industrial o | 79 | 38 | 62 | 0 |
| Diplomatura, 3 cursos aprovats de llicenciatura, enginyeria/ | 64 | 23,4 | 76,6 | 0 |
| Llicenciatura, arquitectura, enginyeria, grau o equivalent | 116 | 40,5 | 58,6 | 0,9 |
| Cursos d'especialització professional, postgrau, màster | 50 | 38 | 62 | 0 |
| Doctorat | 9 | 55,6 | 44,4 | 0 |
| Altres | 1 | 100 | 0 | 0 |
| No contesta | 4 | 50 | 50 | 0 |

C6. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT

| | | | | |
|-----------------------------|-----|------|------|-----|
| Treballa per compte propi | 85 | 54,1 | 45,9 | 0 |
| Treballa per compte d'altri | 311 | 34,7 | 65 | 0,3 |
| No treballa | 199 | 33,7 | 66,3 | 0 |

| % Horitzontals | Total | SEXE | | |
|--|-------|------|------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
| No contesta | 5 | 40 | 60 | 0 |
| C6.1 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Empresari/ària o professional amb assalariats/ades | 21 | 61,9 | 38,1 | 0 |
| Professional o treballador/a autònom/a | 62 | 53,2 | 46,8 | 0 |
| Membre de cooperativa | 1 | 0 | 100 | 0 |
| No ho sap | 1 | 0 | 100 | 0 |
| C6.2 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Assalariat/ada eventual o interí/ina | 77 | 23,4 | 76,6 | 0 |
| Assalariat/ada indefinit/ida | 231 | 38,5 | 61 | 0,4 |
| No ho sap | 1 | 0 | 100 | 0 |
| No contesta | 2 | 50 | 50 | 0 |
| C6.3 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Jubilat/ada o pensionista | 78 | 44,9 | 55,1 | 0 |
| Aturat/ada i ha treballat abans | 49 | 34,7 | 65,3 | 0 |
| Pensionista | 12 | 16,7 | 83,3 | 0 |
| Aturat/ada i busca la primera feina | 8 | 12,5 | 87,5 | 0 |
| Estudiant | 21 | 47,6 | 52,4 | 0 |
| Treball domèstic no remunerat | 26 | 0 | 100 | 0 |
| Altres | 5 | 40 | 60 | 0 |
| C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA | | | | |
| Fora de Catalunya | 5 | 20 | 80 | 0 |
| No contesta | 11 | 36,4 | 63,6 | 0 |
| Abrera | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Ametlla del Vallès, l' | 5 | 40 | 40 | 20 |
| Arenys de Mar | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Argentona | 2 | 0 | 100 | 0 |
| Aiguafreda | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Badalona | 21 | 42,9 | 57,1 | 0 |
| Barcelona | 169 | 39,6 | 60,4 | 0 |
| Bigues i Riells | 3 | 33,3 | 66,7 | 0 |
| Bruc, el | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Cabrils | 3 | 0 | 100 | 0 |
| Caldes de Montbui | 2 | 0 | 100 | 0 |
| Calella | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Canet de Mar | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Canovelles | 2 | 50 | 50 | 0 |

| % Horizontals | Total | SEXE | | |
|-----------------------------|-------|------|------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
| Cardedeu | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Castellbell i el Vilar | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Castelldefels | 4 | 0 | 100 | 0 |
| Castellgalí | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Castellterçol | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Cervelló | 2 | 50 | 50 | 0 |
| Corbera de Llobregat | 3 | 66,7 | 33,3 | 0 |
| Cornellà de Llobregat | 9 | 33,3 | 66,7 | 0 |
| Cubelles | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Dosrius | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Esparreguera | 2 | 50 | 50 | 0 |
| Esplugues de Llobregat | 4 | 50 | 50 | 0 |
| Fogars de Montclús | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Garriga, la | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Gavà | 2 | 0 | 100 | 0 |
| Granollers | 10 | 70 | 30 | 0 |
| Gualba | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Sant Salvador de Guardiola | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Hospitalet de Llobregat, l' | 23 | 21,7 | 78,3 | 0 |
| Igualada | 2 | 50 | 50 | 0 |
| Llagosta, la | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Llinars del Vallès | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Lliçà d'Amunt | 2 | 0 | 100 | 0 |
| Malgrat de Mar | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Manlleu | 2 | 50 | 50 | 0 |
| Manresa | 17 | 35,3 | 64,7 | 0 |
| Martorell | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Martorelles | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Masnou, el | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Matadepera | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Mataró | 8 | 37,5 | 62,5 | 0 |
| Molins de Rei | 2 | 0 | 100 | 0 |
| Mollet del Vallès | 4 | 50 | 50 | 0 |
| Montcada i Reixac | 4 | 0 | 100 | 0 |
| Montmajor | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Montornès del Vallès | 2 | 0 | 100 | 0 |
| Moià | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Navarces | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Navàs | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Olesa de Montserrat | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Palau-solità i Plegamans | 2 | 0 | 100 | 0 |
| Papiol, el | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Parets del Vallès | 2 | 0 | 100 | 0 |
| Piera | 2 | 50 | 50 | 0 |
| Polinyà | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Prat de Llobregat, el | 3 | 0 | 100 | 0 |

| % Horitzontals | Total | SEXE | | |
|-----------------------------|-------|------|------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
| Premià de Mar | 2 | 0 | 100 | 0 |
| Puig-reig | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Ripollet | 3 | 66,7 | 33,3 | 0 |
| Roca del Vallès, la | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Rubí | 5 | 20 | 80 | 0 |
| Sabadell | 18 | 27,8 | 72,2 | 0 |
| Sallent | 2 | 0 | 100 | 0 |
| Santpedor | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Sant Adrià de Besòs | 4 | 50 | 50 | 0 |
| Sant Andreu de la Barca | 2 | 50 | 50 | 0 |
| Sant Antoni de Vilamajor | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Sant Boi de Llobregat | 7 | 14,3 | 85,7 | 0 |
| Sant Celoni | 3 | 66,7 | 33,3 | 0 |
| Sant Cebrià de Vallalta | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Sant Cugat del Vallès | 6 | 16,7 | 83,3 | 0 |
| Sant Esteve Sesrovires | 3 | 33,3 | 66,7 | 0 |
| Sant Fost de Campsentelles | 2 | 100 | 0 | 0 |
| Sant Feliu de Llobregat | 3 | 33,3 | 66,7 | 0 |
| Vilassar de Mar | 3 | 33,3 | 66,7 | 0 |
| Sant Just Desvern | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Sant Llorenç Savall | 2 | 50 | 50 | 0 |
| Sant Quirze del Vallès | 2 | 0 | 100 | 0 |
| Santa Coloma de Gramenet | 7 | 42,9 | 57,1 | 0 |
| Santa Maria de Martorelles | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Santa Maria de Palautordera | 2 | 50 | 50 | 0 |
| Santa Perpètua de Mogoda | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Sant Vicenç dels Horts | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Sant Vicenç de Montalt | 3 | 33,3 | 66,7 | 0 |
| Seva | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Terrassa | 20 | 45 | 55 | 0 |
| Tiana | 2 | 0 | 100 | 0 |
| Tordera | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Torelló | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Torrelavit | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Torrelles de Llobregat | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Vallirana | 2 | 100 | 0 | 0 |
| Vic | 2 | 50 | 50 | 0 |
| Viladecavalls | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Viladecans | 2 | 0 | 100 | 0 |
| Vilafranca del Penedès | 2 | 0 | 100 | 0 |
| Vilanova i la Geltrú | 6 | 16,7 | 83,3 | 0 |
| Banyoles | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Bescanó | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Bisbal d'Empordà, la | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Blanes | 4 | 0 | 100 | 0 |
| Breda | 1 | 0 | 100 | 0 |

| % Horizontals | Total | SEXE | | |
|-------------------------|-------|------|------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
| Caldes de Malavella | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Escala, l' | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Figueres | 3 | 66,7 | 33,3 | 0 |
| Girona | 15 | 26,7 | 73,3 | 0 |
| Hostalric | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Jonquera, la | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Lloret de Mar | 2 | 100 | 0 | 0 |
| Olot | 2 | 100 | 0 | 0 |
| Palafrugell | 2 | 50 | 50 | 0 |
| Palamós | 2 | 100 | 0 | 0 |
| Port de la Selva, el | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Sant Hilari Sacalm | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Santa Cristina d'Aro | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Ullastret | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Vidrà | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Vilafant | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Artesa de Segre | 2 | 100 | 0 | 0 |
| Aitona | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Balaguer | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Granadella, la | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Guissona | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Isona i Conca Dellà | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Lleida | 11 | 54,5 | 45,5 | 0 |
| Linyola | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Ponts | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Solsona | 3 | 0 | 100 | 0 |
| Soses | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Tàrrrega | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Calafell | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Cambrils | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Catllar, el | 2 | 50 | 50 | 0 |
| Llorenç del Penedès | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Mont-roig del Camp | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Móra d'Ebre | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Reus | 4 | 50 | 50 | 0 |
| Roquetes | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Sant Jaume dels Domenys | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Tarragona | 13 | 38,5 | 61,5 | 0 |
| Torredembarra | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Tortosa | 2 | 100 | 0 | 0 |
| Ulldecona | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Valls | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Vendrell, el | 2 | 100 | 0 | 0 |
| Vila-seca | 2 | 50 | 50 | 0 |
| Ampolla, l' | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Canonja, la | 1 | 100 | 0 | 0 |

| % Horizontals | Total | SEXE | | |
|--|--------------|-------------|-------------|------------------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
| C7.1 A QUIN DISTRICTE DE BARCELONA | | | | |
| Ciutat Vella | 9 | 44,4 | 55,6 | 0 |
| Eixample | 18 | 50 | 50 | 0 |
| Sants-Montjuïc | 23 | 26,1 | 73,9 | 0 |
| Les Corts | 6 | 33,3 | 66,7 | 0 |
| Sarrià-Sant Gervasi | 11 | 45,5 | 54,5 | 0 |
| Gràcia | 15 | 40 | 60 | 0 |
| Horta-Guinardó | 14 | 57,1 | 42,9 | 0 |
| Nou Barris | 15 | 53,3 | 46,7 | 0 |
| Sant Andreu | 17 | 17,6 | 82,4 | 0 |
| Sant Martí | 25 | 36 | 64 | 0 |
| No contesta | 14 | 42,9 | 57,1 | 0 |
| E1. LA PERSONA ENTREVISTADA EN ALGUN MOMENT DE LA CONVERSA T'HA PREGUNTAT QUI ENCARREGAVA L'ESTUDI | | | | |
| Sí | 99 | 34,3 | 65,7 | 0 |
| No | 501 | 37,7 | 62,1 | 0,2 |
| E2. HA DEMANAT LA PERSONA ENTREVISTADA ACLARIMENTS RESPECTE ALGUNA PREGUNTA | | | | |
| Mai | 248 | 37,5 | 62,5 | 0 |
| Quasi mai | 185 | 41,1 | 58,4 | 0,5 |
| Alguna vegada | 163 | 32,5 | 67,5 | 0 |
| Sovint | 4 | 25 | 75 | 0 |
| E3. HAS TINGUT LA SENSACIÓ QUE LA PERSONA ENTREVISTADA ES MOSTRAVA RETICENT A CONTESTAR ALGUNA PREGUNTA | | | | |
| Molt | 2 | 50 | 50 | 0 |
| Bastant | 14 | 21,4 | 78,6 | 0 |
| Poc | 177 | 34,5 | 65,5 | 0 |
| Gens | 407 | 38,8 | 60,9 | 0,2 |

| % Horitzontals | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|---|--------------|----------------------|-------------|------------------|
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
| E4. HAS TINGUT LA SENSACIÓ QUE LA PERSONA ENTREVISTADA INTENTAVA CONTESTAR LES PREGUNTES EL MILLOR QUE PODIA | | | | |
| Molt | 304 | 37,8 | 62,2 | 0 |
| Bastant | 288 | 36,5 | 63,2 | 0,3 |
| Poc | 4 | 50 | 50 | 0 |
| Gens | 4 | 25 | 75 | 0 |
| E5. CREUS QUE LA PERSONA ENTREVISTADA ENTENIA LES PREGUNTES | | | | |
| Molt | 272 | 37,1 | 62,9 | 0 |
| Bastant | 313 | 36,4 | 63,3 | 0,3 |
| Poc | 15 | 53,3 | 46,7 | 0 |
| E6. CREUS QUE LA PERSONA ENTREVISTADA HA ESTAT MOLT, BASTANT, POC O GENS SINCERA AMB LES SEVES RESPOSTES | | | | |
| Molt | 316 | 36,7 | 63,3 | 0 |
| Bastant | 283 | 37,5 | 62,2 | 0,4 |
| Poc | 1 | 100 | 0 | 0 |
| E7. HI HAVIA ALGUNA PERSONA MÉS PRESENT QUE INTERFERÍS O INTERROMPÉS L'ENTREVISTA | | | | |
| Sí | 8 | 25 | 75 | 0 |
| No | 592 | 37,3 | 62,5 | 0,2 |
| E8. QUINA PERSONA | | | | |
| Cònjuge/parella | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Fills/es | 2 | 0 | 100 | 0 |
| Amics/igues/veïns/ines | 5 | 40 | 60 | 0 |

| % Horizontals | Total | EDAT | | |
|--|--------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
| P1. EN QUIN IDIOMA PREFEREIX QUE LI FACI L'ENTREVISTA | | | | |
| Català | 327 | 5,2 | 17,1 | 17,1 |
| Castellà | 272 | 5,9 | 23,2 | 25 |
| Li és indiferent/NS/NC | 1 | 0 | 0 | 100 |
| C1. VOSTÈ ÉS | | | | |
| Home | 223 | 7,6 | 21,1 | 22 |
| Dona | 376 | 4,3 | 19,1 | 19,9 |
| No binari | 1 | 0 | 0 | 100 |
| C2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU | | | | |
| De 16 a 24 | 33 | 100 | 0 | 0 |
| De 25 a 34 | 119 | 0 | 100 | 0 |
| De 35 a 44 | 125 | 0 | 0 | 100 |
| De 45 a 54 | 159 | 0 | 0 | 0 |
| De 55 a 64 | 105 | 0 | 0 | 0 |
| Més de 65 | 59 | 0 | 0 | 0 |
| Mitjana | 45,787 | 20,636 | 29,664 | 39,648 |
| Desviació | 14,299 | 2,219 | 2,713 | 2,866 |
| P2. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI | | | | |
| Menys d'un any | 81 | 14,8 | 32,1 | 21 |
| Entre 1 any i 2 anys | 60 | 10 | 30 | 21,7 |
| Més de 2 anys | 405 | 3,2 | 17,3 | 21,2 |
| No ho sap | 54 | 3,7 | 9,3 | 16,7 |
| P3. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI | | | | |
| Familiar o amiat | 73 | 11 | 24,7 | 21,9 |
| Internet | 123 | 8,1 | 26 | 23,6 |
| Televisió | 158 | 5,1 | 12 | 23,4 |
| Ràdio | 27 | 0 | 3,7 | 14,8 |
| A la premsa | 26 | 0 | 0 | 3,8 |
| Butlletí electrònic | 4 | 25 | 0 | 25 |
| Algun altre servei telefònic | 18 | 11,1 | 11,1 | 16,7 |
| Feina/estudis | 33 | 0 | 33,3 | 18,2 |
| Oficines de treball | 16 | 12,5 | 25 | 25 |
| Ajuntament | 21 | 0 | 38,1 | 28,6 |
| Organismes oficials | 39 | 2,6 | 23,1 | 20,5 |

| % Horizontals | Total | EDAT | | |
|-----------------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
| Personal qualificat | 10 | 0 | 20 | 10 |
| Fulletons informatius | 11 | 0 | 27,3 | 36,4 |
| Per una multa | 5 | 20 | 20 | 20 |
| Altres | 28 | 10,7 | 14,3 | 17,9 |
| No ho sap | 80 | 1,3 | 17,5 | 15 |
| No contesta | 2 | 0 | 0 | 50 |

**P3A. EM PODRIA DIR QUAN HA
ESTAT L'ÚLTIMA VEGADA QUE HA
VIST O HA ESCOLTAT UN ANUNCI
DEL 012**

| | | | | |
|-----------------------|-----|-----|------|------|
| Menys d'un mes | 113 | 7,1 | 17,7 | 23,9 |
| Entre 1 mes i 3 mesos | 87 | 8 | 17,2 | 21,8 |
| Menys d'un any | 66 | 4,5 | 15,2 | 19,7 |
| Més d'un any | 85 | 4,7 | 27,1 | 30,6 |
| No ho sap | 247 | 4,5 | 20,6 | 16,2 |
| No contesta | 2 | 0 | 0 | 0 |

**P4. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI 012**

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 0 | 15 | 0 | 13,3 | 20 |
| 1 | 1 | 0 | 100 | 0 |
| 2 | 2 | 0 | 0 | 50 |
| 3 | 4 | 0 | 0 | 25 |
| 4 | 13 | 7,7 | 15,4 | 15,4 |
| 5 | 20 | 5 | 15 | 35 |
| 6 | 34 | 5,9 | 20,6 | 17,6 |
| 7 | 64 | 17,2 | 21,9 | 23,4 |
| 8 | 127 | 7,1 | 23,6 | 22 |
| 9 | 104 | 3,8 | 19,2 | 20,2 |
| 10 | 214 | 1,9 | 18,7 | 19,2 |
| No ho sap | 2 | 50 | 0 | 0 |
| Mitjana | 8,216 | 7,688 | 8,269 | 8,096 |
| Desviació | 2,127 | 1,401 | 1,952 | 2,146 |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: LA RAPIDESA
EN CERCAR I DONAR LA RESPOSTA
A LA CONSULTA**

| | | | | |
|---|----|---|------|------|
| 0 | 17 | 0 | 17,6 | 23,5 |
|---|----|---|------|------|

| % Horizontals | Total | EDAT | | |
|---------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
| 1 | 1 | 100 | 0 | 0 |
| 2 | 4 | 0 | 0 | 25 |
| 3 | 9 | 0 | 11,1 | 22,2 |
| 4 | 13 | 0 | 23,1 | 30,8 |
| 5 | 28 | 14,3 | 32,1 | 10,7 |
| 6 | 39 | 5,1 | 33,3 | 12,8 |
| 7 | 73 | 12,3 | 23,3 | 20,5 |
| 8 | 107 | 4,7 | 22,4 | 18,7 |
| 9 | 106 | 3,8 | 15,1 | 24,5 |
| 10 | 200 | 3 | 16,5 | 22,5 |
| No ho sap | 3 | 66,7 | 0 | 0 |
| Mitjana | 8,012 | 7,484 | 7,756 | 8,144 |
| Desviació | 2,281 | 2,014 | 2,171 | 2,327 |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: L'AMABILITAT
DE LA PERSONA QUE US VA
ATENDRE**

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | 2 | 0 | 0 | 50 |
| 3 | 3 | 33,3 | 33,3 | 0 |
| 4 | 2 | 0 | 50 | 0 |
| 5 | 12 | 0 | 33,3 | 25 |
| 6 | 7 | 0 | 42,9 | 0 |
| 7 | 30 | 3,3 | 23,3 | 23,3 |
| 8 | 96 | 11,5 | 18,8 | 19,8 |
| 9 | 118 | 1,7 | 18,6 | 28 |
| 10 | 324 | 5,6 | 19,4 | 19,1 |
| No ho sap | 4 | 0 | 0 | 0 |
| Mitjana | 9,065 | 8,97 | 8,958 | 9,08 |
| Desviació | 1,426 | 1,468 | 1,487 | 1,286 |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: EL
CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE
CONSULTA**

| | | | | |
|---|----|---|------|------|
| 0 | 15 | 0 | 6,7 | 20 |
| 1 | 4 | 0 | 25 | 25 |
| 2 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | 14 | 0 | 21,4 | 14,3 |

| % Horizontals | Total | EDAT | | |
|---------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
| 4 | 5 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | 28 | 10,7 | 10,7 | 28,6 |
| 6 | 35 | 5,7 | 17,1 | 25,7 |
| 7 | 67 | 9 | 25,4 | 20,9 |
| 8 | 110 | 3,6 | 21,8 | 22,7 |
| 9 | 94 | 6,4 | 20,2 | 26,6 |
| 10 | 217 | 5,1 | 19,8 | 17,5 |
| No ho sap | 8 | 12,5 | 25 | 0 |
| No contesta | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Mitjana | 8,096 | 8,281 | 8,316 | 8,032 |
| Desviació | 2,282 | 1,689 | 1,937 | 2,181 |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: EL TEMPS
D'ESPERA PER ACCEDIR AMB EL
PERSONAL OPERADOR**

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 0 | 27 | 0 | 22,2 | 22,2 |
| 1 | 11 | 9,1 | 27,3 | 18,2 |
| 2 | 15 | 0 | 20 | 20 |
| 3 | 11 | 27,3 | 36,4 | 27,3 |
| 4 | 40 | 7,5 | 25 | 20 |
| 5 | 76 | 10,5 | 23,7 | 25 |
| 6 | 66 | 3 | 27,3 | 24,2 |
| 7 | 103 | 2,9 | 18,4 | 25,2 |
| 8 | 94 | 5,3 | 14,9 | 14,9 |
| 9 | 51 | 7,8 | 15,7 | 15,7 |
| 10 | 98 | 4,1 | 15,3 | 19,4 |
| No ho sap | 8 | 0 | 12,5 | 12,5 |
| Mitjana | 6,625 | 6,394 | 6,153 | 6,419 |
| Desviació | 2,633 | 2,436 | 2,643 | 2,595 |

**P6. A CONTINUACIÓ, PARLAREM
UNA MICA SOBRE L'ÚS DEL
SERVEI. VOSTÈ CONEIX L'HORARI
D'ATENCIÓ DEL 012**

| | | | | |
|------------------|-----|-----|------|------|
| Sí | 169 | 4,1 | 24,3 | 20,1 |
| No, no el coneix | 426 | 6,1 | 18,1 | 21,1 |
| No ho sap | 5 | 0 | 20 | 20 |

**P6. CONEIXEMENT HORARI
CODIFICAT**

| | | | | |
|------------------|----|-----|------|------|
| Sí, diu 24 per 7 | 57 | 1,8 | 21,1 | 17,5 |
| Sí, diu 22 per 7 | 32 | 3,1 | 15,6 | 21,9 |

| % Horizontals | Total | EDAT | | |
|------------------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
| Sí, diu 21 per 7 | 17 | 5,9 | 35,3 | 5,9 |
| Sí, diu 20 per 7 | 27 | 0 | 22,2 | 25,9 |
| Sí, diu 14 per 7 | 15 | 6,7 | 33,3 | 26,7 |
| Sí, diu altres franges | 21 | 14,3 | 33,3 | 23,8 |
| No, no el coneix | 426 | 6,1 | 18,1 | 21,1 |
| No ho sap | 5 | 0 | 20 | 20 |

P7. APROXIMADAMENT, QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 EN ELS ÚLTIMS DOS MESOS

| | | | | |
|------------------|-----|-----|------|------|
| Només una vegada | 317 | 5 | 17,7 | 22,4 |
| 2 o 3 vegades | 165 | 5,5 | 22,4 | 18,8 |
| 4 o 5 vegades | 62 | 4,8 | 21 | 16,1 |
| Més de 5 vegades | 49 | 8,2 | 22,4 | 24,5 |
| No ho sap | 5 | 20 | 20 | 20 |
| No contesta | 2 | 0 | 50 | 0 |

Base Ha trucat més d'una vegada

| | | | | |
|--|-----|-----|------|------|
| | 276 | 5,8 | 22,1 | 19,2 |
|--|-----|-----|------|------|

P8. EM PODRIA DIR SI HA TRUCAT PEL MATEIX TEMA O HO HA FET PER TEMES DIFERENTS

| | | | | |
|----------------------|-----|-----|------|------|
| Pel mateix tema | 172 | 8,7 | 19,8 | 17,4 |
| Per un tema diferent | 104 | 1 | 26 | 22,1 |

Base Ha trucat pel mateix tema

| | | | | |
|--|-----|-----|------|------|
| | 172 | 8,7 | 19,8 | 17,4 |
|--|-----|-----|------|------|

P9. PER QUÈ HA HAGUT DE TRUCAR MÉS D'UNA VEGADA PEL MATEIX TEMA: LITERAL

| | | | | |
|--|----|------|------|------|
| Informació no prou completa | 30 | 6,7 | 26,7 | 20 |
| Sol·licitar/fer seguiment | 70 | 4,3 | 22,9 | 15,7 |
| Cèdula d'habilitat | 4 | 0 | 0 | 50 |
| Telèfon erroni/no contesta | 10 | 10 | 10 | 30 |
| Faltava informació/informació diferent | 21 | 9,5 | 19 | 19 |
| Multes | 8 | 12,5 | 0 | 12,5 |
| Van sorgir nous dubtes | 6 | 33,3 | 0 | 0 |
| Altres | 23 | 17,4 | 21,7 | 13 |

Base Total

| | | | | |
|--|-----|-----|------|------|
| | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
|--|-----|-----|------|------|

| % Horizontals | Total | EDAT | | |
|--|------------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
| P10. LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA | | | | |
| Sí | 490 | 5,1 | 20,6 | 20,6 |
| No | 100 | 6 | 17 | 21 |
| No ho sap | 9 | 22,2 | 11,1 | 33,3 |
| No contesta | 1 | 0 | 0 | 0 |
| P10.1 RECORDA EXACTAMENT EL MOTIU DE LA SEVA CONSULTA O QUÈ VA PREGUNTAR: LITERAL | | | | |
| Ajuda social | 42 | 2,4 | 28,6 | 23,8 |
| Demandar informació | 197 | 7,6 | 20,3 | 22,3 |
| Permisos | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Multes | 44 | 6,8 | 13,6 | 22,7 |
| Demandar/Anul·lar una cita | 32 | 9,4 | 21,9 | 18,8 |
| Realitzar un tràmit/Fer seguiment | 125 | 3,2 | 20,8 | 19,2 |
| Comunicar una incidència | 83 | 6 | 18,1 | 18,1 |
| Impostos | 14 | 0 | 21,4 | 7,1 |
| Altres | 11 | 0 | 0 | 18,2 |
| No ho sap | 48 | 2,1 | 20,8 | 25 |
| No contesta | 3 | 0 | 0 | 33,3 |
| Base No li van resoldre la consulta | 100 | 6 | 17 | 21 |
| P10.2 EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL NO LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA: LITERAL | | | | |
| No tenen prou informació | 36 | 5,6 | 16,7 | 19,4 |
| Li van donar la informació errònia | 9 | 0 | 22,2 | 11,1 |
| El van derivar a un altre telèfon/organisme | 20 | 10 | 15 | 30 |
| Problemes informàtics | 1 | 0 | 0 | 0 |
| No va arribar a ser atès per un agent | 11 | 0 | 9,1 | 18,2 |
| Mala gestió de la consulta | 5 | 0 | 40 | 40 |
| Altres | 12 | 16,7 | 8,3 | 8,3 |
| No ho sap | 6 | 0 | 33,3 | 33,3 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |

| % Horizontals | Total | EDAT | | |
|--|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
| P10.3 DURANT LA TRUCADA, PER RESOLDRE LA SEVA CONSULTA, AMB QUANTS AGENTS VA PARLAR | | | | |
| 0 | 9 | 0 | 11,1 | 0 |
| 1 | 359 | 5,3 | 16,4 | 21,7 |
| 2 | 174 | 4,6 | 24,7 | 20,1 |
| 3 | 25 | 8 | 28 | 16 |
| 4 | 5 | 0 | 40 | 0 |
| 5 | 4 | 75 | 0 | 0 |
| 6 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 10 | 1 | 0 | 0 | 100 |
| No ho sap | 22 | 4,5 | 31,8 | 31,8 |
| Mitjana | 1,45 | 1,75 | 1,554 | 1,441 |
| Desviació | 0,813 | 1,218 | 0,708 | 0,966 |

P10.4 VA HAVER DE TORNAR A TRUCAR AL 012 PER LA MATEIXA CONSULTA PERQUÈ L'AGENT QUE EL VA ATENDRE NO LI VA DONAR UNA RESPOSTA COMPLETA

| | | | | |
|-----------|-----|------|------|------|
| Sí | 94 | 11,7 | 22,3 | 17 |
| No | 497 | 4,2 | 19,1 | 21,5 |
| No ho sap | 9 | 11,1 | 33,3 | 22,2 |

Base Va haver de tornar a trucar al 012

| | | | | |
|--|----|------|------|----|
| | 94 | 11,7 | 22,3 | 17 |
|--|----|------|------|----|

P10. QUANTES VEGADES

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|--------|
| 1 | 27 | 18,5 | 14,8 | 14,8 |
| 2 | 25 | 12 | 28 | 24 |
| 3 | 16 | 0 | 25 | 18,8 |
| 4 | 6 | 0 | 50 | 0 |
| 5 | 5 | 0 | 0 | 0 |
| 7 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 8 | 4 | 25 | 0 | 25 |
| 10 | 5 | 40 | 20 | 20 |
| 12 | 1 | 0 | 100 | 0 |
| 15 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 30 | 1 | 0 | 100 | 0 |
| 50 | 1 | 0 | 0 | 100 |
| Mitjana | 4,011 | 3,545 | 4,476 | 5,813 |
| Desviació | 6,224 | 3,778 | 6,478 | 12,051 |

| % Horizontals | Total | EDAT | | |
|---|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
| P10.5 LI VA RESOLDRE LA CONSULTA EN LA MATEIXA TRUCADA O LI VAN PRENDRE LES SEVES DADES PER DONAR-LI LA RESPOSTA POSTERIORMENT | | | | |
| Li va resoldre la consulta en la mateixa trucada | 452 | 5,5 | 19,5 | 22,1 |
| Li van prendre les seves dades per donar-li la resposta post | 116 | 5,2 | 24,1 | 21,6 |
| No ho sap | 22 | 9,1 | 9,1 | 0 |
| No contesta | 10 | 0 | 10 | 0 |
| P10.6 FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O UN ALTRE MITJÀ | | | | |
| Per correu electrònic | 178 | 6,7 | 23 | 21,3 |
| Per un altre mitjà | 380 | 4,7 | 18,9 | 22,1 |
| No ho sap | 28 | 10,7 | 17,9 | 10,7 |
| No contesta | 14 | 0 | 7,1 | 0 |
| Base Li van donar resposta per un altre mitjà | 380 | 4,7 | 18,9 | 22,1 |
| P10.6 FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O UN ALTRE MITJÀ: LITERAL | | | | |
| Telèfon | 320 | 5,3 | 18,8 | 22,2 |
| SMS | 12 | 0 | 0 | 33,3 |
| Carta | 2 | 0 | 0 | 0 |
| APP(Telegram, WhatsApp, etc.) | 2 | 0 | 0 | 50 |
| Internet(sense especificar) | 1 | 0 | 0 | 100 |
| Altres | 40 | 2,5 | 30 | 15 |
| No ho sap | 3 | 0 | 0 | 33,3 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |

| % Horitzontals | Total | EDAT | | |
|---|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
| P11. VA HAVER-HI ALGUNA INCIDÈNCIA DURANT LA SEVA TRUCADA, PER EXEMPLE ES VA TALLAR LA TRUCADA O NO ES SENTIA CORRECTAMENT A L'AGENT | | | | |
| Sí | 42 | 11,9 | 31 | 19 |
| No | 550 | 5,1 | 19,1 | 21,1 |
| No ho sap | 8 | 0 | 12,5 | 12,5 |
| Base Va haver-hi alguna incidència | 42 | 11,9 | 31 | 19 |
| P11.1. QUIN TIPUS D'INCIDÈNCIA CODIFICAT | | | | |
| Es va tallar la trucada | 26 | 11,5 | 23,1 | 19,2 |
| No s'escoltava bé | 10 | 10 | 40 | 30 |
| Altres | 6 | 16,7 | 50 | 0 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
| P12. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012 | | | | |
| Sí | 543 | 5,2 | 19,9 | 20,8 |
| No | 39 | 10,3 | 20,5 | 17,9 |
| No ho sap | 17 | 5,9 | 17,6 | 29,4 |
| No contesta | 1 | 0 | 0 | 0 |
| P13. HA RECOMANAT O RECOMANARIA AQUEST SERVEI A ALGUNA ALTRA PERSONA | | | | |
| Sí | 518 | 5,8 | 18,7 | 22 |
| No | 74 | 4,1 | 29,7 | 14,9 |
| No ho sap | 7 | 0 | 0 | 0 |
| No contesta | 1 | 0 | 0 | 0 |
| P14. EN GENERAL, EN QUINS ASPECTES CREU QUE PODRIA MILLORAR EL SERVEI 012 D'ATENCIÓ CIUTADANA: LITERAL | | | | |
| Que sigui més barat/gratuït | 40 | 12,5 | 22,5 | 20 |
| Reduir temps d'espera/rapidesa en la resposta | 196 | 5,1 | 25 | 21,4 |

| % Horizontals | Total | EDAT | | |
|---|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
| Més coneixement de la temàtica/més formació | 33 | 3 | 15,2 | 27,3 |
| Menys informatitzat/Més personalitzat | 9 | 22,2 | 0 | 44,4 |
| Més línies/menys col·lapse | 14 | 7,1 | 7,1 | 14,3 |
| Menys transfers/més coordinació | 7 | 14,3 | 14,3 | 0 |
| Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència | 44 | 4,5 | 20,5 | 11,4 |
| Donar a conèixer el servei i les seves competències | 9 | 0 | 11,1 | 55,6 |
| Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc. | 3 | 0 | 100 | 0 |
| Ampliar l'horari | 10 | 10 | 10 | 30 |
| Aspectes actitudinals/idioma | 7 | 0 | 42,9 | 28,6 |
| Crec que el servei 012 ja està prou bé com està | 111 | 6,3 | 13,5 | 18,9 |
| Altres | 8 | 12,5 | 12,5 | 0 |
| No ho sap | 109 | 1,8 | 19,3 | 22 |

P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: LA RAPIDESA EN CERCAR I DONAR LA RESPOSTA

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | 1 | 0 | 0 | 100 |
| 3 | 2 | 0 | 50 | 0 |
| 4 | 4 | 0 | 25 | 25 |
| 5 | 16 | 12,5 | 18,8 | 18,8 |
| 6 | 20 | 0 | 10 | 45 |
| 7 | 45 | 6,7 | 15,6 | 22,2 |
| 8 | 113 | 5,3 | 26,5 | 21,2 |
| 9 | 104 | 5,8 | 14,4 | 21,2 |
| 10 | 291 | 5,5 | 20,3 | 18,9 |
| No ho sap | 2 | 0 | 50 | 0 |
| Mitjana | 8,844 | 8,879 | 8,881 | 8,68 |
| Desviació | 1,525 | 1,431 | 1,439 | 1,579 |

P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: L'AMABILITAT

| % Horizontals | Total | EDAT | | |
|---------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
| 3 | 1 | 0 | 0 | 100 |
| 5 | 8 | 0 | 25 | 12,5 |
| 6 | 12 | 8,3 | 8,3 | 16,7 |
| 7 | 32 | 6,3 | 21,9 | 15,6 |
| 8 | 81 | 3,7 | 27,2 | 18,5 |
| 9 | 95 | 7,4 | 15,8 | 28,4 |
| 10 | 368 | 5,4 | 19,3 | 20,1 |
| No ho sap | 2 | 0 | 50 | 0 |
| No contesta | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Mitjana | 9,25 | 9,303 | 9,203 | 9,264 |
| Desviació | 1,167 | 1,075 | 1,159 | 1,172 |

**P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN
ELS ASPECTES EN UN SERVEI
D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL
CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE
CONSULTA**

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | 2 | 0 | 0 | 100 |
| 4 | 4 | 0 | 25 | 25 |
| 5 | 8 | 12,5 | 25 | 37,5 |
| 6 | 8 | 12,5 | 12,5 | 25 |
| 7 | 29 | 6,9 | 34,5 | 17,2 |
| 8 | 88 | 6,8 | 22,7 | 18,2 |
| 9 | 121 | 3,3 | 20,7 | 22,3 |
| 10 | 334 | 5,7 | 17,7 | 20,7 |
| No ho sap | 4 | 0 | 25 | 0 |
| Mitjana | 9,138 | 9,061 | 9,025 | 9,064 |
| Desviació | 1,335 | 1,345 | 1,257 | 1,469 |

**P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN
ELS ASPECTES EN UN SERVEI
D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL
TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS
PEL PERSONAL OPERADOR**

| | | | | |
|---|-----|-----|------|------|
| 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | 3 | 0 | 33,3 | 0 |
| 3 | 2 | 50 | 0 | 0 |
| 4 | 7 | 0 | 0 | 28,6 |
| 5 | 27 | 0 | 18,5 | 33,3 |
| 6 | 23 | 4,3 | 13 | 26,1 |
| 7 | 54 | 5,6 | 25,9 | 22,2 |
| 8 | 116 | 8,6 | 22,4 | 20,7 |

| % Horizontals | Total | EDAT | | |
|---------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
| 9 | 87 | 5,7 | 20,7 | 17,2 |
| 10 | 276 | 4,3 | 18,5 | 20,7 |
| No ho sap | 4 | 25 | 25 | 0 |
| Mitjana | 8,661 | 8,594 | 8,669 | 8,56 |
| Desviació | 1,667 | 1,542 | 1,536 | 1,687 |

P16. TRUCARIA MÉS O QUIN ÚS EN FARIA SI FOS GRATUÏT

| | | | | |
|-----------------|-----|-----|------|------|
| Segur que sí | 286 | 7 | 21,3 | 22,7 |
| Probablement sí | 100 | 10 | 29 | 18 |
| Probablement no | 37 | 2,7 | 21,6 | 29,7 |
| Segur que no | 150 | 1,3 | 10,7 | 18 |
| No ho sap | 17 | 0 | 17,6 | 17,6 |
| No contesta | 10 | 0 | 20 | 10 |

P17. CONSIDERA QUE HAGUÉS POGUT RESOLDRE AQUESTA MATEIXA CONSULTA A TRAVÉS D'ALGUN ALTRE CANAL D'INFORMACIÓ DE LA GENERALITAT

| | | | | |
|-------------|-----|-----|------|------|
| Sí | 188 | 5,3 | 19,7 | 20,7 |
| No | 305 | 6,2 | 20,7 | 22,6 |
| No ho sap | 105 | 3,8 | 17,1 | 16,2 |
| No contesta | 2 | 0 | 50 | 0 |

Base Hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal

| | | | |
|-----|-----|------|------|
| 188 | 5,3 | 19,7 | 20,7 |
|-----|-----|------|------|

P17.1. A TRAVÉS DE QUIN CANAL

Informació i tràmits

| | | | | |
|--|----|-----|------|------|
| gencat.cat | 57 | 5,3 | 14 | 21,1 |
| Aplicacions de la Generalitat per a mòbils | 3 | 0 | 0 | 33,3 |
| Seu electrònica Generalitat | 32 | 3,1 | 25 | 37,5 |
| Xarxes socials | 3 | 0 | 0 | 66,7 |
| Internet (no especifica) | 20 | 10 | 15 | 30 |
| Presencialment a l'administració | 31 | 3,2 | 32,3 | 9,7 |
| Trucant a un altre organisme de la Generalitat | 5 | 0 | 0 | 20 |
| Correu electrònic | 9 | 0 | 55,6 | 0 |
| Mossos/guardia urbana/polícia local | 2 | 0 | 50 | 0 |

| % Horizontals | Total | EDAT | | |
|------------------------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
| Altres telefons d'informació | 10 | 0 | 20 | 30 |
| Altres pàgines web | 3 | 0 | 0 | 0 |
| Altres | 4 | 0 | 25 | 0 |
| No ho sap | 14 | 21,4 | 0 | 14,3 |
| No contesta | 1 | 0 | 0 | 0 |

**P17.2 I PODRIA INDICAR-NOS
PER QUIN MOTIU EN AQUESTA
OCASIÓ NO L'HA UTILITZAT I HA
DECIDIT TRUCAR AL 012**

| | | | | |
|--|-----|------|------|------|
| Rapidesa en la resposta/Més eficient | 73 | 5,5 | 31,5 | 17,8 |
| Atenció personalitzada | 6 | 33,3 | 0 | 16,7 |
| Més fàcil de fer servir | 33 | 3 | 15,2 | 18,2 |
| No coneix altres canals/no sap com funcionen | 8 | 0 | 0 | 50 |
| Dificultat d'accés (claus, pin, enllaç, etc.) | 4 | 0 | 25 | 0 |
| No trobava el servei que buscava | 27 | 3,7 | 14,8 | 33,3 |
| Per comoditat | 8 | 0 | 0 | 25 |
| Li van recomanar | 6 | 16,7 | 0 | 16,7 |
| Altres | 13 | 7,7 | 23,1 | 7,7 |
| No ho sap | 10 | 0 | 10 | 20 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |

**P18. CONEIX L'APLICACIÓ
TELEGRAM QUE OFEREIX EL 012,
QUE ÉS UN SERVEI DE
MISSATGERIA INSTANTÀNIA TIPUS
WHATSAPP**

| | | | | |
|-------------|-----|-----|------|------|
| Sí | 118 | 6,8 | 28,8 | 18,6 |
| No | 478 | 5,2 | 17,6 | 21,5 |
| No ho sap | 3 | 0 | 0 | 0 |
| No contesta | 1 | 0 | 100 | 0 |

**P18.1 I ESSENT O GENS
PROBABLE I 10 MOLT PROBABLE,
QUINA ÉS LA PROBABILITAT QUE
VOSTÈ UTILITZI AQUEST SERVEI
DE MISSATGERIA INSTANTÀNIA**

| | | | | |
|---|-----|------|------|------|
| 0 | 116 | 3,4 | 19,8 | 15,5 |
| 1 | 7 | 14,3 | 0 | 0 |
| 2 | 26 | 11,5 | 15,4 | 34,6 |

| % Horizontals | Total | EDAT | | |
|---------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
| 3 | 16 | 0 | 25 | 25 |
| 4 | 21 | 4,8 | 28,6 | 38,1 |
| 5 | 57 | 10,5 | 28,1 | 17,5 |
| 6 | 22 | 9,1 | 13,6 | 18,2 |
| 7 | 35 | 5,7 | 28,6 | 17,1 |
| 8 | 76 | 6,6 | 21,1 | 18,4 |
| 9 | 42 | 4,8 | 21,4 | 26,2 |
| 10 | 124 | 4,8 | 16,1 | 27,4 |
| No ho sap | 58 | 1,7 | 13,8 | 12,1 |
| Mitjana | 5,681 | 5,781 | 5,595 | 6,178 |
| Desviació | 3,772 | 3,415 | 3,599 | 3,665 |

**P18.2 CREU QUE AQUEST MATEIX
SERVEI ES PODRIA DONAR PER
ALGUN ALTRE CANAL DIFERENTS
ALS DISPONIBLES ACTUALMENT**

| | | | | |
|-------------|-----|-----|------|------|
| Sí | 210 | 7,1 | 24,3 | 20,5 |
| No | 241 | 5,8 | 17,4 | 24,9 |
| No ho sap | 148 | 2,7 | 16,9 | 14,9 |
| No contesta | 1 | 0 | 100 | 0 |

P18.2 QUIN ALTRE CANAL

| | | | | |
|---|----|------|------|------|
| APP (Telegram, WhatsApp, etc.) | 85 | 7,1 | 31,8 | 23,5 |
| Mail | 19 | 5,3 | 5,3 | 21,1 |
| Internet (sense especificar) | 14 | 0 | 14,3 | 7,1 |
| Xarxes socials(Facebook, Twitter, Instagram, etc.) | 13 | 7,7 | 53,8 | 0 |
| Opció de la web | 19 | 5,3 | 31,6 | 26,3 |
| Presencial | 9 | 11,1 | 0 | 22,2 |
| Altres | 14 | 7,1 | 0 | 21,4 |
| No sap | 37 | 10,8 | 21,6 | 21,6 |

**P19. VA FER SERVIR UN
PAGAMENT AUTOMATITZAT**

| | | | | |
|-------------|-----|-----|------|------|
| Sí | 92 | 9,8 | 14,1 | 23,9 |
| No | 436 | 4,6 | 19,5 | 19,5 |
| No ho sap | 71 | 5,6 | 28,2 | 25,4 |
| No contesta | 1 | 0 | 100 | 0 |

P19. QUÈ N'OPINA

| | | | | |
|-----------------------|-----|-----|------|------|
| Positiu/Útil | 144 | 4,9 | 22,2 | 21,5 |
| Negatiu/Complicat | 37 | 0 | 18,9 | 27 |
| Hauria de ser gratuït | 25 | 8 | 16 | 28 |
| Poc segur | 5 | 0 | 40 | 0 |

| % Horizontals | Total | EDAT | | |
|--|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
| Altres | 15 | 13,3 | 13,3 | 13,3 |
| No ho sap | 374 | 5,9 | 19,3 | 20,1 |
| Base Va fer servir un pagament automatitzat | 92 | 9,8 | 14,1 | 23,9 |
| P19. QUÈ N'OPINA | | | | |
| Positiu/Útil | 49 | 6,1 | 14,3 | 20,4 |
| Negatiu/Complicat | 11 | 0 | 9,1 | 27,3 |
| Hauria de ser gratuït | 13 | 15,4 | 7,7 | 23,1 |
| Altres | 6 | 33,3 | 0 | 33,3 |
| No ho sap | 13 | 15,4 | 30,8 | 30,8 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
| 20. HA TRUCAT AL 012 QUAN HA TINGUT UN PROBLEMA A L'HORA DE FER UN TRÀMIT ELECTRÒNICAMENT | | | | |
| Sí | 199 | 7 | 24,6 | 22,1 |
| No | 338 | 5,6 | 17,2 | 21 |
| No ha fet cap tràmit electrònicament | 51 | 0 | 17,6 | 17,6 |
| No ho sap | 11 | 0 | 18,2 | 9,1 |
| No contesta | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Base Ha trucat al 012 quan ha tingut un problema | 199 | 7 | 24,6 | 22,1 |
| P20.1 LI HAN RESOLT | | | | |
| Sí | 155 | 6,5 | 26,5 | 23,2 |
| No | 42 | 9,5 | 19 | 19 |
| No ho sap | 2 | 0 | 0 | 0 |
| P20.2 VA QUEDAR SATISFET/A DE L'ATENCIÓ REBUDA | | | | |
| Sí | 171 | 7 | 26,9 | 22,8 |
| No | 26 | 7,7 | 11,5 | 19,2 |
| No ho sap | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
| C3. ON VA NÉIXER VOSTÈ | | | | |
| Catalunya | 387 | 6,5 | 15,2 | 19,1 |

| % Horizontals | Total | EDAT | | |
|-----------------------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
| Altres comunitats autònomes | 55 | 0 | 14,5 | 12,7 |
| Unió europea | 10 | 0 | 20 | 40 |
| Resta del món | 146 | 5,5 | 33,6 | 27,4 |
| No contesta | 2 | 0 | 50 | 0 |

C4. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT

| | | | | |
|-------------------|-----|------|------|------|
| Català | 224 | 4,5 | 17,4 | 13,8 |
| Castellà | 269 | 4,8 | 23,4 | 26 |
| Ambdues per igual | 76 | 7,9 | 14,5 | 17,1 |
| Altres | 30 | 13,3 | 16,7 | 36,7 |
| No contesta | 1 | 0 | 100 | 0 |

C5. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT

| | | | | |
|--|-----|------|------|------|
| Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar eso, eg | 9 | 0 | 33,3 | 0 |
| Eso completa, egb, batxiller elemental | 117 | 8,5 | 17,9 | 23,1 |
| Batxillerat, bup, cou, batxillerat superior, preu | 96 | 14,6 | 16,7 | 18,8 |
| Cicle formatiu de grau mitjà, fp1, oficialia industrial o eq | 55 | 5,5 | 20 | 14,5 |
| Cicle formatiu de grau superior, fp2, mestratge industrial o | 79 | 2,5 | 22,8 | 17,7 |
| Diplomatura, 3 cursos aprovats de llicenciatura, enginyeria/ | 64 | 1,6 | 21,9 | 18,8 |
| Llicenciatura, arquitectura, enginyeria, grau o equivalent | 116 | 2,6 | 15,5 | 24,1 |
| Cursos d'especialització professional, postgrau, màster | 50 | 0 | 32 | 28 |
| Doctorat | 9 | 0 | 11,1 | 33,3 |
| Altres | 1 | 0 | 0 | 0 |
| No contesta | 4 | 0 | 25 | 25 |

C6. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT

| | | | | |
|-----------------------------|-----|-----|------|------|
| Treballa per compte propi | 85 | 1,2 | 18,8 | 29,4 |
| Treballa per compte d'altri | 311 | 5,1 | 23,8 | 23,8 |
| No treballa | 199 | 8 | 14,1 | 11,6 |

| % Horizontals | Total | EDAT | | |
|--|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
| No contesta | 5 | 0 | 20 | 60 |
| C6.1 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Empresari/ària o professional amb assalariats/ades | 21 | 4,8 | 14,3 | 28,6 |
| Professional o treballador/a autònom/a | 62 | 0 | 19,4 | 29 |
| Membre de cooperativa | 1 | 0 | 0 | 100 |
| No ho sap | 1 | 0 | 100 | 0 |
| C6.2 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Assalariat/ada eventual o interí/ina | 77 | 10,4 | 28,6 | 18,2 |
| Assalariat/ada indefinit/ida | 231 | 3 | 22,1 | 25,5 |
| No ho sap | 1 | 100 | 0 | 0 |
| No contesta | 2 | 0 | 50 | 50 |
| C6.3 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Jubilat/ada o pensionista | 78 | 0 | 0 | 6,4 |
| Aturat/ada i ha treballat abans | 49 | 8,2 | 30,6 | 16,3 |
| Pensionista | 12 | 0 | 0 | 0 |
| Aturat/ada i busca la primera feina | 8 | 0 | 50 | 12,5 |
| Estudiant | 21 | 57,1 | 28,6 | 9,5 |
| Treball domèstic no remunerat | 26 | 0 | 3,8 | 26,9 |
| Altres | 5 | 0 | 40 | 0 |
| C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA | | | | |
| Fora de Catalunya | 5 | 0 | 40 | 0 |
| No contesta | 11 | 18,2 | 27,3 | 36,4 |
| Abrera | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Ametlla del Vallès, l' | 5 | 0 | 0 | 40 |
| Arenys de Mar | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Argentona | 2 | 0 | 50 | 0 |
| Aiguafreda | 1 | 0 | 0 | 100 |
| Badalona | 21 | 0 | 28,6 | 14,3 |
| Barcelona | 169 | 5,3 | 18,9 | 23,7 |
| Bigues i Riells | 3 | 0 | 33,3 | 0 |
| Bruc, el | 1 | 0 | 0 | 100 |
| Cabrils | 3 | 0 | 0 | 33,3 |
| Caldes de Montbui | 2 | 0 | 0 | 50 |
| Calella | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Canet de Mar | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Canovelles | 2 | 0 | 0 | 50 |

| % Horizontals | Total | EDAT | | |
|-----------------------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
| Cardedeu | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Castellbell i el Vilar | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Castelldefels | 4 | 0 | 25 | 25 |
| Castellgalí | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Castellterçol | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Cervelló | 2 | 0 | 50 | 0 |
| Corbera de Llobregat | 3 | 33,3 | 0 | 33,3 |
| Cornellà de Llobregat | 9 | 0 | 11,1 | 22,2 |
| Cubelles | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Dosrius | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Esparreguera | 2 | 0 | 50 | 0 |
| Esplugues de Llobregat | 4 | 0 | 25 | 0 |
| Fogars de Montclús | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Garriga, la | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Gavà | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Granollers | 10 | 10 | 30 | 20 |
| Gualba | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Salvador de Guardiola | 1 | 0 | 0 | 100 |
| Hospitalet de Llobregat, l' | 23 | 4,3 | 21,7 | 26,1 |
| Igualada | 2 | 0 | 50 | 0 |
| Llagosta, la | 1 | 0 | 0 | 100 |
| Llinars del Vallès | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Lliçà d'Amunt | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Malgrat de Mar | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Manlleu | 2 | 50 | 0 | 0 |
| Manresa | 17 | 5,9 | 17,6 | 17,6 |
| Martorell | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Martorelles | 1 | 0 | 0 | 100 |
| Masnou, el | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Matadepera | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Mataró | 8 | 12,5 | 12,5 | 25 |
| Molins de Rei | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Mollet del Vallès | 4 | 0 | 0 | 25 |
| Montcada i Reixac | 4 | 0 | 50 | 25 |
| Montmajor | 1 | 0 | 0 | 100 |
| Montornès del Vallès | 2 | 0 | 50 | 50 |
| Moià | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Navarcles | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Navàs | 1 | 0 | 0 | 100 |
| Olesa de Montserrat | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Palau-solità i Plegamans | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Papiol, el | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Parets del Vallès | 2 | 0 | 50 | 50 |
| Piera | 2 | 50 | 0 | 50 |
| Polinyà | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Prat de Llobregat, el | 3 | 0 | 33,3 | 0 |

| % Horizontals | Total | EDAT | | |
|-----------------------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
| Premià de Mar | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Puig-reig | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Ripollet | 3 | 0 | 33,3 | 0 |
| Roca del Vallès, la | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Rubí | 5 | 0 | 20 | 0 |
| Sabadell | 18 | 5,6 | 27,8 | 22,2 |
| Sallent | 2 | 0 | 50 | 0 |
| Santpedor | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Adrià de Besòs | 4 | 25 | 25 | 25 |
| Sant Andreu de la Barca | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Antoni de Vilamajor | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Boi de Llobregat | 7 | 0 | 14,3 | 0 |
| Sant Celoni | 3 | 0 | 33,3 | 0 |
| Sant Cebrià de Vallalta | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Sant Cugat del Vallès | 6 | 0 | 0 | 16,7 |
| Sant Esteve Sesrovires | 3 | 0 | 0 | 33,3 |
| Sant Fost de Campsnetelles | 2 | 0 | 50 | 50 |
| Sant Feliu de Llobregat | 3 | 0 | 33,3 | 0 |
| Vilassar de Mar | 3 | 0 | 33,3 | 33,3 |
| Sant Just Desvern | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Llorenç Savall | 2 | 0 | 50 | 0 |
| Sant Quirze del Vallès | 2 | 0 | 50 | 50 |
| Santa Coloma de Gramenet | 7 | 14,3 | 14,3 | 42,9 |
| Santa Maria de Martorelles | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Santa Maria de Palautordera | 2 | 0 | 0 | 100 |
| Santa Perpètua de Mogoda | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Vicenç dels Horts | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Vicenç de Montalt | 3 | 0 | 66,7 | 0 |
| Seva | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Terrassa | 20 | 0 | 5 | 20 |
| Tiana | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Tordera | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Torelló | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Torrelavit | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Torrelles de Llobregat | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Vallirana | 2 | 0 | 0 | 100 |
| Vic | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Viladecavalls | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Viladecans | 2 | 50 | 0 | 0 |
| Vilafranca del Penedès | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Vilanova i la Geltrú | 6 | 0 | 0 | 16,7 |
| Banyoles | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Bescanó | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Bisbal d'Empordà, la | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Blanes | 4 | 0 | 25 | 0 |
| Breda | 1 | 0 | 0 | 0 |

| % Horizontals | Total | EDAT | | |
|-------------------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
| Caldes de Malavella | 1 | 0 | 0 | 100 |
| Escala, l' | 1 | 0 | 0 | 100 |
| Figueres | 3 | 0 | 33,3 | 33,3 |
| Girona | 15 | 6,7 | 13,3 | 40 |
| Hostalric | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Jonquera, la | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Lloret de Mar | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Olot | 2 | 50 | 0 | 0 |
| Palafrugell | 2 | 0 | 0 | 100 |
| Palamós | 2 | 0 | 0 | 50 |
| Port de la Selva, el | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Sant Hilari Sacalm | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Santa Cristina d'Aro | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Ullastret | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Vidrà | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Vilafant | 1 | 0 | 0 | 100 |
| Artesa de Segre | 2 | 50 | 0 | 50 |
| Aitona | 1 | 0 | 0 | 100 |
| Balaguer | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Granadella, la | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Guissona | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Isona i Conca Dellà | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Lleida | 11 | 0 | 36,4 | 9,1 |
| Linyola | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Ponts | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Solsona | 3 | 33,3 | 0 | 33,3 |
| Soses | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Tàrrega | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Calafell | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Cambrils | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Catllar, el | 2 | 50 | 0 | 0 |
| Llorenç del Penedès | 1 | 0 | 0 | 100 |
| Mont-roig del Camp | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Móra d'Ebre | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Reus | 4 | 0 | 0 | 25 |
| Roquetes | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Jaume dels Domenys | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Tarragona | 13 | 7,7 | 23,1 | 23,1 |
| Torredembarra | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Tortosa | 2 | 0 | 100 | 0 |
| Ulldecona | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Valls | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Vendrell, el | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Vila-seca | 2 | 50 | 50 | 0 |
| Ampolla, l' | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Canonja, la | 1 | 0 | 0 | 0 |

| % Horizontals | Total | EDAT | | |
|--|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
| C7.1 A QUIN DISTRICTE DE BARCELONA | | | | |
| Ciutat Vella | 9 | 22,2 | 44,4 | 0 |
| Eixample | 18 | 5,6 | 16,7 | 27,8 |
| Sants-Montjuïc | 23 | 0 | 30,4 | 34,8 |
| Les Corts | 6 | 0 | 33,3 | 0 |
| Sarrià-Sant Gervasi | 11 | 0 | 18,2 | 0 |
| Gràcia | 15 | 0 | 26,7 | 13,3 |
| Horta-Guinardó | 14 | 14,3 | 7,1 | 28,6 |
| Nou Barris | 15 | 13,3 | 26,7 | 20 |
| Sant Andreu | 17 | 0 | 5,9 | 29,4 |
| Sant Martí | 25 | 4 | 8 | 40 |
| No contesta | 14 | 7,1 | 14,3 | 21,4 |
| E1. LA PERSONA ENTREVISTADA EN ALGUN MOMENT DE LA CONVERSA T'HA PREGUNTAT QUI ENCARREGAVA L'ESTUDI | | | | |
| Sí | 99 | 4 | 17,2 | 21,2 |
| No | 501 | 5,8 | 20,4 | 20,8 |
| E2. HA DEMANAT LA PERSONA ENTREVISTADA ACLARIMENTS RESPECTE ALGUNA PREGUNTA | | | | |
| Mai | 248 | 6,5 | 19 | 23,4 |
| Quasi mai | 185 | 4,3 | 20 | 22,2 |
| Alguna vegada | 163 | 5,5 | 20,2 | 16 |
| Sovint | 4 | 0 | 50 | 0 |
| E3. HAS TINGUT LA SENSACIÓ QUE LA PERSONA ENTREVISTADA ES MOSTRAVA RETICENT A CONTESTAR ALGUNA PREGUNTA | | | | |
| Molt | 2 | 50 | 0 | 0 |
| Bastant | 14 | 0 | 50 | 14,3 |
| Poc | 177 | 4,5 | 18,6 | 19,2 |
| Gens | 407 | 5,9 | 19,4 | 21,9 |

| % Horitzontals | Total | EDAT | | |
|---|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
| E4. HAS TINGUT LA SENSACIÓ QUE LA PERSONA ENTREVISTADA INTENTAVA CONTESTAR LES PREGUNTES EL MILLOR QUE PODIA | | | | |
| Molt | 304 | 7,2 | 19,1 | 20,4 |
| Bastant | 288 | 3,5 | 20,5 | 21,5 |
| Poc | 4 | 0 | 50 | 0 |
| Gens | 4 | 25 | 0 | 25 |
| E5. CREUS QUE LA PERSONA ENTREVISTADA ENTENIA LES PREGUNTES | | | | |
| Molt | 272 | 5,1 | 21 | 22,8 |
| Bastant | 313 | 5,8 | 19,5 | 19,5 |
| Poc | 15 | 6,7 | 6,7 | 13,3 |
| E6. CREUS QUE LA PERSONA ENTREVISTADA HA ESTAT MOLT, BASTANT, POC O GENS SINCERA AMB LES SEVES RESPOSTES | | | | |
| Molt | 316 | 6,3 | 20,3 | 22,5 |
| Bastant | 283 | 4,6 | 19,1 | 19,1 |
| Poc | 1 | 0 | 100 | 0 |
| E7. HI HAVIA ALGUNA PERSONA MÉS PRESENT QUE INTERFERÍS O INTERROMPÉS L'ENTREVISTA | | | | |
| Sí | 8 | 0 | 25 | 37,5 |
| No | 592 | 5,6 | 19,8 | 20,6 |
| E8. QUINA PERSONA | | | | |
| Cònjuge/parella | 1 | 0 | 0 | 100 |
| Fills/es | 2 | 0 | 50 | 50 |
| Amics/igues/veïns/ines | 5 | 0 | 20 | 20 |

| % Horizontals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|--|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 |
| P1. EN QUIN IDIOMA PREFEREIX QUE LI FACI L'ENTREVISTA | | | | |
| Català | 327 | 28,4 | 21,7 | 10,4 |
| Castellà | 272 | 24,3 | 12,5 | 9,2 |
| Li és indiferent/NS/NC | 1 | 0 | 0 | 0 |
| C1. VOSTÈ ÉS | | | | |
| Home | 223 | 22,9 | 14,3 | 12,1 |
| Dona | 376 | 28,7 | 19,4 | 8,5 |
| No binari | 1 | 0 | 0 | 0 |
| C2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU | | | | |
| De 16 a 24 | 33 | 0 | 0 | 0 |
| De 25 a 34 | 119 | 0 | 0 | 0 |
| De 35 a 44 | 125 | 0 | 0 | 0 |
| De 45 a 54 | 159 | 100 | 0 | 0 |
| De 55 a 64 | 105 | 0 | 100 | 0 |
| Més de 65 | 59 | 0 | 0 | 100 |
| Mitjana | 45,787 | 49,371 | 59,4 | 71,492 |
| Desviació | 14,299 | 2,785 | 2,744 | 4,935 |
| P2. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI | | | | |
| Menys d'un any | 81 | 9,9 | 8,6 | 13,6 |
| Entre 1 any i 2 anys | 60 | 15 | 13,3 | 10 |
| Més de 2 anys | 405 | 30,6 | 19 | 8,6 |
| No ho sap | 54 | 33,3 | 24,1 | 13 |
| P3. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI | | | | |
| Familiar o amiat | 73 | 15,1 | 11 | 16,4 |
| Internet | 123 | 25,2 | 13 | 4,1 |
| Televisió | 158 | 31 | 19 | 9,5 |
| Ràdio | 27 | 37 | 29,6 | 14,8 |
| A la premsa | 26 | 42,3 | 46,2 | 7,7 |
| Butlletí electrònic | 4 | 25 | 0 | 25 |
| Algun altre servei telefònic | 18 | 5,6 | 22,2 | 33,3 |
| Feina/estudis | 33 | 27,3 | 15,2 | 6,1 |
| Oficines de treball | 16 | 25 | 6,3 | 6,3 |
| Ajuntament | 21 | 23,8 | 9,5 | 0 |
| Organismes oficials | 39 | 33,3 | 12,8 | 7,7 |

| % Horizontals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|-----------------------|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 |
| Personal qualificat | 10 | 20 | 20 | 30 |
| Fulletons informatius | 11 | 27,3 | 9,1 | 0 |
| Per una multa | 5 | 40 | 0 | 0 |
| Altres | 28 | 25 | 21,4 | 10,7 |
| No ho sap | 80 | 30 | 25 | 11,3 |
| No contesta | 2 | 0 | 0 | 50 |

P3A. EM PODRIA DIR QUAN HA ESTAT L'ÚLTIMA VEGADA QUE HA VIST O HA ESCOLTAT UN ANUNCI DEL 012

| | | | | |
|-----------------------|-----|------|------|------|
| Menys d'un mes | 113 | 23 | 18,6 | 9,7 |
| Entre 1 mes i 3 mesos | 87 | 26,4 | 18,4 | 8 |
| Menys d'un any | 66 | 33,3 | 21,2 | 6,1 |
| Més d'un any | 85 | 22,4 | 9,4 | 5,9 |
| No ho sap | 247 | 27,9 | 18,2 | 12,6 |
| No contesta | 2 | 0 | 50 | 50 |

P4. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI 012

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 0 | 15 | 40 | 20 | 6,7 |
| 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | 2 | 0 | 50 | 0 |
| 3 | 4 | 75 | 0 | 0 |
| 4 | 13 | 53,8 | 7,7 | 0 |
| 5 | 20 | 25 | 10 | 10 |
| 6 | 34 | 23,5 | 23,5 | 8,8 |
| 7 | 64 | 10,9 | 14,1 | 12,5 |
| 8 | 127 | 24,4 | 17,3 | 5,5 |
| 9 | 104 | 31,7 | 16,3 | 8,7 |
| 10 | 214 | 27,6 | 19,2 | 13,6 |
| No ho sap | 2 | 0 | 50 | 0 |
| Mitjana | 8,216 | 8,138 | 8,327 | 8,661 |
| Desviació | 2,127 | 2,414 | 2,143 | 1,863 |

P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB: LA RAPIDESA EN CERCAR I DONAR LA RESPOSTA A LA CONSULTA

| | | | | |
|---|----|------|------|---|
| 0 | 17 | 35,3 | 23,5 | 0 |
|---|----|------|------|---|

| % Horizontals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|---------------|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 |
| 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | 4 | 0 | 50 | 25 |
| 3 | 9 | 55,6 | 11,1 | 0 |
| 4 | 13 | 15,4 | 30,8 | 0 |
| 5 | 28 | 32,1 | 7,1 | 3,6 |
| 6 | 39 | 23,1 | 17,9 | 7,7 |
| 7 | 73 | 24,7 | 9,6 | 9,6 |
| 8 | 107 | 24,3 | 22,4 | 7,5 |
| 9 | 106 | 27,4 | 19,8 | 9,4 |
| 10 | 200 | 27,5 | 16,5 | 14 |
| No ho sap | 3 | 0 | 0 | 33,3 |
| Mitjana | 8,012 | 7,969 | 7,952 | 8,759 |
| Desviació | 2,281 | 2,419 | 2,447 | 1,636 |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: L'AMABILITAT
DE LA PERSONA QUE US VA
ATENDRE**

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 0 | 2 | 0 | 100 | 0 |
| 2 | 2 | 0 | 0 | 50 |
| 3 | 3 | 33,3 | 0 | 0 |
| 4 | 2 | 50 | 0 | 0 |
| 5 | 12 | 41,7 | 0 | 0 |
| 6 | 7 | 28,6 | 28,6 | 0 |
| 7 | 30 | 26,7 | 6,7 | 16,7 |
| 8 | 96 | 21,9 | 21,9 | 6,3 |
| 9 | 118 | 29,7 | 15,3 | 6,8 |
| 10 | 324 | 25,9 | 18,2 | 11,7 |
| No ho sap | 4 | 50 | 25 | 25 |
| Mitjana | 9,065 | 9,064 | 9,096 | 9,259 |
| Desviació | 1,426 | 1,376 | 1,61 | 1,384 |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: EL
CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE
CONSULTA**

| | | | | |
|---|----|------|------|-----|
| 0 | 15 | 33,3 | 33,3 | 6,7 |
| 1 | 4 | 50 | 0 | 0 |
| 2 | 2 | 50 | 0 | 50 |
| 3 | 14 | 57,1 | 7,1 | 0 |

| % Horizontals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|---------------|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 |
| 4 | 5 | 20 | 80 | 0 |
| 5 | 28 | 28,6 | 17,9 | 3,6 |
| 6 | 35 | 25,7 | 22,9 | 2,9 |
| 7 | 67 | 19,4 | 14,9 | 10,4 |
| 8 | 110 | 21,8 | 18,2 | 11,8 |
| 9 | 94 | 24,5 | 16 | 6,4 |
| 10 | 217 | 28,6 | 16,6 | 12,4 |
| No ho sap | 8 | 25 | 12,5 | 25 |
| No contesta | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Mitjana | 8,096 | 7,923 | 7,856 | 8,596 |
| Desviació | 2,282 | 2,616 | 2,518 | 1,954 |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: EL TEMPS
D'ESPERA PER ACCEDIR AMB EL
PERSONAL OPERADOR**

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 0 | 27 | 29,6 | 22,2 | 3,7 |
| 1 | 11 | 36,4 | 0 | 9,1 |
| 2 | 15 | 33,3 | 26,7 | 0 |
| 3 | 11 | 9,1 | 0 | 0 |
| 4 | 40 | 22,5 | 15 | 10 |
| 5 | 76 | 22,4 | 15,8 | 2,6 |
| 6 | 66 | 27,3 | 12,1 | 6,1 |
| 7 | 103 | 23,3 | 21,4 | 8,7 |
| 8 | 94 | 35,1 | 20,2 | 9,6 |
| 9 | 51 | 21,6 | 25,5 | 13,7 |
| 10 | 98 | 27,6 | 15,3 | 18,4 |
| No ho sap | 8 | 25 | 0 | 50 |
| Mitjana | 6,625 | 6,669 | 6,79 | 7,8 |
| Desviació | 2,633 | 2,711 | 2,604 | 2,344 |

**P6. A CONTINUACIÓ, PARLAREM
UNA MICA SOBRE L'ÚS DEL
SERVEI. VOSTÈ CONEIX L'HORARI
D'ATENCIÓ DEL 012**

| | | | | |
|------------------|-----|------|------|------|
| Sí | 169 | 22,5 | 17,2 | 11,8 |
| No, no el coneix | 426 | 28,4 | 17,1 | 9,2 |
| No ho sap | 5 | 0 | 60 | 0 |

**P6. CONEIXEMENT HORARI
CODIFICAT**

| | | | | |
|------------------|----|------|------|-----|
| Sí, diu 24 per 7 | 57 | 26,3 | 24,6 | 8,8 |
| Sí, diu 22 per 7 | 32 | 25 | 9,4 | 25 |

| % Horizontals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|------------------------|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 |
| Sí, diu 21 per 7 | 17 | 5,9 | 35,3 | 11,8 |
| Sí, diu 20 per 7 | 27 | 18,5 | 14,8 | 18,5 |
| Sí, diu 14 per 7 | 15 | 26,7 | 6,7 | 0 |
| Sí, diu altres franges | 21 | 23,8 | 4,8 | 0 |
| No, no el coneix | 426 | 28,4 | 17,1 | 9,2 |
| No ho sap | 5 | 0 | 60 | 0 |

P7. APROXIMADAMENT, QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 EN ELS ÚLTIMS DOS MESOS

| | | | | |
|------------------|-----|------|------|------|
| Només una vegada | 317 | 28,4 | 18 | 8,5 |
| 2 o 3 vegades | 165 | 24,2 | 19,4 | 9,7 |
| 4 o 5 vegades | 62 | 29 | 16,1 | 12,9 |
| Més de 5 vegades | 49 | 22,4 | 10,2 | 12,2 |
| No ho sap | 5 | 0 | 20 | 20 |
| No contesta | 2 | 0 | 0 | 50 |

Base Ha trucat més d'una vegada

| | | | |
|-----|----|----|------|
| 276 | 25 | 17 | 10,9 |
|-----|----|----|------|

P8. EM PODRIA DIR SI HA TRUCAT PEL MATEIX TEMA O HO HA FET PER TEMES DIFERENTS

| | | | | |
|----------------------|-----|------|------|------|
| Pel mateix tema | 172 | 23,8 | 15,7 | 14,5 |
| Per un tema diferent | 104 | 26,9 | 19,2 | 4,8 |

Base Ha trucat pel mateix tema

| | | | |
|-----|------|------|------|
| 172 | 23,8 | 15,7 | 14,5 |
|-----|------|------|------|

P9. PER QUÈ HA HAGUT DE TRUCAR MÉS D'UNA VEGADA PEL MATEIX TEMA: LITERAL

| | | | | |
|--|----|------|------|------|
| Informació no prou completa | 30 | 33,3 | 10 | 3,3 |
| Sol·licitar/fer seguiment | 70 | 22,9 | 15,7 | 18,6 |
| Cèdula d'habilitat | 4 | 0 | 25 | 25 |
| Telèfon erroni/no contesta | 10 | 30 | 20 | 0 |
| Faltava informació/informació diferent | 21 | 14,3 | 23,8 | 14,3 |
| Multes | 8 | 37,5 | 12,5 | 25 |
| Van sorgir nous dubtes | 6 | 50 | 0 | 16,7 |
| Altres | 23 | 13 | 17,4 | 17,4 |

Base Total

| | | | |
|-----|------|------|-----|
| 600 | 26,5 | 17,5 | 9,8 |
|-----|------|------|-----|

| % Horizontals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|--|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 |
| P10. LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA | | | | |
| Sí | 490 | 26,9 | 16,9 | 9,8 |
| No | 100 | 25 | 21 | 10 |
| No ho sap | 9 | 22,2 | 0 | 11,1 |
| No contesta | 1 | 0 | 100 | 0 |
| P10.1 RECORDA EXACTAMENT EL MOTIU DE LA SEVA CONSULTA O QUÈ VA PREGUNTAR: LITERAL | | | | |
| Ajuda social | 42 | 23,8 | 9,5 | 11,9 |
| Demandar informació | 197 | 25,4 | 14,2 | 10,2 |
| Permisos | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Multes | 44 | 36,4 | 13,6 | 6,8 |
| Demandar/Anul·lar una cita | 32 | 37,5 | 9,4 | 3,1 |
| Realitzar un tràmit/Fer seguiment | 125 | 29,6 | 19,2 | 8 |
| Comunicar una incidència | 83 | 22,9 | 22,9 | 12 |
| Impostos | 14 | 28,6 | 28,6 | 14,3 |
| Altres | 11 | 18,2 | 45,5 | 18,2 |
| No ho sap | 48 | 16,7 | 22,9 | 12,5 |
| No contesta | 3 | 33,3 | 33,3 | 0 |
| Base No li van resoldre la consulta | 100 | 25 | 21 | 10 |
| P10.2 EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL NO LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA: LITERAL | | | | |
| No tenen prou informació | 36 | 27,8 | 25 | 5,6 |
| Li van donar la informació errònia | 9 | 44,4 | 22,2 | 0 |
| El van derivar a un altre telèfon/organisme | 20 | 20 | 20 | 5 |
| Problemes informàtics | 1 | 100 | 0 | 0 |
| No va arribar a ser atès per un agent | 11 | 36,4 | 27,3 | 9,1 |
| Mala gestió de la consulta | 5 | 20 | 0 | 0 |
| Altres | 12 | 8,3 | 25 | 33,3 |
| No ho sap | 6 | 0 | 0 | 33,3 |
| Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 | 9,8 |

| % Horizontals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|--|--------------|-------------------|-------------------|------------------|
| Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 | 9,8 |
| P10.3 DURANT LA TRUCADA, PER RESOLDRE LA SEVA CONSULTA, AMB QUANTS AGENTS VA PARLAR | | | | |
| 0 | 9 | 44,4 | 33,3 | 11,1 |
| 1 | 359 | 27,6 | 19,8 | 9,2 |
| 2 | 174 | 24,7 | 14,9 | 10,9 |
| 3 | 25 | 24 | 12 | 12 |
| 4 | 5 | 0 | 20 | 40 |
| 5 | 4 | 25 | 0 | 0 |
| 6 | 1 | 100 | 0 | 0 |
| 10 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| No ho sap | 22 | 22,7 | 4,5 | 4,5 |
| Mitjana | 1,45 | 1,39 | 1,308 | 1,517 |
| Desviació | 0,813 | 0,761 | 0,624 | 0,778 |

P10.4 VA HAVER DE TORNAR A TRUCAR AL 012 PER LA MATEIXA CONSULTA PERQUÈ L'AGENT QUE EL VA ATENDRE NO LI VA DONAR UNA RESPOSTA COMPLETA

| | | | | |
|------------------|------------|-------------|-------------|-------------|
| Sí | 94 | 24,5 | 16 | 8,5 |
| No | 497 | 26,8 | 18,1 | 10,3 |
| No ho sap | 9 | 33,3 | 0 | 0 |

Base Va haver de tornar a trucar al 012

| | | | |
|-----------|-------------|-----------|------------|
| 94 | 24,5 | 16 | 8,5 |
|-----------|-------------|-----------|------------|

P10. QUANTES VEGADES

| | | | | |
|------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 1 | 27 | 25,9 | 18,5 | 7,4 |
| 2 | 25 | 20 | 12 | 4 |
| 3 | 16 | 37,5 | 6,3 | 12,5 |
| 4 | 6 | 0 | 50 | 0 |
| 5 | 5 | 80 | 20 | 0 |
| 7 | 2 | 50 | 50 | 0 |
| 8 | 4 | 0 | 0 | 50 |
| 10 | 5 | 0 | 20 | 0 |
| 12 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 15 | 1 | 0 | 0 | 100 |
| 30 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 50 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Mitjana | 4,011 | 2,696 | 3,2 | 5,125 |
| Desviació | 6,224 | 1,69 | 2,597 | 4,883 |

| % Horizontals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|---|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 |
| Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 | 9,8 |
| P10.5 LI VA RESOLDRE LA CONSULTA EN LA MATEIXA TRUCADA O LI VAN PRENDRE LES SEVES DADES PER DONAR-LI LA RESPOSTA POSTERIORMENT | | | | |
| Li va resoldre la consulta en la mateixa trucada | 452 | 28,1 | 16,8 | 8 |
| Li van prendre les seves dades per donar-li la resposta post | 116 | 19,8 | 14,7 | 14,7 |
| No ho sap | 22 | 22,7 | 36,4 | 22,7 |
| No contesta | 10 | 40 | 40 | 10 |
| P10.6 FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O UN ALTRE MITJÀ | | | | |
| Per correu electrònic | 178 | 25,8 | 14,6 | 8,4 |
| Per un altre mitjà | 380 | 26,1 | 18,7 | 9,5 |
| No ho sap | 28 | 32,1 | 14,3 | 14,3 |
| No contesta | 14 | 35,7 | 28,6 | 28,6 |
| Base Li van donar resposta per un altre mitjà | 380 | 26,1 | 18,7 | 9,5 |
| P10.6 FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O UN ALTRE MITJÀ: LITERAL | | | | |
| Telèfon | 320 | 26,3 | 18,4 | 9,1 |
| SMS | 12 | 33,3 | 16,7 | 16,7 |
| Carta | 2 | 0 | 100 | 0 |
| APP(Telegram, WhatsApp, etc.) | 2 | 0 | 50 | 0 |
| Internet(sense especificar) | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Altres | 40 | 25 | 15 | 12,5 |
| No ho sap | 3 | 33,3 | 33,3 | 0 |
| Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 | 9,8 |

| % Horitzontals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|---|--------------|-------------------|-------------------|------------------|
| Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 | 9,8 |
| P11. VA HAVER-HI ALGUNA INCIDÈNCIA DURANT LA SEVA TRUCADA, PER EXEMPLE ES VA TALLAR LA TRUCADA O NO ES SENTIA CORRECTAMENT A L'AGENT | | | | |
| Sí | 42 | 23,8 | 9,5 | 4,8 |
| No | 550 | 26,4 | 18,2 | 10,2 |
| No ho sap | 8 | 50 | 12,5 | 12,5 |
| Base Va haver-hi alguna incidència | 42 | 23,8 | 9,5 | 4,8 |
| P11.1. QUIN TIPUS D'INCIDÈNCIA CODIFICAT | | | | |
| Es va tallar la trucada | 26 | 34,6 | 7,7 | 3,8 |
| No s'escoltava bé | 10 | 10 | 10 | 0 |
| Altres | 6 | 0 | 16,7 | 16,7 |
| Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 | 9,8 |
| P12. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012 | | | | |
| Sí | 543 | 26,3 | 17,9 | 9,9 |
| No | 39 | 33,3 | 17,9 | 0 |
| No ho sap | 17 | 17,6 | 5,9 | 23,5 |
| No contesta | 1 | 0 | 0 | 100 |
| P13. HA RECOMANAT O RECOMANARIA AQUEST SERVEI A ALGUNA ALTRA PERSONA | | | | |
| Sí | 518 | 26,4 | 17,2 | 9,8 |
| No | 74 | 27 | 16,2 | 8,1 |
| No ho sap | 7 | 28,6 | 42,9 | 28,6 |
| No contesta | 1 | 0 | 100 | 0 |
| P14. EN GENERAL, EN QUINS ASPECTES CREU QUE PODRIA MILLORAR EL SERVEI 012 D'ATENCIÓ CIUTADANA: LITERAL | | | | |
| Que sigui més barat/gratuït | 40 | 20 | 20 | 5 |
| Reduir temps d'espera/rapidesa en la resposta | 196 | 27,6 | 14,3 | 6,6 |

| % Horizontals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|---|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 |
| Més coneixement de la temàtica/més formació | 33 | 24,2 | 21,2 | 9,1 |
| Menys informatitzat/Més personalitzat | 9 | 22,2 | 0 | 11,1 |
| Més línies/menys col·lapse | 14 | 50 | 21,4 | 0 |
| Menys transfers/més coordinació | 7 | 28,6 | 28,6 | 14,3 |
| Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència | 44 | 36,4 | 18,2 | 9,1 |
| Donar a conèixer el servei i les seves competències | 9 | 22,2 | 0 | 11,1 |
| Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc. | 3 | 0 | 0 | 0 |
| Ampliar l'horari | 10 | 10 | 30 | 10 |
| Aspectes actitudinals/idioma | 7 | 14,3 | 14,3 | 0 |
| Crec que el servei 012 ja està prou bé com està | 111 | 30,6 | 17,1 | 13,5 |
| Altres | 8 | 12,5 | 62,5 | 0 |
| No ho sap | 109 | 21,1 | 19,3 | 16,5 |

P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: LA RAPIDESA EN CERCAR I DONAR LA RESPOSTA

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 0 | 2 | 100 | 0 | 0 |
| 2 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | 2 | 50 | 0 | 0 |
| 4 | 4 | 25 | 25 | 0 |
| 5 | 16 | 31,3 | 12,5 | 6,3 |
| 6 | 20 | 30 | 15 | 0 |
| 7 | 45 | 22,2 | 24,4 | 8,9 |
| 8 | 113 | 24,8 | 12,4 | 9,7 |
| 9 | 104 | 29,8 | 20,2 | 8,7 |
| 10 | 291 | 25,8 | 18,2 | 11,3 |
| No ho sap | 2 | 0 | 0 | 50 |
| Mitjana | 8,844 | 8,748 | 8,952 | 9,172 |
| Desviació | 1,525 | 1,761 | 1,368 | 1,142 |

P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: L'AMABILITAT

| % Horizontals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|---------------|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 |
| 3 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | 8 | 37,5 | 25 | 0 |
| 6 | 12 | 33,3 | 33,3 | 0 |
| 7 | 32 | 21,9 | 21,9 | 12,5 |
| 8 | 81 | 24,7 | 19,8 | 6,2 |
| 9 | 95 | 23,2 | 17,9 | 7,4 |
| 10 | 368 | 27,7 | 16 | 11,4 |
| No ho sap | 2 | 0 | 0 | 50 |
| No contesta | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Mitjana | 9,25 | 9,278 | 9,086 | 9,5 |
| Desviació | 1,167 | 1,188 | 1,279 | 0,922 |

**P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN
ELS ASPECTES EN UN SERVEI
D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL
CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE
CONSULTA**

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 0 | 2 | 100 | 0 | 0 |
| 3 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | 4 | 25 | 0 | 25 |
| 5 | 8 | 12,5 | 12,5 | 0 |
| 6 | 8 | 25 | 12,5 | 12,5 |
| 7 | 29 | 24,1 | 10,3 | 6,9 |
| 8 | 88 | 28,4 | 15,9 | 8 |
| 9 | 121 | 25,6 | 21,5 | 6,6 |
| 10 | 334 | 26,9 | 17,7 | 11,4 |
| No ho sap | 4 | 0 | 25 | 50 |
| Mitjana | 9,138 | 9,113 | 9,308 | 9,333 |
| Desviació | 1,335 | 1,514 | 0,986 | 1,2 |

**P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN
ELS ASPECTES EN UN SERVEI
D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL
TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS
PEL PERSONAL OPERADOR**

| | | | | |
|---|-----|------|------|------|
| 0 | 1 | 0 | 0 | 100 |
| 2 | 3 | 33,3 | 33,3 | 0 |
| 3 | 2 | 0 | 50 | 0 |
| 4 | 7 | 28,6 | 14,3 | 28,6 |
| 5 | 27 | 25,9 | 22,2 | 0 |
| 6 | 23 | 34,8 | 13 | 8,7 |
| 7 | 54 | 20,4 | 16,7 | 9,3 |
| 8 | 116 | 25 | 15,5 | 7,8 |

| % Horizontals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|---------------|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 |
| 9 | 87 | 32,2 | 18,4 | 5,7 |
| 10 | 276 | 26,4 | 18,1 | 12 |
| No ho sap | 4 | 0 | 0 | 50 |
| Mitjana | 8,661 | 8,704 | 8,648 | 8,807 |
| Desviació | 1,667 | 1,621 | 1,765 | 1,931 |

P16. TRUCARIA MÉS O QUIN ÚS EN FARIA SI FOS GRATUÏT

| | | | | |
|-----------------|-----|------|------|------|
| Segur que sí | 286 | 28 | 15,7 | 5,2 |
| Probablement sí | 100 | 23 | 11 | 9 |
| Probablement no | 37 | 21,6 | 18,9 | 5,4 |
| Segur que no | 150 | 28 | 24 | 18 |
| No ho sap | 17 | 17,6 | 17,6 | 29,4 |
| No contesta | 10 | 30 | 30 | 10 |

P17. CONSIDERA QUE HAGUÉS POGUT RESOLDRE AQUESTA MATEIXA CONSULTA A TRAVÉS D'ALGUN ALTRE CANAL D'INFORMACIÓ DE LA GENERALITAT

| | | | | |
|-------------|-----|------|------|------|
| Sí | 188 | 30,9 | 18,6 | 4,8 |
| No | 305 | 23,9 | 16,1 | 10,5 |
| No ho sap | 105 | 25,7 | 20 | 17,1 |
| No contesta | 2 | 50 | 0 | 0 |

Base Hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal

| | | | |
|-----|------|------|-----|
| 188 | 30,9 | 18,6 | 4,8 |
|-----|------|------|-----|

P17.1. A TRAVÉS DE QUIN CANAL

| | | | | |
|--|----|------|------|------|
| Informació i tràmits gencat.cat | 57 | 38,6 | 17,5 | 3,5 |
| Aplicacions de la Generalitat per a mòbils | 3 | 0 | 66,7 | 0 |
| Seu electrònica Generalitat | 32 | 18,8 | 9,4 | 6,3 |
| Xarxes socials | 3 | 33,3 | 0 | 0 |
| Internet (no especifica) | 20 | 20 | 25 | 0 |
| Presencialment a l'administració | 31 | 32,3 | 9,7 | 12,9 |
| Trucant a un altre organisme de la Generalitat | 5 | 40 | 40 | 0 |
| Correu electrònic | 9 | 33,3 | 11,1 | 0 |
| Mossos/guardia urbana/polícia local | 2 | 0 | 50 | 0 |

| % Horizontals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|------------------------------|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 |
| Altres telefons d'informació | 10 | 40 | 10 | 0 |
| Altres pàgines web | 3 | 66,7 | 33,3 | 0 |
| Altres | 4 | 25 | 50 | 0 |
| No ho sap | 14 | 21,4 | 28,6 | 14,3 |
| No contesta | 1 | 100 | 0 | 0 |

**P17.2 I PODRIA INDICAR-NOS
PER QUIN MOTIU EN AQUESTA
OCASIÓ NO L'HA UTILITZAT I HA
DECIDIT TRUCAR AL 012**

| | | | | |
|--|-----|------|------|------|
| Rapidesa en la resposta/Més eficient | 73 | 28,8 | 15,1 | 1,4 |
| Atenció personalitzada | 6 | 33,3 | 16,7 | 0 |
| Més fàcil de fer servir | 33 | 30,3 | 27,3 | 6,1 |
| No coneix altres canals/no sap com funcionen | 8 | 12,5 | 25 | 12,5 |
| Dificultat d'accés (claus, pin, enllaç, etc.) | 4 | 50 | 25 | 0 |
| No trobava el servei que buscava | 27 | 22,2 | 18,5 | 7,4 |
| Per comoditat | 8 | 37,5 | 25 | 12,5 |
| Li van recomanar | 6 | 33,3 | 16,7 | 16,7 |
| Altres | 13 | 46,2 | 7,7 | 7,7 |
| No ho sap | 10 | 50 | 20 | 0 |
| Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 | 9,8 |

**P18. CONEIX L'APLICACIÓ
TELEGRAM QUE OFEREIX EL 012,
QUE ÉS UN SERVEI DE
MISSATGERIA INSTANTÀNIA TIPUS
WHATSAPP**

| | | | | |
|-------------|-----|------|------|------|
| Sí | 118 | 25,4 | 12,7 | 7,6 |
| No | 478 | 26,6 | 18,6 | 10,5 |
| No ho sap | 3 | 66,7 | 33,3 | 0 |
| No contesta | 1 | 0 | 0 | 0 |

**P18.1 I ESSENT O GENS
PROBABLE I 10 MOLT PROBABLE,
QUINA ÉS LA PROBABILITAT QUE
VOSTÈ UTILITZI AQUEST SERVEI
DE MISSATGERIA INSTANTÀNIA**

| | | | | |
|---|-----|------|------|------|
| 0 | 116 | 26,7 | 19 | 15,5 |
| 1 | 7 | 28,6 | 28,6 | 28,6 |
| 2 | 26 | 15,4 | 15,4 | 7,7 |

| % Horizontals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|---------------|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 |
| 3 | 16 | 31,3 | 6,3 | 12,5 |
| 4 | 21 | 14,3 | 14,3 | 0 |
| 5 | 57 | 19,3 | 15,8 | 8,8 |
| 6 | 22 | 31,8 | 18,2 | 9,1 |
| 7 | 35 | 25,7 | 14,3 | 8,6 |
| 8 | 76 | 26,3 | 25 | 2,6 |
| 9 | 42 | 26,2 | 14,3 | 7,1 |
| 10 | 124 | 31,5 | 15,3 | 4,8 |
| No ho sap | 58 | 29,3 | 19 | 24,1 |
| Mitjana | 5,681 | 5,958 | 5,585 | 3,844 |
| Desviació | 3,772 | 3,868 | 3,822 | 3,925 |

**P18.2 CREU QUE AQUEST MATEIX
SERVEI ES PODRIA DONAR PER
ALGUN ALTRE CANAL DIFERENTS
ALS DISPONIBLES ACTUALMENT**

| | | | | |
|-------------|-----|------|------|------|
| Sí | 210 | 25,7 | 16,2 | 6,2 |
| No | 241 | 29 | 14,5 | 8,3 |
| No ho sap | 148 | 23,6 | 24,3 | 17,6 |
| No contesta | 1 | 0 | 0 | 0 |

P18.2 QUIN ALTRE CANAL

| | | | | |
|---|----|------|------|------|
| APP (Telegram, WhatsApp, etc.) | 85 | 23,5 | 11,8 | 2,4 |
| Mail | 19 | 36,8 | 21,1 | 10,5 |
| Internet (sense especificar) | 14 | 35,7 | 35,7 | 7,1 |
| Xarxes socials(Facebook, Twitter, Instagram, etc.) | 13 | 7,7 | 23,1 | 7,7 |
| Opció de la web | 19 | 21,1 | 5,3 | 10,5 |
| Presencial | 9 | 22,2 | 11,1 | 33,3 |
| Altres | 14 | 50 | 21,4 | 0 |
| No sap | 37 | 21,6 | 18,9 | 5,4 |

**P19. VA FER SERVIR UN
PAGAMENT AUTOMATITZAT**

| | | | | |
|-------------|-----|------|------|-----|
| Sí | 92 | 21,7 | 18,5 | 12 |
| No | 436 | 28,7 | 18,3 | 9,4 |
| No ho sap | 71 | 19,7 | 11,3 | 9,9 |
| No contesta | 1 | 0 | 0 | 0 |

P19. QUÈ N'OPINA

| | | | | |
|-----------------------|-----|------|------|-----|
| Positiu/Útil | 144 | 24,3 | 20,1 | 6,9 |
| Negatiu/Complicat | 37 | 27 | 18,9 | 8,1 |
| Hauria de ser gratuït | 25 | 16 | 24 | 8 |
| Poc segur | 5 | 20 | 40 | 0 |

| % Horizontals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|--|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 |
| Altres | 15 | 26,7 | 6,7 | 26,7 |
| No ho sap | 374 | 28,1 | 16 | 10,7 |
| Base Va fer servir un pagament automatitzat | 92 | 21,7 | 18,5 | 12 |
| P19. QUÈ N'OPINA | | | | |
| Positiu/Útil | 49 | 24,5 | 22,4 | 12,2 |
| Negatiu/Complicat | 11 | 27,3 | 9,1 | 27,3 |
| Hauria de ser gratuït | 13 | 15,4 | 30,8 | 7,7 |
| Altres | 6 | 16,7 | 0 | 16,7 |
| No ho sap | 13 | 15,4 | 7,7 | 0 |
| Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 | 9,8 |
| 20. HA TRUCAT AL 012 QUAN HA TINGUT UN PROBLEMA A L'HORA DE FER UN TRÀMIT ELECTRÒNICAMENT | | | | |
| Sí | 199 | 27,1 | 15,1 | 4 |
| No | 338 | 25,7 | 17,5 | 13 |
| No ha fet cap tràmit electrònicament | 51 | 31,4 | 21,6 | 11,8 |
| No ho sap | 11 | 18,2 | 45,5 | 9,1 |
| No contesta | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Base Ha trucat al 012 quan ha tingut un problema | 199 | 27,1 | 15,1 | 4 |
| P20.1 LI HAN RESOLT | | | | |
| Sí | 155 | 26,5 | 14,2 | 3,2 |
| No | 42 | 26,2 | 19 | 7,1 |
| No ho sap | 2 | 100 | 0 | 0 |
| P20.2 VA QUEDAR SATISFET/A DE L'ATENCIÓ REBUDA | | | | |
| Sí | 171 | 24,6 | 15,8 | 2,9 |
| No | 26 | 38,5 | 11,5 | 11,5 |
| No ho sap | 2 | 100 | 0 | 0 |
| Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 | 9,8 |
| C3. ON VA NÉIXER VOSTÈ | | | | |
| Catalunya | 387 | 29,7 | 20,2 | 9,3 |

| % Horizontals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|-----------------------------|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 |
| Altres comunitats autònomes | 55 | 12,7 | 27,3 | 32,7 |
| Unió europea | 10 | 20 | 20 | 0 |
| Resta del món | 146 | 24 | 6,2 | 3,4 |
| No contesta | 2 | 0 | 50 | 0 |

C4. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT

| | | | | |
|-------------------|-----|------|------|------|
| Català | 224 | 28,6 | 23,7 | 12,1 |
| Castellà | 269 | 24,9 | 11,9 | 8,9 |
| Ambdues per igual | 76 | 27,6 | 22,4 | 10,5 |
| Altres | 30 | 23,3 | 10 | 0 |
| No contesta | 1 | 0 | 0 | 0 |

C5. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT

| | | | | |
|--|-----|------|------|------|
| Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar eso, eg | 9 | 11,1 | 22,2 | 33,3 |
| Eso completa, egb, batxiller elemental | 117 | 21,4 | 16,2 | 12,8 |
| Batxillerat, bup, cou, batxillerat superior, preu | 96 | 16,7 | 19,8 | 13,5 |
| Cicle formatiu de grau mitjà, fp1, oficialia industrial o eq | 55 | 32,7 | 16,4 | 10,9 |
| Cicle formatiu de grau superior, fp2, mestratge industrial o | 79 | 35,4 | 16,5 | 5,1 |
| Diplomatura, 3 cursos aprovats de llicenciatura, enginyeria/ | 64 | 29,7 | 15,6 | 12,5 |
| Llicenciatura, arquitectura, enginyeria, grau o equivalent | 116 | 31 | 20,7 | 6 |
| Cursos d'especialització professional, postgrau, màster | 50 | 30 | 6 | 4 |
| Doctorat | 9 | 11,1 | 33,3 | 11,1 |
| Altres | 1 | 0 | 100 | 0 |
| No contesta | 4 | 0 | 50 | 0 |

C6. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT

| | | | | |
|-----------------------------|-----|------|------|------|
| Treballa per compte propi | 85 | 28,2 | 20 | 2,4 |
| Treballa per compte d'altri | 311 | 33,1 | 13,2 | 1 |
| No treballa | 199 | 16,1 | 23,1 | 27,1 |

| % Horizontals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|--|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 |
| No contesta | 5 | 0 | 20 | 0 |
| C6.1 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Empresari/ària o professional amb assalariats/ades | 21 | 38,1 | 14,3 | 0 |
| Professional o treballador/a autònom/a | 62 | 25,8 | 22,6 | 3,2 |
| Membre de cooperativa | 1 | 0 | 0 | 0 |
| No ho sap | 1 | 0 | 0 | 0 |
| C6.2 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Assalariat/ada eventual o interí/ina | 77 | 33,8 | 7,8 | 1,3 |
| Assalariat/ada indefinit/ida | 231 | 33,3 | 15,2 | 0,9 |
| No ho sap | 1 | 0 | 0 | 0 |
| No contesta | 2 | 0 | 0 | 0 |
| C6.3 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Jubilat/ada o pensionista | 78 | 6,4 | 25,6 | 61,5 |
| Aturat/ada i ha treballat abans | 49 | 20,4 | 24,5 | 0 |
| Pensionista | 12 | 50 | 33,3 | 16,7 |
| Aturat/ada i busca la primera feina | 8 | 12,5 | 25 | 0 |
| Estudiant | 21 | 4,8 | 0 | 0 |
| Treball domèstic no remunerat | 26 | 26,9 | 26,9 | 15,4 |
| Altres | 5 | 40 | 20 | 0 |
| C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA | | | | |
| Fora de Catalunya | 5 | 40 | 20 | 0 |
| No contesta | 11 | 0 | 18,2 | 0 |
| Abrera | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Ametlla del Vallès, l' | 5 | 20 | 40 | 0 |
| Arenys de Mar | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Argentona | 2 | 0 | 0 | 50 |
| Aiguafreda | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Badalona | 21 | 23,8 | 28,6 | 4,8 |
| Barcelona | 169 | 25,4 | 14,8 | 11,8 |
| Bigues i Riells | 3 | 33,3 | 33,3 | 0 |
| Bruc, el | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Cabrils | 3 | 66,7 | 0 | 0 |
| Caldes de Montbui | 2 | 0 | 50 | 0 |
| Calella | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Canet de Mar | 1 | 0 | 0 | 100 |
| Canovelles | 2 | 50 | 0 | 0 |

| % Horizontals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|-----------------------------|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 |
| Cardedeu | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Castellbell i el Vilar | 1 | 0 | 0 | 100 |
| Castelldefels | 4 | 25 | 0 | 25 |
| Castellgalí | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Castellterçol | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Cervelló | 2 | 50 | 0 | 0 |
| Corbera de Llobregat | 3 | 33,3 | 0 | 0 |
| Cornellà de Llobregat | 9 | 33,3 | 11,1 | 22,2 |
| Cubelles | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Dosrius | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Esparreguera | 2 | 50 | 0 | 0 |
| Esplugues de Llobregat | 4 | 50 | 0 | 25 |
| Fogars de Montclús | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Garriga, la | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Gavà | 2 | 100 | 0 | 0 |
| Granollers | 10 | 20 | 0 | 20 |
| Gualba | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Sant Salvador de Guardiola | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Hospitalet de Llobregat, l' | 23 | 21,7 | 21,7 | 4,3 |
| Igualada | 2 | 0 | 50 | 0 |
| Llagosta, la | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Llinars del Vallès | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Lliçà d'Amunt | 2 | 100 | 0 | 0 |
| Malgrat de Mar | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Manlleu | 2 | 50 | 0 | 0 |
| Manresa | 17 | 23,5 | 23,5 | 11,8 |
| Martorell | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Martorelles | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Masnou, el | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Matadepera | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Mataró | 8 | 25 | 25 | 0 |
| Molins de Rei | 2 | 0 | 100 | 0 |
| Mollet del Vallès | 4 | 50 | 25 | 0 |
| Montcada i Reixac | 4 | 25 | 0 | 0 |
| Montmajor | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Montornès del Vallès | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Moià | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Navarcles | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Navàs | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Olesa de Montserrat | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Palau-solità i Plegamans | 2 | 50 | 0 | 50 |
| Papiol, el | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Parets del Vallès | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Piera | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Polinyà | 1 | 0 | 0 | 100 |
| Prat de Llobregat, el | 3 | 0 | 33,3 | 33,3 |

| % Horizontals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|-----------------------------|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 |
| Premià de Mar | 2 | 50 | 0 | 50 |
| Puig-reig | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Ripollet | 3 | 66,7 | 0 | 0 |
| Roca del Vallès, la | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Rubí | 5 | 0 | 80 | 0 |
| Sabadell | 18 | 22,2 | 16,7 | 5,6 |
| Sallent | 2 | 50 | 0 | 0 |
| Santpedor | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Sant Adrià de Besòs | 4 | 0 | 0 | 25 |
| Sant Andreu de la Barca | 2 | 100 | 0 | 0 |
| Sant Antoni de Vilamajor | 1 | 0 | 0 | 100 |
| Sant Boi de Llobregat | 7 | 71,4 | 14,3 | 0 |
| Sant Celoni | 3 | 33,3 | 0 | 33,3 |
| Sant Cebrià de Vallalta | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Cugat del Vallès | 6 | 16,7 | 33,3 | 33,3 |
| Sant Esteve Sesrovires | 3 | 0 | 66,7 | 0 |
| Sant Fost de Campsentelles | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Feliu de Llobregat | 3 | 66,7 | 0 | 0 |
| Vilassar de Mar | 3 | 33,3 | 0 | 0 |
| Sant Just Desvern | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Sant Llorenç Savall | 2 | 0 | 0 | 50 |
| Sant Quirze del Vallès | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Santa Coloma de Gramenet | 7 | 28,6 | 0 | 0 |
| Santa Maria de Martorelles | 1 | 0 | 0 | 100 |
| Santa Maria de Palautordera | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Santa Perpètua de Mogoda | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Sant Vicenç dels Horts | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Sant Vicenç de Montalt | 3 | 33,3 | 0 | 0 |
| Seva | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Terrassa | 20 | 25 | 20 | 30 |
| Tiana | 2 | 50 | 50 | 0 |
| Tordera | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Torelló | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Torrelavit | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Torrelles de Llobregat | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Vallirana | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Vic | 2 | 50 | 50 | 0 |
| Viladecavalls | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Viladecans | 2 | 0 | 0 | 50 |
| Vilafranca del Penedès | 2 | 100 | 0 | 0 |
| Vilanova i la Geltrú | 6 | 50 | 16,7 | 16,7 |
| Banyoles | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Bescanó | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Bisbal d'Empordà, la | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Blanes | 4 | 50 | 25 | 0 |
| Breda | 1 | 100 | 0 | 0 |

| % Horizontals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|-------------------------|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 |
| Caldes de Malavella | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Escala, l' | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Figueres | 3 | 0 | 0 | 33,3 |
| Girona | 15 | 26,7 | 6,7 | 6,7 |
| Hostalric | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Jonquera, la | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Lloret de Mar | 2 | 100 | 0 | 0 |
| Olot | 2 | 0 | 50 | 0 |
| Palafrugell | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Palamós | 2 | 0 | 50 | 0 |
| Port de la Selva, el | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Hilari Sacalm | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Santa Cristina d'Aro | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Ullastret | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Vidrà | 1 | 0 | 0 | 100 |
| Vilafant | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Artesa de Segre | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Aitona | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Balaguer | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Granadella, la | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Guissona | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Isona i Conca Dellà | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Lleida | 11 | 18,2 | 36,4 | 0 |
| Linyola | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Ponts | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Solsona | 3 | 0 | 33,3 | 0 |
| Soses | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Tàrrega | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Calafell | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Cambrils | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Catllar, el | 2 | 0 | 50 | 0 |
| Llorenç del Penedès | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Mont-roig del Camp | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Móra d'Ebre | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Reus | 4 | 50 | 25 | 0 |
| Roquetes | 1 | 0 | 0 | 100 |
| Sant Jaume dels Domenys | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Tarragona | 13 | 15,4 | 23,1 | 7,7 |
| Torredembarra | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Tortosa | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Ulldecona | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Valls | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Vendrell, el | 2 | 50 | 50 | 0 |
| Vila-seca | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Ampolla, l' | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Canonja, la | 1 | 0 | 0 | 100 |

| % Horizontals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|--|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 |
| C7.1 A QUIN DISTRICTE DE BARCELONA | | | | |
| Ciutat Vella | 9 | 11,1 | 11,1 | 11,1 |
| Eixample | 18 | 27,8 | 16,7 | 5,6 |
| Sants-Montjuïc | 23 | 30,4 | 0 | 4,3 |
| Les Corts | 6 | 0 | 50 | 16,7 |
| Sarrià-Sant Gervasi | 11 | 45,5 | 18,2 | 18,2 |
| Gràcia | 15 | 40 | 6,7 | 13,3 |
| Horta-Guinardó | 14 | 7,1 | 28,6 | 14,3 |
| Nou Barris | 15 | 20 | 13,3 | 6,7 |
| Sant Andreu | 17 | 29,4 | 5,9 | 29,4 |
| Sant Martí | 25 | 24 | 16 | 8 |
| No contesta | 14 | 21,4 | 21,4 | 14,3 |
| E1. LA PERSONA ENTREVISTADA EN ALGUN MOMENT DE LA CONVERSA T'HA PREGUNTAT QUI ENCARREGAVA L'ESTUDI | | | | |
| Sí | 99 | 29,3 | 16,2 | 12,1 |
| No | 501 | 25,9 | 17,8 | 9,4 |
| E2. HA DEMANAT LA PERSONA ENTREVISTADA ACLARIMENTS RESPECTE ALGUNA PREGUNTA | | | | |
| Mai | 248 | 28,2 | 16,1 | 6,9 |
| Quasi mai | 185 | 23,2 | 20 | 10,3 |
| Alguna vegada | 163 | 27,6 | 17,2 | 13,5 |
| Sovint | 4 | 25 | 0 | 25 |
| E3. HAS TINGUT LA SENSACIÓ QUE LA PERSONA ENTREVISTADA ES MOSTRAVA RETICENT A CONTESTAR ALGUNA PREGUNTA | | | | |
| Molt | 2 | 0 | 50 | 0 |
| Bastant | 14 | 21,4 | 7,1 | 7,1 |
| Poc | 177 | 27,7 | 16,9 | 13 |
| Gens | 407 | 26,3 | 17,9 | 8,6 |

| % Horizontals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|---|--------------|-------------------|-------------------|------------------|
| Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 | 9,8 |
| E4. HAS TINGUT LA SENSACIÓ QUE LA PERSONA ENTREVISTADA INTENTAVA CONTESTAR LES PREGUNTES EL MILLOR QUE PODIA | | | | |
| Molt | 304 | 28,6 | 16,4 | 8,2 |
| Bastant | 288 | 24,3 | 18,8 | 11,5 |
| Poc | 4 | 50 | 0 | 0 |
| Gens | 4 | 0 | 25 | 25 |
| E5. CREUS QUE LA PERSONA ENTREVISTADA ENTENIA LES PREGUNTES | | | | |
| Molt | 272 | 27,9 | 16,2 | 7 |
| Bastant | 313 | 24,6 | 19,2 | 11,5 |
| Poc | 15 | 40 | 6,7 | 26,7 |
| E6. CREUS QUE LA PERSONA ENTREVISTADA HA ESTAT MOLT, BASTANT, POC O GENS SINCERA AMB LES SEVES RESPOSTES | | | | |
| Molt | 316 | 26,9 | 16,8 | 7,3 |
| Bastant | 283 | 26,1 | 18,4 | 12,7 |
| Poc | 1 | 0 | 0 | 0 |
| E7. HI HAVIA ALGUNA PERSONA MÉS PRESENT QUE INTERFERÍS O INTERROMPÉS L'ENTREVISTA | | | | |
| Sí | 8 | 0 | 12,5 | 25 |
| No | 592 | 26,9 | 17,6 | 9,6 |
| E8. QUINA PERSONA | | | | |
| Cònjuge/parella | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Fills/es | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Amics/igues/veïns/ines | 5 | 0 | 20 | 40 |

| Absoluts | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|--|--------|--------------|--------|-----------|
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| P1. EN QUIN IDIOMA PREFEREIX QUE LI FACI L'ENTREVISTA | | | | |
| Català | 327 | 118 | 208 | 1 |
| Castellà | 272 | 105 | 167 | 0 |
| Li és indiferent/NS/NC | 1 | 0 | 1 | 0 |
| C1. VOSTÈ ÉS | | | | |
| Home | 223 | >223 | <0 | 0 |
| Dona | 376 | <0 | >376 | 0 |
| No binari | 1 | 0 | 0 | >1 |
| C2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU | | | | |
| De 16 a 24 | 33 | 17 | 16 | 0 |
| De 25 a 34 | 119 | 47 | 72 | 0 |
| De 35 a 44 | 125 | 49 | 75 | 1 |
| De 45 a 54 | 159 | 51 | 108 | 0 |
| De 55 a 64 | 105 | 32 | 73 | 0 |
| Més de 65 | 59 | 27 | 32 | 0 |
| Mitjana | 45,787 | 44,924 | 46,327 | 35 |
| Desviació | 14,299 | 15,37 | 13,627 | |
| P2. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI | | | | |
| Menys d'un any | 81 | 32 | 49 | 0 |
| Entre 1 any i 2 anys | 60 | 24 | 36 | 0 |
| Més de 2 anys | 405 | 152 | 252 | 1 |
| No ho sap | 54 | 15 | 39 | 0 |
| P3. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI | | | | |
| Familiar o amiat | 73 | 23 | 50 | 0 |
| Internet | 123 | 51 | 72 | 0 |
| Televisió | 158 | 64 | 93 | 1 |
| Ràdio | 27 | 15 | 12 | 0 |
| A la premsa | 26 | 15 | 11 | 0 |
| Butlletí electrònic | 4 | >4 | 0 | 0 |
| Algun altre servei telefònic | 18 | 7 | 11 | 0 |
| Feina/estudis | 33 | 13 | 20 | 0 |
| Oficines de treball | 16 | 7 | 9 | 0 |
| Ajuntament | 21 | 5 | 16 | 0 |
| Organismes oficials | 39 | 13 | 26 | 0 |

| Absoluts | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|-----------------------|-------|--------------|------|-----------|
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| Personal qualificat | 10 | 3 | 7 | 0 |
| Fulletons informatius | 11 | 4 | 7 | 0 |
| Per una multa | 5 | 3 | 2 | 0 |
| Altres | 28 | 6 | 22 | 0 |
| No ho sap | 80 | 24 | 56 | 0 |
| No contesta | 2 | 1 | 1 | 0 |

**P3A. EM PODRIA DIR QUAN HA
ESTAT L'ÚLTIMA VEGADA QUE HA
VIST O HA ESCOLTAT UN ANUNCI
DEL 012**

| | | | | |
|-----------------------|-----|----|-----|----|
| Menys d'un mes | 113 | 43 | 70 | 0 |
| Entre 1 mes i 3 mesos | 87 | 36 | 51 | 0 |
| Menys d'un any | 66 | 26 | 40 | 0 |
| Més d'un any | 85 | 28 | 56 | >1 |
| No ho sap | 247 | 89 | 158 | 0 |
| No contesta | 2 | 1 | 1 | 0 |

**P4. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI 012**

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|----|
| 0 | 15 | 2 | 13 | 0 |
| 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 2 | 2 | 1 | 1 | 0 |
| 3 | 4 | 2 | 2 | 0 |
| 4 | 13 | 5 | 8 | 0 |
| 5 | 20 | 8 | 12 | 0 |
| 6 | 34 | 14 | 20 | 0 |
| 7 | 64 | 31 | 32 | >1 |
| 8 | 127 | 53 | 74 | 0 |
| 9 | 104 | 36 | 68 | 0 |
| 10 | 214 | 70 | 144 | 0 |
| No ho sap | 2 | 0 | 2 | 0 |
| Mitjana | 8,216 | 8,152 | 8,257 | 7 |
| Desviació | 2,127 | 1,913 | 2,248 | |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: LA RAPIDESA
EN CERCAR I DONAR LA RESPOSTA
A LA CONSULTA**

| | | | | |
|---|----|---|----|---|
| 0 | 17 | 5 | 12 | 0 |
|---|----|---|----|---|

| Absoluts | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|-------------------|--------------|--------------|-------|-----------|
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| 1 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 2 | 4 | 2 | 2 | 0 |
| 3 | 9 | 3 | 6 | 0 |
| 4 | 13 | 6 | 7 | 0 |
| 5 | 28 | 12 | 16 | 0 |
| 6 | 39 | 18 | 20 | >1 |
| 7 | 73 | 31 | 42 | 0 |
| 8 | 107 | 48 | 59 | 0 |
| 9 | 106 | 33 | 73 | 0 |
| 10 | 200 | 62 | 138 | 0 |
| No ho sap | 3 | 3 | 0 | 0 |
| Mitjana | 8,012 | 7,832 | 8,122 | 6 |
| Desviació | 2,281 | 2,188 | 2,33 | |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: L'AMABILITAT
DE LA PERSONA QUE US VA
ATENDRE**

| | | | | |
|------------------|--------------|-------|-------|----|
| 0 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| 2 | 2 | 1 | 1 | 0 |
| 3 | 3 | 1 | 2 | 0 |
| 4 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| 5 | 12 | 3 | 9 | 0 |
| 6 | 7 | 2 | 5 | 0 |
| 7 | 30 | 12 | 17 | >1 |
| 8 | 96 | 44 | 52 | 0 |
| 9 | 118 | 49 | 69 | 0 |
| 10 | 324 | 110 | 214 | 0 |
| No ho sap | 4 | 1 | 3 | 0 |
| Mitjana | 9,065 | 9,05 | 9,08 | 7 |
| Desviació | 1,426 | 1,263 | 1,515 | |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: EL
CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE
CONSULTA**

| | | | | |
|----------|-----------|---|----|---|
| 0 | 15 | 5 | 10 | 0 |
| 1 | 4 | 2 | 2 | 0 |
| 2 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| 3 | 14 | 3 | 11 | 0 |

| Absoluts | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|-------------|-------|--------------|-------|-----------|
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| 4 | 5 | 2 | 3 | 0 |
| 5 | 28 | 10 | 18 | 0 |
| 6 | 35 | 15 | 20 | 0 |
| 7 | 67 | 29 | 37 | >1 |
| 8 | 110 | 51 | 59 | 0 |
| 9 | 94 | 32 | 62 | 0 |
| 10 | 217 | 71 | 146 | 0 |
| No ho sap | 8 | 3 | 5 | 0 |
| No contesta | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Mitjana | 8,096 | 8,036 | 8,135 | 7 |
| Desviació | 2,282 | 2,158 | 2,358 | |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: EL TEMPS
D'ESPERA PER ACCEDIR AMB EL
PERSONAL OPERADOR**

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|----|
| 0 | 27 | 9 | 18 | 0 |
| 1 | 11 | 5 | 6 | 0 |
| 2 | 15 | 7 | 8 | 0 |
| 3 | 11 | 5 | 6 | 0 |
| 4 | 40 | 18 | 22 | 0 |
| 5 | 76 | 25 | 50 | >1 |
| 6 | 66 | 26 | 40 | 0 |
| 7 | 103 | 43 | 60 | 0 |
| 8 | 94 | 27 | 67 | 0 |
| 9 | 51 | 24 | 27 | 0 |
| 10 | 98 | 33 | 65 | 0 |
| No ho sap | 8 | 1 | 7 | 0 |
| Mitjana | 6,625 | 6,532 | 6,686 | 5 |
| Desviació | 2,633 | 2,636 | 2,635 | |

**P6. A CONTINUACIÓ, PARLAREM
UNA MICA SOBRE L'ÚS DEL
SERVEI. VOSTÈ CONEIX L'HORARI
D'ATENCIÓ DEL 012**

| | | | | |
|------------------|-----|-----|-----|---|
| Sí | 169 | 59 | 110 | 0 |
| No, no el coneix | 426 | 163 | 262 | 1 |
| No ho sap | 5 | 1 | 4 | 0 |

**P6. CONEIXEMENT HORARI
CODIFICAT**

| | | | | |
|------------------|----|----|----|---|
| Sí, diu 24 per 7 | 57 | 17 | 40 | 0 |
| Sí, diu 22 per 7 | 32 | 11 | 21 | 0 |

| Absoluts | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|------------------------|-------|--------------|------|-----------|
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| Sí, diu 21 per 7 | 17 | 7 | 10 | 0 |
| Sí, diu 20 per 7 | 27 | 12 | 15 | 0 |
| Sí, diu 14 per 7 | 15 | 6 | 9 | 0 |
| Sí, diu altres franges | 21 | 6 | 15 | 0 |
| No, no el coneix | 426 | 163 | 262 | 1 |
| No ho sap | 5 | 1 | 4 | 0 |

**P7. APROXIMADAMENT, QUANTES
VEGADES HA TRUCAT AL 012 EN
ELS ÚLTIMS DOS MESOS**

| | | | | |
|------------------|-----|-----|-----|---|
| Només una vegada | 317 | 119 | 197 | 1 |
| 2 o 3 vegades | 165 | 64 | 101 | 0 |
| 4 o 5 vegades | 62 | 18 | 44 | 0 |
| Més de 5 vegades | 49 | 17 | 32 | 0 |
| No ho sap | 5 | 3 | 2 | 0 |
| No contesta | 2 | 2 | 0 | 0 |

Base Ha trucat més d'una
vegada

| | | | |
|-----|----|-----|---|
| 276 | 99 | 177 | 0 |
|-----|----|-----|---|

**P8. EM PODRIA DIR SI HA
TRUCAT PEL MATEIX TEMA O HO
HA FET PER TEMES DIFERENTS**

| | | | | |
|----------------------|-----|----|-----|---|
| Pel mateix tema | 172 | 57 | 115 | 0 |
| Per un tema diferent | 104 | 42 | 62 | 0 |

Base Ha trucat pel mateix tema

| | | | |
|-----|----|-----|---|
| 172 | 57 | 115 | 0 |
|-----|----|-----|---|

**P9. PER QUÈ HA HAGUT DE
TRUCAR MÉS D'UNA VEGADA PEL
MATEIX TEMA: LITERAL**

| | | | | |
|---|----|----|----|---|
| Informació no prou completa | 30 | 10 | 20 | 0 |
| Sol·licitar/fer seguiment | 70 | 17 | 53 | 0 |
| Cèdula d'habilitat | 4 | 3 | 1 | 0 |
| Telèfon erroni/no contesta | 10 | 4 | 6 | 0 |
| Faltava informació/informació diferent | 21 | 6 | 15 | 0 |
| Multes | 8 | 3 | 5 | 0 |
| Van sorgir nous dubtes | 6 | 3 | 3 | 0 |
| Altres | 23 | 11 | 12 | 0 |

| | | | | |
|------------|-----|-----|-----|---|
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
|------------|-----|-----|-----|---|

| Absoluts | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|--|--------------|----------------------------|-------------|------------------|
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| P10. LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA | | | | |
| Sí | 490 | 173 | 316 | 1 |
| No | 100 | 45 | 55 | 0 |
| No ho sap | 9 | 4 | 5 | 0 |
| No contesta | 1 | 1 | 0 | 0 |
| P10.1 RECORDA EXACTAMENT EL MOTIU DE LA SEVA CONSULTA O QUÈ VA PREGUNTAR: LITERAL | | | | |
| Ajuda social | 42 | 12 | 30 | 0 |
| Demandar informació | 197 | 83 | 114 | 0 |
| Permisos | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Multes | 44 | 22 | 22 | 0 |
| Demandar/Anul·lar una cita | 32 | 7 | 25 | 0 |
| Realitzar un tràmit/Fer seguiment | 125 | 43 | 82 | 0 |
| Comunicar una incidència | 83 | 31 | 52 | 0 |
| Impostos | 14 | 8 | 6 | 0 |
| Altres | 11 | 1 | 10 | 0 |
| No ho sap | 48 | 14 | 33 | >1 |
| No contesta | 3 | 1 | 2 | 0 |
| Base No li van resoldre la consulta | 100 | 45 | 55 | 0 |
| P10.2 EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL NO LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA: LITERAL | | | | |
| No tenen prou informació | 36 | 19 | 17 | 0 |
| Li van donar la informació errònia | 9 | 3 | 6 | 0 |
| El van derivar a un altre telèfon/organisme | 20 | 12 | 8 | 0 |
| Problemes informàtics | 1 | 0 | 1 | 0 |
| No va arribar a ser atès per un agent | 11 | 4 | 7 | 0 |
| Mala gestió de la consulta | 5 | 3 | 2 | 0 |
| Altres | 12 | 3 | 9 | 0 |
| No ho sap | 6 | 1 | 5 | 0 |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |

| Absoluts | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|--|-------|--------------|-------|-----------|
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| P10.3 DURANT LA TRUCADA, PER RESOLDRE LA SEVA CONSULTA, AMB QUANTS AGENTS VA PARLAR | | | | |
| 0 | 9 | 3 | 6 | 0 |
| 1 | 359 | 135 | 224 | 0 |
| 2 | 174 | 63 | 111 | 0 |
| 3 | 25 | 8 | 17 | 0 |
| 4 | 5 | 2 | 3 | 0 |
| 5 | 4 | 2 | 2 | 0 |
| 6 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 10 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| No ho sap | 22 | 9 | 12 | >1 |
| Mitjana | 1,45 | 1,463 | 1,442 | |
| Desviació | 0,813 | 0,927 | 0,738 | |

P10.4 VA HAVER DE TORNAR A TRUCAR AL 012 PER LA MATEIXA CONSULTA PERQUÈ L'AGENT QUE EL VA ATENDRE NO LI VA DONAR UNA RESPOSTA COMPLETA

| | | | | |
|-----------|-----|-----|-----|---|
| Sí | 94 | 38 | 56 | 0 |
| No | 497 | 180 | 316 | 1 |
| No ho sap | 9 | 5 | 4 | 0 |

Base Va haver de tornar a trucar al 012

| | | | | |
|--|----|----|----|---|
| | 94 | 38 | 56 | 0 |
|--|----|----|----|---|

P10. QUANTES VEGADES

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|---|
| 1 | 27 | 12 | 15 | 0 |
| 2 | 25 | 10 | 15 | 0 |
| 3 | 16 | 8 | 8 | 0 |
| 4 | 6 | 3 | 3 | 0 |
| 5 | 5 | 1 | 4 | 0 |
| 7 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| 8 | 4 | 2 | 2 | 0 |
| 10 | 5 | 2 | 3 | 0 |
| 12 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 15 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 30 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 50 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Mitjana | 4,011 | 2,868 | 4,786 | |
| Desviació | 6,224 | 2,396 | 7,755 | |

| Absoluts | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|------------|-------|--------------|------|-----------|
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |

**P10.5 LI VA RESOLDRE LA
CONSULTA EN LA MATEIXA
TRUCADA O LI VAN PRENDRE LES
SEVES DADES PER DONAR-LI LA
RESPOSTA POSTERIORMENT**

| | | | | |
|--|-----|-----|-----|---|
| Li va resoldre la consulta en la mateixa trucada | 452 | 159 | 292 | 1 |
| Li van prendre les seves dades per donar-li la resposta post | 116 | 51 | 65 | 0 |
| No ho sap | 22 | 11 | 11 | 0 |
| No contesta | 10 | 2 | 8 | 0 |

**P10.6 FINALMENT LI VAN DONAR
AQUESTA RESPOSTA PER CORREU
ELECTRÒNIC O UN ALTRE MITJÀ**

| | | | | |
|-----------------------|-----|-----|-----|---|
| Per correu electrònic | 178 | 64 | 113 | 1 |
| Per un altre mitjà | 380 | 140 | 240 | 0 |
| No ho sap | 28 | 16 | 12 | 0 |
| No contesta | 14 | 3 | 11 | 0 |

| | | | | |
|--|-----|-----|-----|---|
| Base Li van donar resposta per un altre mitjà | 380 | 140 | 240 | 0 |
|--|-----|-----|-----|---|

**P10.6 FINALMENT LI VAN DONAR
AQUESTA RESPOSTA PER CORREU
ELECTRÒNIC O UN ALTRE MITJÀ:
LITERAL**

| | | | | |
|-------------------------------|-----|-----|-----|---|
| Telèfon | 320 | 115 | 205 | 0 |
| SMS | 12 | 7 | 5 | 0 |
| Carta | 2 | 1 | 1 | 0 |
| APP(Telegram, WhatsApp, etc.) | 2 | 1 | 1 | 0 |
| Internet(sense especificar) | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Altres | 40 | 14 | 26 | 0 |
| No ho sap | 3 | 1 | 2 | 0 |

| | | | | |
|------------|-----|-----|-----|---|
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
|------------|-----|-----|-----|---|

| Absoluts | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|---|-------|--------------|------|-----------|
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| P11. VA HAVER-HI ALGUNA INCIDÈNCIA DURANT LA SEVA TRUCADA, PER EXEMPLE ES VA TALLAR LA TRUCADA O NO ES SENTIA CORRECTAMENT A L'AGENT | | | | |
| Sí | 42 | 17 | 25 | 0 |
| No | 550 | 203 | 346 | 1 |
| No ho sap | 8 | 3 | 5 | 0 |
| Base Va haver-hi alguna incidència | 42 | 17 | 25 | 0 |
| P11.1. QUIN TIPUS D'INCIDÈNCIA CODIFICAT | | | | |
| Es va tallar la trucada | 26 | 11 | 15 | 0 |
| No s'escoltava bé | 10 | 3 | 7 | 0 |
| Altres | 6 | 3 | 3 | 0 |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| P12. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012 | | | | |
| Sí | 543 | 204 | 338 | 1 |
| No | 39 | 12 | 27 | 0 |
| No ho sap | 17 | 6 | 11 | 0 |
| No contesta | 1 | 1 | 0 | 0 |
| P13. HA RECOMANAT O RECOMANARIA AQUEST SERVEI A ALGUNA ALTRA PERSONA | | | | |
| Sí | 518 | 189 | 328 | 1 |
| No | 74 | 31 | 43 | 0 |
| No ho sap | 7 | 2 | 5 | 0 |
| No contesta | 1 | 1 | 0 | 0 |
| P14. EN GENERAL, EN QUINS ASPECTES CREU QUE PODRIA MILLORAR EL SERVEI 012 D'ATENCIÓ CIUTADANA: LITERAL | | | | |
| Que sigui més barat/gratuït | 40 | 15 | 25 | 0 |
| Reduïr temps d'espera/rapidesa en la resposta | 196 | 67 | 129 | 0 |

| Absoluts | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|---|-------|--------------|------|-----------|
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| Més coneixement de la temàtica/més formació | 33 | 14 | 19 | 0 |
| Menys informatitzat/Més personalitzat | 9 | 4 | 5 | 0 |
| Més línies/menys col·lapse | 14 | 2 | 12 | 0 |
| Menys transfers/més coordinació | 7 | 4 | 3 | 0 |
| Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència | 44 | 20 | 24 | 0 |
| Donar a conèixer el servei i les seves competències | 9 | 3 | 6 | 0 |
| Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc. | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Ampliar l'horari | 10 | 3 | 7 | 0 |
| Aspectes actitudinals/idioma | 7 | 3 | 4 | 0 |
| Crec que el servei 012 ja està prou bé com està | 111 | 43 | 67 | 1 |
| Altres | 8 | 3 | 5 | 0 |
| No ho sap | 109 | 40 | 69 | 0 |

P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: LA RAPIDESA EN CERCAR I DONAR LA RESPOSTA

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|----|
| 0 | 2 | 1 | 1 | 0 |
| 2 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 3 | 2 | 2 | 0 | 0 |
| 4 | 4 | 2 | 2 | 0 |
| 5 | 16 | >12 | 4 | 0 |
| 6 | 20 | 11 | 9 | 0 |
| 7 | 45 | 20 | 24 | >1 |
| 8 | 113 | 43 | 70 | 0 |
| 9 | 104 | 34 | 70 | 0 |
| 10 | 291 | 96 | 195 | 0 |
| No ho sap | 2 | 1 | 1 | 0 |
| Mitjana | 8,844 | 8,523 | 9,04 | 7 |
| Desviació | 1,525 | 1,794 | 1,304 | |

P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: L'AMABILITAT

| Absoluts | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|-------------|-------|--------------|-------|-----------|
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| 3 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 5 | 8 | 5 | 3 | 0 |
| 6 | 12 | 5 | 7 | 0 |
| 7 | 32 | >19 | 13 | 0 |
| 8 | 81 | 36 | 45 | 0 |
| 9 | 95 | 44 | 50 | >1 |
| 10 | 368 | <112 | 256 | 0 |
| No ho sap | 2 | 1 | 1 | 0 |
| No contesta | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Mitjana | 9,25 | 8,986 | 9,406 | 9 |
| Desviació | 1,167 | 1,32 | 1,038 | |

**P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN
ELS ASPECTES EN UN SERVEI
D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL
CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE
CONSULTA**

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|----|
| 0 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| 3 | 2 | 2 | 0 | 0 |
| 4 | 4 | 3 | 1 | 0 |
| 5 | 8 | >7 | 1 | 0 |
| 6 | 8 | 6 | 2 | 0 |
| 7 | 29 | 17 | 12 | 0 |
| 8 | 88 | >44 | 44 | 0 |
| 9 | 121 | 37 | 84 | 0 |
| 10 | 334 | 105 | 228 | 1 |
| No ho sap | 4 | 2 | 2 | 0 |
| Mitjana | 9,138 | 8,792 | 9,34 | 10 |
| Desviació | 1,335 | 1,538 | 1,155 | |

**P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN
ELS ASPECTES EN UN SERVEI
D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL
TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS
PEL PERSONAL OPERADOR**

| | | | | |
|---|-----|----|----|---|
| 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 2 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 3 | 2 | 1 | 1 | 0 |
| 4 | 7 | 5 | 2 | 0 |
| 5 | 27 | 11 | 16 | 0 |
| 6 | 23 | 10 | 13 | 0 |
| 7 | 54 | 24 | 30 | 0 |
| 8 | 116 | 52 | 64 | 0 |

| Absoluts | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|------------|-------|--------------|-------|-----------|
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| 9 | 87 | 27 | 59 | >1 |
| 10 | 276 | 89 | 187 | 0 |
| No ho sap | 4 | 2 | 2 | 0 |
| Mitjana | 8,661 | 8,412 | 8,807 | 9 |
| Desviació | 1,667 | 1,765 | 1,593 | |

**P16. TRUCARIA MÉS O QUIN ÚS
EN FARIA SI FOS GRATUÏT**

| | | | | |
|-----------------|-----|----|-----|---|
| Segur que sí | 286 | 92 | 193 | 1 |
| Probablement sí | 100 | 40 | 60 | 0 |
| Probablement no | 37 | 18 | 19 | 0 |
| Segur que no | 150 | 62 | 88 | 0 |
| No ho sap | 17 | 6 | 11 | 0 |
| No contesta | 10 | 5 | 5 | 0 |

**P17. CONSIDERA QUE HAGUÉS
POGUT RESOLDRE AQUESTA
MATEIXA CONSULTA A TRAVÉS
D'ALGUN ALTRE CANAL
D'INFORMACIÓ DE LA
GENERALITAT**

| | | | | |
|-------------|-----|-----|-----|---|
| Sí | 188 | 69 | 119 | 0 |
| No | 305 | 111 | 193 | 1 |
| No ho sap | 105 | 43 | 62 | 0 |
| No contesta | 2 | 0 | 2 | 0 |

Base Hagués pogut resoldre
aquesta mateixa consulta a
través d'algun altre canal

| | | | |
|-----|----|-----|---|
| 188 | 69 | 119 | 0 |
|-----|----|-----|---|

P17.1. A TRAVÉS DE QUIN CANAL

| | | | | |
|---|----|----|----|---|
| Informació i tràmits gencat.cat | 57 | 23 | 34 | 0 |
| Aplicacions de la Generalitat per a mòbils | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Seu electrònica Generalitat | 32 | 15 | 17 | 0 |
| Xarxes socials | 3 | 0 | 3 | 0 |
| Internet (no especifica) | 20 | 6 | 14 | 0 |
| Presencialment a l'administració | 31 | 13 | 18 | 0 |
| Trucant a un altre organisme de la Generalitat | 5 | 1 | 4 | 0 |
| Correu electrònic | 9 | 1 | 8 | 0 |
| Mossos/guardia urbana/polícia local | 2 | 0 | 2 | 0 |

| Absoluts | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|------------------------------|-------|--------------|------|-----------|
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| Altres telefons d'informació | 10 | 2 | 8 | 0 |
| Altres pàgines web | 3 | 1 | 2 | 0 |
| Altres | 4 | 3 | 1 | 0 |
| No ho sap | 14 | 4 | 10 | 0 |
| No contesta | 1 | 1 | 0 | 0 |

**P17.2 I PODRIA INDICAR-NOS
PER QUIN MOTIU EN AQUESTA
OCASIÓ NO L'HA UTILITZAT I HA
DECIDIT TRUCAR AL 012**

| | | | | |
|--|-----|-----|-----|---|
| Rapidesa en la resposta/Més eficient | 73 | 27 | 46 | 0 |
| Atenció personalitzada | 6 | 2 | 4 | 0 |
| Més fàcil de fer servir | 33 | 15 | 18 | 0 |
| No coneix altres canals/no sap com funcionen | 8 | 4 | 4 | 0 |
| Dificultat d'accés (claus, pin, enllaç, etc.) | 4 | 1 | 3 | 0 |
| No trobava el servei que buscava | 27 | 9 | 18 | 0 |
| Per comoditat | 8 | 1 | 7 | 0 |
| Li van recomanar | 6 | 2 | 4 | 0 |
| Altres | 13 | 4 | 9 | 0 |
| No ho sap | 10 | 4 | 6 | 0 |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |

**P18. CONEIX L'APLICACIÓ
TELEGRAM QUE OFEREIX EL 012,
QUE ÉS UN SERVEI DE
MISSATGERIA INSTANTÀNIA TIPUS
WHATSAPP**

| | | | | |
|-------------|-----|-----|-----|---|
| Sí | 118 | 40 | 77 | 1 |
| No | 478 | 183 | 295 | 0 |
| No ho sap | 3 | 0 | 3 | 0 |
| No contesta | 1 | 0 | 1 | 0 |

**P18.1 I ESSENT O GENS
PROBABLE I 10 MOLT PROBABLE,
QUINA ÉS LA PROBABILITAT QUE
VOSTÈ UTILITZI AQUEST SERVEI
DE MISSATGERIA INSTANTÀNIA**

| | | | | |
|---|-----|----|----|---|
| 0 | 116 | 41 | 74 | 1 |
| 1 | 7 | 1 | 6 | 0 |
| 2 | 26 | 12 | 14 | 0 |

| Absoluts | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|------------|-------|--------------|-------|-----------|
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| 3 | 16 | 6 | 10 | 0 |
| 4 | 21 | 9 | 12 | 0 |
| 5 | 57 | 23 | 34 | 0 |
| 6 | 22 | 8 | 14 | 0 |
| 7 | 35 | 15 | 20 | 0 |
| 8 | 76 | 21 | 55 | 0 |
| 9 | 42 | 15 | 27 | 0 |
| 10 | 124 | 50 | 74 | 0 |
| No ho sap | 58 | 22 | 36 | 0 |
| Mitjana | 5,681 | 5,721 | 5,674 | 0 |
| Desviació | 3,772 | 3,758 | 3,779 | |

**P18.2 CREU QUE AQUEST MATEIX
SERVEI ES PODRIA DONAR PER
ALGUN ALTRE CANAL DIFERENTS
ALS DISPONIBLES ACTUALMENT**

| | | | | |
|-------------|-----|-----|-----|---|
| Sí | 210 | 84 | 126 | 0 |
| No | 241 | 99 | 141 | 1 |
| No ho sap | 148 | <40 | 108 | 0 |
| No contesta | 1 | 0 | 1 | 0 |

P18.2 QUIN ALTRE CANAL

| | | | | |
|---|----|----|----|---|
| APP (Telegram, WhatsApp, etc.) | 85 | 30 | 55 | 0 |
| Mail | 19 | 8 | 11 | 0 |
| Internet (sense especificar) | 14 | 7 | 7 | 0 |
| Xarxes socials(Facebook, Twitter, Instagram, etc.) | 13 | 8 | 5 | 0 |
| Opció de la web | 19 | 9 | 10 | 0 |
| Presencial | 9 | 6 | 3 | 0 |
| Altres | 14 | 6 | 8 | 0 |
| No sap | 37 | 10 | 27 | 0 |

**P19. VA FER SERVIR UN
PAGAMENT AUTOMATITZAT**

| | | | | |
|-------------|-----|-----|-----|----|
| Sí | 92 | 45 | 46 | >1 |
| No | 436 | 149 | 287 | 0 |
| No ho sap | 71 | 29 | 42 | 0 |
| No contesta | 1 | 0 | 1 | 0 |

P19. QUÈ N'OPINA

| | | | | |
|-----------------------|-----|----|----|---|
| Positiu/Útil | 144 | 52 | 91 | 1 |
| Negatiu/Complicat | 37 | 12 | 25 | 0 |
| Hauria de ser gratuït | 25 | 8 | 17 | 0 |
| Poc segur | 5 | 2 | 3 | 0 |

| Absoluts | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|--|-------|--------------|------|-----------|
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| Altres | 15 | 9 | 6 | 0 |
| No ho sap | 374 | 140 | 234 | 0 |
| Base Va fer servir un pagament automatitzat | 92 | 45 | 46 | 1 |
| P19. QUÈ N'OPINA | | | | |
| Positiu/Útil | 49 | 21 | 27 | 1 |
| Negatiu/Complicat | 11 | 5 | 6 | 0 |
| Hauria de ser gratuït | 13 | 5 | 8 | 0 |
| Altres | 6 | 4 | 2 | 0 |
| No ho sap | 13 | 10 | 3 | 0 |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| 20. HA TRUCAT AL 012 QUAN HA TINGUT UN PROBLEMA A L'HORA DE FER UN TRÀMIT ELECTRÒNICAMENT | | | | |
| Sí | 199 | 69 | 129 | 1 |
| No | 338 | 130 | 208 | 0 |
| No ha fet cap tràmit electrònicament | 51 | 18 | 33 | 0 |
| No ho sap | 11 | 6 | 5 | 0 |
| No contesta | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Base Ha trucat al 012 quan ha tingut un problema | 199 | 69 | 129 | 1 |
| P20.1 LI HAN RESOLT | | | | |
| Sí | 155 | 48 | 106 | 1 |
| No | 42 | 21 | 21 | 0 |
| No ho sap | 2 | 0 | 2 | 0 |
| P20.2 VA QUEDAR SATISFET/A DE L'ATENCIÓ REBUDA | | | | |
| Sí | 171 | 57 | 113 | 1 |
| No | 26 | 12 | 14 | 0 |
| No ho sap | 2 | 0 | 2 | 0 |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| C3. ON VA NÉIXER VOSTÈ | | | | |
| Catalunya | 387 | 140 | 246 | 1 |

| Absoluts | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|-----------------------------|-------|--------------|------|-----------|
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| Altres comunitats autònomes | 55 | 24 | 31 | 0 |
| Unió europea | 10 | 4 | 6 | 0 |
| Resta del món | 146 | 55 | 91 | 0 |
| No contesta | 2 | 0 | 2 | 0 |

C4. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT

| | | | | |
|-------------------|-----|-----|-----|---|
| Català | 224 | 70 | 154 | 0 |
| Castellà | 269 | 101 | 167 | 1 |
| Ambdues per igual | 76 | 33 | 43 | 0 |
| Altres | 30 | >19 | 11 | 0 |
| No contesta | 1 | 0 | 1 | 0 |

C5. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT

| | | | | |
|--|-----|----|----|---|
| Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar eso, eg | 9 | 3 | 6 | 0 |
| Eso completa, egb, batxiller elemental | 117 | 46 | 71 | 0 |
| Batxillerat, bup, cou, batxillerat superior, preu | 96 | 34 | 62 | 0 |
| Cicle formatiu de grau mitjà, fp1, oficialia industrial o eq | 55 | 21 | 34 | 0 |
| Cicle formatiu de grau superior, fp2, mestratge industrial o | 79 | 30 | 49 | 0 |
| Diplomatura, 3 cursos aprovats de llicenciatura, enginyeria/ | 64 | 15 | 49 | 0 |
| Llicenciatura, arquitectura, enginyeria, grau o equivalent | 116 | 47 | 68 | 1 |
| Cursos d'especialització professional, postgrau, màster | 50 | 19 | 31 | 0 |
| Doctorat | 9 | 5 | 4 | 0 |
| Altres | 1 | 1 | 0 | 0 |
| No contesta | 4 | 2 | 2 | 0 |

C6. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT

| | | | | |
|-----------------------------|-----|-----|-----|---|
| Treballa per compte propi | 85 | >46 | 39 | 0 |
| Treballa per compte d'altri | 311 | 108 | 202 | 1 |
| No treballa | 199 | 67 | 132 | 0 |

| Absoluts | Total | SEXE | | |
|--|-------|------|------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| No contesta | 5 | 2 | 3 | 0 |
| C6.1 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Empresari/ària o professional amb assalariats/ades | 21 | 13 | 8 | 0 |
| Professional o treballador/a autònom/a | 62 | 33 | 29 | 0 |
| Membre de cooperativa | 1 | 0 | 1 | 0 |
| No ho sap | 1 | 0 | 1 | 0 |
| C6.2 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Assalariat/ada eventual o interí/ina | 77 | 18 | 59 | 0 |
| Assalariat/ada indefinit/ida | 231 | 89 | 141 | 1 |
| No ho sap | 1 | 0 | 1 | 0 |
| No contesta | 2 | 1 | 1 | 0 |
| C6.3 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Jubilat/ada o pensionista | 78 | 35 | 43 | 0 |
| Aturat/ada i ha treballat abans | 49 | 17 | 32 | 0 |
| Pensionista | 12 | 2 | 10 | 0 |
| Aturat/ada i busca la primera feina | 8 | 1 | 7 | 0 |
| Estudiant | 21 | 10 | 11 | 0 |
| Treball domèstic no remunerat | 26 | <0 | >26 | 0 |
| Altres | 5 | 2 | 3 | 0 |
| C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA | | | | |
| Fora de Catalunya | 5 | 1 | 4 | 0 |
| No contesta | 11 | 4 | 7 | 0 |
| Abrera | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Ametlla del Vallès, l' | 5 | 2 | 2 | >1 |
| Arenys de Mar | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Argentona | 2 | 0 | 2 | 0 |
| Aiguafreda | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Badalona | 21 | 9 | 12 | 0 |
| Barcelona | 169 | 67 | 102 | 0 |
| Bigues i Riells | 3 | 1 | 2 | 0 |
| Bruc, el | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Cabrils | 3 | 0 | 3 | 0 |
| Caldes de Montbui | 2 | 0 | 2 | 0 |
| Calella | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Canet de Mar | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Canovelles | 2 | 1 | 1 | 0 |

| Absoluts | Total | SEXE | | |
|-----------------------------|-------|------|------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| Cardedeu | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Castellbell i el Vilar | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Castelldefels | 4 | 0 | 4 | 0 |
| Castellgalí | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Castellterçol | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Cervelló | 2 | 1 | 1 | 0 |
| Corbera de Llobregat | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Cornellà de Llobregat | 9 | 3 | 6 | 0 |
| Cubelles | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Dosrius | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Esparreguera | 2 | 1 | 1 | 0 |
| Esplugues de Llobregat | 4 | 2 | 2 | 0 |
| Fogars de Montclús | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Garriga, la | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Gavà | 2 | 0 | 2 | 0 |
| Granollers | 10 | 7 | 3 | 0 |
| Gualba | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Sant Salvador de Guardiola | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Hospitalet de Llobregat, l' | 23 | 5 | 18 | 0 |
| Igualada | 2 | 1 | 1 | 0 |
| Llagosta, la | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Llinars del Vallès | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Lliçà d'Amunt | 2 | 0 | 2 | 0 |
| Malgrat de Mar | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Manlleu | 2 | 1 | 1 | 0 |
| Manresa | 17 | 6 | 11 | 0 |
| Martorell | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Martorelles | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Masnou, el | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Matadepera | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Mataró | 8 | 3 | 5 | 0 |
| Molins de Rei | 2 | 0 | 2 | 0 |
| Mollet del Vallès | 4 | 2 | 2 | 0 |
| Montcada i Reixac | 4 | 0 | 4 | 0 |
| Montmajor | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Montornès del Vallès | 2 | 0 | 2 | 0 |
| Moià | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Navarcles | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Navàs | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Olesa de Montserrat | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Palau-solità i Plegamans | 2 | 0 | 2 | 0 |
| Papiol, el | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Parets del Vallès | 2 | 0 | 2 | 0 |
| Piera | 2 | 1 | 1 | 0 |
| Polinyà | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Prat de Llobregat, el | 3 | 0 | 3 | 0 |

| Absoluts | Total | SEXE | | |
|-----------------------------|-------|------|------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| Premià de Mar | 2 | 0 | 2 | 0 |
| Puig-reig | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Ripollet | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Roca del Vallès, la | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Rubí | 5 | 1 | 4 | 0 |
| Sabadell | 18 | 5 | 13 | 0 |
| Sallent | 2 | 0 | 2 | 0 |
| Santpedor | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Sant Adrià de Besòs | 4 | 2 | 2 | 0 |
| Sant Andreu de la Barca | 2 | 1 | 1 | 0 |
| Sant Antoni de Vilamajor | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Sant Boi de Llobregat | 7 | 1 | 6 | 0 |
| Sant Celoni | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Sant Cebrià de Vallalta | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Sant Cugat del Vallès | 6 | 1 | 5 | 0 |
| Sant Esteve Sesrovires | 3 | 1 | 2 | 0 |
| Sant Fost de Campsentelles | 2 | 2 | 0 | 0 |
| Sant Feliu de Llobregat | 3 | 1 | 2 | 0 |
| Vilassar de Mar | 3 | 1 | 2 | 0 |
| Sant Just Desvern | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Sant Llorenç Savall | 2 | 1 | 1 | 0 |
| Sant Quirze del Vallès | 2 | 0 | 2 | 0 |
| Santa Coloma de Gramenet | 7 | 3 | 4 | 0 |
| Santa Maria de Martorelles | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Santa Maria de Palautordera | 2 | 1 | 1 | 0 |
| Santa Perpètua de Mogoda | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Sant Vicenç dels Horts | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Sant Vicenç de Montalt | 3 | 1 | 2 | 0 |
| Seva | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Terrassa | 20 | 9 | 11 | 0 |
| Tiana | 2 | 0 | 2 | 0 |
| Tordera | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Torelló | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Torrelavit | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Torrelles de Llobregat | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Vallirana | 2 | 2 | 0 | 0 |
| Vic | 2 | 1 | 1 | 0 |
| Viladecavalls | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Viladecans | 2 | 0 | 2 | 0 |
| Vilafranca del Penedès | 2 | 0 | 2 | 0 |
| Vilanova i la Geltrú | 6 | 1 | 5 | 0 |
| Banyoles | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Bescanó | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Bisbal d'Empordà, la | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Blanes | 4 | 0 | 4 | 0 |
| Breda | 1 | 0 | 1 | 0 |

| Absoluts | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|-------------------------|-------|--------------|------|-----------|
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| Caldes de Malavella | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Escala, l' | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Figueres | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Girona | 15 | 4 | 11 | 0 |
| Hostalric | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Jonquera, la | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Lloret de Mar | 2 | 2 | 0 | 0 |
| Olot | 2 | 2 | 0 | 0 |
| Palafrugell | 2 | 1 | 1 | 0 |
| Palamós | 2 | 2 | 0 | 0 |
| Port de la Selva, el | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Sant Hilari Sacalm | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Santa Cristina d'Aro | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Ullastret | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Vidrà | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Vilafant | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Artesa de Segre | 2 | 2 | 0 | 0 |
| Aitona | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Balaguer | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Granadella, la | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Guissona | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Isona i Conca Dellà | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Lleida | 11 | 6 | 5 | 0 |
| Linyola | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Ponts | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Solsona | 3 | 0 | 3 | 0 |
| Soses | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Tàrrega | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Calafell | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Cambrils | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Catllar, el | 2 | 1 | 1 | 0 |
| Llorenç del Penedès | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Mont-roig del Camp | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Móra d'Ebre | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Reus | 4 | 2 | 2 | 0 |
| Roquetes | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Sant Jaume dels Domenys | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Tarragona | 13 | 5 | 8 | 0 |
| Torredembarra | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Tortosa | 2 | 2 | 0 | 0 |
| Ulldecona | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Valls | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Vendrell, el | 2 | 2 | 0 | 0 |
| Vila-seca | 2 | 1 | 1 | 0 |
| Ampolla, l' | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Canonja, la | 1 | 1 | 0 | 0 |

| Absoluts | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|--|-------|--------------|------|-----------|
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| C7.1 A QUIN DISTRICTE DE BARCELONA | | | | |
| Ciutat Vella | 9 | 4 | 5 | 0 |
| Eixample | 18 | 9 | 9 | 0 |
| Sants-Montjuïc | 23 | 6 | 17 | 0 |
| Les Corts | 6 | 2 | 4 | 0 |
| Sarrià-Sant Gervasi | 11 | 5 | 6 | 0 |
| Gràcia | 15 | 6 | 9 | 0 |
| Horta-Guinardó | 14 | 8 | 6 | 0 |
| Nou Barris | 15 | 8 | 7 | 0 |
| Sant Andreu | 17 | 3 | 14 | 0 |
| Sant Martí | 25 | 9 | 16 | 0 |
| No contesta | 14 | 6 | 8 | 0 |
| E1. LA PERSONA ENTREVISTADA EN ALGUN MOMENT DE LA CONVERSA T'HA PREGUNTAT QUI ENCARREGAVA L'ESTUDI | | | | |
| Sí | 99 | 34 | 65 | 0 |
| No | 501 | 189 | 311 | 1 |
| E2. HA DEMANAT LA PERSONA ENTREVISTADA ACLARIMENTS RESPECTE ALGUNA PREGUNTA | | | | |
| Mai | 248 | 93 | 155 | 0 |
| Quasi mai | 185 | 76 | 108 | 1 |
| Alguna vegada | 163 | 53 | 110 | 0 |
| Sovint | 4 | 1 | 3 | 0 |
| E3. HAS TINGUT LA SENSACIÓ QUE LA PERSONA ENTREVISTADA ES MOSTRAVA RETICENT A CONTESTAR ALGUNA PREGUNTA | | | | |
| Molt | 2 | 1 | 1 | 0 |
| Bastant | 14 | 3 | 11 | 0 |
| Poc | 177 | 61 | 116 | 0 |
| Gens | 407 | 158 | 248 | 1 |

| Absoluts | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|------------|-------|--------------|------|-----------|
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |

E4. HAS TINGUT LA SENSACIÓ QUE LA PERSONA ENTREVISTADA INTENTAVA CONTESTAR LES PREGUNTES EL MILLOR QUE PODIA

| | | | | |
|---------|-----|-----|-----|---|
| Molt | 304 | 115 | 189 | 0 |
| Bastant | 288 | 105 | 182 | 1 |
| Poc | 4 | 2 | 2 | 0 |
| Gens | 4 | 1 | 3 | 0 |

E5. CREUS QUE LA PERSONA ENTREVISTADA ENTENIA LES PREGUNTES

| | | | | |
|---------|-----|-----|-----|---|
| Molt | 272 | 101 | 171 | 0 |
| Bastant | 313 | 114 | 198 | 1 |
| Poc | 15 | 8 | 7 | 0 |

E6. CREUS QUE LA PERSONA ENTREVISTADA HA ESTAT MOLT, BASTANT, POC O GENS SINCERA AMB LES SEVES RESPOSTES

| | | | | |
|---------|-----|-----|-----|---|
| Molt | 316 | 116 | 200 | 0 |
| Bastant | 283 | 106 | 176 | 1 |
| Poc | 1 | 1 | 0 | 0 |

E7. HI HAVIA ALGUNA PERSONA MÉS PRESENT QUE INTERFERÍS O INTERROMPÉS L'ENTREVISTA

| | | | | |
|----|-----|-----|-----|---|
| Sí | 8 | 2 | 6 | 0 |
| No | 592 | 221 | 370 | 1 |

E8. QUINA PERSONA

| | | | | |
|------------------------|---|---|---|---|
| Cònjuge/parella | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Fills/es | 2 | 0 | 2 | 0 |
| Amics/igues/veïns/ines | 5 | 2 | 3 | 0 |

| Absoluts | Total | EDAT | | |
|--|--------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| P1. EN QUIN IDIOMA PREFEREIX QUE LI FACI L'ENTREVISTA | | | | |
| Català | 327 | 17 | 56 | 56 |
| Castellà | 272 | 16 | 63 | 68 |
| Li és indiferent/NS/NC | 1 | 0 | 0 | 1 |
| C1. VOSTÈ ÉS | | | | |
| Home | 223 | 17 | 47 | 49 |
| Dona | 376 | 16 | 72 | 75 |
| No binari | 1 | 0 | 0 | 1 |
| C2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU | | | | |
| De 16 a 24 | 33 | >33 | <0 | <0 |
| De 25 a 34 | 119 | <0 | >119 | <0 |
| De 35 a 44 | 125 | <0 | <0 | >125 |
| De 45 a 54 | 159 | <0 | <0 | <0 |
| De 55 a 64 | 105 | <0 | <0 | <0 |
| Més de 65 | 59 | 0 | <0 | <0 |
| Mitjana | 45,787 | 20,636 | 29,664 | 39,648 |
| Desviació | 14,299 | 2,219 | 2,713 | 2,866 |
| P2. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI | | | | |
| Menys d'un any | 81 | >12 | >26 | 17 |
| Entre 1 any i 2 anys | 60 | 6 | 18 | 13 |
| Més de 2 anys | 405 | <13 | 70 | 86 |
| No ho sap | 54 | 2 | 5 | 9 |
| P3. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI | | | | |
| Familiar o amiat | 73 | >8 | 18 | 16 |
| Internet | 123 | 10 | 32 | 29 |
| Televisió | 158 | 8 | <19 | 37 |
| Ràdio | 27 | 0 | 1 | 4 |
| A la premsa | 26 | 0 | <0 | 1 |
| Butlletí electrònic | 4 | 1 | 0 | 1 |
| Algun altre servei telefònic | 18 | 2 | 2 | 3 |
| Feina/estudis | 33 | 0 | 11 | 6 |
| Oficines de treball | 16 | 2 | 4 | 4 |
| Ajuntament | 21 | 0 | 8 | 6 |
| Organismes oficials | 39 | 1 | 9 | 8 |

| Absoluts | Total | EDAT | | |
|-----------------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| Personal qualificat | 10 | 0 | 2 | 1 |
| Fulletons informatius | 11 | 0 | 3 | 4 |
| Per una multa | 5 | 1 | 1 | 1 |
| Altres | 28 | 3 | 4 | 5 |
| No ho sap | 80 | 1 | 14 | 12 |
| No contesta | 2 | 0 | 0 | 1 |

**P3A. EM PODRIA DIR QUAN HA
ESTAT L'ÚLTIMA VEGADA QUE HA
VIST O HA ESCOLTAT UN ANUNCI
DEL 012**

| | | | | |
|-----------------------|-----|----|----|-----|
| Menys d'un mes | 113 | 8 | 20 | 27 |
| Entre 1 mes i 3 mesos | 87 | 7 | 15 | 19 |
| Menys d'un any | 66 | 3 | 10 | 13 |
| Més d'un any | 85 | 4 | 23 | >26 |
| No ho sap | 247 | 11 | 51 | 40 |
| No contesta | 2 | 0 | 0 | 0 |

**P4. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI 012**

| | | | | |
|------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 0 | 15 | 0 | 2 | 3 |
| 1 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 2 | 2 | 0 | 0 | 1 |
| 3 | 4 | 0 | 0 | 1 |
| 4 | 13 | 1 | 2 | 2 |
| 5 | 20 | 1 | 3 | 7 |
| 6 | 34 | 2 | 7 | 6 |
| 7 | 64 | >11 | 14 | 15 |
| 8 | 127 | 9 | 30 | 28 |
| 9 | 104 | 4 | 20 | 21 |
| 10 | 214 | <4 | 40 | 41 |
| No ho sap | 2 | >1 | 0 | 0 |
| Mitjana | 8,216 | 7,688 | 8,269 | 8,096 |
| Desviació | 2,127 | 1,401 | 1,952 | 2,146 |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: LA RAPIDESA
EN CERCAR I DONAR LA RESPOSTA
A LA CONSULTA**

| | | | | |
|---|----|---|---|---|
| 0 | 17 | 0 | 3 | 4 |
|---|----|---|---|---|

| Absoluts | Total | EDAT | | |
|-------------------|--------------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| 1 | 1 | >1 | 0 | 0 |
| 2 | 4 | 0 | 0 | 1 |
| 3 | 9 | 0 | 1 | 2 |
| 4 | 13 | 0 | 3 | 4 |
| 5 | 28 | >4 | 9 | 3 |
| 6 | 39 | 2 | 13 | 5 |
| 7 | 73 | >9 | 17 | 15 |
| 8 | 107 | 5 | 24 | 20 |
| 9 | 106 | 4 | 16 | 26 |
| 10 | 200 | 6 | 33 | 45 |
| No ho sap | 3 | >2 | 0 | 0 |
| Mitjana | 8,012 | 7,484 | 7,756 | 8,144 |
| Desviació | 2,281 | 2,014 | 2,171 | 2,327 |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: L'AMABILITAT
DE LA PERSONA QUE US VA
ATENDRE**

| | | | | |
|------------------|--------------|-------|-------|-------|
| 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | 2 | 0 | 0 | 1 |
| 3 | 3 | >1 | 1 | 0 |
| 4 | 2 | 0 | 1 | 0 |
| 5 | 12 | 0 | 4 | 3 |
| 6 | 7 | 0 | 3 | 0 |
| 7 | 30 | 1 | 7 | 7 |
| 8 | 96 | >11 | 18 | 19 |
| 9 | 118 | 2 | 22 | 33 |
| 10 | 324 | 18 | 63 | 62 |
| No ho sap | 4 | 0 | 0 | 0 |
| Mitjana | 9,065 | 8,97 | 8,958 | 9,08 |
| Desviació | 1,426 | 1,468 | 1,487 | 1,286 |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: EL
CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE
CONSULTA**

| | | | | |
|----------|-----------|---|---|---|
| 0 | 15 | 0 | 1 | 3 |
| 1 | 4 | 0 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | 14 | 0 | 3 | 2 |

| Absoluts | Total | EDAT | | |
|-------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| 4 | 5 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | 28 | 3 | 3 | 8 |
| 6 | 35 | 2 | 6 | 9 |
| 7 | 67 | 6 | 17 | 14 |
| 8 | 110 | 4 | 24 | 25 |
| 9 | 94 | 6 | 19 | 25 |
| 10 | 217 | 11 | 43 | 38 |
| No ho sap | 8 | 1 | 2 | 0 |
| No contesta | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Mitjana | 8,096 | 8,281 | 8,316 | 8,032 |
| Desviació | 2,282 | 1,689 | 1,937 | 2,181 |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: EL TEMPS
D'ESPERA PER ACCEDIR AMB EL
PERSONAL OPERADOR**

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 0 | 27 | 0 | 6 | 6 |
| 1 | 11 | 1 | 3 | 2 |
| 2 | 15 | 0 | 3 | 3 |
| 3 | 11 | >3 | 4 | 3 |
| 4 | 40 | 3 | 10 | 8 |
| 5 | 76 | 8 | 18 | 19 |
| 6 | 66 | 2 | 18 | 16 |
| 7 | 103 | 3 | 19 | 26 |
| 8 | 94 | 5 | 14 | 14 |
| 9 | 51 | 4 | 8 | 8 |
| 10 | 98 | 4 | 15 | 19 |
| No ho sap | 8 | 0 | 1 | 1 |
| Mitjana | 6,625 | 6,394 | 6,153 | 6,419 |
| Desviació | 2,633 | 2,436 | 2,643 | 2,595 |

**P6. A CONTINUACIÓ, PARLAREM
UNA MICA SOBRE L'ÚS DEL
SERVEI. VOSTÈ CONEIX L'HORARI
D'ATENCIÓ DEL 012**

| | | | | |
|------------------|-----|----|----|----|
| Sí | 169 | 7 | 41 | 34 |
| No, no el coneix | 426 | 26 | 77 | 90 |
| No ho sap | 5 | 0 | 1 | 1 |

**P6. CONEIXEMENT HORARI
CODIFICAT**

| | | | | |
|------------------|----|---|----|----|
| Sí, diu 24 per 7 | 57 | 1 | 12 | 10 |
| Sí, diu 22 per 7 | 32 | 1 | 5 | 7 |

| Absoluts | Total | EDAT | | |
|------------------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| Sí, diu 21 per 7 | 17 | 1 | 6 | 1 |
| Sí, diu 20 per 7 | 27 | 0 | 6 | 7 |
| Sí, diu 14 per 7 | 15 | 1 | 5 | 4 |
| Sí, diu altres franges | 21 | 3 | 7 | 5 |
| No, no el coneix | 426 | 26 | 77 | 90 |
| No ho sap | 5 | 0 | 1 | 1 |

P7. APROXIMADAMENT, QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 EN ELS ÚLTIMS DOS MESOS

| | | | | |
|------------------|-----|----|----|----|
| Només una vegada | 317 | 16 | 56 | 71 |
| 2 o 3 vegades | 165 | 9 | 37 | 31 |
| 4 o 5 vegades | 62 | 3 | 13 | 10 |
| Més de 5 vegades | 49 | 4 | 11 | 12 |
| No ho sap | 5 | 1 | 1 | 1 |
| No contesta | 2 | 0 | 1 | 0 |

Base Ha trucat més d'una vegada

| | | | | |
|--|-----|----|----|----|
| | 276 | 16 | 61 | 53 |
|--|-----|----|----|----|

P8. EM PODRIA DIR SI HA TRUCAT PEL MATEIX TEMA O HO HA FET PER TEMES DIFERENTS

| | | | | |
|----------------------|-----|----|----|----|
| Pel mateix tema | 172 | 15 | 34 | 30 |
| Per un tema diferent | 104 | <1 | 27 | 23 |

Base Ha trucat pel mateix tema

| | | | | |
|--|-----|----|----|----|
| | 172 | 15 | 34 | 30 |
|--|-----|----|----|----|

P9. PER QUÈ HA HAGUT DE TRUCAR MÉS D'UNA VEGADA PEL MATEIX TEMA: LITERAL

| | | | | |
|--|----|----|----|----|
| Informació no prou completa | 30 | 2 | 8 | 6 |
| Sol·licitar/fer seguiment | 70 | 3 | 16 | 11 |
| Cèdula d'habilitat | 4 | 0 | 0 | 2 |
| Telèfon erroni/no contesta | 10 | 1 | 1 | 3 |
| Faltava informació/informació diferent | 21 | 2 | 4 | 4 |
| Multes | 8 | 1 | 0 | 1 |
| Van sorgir nous dubtes | 6 | >2 | 0 | 0 |
| Altres | 23 | 4 | 5 | 3 |

Base Total

| | | | | |
|--|-----|----|-----|-----|
| | 600 | 33 | 119 | 125 |
|--|-----|----|-----|-----|

| Absoluts | Total | EDAT | | |
|--|------------|--------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| P10. LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA | | | | |
| Sí | 490 | 25 | 101 | 101 |
| No | 100 | 6 | 17 | 21 |
| No ho sap | 9 | >2 | 1 | 3 |
| No contesta | 1 | 0 | 0 | 0 |
| P10.1 RECORDA EXACTAMENT EL MOTIU DE LA SEVA CONSULTA O QUÈ VA PREGUNTAR: LITERAL | | | | |
| Ajuda social | 42 | 1 | 12 | 10 |
| Demandar informació | 197 | 15 | 40 | 44 |
| Permisos | 1 | >1 | 0 | 0 |
| Multes | 44 | 3 | 6 | 10 |
| Demandar/Anul·lar una cita | 32 | 3 | 7 | 6 |
| Realitzar un tràmit/Fer seguiment | 125 | 4 | 26 | 24 |
| Comunicar una incidència | 83 | 5 | 15 | 15 |
| Impostos | 14 | 0 | 3 | 1 |
| Altres | 11 | 0 | 0 | 2 |
| No ho sap | 48 | 1 | 10 | 12 |
| No contesta | 3 | 0 | 0 | 1 |
| Base No li van resoldre la consulta | 100 | 6 | 17 | 21 |
| P10.2 EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL NO LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA: LITERAL | | | | |
| No tenen prou informació | 36 | 2 | 6 | 7 |
| Li van donar la informació errònia | 9 | 0 | 2 | 1 |
| El van derivar a un altre telèfon/organisme | 20 | 2 | 3 | 6 |
| Problemes informàtics | 1 | 0 | 0 | 0 |
| No va arribar a ser atès per un agent | 11 | 0 | 1 | 2 |
| Mala gestió de la consulta | 5 | 0 | 2 | 2 |
| Altres | 12 | 2 | 1 | 1 |
| No ho sap | 6 | 0 | 2 | 2 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |

| Absoluts | Total | EDAT | | |
|--|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| P10.3 DURANT LA TRUCADA, PER RESOLDRE LA SEVA CONSULTA, AMB QUANTS AGENTS VA PARLAR | | | | |
| 0 | 9 | 0 | 1 | 0 |
| 1 | 359 | 19 | 59 | 78 |
| 2 | 174 | 8 | 43 | 35 |
| 3 | 25 | 2 | 7 | 4 |
| 4 | 5 | 0 | 2 | 0 |
| 5 | 4 | >3 | 0 | 0 |
| 6 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 10 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| No ho sap | 22 | 1 | 7 | 7 |
| Mitjana | 1,45 | 1,75 | 1,554 | 1,441 |
| Desviació | 0,813 | 1,218 | 0,708 | 0,966 |

P10.4 VA HAVER DE TORNAR A TRUCAR AL 012 PER LA MATEIXA CONSULTA PERQUÈ L'AGENT QUE EL VA ATENDRE NO LI VA DONAR UNA RESPOSTA COMPLETA

| | | | | |
|---|-----|-----|----|-----|
| Sí | 94 | >11 | 21 | 16 |
| No | 497 | 21 | 95 | 107 |
| No ho sap | 9 | 1 | 3 | 2 |
| Base Va haver de tornar a trucar al 012 | 94 | 11 | 21 | 16 |

P10. QUANTES VEGADES

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|--------|
| 1 | 27 | 5 | 4 | 4 |
| 2 | 25 | 3 | 7 | 6 |
| 3 | 16 | 0 | 4 | 3 |
| 4 | 6 | 0 | 3 | 0 |
| 5 | 5 | 0 | 0 | 0 |
| 7 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 8 | 4 | 1 | 0 | 1 |
| 10 | 5 | 2 | 1 | 1 |
| 12 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 15 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 30 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 50 | 1 | 0 | 0 | >1 |
| Mitjana | 4,011 | 3,545 | 4,476 | 5,813 |
| Desviació | 6,224 | 3,778 | 6,478 | 12,051 |

| Absoluts | Total | EDAT | | |
|---|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| P10.5 LI VA RESOLDRE LA CONSULTA EN LA MATEIXA TRUCADA O LI VAN PRENDRE LES SEVES DADES PER DONAR-LI LA RESPOSTA POSTERIORMENT | | | | |
| Li va resoldre la consulta en la mateixa trucada | 452 | 25 | 88 | 100 |
| Li van prendre les seves dades per donar-li la resposta post | 116 | 6 | 28 | 25 |
| No ho sap | 22 | 2 | 2 | <0 |
| No contesta | 10 | 0 | 1 | 0 |
| P10.6 FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O UN ALTRE MITJÀ | | | | |
| Per correu electrònic | 178 | 12 | 41 | 38 |
| Per un altre mitjà | 380 | 18 | 72 | 84 |
| No ho sap | 28 | 3 | 5 | 3 |
| No contesta | 14 | 0 | 1 | 0 |
| Base Li van donar resposta per un altre mitjà | 380 | 18 | 72 | 84 |
| P10.6 FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O UN ALTRE MITJÀ: LITERAL | | | | |
| Telèfon | 320 | 17 | 60 | 71 |
| SMS | 12 | 0 | 0 | 4 |
| Carta | 2 | 0 | 0 | 0 |
| APP(Telegram, WhatsApp, etc.) | 2 | 0 | 0 | 1 |
| Internet(sense especificar) | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Altres | 40 | 1 | 12 | 6 |
| No ho sap | 3 | 0 | 0 | 1 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |

| Absoluts | Total | EDAT | | |
|---|------------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| P11. VA HAVER-HI ALGUNA INCIDÈNCIA DURANT LA SEVA TRUCADA, PER EXEMPLE ES VA TALLAR LA TRUCADA O NO ES SENTIA CORRECTAMENT A L'AGENT | | | | |
| Sí | 42 | 5 | 13 | 8 |
| No | 550 | 28 | 105 | 116 |
| No ho sap | 8 | 0 | 1 | 1 |
| Base Va haver-hi alguna incidència | 42 | 5 | 13 | 8 |
| P11.1. QUIN TIPUS D'INCIDÈNCIA CODIFICAT | | | | |
| Es va tallar la trucada | 26 | 3 | 6 | 5 |
| No s'escoltava bé | 10 | 1 | 4 | 3 |
| Altres | 6 | 1 | 3 | 0 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| P12. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012 | | | | |
| Sí | 543 | 28 | 108 | 113 |
| No | 39 | 4 | 8 | 7 |
| No ho sap | 17 | 1 | 3 | 5 |
| No contesta | 1 | 0 | 0 | 0 |
| P13. HA RECOMANAT O RECOMANARIA AQUEST SERVEI A ALGUNA ALTRA PERSONA | | | | |
| Sí | 518 | 30 | 97 | 114 |
| No | 74 | 3 | 22 | 11 |
| No ho sap | 7 | 0 | 0 | 0 |
| No contesta | 1 | 0 | 0 | 0 |
| P14. EN GENERAL, EN QUINS ASPECTES CREU QUE PODRIA MILLORAR EL SERVEI 012 D'ATENCIÓ CIUTADANA: LITERAL | | | | |
| Que sigui més barat/gratuït | 40 | 5 | 9 | 8 |
| Reduïr temps d'espera/rapidesa en la resposta | 196 | 10 | 49 | 42 |

| Absoluts | Total | EDAT | | |
|---|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| Més coneixement de la temàtica/més formació | 33 | 1 | 5 | 9 |
| Menys informatitzat/Més personalitzat | 9 | >2 | 0 | 4 |
| Més línies/menys col·lapse | 14 | 1 | 1 | 2 |
| Menys transfers/més coordinació | 7 | 1 | 1 | 0 |
| Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència | 44 | 2 | 9 | 5 |
| Donar a conèixer el servei i les seves competències | 9 | 0 | 1 | >5 |
| Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc. | 3 | 0 | >3 | 0 |
| Ampliar l'horari | 10 | 1 | 1 | 3 |
| Aspectes actitudinals/idioma | 7 | 0 | 3 | 2 |
| Crec que el servei 012 ja està prou bé com està | 111 | 7 | 15 | 21 |
| Altres | 8 | 1 | 1 | 0 |
| No ho sap | 109 | 2 | 21 | 24 |

P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: LA RAPIDESA EN CERCAR I DONAR LA RESPOSTA

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 3 | 2 | 0 | 1 | 0 |
| 4 | 4 | 0 | 1 | 1 |
| 5 | 16 | 2 | 3 | 3 |
| 6 | 20 | 0 | 2 | >9 |
| 7 | 45 | 3 | 7 | 10 |
| 8 | 113 | 6 | 30 | 24 |
| 9 | 104 | 6 | 15 | 22 |
| 10 | 291 | 16 | 59 | 55 |
| No ho sap | 2 | 0 | 1 | 0 |
| Mitjana | 8,844 | 8,879 | 8,881 | 8,68 |
| Desviació | 1,525 | 1,431 | 1,439 | 1,579 |

P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: L'AMABILITAT

| Absoluts | Total | EDAT | | |
|-------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| 3 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 5 | 8 | 0 | 2 | 1 |
| 6 | 12 | 1 | 1 | 2 |
| 7 | 32 | 2 | 7 | 5 |
| 8 | 81 | 3 | 22 | 15 |
| 9 | 95 | 7 | 15 | 27 |
| 10 | 368 | 20 | 71 | 74 |
| No ho sap | 2 | 0 | 1 | 0 |
| No contesta | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Mitjana | 9,25 | 9,303 | 9,203 | 9,264 |
| Desviació | 1,167 | 1,075 | 1,159 | 1,172 |

**P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN
ELS ASPECTES EN UN SERVEI
D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL
CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE
CONSULTA**

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | 2 | 0 | 0 | >2 |
| 4 | 4 | 0 | 1 | 1 |
| 5 | 8 | 1 | 2 | 3 |
| 6 | 8 | 1 | 1 | 2 |
| 7 | 29 | 2 | 10 | 5 |
| 8 | 88 | 6 | 20 | 16 |
| 9 | 121 | 4 | 25 | 27 |
| 10 | 334 | 19 | 59 | 69 |
| No ho sap | 4 | 0 | 1 | 0 |
| Mitjana | 9,138 | 9,061 | 9,025 | 9,064 |
| Desviació | 1,335 | 1,345 | 1,257 | 1,469 |

**P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN
ELS ASPECTES EN UN SERVEI
D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL
TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS
PEL PERSONAL OPERADOR**

| | | | | |
|---|-----|----|----|----|
| 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | 3 | 0 | 1 | 0 |
| 3 | 2 | >1 | 0 | 0 |
| 4 | 7 | 0 | 0 | 2 |
| 5 | 27 | 0 | 5 | 9 |
| 6 | 23 | 1 | 3 | 6 |
| 7 | 54 | 3 | 14 | 12 |
| 8 | 116 | 10 | 26 | 24 |

| Absoluts | Total | EDAT | | |
|------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| 9 | 87 | 5 | 18 | 15 |
| 10 | 276 | 12 | 51 | 57 |
| No ho sap | 4 | 1 | 1 | 0 |
| Mitjana | 8,661 | 8,594 | 8,669 | 8,56 |
| Desviació | 1,667 | 1,542 | 1,536 | 1,687 |

P16. TRUCARIA MÉS O QUIN ÚS EN FARIA SI FOS GRATUÏT

| | | | | |
|-----------------|-----|----|-----|----|
| Segur que sí | 286 | 20 | 61 | 65 |
| Probablement sí | 100 | 10 | >29 | 18 |
| Probablement no | 37 | 1 | 8 | 11 |
| Segur que no | 150 | <2 | <16 | 27 |
| No ho sap | 17 | 0 | 3 | 3 |
| No contesta | 10 | 0 | 2 | 1 |

P17. CONSIDERA QUE HAGUÉS POGUT RESOLDRE AQUESTA MATEIXA CONSULTA A TRAVÉS D'ALGUN ALTRE CANAL D'INFORMACIÓ DE LA GENERALITAT

| | | | | |
|-------------|-----|----|----|----|
| Sí | 188 | 10 | 37 | 39 |
| No | 305 | 19 | 63 | 69 |
| No ho sap | 105 | 4 | 18 | 17 |
| No contesta | 2 | 0 | 1 | 0 |

Base Hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal

| | | | |
|-----|----|----|----|
| 188 | 10 | 37 | 39 |
|-----|----|----|----|

P17.1. A TRAVÉS DE QUIN CANAL

Informació i tràmits

| | | | | |
|--|----|---|----|-----|
| gencat.cat | 57 | 3 | 8 | 12 |
| Aplicacions de la Generalitat per a mòbils | 3 | 0 | 0 | 1 |
| Seu electrònica Generalitat | 32 | 1 | 8 | >12 |
| Xarxes socials | 3 | 0 | 0 | 2 |
| Internet (no especifica) | 20 | 2 | 3 | 6 |
| Presencialment a l'administració | 31 | 1 | 10 | 3 |
| Trucant a un altre organisme de la Generalitat | 5 | 0 | 0 | 1 |
| Correu electrònic | 9 | 0 | >5 | 0 |
| Mossos/guardia urbana/polícia local | 2 | 0 | 1 | 0 |

| Absoluts | Total | EDAT | | |
|------------------------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| Altres telefons d'informació | 10 | 0 | 2 | 3 |
| Altres pàgines web | 3 | 0 | 0 | 0 |
| Altres | 4 | 0 | 1 | 0 |
| No ho sap | 14 | >3 | 0 | 2 |
| No contesta | 1 | 0 | 0 | 0 |

**P17.2 I PODRIA INDICAR-NOS
PER QUIN MOTIU EN AQUESTA
OCASIÓ NO L'HA UTILITZAT I HA
DECIDIT TRUCAR AL 012**

| | | | | |
|--|-----|----|-----|-----|
| Rapidesa en la resposta/Més eficient | 73 | 4 | >23 | 13 |
| Atenció personalitzada | 6 | >2 | 0 | 1 |
| Més fàcil de fer servir | 33 | 1 | 5 | 6 |
| No coneix altres canals/no sap com funcionen | 8 | 0 | 0 | 4 |
| Dificultat d'accés (claus, pin, enllaç, etc.) | 4 | 0 | 1 | 0 |
| No trobava el servei que buscava | 27 | 1 | 4 | 9 |
| Per comoditat | 8 | 0 | 0 | 2 |
| Li van recomanar | 6 | 1 | 0 | 1 |
| Altres | 13 | 1 | 3 | 1 |
| No ho sap | 10 | 0 | 1 | 2 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |

**P18. CONEIX L'APLICACIÓ
TELEGRAM QUE OFEREIX EL 012,
QUE ÉS UN SERVEI DE
MISSATGERIA INSTANTÀNIA TIPUS
WHATSAPP**

| | | | | |
|-------------|-----|----|-----|-----|
| Sí | 118 | 8 | >34 | 22 |
| No | 478 | 25 | 84 | 103 |
| No ho sap | 3 | 0 | 0 | 0 |
| No contesta | 1 | 0 | 1 | 0 |

**P18.1 I ESSENT O GENS
PROBABLE I 10 MOLT PROBABLE,
QUINA ÉS LA PROBABILITAT QUE
VOSTÈ UTILITZI AQUEST SERVEI
DE MISSATGERIA INSTANTÀNIA**

| | | | | |
|---|-----|---|----|----|
| 0 | 116 | 4 | 23 | 18 |
| 1 | 7 | 1 | 0 | 0 |
| 2 | 26 | 3 | 4 | 9 |

| Absoluts | Total | EDAT | | |
|------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| 3 | 16 | 0 | 4 | 4 |
| 4 | 21 | 1 | 6 | 8 |
| 5 | 57 | 6 | 16 | 10 |
| 6 | 22 | 2 | 3 | 4 |
| 7 | 35 | 2 | 10 | 6 |
| 8 | 76 | 5 | 16 | 14 |
| 9 | 42 | 2 | 9 | 11 |
| 10 | 124 | 6 | 20 | 34 |
| No ho sap | 58 | 1 | 8 | 7 |
| Mitjana | 5,681 | 5,781 | 5,595 | 6,178 |
| Desviació | 3,772 | 3,415 | 3,599 | 3,665 |

**P18.2 CREU QUE AQUEST MATEIX
SERVEI ES PODRIA DONAR PER
ALGUN ALTRE CANAL DIFERENTS
ALS DISPONIBLES ACTUALMENT**

| | | | | |
|-------------|-----|----|----|----|
| Sí | 210 | 15 | 51 | 43 |
| No | 241 | 14 | 42 | 60 |
| No ho sap | 148 | 4 | 25 | 22 |
| No contesta | 1 | 0 | 1 | 0 |

P18.2 QUIN ALTRE CANAL

| | | | | |
|---|----|---|----|----|
| APP (Telegram, WhatsApp, etc.) | 85 | 6 | 27 | 20 |
| Mail | 19 | 1 | 1 | 4 |
| Internet (sense especificar) | 14 | 0 | 2 | 1 |
| Xarxes socials(Facebook, Twitter, Instagram, etc.) | 13 | 1 | >7 | 0 |
| Opció de la web | 19 | 1 | 6 | 5 |
| Presencial | 9 | 1 | 0 | 2 |
| Altres | 14 | 1 | 0 | 3 |
| No sap | 37 | 4 | 8 | 8 |

**P19. VA FER SERVIR UN
PAGAMENT AUTOMATITZAT**

| | | | | |
|-------------|-----|----|----|----|
| Sí | 92 | 9 | 13 | 22 |
| No | 436 | 20 | 85 | 85 |
| No ho sap | 71 | 4 | 20 | 18 |
| No contesta | 1 | 0 | 1 | 0 |

P19. QUÈ N'OPINA

| | | | | |
|-----------------------|-----|---|----|----|
| Positiu/Útil | 144 | 7 | 32 | 31 |
| Negatiu/Complicat | 37 | 0 | 7 | 10 |
| Hauria de ser gratuït | 25 | 2 | 4 | 7 |
| Poc segur | 5 | 0 | 2 | 0 |

| Absoluts | Total | EDAT | | |
|--|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| Altres | 15 | 2 | 2 | 2 |
| No ho sap | 374 | 22 | 72 | 75 |
| Base Va fer servir un pagament automatitzat | 92 | 9 | 13 | 22 |
| P19. QUÈ N'OPINA | | | | |
| Positiu/Útil | 49 | 3 | 7 | 10 |
| Negatiu/Complicat | 11 | 0 | 1 | 3 |
| Hauria de ser gratuït | 13 | 2 | 1 | 3 |
| Altres | 6 | 2 | 0 | 2 |
| No ho sap | 13 | 2 | 4 | 4 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| 20. HA TRUCAT AL 012 QUAN HA TINGUT UN PROBLEMA A L'HORA DE FER UN TRÀMIT ELECTRÒNICAMENT | | | | |
| Sí | 199 | 14 | 49 | 44 |
| No | 338 | 19 | 58 | 71 |
| No ha fet cap tràmit electrònicament | 51 | 0 | 9 | 9 |
| No ho sap | 11 | 0 | 2 | 1 |
| No contesta | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Base Ha trucat al 012 quan ha tingut un problema | 199 | 14 | 49 | 44 |
| P20.1 LI HAN RESOLT | | | | |
| Sí | 155 | 10 | 41 | 36 |
| No | 42 | 4 | 8 | 8 |
| No ho sap | 2 | 0 | 0 | 0 |
| P20.2 VA QUEDAR SATISFET/A DE L'ATENCIÓ REBUDA | | | | |
| Sí | 171 | 12 | 46 | 39 |
| No | 26 | 2 | 3 | 5 |
| No ho sap | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| C3. ON VA NÉIXER VOSTÈ | | | | |
| Catalunya | 387 | 25 | <59 | 74 |

| Absoluts | Total | EDAT | | |
|-----------------------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| Altres comunitats autònomes | 55 | 0 | 8 | 7 |
| Unió europea | 10 | 0 | 2 | 4 |
| Resta del món | 146 | 8 | >49 | 40 |
| No contesta | 2 | 0 | 1 | 0 |

**C4. EM PODRIA DIR AMB QUINA
LLENGUA PARLA HABITUALMENT**

| | | | | |
|-------------------|-----|----|----|-----|
| Català | 224 | 10 | 39 | <31 |
| Castellà | 269 | 13 | 63 | 70 |
| Ambdues per igual | 76 | 6 | 11 | 13 |
| Altres | 30 | 4 | 5 | 11 |
| No contesta | 1 | 0 | 1 | 0 |

**C5. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM
DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT**

| | | | | |
|--|-----|-----|----|----|
| Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar eso, eg | 9 | 0 | 3 | 0 |
| Eso completa, egb, batxiller elemental | 117 | 10 | 21 | 27 |
| Batxillerat, bup, cou, batxillerat superior, preu | 96 | >14 | 16 | 18 |
| Cicle formatiu de grau mitjà, fp1, oficialia industrial o eq | 55 | 3 | 11 | 8 |
| Cicle formatiu de grau superior, fp2, mestratge industrial o | 79 | 2 | 18 | 14 |
| Diplomatura, 3 cursos aprovats de llicenciatura, enginyeria/ | 64 | 1 | 14 | 12 |
| Llicenciatura, arquitectura, enginyeria, grau o equivalent | 116 | 3 | 18 | 28 |
| Cursos d'especialització professional, postgrau, màster | 50 | 0 | 16 | 14 |
| Doctorat | 9 | 0 | 1 | 3 |
| Altres | 1 | 0 | 0 | 0 |
| No contesta | 4 | 0 | 1 | 1 |

**C6. EN QUINA DE LES SEGÜENTS
SITUACIONS LABORALS ES TROBA
VOSTÈ ACTUALMENT**

| | | | | |
|-----------------------------|-----|----|----|-----|
| Treballa per compte propi | 85 | 1 | 16 | 25 |
| Treballa per compte d'altri | 311 | 16 | 74 | 74 |
| No treballa | 199 | 16 | 28 | <23 |

| Absoluts | Total | EDAT | | |
|--|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| No contesta | 5 | 0 | 1 | 3 |
| C6.1 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Empresari/ària o professional amb assalariats/ades | 21 | 1 | 3 | 6 |
| Professional o treballador/a autònom/a | 62 | 0 | 12 | 18 |
| Membre de cooperativa | 1 | 0 | 0 | 1 |
| No ho sap | 1 | 0 | 1 | 0 |
| C6.2 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Assalariat/ada eventual o interí/ina | 77 | >8 | 22 | 14 |
| Assalariat/ada indefinit/ida | 231 | 7 | 51 | 59 |
| No ho sap | 1 | >1 | 0 | 0 |
| No contesta | 2 | 0 | 1 | 1 |
| C6.3 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Jubilat/ada o pensionista | 78 | <0 | <0 | 5 |
| Aturat/ada i ha treballat abans | 49 | 4 | >15 | 8 |
| Pensionista | 12 | 0 | 0 | 0 |
| Aturat/ada i busca la primera feina | 8 | 0 | >4 | 1 |
| Estudiant | 21 | >12 | 6 | 2 |
| Treball domèstic no remunerat | 26 | 0 | 1 | >7 |
| Altres | 5 | 0 | 2 | 0 |
| C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA | | | | |
| Fora de Catalunya | 5 | 0 | 2 | 0 |
| No contesta | 11 | 2 | 3 | 4 |
| Abrera | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Ametlla del Vallès, l' | 5 | 0 | 0 | 2 |
| Arenys de Mar | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Argentona | 2 | 0 | 1 | 0 |
| Aiguafreda | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Badalona | 21 | 0 | 6 | 3 |
| Barcelona | 169 | 9 | 32 | 40 |
| Bigues i Riells | 3 | 0 | 1 | 0 |
| Bruc, el | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Cabrils | 3 | 0 | 0 | 1 |
| Caldes de Montbui | 2 | 0 | 0 | 1 |
| Calella | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Canet de Mar | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Canovelles | 2 | 0 | 0 | 1 |

| Absoluts | Total | EDAT | | |
|-----------------------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| Cardedeu | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Castellbell i el Vilar | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Castelldefels | 4 | 0 | 1 | 1 |
| Castellgalí | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Castellterçol | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Cervelló | 2 | 0 | 1 | 0 |
| Corbera de Llobregat | 3 | >1 | 0 | 1 |
| Cornellà de Llobregat | 9 | 0 | 1 | 2 |
| Cubelles | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Dosrius | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Esparreguera | 2 | 0 | 1 | 0 |
| Esplugues de Llobregat | 4 | 0 | 1 | 0 |
| Fogars de Montclús | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Garriga, la | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Gavà | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Granollers | 10 | 1 | 3 | 2 |
| Gualba | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Salvador de Guardiola | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Hospitalet de Llobregat, l' | 23 | 1 | 5 | 6 |
| Igualada | 2 | 0 | 1 | 0 |
| Llagosta, la | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Llinars del Vallès | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Lliçà d'Amunt | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Malgrat de Mar | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Manlleu | 2 | >1 | 0 | 0 |
| Manresa | 17 | 1 | 3 | 3 |
| Martorell | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Martorelles | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Masnou, el | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Matadepera | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Mataró | 8 | 1 | 1 | 2 |
| Molins de Rei | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Mollet del Vallès | 4 | 0 | 0 | 1 |
| Montcada i Reixac | 4 | 0 | 2 | 1 |
| Montmajor | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Montornès del Vallès | 2 | 0 | 1 | 1 |
| Moià | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Navarcles | 1 | >1 | 0 | 0 |
| Navàs | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Olesa de Montserrat | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Palau-solità i Plegamans | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Papiol, el | 1 | >1 | 0 | 0 |
| Parets del Vallès | 2 | 0 | 1 | 1 |
| Piera | 2 | >1 | 0 | 1 |
| Polinyà | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Prat de Llobregat, el | 3 | 0 | 1 | 0 |

| Absoluts | Total | EDAT | | |
|-----------------------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| Premià de Mar | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Puig-reig | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Ripollet | 3 | 0 | 1 | 0 |
| Roca del Vallès, la | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Rubí | 5 | 0 | 1 | 0 |
| Sabadell | 18 | 1 | 5 | 4 |
| Sallent | 2 | 0 | 1 | 0 |
| Santpedor | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Adrià de Besòs | 4 | 1 | 1 | 1 |
| Sant Andreu de la Barca | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Antoni de Vilamajor | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Boi de Llobregat | 7 | 0 | 1 | 0 |
| Sant Celoni | 3 | 0 | 1 | 0 |
| Sant Cebrià de Vallalta | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Sant Cugat del Vallès | 6 | 0 | 0 | 1 |
| Sant Esteve Sesrovires | 3 | 0 | 0 | 1 |
| Sant Fost de Campsentelles | 2 | 0 | 1 | 1 |
| Sant Feliu de Llobregat | 3 | 0 | 1 | 0 |
| Vilassar de Mar | 3 | 0 | 1 | 1 |
| Sant Just Desvern | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Llorenç Savall | 2 | 0 | 1 | 0 |
| Sant Quirze del Vallès | 2 | 0 | 1 | 1 |
| Santa Coloma de Gramenet | 7 | 1 | 1 | 3 |
| Santa Maria de Martorelles | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Santa Maria de Palautordera | 2 | 0 | 0 | >2 |
| Santa Perpètua de Mogoda | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Vicenç dels Horts | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Vicenç de Montalt | 3 | 0 | 2 | 0 |
| Seva | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Terrassa | 20 | 0 | 1 | 4 |
| Tiana | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Tordera | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Torelló | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Torrelavit | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Torrelles de Llobregat | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Vallirana | 2 | 0 | 0 | >2 |
| Vic | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Viladecavalls | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Viladecans | 2 | >1 | 0 | 0 |
| Vilafranca del Penedès | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Vilanova i la Geltrú | 6 | 0 | 0 | 1 |
| Banyoles | 1 | >1 | 0 | 0 |
| Bescanó | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Bisbal d'Empordà, la | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Blanes | 4 | 0 | 1 | 0 |
| Breda | 1 | 0 | 0 | 0 |

| Absoluts | Total | EDAT | | |
|-------------------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| Caldes de Malavella | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Escala, l' | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Figueres | 3 | 0 | 1 | 1 |
| Girona | 15 | 1 | 2 | 6 |
| Hostalric | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Jonquera, la | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Lloret de Mar | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Olot | 2 | >1 | 0 | 0 |
| Palafrugell | 2 | 0 | 0 | >2 |
| Palamós | 2 | 0 | 0 | 1 |
| Port de la Selva, el | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Sant Hilari Sacalm | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Santa Cristina d'Aro | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Ullastret | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Vidrà | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Vilafant | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Artesa de Segre | 2 | >1 | 0 | 1 |
| Aitona | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Balaguer | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Granadella, la | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Guissona | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Isona i Conca Dellà | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Lleida | 11 | 0 | 4 | 1 |
| Linyola | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Ponts | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Solsona | 3 | >1 | 0 | 1 |
| Soses | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Tàrrrega | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Calafell | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Cambrils | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Catllar, el | 2 | >1 | 0 | 0 |
| Llorenç del Penedès | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Mont-roig del Camp | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Móra d'Ebre | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Reus | 4 | 0 | 0 | 1 |
| Roquetes | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Jaume dels Domenys | 1 | >1 | 0 | 0 |
| Tarragona | 13 | 1 | 3 | 3 |
| Torredembarra | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Tortosa | 2 | 0 | >2 | 0 |
| Ulldecona | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Valls | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Vendrell, el | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Vila-seca | 2 | >1 | 1 | 0 |
| Ampolla, l' | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Canonja, la | 1 | 0 | 0 | 0 |

| Absoluts | Total | EDAT | | |
|--|------------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| C7.1 A QUIN DISTRICTE DE BARCELONA | | | | |
| Ciutat Vella | 9 | >2 | 4 | 0 |
| Eixample | 18 | 1 | 3 | 5 |
| Sants-Montjuïc | 23 | 0 | 7 | 8 |
| Les Corts | 6 | 0 | 2 | 0 |
| Sarrià-Sant Gervasi | 11 | 0 | 2 | 0 |
| Gràcia | 15 | 0 | 4 | 2 |
| Horta-Guinardó | 14 | 2 | 1 | 4 |
| Nou Barris | 15 | 2 | 4 | 3 |
| Sant Andreu | 17 | 0 | 1 | 5 |
| Sant Martí | 25 | 1 | 2 | 10 |
| No contesta | 14 | 1 | 2 | 3 |
| E1. LA PERSONA ENTREVISTADA EN ALGUN MOMENT DE LA CONVERSA T'HA PREGUNTAT QUI ENCARREGAVA L'ESTUDI | | | | |
| Sí | 99 | 4 | 17 | 21 |
| No | 501 | 29 | 102 | 104 |
| E2. HA DEMANAT LA PERSONA ENTREVISTADA ACLARIMENTS RESPECTE ALGUNA PREGUNTA | | | | |
| Mai | 248 | 16 | 47 | 58 |
| Quasi mai | 185 | 8 | 37 | 41 |
| Alguna vegada | 163 | 9 | 33 | 26 |
| Sovint | 4 | 0 | 2 | 0 |
| E3. HAS TINGUT LA SENSACIÓ QUE LA PERSONA ENTREVISTADA ES MOSTRAVA RETICENT A CONTESTAR ALGUNA PREGUNTA | | | | |
| Molt | 2 | >1 | 0 | 0 |
| Bastant | 14 | 0 | >7 | 2 |
| Poc | 177 | 8 | 33 | 34 |
| Gens | 407 | 24 | 79 | 89 |

| Absoluts | Total | EDAT | | |
|------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |

E4. HAS TINGUT LA SENSACIÓ QUE LA PERSONA ENTREVISTADA INTENTAVA CONTESTAR LES PREGUNTES EL MILLOR QUE PODIA

| | | | | |
|---------|-----|----|----|----|
| Molt | 304 | 22 | 58 | 62 |
| Bastant | 288 | 10 | 59 | 62 |
| Poc | 4 | 0 | 2 | 0 |
| Gens | 4 | 1 | 0 | 1 |

E5. CREUS QUE LA PERSONA ENTREVISTADA ENTENIA LES PREGUNTES

| | | | | |
|---------|-----|----|----|----|
| Molt | 272 | 14 | 57 | 62 |
| Bastant | 313 | 18 | 61 | 61 |
| Poc | 15 | 1 | 1 | 2 |

E6. CREUS QUE LA PERSONA ENTREVISTADA HA ESTAT MOLT, BASTANT, POC O GENS SINCERA AMB LES SEVES RESPOSTES

| | | | | |
|---------|-----|----|----|----|
| Molt | 316 | 20 | 64 | 71 |
| Bastant | 283 | 13 | 54 | 54 |
| Poc | 1 | 0 | 1 | 0 |

E7. HI HAVIA ALGUNA PERSONA MÉS PRESENT QUE INTERFERÍS O INTERROMPÉS L'ENTREVISTA

| | | | | |
|----|-----|----|-----|-----|
| Sí | 8 | 0 | 2 | 3 |
| No | 592 | 33 | 117 | 122 |

E8. QUINA PERSONA

| | | | | |
|------------------------|---|---|---|---|
| Cònjuge/parella | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Fills/es | 2 | 0 | 1 | 1 |
| Amics/igues/veïns/ines | 5 | 0 | 1 | 1 |

| Absoluts | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|--|--------|------------|------------|-----------|
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| P1. EN QUIN IDIOMA PREFEREIX QUE LI FACI L'ENTREVISTA | | | | |
| Català | 327 | 93 | 71 | 34 |
| Castellà | 272 | 66 | <34 | 25 |
| Li és indiferent/NS/NC | 1 | 0 | 0 | 0 |
| C1. VOSTÈ ÉS | | | | |
| Home | 223 | 51 | 32 | 27 |
| Dona | 376 | 108 | 73 | 32 |
| No binari | 1 | 0 | 0 | 0 |
| C2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU | | | | |
| De 16 a 24 | 33 | <0 | <0 | 0 |
| De 25 a 34 | 119 | <0 | <0 | <0 |
| De 35 a 44 | 125 | <0 | <0 | <0 |
| De 45 a 54 | 159 | >159 | <0 | <0 |
| De 55 a 64 | 105 | <0 | >105 | <0 |
| Més de 65 | 59 | <0 | <0 | >59 |
| Mitjana | 45,787 | 49,371 | 59,4 | 71,492 |
| Desviació | 14,299 | 2,785 | 2,744 | 4,935 |
| P2. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI | | | | |
| Menys d'un any | 81 | <8 | 7 | 11 |
| Entre 1 any i 2 anys | 60 | 9 | 8 | 6 |
| Més de 2 anys | 405 | 124 | 77 | 35 |
| No ho sap | 54 | 18 | 13 | 7 |
| P3. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI | | | | |
| Familiar o amiat | 73 | 11 | 8 | 12 |
| Internet | 123 | 31 | 16 | <5 |
| Televisió | 158 | 49 | 30 | 15 |
| Ràdio | 27 | 10 | 8 | 4 |
| A la premsa | 26 | 11 | >12 | 2 |
| Butlletí electrònic | 4 | 1 | 0 | 1 |
| Algun altre servei telefònic | 18 | 1 | 4 | >6 |
| Feina/estudis | 33 | 9 | 5 | 2 |
| Oficines de treball | 16 | 4 | 1 | 1 |
| Ajuntament | 21 | 5 | 2 | 0 |
| Organismes oficials | 39 | 13 | 5 | 3 |

| Absoluts | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|-----------------------|-------|------------|------------|-----------|
| | | | | |
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| Personal qualificat | 10 | 2 | 2 | >3 |
| Fulletons informatius | 11 | 3 | 1 | 0 |
| Per una multa | 5 | 2 | 0 | 0 |
| Altres | 28 | 7 | 6 | 3 |
| No ho sap | 80 | 24 | 20 | 9 |
| No contesta | 2 | 0 | 0 | 1 |

**P3A. EM PODRIA DIR QUAN HA
ESTAT L'ÚLTIMA VEGADA QUE HA
VIST O HA ESCOLTAT UN ANUNCI
DEL 012**

| | | | | |
|-----------------------|-----|----|----|----|
| Menys d'un mes | 113 | 26 | 21 | 11 |
| Entre 1 mes i 3 mesos | 87 | 23 | 16 | 7 |
| Menys d'un any | 66 | 22 | 14 | 4 |
| Més d'un any | 85 | 19 | 8 | 5 |
| No ho sap | 247 | 69 | 45 | 31 |
| No contesta | 2 | 0 | 1 | 1 |

**P4. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI 012**

| | | | | |
|------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 0 | 15 | 6 | 3 | 1 |
| 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | 2 | 0 | 1 | 0 |
| 3 | 4 | 3 | 0 | 0 |
| 4 | 13 | 7 | 1 | 0 |
| 5 | 20 | 5 | 2 | 2 |
| 6 | 34 | 8 | 8 | 3 |
| 7 | 64 | <7 | 9 | 8 |
| 8 | 127 | 31 | 22 | 7 |
| 9 | 104 | 33 | 17 | 9 |
| 10 | 214 | 59 | 41 | 29 |
| No ho sap | 2 | 0 | 1 | 0 |
| Mitjana | 8,216 | 8,138 | 8,327 | 8,661 |
| Desviació | 2,127 | 2,414 | 2,143 | 1,863 |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: LA RAPIDESA
EN CERCAR I DONAR LA RESPOSTA
A LA CONSULTA**

| | | | | |
|---|----|---|---|---|
| 0 | 17 | 6 | 4 | 0 |
|---|----|---|---|---|

| Absoluts | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|------------------|-------------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 159 | 105 |
| 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | 4 | 0 | 2 | 1 |
| 3 | 9 | 5 | 1 | 0 |
| 4 | 13 | 2 | 4 | 0 |
| 5 | 28 | 9 | 2 | 1 |
| 6 | 39 | 9 | 7 | 3 |
| 7 | 73 | 18 | 7 | 7 |
| 8 | 107 | 26 | 24 | 8 |
| 9 | 106 | 29 | 21 | 10 |
| 10 | 200 | 55 | 33 | 28 |
| No ho sap | 3 | 0 | 0 | 1 |
| Mitjana | 8,012 | 7,969 | 7,952 | 8,759 |
| Desviació | 2,281 | 2,419 | 2,447 | 1,636 |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: L'AMABILITAT
DE LA PERSONA QUE US VA
ATENDRE**

| | | | | |
|------------------|--------------|-------|-------|-------|
| 0 | 2 | 0 | >2 | 0 |
| 2 | 2 | 0 | 0 | 1 |
| 3 | 3 | 1 | 0 | 0 |
| 4 | 2 | 1 | 0 | 0 |
| 5 | 12 | 5 | 0 | 0 |
| 6 | 7 | 2 | 2 | 0 |
| 7 | 30 | 8 | 2 | 5 |
| 8 | 96 | 21 | 21 | 6 |
| 9 | 118 | 35 | 18 | 8 |
| 10 | 324 | 84 | 59 | 38 |
| No ho sap | 4 | 2 | 1 | 1 |
| Mitjana | 9,065 | 9,064 | 9,096 | 9,259 |
| Desviació | 1,426 | 1,376 | 1,61 | 1,384 |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: EL
CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE
CONSULTA**

| | | | | |
|----------|-----------|----|---|---|
| 0 | 15 | 5 | 5 | 1 |
| 1 | 4 | 2 | 0 | 0 |
| 2 | 2 | 1 | 0 | 1 |
| 3 | 14 | >8 | 1 | 0 |

| Absoluts | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|-------------|-------|------------|------------|-----------|
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| 4 | 5 | 1 | >4 | 0 |
| 5 | 28 | 8 | 5 | 1 |
| 6 | 35 | 9 | 8 | 1 |
| 7 | 67 | 13 | 10 | 7 |
| 8 | 110 | 24 | 20 | 13 |
| 9 | 94 | 23 | 15 | 6 |
| 10 | 217 | 62 | 36 | 27 |
| No ho sap | 8 | 2 | 1 | 2 |
| No contesta | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Mitjana | 8,096 | 7,923 | 7,856 | 8,596 |
| Desviació | 2,282 | 2,616 | 2,518 | 1,954 |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: EL TEMPS
D'ESPERA PER ACCEDIR AMB EL
PERSONAL OPERADOR**

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 0 | 27 | 8 | 6 | 1 |
| 1 | 11 | 4 | 0 | 1 |
| 2 | 15 | 5 | 4 | 0 |
| 3 | 11 | 1 | 0 | 0 |
| 4 | 40 | 9 | 6 | 4 |
| 5 | 76 | 17 | 12 | <2 |
| 6 | 66 | 18 | 8 | 4 |
| 7 | 103 | 24 | 22 | 9 |
| 8 | 94 | 33 | 19 | 9 |
| 9 | 51 | 11 | 13 | 7 |
| 10 | 98 | 27 | 15 | >18 |
| No ho sap | 8 | 2 | 0 | >4 |
| Mitjana | 6,625 | 6,669 | 6,79 | 7,8 |
| Desviació | 2,633 | 2,711 | 2,604 | 2,344 |

**P6. A CONTINUACIÓ, PARLAREM
UNA MICA SOBRE L'ÚS DEL
SERVEI. VOSTÈ CONEIX L'HORARI
D'ATENCIÓ DEL 012**

| | | | | |
|------------------|-----|-----|----|----|
| Sí | 169 | 38 | 29 | 20 |
| No, no el coneix | 426 | 121 | 73 | 39 |
| No ho sap | 5 | 0 | >3 | 0 |

**P6. CONEIXEMENT HORARI
CODIFICAT**

| | | | | |
|------------------|----|----|----|----|
| Sí, diu 24 per 7 | 57 | 15 | 14 | 5 |
| Sí, diu 22 per 7 | 32 | 8 | 3 | >8 |

| Absoluts | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|------------------------|-------|------------|------------|-----------|
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| Sí, diu 21 per 7 | 17 | 1 | 6 | 2 |
| Sí, diu 20 per 7 | 27 | 5 | 4 | 5 |
| Sí, diu 14 per 7 | 15 | 4 | 1 | 0 |
| Sí, diu altres franges | 21 | 5 | 1 | 0 |
| No, no el coneix | 426 | 121 | 73 | 39 |
| No ho sap | 5 | 0 | >3 | 0 |

P7. APROXIMADAMENT, QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 EN ELS ÚLTIMS DOS MESOS

| | | | | |
|------------------|-----|----|----|----|
| Només una vegada | 317 | 90 | 57 | 27 |
| 2 o 3 vegades | 165 | 40 | 32 | 16 |
| 4 o 5 vegades | 62 | 18 | 10 | 8 |
| Més de 5 vegades | 49 | 11 | 5 | 6 |
| No ho sap | 5 | 0 | 1 | 1 |
| No contesta | 2 | 0 | 0 | 1 |

Base Ha trucat més d'una vegada

| | | | |
|-----|----|----|----|
| 276 | 69 | 47 | 30 |
|-----|----|----|----|

P8. EM PODRIA DIR SI HA TRUCAT PEL MATEIX TEMA O HO HA FET PER TEMES DIFERENTS

| | | | | |
|----------------------|-----|----|----|----|
| Pel mateix tema | 172 | 41 | 27 | 25 |
| Per un tema diferent | 104 | 28 | 20 | 5 |

Base Ha trucat pel mateix tema

| | | | |
|-----|----|----|----|
| 172 | 41 | 27 | 25 |
|-----|----|----|----|

P9. PER QUÈ HA HAGUT DE TRUCAR MÉS D'UNA VEGADA PEL MATEIX TEMA: LITERAL

| | | | | |
|--|----|----|----|----|
| Informació no prou completa | 30 | 10 | 3 | 1 |
| Sol·licitar/fer seguiment | 70 | 16 | 11 | 13 |
| Cèdula d'habilitat | 4 | 0 | 1 | 1 |
| Telèfon erroni/no contesta | 10 | 3 | 2 | 0 |
| Faltava informació/informació diferent | 21 | 3 | 5 | 3 |
| Multes | 8 | 3 | 1 | 2 |
| Van sorgir nous dubtes | 6 | 3 | 0 | 1 |
| Altres | 23 | 3 | 4 | 4 |

Base Total

| | | | |
|-----|-----|-----|----|
| 600 | 159 | 105 | 59 |
|-----|-----|-----|----|

| Absoluts | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|--|------------|------------|------------|-----------|
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| P10. LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA | | | | |
| Sí | 490 | 132 | 83 | 48 |
| No | 100 | 25 | 21 | 10 |
| No ho sap | 9 | 2 | 0 | 1 |
| No contesta | 1 | 0 | >1 | 0 |
| P10.1 RECORDA EXACTAMENT EL MOTIU DE LA SEVA CONSULTA O QUÈ VA PREGUNTAR: LITERAL | | | | |
| Ajuda social | 42 | 10 | 4 | 5 |
| Demandar informació | 197 | 50 | 28 | 20 |
| Permisos | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Multes | 44 | 16 | 6 | 3 |
| Demandar/Anul·lar una cita | 32 | 12 | 3 | 1 |
| Realitzar un tràmit/Fer seguiment | 125 | 37 | 24 | 10 |
| Comunicar una incidència | 83 | 19 | 19 | 10 |
| Impostos | 14 | 4 | 4 | 2 |
| Altres | 11 | 2 | >5 | 2 |
| No ho sap | 48 | 8 | 11 | 6 |
| No contesta | 3 | 1 | 1 | 0 |
| Base No li van resoldre la consulta | 100 | 25 | 21 | 10 |
| P10.2 EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL NO LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA: LITERAL | | | | |
| No tenen prou informació | 36 | 10 | 9 | 2 |
| Li van donar la informació errònia | 9 | 4 | 2 | 0 |
| El van derivar a un altre telèfon/organisme | 20 | 4 | 4 | 1 |
| Problemes informàtics | 1 | 1 | 0 | 0 |
| No va arribar a ser atès per un agent | 11 | 4 | 3 | 1 |
| Mala gestió de la consulta | 5 | 1 | 0 | 0 |
| Altres | 12 | 1 | 3 | >4 |
| No ho sap | 6 | 0 | 0 | 2 |
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |

| Absoluts | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|--|-------|------------|------------|-----------|
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| P10.3 DURANT LA TRUCADA, PER RESOLDRE LA SEVA CONSULTA, AMB QUANTS AGENTS VA PARLAR | | | | |
| 0 | 9 | 4 | 3 | 1 |
| 1 | 359 | 99 | 71 | 33 |
| 2 | 174 | 43 | 26 | 19 |
| 3 | 25 | 6 | 3 | 3 |
| 4 | 5 | 0 | 1 | >2 |
| 5 | 4 | 1 | 0 | 0 |
| 6 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 10 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| No ho sap | 22 | 5 | 1 | 1 |
| Mitjana | 1,45 | 1,39 | 1,308 | 1,517 |
| Desviació | 0,813 | 0,761 | 0,624 | 0,778 |

P10.4 VA HAVER DE TORNAR A TRUCAR AL 012 PER LA MATEIXA CONSULTA PERQUÈ L'AGENT QUE EL VA ATENDRE NO LI VA DONAR UNA RESPOSTA COMPLETA

| | | | | |
|-----------|-----|-----|----|----|
| Sí | 94 | 23 | 15 | 8 |
| No | 497 | 133 | 90 | 51 |
| No ho sap | 9 | 3 | 0 | 0 |

Base Va haver de tornar a trucar al 012

| | | | | |
|--|----|----|----|---|
| | 94 | 23 | 15 | 8 |
|--|----|----|----|---|

P10. QUANTES VEGADES

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 1 | 27 | 7 | 5 | 2 |
| 2 | 25 | 5 | 3 | 1 |
| 3 | 16 | 6 | 1 | 2 |
| 4 | 6 | 0 | >3 | 0 |
| 5 | 5 | >4 | 1 | 0 |
| 7 | 2 | 1 | 1 | 0 |
| 8 | 4 | 0 | 0 | >2 |
| 10 | 5 | 0 | 1 | 0 |
| 12 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 15 | 1 | 0 | 0 | >1 |
| 30 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 50 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Mitjana | 4,011 | 2,696 | 3,2 | 5,125 |
| Desviació | 6,224 | 1,69 | 2,597 | 4,883 |

| Absoluts | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|---|-------|------------|------------|-----------|
| | | | | |
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| P10.5 LI VA RESOLDRE LA CONSULTA EN LA MATEIXA TRUCADA O LI VAN PRENDRE LES SEVES DADES PER DONAR-LI LA RESPOSTA POSTERIORMENT | | | | |
| Li va resoldre la consulta en la mateixa trucada | 452 | 127 | 76 | 36 |
| Li van prendre les seves dades per donar-li la resposta post | 116 | 23 | 17 | 17 |
| No ho sap | 22 | 5 | >8 | 5 |
| No contesta | 10 | 4 | 4 | 1 |
| P10.6 FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O UN ALTRE MITJÀ | | | | |
| Per correu electrònic | 178 | 46 | 26 | 15 |
| Per un altre mitjà | 380 | 99 | 71 | 36 |
| No ho sap | 28 | 9 | 4 | 4 |
| No contesta | 14 | 5 | 4 | >4 |
| Base Li van donar resposta per un altre mitjà | 380 | 99 | 71 | 36 |
| P10.6 FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O UN ALTRE MITJÀ: LITERAL | | | | |
| Telèfon | 320 | 84 | 59 | 29 |
| SMS | 12 | 4 | 2 | 2 |
| Carta | 2 | 0 | >2 | 0 |
| APP(Telegram, WhatsApp, etc.) | 2 | 0 | 1 | 0 |
| Internet(sense especificar) | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Altres | 40 | 10 | 6 | 5 |
| No ho sap | 3 | 1 | 1 | 0 |
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |

| Absoluts | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|---|-------|------------|------------|-----------|
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| P11. VA HAVER-HI ALGUNA INCIDÈNCIA DURANT LA SEVA TRUCADA, PER EXEMPLE ES VA TALLAR LA TRUCADA O NO ES SENTIA CORRECTAMENT A L'AGENT | | | | |
| Sí | 42 | 10 | 4 | 2 |
| No | 550 | 145 | 100 | 56 |
| No ho sap | 8 | 4 | 1 | 1 |
| Base Va haver-hi alguna incidència | 42 | 10 | 4 | 2 |
| P11.1. QUIN TIPUS D'INCIDÈNCIA CODIFICAT | | | | |
| Es va tallar la trucada | 26 | 9 | 2 | 1 |
| No s'escoltava bé | 10 | 1 | 1 | 0 |
| Altres | 6 | 0 | 1 | 1 |
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| P12. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012 | | | | |
| Sí | 543 | 143 | 97 | 54 |
| No | 39 | 13 | 7 | 0 |
| No ho sap | 17 | 3 | 1 | 4 |
| No contesta | 1 | 0 | 0 | >1 |
| P13. HA RECOMANAT O RECOMANARIA AQUEST SERVEI A ALGUNA ALTRA PERSONA | | | | |
| Sí | 518 | 137 | 89 | 51 |
| No | 74 | 20 | 12 | 6 |
| No ho sap | 7 | 2 | 3 | 2 |
| No contesta | 1 | 0 | >1 | 0 |
| P14. EN GENERAL, EN QUINS ASPECTES CREU QUE PODRIA MILLORAR EL SERVEI 012 D'ATENCIÓ CIUTADANA: LITERAL | | | | |
| Que sigui més barat/gratuït | 40 | 8 | 8 | 2 |
| Reduïr temps d'espera/rapidesa en la resposta | 196 | 54 | 28 | 13 |

| Absoluts | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|---|-------|------------|------------|-----------|
| | | | | |
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| Més coneixement de la temàtica/més formació | 33 | 8 | 7 | 3 |
| Menys informatitzat/Més personalitzat | 9 | 2 | 0 | 1 |
| Més línies/menys col·lapse | 14 | 7 | 3 | 0 |
| Menys transfers/més coordinació | 7 | 2 | 2 | 1 |
| Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència | 44 | 16 | 8 | 4 |
| Donar a conèixer el servei i les seves competències | 9 | 2 | 0 | 1 |
| Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc. | 3 | 0 | 0 | 0 |
| Ampliar l'horari | 10 | 1 | 3 | 1 |
| Aspectes actitudinals/idioma | 7 | 1 | 1 | 0 |
| Crec que el servei 012 ja està prou bé com està | 111 | 34 | 19 | 15 |
| Altres | 8 | 1 | >5 | 0 |
| No ho sap | 109 | 23 | 21 | >18 |

P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: LA RAPIDESA EN CERCAR I DONAR LA RESPOSTA

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 0 | 2 | >2 | 0 | 0 |
| 2 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | 2 | 1 | 0 | 0 |
| 4 | 4 | 1 | 1 | 0 |
| 5 | 16 | 5 | 2 | 1 |
| 6 | 20 | 6 | 3 | 0 |
| 7 | 45 | 10 | 11 | 4 |
| 8 | 113 | 28 | 14 | 11 |
| 9 | 104 | 31 | 21 | 9 |
| 10 | 291 | 75 | 53 | 33 |
| No ho sap | 2 | 0 | 0 | 1 |
| Mitjana | 8,844 | 8,748 | 8,952 | 9,172 |
| Desviació | 1,525 | 1,761 | 1,368 | 1,142 |

P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: L'AMABILITAT

| Absoluts | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|-------------|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 159 | 105 |
| 3 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | 8 | 3 | 2 | 0 |
| 6 | 12 | 4 | 4 | 0 |
| 7 | 32 | 7 | 7 | 4 |
| 8 | 81 | 20 | 16 | 5 |
| 9 | 95 | 22 | 17 | 7 |
| 10 | 368 | 102 | 59 | 42 |
| No ho sap | 2 | 0 | 0 | 1 |
| No contesta | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Mitjana | 9,25 | 9,278 | 9,086 | 9,5 |
| Desviació | 1,167 | 1,188 | 1,279 | 0,922 |

**P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN
ELS ASPECTES EN UN SERVEI
D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL
CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE
CONSULTA**

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 0 | 2 | >2 | 0 | 0 |
| 3 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | 4 | 1 | 0 | 1 |
| 5 | 8 | 1 | 1 | 0 |
| 6 | 8 | 2 | 1 | 1 |
| 7 | 29 | 7 | 3 | 2 |
| 8 | 88 | 25 | 14 | 7 |
| 9 | 121 | 31 | 26 | 8 |
| 10 | 334 | 90 | 59 | 38 |
| No ho sap | 4 | 0 | 1 | >2 |
| Mitjana | 9,138 | 9,113 | 9,308 | 9,333 |
| Desviació | 1,335 | 1,514 | 0,986 | 1,2 |

**P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN
ELS ASPECTES EN UN SERVEI
D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL
TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS
PEL PERSONAL OPERADOR**

| | | | | |
|---|-----|----|----|----|
| 0 | 1 | 0 | 0 | >1 |
| 2 | 3 | 1 | 1 | 0 |
| 3 | 2 | 0 | 1 | 0 |
| 4 | 7 | 2 | 1 | 2 |
| 5 | 27 | 7 | 6 | 0 |
| 6 | 23 | 8 | 3 | 2 |
| 7 | 54 | 11 | 9 | 5 |
| 8 | 116 | 29 | 18 | 9 |

| Absoluts | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|------------|-------|------------|------------|-----------|
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| 9 | 87 | 28 | 16 | 5 |
| 10 | 276 | 73 | 50 | 33 |
| No ho sap | 4 | 0 | 0 | >2 |
| Mitjana | 8,661 | 8,704 | 8,648 | 8,807 |
| Desviació | 1,667 | 1,621 | 1,765 | 1,931 |

P16. TRUCARIA MÉS O QUIN ÚS EN FARIA SI FOS GRATUÏT

| | | | | |
|-----------------|-----|----|----|-----|
| Segur que sí | 286 | 80 | 45 | <15 |
| Probablement sí | 100 | 23 | 11 | 9 |
| Probablement no | 37 | 8 | 7 | 2 |
| Segur que no | 150 | 42 | 36 | >27 |
| No ho sap | 17 | 3 | 3 | >5 |
| No contesta | 10 | 3 | 3 | 1 |

P17. CONSIDERA QUE HAGUÉS POGUT RESOLDRE AQUESTA MATEIXA CONSULTA A TRAVÉS D'ALGUN ALTRE CANAL D'INFORMACIÓ DE LA GENERALITAT

| | | | | |
|-------------|-----|----|----|-----|
| Sí | 188 | 58 | 35 | <9 |
| No | 305 | 73 | 49 | 32 |
| No ho sap | 105 | 27 | 21 | >18 |
| No contesta | 2 | 1 | 0 | 0 |

Base Hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal

| | | | |
|-----|----|----|---|
| 188 | 58 | 35 | 9 |
|-----|----|----|---|

P17.1. A TRAVÉS DE QUIN CANAL

Informació i tràmits

| | | | | |
|--|----|----|----|----|
| gencat.cat | 57 | 22 | 10 | 2 |
| Aplicacions de la Generalitat per a mòbils | 3 | 0 | 2 | 0 |
| Seu electrònica Generalitat | 32 | 6 | 3 | 2 |
| Xarxes socials | 3 | 1 | 0 | 0 |
| Internet (no especifica) | 20 | 4 | 5 | 0 |
| Presencialment a l'administració | 31 | 10 | 3 | >4 |
| Trucant a un altre organisme de la Generalitat | 5 | 2 | 2 | 0 |
| Correu electrònic | 9 | 3 | 1 | 0 |
| Mossos/guardia urbana/polícia local | 2 | 0 | 1 | 0 |

| Absoluts | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|------------------------------|-------|------------|------------|-----------|
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| Altres telefons d'informació | 10 | 4 | 1 | 0 |
| Altres pàgines web | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Altres | 4 | 1 | 2 | 0 |
| No ho sap | 14 | 3 | 4 | 2 |
| No contesta | 1 | 1 | 0 | 0 |

**P17.2 I PODRIA INDICAR-NOS
PER QUIN MOTIU EN AQUESTA
OCASIÓ NO L'HA UTILITZAT I HA
DECIDIT TRUCAR AL 012**

| | | | | |
|--|-----|-----|-----|----|
| Rapidesa en la resposta/Més eficient | 73 | 21 | 11 | 1 |
| Atenció personalitzada | 6 | 2 | 1 | 0 |
| Més fàcil de fer servir | 33 | 10 | 9 | 2 |
| No coneix altres canals/no sap com funcionen | 8 | 1 | 2 | 1 |
| Dificultat d'accés (claus, pin, enllaç, etc.) | 4 | 2 | 1 | 0 |
| No trobava el servei que buscava | 27 | 6 | 5 | 2 |
| Per comoditat | 8 | 3 | 2 | 1 |
| Li van recomanar | 6 | 2 | 1 | 1 |
| Altres | 13 | 6 | 1 | 1 |
| No ho sap | 10 | 5 | 2 | 0 |
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |

**P18. CONEIX L'APLICACIÓ
TELEGRAM QUE OFEREIX EL 012,
QUE ÉS UN SERVEI DE
MISSATGERIA INSTANTÀNIA TIPUS
WHATSAPP**

| | | | | |
|-------------|-----|-----|----|----|
| Sí | 118 | 30 | 15 | 9 |
| No | 478 | 127 | 89 | 50 |
| No ho sap | 3 | 2 | 1 | 0 |
| No contesta | 1 | 0 | 0 | 0 |

**P18.1 I ESSENT O GENS
PROBABLE I 10 MOLT PROBABLE,
QUINA ÉS LA PROBABILITAT QUE
VOSTÈ UTILITZI AQUEST SERVEI
DE MISSATGERIA INSTANTÀNIA**

| | | | | |
|---|-----|----|----|----|
| 0 | 116 | 31 | 22 | 18 |
| 1 | 7 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 26 | 4 | 4 | 2 |

| Absoluts | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|-----------|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 159 | 105 |
| 3 | 16 | 5 | 1 | 2 |
| 4 | 21 | 3 | 3 | 0 |
| 5 | 57 | 11 | 9 | 5 |
| 6 | 22 | 7 | 4 | 2 |
| 7 | 35 | 9 | 5 | 3 |
| 8 | 76 | 20 | 19 | <2 |
| 9 | 42 | 11 | 6 | 3 |
| 10 | 124 | 39 | 19 | 6 |
| No ho sap | 58 | 17 | 11 | >14 |
| Mitjana | 5,681 | 5,958 | 5,585 | 3,844 |
| Desviació | 3,772 | 3,868 | 3,822 | 3,925 |

**P18.2 CREU QUE AQUEST MATEIX
SERVEI ES PODRIA DONAR PER
ALGUN ALTRE CANAL DIFERENTS
ALS DISPONIBLES ACTUALMENT**

| | | | | |
|-------------|-----|----|-----|-----|
| Sí | 210 | 54 | 34 | 13 |
| No | 241 | 70 | 35 | 20 |
| No ho sap | 148 | 35 | >36 | >26 |
| No contesta | 1 | 0 | 0 | 0 |

P18.2 QUIN ALTRE CANAL

| | | | | |
|---|----|----|----|----|
| APP (Telegram, WhatsApp, etc.) | 85 | 20 | 10 | 2 |
| Mail | 19 | 7 | 4 | 2 |
| Internet (sense especificar) | 14 | 5 | 5 | 1 |
| Xarxes socials(Facebook, Twitter, Instagram, etc.) | 13 | 1 | 3 | 1 |
| Opció de la web | 19 | 4 | 1 | 2 |
| Presencial | 9 | 2 | 1 | >3 |
| Altres | 14 | 7 | 3 | 0 |
| No sap | 37 | 8 | 7 | 2 |

**P19. VA FER SERVIR UN
PAGAMENT AUTOMATITZAT**

| | | | | |
|-------------|-----|-----|----|----|
| Sí | 92 | 20 | 17 | 11 |
| No | 436 | 125 | 80 | 41 |
| No ho sap | 71 | 14 | 8 | 7 |
| No contesta | 1 | 0 | 0 | 0 |

P19. QUÈ N'OPINA

| | | | | |
|-----------------------|-----|----|----|----|
| Positiu/Útil | 144 | 35 | 29 | 10 |
| Negatiu/Complicat | 37 | 10 | 7 | 3 |
| Hauria de ser gratuït | 25 | 4 | 6 | 2 |
| Poc segur | 5 | 1 | 2 | 0 |

| Absoluts | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|--|-------|------------|------------|-----------|
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| Altres | 15 | 4 | 1 | >4 |
| No ho sap | 374 | 105 | 60 | 40 |
| Base Va fer servir un pagament automatitzat | 92 | 20 | 17 | 11 |
| P19. QUÈ N'OPINA | | | | |
| Positiu/Útil | 49 | 12 | 11 | 6 |
| Negatiu/Complicat | 11 | 3 | 1 | 3 |
| Hauria de ser gratuït | 13 | 2 | 4 | 1 |
| Altres | 6 | 1 | 0 | 1 |
| No ho sap | 13 | 2 | 1 | 0 |
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| 20. HA TRUCAT AL 012 QUAN HA TINGUT UN PROBLEMA A L'HORA DE FER UN TRÀMIT ELECTRÒNICAMENT | | | | |
| Sí | 199 | 54 | 30 | <8 |
| No | 338 | 87 | 59 | 44 |
| No ha fet cap tràmit electrònicament | 51 | 16 | 11 | 6 |
| No ho sap | 11 | 2 | >5 | 1 |
| No contesta | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Base Ha trucat al 012 quan ha tingut un problema | 199 | 54 | 30 | 8 |
| P20.1 LI HAN RESOLT | | | | |
| Sí | 155 | 41 | 22 | 5 |
| No | 42 | 11 | 8 | 3 |
| No ho sap | 2 | >2 | 0 | 0 |
| P20.2 VA QUEDAR SATISFET/A DE L'ATENCIÓ REBUDA | | | | |
| Sí | 171 | 42 | 27 | 5 |
| No | 26 | 10 | 3 | 3 |
| No ho sap | 2 | >2 | 0 | 0 |
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| C3. ON VA NÉIXER VOSTÈ | | | | |
| Catalunya | 387 | 115 | 78 | 36 |

| Absoluts | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|-----------------------------|-------|------------|------------|-----------|
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| Altres comunitats autònomes | 55 | <7 | 15 | >18 |
| Unió europea | 10 | 2 | 2 | 0 |
| Resta del món | 146 | 35 | <9 | <5 |
| No contesta | 2 | 0 | 1 | 0 |

C4. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT

| | | | | |
|-------------------|-----|----|-----|----|
| Català | 224 | 64 | >53 | 27 |
| Castellà | 269 | 67 | <32 | 24 |
| Ambdues per igual | 76 | 21 | 17 | 8 |
| Altres | 30 | 7 | 3 | 0 |
| No contesta | 1 | 0 | 0 | 0 |

C5. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT

| | | | | |
|--|-----|----|----|----|
| Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar eso, eg | 9 | 1 | 2 | >3 |
| Eso completa, egb, batxiller elemental | 117 | 25 | 19 | 15 |
| Batxillerat, bup, cou, batxillerat superior, preu | 96 | 16 | 19 | 13 |
| Cicle formatiu de grau mitjà, fp1, oficialia industrial o eq | 55 | 18 | 9 | 6 |
| Cicle formatiu de grau superior, fp2, mestratge industrial o | 79 | 28 | 13 | 4 |
| Diplomatura, 3 cursos aprovats de llicenciatura, enginyeria/ | 64 | 19 | 10 | 8 |
| Llicenciatura, arquitectura, enginyeria, grau o equivalent | 116 | 36 | 24 | 7 |
| Cursos d'especialització professional, postgrau, màster | 50 | 15 | 3 | 2 |
| Doctorat | 9 | 1 | 3 | 1 |
| Altres | 1 | 0 | >1 | 0 |
| No contesta | 4 | 0 | 2 | 0 |

C6. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT

| | | | | |
|-----------------------------|-----|------|----|-----|
| Treballa per compte propi | 85 | 24 | 17 | <2 |
| Treballa per compte d'altri | 311 | >103 | 41 | <3 |
| No treballa | 199 | <32 | 46 | >54 |

| Absoluts | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|--|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 159 | 105 |
| No contesta | 5 | 0 | 1 | 0 |
| C6.1 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Empresari/ària o professional amb assalariats/ades | 21 | 8 | 3 | 0 |
| Professional o treballador/a autònom/a | 62 | 16 | 14 | 2 |
| Membre de cooperativa | 1 | 0 | 0 | 0 |
| No ho sap | 1 | 0 | 0 | 0 |
| C6.2 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Assalariat/ada eventual o interí/ina | 77 | 26 | 6 | 1 |
| Assalariat/ada indefinit/ida | 231 | 77 | 35 | 2 |
| No ho sap | 1 | 0 | 0 | 0 |
| No contesta | 2 | 0 | 0 | 0 |
| C6.3 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Jubilat/ada o pensionista | 78 | <5 | 20 | >48 |
| Aturat/ada i ha treballat abans | 49 | 10 | 12 | <0 |
| Pensionista | 12 | >6 | 4 | 2 |
| Aturat/ada i busca la primera feina | 8 | 1 | 2 | 0 |
| Estudiant | 21 | 1 | <0 | <0 |
| Treball domèstic no remunerat | 26 | 7 | 7 | 4 |
| Altres | 5 | 2 | 1 | 0 |
| C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA | | | | |
| Fora de Catalunya | 5 | 2 | 1 | 0 |
| No contesta | 11 | 0 | 2 | 0 |
| Abrera | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Ametlla del Vallès, l' | 5 | 1 | 2 | 0 |
| Arenys de Mar | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Argentona | 2 | 0 | 0 | 1 |
| Aiguafreda | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Badalona | 21 | 5 | 6 | 1 |
| Barcelona | 169 | 43 | 25 | 20 |
| Bigues i Riells | 3 | 1 | 1 | 0 |
| Bruc, el | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Cabrils | 3 | 2 | 0 | 0 |
| Caldes de Montbui | 2 | 0 | 1 | 0 |
| Calella | 1 | 0 | >1 | 0 |
| Canet de Mar | 1 | 0 | 0 | >1 |
| Canovelles | 2 | 1 | 0 | 0 |

| Absoluts | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|-----------------------------|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 159 | 105 |
| Cardedeu | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Castellbell i el Vilar | 1 | 0 | 0 | >1 |
| Castelldefels | 4 | 1 | 0 | 1 |
| Castellgalí | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Castellterçol | 1 | 0 | >1 | 0 |
| Cervelló | 2 | 1 | 0 | 0 |
| Corbera de Llobregat | 3 | 1 | 0 | 0 |
| Cornellà de Llobregat | 9 | 3 | 1 | 2 |
| Cubelles | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Dosrius | 1 | 0 | >1 | 0 |
| Esparreguera | 2 | 1 | 0 | 0 |
| Esplugues de Llobregat | 4 | 2 | 0 | 1 |
| Fogars de Montclús | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Garriga, la | 1 | 0 | >1 | 0 |
| Gavà | 2 | >2 | 0 | 0 |
| Granollers | 10 | 2 | 0 | 2 |
| Gualba | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Sant Salvador de Guardiola | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Hospitalet de Llobregat, l' | 23 | 5 | 5 | 1 |
| Igualada | 2 | 0 | 1 | 0 |
| Llagosta, la | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Llinars del Vallès | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Lliçà d'Amunt | 2 | >2 | 0 | 0 |
| Malgrat de Mar | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Manlleu | 2 | 1 | 0 | 0 |
| Manresa | 17 | 4 | 4 | 2 |
| Martorell | 1 | 0 | >1 | 0 |
| Martorelles | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Masnou, el | 1 | 0 | >1 | 0 |
| Matadepera | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Mataró | 8 | 2 | 2 | 0 |
| Molins de Rei | 2 | 0 | >2 | 0 |
| Mollet del Vallès | 4 | 2 | 1 | 0 |
| Montcada i Reixac | 4 | 1 | 0 | 0 |
| Montmajor | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Montornès del Vallès | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Moià | 1 | 0 | >1 | 0 |
| Navarcles | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Navàs | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Olesa de Montserrat | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Palau-solità i Plegamans | 2 | 1 | 0 | 1 |
| Papiol, el | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Parets del Vallès | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Piera | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Polinyà | 1 | 0 | 0 | >1 |
| Prat de Llobregat, el | 3 | 0 | 1 | 1 |

| Absoluts | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|-----------------------------|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 159 | 105 |
| Premià de Mar | 2 | 1 | 0 | 1 |
| Puig-reig | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Ripollet | 3 | 2 | 0 | 0 |
| Roca del Vallès, la | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Rubí | 5 | 0 | >4 | 0 |
| Sabadell | 18 | 4 | 3 | 1 |
| Sallent | 2 | 1 | 0 | 0 |
| Santpedor | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Sant Adrià de Besòs | 4 | 0 | 0 | 1 |
| Sant Andreu de la Barca | 2 | >2 | 0 | 0 |
| Sant Antoni de Vilamajor | 1 | 0 | 0 | >1 |
| Sant Boi de Llobregat | 7 | >5 | 1 | 0 |
| Sant Celoni | 3 | 1 | 0 | 1 |
| Sant Cebrià de Vallalta | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Cugat del Vallès | 6 | 1 | 2 | 2 |
| Sant Esteve Sesrovires | 3 | 0 | >2 | 0 |
| Sant Fost de Campsentelles | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Feliu de Llobregat | 3 | 2 | 0 | 0 |
| Vilassar de Mar | 3 | 1 | 0 | 0 |
| Sant Just Desvern | 1 | 0 | >1 | 0 |
| Sant Llorenç Savall | 2 | 0 | 0 | 1 |
| Sant Quirze del Vallès | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Santa Coloma de Gramenet | 7 | 2 | 0 | 0 |
| Santa Maria de Martorelles | 1 | 0 | 0 | >1 |
| Santa Maria de Palautordera | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Santa Perpètua de Mogoda | 1 | 0 | >1 | 0 |
| Sant Vicenç dels Horts | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Sant Vicenç de Montalt | 3 | 1 | 0 | 0 |
| Seva | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Terrassa | 20 | 5 | 4 | >6 |
| Tiana | 2 | 1 | 1 | 0 |
| Tordera | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Torelló | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Torrelavit | 1 | 0 | >1 | 0 |
| Torrelles de Llobregat | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Vallirana | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Vic | 2 | 1 | 1 | 0 |
| Viladecavalls | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Viladecans | 2 | 0 | 0 | 1 |
| Vilafranca del Penedès | 2 | >2 | 0 | 0 |
| Vilanova i la Geltrú | 6 | 3 | 1 | 1 |
| Banyoles | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Bescanó | 1 | 0 | >1 | 0 |
| Bisbal d'Empordà, la | 1 | 0 | >1 | 0 |
| Blanes | 4 | 2 | 1 | 0 |
| Breda | 1 | 1 | 0 | 0 |

| Absoluts | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|-------------------------|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 159 | 105 |
| Caldes de Malavella | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Escala, l' | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Figueres | 3 | 0 | 0 | 1 |
| Girona | 15 | 4 | 1 | 1 |
| Hostalric | 1 | 0 | >1 | 0 |
| Jonquera, la | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Lloret de Mar | 2 | >2 | 0 | 0 |
| Olot | 2 | 0 | 1 | 0 |
| Palafrugell | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Palamós | 2 | 0 | 1 | 0 |
| Port de la Selva, el | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Hilari Sacalm | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Santa Cristina d'Aro | 1 | 0 | >1 | 0 |
| Ullastret | 1 | 0 | >1 | 0 |
| Vidrà | 1 | 0 | 0 | >1 |
| Vilafant | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Artesa de Segre | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Aitona | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Balaguer | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Granadella, la | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Guissona | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Isona i Conca Dellà | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Lleida | 11 | 2 | 4 | 0 |
| Linyola | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Ponts | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Solsona | 3 | 0 | 1 | 0 |
| Soses | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Tàrrrega | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Calafell | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Cambrils | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Catllar, el | 2 | 0 | 1 | 0 |
| Llorenç del Penedès | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Mont-roig del Camp | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Móra d'Ebre | 1 | 0 | >1 | 0 |
| Reus | 4 | 2 | 1 | 0 |
| Roquetes | 1 | 0 | 0 | >1 |
| Sant Jaume dels Domenys | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Tarragona | 13 | 2 | 3 | 1 |
| Torredembarra | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Tortosa | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Ulldecona | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Valls | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Vendrell, el | 2 | 1 | 1 | 0 |
| Vila-seca | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Ampolla, l' | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Canonja, la | 1 | 0 | 0 | >1 |

| Absoluts | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|--|-------|------------|------------|-----------|
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| C7.1 A QUIN DISTRICTE DE BARCELONA | | | | |
| Ciutat Vella | 9 | 1 | 1 | 1 |
| Eixample | 18 | 5 | 3 | 1 |
| Sants-Montjuïc | 23 | 7 | 0 | 1 |
| Les Corts | 6 | 0 | >3 | 1 |
| Sarrià-Sant Gervasi | 11 | 5 | 2 | 2 |
| Gràcia | 15 | 6 | 1 | 2 |
| Horta-Guinardó | 14 | 1 | 4 | 2 |
| Nou Barris | 15 | 3 | 2 | 1 |
| Sant Andreu | 17 | 5 | 1 | >5 |
| Sant Martí | 25 | 6 | 4 | 2 |
| No contesta | 14 | 3 | 3 | 2 |
| E1. LA PERSONA ENTREVISTADA EN ALGUN MOMENT DE LA CONVERSA T'HA PREGUNTAT QUI ENCARREGAVA L'ESTUDI | | | | |
| Sí | 99 | 29 | 16 | 12 |
| No | 501 | 130 | 89 | 47 |
| E2. HA DEMANAT LA PERSONA ENTREVISTADA ACLARIMENTS RESPECTE ALGUNA PREGUNTA | | | | |
| Mai | 248 | 70 | 40 | 17 |
| Quasi mai | 185 | 43 | 37 | 19 |
| Alguna vegada | 163 | 45 | 28 | 22 |
| Sovint | 4 | 1 | 0 | 1 |
| E3. HAS TINGUT LA SENSACIÓ QUE LA PERSONA ENTREVISTADA ES MOSTRAVA RETICENT A CONTESTAR ALGUNA PREGUNTA | | | | |
| Molt | 2 | 0 | 1 | 0 |
| Bastant | 14 | 3 | 1 | 1 |
| Poc | 177 | 49 | 30 | 23 |
| Gens | 407 | 107 | 73 | 35 |

| Absoluts | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|------------|-------|------------|------------|-----------|
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |

E4. HAS TINGUT LA SENSACIÓ QUE LA PERSONA ENTREVISTADA INTENTAVA CONTESTAR LES PREGUNTES EL MILLOR QUE PODIA

| | | | | |
|---------|-----|----|----|----|
| Molt | 304 | 87 | 50 | 25 |
| Bastant | 288 | 70 | 54 | 33 |
| Poc | 4 | 2 | 0 | 0 |
| Gens | 4 | 0 | 1 | 1 |

E5. CREUS QUE LA PERSONA ENTREVISTADA ENTENIA LES PREGUNTES

| | | | | |
|---------|-----|----|----|----|
| Molt | 272 | 76 | 44 | 19 |
| Bastant | 313 | 77 | 60 | 36 |
| Poc | 15 | 6 | 1 | >4 |

E6. CREUS QUE LA PERSONA ENTREVISTADA HA ESTAT MOLT, BASTANT, POC O GENS SINCERA AMB LES SEVES RESPOSTES

| | | | | |
|---------|-----|----|----|----|
| Molt | 316 | 85 | 53 | 23 |
| Bastant | 283 | 74 | 52 | 36 |
| Poc | 1 | 0 | 0 | 0 |

E7. HI HAVIA ALGUNA PERSONA MÉS PRESENT QUE INTERFERÍS O INTERROMPÉS L'ENTREVISTA

| | | | | |
|----|-----|-----|-----|----|
| Sí | 8 | 0 | 1 | 2 |
| No | 592 | 159 | 104 | 57 |

E8. QUINA PERSONA

| | | | | |
|------------------------|---|---|---|---|
| Cònjuge/parella | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Fills/es | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Amics/igues/veïns/ines | 5 | 0 | 1 | 2 |

| % Verticals | Total | SEXE | | |
|--|--------|--------|--------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| P1. EN QUIN IDIOMA PREFEREIX QUE LI FACI L'ENTREVISTA | | | | |
| Català | 54,5 | 52,9 | 55,3 | 100 |
| Castellà | 45,3 | 47,1 | 44,4 | 0 |
| Li és indiferent/NS/NC | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| C1. VOSTÈ ÉS | | | | |
| Home | 37,2 | >100.0 | <0.0 | 0 |
| Dona | 62,7 | <0.0 | >100.0 | 0 |
| No binari | 0,2 | 0 | 0 | >100.0 |
| C2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU | | | | |
| De 16 a 24 | 5,5 | 7,6 | 4,3 | 0 |
| De 25 a 34 | 19,8 | 21,1 | 19,1 | 0 |
| De 35 a 44 | 20,8 | 22 | 19,9 | 100 |
| De 45 a 54 | 26,5 | 22,9 | 28,7 | 0 |
| De 55 a 64 | 17,5 | 14,3 | 19,4 | 0 |
| Més de 65 | 9,8 | 12,1 | 8,5 | 0 |
| Mitjana | 45,787 | 44,924 | 46,327 | 35 |
| Desviació | 14,299 | 15,37 | 13,627 | |
| P2. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI | | | | |
| Menys d'un any | 13,5 | 14,3 | 13 | 0 |
| Entre 1 any i 2 anys | 10 | 10,8 | 9,6 | 0 |
| Més de 2 anys | 67,5 | 68,2 | 67 | 100 |
| No ho sap | 9 | 6,7 | 10,4 | 0 |
| P3. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI | | | | |
| Familiar o amiat | 12,2 | 10,3 | 13,3 | 0 |
| Internet | 20,5 | 22,9 | 19,1 | 0 |
| Televisió | 26,3 | 28,7 | 24,7 | 100 |
| Ràdio | 4,5 | 6,7 | 3,2 | 0 |
| A la premsa | 4,3 | 6,7 | 2,9 | 0 |
| Butlletí electrònic | 0,7 | >1.8 | 0 | 0 |
| Algun altre servei telefònic | 3 | 3,1 | 2,9 | 0 |
| Feina/estudis | 5,5 | 5,8 | 5,3 | 0 |
| Oficines de treball | 2,7 | 3,1 | 2,4 | 0 |
| Ajuntament | 3,5 | 2,2 | 4,3 | 0 |
| Organismes oficials | 6,5 | 5,8 | 6,9 | 0 |

| % Verticals | Total | SEXE | | |
|-----------------------|-------|------|------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| Personal qualificat | 1,7 | 1,3 | 1,9 | 0 |
| Fulletons informatius | 1,8 | 1,8 | 1,9 | 0 |
| Per una multa | 0,8 | 1,3 | 0,5 | 0 |
| Altres | 4,7 | 2,7 | 5,9 | 0 |
| No ho sap | 13,3 | 10,8 | 14,9 | 0 |
| No contesta | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0 |

P3A. EM PODRIA DIR QUAN HA ESTAT L'ÚLTIMA VEGADA QUE HA VIST O HA ESCOLTAT UN ANUNCI DEL 012

| | | | | |
|-----------------------|------|------|------|--------|
| Menys d'un mes | 18,8 | 19,3 | 18,6 | 0 |
| Entre 1 mes i 3 mesos | 14,5 | 16,1 | 13,6 | 0 |
| Menys d'un any | 11 | 11,7 | 10,6 | 0 |
| Més d'un any | 14,2 | 12,6 | 14,9 | >100.0 |
| No ho sap | 41,2 | 39,9 | 42 | 0 |
| No contesta | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0 |

P4. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI 012

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|--------|
| 0 | 2,5 | 0,9 | 3,5 | 0 |
| 1 | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| 2 | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0 |
| 3 | 0,7 | 0,9 | 0,5 | 0 |
| 4 | 2,2 | 2,2 | 2,1 | 0 |
| 5 | 3,3 | 3,6 | 3,2 | 0 |
| 6 | 5,7 | 6,3 | 5,3 | 0 |
| 7 | 10,7 | 13,9 | 8,5 | >100.0 |
| 8 | 21,2 | 23,8 | 19,7 | 0 |
| 9 | 17,3 | 16,1 | 18,1 | 0 |
| 10 | 35,7 | 31,4 | 38,3 | 0 |
| No ho sap | 0,3 | 0 | 0,5 | 0 |
| Mitjana | 8,216 | 8,152 | 8,257 | 7 |
| Desviació | 2,127 | 1,913 | 2,248 | |

P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB: LA RAPIDESA EN CERCAR I DONAR LA RESPOSTA A LA CONSULTA

| | | | | |
|---|-----|-----|-----|---|
| 0 | 2,8 | 2,2 | 3,2 | 0 |
|---|-----|-----|-----|---|

| % Verticals | Total | SEXE | | |
|-------------------|--------------|-------|-------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| 1 | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| 2 | 0,7 | 0,9 | 0,5 | 0 |
| 3 | 1,5 | 1,3 | 1,6 | 0 |
| 4 | 2,2 | 2,7 | 1,9 | 0 |
| 5 | 4,7 | 5,4 | 4,3 | 0 |
| 6 | 6,5 | 8,1 | 5,3 | >100.0 |
| 7 | 12,2 | 13,9 | 11,2 | 0 |
| 8 | 17,8 | 21,5 | 15,7 | 0 |
| 9 | 17,7 | 14,8 | 19,4 | 0 |
| 10 | 33,3 | 27,8 | 36,7 | 0 |
| No ho sap | 0,5 | 1,3 | 0 | 0 |
| Mitjana | 8,012 | 7,832 | 8,122 | 6 |
| Desviació | 2,281 | 2,188 | 2,33 | |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: L'AMABILITAT
DE LA PERSONA QUE US VA
ATENDRE**

| | | | | |
|------------------|--------------|-------|-------|--------|
| 0 | 0,3 | 0 | 0,5 | 0 |
| 2 | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0 |
| 3 | 0,5 | 0,4 | 0,5 | 0 |
| 4 | 0,3 | 0 | 0,5 | 0 |
| 5 | 2 | 1,3 | 2,4 | 0 |
| 6 | 1,2 | 0,9 | 1,3 | 0 |
| 7 | 5 | 5,4 | 4,5 | >100.0 |
| 8 | 16 | 19,7 | 13,8 | 0 |
| 9 | 19,7 | 22 | 18,4 | 0 |
| 10 | 54 | 49,3 | 56,9 | 0 |
| No ho sap | 0,7 | 0,4 | 0,8 | 0 |
| Mitjana | 9,065 | 9,05 | 9,08 | 7 |
| Desviació | 1,426 | 1,263 | 1,515 | |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: EL
CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE
CONSULTA**

| | | | | |
|----------|------------|-----|-----|---|
| 0 | 2,5 | 2,2 | 2,7 | 0 |
| 1 | 0,7 | 0,9 | 0,5 | 0 |
| 2 | 0,3 | 0 | 0,5 | 0 |
| 3 | 2,3 | 1,3 | 2,9 | 0 |

| % Verticals | Total | SEXE | | |
|-------------|-------|-------|-------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| 4 | 0,8 | 0,9 | 0,8 | 0 |
| 5 | 4,7 | 4,5 | 4,8 | 0 |
| 6 | 5,8 | 6,7 | 5,3 | 0 |
| 7 | 11,2 | 13 | 9,8 | >100.0 |
| 8 | 18,3 | 22,9 | 15,7 | 0 |
| 9 | 15,7 | 14,3 | 16,5 | 0 |
| 10 | 36,2 | 31,8 | 38,8 | 0 |
| No ho sap | 1,3 | 1,3 | 1,3 | 0 |
| No contesta | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Mitjana | 8,096 | 8,036 | 8,135 | 7 |
| Desviació | 2,282 | 2,158 | 2,358 | |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: EL TEMPS
D'ESPERA PER ACCEDIR AMB EL
PERSONAL OPERADOR**

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|--------|
| 0 | 4,5 | 4 | 4,8 | 0 |
| 1 | 1,8 | 2,2 | 1,6 | 0 |
| 2 | 2,5 | 3,1 | 2,1 | 0 |
| 3 | 1,8 | 2,2 | 1,6 | 0 |
| 4 | 6,7 | 8,1 | 5,9 | 0 |
| 5 | 12,7 | 11,2 | 13,3 | >100.0 |
| 6 | 11 | 11,7 | 10,6 | 0 |
| 7 | 17,2 | 19,3 | 16 | 0 |
| 8 | 15,7 | 12,1 | 17,8 | 0 |
| 9 | 8,5 | 10,8 | 7,2 | 0 |
| 10 | 16,3 | 14,8 | 17,3 | 0 |
| No ho sap | 1,3 | 0,4 | 1,9 | 0 |
| Mitjana | 6,625 | 6,532 | 6,686 | 5 |
| Desviació | 2,633 | 2,636 | 2,635 | |

**P6. A CONTINUACIÓ, PARLAREM
UNA MICA SOBRE L'ÚS DEL
SERVEI. VOSTÈ CONEIX L'HORARI
D'ATENCIÓ DEL 012**

| | | | | |
|------------------|------|------|------|-----|
| Sí | 28,2 | 26,5 | 29,3 | 0 |
| No, no el coneix | 71 | 73,1 | 69,7 | 100 |
| No ho sap | 0,8 | 0,4 | 1,1 | 0 |

**P6. CONEIXEMENT HORARI
CODIFICAT**

| | | | | |
|------------------|-----|-----|------|---|
| Sí, diu 24 per 7 | 9,5 | 7,6 | 10,6 | 0 |
| Sí, diu 22 per 7 | 5,3 | 4,9 | 5,6 | 0 |

| % Verticals | Total | SEXE | | |
|------------------------|-------|------|------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| Sí, diu 21 per 7 | 2,8 | 3,1 | 2,7 | 0 |
| Sí, diu 20 per 7 | 4,5 | 5,4 | 4 | 0 |
| Sí, diu 14 per 7 | 2,5 | 2,7 | 2,4 | 0 |
| Sí, diu altres franges | 3,5 | 2,7 | 4 | 0 |
| No, no el coneix | 71 | 73,1 | 69,7 | 100 |
| No ho sap | 0,8 | 0,4 | 1,1 | 0 |

P7. APROXIMADAMENT, QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 EN ELS ÚLTIMS DOS MESOS

| | | | | |
|------------------|------|------|------|-----|
| Només una vegada | 52,8 | 53,4 | 52,4 | 100 |
| 2 o 3 vegades | 27,5 | 28,7 | 26,9 | 0 |
| 4 o 5 vegades | 10,3 | 8,1 | 11,7 | 0 |
| Més de 5 vegades | 8,2 | 7,6 | 8,5 | 0 |
| No ho sap | 0,8 | 1,3 | 0,5 | 0 |
| No contesta | 0,3 | 0,9 | 0 | 0 |

Base Ha trucat més d'una vegada

| | | | |
|-----|----|-----|---|
| 276 | 99 | 177 | 0 |
|-----|----|-----|---|

P8. EM PODRIA DIR SI HA TRUCAT PEL MATEIX TEMA O HO HA FET PER TEMES DIFERENTS

| | | | | |
|----------------------|------|------|----|---|
| Pel mateix tema | 62,3 | 57,6 | 65 | 0 |
| Per un tema diferent | 37,7 | 42,4 | 35 | 0 |

Base Ha trucat pel mateix tema 172 57 115 0

P9. PER QUÈ HA HAGUT DE TRUCAR MÉS D'UNA VEGADA PEL MATEIX TEMA: LITERAL

| | | | | |
|--|------|------|------|---|
| Informació no prou completa | 17,4 | 17,5 | 17,4 | 0 |
| Sol·licitar/fer seguiment | 40,7 | 29,8 | 46,1 | 0 |
| Cèdula d'habilitat | 2,3 | 5,3 | 0,9 | 0 |
| Telèfon erroni/no contesta | 5,8 | 7 | 5,2 | 0 |
| Faltava informació/informació diferent | 12,2 | 10,5 | 13 | 0 |
| Multes | 4,7 | 5,3 | 4,3 | 0 |
| Van sorgir nous dubtes | 3,5 | 5,3 | 2,6 | 0 |
| Altres | 13,4 | 19,3 | 10,4 | 0 |

Base Total 600 223 376 1

| % Verticals | Total | SEXE | | |
|--|-------|------|------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| P10. LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA | | | | |
| Sí | 81,7 | 77,6 | 84 | 100 |
| No | 16,7 | 20,2 | 14,6 | 0 |
| No ho sap | 1,5 | 1,8 | 1,3 | 0 |
| No contesta | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| P10.1 RECORDA EXACTAMENT EL MOTIU DE LA SEVA CONSULTA O QUÈ VA PREGUNTAR: LITERAL | | | | |
| Ajuda social | 7 | 5,4 | 8 | 0 |
| Demandar informació | 32,8 | 37,2 | 30,3 | 0 |
| Permisos | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Multes | 7,3 | 9,9 | 5,9 | 0 |
| Demandar/Anul·lar una cita | 5,3 | 3,1 | 6,6 | 0 |
| Realitzar un tràmit/Fer seguiment | 20,8 | 19,3 | 21,8 | 0 |
| Comunicar una incidència | 13,8 | 13,9 | 13,8 | 0 |
| Impostos | 2,3 | 3,6 | 1,6 | 0 |
| Altres | 1,8 | 0,4 | 2,7 | 0 |
| No ho sap | 8 | 6,3 | 8,8 | >100.0 |
| No contesta | 0,5 | 0,4 | 0,5 | 0 |
| Base No li van resoldre la consulta | 100 | 45 | 55 | 0 |
| P10.2 EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL NO LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA: LITERAL | | | | |
| No tenen prou informació | 36 | 42,2 | 30,9 | 0 |
| Li van donar la informació errònia | 9 | 6,7 | 10,9 | 0 |
| El van derivar a un altre telèfon/organisme | 20 | 26,7 | 14,5 | 0 |
| Problemes informàtics | 1 | 0 | 1,8 | 0 |
| No va arribar a ser atès per un agent | 11 | 8,9 | 12,7 | 0 |
| Mala gestió de la consulta | 5 | 6,7 | 3,6 | 0 |
| Altres | 12 | 6,7 | 16,4 | 0 |
| No ho sap | 6 | 2,2 | 9,1 | 0 |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |

| % Verticals | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|--|-------|--------------|-------|-----------|
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| P10.3 DURANT LA TRUCADA, PER RESOLDRE LA SEVA CONSULTA, AMB QUANTS AGENTS VA PARLAR | | | | |
| 0 | 1,5 | 1,3 | 1,6 | 0 |
| 1 | 59,8 | 60,5 | 59,6 | 0 |
| 2 | 29 | 28,3 | 29,5 | 0 |
| 3 | 4,2 | 3,6 | 4,5 | 0 |
| 4 | 0,8 | 0,9 | 0,8 | 0 |
| 5 | 0,7 | 0,9 | 0,5 | 0 |
| 6 | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| 10 | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| No ho sap | 3,7 | 4 | 3,2 | >100.0 |
| Mitjana | 1,45 | 1,463 | 1,442 | |
| Desviació | 0,813 | 0,927 | 0,738 | |

P10.4 VA HAVER DE TORNAR A TRUCAR AL 012 PER LA MATEIXA CONSULTA PERQUÈ L'AGENT QUE EL VA ATENDRE NO LI VA DONAR UNA RESPOSTA COMPLETA

| | | | | |
|---|------|------|------|-----|
| Sí | 15,7 | 17 | 14,9 | 0 |
| No | 82,8 | 80,7 | 84 | 100 |
| No ho sap | 1,5 | 2,2 | 1,1 | 0 |
| Base Va haver de tornar a trucar al 012 | 94 | 38 | 56 | 0 |

P10. QUANTES VEGADES

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|---|
| 1 | 28,7 | 31,6 | 26,8 | 0 |
| 2 | 26,6 | 26,3 | 26,8 | 0 |
| 3 | 17 | 21,1 | 14,3 | 0 |
| 4 | 6,4 | 7,9 | 5,4 | 0 |
| 5 | 5,3 | 2,6 | 7,1 | 0 |
| 7 | 2,1 | 0 | 3,6 | 0 |
| 8 | 4,3 | 5,3 | 3,6 | 0 |
| 10 | 5,3 | 5,3 | 5,4 | 0 |
| 12 | 1,1 | 0 | 1,8 | 0 |
| 15 | 1,1 | 0 | 1,8 | 0 |
| 30 | 1,1 | 0 | 1,8 | 0 |
| 50 | 1,1 | 0 | 1,8 | 0 |
| Mitjana | 4,011 | 2,868 | 4,786 | |
| Desviació | 6,224 | 2,396 | 7,755 | |

| % Verticals | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|---|-------|--------------|------|-----------|
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| P10.5 LI VA RESOLDRE LA CONSULTA EN LA MATEIXA TRUCADA O LI VAN PRENDRE LES SEVES DADES PER DONAR-LI LA RESPOSTA POSTERIORMENT | | | | |
| Li va resoldre la consulta en la mateixa trucada | 75,3 | 71,3 | 77,7 | 100 |
| Li van prendre les seves dades per donar-li la resposta post | 19,3 | 22,9 | 17,3 | 0 |
| No ho sap | 3,7 | 4,9 | 2,9 | 0 |
| No contesta | 1,7 | 0,9 | 2,1 | 0 |
| P10.6 FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O UN ALTRE MITJÀ | | | | |
| Per correu electrònic | 29,7 | 28,7 | 30,1 | 100 |
| Per un altre mitjà | 63,3 | 62,8 | 63,8 | 0 |
| No ho sap | 4,7 | 7,2 | 3,2 | 0 |
| No contesta | 2,3 | 1,3 | 2,9 | 0 |
| Base Li van donar resposta per un altre mitjà | 380 | 140 | 240 | 0 |
| P10.6 FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O UN ALTRE MITJÀ: LITERAL | | | | |
| Telèfon | 84,2 | 82,1 | 85,4 | 0 |
| SMS | 3,2 | 5 | 2,1 | 0 |
| Carta | 0,5 | 0,7 | 0,4 | 0 |
| APP(Telegram, WhatsApp, etc.) | 0,5 | 0,7 | 0,4 | 0 |
| Internet(sense especificar) | 0,3 | 0,7 | 0 | 0 |
| Altres | 10,5 | 10 | 10,8 | 0 |
| No ho sap | 0,8 | 0,7 | 0,8 | 0 |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |

| % Verticals | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|---|------------|--------------|------|-----------|
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| P11. VA HAVER-HI ALGUNA INCIDÈNCIA DURANT LA SEVA TRUCADA, PER EXEMPLE ES VA TALLAR LA TRUCADA O NO ES SENTIA CORRECTAMENT A L'AGENT | | | | |
| Sí | 7 | 7,6 | 6,6 | 0 |
| No | 91,7 | 91 | 92 | 100 |
| No ho sap | 1,3 | 1,3 | 1,3 | 0 |
| Base Va haver-hi alguna incidència | 42 | 17 | 25 | 0 |
| P11.1. QUIN TIPUS D'INCIDÈNCIA CODIFICAT | | | | |
| Es va tallar la trucada | 61,9 | 64,7 | 60 | 0 |
| No s'escoltava bé | 23,8 | 17,6 | 28 | 0 |
| Altres | 14,3 | 17,6 | 12 | 0 |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| P12. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012 | | | | |
| Sí | 90,5 | 91,5 | 89,9 | 100 |
| No | 6,5 | 5,4 | 7,2 | 0 |
| No ho sap | 2,8 | 2,7 | 2,9 | 0 |
| No contesta | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| P13. HA RECOMANAT O RECOMANARIA AQUEST SERVEI A ALGUNA ALTRA PERSONA | | | | |
| Sí | 86,3 | 84,8 | 87,2 | 100 |
| No | 12,3 | 13,9 | 11,4 | 0 |
| No ho sap | 1,2 | 0,9 | 1,3 | 0 |
| No contesta | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| P14. EN GENERAL, EN QUINS ASPECTES CREU QUE PODRIA MILLORAR EL SERVEI 012 D'ATENCIÓ CIUTADANA: LITERAL | | | | |
| Que sigui més barat/gratuït | 6,7 | 6,7 | 6,6 | 0 |
| Reduir temps d'espera/rapidesa en la resposta | 32,7 | 30 | 34,3 | 0 |

| % Verticals | Total | SEXE | | |
|---|-------|------|------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| Més coneixement de la temàtica/més formació | 5,5 | 6,3 | 5,1 | 0 |
| Menys informatitzat/Més personalitzat | 1,5 | 1,8 | 1,3 | 0 |
| Més línies/menys col·lapse | 2,3 | 0,9 | 3,2 | 0 |
| Menys transfers/més coordinació | 1,2 | 1,8 | 0,8 | 0 |
| Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència | 7,3 | 9 | 6,4 | 0 |
| Donar a conèixer el servei i les seves competències | 1,5 | 1,3 | 1,6 | 0 |
| Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc. | 0,5 | 0,9 | 0,3 | 0 |
| Ampliar l'horari | 1,7 | 1,3 | 1,9 | 0 |
| Aspectes actitudinals/idioma | 1,2 | 1,3 | 1,1 | 0 |
| Crec que el servei 012 ja està prou bé com està | 18,5 | 19,3 | 17,8 | 100 |
| Altres | 1,3 | 1,3 | 1,3 | 0 |
| No ho sap | 18,2 | 17,9 | 18,4 | 0 |

P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: LA RAPIDESA EN CERCAR I DONAR LA RESPOSTA

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|--------|
| 0 | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0 |
| 2 | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| 3 | 0,3 | 0,9 | 0 | 0 |
| 4 | 0,7 | 0,9 | 0,5 | 0 |
| 5 | 2,7 | >5.4 | 1,1 | 0 |
| 6 | 3,3 | 4,9 | 2,4 | 0 |
| 7 | 7,5 | 9 | 6,4 | >100.0 |
| 8 | 18,8 | 19,3 | 18,6 | 0 |
| 9 | 17,3 | 15,2 | 18,6 | 0 |
| 10 | 48,5 | 43 | 51,9 | 0 |
| No ho sap | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0 |
| Mitjana | 8,844 | 8,523 | 9,04 | 7 |
| Desviació | 1,525 | 1,794 | 1,304 | |

P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: L'AMABILITAT

| % Verticals | Total | SEXE | | |
|-------------|-------|-------|-------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| 3 | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| 5 | 1,3 | 2,2 | 0,8 | 0 |
| 6 | 2 | 2,2 | 1,9 | 0 |
| 7 | 5,3 | >8.5 | 3,5 | 0 |
| 8 | 13,5 | 16,1 | 12 | 0 |
| 9 | 15,8 | 19,7 | 13,3 | >100.0 |
| 10 | 61,3 | <50.2 | 68,1 | 0 |
| No ho sap | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0 |
| No contesta | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Mitjana | 9,25 | 8,986 | 9,406 | 9 |
| Desviació | 1,167 | 1,32 | 1,038 | |

**P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN
ELS ASPECTES EN UN SERVEI
D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL
CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE
CONSULTA**

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-----|
| 0 | 0,3 | 0 | 0,5 | 0 |
| 3 | 0,3 | 0,9 | 0 | 0 |
| 4 | 0,7 | 1,3 | 0,3 | 0 |
| 5 | 1,3 | >3.1 | 0,3 | 0 |
| 6 | 1,3 | 2,7 | 0,5 | 0 |
| 7 | 4,8 | 7,6 | 3,2 | 0 |
| 8 | 14,7 | >19.7 | 11,7 | 0 |
| 9 | 20,2 | 16,6 | 22,3 | 0 |
| 10 | 55,7 | 47,1 | 60,6 | 100 |
| No ho sap | 0,7 | 0,9 | 0,5 | 0 |
| Mitjana | 9,138 | 8,792 | 9,34 | 10 |
| Desviació | 1,335 | 1,538 | 1,155 | |

**P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN
ELS ASPECTES EN UN SERVEI
D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL
TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS
PEL PERSONAL OPERADOR**

| | | | | |
|---|------|------|-----|---|
| 0 | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| 2 | 0,5 | 0,9 | 0,3 | 0 |
| 3 | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0 |
| 4 | 1,2 | 2,2 | 0,5 | 0 |
| 5 | 4,5 | 4,9 | 4,3 | 0 |
| 6 | 3,8 | 4,5 | 3,5 | 0 |
| 7 | 9 | 10,8 | 8 | 0 |
| 8 | 19,3 | 23,3 | 17 | 0 |

| % Verticals | Total | SEXE | | |
|--|-------|-------|-------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| 9 | 14,5 | 12,1 | 15,7 | >100.0 |
| 10 | 46 | 39,9 | 49,7 | 0 |
| No ho sap | 0,7 | 0,9 | 0,5 | 0 |
| Mitjana | 8,661 | 8,412 | 8,807 | 9 |
| Desviació | 1,667 | 1,765 | 1,593 | |
| P16. TRUCARIA MÉS O QUIN ÚS EN FARIA SI FOS GRATUÏT | | | | |
| Segur que sí | 47,7 | 41,3 | 51,3 | 100 |
| Probablement sí | 16,7 | 17,9 | 16 | 0 |
| Probablement no | 6,2 | 8,1 | 5,1 | 0 |
| Segur que no | 25 | 27,8 | 23,4 | 0 |
| No ho sap | 2,8 | 2,7 | 2,9 | 0 |
| No contesta | 1,7 | 2,2 | 1,3 | 0 |
| P17. CONSIDERA QUE HAGUÉS POGUT RESOLDRE AQUESTA MATEIXA CONSULTA A TRAVÉS D'ALGUN ALTRE CANAL D'INFORMACIÓ DE LA GENERALITAT | | | | |
| Sí | 31,3 | 30,9 | 31,6 | 0 |
| No | 50,8 | 49,8 | 51,3 | 100 |
| No ho sap | 17,5 | 19,3 | 16,5 | 0 |
| No contesta | 0,3 | 0 | 0,5 | 0 |
| Base Hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal | | | | |
| | 188 | 69 | 119 | 0 |
| P17.1. A TRAVÉS DE QUIN CANAL Informació i tràmits | | | | |
| gencat.cat | 30,3 | 33,3 | 28,6 | 0 |
| Aplicacions de la Generalitat per a mòbils | 1,6 | 2,9 | 0,8 | 0 |
| Seu electrònica Generalitat | 17 | 21,7 | 14,3 | 0 |
| Xarxes socials | 1,6 | 0 | 2,5 | 0 |
| Internet (no especifica) | 10,6 | 8,7 | 11,8 | 0 |
| Presencialment a l'administració | 16,5 | 18,8 | 15,1 | 0 |
| Trucant a un altre organisme de la Generalitat | 2,7 | 1,4 | 3,4 | 0 |
| Correu electrònic | 4,8 | 1,4 | 6,7 | 0 |
| Mossos/guardia urbana/polícia local | 1,1 | 0 | 1,7 | 0 |

| % Verticals | Total | SEXE | | |
|------------------------------|-------|------|------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| Altres telefons d'informació | 5,3 | 2,9 | 6,7 | 0 |
| Altres pàgines web | 1,6 | 1,4 | 1,7 | 0 |
| Altres | 2,1 | 4,3 | 0,8 | 0 |
| No ho sap | 7,4 | 5,8 | 8,4 | 0 |
| No contesta | 0,5 | 1,4 | 0 | 0 |

**P17.2 I PODRIA INDICAR-NOS
PER QUIN MOTIU EN AQUESTA
OCASIÓ NO L'HA UTILITZAT I HA
DECIDIT TRUCAR AL 012**

| | | | | |
|--|-------------|------|------|---|
| Rapidesa en la resposta/Més eficient | 38,8 | 39,1 | 38,7 | 0 |
| Atenció personalitzada | 3,2 | 2,9 | 3,4 | 0 |
| Més fàcil de fer servir | 17,6 | 21,7 | 15,1 | 0 |
| No coneix altres canals/no sap com funcionen | 4,3 | 5,8 | 3,4 | 0 |
| Dificultat d'accés (claus, pin, enllaç, etc.) | 2,1 | 1,4 | 2,5 | 0 |
| No trobava el servei que buscava | 14,4 | 13 | 15,1 | 0 |
| Per comoditat | 4,3 | 1,4 | 5,9 | 0 |
| Li van recomanar | 3,2 | 2,9 | 3,4 | 0 |
| Altres | 6,9 | 5,8 | 7,6 | 0 |
| No ho sap | 5,3 | 5,8 | 5 | 0 |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |

**P18. CONEIX L'APLICACIÓ
TELEGRAM QUE OFEREIX EL 012,
QUE ÉS UN SERVEI DE
MISSATGERIA INSTANTÀNIA TIPUS
WHATSAPP**

| | | | | |
|--------------------|-------------|------|------|-----|
| Sí | 19,7 | 17,9 | 20,5 | 100 |
| No | 79,7 | 82,1 | 78,5 | 0 |
| No ho sap | 0,5 | 0 | 0,8 | 0 |
| No contesta | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |

**P18.1 I ESSENT O GENS
PROBABLE I 10 MOLT PROBABLE,
QUINA ÉS LA PROBABILITAT QUE
VOSTÈ UTILITZI AQUEST SERVEI
DE MISSATGERIA INSTANTÀNIA**

| | | | | |
|----------|-------------|------|------|-----|
| 0 | 19,3 | 18,4 | 19,7 | 100 |
| 1 | 1,2 | 0,4 | 1,6 | 0 |
| 2 | 4,3 | 5,4 | 3,7 | 0 |

| % Verticals | Total | SEXE | | |
|-------------|-------|-------|-------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| 3 | 2,7 | 2,7 | 2,7 | 0 |
| 4 | 3,5 | 4 | 3,2 | 0 |
| 5 | 9,5 | 10,3 | 9 | 0 |
| 6 | 3,7 | 3,6 | 3,7 | 0 |
| 7 | 5,8 | 6,7 | 5,3 | 0 |
| 8 | 12,7 | 9,4 | 14,6 | 0 |
| 9 | 7 | 6,7 | 7,2 | 0 |
| 10 | 20,7 | 22,4 | 19,7 | 0 |
| No ho sap | 9,7 | 9,9 | 9,6 | 0 |
| Mitjana | 5,681 | 5,721 | 5,674 | 0 |
| Desviació | 3,772 | 3,758 | 3,779 | |

**P18.2 CREU QUE AQUEST MATEIX
SERVEI ES PODRIA DONAR PER
ALGUN ALTRE CANAL DIFERENTS
ALS DISPONIBLES ACTUALMENT**

| | | | | |
|-------------|------|-------|------|-----|
| Sí | 35 | 37,7 | 33,5 | 0 |
| No | 40,2 | 44,4 | 37,5 | 100 |
| No ho sap | 24,7 | <17,9 | 28,7 | 0 |
| No contesta | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |

P18.2 QUIN ALTRE CANAL

| | | | | |
|---|------|------|------|---|
| APP (Telegram, WhatsApp, etc.) | 40,5 | 35,7 | 43,7 | 0 |
| Mail | 9 | 9,5 | 8,7 | 0 |
| Internet (sense especificar) | 6,7 | 8,3 | 5,6 | 0 |
| Xarxes socials(Facebook, Twitter, Instagram, etc.) | 6,2 | 9,5 | 4 | 0 |
| Opció de la web | 9 | 10,7 | 7,9 | 0 |
| Presencial | 4,3 | 7,1 | 2,4 | 0 |
| Altres | 6,7 | 7,1 | 6,3 | 0 |
| No sap | 17,6 | 11,9 | 21,4 | 0 |

**P19. VA FER SERVIR UN
PAGAMENT AUTOMATITZAT**

| | | | | |
|-------------|------|------|------|--------|
| Sí | 15,3 | 20,2 | 12,2 | >100.0 |
| No | 72,7 | 66,8 | 76,3 | 0 |
| No ho sap | 11,8 | 13 | 11,2 | 0 |
| No contesta | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |

P19. QUÈ N'OPINA

| | | | | |
|-----------------------|-----|------|------|-----|
| Positiu/Útil | 24 | 23,3 | 24,2 | 100 |
| Negatiu/Complicat | 6,2 | 5,4 | 6,6 | 0 |
| Hauria de ser gratuït | 4,2 | 3,6 | 4,5 | 0 |
| Poc segur | 0,8 | 0,9 | 0,8 | 0 |

| % Verticals | Total | SEXE | | |
|--|-------|------|------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| Altres | 2,5 | 4 | 1,6 | 0 |
| No ho sap | 62,3 | 62,8 | 62,2 | 0 |
| Base Va fer servir un pagament automatitzat | 92 | 45 | 46 | 1 |
| P19. QUÈ N'OPINA | | | | |
| Positiu/Útil | 53,3 | 46,7 | 58,7 | 100 |
| Negatiu/Complicat | 12 | 11,1 | 13 | 0 |
| Hauria de ser gratuït | 14,1 | 11,1 | 17,4 | 0 |
| Altres | 6,5 | 8,9 | 4,3 | 0 |
| No ho sap | 14,1 | 22,2 | 6,5 | 0 |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| 20. HA TRUCAT AL 012 QUAN HA TINGUT UN PROBLEMA A L'HORA DE FER UN TRÀMIT ELECTRÒNICAMENT | | | | |
| Sí | 33,2 | 30,9 | 34,3 | 100 |
| No | 56,3 | 58,3 | 55,3 | 0 |
| No ha fet cap tràmit electrònicament | 8,5 | 8,1 | 8,8 | 0 |
| No ho sap | 1,8 | 2,7 | 1,3 | 0 |
| No contesta | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Base Ha trucat al 012 quan ha tingut un problema | 199 | 69 | 129 | 1 |
| P20.1 LI HAN RESOLT | | | | |
| Sí | 77,9 | 69,6 | 82,2 | 100 |
| No | 21,1 | 30,4 | 16,3 | 0 |
| No ho sap | 1 | 0 | 1,6 | 0 |
| P20.2 VA QUEDAR SATISFET/A DE L'ATENCIÓ REBUDA | | | | |
| Sí | 85,9 | 82,6 | 87,6 | 100 |
| No | 13,1 | 17,4 | 10,9 | 0 |
| No ho sap | 1 | 0 | 1,6 | 0 |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| C3. ON VA NÉIXER VOSTÈ | | | | |
| Catalunya | 64,5 | 62,8 | 65,4 | 100 |

| % Verticals | Total | SEXE | | |
|-----------------------------|-------|------|------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| Altres comunitats autònomes | 9,2 | 10,8 | 8,2 | 0 |
| Unió europea | 1,7 | 1,8 | 1,6 | 0 |
| Resta del món | 24,3 | 24,7 | 24,2 | 0 |
| No contesta | 0,3 | 0 | 0,5 | 0 |

C4. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT

| | | | | |
|-------------------|------|------|------|-----|
| Català | 37,3 | 31,4 | 41 | 0 |
| Castellà | 44,8 | 45,3 | 44,4 | 100 |
| Ambdues per igual | 12,7 | 14,8 | 11,4 | 0 |
| Altres | 5 | >8.5 | 2,9 | 0 |
| No contesta | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |

C5. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT

| | | | | |
|--|------|------|------|-----|
| Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar eso, eg | 1,5 | 1,3 | 1,6 | 0 |
| Eso completa, egb, batxiller elemental | 19,5 | 20,6 | 18,9 | 0 |
| Batxillerat, bup, cou, batxillerat superior, preu | 16 | 15,2 | 16,5 | 0 |
| Cicle formatiu de grau mitjà, fp1, oficialia industrial o eq | 9,2 | 9,4 | 9 | 0 |
| Cicle formatiu de grau superior, fp2, mestratge industrial o | 13,2 | 13,5 | 13 | 0 |
| Diplomatura, 3 cursos aprovats de llicenciatura, enginyeria/ | 10,7 | 6,7 | 13 | 0 |
| Llicenciatura, arquitectura, enginyeria, grau o equivalent | 19,3 | 21,1 | 18,1 | 100 |
| Cursos d'especialització professional, postgrau, màster | 8,3 | 8,5 | 8,2 | 0 |
| Doctorat | 1,5 | 2,2 | 1,1 | 0 |
| Altres | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| No contesta | 0,7 | 0,9 | 0,5 | 0 |

C6. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT

| | | | | |
|-----------------------------|------|-------|------|-----|
| Treballa per compte propi | 14,2 | >20.6 | 10,4 | 0 |
| Treballa per compte d'altri | 51,8 | 48,4 | 53,7 | 100 |
| No treballa | 33,2 | 30 | 35,1 | 0 |

| % Verticals | Total | SEXE | | |
|--|-------|------|-------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| No contesta | 0,8 | 0,9 | 0,8 | 0 |
| C6.1 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Empresari/ària o professional amb assalariats/ades | 24,7 | 28,3 | 20,5 | 0 |
| Professional o treballador/a autònom/a | 72,9 | 71,7 | 74,4 | 0 |
| Membre de cooperativa | 1,2 | 0 | 2,6 | 0 |
| No ho sap | 1,2 | 0 | 2,6 | 0 |
| C6.2 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Assalariat/ada eventual o interí/ina | 24,8 | 16,7 | 29,2 | 0 |
| Assalariat/ada indefinit/ida | 74,3 | 82,4 | 69,8 | 100 |
| No ho sap | 0,3 | 0 | 0,5 | 0 |
| No contesta | 0,6 | 0,9 | 0,5 | 0 |
| C6.3 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Jubilat/ada o pensionista | 39,2 | 52,2 | 32,6 | 0 |
| Aturat/ada i ha treballat abans | 24,6 | 25,4 | 24,2 | 0 |
| Pensionista | 6 | 3 | 7,6 | 0 |
| Aturat/ada i busca la primera feina | 4 | 1,5 | 5,3 | 0 |
| Estudiant | 10,6 | 14,9 | 8,3 | 0 |
| Treball domèstic no remunerat | 13,1 | <0.0 | >19.7 | 0 |
| Altres | 2,5 | 3 | 2,3 | 0 |
| C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA | | | | |
| Fora de Catalunya | 0,8 | 0,4 | 1,1 | 0 |
| No contesta | 1,8 | 1,8 | 1,9 | 0 |
| Abrera | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Ametlla del Vallès, l' | 0,8 | 0,9 | 0,5 | >100.0 |
| Arenys de Mar | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Argentona | 0,3 | 0 | 0,5 | 0 |
| Aiguafreda | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Badalona | 3,5 | 4 | 3,2 | 0 |
| Barcelona | 28,2 | 30 | 27,1 | 0 |
| Bigues i Riells | 0,5 | 0,4 | 0,5 | 0 |
| Bruc, el | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Cabrils | 0,5 | 0 | 0,8 | 0 |
| Caldes de Montbui | 0,3 | 0 | 0,5 | 0 |
| Calella | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Canet de Mar | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Canovelles | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0 |

| % Verticals | Total | SEXE | | |
|-----------------------------|-------|------|------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| Cardedeu | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Castellbell i el Vilar | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Castelldefels | 0,7 | 0 | 1,1 | 0 |
| Castellgalí | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Castellterçol | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Cervelló | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0 |
| Corbera de Llobregat | 0,5 | 0,9 | 0,3 | 0 |
| Cornellà de Llobregat | 1,5 | 1,3 | 1,6 | 0 |
| Cubelles | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Dosrius | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Esparreguera | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0 |
| Esplugues de Llobregat | 0,7 | 0,9 | 0,5 | 0 |
| Fogars de Montclús | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Garriga, la | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Gavà | 0,3 | 0 | 0,5 | 0 |
| Granollers | 1,7 | 3,1 | 0,8 | 0 |
| Gualba | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Sant Salvador de Guardiola | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Hospitalet de Llobregat, l' | 3,8 | 2,2 | 4,8 | 0 |
| Igualada | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0 |
| Llagosta, la | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Llinars del Vallès | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Lliçà d'Amunt | 0,3 | 0 | 0,5 | 0 |
| Malgrat de Mar | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Manlleu | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0 |
| Manresa | 2,8 | 2,7 | 2,9 | 0 |
| Martorell | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Martorelles | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Masnou, el | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Matadepera | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Mataró | 1,3 | 1,3 | 1,3 | 0 |
| Molins de Rei | 0,3 | 0 | 0,5 | 0 |
| Mollet del Vallès | 0,7 | 0,9 | 0,5 | 0 |
| Montcada i Reixac | 0,7 | 0 | 1,1 | 0 |
| Montmajor | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Montornès del Vallès | 0,3 | 0 | 0,5 | 0 |
| Moià | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Navarces | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Navàs | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Olesa de Montserrat | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Palau-solità i Plegamans | 0,3 | 0 | 0,5 | 0 |
| Papiol, el | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Parets del Vallès | 0,3 | 0 | 0,5 | 0 |
| Piera | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0 |
| Polinyà | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Prat de Llobregat, el | 0,5 | 0 | 0,8 | 0 |

| % Verticals | Total | SEXE | | |
|-----------------------------|-------|------|------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| Premià de Mar | 0,3 | 0 | 0,5 | 0 |
| Puig-reig | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Ripollet | 0,5 | 0,9 | 0,3 | 0 |
| Roca del Vallès, la | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Rubí | 0,8 | 0,4 | 1,1 | 0 |
| Sabadell | 3 | 2,2 | 3,5 | 0 |
| Sallent | 0,3 | 0 | 0,5 | 0 |
| Santpedor | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Sant Adrià de Besòs | 0,7 | 0,9 | 0,5 | 0 |
| Sant Andreu de la Barca | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0 |
| Sant Antoni de Vilamajor | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Sant Boi de Llobregat | 1,2 | 0,4 | 1,6 | 0 |
| Sant Celoni | 0,5 | 0,9 | 0,3 | 0 |
| Sant Cebrià de Vallalta | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Sant Cugat del Vallès | 1 | 0,4 | 1,3 | 0 |
| Sant Esteve Sesrovires | 0,5 | 0,4 | 0,5 | 0 |
| Sant Fost de Campsentelles | 0,3 | 0,9 | 0 | 0 |
| Sant Feliu de Llobregat | 0,5 | 0,4 | 0,5 | 0 |
| Vilassar de Mar | 0,5 | 0,4 | 0,5 | 0 |
| Sant Just Desvern | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Sant Llorenç Savall | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0 |
| Sant Quirze del Vallès | 0,3 | 0 | 0,5 | 0 |
| Santa Coloma de Gramenet | 1,2 | 1,3 | 1,1 | 0 |
| Santa Maria de Martorelles | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Santa Maria de Palautordera | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0 |
| Santa Perpètua de Mogoda | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Sant Vicenç dels Horts | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Sant Vicenç de Montalt | 0,5 | 0,4 | 0,5 | 0 |
| Seva | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Terrassa | 3,3 | 4 | 2,9 | 0 |
| Tiana | 0,3 | 0 | 0,5 | 0 |
| Tordera | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Torelló | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Torrelavit | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Torrelles de Llobregat | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Vallirana | 0,3 | 0,9 | 0 | 0 |
| Vic | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0 |
| Viladecavalls | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Viladecans | 0,3 | 0 | 0,5 | 0 |
| Vilafranca del Penedès | 0,3 | 0 | 0,5 | 0 |
| Vilanova i la Geltrú | 1 | 0,4 | 1,3 | 0 |
| Banyoles | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Bescanó | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Bisbal d'Empordà, la | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Blanes | 0,7 | 0 | 1,1 | 0 |
| Breda | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |

| % Verticals | Total | SEXE | | |
|-------------------------|-------|------|------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| Caldes de Malavella | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Escala, l' | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Figueres | 0,5 | 0,9 | 0,3 | 0 |
| Girona | 2,5 | 1,8 | 2,9 | 0 |
| Hostalric | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Jonquera, la | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Lloret de Mar | 0,3 | 0,9 | 0 | 0 |
| Olot | 0,3 | 0,9 | 0 | 0 |
| Palafrugell | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0 |
| Palamós | 0,3 | 0,9 | 0 | 0 |
| Port de la Selva, el | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Sant Hilari Sacalm | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Santa Cristina d'Aro | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Ullastret | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Vidrà | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Vilafant | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Artesa de Segre | 0,3 | 0,9 | 0 | 0 |
| Aitona | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Balaguer | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Granadella, la | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Guissona | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Isona i Conca Dellà | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Lleida | 1,8 | 2,7 | 1,3 | 0 |
| Linyola | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Ponts | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Solsona | 0,5 | 0 | 0,8 | 0 |
| Soses | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Tàrrrega | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Calafell | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Cambrils | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Catllar, el | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0 |
| Llorenç del Penedès | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Mont-roig del Camp | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Móra d'Ebre | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Reus | 0,7 | 0,9 | 0,5 | 0 |
| Roquetes | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Sant Jaume dels Domenys | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Tarragona | 2,2 | 2,2 | 2,1 | 0 |
| Torredembarra | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Tortosa | 0,3 | 0,9 | 0 | 0 |
| Ulldecona | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Valls | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| Vendrell, el | 0,3 | 0,9 | 0 | 0 |
| Vila-seca | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0 |
| Ampolla, l' | 0,2 | 0 | 0,3 | 0 |
| Canonja, la | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |

| % Verticals | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|--|-------|--------------|------|-----------|
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| C7.1 A QUIN DISTRICTE DE BARCELONA | | | | |
| Ciutat Vella | 5,4 | 6,1 | 5 | 0 |
| Eixample | 10,8 | 13,6 | 8,9 | 0 |
| Sants-Montjuïc | 13,8 | 9,1 | 16,8 | 0 |
| Les Corts | 3,6 | 3 | 4 | 0 |
| Sarrià-Sant Gervasi | 6,6 | 7,6 | 5,9 | 0 |
| Gràcia | 9 | 9,1 | 8,9 | 0 |
| Horta-Guinardó | 8,4 | 12,1 | 5,9 | 0 |
| Nou Barris | 9 | 12,1 | 6,9 | 0 |
| Sant Andreu | 10,2 | 4,5 | 13,9 | 0 |
| Sant Martí | 15 | 13,6 | 15,8 | 0 |
| No contesta | 8,4 | 9,1 | 7,9 | 0 |
| E1. LA PERSONA ENTREVISTADA EN ALGUN MOMENT DE LA CONVERSA T'HA PREGUNTAT QUI ENCARREGAVA L'ESTUDI | | | | |
| Sí | 16,5 | 15,2 | 17,3 | 0 |
| No | 83,5 | 84,8 | 82,7 | 100 |
| E2. HA DEMANAT LA PERSONA ENTREVISTADA ACLARIMENTS RESPECTE ALGUNA PREGUNTA | | | | |
| Mai | 41,3 | 41,7 | 41,2 | 0 |
| Quasi mai | 30,8 | 34,1 | 28,7 | 100 |
| Alguna vegada | 27,2 | 23,8 | 29,3 | 0 |
| Sovint | 0,7 | 0,4 | 0,8 | 0 |
| E3. HAS TINGUT LA SENSACIÓ QUE LA PERSONA ENTREVISTADA ES MOSTRAVA RETICENT A CONTESTAR ALGUNA PREGUNTA | | | | |
| Molt | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0 |
| Bastant | 2,3 | 1,3 | 2,9 | 0 |
| Poc | 29,5 | 27,4 | 30,9 | 0 |
| Gens | 67,8 | 70,9 | 66 | 100 |

| % Verticals | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|---|--------------|----------------------|-------------|------------------|
| Base Total | 600 | 223 | 376 | 1 |
| E4. HAS TINGUT LA SENSACIÓ QUE LA PERSONA ENTREVISTADA INTENTAVA CONTESTAR LES PREGUNTES EL MILLOR QUE PODIA | | | | |
| Molt | 50,7 | 51,6 | 50,3 | 0 |
| Bastant | 48 | 47,1 | 48,4 | 100 |
| Poc | 0,7 | 0,9 | 0,5 | 0 |
| Gens | 0,7 | 0,4 | 0,8 | 0 |
| E5. CREUS QUE LA PERSONA ENTREVISTADA ENTENIA LES PREGUNTES | | | | |
| Molt | 45,3 | 45,3 | 45,5 | 0 |
| Bastant | 52,2 | 51,1 | 52,7 | 100 |
| Poc | 2,5 | 3,6 | 1,9 | 0 |
| E6. CREUS QUE LA PERSONA ENTREVISTADA HA ESTAT MOLT, BASTANT, POC O GENS SINCERA AMB LES SEVES RESPOSTES | | | | |
| Molt | 52,7 | 52 | 53,2 | 0 |
| Bastant | 47,2 | 47,5 | 46,8 | 100 |
| Poc | 0,2 | 0,4 | 0 | 0 |
| E7. HI HAVIA ALGUNA PERSONA MÉS PRESENT QUE INTERFERÍS O INTERROMPÉS L'ENTREVISTA | | | | |
| Sí | 1,3 | 0,9 | 1,6 | 0 |
| No | 98,7 | 99,1 | 98,4 | 100 |
| E8. QUINA PERSONA | | | | |
| Cònjuge/parella | 12,5 | 0 | 16,7 | 0 |
| Fills/es | 25 | 0 | 33,3 | 0 |
| Amics/igues/veïns/ines | 62,5 | 100 | 50 | 0 |

| % Verticals | Total | EDAT | | |
|--|--------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| P1. EN QUIN IDIOMA PREFEREIX QUE LI FACI L'ENTREVISTA | | | | |
| Català | 54,5 | 51,5 | 47,1 | 44,8 |
| Castellà | 45,3 | 48,5 | 52,9 | 54,4 |
| Li és indiferent/NS/NC | 0,2 | 0 | 0 | 0,8 |
| C1. VOSTÈ ÉS | | | | |
| Home | 37,2 | 51,5 | 39,5 | 39,2 |
| Dona | 62,7 | 48,5 | 60,5 | 60 |
| No binari | 0,2 | 0 | 0 | 0,8 |
| C2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU | | | | |
| De 16 a 24 | 5,5 | >100.0 | <0.0 | <0.0 |
| De 25 a 34 | 19,8 | <0.0 | >100.0 | <0.0 |
| De 35 a 44 | 20,8 | <0.0 | <0.0 | >100.0 |
| De 45 a 54 | 26,5 | <0.0 | <0.0 | <0.0 |
| De 55 a 64 | 17,5 | <0.0 | <0.0 | <0.0 |
| Més de 65 | 9,8 | 0 | <0.0 | <0.0 |
| Mitjana | 45,787 | 20,636 | 29,664 | 39,648 |
| Desviació | 14,299 | 2,219 | 2,713 | 2,866 |
| P2. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI | | | | |
| Menys d'un any | 13,5 | >36.4 | >21.8 | 13,6 |
| Entre 1 any i 2 anys | 10 | 18,2 | 15,1 | 10,4 |
| Més de 2 anys | 67,5 | <39.4 | 58,8 | 68,8 |
| No ho sap | 9 | 6,1 | 4,2 | 7,2 |
| P3. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI | | | | |
| Familiar o amiat | 12,2 | >24.2 | 15,1 | 12,8 |
| Internet | 20,5 | 30,3 | 26,9 | 23,2 |
| Televisió | 26,3 | 24,2 | <16.0 | 29,6 |
| Ràdio | 4,5 | 0 | 0,8 | 3,2 |
| A la premsa | 4,3 | 0 | <0.0 | 0,8 |
| Butlletí electrònic | 0,7 | 3 | 0 | 0,8 |
| Algun altre servei telefònic | 3 | 6,1 | 1,7 | 2,4 |
| Feina/estudis | 5,5 | 0 | 9,2 | 4,8 |
| Oficines de treball | 2,7 | 6,1 | 3,4 | 3,2 |
| Ajuntament | 3,5 | 0 | 6,7 | 4,8 |
| Organismes oficials | 6,5 | 3 | 7,6 | 6,4 |

| % Verticals | Total | EDAT | | |
|-----------------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| Personal qualificat | 1,7 | 0 | 1,7 | 0,8 |
| Fulletons informatius | 1,8 | 0 | 2,5 | 3,2 |
| Per una multa | 0,8 | 3 | 0,8 | 0,8 |
| Altres | 4,7 | 9,1 | 3,4 | 4 |
| No ho sap | 13,3 | 3 | 11,8 | 9,6 |
| No contesta | 0,3 | 0 | 0 | 0,8 |

**P3A. EM PODRIA DIR QUAN HA
ESTAT L'ÚLTIMA VEGADA QUE HA
VIST O HA ESCOLTAT UN ANUNCI
DEL 012**

| | | | | |
|-----------------------|------|------|------|-------|
| Menys d'un mes | 18,8 | 24,2 | 16,8 | 21,6 |
| Entre 1 mes i 3 mesos | 14,5 | 21,2 | 12,6 | 15,2 |
| Menys d'un any | 11 | 9,1 | 8,4 | 10,4 |
| Més d'un any | 14,2 | 12,1 | 19,3 | >20,8 |
| No ho sap | 41,2 | 33,3 | 42,9 | 32 |
| No contesta | 0,3 | 0 | 0 | 0 |

**P4. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI 012**

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 0 | 2,5 | 0 | 1,7 | 2,4 |
| 1 | 0,2 | 0 | 0,8 | 0 |
| 2 | 0,3 | 0 | 0 | 0,8 |
| 3 | 0,7 | 0 | 0 | 0,8 |
| 4 | 2,2 | 3 | 1,7 | 1,6 |
| 5 | 3,3 | 3 | 2,5 | 5,6 |
| 6 | 5,7 | 6,1 | 5,9 | 4,8 |
| 7 | 10,7 | >33,3 | 11,8 | 12 |
| 8 | 21,2 | 27,3 | 25,2 | 22,4 |
| 9 | 17,3 | 12,1 | 16,8 | 16,8 |
| 10 | 35,7 | <12,1 | 33,6 | 32,8 |
| No ho sap | 0,3 | >3,0 | 0 | 0 |
| Mitjana | 8,216 | 7,688 | 8,269 | 8,096 |
| Desviació | 2,127 | 1,401 | 1,952 | 2,146 |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: LA RAPIDESA
EN CERCAR I DONAR LA RESPOSTA
A LA CONSULTA**

| | | | | |
|---|-----|---|-----|-----|
| 0 | 2,8 | 0 | 2,5 | 3,2 |
|---|-----|---|-----|-----|

| % Verticals | Total | EDAT | | |
|-------------------|--------------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| 1 | 0,2 | >3.0 | 0 | 0 |
| 2 | 0,7 | 0 | 0 | 0,8 |
| 3 | 1,5 | 0 | 0,8 | 1,6 |
| 4 | 2,2 | 0 | 2,5 | 3,2 |
| 5 | 4,7 | >12.1 | 7,6 | 2,4 |
| 6 | 6,5 | 6,1 | 10,9 | 4 |
| 7 | 12,2 | >27.3 | 14,3 | 12 |
| 8 | 17,8 | 15,2 | 20,2 | 16 |
| 9 | 17,7 | 12,1 | 13,4 | 20,8 |
| 10 | 33,3 | 18,2 | 27,7 | 36 |
| No ho sap | 0,5 | >6.1 | 0 | 0 |
| Mitjana | 8,012 | 7,484 | 7,756 | 8,144 |
| Desviació | 2,281 | 2,014 | 2,171 | 2,327 |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: L'AMABILITAT
DE LA PERSONA QUE US VA
ATENDRE**

| | | | | |
|------------------|--------------|-------|-------|-------|
| 0 | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | 0,3 | 0 | 0 | 0,8 |
| 3 | 0,5 | >3.0 | 0,8 | 0 |
| 4 | 0,3 | 0 | 0,8 | 0 |
| 5 | 2 | 0 | 3,4 | 2,4 |
| 6 | 1,2 | 0 | 2,5 | 0 |
| 7 | 5 | 3 | 5,9 | 5,6 |
| 8 | 16 | >33.3 | 15,1 | 15,2 |
| 9 | 19,7 | 6,1 | 18,5 | 26,4 |
| 10 | 54 | 54,5 | 52,9 | 49,6 |
| No ho sap | 0,7 | 0 | 0 | 0 |
| Mitjana | 9,065 | 8,97 | 8,958 | 9,08 |
| Desviació | 1,426 | 1,468 | 1,487 | 1,286 |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: EL
CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE
CONSULTA**

| | | | | |
|----------|------------|---|-----|-----|
| 0 | 2,5 | 0 | 0,8 | 2,4 |
| 1 | 0,7 | 0 | 0,8 | 0,8 |
| 2 | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | 2,3 | 0 | 2,5 | 1,6 |

| % Verticals | Total | EDAT | | |
|-------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| 4 | 0,8 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | 4,7 | 9,1 | 2,5 | 6,4 |
| 6 | 5,8 | 6,1 | 5 | 7,2 |
| 7 | 11,2 | 18,2 | 14,3 | 11,2 |
| 8 | 18,3 | 12,1 | 20,2 | 20 |
| 9 | 15,7 | 18,2 | 16 | 20 |
| 10 | 36,2 | 33,3 | 36,1 | 30,4 |
| No ho sap | 1,3 | 3 | 1,7 | 0 |
| No contesta | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Mitjana | 8,096 | 8,281 | 8,316 | 8,032 |
| Desviació | 2,282 | 1,689 | 1,937 | 2,181 |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: EL TEMPS
D'ESPERA PER ACCEDIR AMB EL
PERSONAL OPERADOR**

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 0 | 4,5 | 0 | 5 | 4,8 |
| 1 | 1,8 | 3 | 2,5 | 1,6 |
| 2 | 2,5 | 0 | 2,5 | 2,4 |
| 3 | 1,8 | >9.1 | 3,4 | 2,4 |
| 4 | 6,7 | 9,1 | 8,4 | 6,4 |
| 5 | 12,7 | 24,2 | 15,1 | 15,2 |
| 6 | 11 | 6,1 | 15,1 | 12,8 |
| 7 | 17,2 | 9,1 | 16 | 20,8 |
| 8 | 15,7 | 15,2 | 11,8 | 11,2 |
| 9 | 8,5 | 12,1 | 6,7 | 6,4 |
| 10 | 16,3 | 12,1 | 12,6 | 15,2 |
| No ho sap | 1,3 | 0 | 0,8 | 0,8 |
| Mitjana | 6,625 | 6,394 | 6,153 | 6,419 |
| Desviació | 2,633 | 2,436 | 2,643 | 2,595 |

**P6. A CONTINUACIÓ, PARLAREM
UNA MICA SOBRE L'ÚS DEL
SERVEI. VOSTÈ CONEIX L'HORARI
D'ATENCIÓ DEL 012**

| | | | | |
|------------------|------|------|------|------|
| Sí | 28,2 | 21,2 | 34,5 | 27,2 |
| No, no el coneix | 71 | 78,8 | 64,7 | 72 |
| No ho sap | 0,8 | 0 | 0,8 | 0,8 |

**P6. CONEIXEMENT HORARI
CODIFICAT**

| | | | | |
|------------------|-----|---|------|-----|
| Sí, diu 24 per 7 | 9,5 | 3 | 10,1 | 8 |
| Sí, diu 22 per 7 | 5,3 | 3 | 4,2 | 5,6 |

| % Verticals | Total | EDAT | | |
|------------------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| Sí, diu 21 per 7 | 2,8 | 3 | 5 | 0,8 |
| Sí, diu 20 per 7 | 4,5 | 0 | 5 | 5,6 |
| Sí, diu 14 per 7 | 2,5 | 3 | 4,2 | 3,2 |
| Sí, diu altres franges | 3,5 | 9,1 | 5,9 | 4 |
| No, no el coneix | 71 | 78,8 | 64,7 | 72 |
| No ho sap | 0,8 | 0 | 0,8 | 0,8 |

P7. APROXIMADAMENT, QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 EN ELS ÚLTIMS DOS MESOS

| | | | | |
|------------------|------|------|------|------|
| Només una vegada | 52,8 | 48,5 | 47,1 | 56,8 |
| 2 o 3 vegades | 27,5 | 27,3 | 31,1 | 24,8 |
| 4 o 5 vegades | 10,3 | 9,1 | 10,9 | 8 |
| Més de 5 vegades | 8,2 | 12,1 | 9,2 | 9,6 |
| No ho sap | 0,8 | 3 | 0,8 | 0,8 |
| No contesta | 0,3 | 0 | 0,8 | 0 |

Base Ha trucat més d'una vegada

| | | | | |
|--|-----|----|----|----|
| | 276 | 16 | 61 | 53 |
|--|-----|----|----|----|

P8. EM PODRIA DIR SI HA TRUCAT PEL MATEIX TEMA O HO HA FET PER TEMES DIFERENTS

| | | | | |
|----------------------|------|------|------|------|
| Pel mateix tema | 62,3 | 93,8 | 55,7 | 56,6 |
| Per un tema diferent | 37,7 | <6.3 | 44,3 | 43,4 |

Base Ha trucat pel mateix tema

| | | | | |
|--|-----|----|----|----|
| | 172 | 15 | 34 | 30 |
|--|-----|----|----|----|

P9. PER QUÈ HA HAGUT DE TRUCAR MÉS D'UNA VEGADA PEL MATEIX TEMA: LITERAL

| | | | | |
|--|------|-------|------|------|
| Informació no prou completa | 17,4 | 13,3 | 23,5 | 20 |
| Sol·licitar/fer seguiment | 40,7 | 20 | 47,1 | 36,7 |
| Cèdula d'habilitat | 2,3 | 0 | 0 | 6,7 |
| Telèfon erroni/no contesta | 5,8 | 6,7 | 2,9 | 10 |
| Faltava informació/informació diferent | 12,2 | 13,3 | 11,8 | 13,3 |
| Multes | 4,7 | 6,7 | 0 | 3,3 |
| Van sorgir nous dubtes | 3,5 | >13.3 | 0 | 0 |
| Altres | 13,4 | 26,7 | 14,7 | 10 |

Base Total

| | | | | |
|--|-----|----|-----|-----|
| | 600 | 33 | 119 | 125 |
|--|-----|----|-----|-----|

| % Verticals | Total | EDAT | | |
|--|-------------|----------------|-------------|-------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| P10. LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA | | | | |
| Sí | 81,7 | 75,8 | 84,9 | 80,8 |
| No | 16,7 | 18,2 | 14,3 | 16,8 |
| No ho sap | 1,5 | >6.1 | 0,8 | 2,4 |
| No contesta | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| P10.1 RECORDA EXACTAMENT EL MOTIU DE LA SEVA CONSULTA O QUÈ VA PREGUNTAR: LITERAL | | | | |
| Ajuda social | 7 | 3 | 10,1 | 8 |
| Demandar informació | 32,8 | 45,5 | 33,6 | 35,2 |
| Permisos | 0,2 | >3.0 | 0 | 0 |
| Multes | 7,3 | 9,1 | 5 | 8 |
| Demandar/Anul·lar una cita | 5,3 | 9,1 | 5,9 | 4,8 |
| Realitzar un tràmit/Fer seguiment | 20,8 | 12,1 | 21,8 | 19,2 |
| Comunicar una incidència | 13,8 | 15,2 | 12,6 | 12 |
| Impostos | 2,3 | 0 | 2,5 | 0,8 |
| Altres | 1,8 | 0 | 0 | 1,6 |
| No ho sap | 8 | 3 | 8,4 | 9,6 |
| No contesta | 0,5 | 0 | 0 | 0,8 |
| Base No li van resoldre la consulta | 100 | 6 | 17 | 21 |
| P10.2 EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL NO LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA: LITERAL | | | | |
| No tenen prou informació | 36 | 33,3 | 35,3 | 33,3 |
| Li van donar la informació errònia | 9 | 0 | 11,8 | 4,8 |
| El van derivar a un altre telèfon/organisme | 20 | 33,3 | 17,6 | 28,6 |
| Problemes informàtics | 1 | 0 | 0 | 0 |
| No va arribar a ser atès per un agent | 11 | 0 | 5,9 | 9,5 |
| Mala gestió de la consulta | 5 | 0 | 11,8 | 9,5 |
| Altres | 12 | 33,3 | 5,9 | 4,8 |
| No ho sap | 6 | 0 | 11,8 | 9,5 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |

| % Verticals | Total | EDAT | | |
|---|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| P10.3 DURANT LA TRUCADA, PER RESOLDRE LA SEVA CONSULTA, AMB QUANTS AGENTS VA PARLAR | | | | |
| 0 | 1,5 | 0 | 0,8 | 0 |
| 1 | 59,8 | 57,6 | 49,6 | 62,4 |
| 2 | 29 | 24,2 | 36,1 | 28 |
| 3 | 4,2 | 6,1 | 5,9 | 3,2 |
| 4 | 0,8 | 0 | 1,7 | 0 |
| 5 | 0,7 | >9.1 | 0 | 0 |
| 6 | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| 10 | 0,2 | 0 | 0 | 0,8 |
| No ho sap | 3,7 | 3 | 5,9 | 5,6 |
| Mitjana | 1,45 | 1,75 | 1,554 | 1,441 |
| Desviació | 0,813 | 1,218 | 0,708 | 0,966 |
| P10.4 VA HAVER DE TORNAR A TRUCAR AL 012 PER LA MATEIXA CONSULTA PERQUÈ L'AGENT QUE EL VA ATENDRE NO LI VA DONAR UNA RESPOSTA COMPLETA | | | | |
| Sí | 15,7 | >33.3 | 17,6 | 12,8 |
| No | 82,8 | 63,6 | 79,8 | 85,6 |
| No ho sap | 1,5 | 3 | 2,5 | 1,6 |
| Base Va haver de tornar a trucar al 012 | 94 | 11 | 21 | 16 |
| P10. QUANTES VEGADES | | | | |
| 1 | 28,7 | 45,5 | 19 | 25 |
| 2 | 26,6 | 27,3 | 33,3 | 37,5 |
| 3 | 17 | 0 | 19 | 18,8 |
| 4 | 6,4 | 0 | 14,3 | 0 |
| 5 | 5,3 | 0 | 0 | 0 |
| 7 | 2,1 | 0 | 0 | 0 |
| 8 | 4,3 | 9,1 | 0 | 6,3 |
| 10 | 5,3 | 18,2 | 4,8 | 6,3 |
| 12 | 1,1 | 0 | 4,8 | 0 |
| 15 | 1,1 | 0 | 0 | 0 |
| 30 | 1,1 | 0 | 4,8 | 0 |
| 50 | 1,1 | 0 | 0 | >6.3 |
| Mitjana | 4,011 | 3,545 | 4,476 | 5,813 |
| Desviació | 6,224 | 3,778 | 6,478 | 12,051 |

| % Verticals | Total | EDAT | | |
|-------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |

P10.5 LI VA RESOLDRE LA CONSULTA EN LA MATEIXA TRUCADA O LI VAN PRENDRE LES SEVES DADES PER DONAR-LI LA RESPOSTA POSTERIORMENT

| | | | | |
|--|------|------|------|------|
| Li va resoldre la consulta en la mateixa trucada | 75,3 | 75,8 | 73,9 | 80 |
| Li van prendre les seves dades per donar-li la resposta post | 19,3 | 18,2 | 23,5 | 20 |
| No ho sap | 3,7 | 6,1 | 1,7 | <0.0 |
| No contesta | 1,7 | 0 | 0,8 | 0 |

P10.6 FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O UN ALTRE MITJÀ

| | | | | |
|-----------------------|------|------|------|------|
| Per correu electrònic | 29,7 | 36,4 | 34,5 | 30,4 |
| Per un altre mitjà | 63,3 | 54,5 | 60,5 | 67,2 |
| No ho sap | 4,7 | 9,1 | 4,2 | 2,4 |
| No contesta | 2,3 | 0 | 0,8 | 0 |

| | | | | |
|---|-----|----|----|----|
| Base Li van donar resposta per un altre mitjà | 380 | 18 | 72 | 84 |
|---|-----|----|----|----|

P10.6 FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O UN ALTRE MITJÀ: LITERAL

| | | | | |
|-------------------------------|------|------|------|------|
| Telèfon | 84,2 | 94,4 | 83,3 | 84,5 |
| SMS | 3,2 | 0 | 0 | 4,8 |
| Carta | 0,5 | 0 | 0 | 0 |
| APP(Telegram, WhatsApp, etc.) | 0,5 | 0 | 0 | 1,2 |
| Internet(sense especificar) | 0,3 | 0 | 0 | 1,2 |
| Altres | 10,5 | 5,6 | 16,7 | 7,1 |
| No ho sap | 0,8 | 0 | 0 | 1,2 |

| | | | | |
|------------|-----|----|-----|-----|
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
|------------|-----|----|-----|-----|

| % Verticals | Total | EDAT | | |
|---|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| P11. VA HAVER-HI ALGUNA INCIDÈNCIA DURANT LA SEVA TRUCADA, PER EXEMPLE ES VA TALLAR LA TRUCADA O NO ES SENTIA CORRECTAMENT A L'AGENT | | | | |
| Sí | 7 | 15,2 | 10,9 | 6,4 |
| No | 91,7 | 84,8 | 88,2 | 92,8 |
| No ho sap | 1,3 | 0 | 0,8 | 0,8 |
| Base Va haver-hi alguna incidència | 42 | 5 | 13 | 8 |
| P11.1. QUIN TIPUS D'INCIDÈNCIA CODIFICAT | | | | |
| Es va tallar la trucada | 61,9 | 60 | 46,2 | 62,5 |
| No s'escoltava bé | 23,8 | 20 | 30,8 | 37,5 |
| Altres | 14,3 | 20 | 23,1 | 0 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| P12. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012 | | | | |
| Sí | 90,5 | 84,8 | 90,8 | 90,4 |
| No | 6,5 | 12,1 | 6,7 | 5,6 |
| No ho sap | 2,8 | 3 | 2,5 | 4 |
| No contesta | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| P13. HA RECOMANAT O RECOMANARIA AQUEST SERVEI A ALGUNA ALTRA PERSONA | | | | |
| Sí | 86,3 | 90,9 | 81,5 | 91,2 |
| No | 12,3 | 9,1 | 18,5 | 8,8 |
| No ho sap | 1,2 | 0 | 0 | 0 |
| No contesta | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| P14. EN GENERAL, EN QUINS ASPECTES CREU QUE PODRIA MILLORAR EL SERVEI 012 D'ATENCIÓ CIUTADANA: LITERAL | | | | |
| Que sigui més barat/gratuït | 6,7 | 15,2 | 7,6 | 6,4 |
| Reduir temps d'espera/rapidesa en la resposta | 32,7 | 30,3 | 41,2 | 33,6 |

| % Verticals | Total | EDAT | | |
|---|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| Més coneixement de la temàtica/més formació | 5,5 | 3 | 4,2 | 7,2 |
| Menys informatitzat/Més personalitzat | 1,5 | >6.1 | 0 | 3,2 |
| Més línies/menys col·lapse | 2,3 | 3 | 0,8 | 1,6 |
| Menys transfers/més coordinació | 1,2 | 3 | 0,8 | 0 |
| Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència | 7,3 | 6,1 | 7,6 | 4 |
| Donar a conèixer el servei i les seves competències | 1,5 | 0 | 0,8 | >4.0 |
| Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc. | 0,5 | 0 | >2.5 | 0 |
| Ampliar l'horari | 1,7 | 3 | 0,8 | 2,4 |
| Aspectes actitudinals/idioma | 1,2 | 0 | 2,5 | 1,6 |
| Crec que el servei 012 ja està prou bé com està | 18,5 | 21,2 | 12,6 | 16,8 |
| Altres | 1,3 | 3 | 0,8 | 0 |
| No ho sap | 18,2 | 6,1 | 17,6 | 19,2 |

P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: LA RAPIDESA EN CERCAR I DONAR LA RESPOSTA

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 0 | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | 0,2 | 0 | 0 | 0,8 |
| 3 | 0,3 | 0 | 0,8 | 0 |
| 4 | 0,7 | 0 | 0,8 | 0,8 |
| 5 | 2,7 | 6,1 | 2,5 | 2,4 |
| 6 | 3,3 | 0 | 1,7 | >7.2 |
| 7 | 7,5 | 9,1 | 5,9 | 8 |
| 8 | 18,8 | 18,2 | 25,2 | 19,2 |
| 9 | 17,3 | 18,2 | 12,6 | 17,6 |
| 10 | 48,5 | 48,5 | 49,6 | 44 |
| No ho sap | 0,3 | 0 | 0,8 | 0 |
| Mitjana | 8,844 | 8,879 | 8,881 | 8,68 |
| Desviació | 1,525 | 1,431 | 1,439 | 1,579 |

P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: L'AMABILITAT

| % Verticals | Total | EDAT | | |
|-------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| 3 | 0,2 | 0 | 0 | 0,8 |
| 5 | 1,3 | 0 | 1,7 | 0,8 |
| 6 | 2 | 3 | 0,8 | 1,6 |
| 7 | 5,3 | 6,1 | 5,9 | 4 |
| 8 | 13,5 | 9,1 | 18,5 | 12 |
| 9 | 15,8 | 21,2 | 12,6 | 21,6 |
| 10 | 61,3 | 60,6 | 59,7 | 59,2 |
| No ho sap | 0,3 | 0 | 0,8 | 0 |
| No contesta | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Mitjana | 9,25 | 9,303 | 9,203 | 9,264 |
| Desviació | 1,167 | 1,075 | 1,159 | 1,172 |

**P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN
ELS ASPECTES EN UN SERVEI
D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL
CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE
CONSULTA**

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 0 | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | 0,3 | 0 | 0 | >1.6 |
| 4 | 0,7 | 0 | 0,8 | 0,8 |
| 5 | 1,3 | 3 | 1,7 | 2,4 |
| 6 | 1,3 | 3 | 0,8 | 1,6 |
| 7 | 4,8 | 6,1 | 8,4 | 4 |
| 8 | 14,7 | 18,2 | 16,8 | 12,8 |
| 9 | 20,2 | 12,1 | 21 | 21,6 |
| 10 | 55,7 | 57,6 | 49,6 | 55,2 |
| No ho sap | 0,7 | 0 | 0,8 | 0 |
| Mitjana | 9,138 | 9,061 | 9,025 | 9,064 |
| Desviació | 1,335 | 1,345 | 1,257 | 1,469 |

**P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN
ELS ASPECTES EN UN SERVEI
D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL
TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS
PEL PERSONAL OPERADOR**

| | | | | |
|---|------|------|------|------|
| 0 | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | 0,5 | 0 | 0,8 | 0 |
| 3 | 0,3 | >3.0 | 0 | 0 |
| 4 | 1,2 | 0 | 0 | 1,6 |
| 5 | 4,5 | 0 | 4,2 | 7,2 |
| 6 | 3,8 | 3 | 2,5 | 4,8 |
| 7 | 9 | 9,1 | 11,8 | 9,6 |
| 8 | 19,3 | 30,3 | 21,8 | 19,2 |

| % Verticals | Total | EDAT | | |
|-------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| 9 | 14,5 | 15,2 | 15,1 | 12 |
| 10 | 46 | 36,4 | 42,9 | 45,6 |
| No ho sap | 0,7 | 3 | 0,8 | 0 |
| Mitjana | 8,661 | 8,594 | 8,669 | 8,56 |
| Desviació | 1,667 | 1,542 | 1,536 | 1,687 |

P16. TRUCARIA MÉS O QUIN ÚS EN FARIA SI FOS GRATUÏT

| | | | | |
|-----------------|------|------|-------|------|
| Segur que sí | 47,7 | 60,6 | 51,3 | 52 |
| Probablement sí | 16,7 | 30,3 | >24.4 | 14,4 |
| Probablement no | 6,2 | 3 | 6,7 | 8,8 |
| Segur que no | 25 | <6.1 | <13.4 | 21,6 |
| No ho sap | 2,8 | 0 | 2,5 | 2,4 |
| No contesta | 1,7 | 0 | 1,7 | 0,8 |

P17. CONSIDERA QUE HAGUÉS POGUT RESOLDRE AQUESTA MATEIXA CONSULTA A TRAVÉS D'ALGUN ALTRE CANAL D'INFORMACIÓ DE LA GENERALITAT

| | | | | |
|-------------|------|------|------|------|
| Sí | 31,3 | 30,3 | 31,1 | 31,2 |
| No | 50,8 | 57,6 | 52,9 | 55,2 |
| No ho sap | 17,5 | 12,1 | 15,1 | 13,6 |
| No contesta | 0,3 | 0 | 0,8 | 0 |

Base Hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal

| | | | |
|-----|----|----|----|
| 188 | 10 | 37 | 39 |
|-----|----|----|----|

P17.1. A TRAVÉS DE QUIN CANAL

Informació i tràmits

| | | | | |
|--|------|----|-------|-------|
| gencat.cat | 30,3 | 30 | 21,6 | 30,8 |
| Aplicacions de la Generalitat per a mòbils | 1,6 | 0 | 0 | 2,6 |
| Seu electrònica Generalitat | 17 | 10 | 21,6 | >30.8 |
| Xarxes socials | 1,6 | 0 | 0 | 5,1 |
| Internet (no especifica) | 10,6 | 20 | 8,1 | 15,4 |
| Presencialment a l'administració | 16,5 | 10 | 27 | 7,7 |
| Trucant a un altre organisme de la Generalitat | 2,7 | 0 | 0 | 2,6 |
| Correu electrònic | 4,8 | 0 | >13.5 | 0 |
| Mossos/guardia urbana/polícia local | 1,1 | 0 | 2,7 | 0 |

| % Verticals | Total | EDAT | | |
|------------------------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| Altres telefons d'informació | 5,3 | 0 | 5,4 | 7,7 |
| Altres pàgines web | 1,6 | 0 | 0 | 0 |
| Altres | 2,1 | 0 | 2,7 | 0 |
| No ho sap | 7,4 | >30.0 | 0 | 5,1 |
| No contesta | 0,5 | 0 | 0 | 0 |

**P17.2 I PODRIA INDICAR-NOS
PER QUIN MOTIU EN AQUESTA
OCASIÓ NO L'HA UTILITZAT I HA
DECIDIT TRUCAR AL 012**

| | | | | |
|--|------|-------|-------|------|
| Rapidesa en la resposta/Més eficient | 38,8 | 40 | >62.2 | 33,3 |
| Atenció personalitzada | 3,2 | >20.0 | 0 | 2,6 |
| Més fàcil de fer servir | 17,6 | 10 | 13,5 | 15,4 |
| No coneix altres canals/no sap com funcionen | 4,3 | 0 | 0 | 10,3 |
| Dificultat d'accés (claus, pin, enllaç, etc.) | 2,1 | 0 | 2,7 | 0 |
| No trobava el servei que buscava | 14,4 | 10 | 10,8 | 23,1 |
| Per comoditat | 4,3 | 0 | 0 | 5,1 |
| Li van recomanar | 3,2 | 10 | 0 | 2,6 |
| Altres | 6,9 | 10 | 8,1 | 2,6 |
| No ho sap | 5,3 | 0 | 2,7 | 5,1 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |

**P18. CONEIX L'APLICACIÓ
TELEGRAM QUE OFEREIX EL 012,
QUE ÉS UN SERVEI DE
MISSATGERIA INSTANTÀNIA TIPUS
WHATSAPP**

| | | | | |
|-------------|------|------|-------|------|
| Sí | 19,7 | 24,2 | >28.6 | 17,6 |
| No | 79,7 | 75,8 | 70,6 | 82,4 |
| No ho sap | 0,5 | 0 | 0 | 0 |
| No contesta | 0,2 | 0 | 0,8 | 0 |

**P18.1 I ESSENT O GENS
PROBABLE I 10 MOLT PROBABLE,
QUINA ÉS LA PROBABILITAT QUE
VOSTÈ UTILITZI AQUEST SERVEI
DE MISSATGERIA INSTANTÀNIA**

| | | | | |
|---|------|------|------|------|
| 0 | 19,3 | 12,1 | 19,3 | 14,4 |
| 1 | 1,2 | 3 | 0 | 0 |
| 2 | 4,3 | 9,1 | 3,4 | 7,2 |

| % Verticals | Total | EDAT | | |
|-------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| 3 | 2,7 | 0 | 3,4 | 3,2 |
| 4 | 3,5 | 3 | 5 | 6,4 |
| 5 | 9,5 | 18,2 | 13,4 | 8 |
| 6 | 3,7 | 6,1 | 2,5 | 3,2 |
| 7 | 5,8 | 6,1 | 8,4 | 4,8 |
| 8 | 12,7 | 15,2 | 13,4 | 11,2 |
| 9 | 7 | 6,1 | 7,6 | 8,8 |
| 10 | 20,7 | 18,2 | 16,8 | 27,2 |
| No ho sap | 9,7 | 3 | 6,7 | 5,6 |
| Mitjana | 5,681 | 5,781 | 5,595 | 6,178 |
| Desviació | 3,772 | 3,415 | 3,599 | 3,665 |

**P18.2 CREU QUE AQUEST MATEIX
SERVEI ES PODRIA DONAR PER
ALGUN ALTRE CANAL DIFERENTS
ALS DISPONIBLES ACTUALMENT**

| | | | | |
|-------------|------|------|------|------|
| Sí | 35 | 45,5 | 42,9 | 34,4 |
| No | 40,2 | 42,4 | 35,3 | 48 |
| No ho sap | 24,7 | 12,1 | 21 | 17,6 |
| No contesta | 0,2 | 0 | 0,8 | 0 |

P18.2 QUIN ALTRE CANAL

| | | | | |
|---|------|------|-------|------|
| APP (Telegram, WhatsApp, etc.) | 40,5 | 40 | 52,9 | 46,5 |
| Mail | 9 | 6,7 | 2 | 9,3 |
| Internet (sense especificar) | 6,7 | 0 | 3,9 | 2,3 |
| Xarxes socials(Facebook, Twitter, Instagram, etc.) | 6,2 | 6,7 | >13.7 | 0 |
| Opció de la web | 9 | 6,7 | 11,8 | 11,6 |
| Presencial | 4,3 | 6,7 | 0 | 4,7 |
| Altres | 6,7 | 6,7 | 0 | 7 |
| No sap | 17,6 | 26,7 | 15,7 | 18,6 |

**P19. VA FER SERVIR UN
PAGAMENT AUTOMATITZAT**

| | | | | |
|-------------|------|------|------|------|
| Sí | 15,3 | 27,3 | 10,9 | 17,6 |
| No | 72,7 | 60,6 | 71,4 | 68 |
| No ho sap | 11,8 | 12,1 | 16,8 | 14,4 |
| No contesta | 0,2 | 0 | 0,8 | 0 |

P19. QUÈ N'OPINA

| | | | | |
|-----------------------|-----|------|------|------|
| Positiu/Útil | 24 | 21,2 | 26,9 | 24,8 |
| Negatiu/Complicat | 6,2 | 0 | 5,9 | 8 |
| Hauria de ser gratuït | 4,2 | 6,1 | 3,4 | 5,6 |
| Poc segur | 0,8 | 0 | 1,7 | 0 |

| % Verticals | Total | EDAT | | |
|--|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| Altres | 2,5 | 6,1 | 1,7 | 1,6 |
| No ho sap | 62,3 | 66,7 | 60,5 | 60 |
| Base Va fer servir un pagament automatitzat | 92 | 9 | 13 | 22 |
| P19. QUÈ N'OPINA | | | | |
| Positiu/Útil | 53,3 | 33,3 | 53,8 | 45,5 |
| Negatiu/Complicat | 12 | 0 | 7,7 | 13,6 |
| Hauria de ser gratuït | 14,1 | 22,2 | 7,7 | 13,6 |
| Altres | 6,5 | 22,2 | 0 | 9,1 |
| No ho sap | 14,1 | 22,2 | 30,8 | 18,2 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| 20. HA TRUCAT AL 012 QUAN HA TINGUT UN PROBLEMA A L'HORA DE FER UN TRÀMIT ELECTRÒNICAMENT | | | | |
| Sí | 33,2 | 42,4 | 41,2 | 35,2 |
| No | 56,3 | 57,6 | 48,7 | 56,8 |
| No ha fet cap tràmit electrònicament | 8,5 | 0 | 7,6 | 7,2 |
| No ho sap | 1,8 | 0 | 1,7 | 0,8 |
| No contesta | 0,2 | 0 | 0,8 | 0 |
| Base Ha trucat al 012 quan ha tingut un problema | 199 | 14 | 49 | 44 |
| P20.1 LI HAN RESOLT | | | | |
| Sí | 77,9 | 71,4 | 83,7 | 81,8 |
| No | 21,1 | 28,6 | 16,3 | 18,2 |
| No ho sap | 1 | 0 | 0 | 0 |
| P20.2 VA QUEDAR SATISFET/A DE L'ATENCIÓ REBUDA | | | | |
| Sí | 85,9 | 85,7 | 93,9 | 88,6 |
| No | 13,1 | 14,3 | 6,1 | 11,4 |
| No ho sap | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| C3. ON VA NÉIXER VOSTÈ | | | | |
| Catalunya | 64,5 | 75,8 | <49.6 | 59,2 |

| % Verticals | Total | EDAT | | |
|-----------------------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| Altres comunitats autònomes | 9,2 | 0 | 6,7 | 5,6 |
| Unió europea | 1,7 | 0 | 1,7 | 3,2 |
| Resta del món | 24,3 | 24,2 | >41.2 | 32 |
| No contesta | 0,3 | 0 | 0,8 | 0 |

C4. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT

| | | | | |
|-------------------|------|------|------|-------|
| Català | 37,3 | 30,3 | 32,8 | <24.8 |
| Castellà | 44,8 | 39,4 | 52,9 | 56 |
| Ambdues per igual | 12,7 | 18,2 | 9,2 | 10,4 |
| Altres | 5 | 12,1 | 4,2 | 8,8 |
| No contesta | 0,2 | 0 | 0,8 | 0 |

C5. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT

| | | | | |
|--|------|-------|------|------|
| Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar eso, eg | 1,5 | 0 | 2,5 | 0 |
| Eso completa, egb, batxiller elemental | 19,5 | 30,3 | 17,6 | 21,6 |
| Batxillerat, bup, cou, batxillerat superior, preu | 16 | >42.4 | 13,4 | 14,4 |
| Cicle formatiu de grau mitjà, fp1, oficialia industrial o eq | 9,2 | 9,1 | 9,2 | 6,4 |
| Cicle formatiu de grau superior, fp2, mestratge industrial o | 13,2 | 6,1 | 15,1 | 11,2 |
| Diplomatura, 3 cursos aprovats de llicenciatura, enginyeria/ | 10,7 | 3 | 11,8 | 9,6 |
| Llicenciatura, arquitectura, enginyeria, grau o equivalent | 19,3 | 9,1 | 15,1 | 22,4 |
| Cursos d'especialització professional, postgrau, màster | 8,3 | 0 | 13,4 | 11,2 |
| Doctorat | 1,5 | 0 | 0,8 | 2,4 |
| Altres | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| No contesta | 0,7 | 0 | 0,8 | 0,8 |

C6. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT

| | | | | |
|-----------------------------|------|------|------|-------|
| Treballa per compte propi | 14,2 | 3 | 13,4 | 20 |
| Treballa per compte d'altri | 51,8 | 48,5 | 62,2 | 59,2 |
| No treballa | 33,2 | 48,5 | 23,5 | <18.4 |

| % Verticals | Total | EDAT | | |
|--|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| No contesta | 0,8 | 0 | 0,8 | 2,4 |
| C6.1 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Empresari/ària o professional amb assalariats/ades | 24,7 | 100 | 18,8 | 24 |
| Professional o treballador/a autònom/a | 72,9 | 0 | 75 | 72 |
| Membre de cooperativa | 1,2 | 0 | 0 | 4 |
| No ho sap | 1,2 | 0 | 6,3 | 0 |
| C6.2 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Assalariat/ada eventual o interí/ina | 24,8 | >50.0 | 29,7 | 18,9 |
| Assalariat/ada indefinit/ida | 74,3 | 43,8 | 68,9 | 79,7 |
| No ho sap | 0,3 | >6.3 | 0 | 0 |
| No contesta | 0,6 | 0 | 1,4 | 1,4 |
| C6.3 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Jubilat/ada o pensionista | 39,2 | <0.0 | <0.0 | 21,7 |
| Aturat/ada i ha treballat abans | 24,6 | 25 | >53.6 | 34,8 |
| Pensionista | 6 | 0 | 0 | 0 |
| Aturat/ada i busca la primera feina | 4 | 0 | >14.3 | 4,3 |
| Estudiant | 10,6 | >75.0 | 21,4 | 8,7 |
| Treball domèstic no remunerat | 13,1 | 0 | 3,6 | >30.4 |
| Altres | 2,5 | 0 | 7,1 | 0 |
| C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA | | | | |
| Fora de Catalunya | 0,8 | 0 | 1,7 | 0 |
| No contesta | 1,8 | 6,1 | 2,5 | 3,2 |
| Abrera | 0,2 | 0 | 0,8 | 0 |
| Ametlla del Vallès, l' | 0,8 | 0 | 0 | 1,6 |
| Arenys de Mar | 0,2 | 0 | 0,8 | 0 |
| Argentona | 0,3 | 0 | 0,8 | 0 |
| Aiguafreda | 0,2 | 0 | 0 | 0,8 |
| Badalona | 3,5 | 0 | 5 | 2,4 |
| Barcelona | 28,2 | 27,3 | 26,9 | 32 |
| Bigues i Riells | 0,5 | 0 | 0,8 | 0 |
| Bruc, el | 0,2 | 0 | 0 | 0,8 |
| Cabrils | 0,5 | 0 | 0 | 0,8 |
| Caldes de Montbui | 0,3 | 0 | 0 | 0,8 |
| Calella | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Canet de Mar | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Canovelles | 0,3 | 0 | 0 | 0,8 |

| % Verticals | Total | EDAT | | |
|-----------------------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| Cardedeu | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Castellbell i el Vilar | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Castelldefels | 0,7 | 0 | 0,8 | 0,8 |
| Castellgalí | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Castellterçol | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Cervelló | 0,3 | 0 | 0,8 | 0 |
| Corbera de Llobregat | 0,5 | >3.0 | 0 | 0,8 |
| Cornellà de Llobregat | 1,5 | 0 | 0,8 | 1,6 |
| Cubelles | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Dosrius | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Esparreguera | 0,3 | 0 | 0,8 | 0 |
| Esplugues de Llobregat | 0,7 | 0 | 0,8 | 0 |
| Fogars de Montclús | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Garriga, la | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Gavà | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| Granollers | 1,7 | 3 | 2,5 | 1,6 |
| Gualba | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Salvador de Guardiola | 0,2 | 0 | 0 | 0,8 |
| Hospitalet de Llobregat, l' | 3,8 | 3 | 4,2 | 4,8 |
| Igualada | 0,3 | 0 | 0,8 | 0 |
| Llagosta, la | 0,2 | 0 | 0 | 0,8 |
| Llinars del Vallès | 0,2 | 0 | 0,8 | 0 |
| Lliçà d'Amunt | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| Malgrat de Mar | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Manlleu | 0,3 | >3.0 | 0 | 0 |
| Manresa | 2,8 | 3 | 2,5 | 2,4 |
| Martorell | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Martorelles | 0,2 | 0 | 0 | 0,8 |
| Masnou, el | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Matadepera | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Mataró | 1,3 | 3 | 0,8 | 1,6 |
| Molins de Rei | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| Mollet del Vallès | 0,7 | 0 | 0 | 0,8 |
| Montcada i Reixac | 0,7 | 0 | 1,7 | 0,8 |
| Montmajor | 0,2 | 0 | 0 | 0,8 |
| Montornès del Vallès | 0,3 | 0 | 0,8 | 0,8 |
| Moià | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Navarcles | 0,2 | >3.0 | 0 | 0 |
| Navàs | 0,2 | 0 | 0 | 0,8 |
| Olesa de Montserrat | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Palau-solità i Plegamans | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| Papiol, el | 0,2 | >3.0 | 0 | 0 |
| Parets del Vallès | 0,3 | 0 | 0,8 | 0,8 |
| Piera | 0,3 | >3.0 | 0 | 0,8 |
| Polinyà | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Prat de Llobregat, el | 0,5 | 0 | 0,8 | 0 |

| % Verticals | Total | EDAT | | |
|-----------------------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| Premià de Mar | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| Puig-reig | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Ripollet | 0,5 | 0 | 0,8 | 0 |
| Roca del Vallès, la | 0,2 | 0 | 0,8 | 0 |
| Rubí | 0,8 | 0 | 0,8 | 0 |
| Sabadell | 3 | 3 | 4,2 | 3,2 |
| Sallent | 0,3 | 0 | 0,8 | 0 |
| Santpedor | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Adrià de Besòs | 0,7 | 3 | 0,8 | 0,8 |
| Sant Andreu de la Barca | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Antoni de Vilamajor | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Boi de Llobregat | 1,2 | 0 | 0,8 | 0 |
| Sant Celoni | 0,5 | 0 | 0,8 | 0 |
| Sant Cebrià de Vallalta | 0,2 | 0 | 0,8 | 0 |
| Sant Cugat del Vallès | 1 | 0 | 0 | 0,8 |
| Sant Esteve Sesrovires | 0,5 | 0 | 0 | 0,8 |
| Sant Fost de Campsentelles | 0,3 | 0 | 0,8 | 0,8 |
| Sant Feliu de Llobregat | 0,5 | 0 | 0,8 | 0 |
| Vilassar de Mar | 0,5 | 0 | 0,8 | 0,8 |
| Sant Just Desvern | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Llorenç Savall | 0,3 | 0 | 0,8 | 0 |
| Sant Quirze del Vallès | 0,3 | 0 | 0,8 | 0,8 |
| Santa Coloma de Gramenet | 1,2 | 3 | 0,8 | 2,4 |
| Santa Maria de Martorelles | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Santa Maria de Palautordera | 0,3 | 0 | 0 | >1.6 |
| Santa Perpètua de Mogoda | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Vicenç dels Horts | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Vicenç de Montalt | 0,5 | 0 | 1,7 | 0 |
| Seva | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Terrassa | 3,3 | 0 | 0,8 | 3,2 |
| Tiana | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| Tordera | 0,2 | 0 | 0,8 | 0 |
| Torelló | 0,2 | 0 | 0,8 | 0 |
| Torrelavit | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Torrelles de Llobregat | 0,2 | 0 | 0,8 | 0 |
| Vallirana | 0,3 | 0 | 0 | >1.6 |
| Vic | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| Viladecavalls | 0,2 | 0 | 0,8 | 0 |
| Viladecans | 0,3 | >3.0 | 0 | 0 |
| Vilafranca del Penedès | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| Vilanova i la Geltrú | 1 | 0 | 0 | 0,8 |
| Banyoles | 0,2 | >3.0 | 0 | 0 |
| Bescanó | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Bisbal d'Empordà, la | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Blanes | 0,7 | 0 | 0,8 | 0 |
| Breda | 0,2 | 0 | 0 | 0 |

| % Verticals | Total | EDAT | | |
|-------------------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| Caldes de Malavella | 0,2 | 0 | 0 | 0,8 |
| Escala, l' | 0,2 | 0 | 0 | 0,8 |
| Figueres | 0,5 | 0 | 0,8 | 0,8 |
| Girona | 2,5 | 3 | 1,7 | 4,8 |
| Hostalric | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Jonquera, la | 0,2 | 0 | 0,8 | 0 |
| Lloret de Mar | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| Olot | 0,3 | >3.0 | 0 | 0 |
| Palafrugell | 0,3 | 0 | 0 | >1.6 |
| Palamós | 0,3 | 0 | 0 | 0,8 |
| Port de la Selva, el | 0,2 | 0 | 0,8 | 0 |
| Sant Hilari Sacalm | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Santa Cristina d'Aro | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Ullastret | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Vidrà | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Vilafant | 0,2 | 0 | 0 | 0,8 |
| Artesa de Segre | 0,3 | >3.0 | 0 | 0,8 |
| Aitona | 0,2 | 0 | 0 | 0,8 |
| Balaguer | 0,2 | 0 | 0,8 | 0 |
| Granadella, la | 0,2 | 0 | 0,8 | 0 |
| Guissona | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Isona i Conca Dellà | 0,2 | 0 | 0,8 | 0 |
| Lleida | 1,8 | 0 | 3,4 | 0,8 |
| Linyola | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Ponts | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Solsona | 0,5 | >3.0 | 0 | 0,8 |
| Soses | 0,2 | 0 | 0,8 | 0 |
| Tàrrrega | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Calafell | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Cambrils | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Catllar, el | 0,3 | >3.0 | 0 | 0 |
| Llorenç del Penedès | 0,2 | 0 | 0 | 0,8 |
| Mont-roig del Camp | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Móra d'Ebre | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Reus | 0,7 | 0 | 0 | 0,8 |
| Roquetes | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Jaume dels Domenys | 0,2 | >3.0 | 0 | 0 |
| Tarragona | 2,2 | 3 | 2,5 | 2,4 |
| Torredembarra | 0,2 | 0 | 0,8 | 0 |
| Tortosa | 0,3 | 0 | >1.7 | 0 |
| Ulldecona | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Valls | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Vendrell, el | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| Vila-seca | 0,3 | >3.0 | 0,8 | 0 |
| Ampolla, l' | 0,2 | 0 | 0,8 | 0 |
| Canonja, la | 0,2 | 0 | 0 | 0 |

| % Verticals | Total | EDAT | | |
|--|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| C7.1 A QUIN DISTRICTE DE BARCELONA | | | | |
| Ciutat Vella | 5,4 | >22.2 | 12,5 | 0 |
| Eixample | 10,8 | 11,1 | 9,4 | 12,5 |
| Sants-Montjuïc | 13,8 | 0 | 21,9 | 20 |
| Les Corts | 3,6 | 0 | 6,3 | 0 |
| Sarrià-Sant Gervasi | 6,6 | 0 | 6,3 | 0 |
| Gràcia | 9 | 0 | 12,5 | 5 |
| Horta-Guinardó | 8,4 | 22,2 | 3,1 | 10 |
| Nou Barris | 9 | 22,2 | 12,5 | 7,5 |
| Sant Andreu | 10,2 | 0 | 3,1 | 12,5 |
| Sant Martí | 15 | 11,1 | 6,3 | 25 |
| No contesta | 8,4 | 11,1 | 6,3 | 7,5 |
| E1. LA PERSONA ENTREVISTADA EN ALGUN MOMENT DE LA CONVERSA T'HA PREGUNTAT QUI ENCARREGAVA L'ESTUDI | | | | |
| Sí | 16,5 | 12,1 | 14,3 | 16,8 |
| No | 83,5 | 87,9 | 85,7 | 83,2 |
| E2. HA DEMANAT LA PERSONA ENTREVISTADA ACLARIMENTS RESPECTE ALGUNA PREGUNTA | | | | |
| Mai | 41,3 | 48,5 | 39,5 | 46,4 |
| Quasi mai | 30,8 | 24,2 | 31,1 | 32,8 |
| Alguna vegada | 27,2 | 27,3 | 27,7 | 20,8 |
| Sovint | 0,7 | 0 | 1,7 | 0 |
| E3. HAS TINGUT LA SENSACIÓ QUE LA PERSONA ENTREVISTADA ES MOSTRAVA RETICENT A CONTESTAR ALGUNA PREGUNTA | | | | |
| Molt | 0,3 | >3.0 | 0 | 0 |
| Bastant | 2,3 | 0 | >5.9 | 1,6 |
| Poc | 29,5 | 24,2 | 27,7 | 27,2 |
| Gens | 67,8 | 72,7 | 66,4 | 71,2 |

| % Verticals | Total | EDAT | | |
|---|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 33 | 119 | 125 |
| E4. HAS TINGUT LA SENSACIÓ QUE LA PERSONA ENTREVISTADA INTENTAVA CONTESTAR LES PREGUNTES EL MILLOR QUE PODIA | | | | |
| Molt | 50,7 | 66,7 | 48,7 | 49,6 |
| Bastant | 48 | 30,3 | 49,6 | 49,6 |
| Poc | 0,7 | 0 | 1,7 | 0 |
| Gens | 0,7 | 3 | 0 | 0,8 |
| E5. CREUS QUE LA PERSONA ENTREVISTADA ENTENIA LES PREGUNTES | | | | |
| Molt | 45,3 | 42,4 | 47,9 | 49,6 |
| Bastant | 52,2 | 54,5 | 51,3 | 48,8 |
| Poc | 2,5 | 3 | 0,8 | 1,6 |
| E6. CREUS QUE LA PERSONA ENTREVISTADA HA ESTAT MOLT, BASTANT, POC O GENS SINCERA AMB LES SEVES RESPOSTES | | | | |
| Molt | 52,7 | 60,6 | 53,8 | 56,8 |
| Bastant | 47,2 | 39,4 | 45,4 | 43,2 |
| Poc | 0,2 | 0 | 0,8 | 0 |
| E7. HI HAVIA ALGUNA PERSONA MÉS PRESENT QUE INTERFERÍS O INTERROMPÉS L'ENTREVISTA | | | | |
| Sí | 1,3 | 0 | 1,7 | 2,4 |
| No | 98,7 | 100 | 98,3 | 97,6 |
| E8. QUINA PERSONA | | | | |
| Cònjuge/parella | 12,5 | 0 | 0 | 33,3 |
| Fills/es | 25 | 0 | 50 | 33,3 |
| Amics/igues/veïns/ines | 62,5 | 0 | 50 | 33,3 |

| % Verticals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|--|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 159 | 105 |
| P1. EN QUIN IDIOMA PREFEREIX QUE LI FACI L'ENTREVISTA | | | | |
| Català | 54,5 | 58,5 | 67,6 | 57,6 |
| Castellà | 45,3 | 41,5 | <32,4 | 42,4 |
| Li és indiferent/NS/NC | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| C1. VOSTÈ ÉS | | | | |
| Home | 37,2 | 32,1 | 30,5 | 45,8 |
| Dona | 62,7 | 67,9 | 69,5 | 54,2 |
| No binari | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| C2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU | | | | |
| De 16 a 24 | 5,5 | <0.0 | <0.0 | 0 |
| De 25 a 34 | 19,8 | <0.0 | <0.0 | <0.0 |
| De 35 a 44 | 20,8 | <0.0 | <0.0 | <0.0 |
| De 45 a 54 | 26,5 | >100.0 | <0.0 | <0.0 |
| De 55 a 64 | 17,5 | <0.0 | >100.0 | <0.0 |
| Més de 65 | 9,8 | <0.0 | <0.0 | >100.0 |
| Mitjana | 45,787 | 49,371 | 59,4 | 71,492 |
| Desviació | 14,299 | 2,785 | 2,744 | 4,935 |
| P2. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI | | | | |
| Menys d'un any | 13,5 | <5.0 | 6,7 | 18,6 |
| Entre 1 any i 2 anys | 10 | 5,7 | 7,6 | 10,2 |
| Més de 2 anys | 67,5 | 78 | 73,3 | 59,3 |
| No ho sap | 9 | 11,3 | 12,4 | 11,9 |
| P3. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI | | | | |
| Familiar o amiat | 12,2 | 6,9 | 7,6 | 20,3 |
| Internet | 20,5 | 19,5 | 15,2 | <8.5 |
| Televisió | 26,3 | 30,8 | 28,6 | 25,4 |
| Ràdio | 4,5 | 6,3 | 7,6 | 6,8 |
| A la premsa | 4,3 | 6,9 | >11.4 | 3,4 |
| Butlletí electrònic | 0,7 | 0,6 | 0 | 1,7 |
| Algun altre servei telefònic | 3 | 0,6 | 3,8 | >10.2 |
| Feina/estudis | 5,5 | 5,7 | 4,8 | 3,4 |
| Oficines de treball | 2,7 | 2,5 | 1 | 1,7 |
| Ajuntament | 3,5 | 3,1 | 1,9 | 0 |
| Organismes oficials | 6,5 | 8,2 | 4,8 | 5,1 |

| % Verticals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|-----------------------|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 159 | 105 |
| Personal qualificat | 1,7 | 1,3 | 1,9 | >5,1 |
| Fulletons informatius | 1,8 | 1,9 | 1 | 0 |
| Per una multa | 0,8 | 1,3 | 0 | 0 |
| Altres | 4,7 | 4,4 | 5,7 | 5,1 |
| No ho sap | 13,3 | 15,1 | 19 | 15,3 |
| No contesta | 0,3 | 0 | 0 | 1,7 |

**P3A. EM PODRIA DIR QUAN HA
ESTAT L'ÚLTIMA VEGADA QUE HA
VIST O HA ESCOLTAT UN ANUNCI
DEL 012**

| | | | | |
|-----------------------|------|------|------|------|
| Menys d'un mes | 18,8 | 16,4 | 20 | 18,6 |
| Entre 1 mes i 3 mesos | 14,5 | 14,5 | 15,2 | 11,9 |
| Menys d'un any | 11 | 13,8 | 13,3 | 6,8 |
| Més d'un any | 14,2 | 11,9 | 7,6 | 8,5 |
| No ho sap | 41,2 | 43,4 | 42,9 | 52,5 |
| No contesta | 0,3 | 0 | 1 | 1,7 |

**P4. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI 012**

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 0 | 2,5 | 3,8 | 2,9 | 1,7 |
| 1 | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | 0,3 | 0 | 1 | 0 |
| 3 | 0,7 | 1,9 | 0 | 0 |
| 4 | 2,2 | 4,4 | 1 | 0 |
| 5 | 3,3 | 3,1 | 1,9 | 3,4 |
| 6 | 5,7 | 5 | 7,6 | 5,1 |
| 7 | 10,7 | <4.4 | 8,6 | 13,6 |
| 8 | 21,2 | 19,5 | 21 | 11,9 |
| 9 | 17,3 | 20,8 | 16,2 | 15,3 |
| 10 | 35,7 | 37,1 | 39 | 49,2 |
| No ho sap | 0,3 | 0 | 1 | 0 |
| Mitjana | 8,216 | 8,138 | 8,327 | 8,661 |
| Desviació | 2,127 | 2,414 | 2,143 | 1,863 |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: LA RAPIDESA
EN CERCAR I DONAR LA RESPOSTA
A LA CONSULTA**

| | | | | |
|---|-----|-----|-----|---|
| 0 | 2,8 | 3,8 | 3,8 | 0 |
|---|-----|-----|-----|---|

| % Verticals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|-------------|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 159 | 105 |
| 1 | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | 0,7 | 0 | 1,9 | 1,7 |
| 3 | 1,5 | 3,1 | 1 | 0 |
| 4 | 2,2 | 1,3 | 3,8 | 0 |
| 5 | 4,7 | 5,7 | 1,9 | 1,7 |
| 6 | 6,5 | 5,7 | 6,7 | 5,1 |
| 7 | 12,2 | 11,3 | 6,7 | 11,9 |
| 8 | 17,8 | 16,4 | 22,9 | 13,6 |
| 9 | 17,7 | 18,2 | 20 | 16,9 |
| 10 | 33,3 | 34,6 | 31,4 | 47,5 |
| No ho sap | 0,5 | 0 | 0 | 1,7 |
| Mitjana | 8,012 | 7,969 | 7,952 | 8,759 |
| Desviació | 2,281 | 2,419 | 2,447 | 1,636 |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: L'AMABILITAT
DE LA PERSONA QUE US VA
ATENDRE**

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 0 | 0,3 | 0 | >1.9 | 0 |
| 2 | 0,3 | 0 | 0 | 1,7 |
| 3 | 0,5 | 0,6 | 0 | 0 |
| 4 | 0,3 | 0,6 | 0 | 0 |
| 5 | 2 | 3,1 | 0 | 0 |
| 6 | 1,2 | 1,3 | 1,9 | 0 |
| 7 | 5 | 5 | 1,9 | 8,5 |
| 8 | 16 | 13,2 | 20 | 10,2 |
| 9 | 19,7 | 22 | 17,1 | 13,6 |
| 10 | 54 | 52,8 | 56,2 | 64,4 |
| No ho sap | 0,7 | 1,3 | 1 | 1,7 |
| Mitjana | 9,065 | 9,064 | 9,096 | 9,259 |
| Desviació | 1,426 | 1,376 | 1,61 | 1,384 |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: EL
CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE
CONSULTA**

| | | | | |
|---|-----|------|-----|-----|
| 0 | 2,5 | 3,1 | 4,8 | 1,7 |
| 1 | 0,7 | 1,3 | 0 | 0 |
| 2 | 0,3 | 0,6 | 0 | 1,7 |
| 3 | 2,3 | >5.0 | 1 | 0 |

| % Verticals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|-------------|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 159 | 105 |
| 4 | 0,8 | 0,6 | >3.8 | 0 |
| 5 | 4,7 | 5 | 4,8 | 1,7 |
| 6 | 5,8 | 5,7 | 7,6 | 1,7 |
| 7 | 11,2 | 8,2 | 9,5 | 11,9 |
| 8 | 18,3 | 15,1 | 19 | 22 |
| 9 | 15,7 | 14,5 | 14,3 | 10,2 |
| 10 | 36,2 | 39 | 34,3 | 45,8 |
| No ho sap | 1,3 | 1,3 | 1 | 3,4 |
| No contesta | 0,2 | 0,6 | 0 | 0 |
| Mitjana | 8,096 | 7,923 | 7,856 | 8,596 |
| Desviació | 2,282 | 2,616 | 2,518 | 1,954 |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: EL TEMPS
D'ESPERA PER ACCEDIR AMB EL
PERSONAL OPERADOR**

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 0 | 4,5 | 5 | 5,7 | 1,7 |
| 1 | 1,8 | 2,5 | 0 | 1,7 |
| 2 | 2,5 | 3,1 | 3,8 | 0 |
| 3 | 1,8 | 0,6 | 0 | 0 |
| 4 | 6,7 | 5,7 | 5,7 | 6,8 |
| 5 | 12,7 | 10,7 | 11,4 | <3.4 |
| 6 | 11 | 11,3 | 7,6 | 6,8 |
| 7 | 17,2 | 15,1 | 21 | 15,3 |
| 8 | 15,7 | 20,8 | 18,1 | 15,3 |
| 9 | 8,5 | 6,9 | 12,4 | 11,9 |
| 10 | 16,3 | 17 | 14,3 | >30.5 |
| No ho sap | 1,3 | 1,3 | 0 | >6.8 |
| Mitjana | 6,625 | 6,669 | 6,79 | 7,8 |
| Desviació | 2,633 | 2,711 | 2,604 | 2,344 |

**P6. A CONTINUACIÓ, PARLAREM
UNA MICA SOBRE L'ÚS DEL
SERVEI. VOSTÈ CONEIX L'HORARI
D'ATENCIÓ DEL 012**

| | | | | |
|------------------|------|------|------|------|
| Sí | 28,2 | 23,9 | 27,6 | 33,9 |
| No, no el coneix | 71 | 76,1 | 69,5 | 66,1 |
| No ho sap | 0,8 | 0 | >2.9 | 0 |

**P6. CONEIXEMENT HORARI
CODIFICAT**

| | | | | |
|------------------|-----|-----|------|-------|
| Sí, diu 24 per 7 | 9,5 | 9,4 | 13,3 | 8,5 |
| Sí, diu 22 per 7 | 5,3 | 5 | 2,9 | >13.6 |

| % Verticals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|------------------------|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 159 | 105 |
| Sí, diu 21 per 7 | 2,8 | 0,6 | 5,7 | 3,4 |
| Sí, diu 20 per 7 | 4,5 | 3,1 | 3,8 | 8,5 |
| Sí, diu 14 per 7 | 2,5 | 2,5 | 1 | 0 |
| Sí, diu altres franges | 3,5 | 3,1 | 1 | 0 |
| No, no el coneix | 71 | 76,1 | 69,5 | 66,1 |
| No ho sap | 0,8 | 0 | >2.9 | 0 |

P7. APROXIMADAMENT, QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 EN ELS ÚLTIMS DOS MESOS

| | | | | |
|------------------|------|------|------|------|
| Només una vegada | 52,8 | 56,6 | 54,3 | 45,8 |
| 2 o 3 vegades | 27,5 | 25,2 | 30,5 | 27,1 |
| 4 o 5 vegades | 10,3 | 11,3 | 9,5 | 13,6 |
| Més de 5 vegades | 8,2 | 6,9 | 4,8 | 10,2 |
| No ho sap | 0,8 | 0 | 1 | 1,7 |
| No contesta | 0,3 | 0 | 0 | 1,7 |

Base Ha trucat més d'una vegada

| | | | | |
|--|-----|----|----|----|
| | 276 | 69 | 47 | 30 |
|--|-----|----|----|----|

P8. EM PODRIA DIR SI HA TRUCAT PEL MATEIX TEMA O HO HA FET PER TEMES DIFERENTS

| | | | | |
|----------------------|------|------|------|------|
| Pel mateix tema | 62,3 | 59,4 | 57,4 | 83,3 |
| Per un tema diferent | 37,7 | 40,6 | 42,6 | 16,7 |

Base Ha trucat pel mateix tema

| | | | | |
|--|-----|----|----|----|
| | 172 | 41 | 27 | 25 |
|--|-----|----|----|----|

P9. PER QUÈ HA HAGUT DE TRUCAR MÉS D'UNA VEGADA PEL MATEIX TEMA: LITERAL

| | | | | |
|--|------|------|------|----|
| Informació no prou completa | 17,4 | 24,4 | 11,1 | 4 |
| Sol·licitar/fer seguiment | 40,7 | 39 | 40,7 | 52 |
| Cèdula d'habilitat | 2,3 | 0 | 3,7 | 4 |
| Telèfon erroni/no contesta | 5,8 | 7,3 | 7,4 | 0 |
| Faltava informació/informació diferent | 12,2 | 7,3 | 18,5 | 12 |
| Multes | 4,7 | 7,3 | 3,7 | 8 |
| Van sorgir nous dubtes | 3,5 | 7,3 | 0 | 4 |
| Altres | 13,4 | 7,3 | 14,8 | 16 |

Base Total

| | | | | |
|--|-----|-----|-----|----|
| | 600 | 159 | 105 | 59 |
|--|-----|-----|-----|----|

| % Verticals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|--|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 159 | 105 |
| P10. LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA | | | | |
| Sí | 81,7 | 83 | 79 | 81,4 |
| No | 16,7 | 15,7 | 20 | 16,9 |
| No ho sap | 1,5 | 1,3 | 0 | 1,7 |
| No contesta | 0,2 | 0 | >1.0 | 0 |
| P10.1 RECORDA EXACTAMENT EL MOTIU DE LA SEVA CONSULTA O QUÈ VA PREGUNTAR: LITERAL | | | | |
| Ajuda social | 7 | 6,3 | 3,8 | 8,5 |
| Demandar informació | 32,8 | 31,4 | 26,7 | 33,9 |
| Permisos | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Multes | 7,3 | 10,1 | 5,7 | 5,1 |
| Demandar/Anul·lar una cita | 5,3 | 7,5 | 2,9 | 1,7 |
| Realitzar un tràmit/Fer seguiment | 20,8 | 23,3 | 22,9 | 16,9 |
| Comunicar una incidència | 13,8 | 11,9 | 18,1 | 16,9 |
| Impostos | 2,3 | 2,5 | 3,8 | 3,4 |
| Altres | 1,8 | 1,3 | >4.8 | 3,4 |
| No ho sap | 8 | 5 | 10,5 | 10,2 |
| No contesta | 0,5 | 0,6 | 1 | 0 |
| Base No li van resoldre la consulta | 100 | 25 | 21 | 10 |
| P10.2 EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL NO LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA: LITERAL | | | | |
| No tenen prou informació | 36 | 40 | 42,9 | 20 |
| Li van donar la informació errònia | 9 | 16 | 9,5 | 0 |
| El van derivar a un altre telèfon/organisme | 20 | 16 | 19 | 10 |
| Problemes informàtics | 1 | 4 | 0 | 0 |
| No va arribar a ser atès per un agent | 11 | 16 | 14,3 | 10 |
| Mala gestió de la consulta | 5 | 4 | 0 | 0 |
| Altres | 12 | 4 | 14,3 | >40.0 |
| No ho sap | 6 | 0 | 0 | 20 |
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |

| % Verticals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|---|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 159 | 105 |
| P10.3 DURANT LA TRUCADA, PER RESOLDRE LA SEVA CONSULTA, AMB QUANTS AGENTS VA PARLAR | | | | |
| 0 | 1,5 | 2,5 | 2,9 | 1,7 |
| 1 | 59,8 | 62,3 | 67,6 | 55,9 |
| 2 | 29 | 27 | 24,8 | 32,2 |
| 3 | 4,2 | 3,8 | 2,9 | 5,1 |
| 4 | 0,8 | 0 | 1 | >3.4 |
| 5 | 0,7 | 0,6 | 0 | 0 |
| 6 | 0,2 | 0,6 | 0 | 0 |
| 10 | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| No ho sap | 3,7 | 3,1 | 1 | 1,7 |
| Mitjana | 1,45 | 1,39 | 1,308 | 1,517 |
| Desviació | 0,813 | 0,761 | 0,624 | 0,778 |
| P10.4 VA HAVER DE TORNAR A TRUCAR AL 012 PER LA MATEIXA CONSULTA PERQUÈ L'AGENT QUE EL VA ATENDRE NO LI VA DONAR UNA RESPOSTA COMPLETA | | | | |
| Sí | 15,7 | 14,5 | 14,3 | 13,6 |
| No | 82,8 | 83,6 | 85,7 | 86,4 |
| No ho sap | 1,5 | 1,9 | 0 | 0 |
| Base Va haver de tornar a trucar al 012 | 94 | 23 | 15 | 8 |
| P10. QUANTES VEGADES | | | | |
| 1 | 28,7 | 30,4 | 33,3 | 25 |
| 2 | 26,6 | 21,7 | 20 | 12,5 |
| 3 | 17 | 26,1 | 6,7 | 25 |
| 4 | 6,4 | 0 | >20.0 | 0 |
| 5 | 5,3 | >17.4 | 6,7 | 0 |
| 7 | 2,1 | 4,3 | 6,7 | 0 |
| 8 | 4,3 | 0 | 0 | >25.0 |
| 10 | 5,3 | 0 | 6,7 | 0 |
| 12 | 1,1 | 0 | 0 | 0 |
| 15 | 1,1 | 0 | 0 | >12.5 |
| 30 | 1,1 | 0 | 0 | 0 |
| 50 | 1,1 | 0 | 0 | 0 |
| Mitjana | 4,011 | 2,696 | 3,2 | 5,125 |
| Desviació | 6,224 | 1,69 | 2,597 | 4,883 |

| % Verticals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|---|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 159 | 105 |
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| P10.5 LI VA RESOLDRE LA CONSULTA EN LA MATEIXA TRUCADA O LI VAN PRENDRE LES SEVES DADES PER DONAR-LI LA RESPOSTA POSTERIORMENT | | | | |
| Li va resoldre la consulta en la mateixa trucada | 75,3 | 79,9 | 72,4 | 61 |
| Li van prendre les seves dades per donar-li la resposta post | 19,3 | 14,5 | 16,2 | 28,8 |
| No ho sap | 3,7 | 3,1 | >7.6 | 8,5 |
| No contesta | 1,7 | 2,5 | 3,8 | 1,7 |
| P10.6 FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O UN ALTRE MITJÀ | | | | |
| Per correu electrònic | 29,7 | 28,9 | 24,8 | 25,4 |
| Per un altre mitjà | 63,3 | 62,3 | 67,6 | 61 |
| No ho sap | 4,7 | 5,7 | 3,8 | 6,8 |
| No contesta | 2,3 | 3,1 | 3,8 | >6.8 |
| Base Li van donar resposta per un altre mitjà | 380 | 99 | 71 | 36 |
| P10.6 FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O UN ALTRE MITJÀ: LITERAL | | | | |
| Telèfon | 84,2 | 84,8 | 83,1 | 80,6 |
| SMS | 3,2 | 4 | 2,8 | 5,6 |
| Carta | 0,5 | 0 | >2.8 | 0 |
| APP(Telegram, WhatsApp, etc.) | 0,5 | 0 | 1,4 | 0 |
| Internet(sense especificar) | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| Altres | 10,5 | 10,1 | 8,5 | 13,9 |
| No ho sap | 0,8 | 1 | 1,4 | 0 |
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |

| % Verticals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|---|-------|------------|------------|-----------|
| | | | | |
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| P11. VA HAVER-HI ALGUNA INCIDÈNCIA DURANT LA SEVA TRUCADA, PER EXEMPLE ES VA TALLAR LA TRUCADA O NO ES SENTIA CORRECTAMENT A L'AGENT | | | | |
| Sí | 7 | 6,3 | 3,8 | 3,4 |
| No | 91,7 | 91,2 | 95,2 | 94,9 |
| No ho sap | 1,3 | 2,5 | 1 | 1,7 |
| Base Va haver-hi alguna incidència | 42 | 10 | 4 | 2 |
| P11.1. QUIN TIPUS D'INCIDÈNCIA CODIFICAT | | | | |
| Es va tallar la trucada | 61,9 | 90 | 50 | 50 |
| No s'escoltava bé | 23,8 | 10 | 25 | 0 |
| Altres | 14,3 | 0 | 25 | 50 |
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| P12. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012 | | | | |
| Sí | 90,5 | 89,9 | 92,4 | 91,5 |
| No | 6,5 | 8,2 | 6,7 | 0 |
| No ho sap | 2,8 | 1,9 | 1 | 6,8 |
| No contesta | 0,2 | 0 | 0 | >1.7 |
| P13. HA RECOMANAT O RECOMANARIA AQUEST SERVEI A ALGUNA ALTRA PERSONA | | | | |
| Sí | 86,3 | 86,2 | 84,8 | 86,4 |
| No | 12,3 | 12,6 | 11,4 | 10,2 |
| No ho sap | 1,2 | 1,3 | 2,9 | 3,4 |
| No contesta | 0,2 | 0 | >1.0 | 0 |
| P14. EN GENERAL, EN QUINS ASPECTES CREU QUE PODRIA MILLORAR EL SERVEI 012 D'ATENCIÓ CIUTADANA: LITERAL | | | | |
| Que sigui més barat/gratuït | 6,7 | 5 | 7,6 | 3,4 |
| Reduir temps d'espera/rapidesa en la resposta | 32,7 | 34 | 26,7 | 22 |

| % Verticals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|---|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 159 | 105 |
| Més coneixement de la temàtica/més formació | 5,5 | 5 | 6,7 | 5,1 |
| Menys informatitzat/Més personalitzat | 1,5 | 1,3 | 0 | 1,7 |
| Més línies/menys col·lapse | 2,3 | 4,4 | 2,9 | 0 |
| Menys transfers/més coordinació | 1,2 | 1,3 | 1,9 | 1,7 |
| Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència | 7,3 | 10,1 | 7,6 | 6,8 |
| Donar a conèixer el servei i les seves competències | 1,5 | 1,3 | 0 | 1,7 |
| Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc. | 0,5 | 0 | 0 | 0 |
| Ampliar l'horari | 1,7 | 0,6 | 2,9 | 1,7 |
| Aspectes actitudinals/idioma | 1,2 | 0,6 | 1 | 0 |
| Crec que el servei 012 ja està prou bé com està | 18,5 | 21,4 | 18,1 | 25,4 |
| Altres | 1,3 | 0,6 | >4.8 | 0 |
| No ho sap | 18,2 | 14,5 | 20 | >30.5 |

P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: LA RAPIDESA EN CERCAR I DONAR LA RESPOSTA

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 0 | 0,3 | >1.3 | 0 | 0 |
| 2 | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | 0,3 | 0,6 | 0 | 0 |
| 4 | 0,7 | 0,6 | 1 | 0 |
| 5 | 2,7 | 3,1 | 1,9 | 1,7 |
| 6 | 3,3 | 3,8 | 2,9 | 0 |
| 7 | 7,5 | 6,3 | 10,5 | 6,8 |
| 8 | 18,8 | 17,6 | 13,3 | 18,6 |
| 9 | 17,3 | 19,5 | 20 | 15,3 |
| 10 | 48,5 | 47,2 | 50,5 | 55,9 |
| No ho sap | 0,3 | 0 | 0 | 1,7 |
| Mitjana | 8,844 | 8,748 | 8,952 | 9,172 |
| Desviació | 1,525 | 1,761 | 1,368 | 1,142 |

P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: L'AMABILITAT

| % Verticals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|-------------|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 159 | 105 |
| 3 | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | 1,3 | 1,9 | 1,9 | 0 |
| 6 | 2 | 2,5 | 3,8 | 0 |
| 7 | 5,3 | 4,4 | 6,7 | 6,8 |
| 8 | 13,5 | 12,6 | 15,2 | 8,5 |
| 9 | 15,8 | 13,8 | 16,2 | 11,9 |
| 10 | 61,3 | 64,2 | 56,2 | 71,2 |
| No ho sap | 0,3 | 0 | 0 | 1,7 |
| No contesta | 0,2 | 0,6 | 0 | 0 |
| Mitjana | 9,25 | 9,278 | 9,086 | 9,5 |
| Desviació | 1,167 | 1,188 | 1,279 | 0,922 |

**P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN
ELS ASPECTES EN UN SERVEI
D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL
CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE
CONSULTA**

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 0 | 0,3 | >1.3 | 0 | 0 |
| 3 | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | 0,7 | 0,6 | 0 | 1,7 |
| 5 | 1,3 | 0,6 | 1 | 0 |
| 6 | 1,3 | 1,3 | 1 | 1,7 |
| 7 | 4,8 | 4,4 | 2,9 | 3,4 |
| 8 | 14,7 | 15,7 | 13,3 | 11,9 |
| 9 | 20,2 | 19,5 | 24,8 | 13,6 |
| 10 | 55,7 | 56,6 | 56,2 | 64,4 |
| No ho sap | 0,7 | 0 | 1 | >3.4 |
| Mitjana | 9,138 | 9,113 | 9,308 | 9,333 |
| Desviació | 1,335 | 1,514 | 0,986 | 1,2 |

**P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN
ELS ASPECTES EN UN SERVEI
D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL
TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS
PEL PERSONAL OPERADOR**

| | | | | |
|---|------|------|------|------|
| 0 | 0,2 | 0 | 0 | >1.7 |
| 2 | 0,5 | 0,6 | 1 | 0 |
| 3 | 0,3 | 0 | 1 | 0 |
| 4 | 1,2 | 1,3 | 1 | 3,4 |
| 5 | 4,5 | 4,4 | 5,7 | 0 |
| 6 | 3,8 | 5 | 2,9 | 3,4 |
| 7 | 9 | 6,9 | 8,6 | 8,5 |
| 8 | 19,3 | 18,2 | 17,1 | 15,3 |

| % Verticals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|--|-------|------------|------------|-----------|
| | | | | |
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| 9 | 14,5 | 17,6 | 15,2 | 8,5 |
| 10 | 46 | 45,9 | 47,6 | 55,9 |
| No ho sap | 0,7 | 0 | 0 | >3.4 |
| Mitjana | 8,661 | 8,704 | 8,648 | 8,807 |
| Desviació | 1,667 | 1,621 | 1,765 | 1,931 |
| P16. TRUCARIA MÉS O QUIN ÚS EN FARIA SI FOS GRATUÏT | | | | |
| Segur que sí | 47,7 | 50,3 | 42,9 | <25.4 |
| Probablement sí | 16,7 | 14,5 | 10,5 | 15,3 |
| Probablement no | 6,2 | 5 | 6,7 | 3,4 |
| Segur que no | 25 | 26,4 | 34,3 | >45.8 |
| No ho sap | 2,8 | 1,9 | 2,9 | >8.5 |
| No contesta | 1,7 | 1,9 | 2,9 | 1,7 |
| P17. CONSIDERA QUE HAGUÉS POGUT RESOLDRE AQUESTA MATEIXA CONSULTA A TRAVÉS D'ALGUN ALTRE CANAL D'INFORMACIÓ DE LA GENERALITAT | | | | |
| Sí | 31,3 | 36,5 | 33,3 | <15.3 |
| No | 50,8 | 45,9 | 46,7 | 54,2 |
| No ho sap | 17,5 | 17 | 20 | >30.5 |
| No contesta | 0,3 | 0,6 | 0 | 0 |
| Base Hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal | | | | |
| | 188 | 58 | 35 | 9 |
| P17.1. A TRAVÉS DE QUIN CANAL Informació i tràmits | | | | |
| gencat.cat | 30,3 | 37,9 | 28,6 | 22,2 |
| Aplicacions de la Generalitat per a mòbils | 1,6 | 0 | 5,7 | 0 |
| Seu electrònica Generalitat | 17 | 10,3 | 8,6 | 22,2 |
| Xarxes socials | 1,6 | 1,7 | 0 | 0 |
| Internet (no especifica) | 10,6 | 6,9 | 14,3 | 0 |
| Presencialment a l'administració | 16,5 | 17,2 | 8,6 | >44.4 |
| Trucant a un altre organisme de la Generalitat | 2,7 | 3,4 | 5,7 | 0 |
| Correu electrònic | 4,8 | 5,2 | 2,9 | 0 |
| Mossos/guardia urbana/polícia local | 1,1 | 0 | 2,9 | 0 |

| % Verticals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|------------------------------|-------|------------|------------|-----------|
| | | | | |
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| Altres telefons d'informació | 5,3 | 6,9 | 2,9 | 0 |
| Altres pàgines web | 1,6 | 3,4 | 2,9 | 0 |
| Altres | 2,1 | 1,7 | 5,7 | 0 |
| No ho sap | 7,4 | 5,2 | 11,4 | 22,2 |
| No contesta | 0,5 | 1,7 | 0 | 0 |

**P17.2 I PODRIA INDICAR-NOS
PER QUIN MOTIU EN AQUESTA
OCASIÓ NO L'HA UTILITZAT I HA
DECIDIT TRUCAR AL 012**

| | | | | |
|--|------|------|------|------|
| Rapidesa en la resposta/Més eficient | 38,8 | 36,2 | 31,4 | 11,1 |
| Atenció personalitzada | 3,2 | 3,4 | 2,9 | 0 |
| Més fàcil de fer servir | 17,6 | 17,2 | 25,7 | 22,2 |
| No coneix altres canals/no sap com funcionen | 4,3 | 1,7 | 5,7 | 11,1 |
| Dificultat d'accés (claus, pin, enllaç, etc.) | 2,1 | 3,4 | 2,9 | 0 |
| No trobava el servei que buscava | 14,4 | 10,3 | 14,3 | 22,2 |
| Per comoditat | 4,3 | 5,2 | 5,7 | 11,1 |
| Li van recomanar | 3,2 | 3,4 | 2,9 | 11,1 |
| Altres | 6,9 | 10,3 | 2,9 | 11,1 |
| No ho sap | 5,3 | 8,6 | 5,7 | 0 |
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |

**P18. CONEIX L'APLICACIÓ
TELEGRAM QUE OFEREIX EL 012,
QUE ÉS UN SERVEI DE
MISSATGERIA INSTANTÀNIA TIPUS
WHATSAPP**

| | | | | |
|-------------|------|------|------|------|
| Sí | 19,7 | 18,9 | 14,3 | 15,3 |
| No | 79,7 | 79,9 | 84,8 | 84,7 |
| No ho sap | 0,5 | 1,3 | 1 | 0 |
| No contesta | 0,2 | 0 | 0 | 0 |

**P18.1 I ESSENT O GENS
PROBABLE I 10 MOLT PROBABLE,
QUINA ÉS LA PROBABILITAT QUE
VOSTÈ UTILITZI AQUEST SERVEI
DE MISSATGERIA INSTANTÀNIA**

| | | | | |
|---|------|------|-----|------|
| 0 | 19,3 | 19,5 | 21 | 30,5 |
| 1 | 1,2 | 1,3 | 1,9 | 3,4 |
| 2 | 4,3 | 2,5 | 3,8 | 3,4 |

| % Verticals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|-------------|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 159 | 105 |
| 3 | 2,7 | 3,1 | 1 | 3,4 |
| 4 | 3,5 | 1,9 | 2,9 | 0 |
| 5 | 9,5 | 6,9 | 8,6 | 8,5 |
| 6 | 3,7 | 4,4 | 3,8 | 3,4 |
| 7 | 5,8 | 5,7 | 4,8 | 5,1 |
| 8 | 12,7 | 12,6 | 18,1 | <3.4 |
| 9 | 7 | 6,9 | 5,7 | 5,1 |
| 10 | 20,7 | 24,5 | 18,1 | 10,2 |
| No ho sap | 9,7 | 10,7 | 10,5 | >23.7 |
| Mitjana | 5,681 | 5,958 | 5,585 | 3,844 |
| Desviació | 3,772 | 3,868 | 3,822 | 3,925 |

**P18.2 CREU QUE AQUEST MATEIX
SERVEI ES PODRIA DONAR PER
ALGUN ALTRE CANAL DIFERENTS
ALS DISPONIBLES ACTUALMENT**

| | | | | |
|-------------|------|----|-------|-------|
| Sí | 35 | 34 | 32,4 | 22 |
| No | 40,2 | 44 | 33,3 | 33,9 |
| No ho sap | 24,7 | 22 | >34.3 | >44.1 |
| No contesta | 0,2 | 0 | 0 | 0 |

P18.2 QUIN ALTRE CANAL

| | | | | |
|---|------|------|------|-------|
| APP (Telegram, WhatsApp, etc.) | 40,5 | 37 | 29,4 | 15,4 |
| Mail | 9 | 13 | 11,8 | 15,4 |
| Internet (sense especificar) | 6,7 | 9,3 | 14,7 | 7,7 |
| Xarxes socials(Facebook, Twitter, Instagram, etc.) | 6,2 | 1,9 | 8,8 | 7,7 |
| Opció de la web | 9 | 7,4 | 2,9 | 15,4 |
| Presencial | 4,3 | 3,7 | 2,9 | >23.1 |
| Altres | 6,7 | 13 | 8,8 | 0 |
| No sap | 17,6 | 14,8 | 20,6 | 15,4 |

**P19. VA FER SERVIR UN
PAGAMENT AUTOMATITZAT**

| | | | | |
|-------------|------|------|------|------|
| Sí | 15,3 | 12,6 | 16,2 | 18,6 |
| No | 72,7 | 78,6 | 76,2 | 69,5 |
| No ho sap | 11,8 | 8,8 | 7,6 | 11,9 |
| No contesta | 0,2 | 0 | 0 | 0 |

P19. QUÈ N'OPINA

| | | | | |
|-----------------------|-----|-----|------|------|
| Positiu/Útil | 24 | 22 | 27,6 | 16,9 |
| Negatiu/Complicat | 6,2 | 6,3 | 6,7 | 5,1 |
| Hauria de ser gratuït | 4,2 | 2,5 | 5,7 | 3,4 |
| Poc segur | 0,8 | 0,6 | 1,9 | 0 |

| % Verticals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|--|-------|------------|------------|-----------|
| | | | | |
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| Altres | 2,5 | 2,5 | 1 | >6.8 |
| No ho sap | 62,3 | 66 | 57,1 | 67,8 |
| Base Va fer servir un pagament automatitzat | 92 | 20 | 17 | 11 |
| P19. QUÈ N'OPINA | | | | |
| Positiu/Útil | 53,3 | 60 | 64,7 | 54,5 |
| Negatiu/Complicat | 12 | 15 | 5,9 | 27,3 |
| Hauria de ser gratuït | 14,1 | 10 | 23,5 | 9,1 |
| Altres | 6,5 | 5 | 0 | 9,1 |
| No ho sap | 14,1 | 10 | 5,9 | 0 |
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| 20. HA TRUCAT AL 012 QUAN HA TINGUT UN PROBLEMA A L'HORA DE FER UN TRÀMIT ELECTRÒNICAMENT | | | | |
| Sí | 33,2 | 34 | 28,6 | <13.6 |
| No | 56,3 | 54,7 | 56,2 | 74,6 |
| No ha fet cap tràmit electrònicament | 8,5 | 10,1 | 10,5 | 10,2 |
| No ho sap | 1,8 | 1,3 | >4.8 | 1,7 |
| No contesta | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Base Ha trucat al 012 quan ha tingut un problema | 199 | 54 | 30 | 8 |
| P20.1 LI HAN RESOLT | | | | |
| Sí | 77,9 | 75,9 | 73,3 | 62,5 |
| No | 21,1 | 20,4 | 26,7 | 37,5 |
| No ho sap | 1 | >3.7 | 0 | 0 |
| P20.2 VA QUEDAR SATISFET/A DE L'ATENCIÓ REBUDA | | | | |
| Sí | 85,9 | 77,8 | 90 | 62,5 |
| No | 13,1 | 18,5 | 10 | 37,5 |
| No ho sap | 1 | >3.7 | 0 | 0 |
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| C3. ON VA NÉIXER VOSTÈ | | | | |
| Catalunya | 64,5 | 72,3 | 74,3 | 61 |

| % Verticals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|-----------------------------|-------|------------|------------|-----------|
| | | | | |
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| Altres comunitats autònomes | 9,2 | <4.4 | 14,3 | >30.5 |
| Unió europea | 1,7 | 1,3 | 1,9 | 0 |
| Resta del món | 24,3 | 22 | <8.6 | <8.5 |
| No contesta | 0,3 | 0 | 1 | 0 |

C4. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT

| | | | | |
|-------------------|------|------|-------|------|
| Català | 37,3 | 40,3 | >50.5 | 45,8 |
| Castellà | 44,8 | 42,1 | <30.5 | 40,7 |
| Ambdues per igual | 12,7 | 13,2 | 16,2 | 13,6 |
| Altres | 5 | 4,4 | 2,9 | 0 |
| No contesta | 0,2 | 0 | 0 | 0 |

C5. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT

| | | | | |
|--|------|------|------|------|
| Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar eso, eg | 1,5 | 0,6 | 1,9 | >5.1 |
| Eso completa, egb, batxiller elemental | 19,5 | 15,7 | 18,1 | 25,4 |
| Batxillerat, bup, cou, batxillerat superior, preu | 16 | 10,1 | 18,1 | 22 |
| Cicle formatiu de grau mitjà, fp1, oficialia industrial o eq | 9,2 | 11,3 | 8,6 | 10,2 |
| Cicle formatiu de grau superior, fp2, mestratge industrial o | 13,2 | 17,6 | 12,4 | 6,8 |
| Diplomatura, 3 cursos aprovats de llicenciatura, enginyeria/ | 10,7 | 11,9 | 9,5 | 13,6 |
| Llicenciatura, arquitectura, enginyeria, grau o equivalent | 19,3 | 22,6 | 22,9 | 11,9 |
| Cursos d'especialització professional, postgrau, màster | 8,3 | 9,4 | 2,9 | 3,4 |
| Doctorat | 1,5 | 0,6 | 2,9 | 1,7 |
| Altres | 0,2 | 0 | >1.0 | 0 |
| No contesta | 0,7 | 0 | 1,9 | 0 |

C6. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT

| | | | | |
|-----------------------------|------|-------|------|-------|
| Treballa per compte propi | 14,2 | 15,1 | 16,2 | <3.4 |
| Treballa per compte d'altri | 51,8 | >64.8 | 39 | <5.1 |
| No treballa | 33,2 | <20.1 | 43,8 | >91.5 |

| % Verticals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|--|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 159 | 105 |
| No contesta | 0,8 | 0 | 1 | 0 |
| C6.1 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Empresari/ària o professional amb assalariats/ades | 24,7 | 33,3 | 17,6 | 0 |
| Professional o treballador/a autònom/a | 72,9 | 66,7 | 82,4 | 100 |
| Membre de cooperativa | 1,2 | 0 | 0 | 0 |
| No ho sap | 1,2 | 0 | 0 | 0 |
| C6.2 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Assalariat/ada eventual o interí/ina | 24,8 | 25,2 | 14,6 | 33,3 |
| Assalariat/ada indefinit/ida | 74,3 | 74,8 | 85,4 | 66,7 |
| No ho sap | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| No contesta | 0,6 | 0 | 0 | 0 |
| C6.3 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Jubilat/ada o pensionista | 39,2 | <15.6 | 43,5 | >88.9 |
| Aturat/ada i ha treballat abans | 24,6 | 31,3 | 26,1 | <0.0 |
| Pensionista | 6 | >18.8 | 8,7 | 3,7 |
| Aturat/ada i busca la primera feina | 4 | 3,1 | 4,3 | 0 |
| Estudiant | 10,6 | 3,1 | <0.0 | <0.0 |
| Treball domèstic no remunerat | 13,1 | 21,9 | 15,2 | 7,4 |
| Altres | 2,5 | 6,3 | 2,2 | 0 |
| C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA | | | | |
| Fora de Catalunya | 0,8 | 1,3 | 1 | 0 |
| No contesta | 1,8 | 0 | 1,9 | 0 |
| Abrera | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Ametlla del Vallès, l' | 0,8 | 0,6 | 1,9 | 0 |
| Arenys de Mar | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Argentona | 0,3 | 0 | 0 | 1,7 |
| Aiguafreda | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Badalona | 3,5 | 3,1 | 5,7 | 1,7 |
| Barcelona | 28,2 | 27 | 23,8 | 33,9 |
| Bigues i Riells | 0,5 | 0,6 | 1 | 0 |
| Bruc, el | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Cabrils | 0,5 | 1,3 | 0 | 0 |
| Caldes de Montbui | 0,3 | 0 | 1 | 0 |
| Calella | 0,2 | 0 | >1.0 | 0 |
| Canet de Mar | 0,2 | 0 | 0 | >1.7 |
| Canovelles | 0,3 | 0,6 | 0 | 0 |

| % Verticals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|-----------------------------|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 159 | 105 |
| Cardedeu | 0,2 | 0,6 | 0 | 0 |
| Castellbell i el Vilar | 0,2 | 0 | 0 | >1.7 |
| Castelldefels | 0,7 | 0,6 | 0 | 1,7 |
| Castellgalí | 0,2 | 0,6 | 0 | 0 |
| Castellterçol | 0,2 | 0 | >1.0 | 0 |
| Cervelló | 0,3 | 0,6 | 0 | 0 |
| Corbera de Llobregat | 0,5 | 0,6 | 0 | 0 |
| Cornellà de Llobregat | 1,5 | 1,9 | 1 | 3,4 |
| Cubelles | 0,2 | 0,6 | 0 | 0 |
| Dosrius | 0,2 | 0 | >1.0 | 0 |
| Esparreguera | 0,3 | 0,6 | 0 | 0 |
| Esplugues de Llobregat | 0,7 | 1,3 | 0 | 1,7 |
| Fogars de Montclús | 0,2 | 0,6 | 0 | 0 |
| Garriga, la | 0,2 | 0 | >1.0 | 0 |
| Gavà | 0,3 | >1.3 | 0 | 0 |
| Granollers | 1,7 | 1,3 | 0 | 3,4 |
| Gualba | 0,2 | 0,6 | 0 | 0 |
| Sant Salvador de Guardiola | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Hospitalet de Llobregat, l' | 3,8 | 3,1 | 4,8 | 1,7 |
| Igualada | 0,3 | 0 | 1 | 0 |
| Llagosta, la | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Llinars del Vallès | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Lliçà d'Amunt | 0,3 | >1.3 | 0 | 0 |
| Malgrat de Mar | 0,2 | 0,6 | 0 | 0 |
| Manlleu | 0,3 | 0,6 | 0 | 0 |
| Manresa | 2,8 | 2,5 | 3,8 | 3,4 |
| Martorell | 0,2 | 0 | >1.0 | 0 |
| Martorelles | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Masnou, el | 0,2 | 0 | >1.0 | 0 |
| Matadepera | 0,2 | 0,6 | 0 | 0 |
| Mataró | 1,3 | 1,3 | 1,9 | 0 |
| Molins de Rei | 0,3 | 0 | >1.9 | 0 |
| Mollet del Vallès | 0,7 | 1,3 | 1 | 0 |
| Montcada i Reixac | 0,7 | 0,6 | 0 | 0 |
| Montmajor | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Montornès del Vallès | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| Moià | 0,2 | 0 | >1.0 | 0 |
| Navarces | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Navàs | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Olesa de Montserrat | 0,2 | 0,6 | 0 | 0 |
| Palau-solità i Plegamans | 0,3 | 0,6 | 0 | 1,7 |
| Papiol, el | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Parets del Vallès | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| Piera | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| Polinyà | 0,2 | 0 | 0 | >1.7 |
| Prat de Llobregat, el | 0,5 | 0 | 1 | 1,7 |

| % Verticals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|-----------------------------|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 159 | 105 |
| Premià de Mar | 0,3 | 0,6 | 0 | 1,7 |
| Puig-reig | 0,2 | 0,6 | 0 | 0 |
| Ripollet | 0,5 | 1,3 | 0 | 0 |
| Roca del Vallès, la | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Rubí | 0,8 | 0 | >3.8 | 0 |
| Sabadell | 3 | 2,5 | 2,9 | 1,7 |
| Sallent | 0,3 | 0,6 | 0 | 0 |
| Santpedor | 0,2 | 0,6 | 0 | 0 |
| Sant Adrià de Besòs | 0,7 | 0 | 0 | 1,7 |
| Sant Andreu de la Barca | 0,3 | >1.3 | 0 | 0 |
| Sant Antoni de Vilamajor | 0,2 | 0 | 0 | >1.7 |
| Sant Boi de Llobregat | 1,2 | >3.1 | 1 | 0 |
| Sant Celoni | 0,5 | 0,6 | 0 | 1,7 |
| Sant Cebrià de Vallalta | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Cugat del Vallès | 1 | 0,6 | 1,9 | 3,4 |
| Sant Esteve Sesrovires | 0,5 | 0 | >1.9 | 0 |
| Sant Fost de Campsentelles | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Feliu de Llobregat | 0,5 | 1,3 | 0 | 0 |
| Vilassar de Mar | 0,5 | 0,6 | 0 | 0 |
| Sant Just Desvern | 0,2 | 0 | >1.0 | 0 |
| Sant Llorenç Savall | 0,3 | 0 | 0 | 1,7 |
| Sant Quirze del Vallès | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| Santa Coloma de Gramenet | 1,2 | 1,3 | 0 | 0 |
| Santa Maria de Martorelles | 0,2 | 0 | 0 | >1.7 |
| Santa Maria de Palautordera | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| Santa Perpètua de Mogoda | 0,2 | 0 | >1.0 | 0 |
| Sant Vicenç dels Horts | 0,2 | 0,6 | 0 | 0 |
| Sant Vicenç de Montalt | 0,5 | 0,6 | 0 | 0 |
| Seva | 0,2 | 0,6 | 0 | 0 |
| Terrassa | 3,3 | 3,1 | 3,8 | >10.2 |
| Tiana | 0,3 | 0,6 | 1 | 0 |
| Tordera | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Torelló | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Torrelavit | 0,2 | 0 | >1.0 | 0 |
| Torrelles de Llobregat | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Vallirana | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| Vic | 0,3 | 0,6 | 1 | 0 |
| Viladecavalls | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Viladecans | 0,3 | 0 | 0 | 1,7 |
| Vilafranca del Penedès | 0,3 | >1.3 | 0 | 0 |
| Vilanova i la Geltrú | 1 | 1,9 | 1 | 1,7 |
| Banyoles | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Bescanó | 0,2 | 0 | >1.0 | 0 |
| Bisbal d'Empordà, la | 0,2 | 0 | >1.0 | 0 |
| Blanes | 0,7 | 1,3 | 1 | 0 |
| Breda | 0,2 | 0,6 | 0 | 0 |

| % Verticals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|-------------------------|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 159 | 105 |
| Caldes de Malavella | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Escala, l' | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Figueres | 0,5 | 0 | 0 | 1,7 |
| Girona | 2,5 | 2,5 | 1 | 1,7 |
| Hostalric | 0,2 | 0 | >1.0 | 0 |
| Jonquera, la | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Lloret de Mar | 0,3 | >1.3 | 0 | 0 |
| Olot | 0,3 | 0 | 1 | 0 |
| Palafrugell | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| Palamós | 0,3 | 0 | 1 | 0 |
| Port de la Selva, el | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Hilari Sacalm | 0,2 | 0,6 | 0 | 0 |
| Santa Cristina d'Aro | 0,2 | 0 | >1.0 | 0 |
| Ullastret | 0,2 | 0 | >1.0 | 0 |
| Vidrà | 0,2 | 0 | 0 | >1.7 |
| Vilafant | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Artesa de Segre | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| Aitona | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Balaguer | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Granadella, la | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Guissona | 0,2 | 0,6 | 0 | 0 |
| Isona i Conca Dellà | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Lleida | 1,8 | 1,3 | 3,8 | 0 |
| Linyola | 0,2 | 0,6 | 0 | 0 |
| Ponts | 0,2 | 0,6 | 0 | 0 |
| Solsona | 0,5 | 0 | 1 | 0 |
| Soses | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Tàrrega | 0,2 | 0,6 | 0 | 0 |
| Calafell | 0,2 | 0,6 | 0 | 0 |
| Cambrils | 0,2 | 0,6 | 0 | 0 |
| Catllar, el | 0,3 | 0 | 1 | 0 |
| Llorenç del Penedès | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Mont-roig del Camp | 0,2 | 0,6 | 0 | 0 |
| Móra d'Ebre | 0,2 | 0 | >1.0 | 0 |
| Reus | 0,7 | 1,3 | 1 | 0 |
| Roquetes | 0,2 | 0 | 0 | >1.7 |
| Sant Jaume dels Domenys | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Tarragona | 2,2 | 1,3 | 2,9 | 1,7 |
| Torredembarra | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Tortosa | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| Ulldecona | 0,2 | 0,6 | 0 | 0 |
| Valls | 0,2 | 0,6 | 0 | 0 |
| Vendrell, el | 0,3 | 0,6 | 1 | 0 |
| Vila-seca | 0,3 | 0 | 0 | 0 |
| Ampolla, l' | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| Canonja, la | 0,2 | 0 | 0 | >1.7 |

| % Verticals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|--|-------|------------|------------|-----------|
| | | | | |
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| C7.1 A QUIN DISTRICTE DE BARCELONA | | | | |
| Ciutat Vella | 5,4 | 2,4 | 4,2 | 5 |
| Eixample | 10,8 | 11,9 | 12,5 | 5 |
| Sants-Montjuïc | 13,8 | 16,7 | 0 | 5 |
| Les Corts | 3,6 | 0 | >12.5 | 5 |
| Sarrià-Sant Gervasi | 6,6 | 11,9 | 8,3 | 10 |
| Gràcia | 9 | 14,3 | 4,2 | 10 |
| Horta-Guinardó | 8,4 | 2,4 | 16,7 | 10 |
| Nou Barris | 9 | 7,1 | 8,3 | 5 |
| Sant Andreu | 10,2 | 11,9 | 4,2 | >25.0 |
| Sant Martí | 15 | 14,3 | 16,7 | 10 |
| No contesta | 8,4 | 7,1 | 12,5 | 10 |
| E1. LA PERSONA ENTREVISTADA EN ALGUN MOMENT DE LA CONVERSA T'HA PREGUNTAT QUI ENCARREGAVA L'ESTUDI | | | | |
| Sí | 16,5 | 18,2 | 15,2 | 20,3 |
| No | 83,5 | 81,8 | 84,8 | 79,7 |
| E2. HA DEMANAT LA PERSONA ENTREVISTADA ACLARIMENTS RESPECTE ALGUNA PREGUNTA | | | | |
| Mai | 41,3 | 44 | 38,1 | 28,8 |
| Quasi mai | 30,8 | 27 | 35,2 | 32,2 |
| Alguna vegada | 27,2 | 28,3 | 26,7 | 37,3 |
| Sovint | 0,7 | 0,6 | 0 | 1,7 |
| E3. HAS TINGUT LA SENSACIÓ QUE LA PERSONA ENTREVISTADA ES MOSTRAVA RETICENT A CONTESTAR ALGUNA PREGUNTA | | | | |
| Molt | 0,3 | 0 | 1 | 0 |
| Bastant | 2,3 | 1,9 | 1 | 1,7 |
| Poc | 29,5 | 30,8 | 28,6 | 39 |
| Gens | 67,8 | 67,3 | 69,5 | 59,3 |

| % Verticals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|---|--------------|-------------------|-------------------|------------------|
| Base Total | 600 | 159 | 105 | 59 |
| E4. HAS TINGUT LA SENSACIÓ QUE LA PERSONA ENTREVISTADA INTENTAVA CONTESTAR LES PREGUNTES EL MILLOR QUE PODIA | | | | |
| Molt | 50,7 | 54,7 | 47,6 | 42,4 |
| Bastant | 48 | 44 | 51,4 | 55,9 |
| Poc | 0,7 | 1,3 | 0 | 0 |
| Gens | 0,7 | 0 | 1 | 1,7 |
| E5. CREUS QUE LA PERSONA ENTREVISTADA ENTENIA LES PREGUNTES | | | | |
| Molt | 45,3 | 47,8 | 41,9 | 32,2 |
| Bastant | 52,2 | 48,4 | 57,1 | 61 |
| Poc | 2,5 | 3,8 | 1 | >6.8 |
| E6. CREUS QUE LA PERSONA ENTREVISTADA HA ESTAT MOLT, BASTANT, POC O GENS SINCERA AMB LES SEVES RESPOSTES | | | | |
| Molt | 52,7 | 53,5 | 50,5 | 39 |
| Bastant | 47,2 | 46,5 | 49,5 | 61 |
| Poc | 0,2 | 0 | 0 | 0 |
| E7. HI HAVIA ALGUNA PERSONA MÉS PRESENT QUE INTERFERÍS O INTERROMPÉS L'ENTREVISTA | | | | |
| Sí | 1,3 | 0 | 1 | 3,4 |
| No | 98,7 | 100 | 99 | 96,6 |
| E8. QUINA PERSONA | | | | |
| Cònjuge/parella | 12,5 | 0 | 0 | 0 |
| Fills/es | 25 | 0 | 0 | 0 |
| Amics/igues/veïns/ines | 62,5 | 0 | 100 | 100 |

| % Horitzontals | Total | SEXE | | |
|--|--------|--------|--------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
| P1. EN QUIN IDIOMA PREFEREIX QUE LI FACI L'ENTREVISTA | | | | |
| Català | 327 | 36,1 | 63,6 | 0,3 |
| Castellà | 272 | 38,6 | 61,4 | 0 |
| Li és indiferent/NS/NC | 1 | 0 | 100 | 0 |
| C1. VOSTÈ ÉS | | | | |
| Home | 223 | >100.0 | <0.0 | 0 |
| Dona | 376 | <0.0 | >100.0 | 0 |
| No binari | 1 | 0 | 0 | >100.0 |
| C2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU | | | | |
| De 16 a 24 | 33 | 51,5 | 48,5 | 0 |
| De 25 a 34 | 119 | 39,5 | 60,5 | 0 |
| De 35 a 44 | 125 | 39,2 | 60 | 0,8 |
| De 45 a 54 | 159 | 32,1 | 67,9 | 0 |
| De 55 a 64 | 105 | 30,5 | 69,5 | 0 |
| Més de 65 | 59 | 45,8 | 54,2 | 0 |
| Mitjana | 45,787 | 44,924 | 46,327 | 35 |
| Desviació | 14,299 | 15,37 | 13,627 | |
| P2. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI | | | | |
| Menys d'un any | 81 | 39,5 | 60,5 | 0 |
| Entre 1 any i 2 anys | 60 | 40 | 60 | 0 |
| Més de 2 anys | 405 | 37,5 | 62,2 | 0,2 |
| No ho sap | 54 | 27,8 | 72,2 | 0 |
| P3. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI | | | | |
| Familiar o amiat | 73 | 31,5 | 68,5 | 0 |
| Internet | 123 | 41,5 | 58,5 | 0 |
| Televisió | 158 | 40,5 | 58,9 | 0,6 |
| Ràdio | 27 | 55,6 | 44,4 | 0 |
| A la premsa | 26 | 57,7 | 42,3 | 0 |
| Butlletí electrònic | 4 | >100.0 | 0 | 0 |
| Algun altre servei telefònic | 18 | 38,9 | 61,1 | 0 |
| Feina/estudis | 33 | 39,4 | 60,6 | 0 |
| Oficines de treball | 16 | 43,8 | 56,3 | 0 |
| Ajuntament | 21 | 23,8 | 76,2 | 0 |
| Organismes oficials | 39 | 33,3 | 66,7 | 0 |

| % Horizontals | Total | SEXE | | |
|-----------------------|-------|------|------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
| Personal qualificat | 10 | 30 | 70 | 0 |
| Fulletons informatius | 11 | 36,4 | 63,6 | 0 |
| Per una multa | 5 | 60 | 40 | 0 |
| Altres | 28 | 21,4 | 78,6 | 0 |
| No ho sap | 80 | 30 | 70 | 0 |
| No contesta | 2 | 50 | 50 | 0 |

P3A. EM PODRIA DIR QUAN HA ESTAT L'ÚLTIMA VEGADA QUE HA VIST O HA ESCOLTAT UN ANUNCI DEL 012

| | | | | |
|-----------------------|-----|------|------|------|
| Menys d'un mes | 113 | 38,1 | 61,9 | 0 |
| Entre 1 mes i 3 mesos | 87 | 41,4 | 58,6 | 0 |
| Menys d'un any | 66 | 39,4 | 60,6 | 0 |
| Més d'un any | 85 | 32,9 | 65,9 | >1.2 |
| No ho sap | 247 | 36 | 64 | 0 |
| No contesta | 2 | 50 | 50 | 0 |

P4. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI 012

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|------|
| 0 | 15 | 13,3 | 86,7 | 0 |
| 1 | 1 | 100 | 0 | 0 |
| 2 | 2 | 50 | 50 | 0 |
| 3 | 4 | 50 | 50 | 0 |
| 4 | 13 | 38,5 | 61,5 | 0 |
| 5 | 20 | 40 | 60 | 0 |
| 6 | 34 | 41,2 | 58,8 | 0 |
| 7 | 64 | 48,4 | 50 | >1.6 |
| 8 | 127 | 41,7 | 58,3 | 0 |
| 9 | 104 | 34,6 | 65,4 | 0 |
| 10 | 214 | 32,7 | 67,3 | 0 |
| No ho sap | 2 | 0 | 100 | 0 |
| Mitjana | 8,216 | 8,152 | 8,257 | 7 |
| Desviació | 2,127 | 1,913 | 2,248 | |

P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB: LA RAPIDESA EN CERCAR I DONAR LA RESPOSTA A LA CONSULTA

| | | | | |
|---|----|------|------|---|
| 0 | 17 | 29,4 | 70,6 | 0 |
|---|----|------|------|---|

| % Horizontals | Total | SEXE | | |
|---------------|-------|-------|-------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
| 1 | 1 | 0 | 100 | 0 |
| 2 | 4 | 50 | 50 | 0 |
| 3 | 9 | 33,3 | 66,7 | 0 |
| 4 | 13 | 46,2 | 53,8 | 0 |
| 5 | 28 | 42,9 | 57,1 | 0 |
| 6 | 39 | 46,2 | 51,3 | >2.6 |
| 7 | 73 | 42,5 | 57,5 | 0 |
| 8 | 107 | 44,9 | 55,1 | 0 |
| 9 | 106 | 31,1 | 68,9 | 0 |
| 10 | 200 | 31 | 69 | 0 |
| No ho sap | 3 | 100 | 0 | 0 |
| Mitjana | 8,012 | 7,832 | 8,122 | 6 |
| Desviació | 2,281 | 2,188 | 2,33 | |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: L'AMABILITAT
DE LA PERSONA QUE US VA
ATENDRE**

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|------|
| 0 | 2 | 0 | 100 | 0 |
| 2 | 2 | 50 | 50 | 0 |
| 3 | 3 | 33,3 | 66,7 | 0 |
| 4 | 2 | 0 | 100 | 0 |
| 5 | 12 | 25 | 75 | 0 |
| 6 | 7 | 28,6 | 71,4 | 0 |
| 7 | 30 | 40 | 56,7 | >3.3 |
| 8 | 96 | 45,8 | 54,2 | 0 |
| 9 | 118 | 41,5 | 58,5 | 0 |
| 10 | 324 | 34 | 66 | 0 |
| No ho sap | 4 | 25 | 75 | 0 |
| Mitjana | 9,065 | 9,05 | 9,08 | 7 |
| Desviació | 1,426 | 1,263 | 1,515 | |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: EL
CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE
CONSULTA**

| | | | | |
|---|----|------|------|---|
| 0 | 15 | 33,3 | 66,7 | 0 |
| 1 | 4 | 50 | 50 | 0 |
| 2 | 2 | 0 | 100 | 0 |
| 3 | 14 | 21,4 | 78,6 | 0 |

| % Horizontals | Total | SEXE | | |
|---------------|-------|-------|-------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
| 4 | 5 | 40 | 60 | 0 |
| 5 | 28 | 35,7 | 64,3 | 0 |
| 6 | 35 | 42,9 | 57,1 | 0 |
| 7 | 67 | 43,3 | 55,2 | >1.5 |
| 8 | 110 | 46,4 | 53,6 | 0 |
| 9 | 94 | 34 | 66 | 0 |
| 10 | 217 | 32,7 | 67,3 | 0 |
| No ho sap | 8 | 37,5 | 62,5 | 0 |
| No contesta | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Mitjana | 8,096 | 8,036 | 8,135 | 7 |
| Desviació | 2,282 | 2,158 | 2,358 | |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: EL TEMPS
D'ESPERA PER ACCEDIR AMB EL
PERSONAL OPERADOR**

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|------|
| 0 | 27 | 33,3 | 66,7 | 0 |
| 1 | 11 | 45,5 | 54,5 | 0 |
| 2 | 15 | 46,7 | 53,3 | 0 |
| 3 | 11 | 45,5 | 54,5 | 0 |
| 4 | 40 | 45 | 55 | 0 |
| 5 | 76 | 32,9 | 65,8 | >1.3 |
| 6 | 66 | 39,4 | 60,6 | 0 |
| 7 | 103 | 41,7 | 58,3 | 0 |
| 8 | 94 | 28,7 | 71,3 | 0 |
| 9 | 51 | 47,1 | 52,9 | 0 |
| 10 | 98 | 33,7 | 66,3 | 0 |
| No ho sap | 8 | 12,5 | 87,5 | 0 |
| Mitjana | 6,625 | 6,532 | 6,686 | 5 |
| Desviació | 2,633 | 2,636 | 2,635 | |

**P6. A CONTINUACIÓ, PARLAREM
UNA MICA SOBRE L'ÚS DEL
SERVEI. VOSTÈ CONEIX L'HORARI
D'ATENCIÓ DEL 012**

| | | | | |
|------------------|-----|------|------|-----|
| Sí | 169 | 34,9 | 65,1 | 0 |
| No, no el coneix | 426 | 38,3 | 61,5 | 0,2 |
| No ho sap | 5 | 20 | 80 | 0 |

**P6. CONEIXEMENT HORARI
CODIFICAT**

| | | | | |
|------------------|----|------|------|---|
| Sí, diu 24 per 7 | 57 | 29,8 | 70,2 | 0 |
| Sí, diu 22 per 7 | 32 | 34,4 | 65,6 | 0 |

| % Horitzontals | Total | SEXE | | |
|------------------------|-------|------|------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
| Sí, diu 21 per 7 | 17 | 41,2 | 58,8 | 0 |
| Sí, diu 20 per 7 | 27 | 44,4 | 55,6 | 0 |
| Sí, diu 14 per 7 | 15 | 40 | 60 | 0 |
| Sí, diu altres franges | 21 | 28,6 | 71,4 | 0 |
| No, no el coneix | 426 | 38,3 | 61,5 | 0,2 |
| No ho sap | 5 | 20 | 80 | 0 |

P7. APROXIMADAMENT, QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 EN ELS ÚLTIMS DOS MESOS

| | | | | |
|------------------|-----|------|------|-----|
| Només una vegada | 317 | 37,5 | 62,1 | 0,3 |
| 2 o 3 vegades | 165 | 38,8 | 61,2 | 0 |
| 4 o 5 vegades | 62 | 29 | 71 | 0 |
| Més de 5 vegades | 49 | 34,7 | 65,3 | 0 |
| No ho sap | 5 | 60 | 40 | 0 |
| No contesta | 2 | 100 | 0 | 0 |

Base Ha trucat més d'una vegada

| | | | | |
|--|-----|------|------|---|
| | 276 | 35,9 | 64,1 | 0 |
|--|-----|------|------|---|

P8. EM PODRIA DIR SI HA TRUCAT PEL MATEIX TEMA O HO HA FET PER TEMES DIFERENTS

| | | | | |
|----------------------|-----|------|------|---|
| Pel mateix tema | 172 | 33,1 | 66,9 | 0 |
| Per un tema diferent | 104 | 40,4 | 59,6 | 0 |

| | | | | |
|--------------------------------|-----|------|------|---|
| Base Ha trucat pel mateix tema | 172 | 33,1 | 66,9 | 0 |
|--------------------------------|-----|------|------|---|

P9. PER QUÈ HA HAGUT DE TRUCAR MÉS D'UNA VEGADA PEL MATEIX TEMA: LITERAL

| | | | | |
|--|----|------|------|---|
| Informació no prou completa | 30 | 33,3 | 66,7 | 0 |
| Sol·licitar/fer seguiment | 70 | 24,3 | 75,7 | 0 |
| Cèdula d'habilitat | 4 | 75 | 25 | 0 |
| Telèfon erroni/no contesta | 10 | 40 | 60 | 0 |
| Faltava informació/informació diferent | 21 | 28,6 | 71,4 | 0 |
| Multes | 8 | 37,5 | 62,5 | 0 |
| Van sorgir nous dubtes | 6 | 50 | 50 | 0 |
| Altres | 23 | 47,8 | 52,2 | 0 |

| | | | | |
|------------|-----|------|------|-----|
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
|------------|-----|------|------|-----|

| % Horizontals | Total | SEXE | | |
|--|------------|------|------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
| P10. LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA | | | | |
| Sí | 490 | 35,3 | 64,5 | 0,2 |
| No | 100 | 45 | 55 | 0 |
| No ho sap | 9 | 44,4 | 55,6 | 0 |
| No contesta | 1 | 100 | 0 | 0 |
| P10.1 RECORDA EXACTAMENT EL MOTIU DE LA SEVA CONSULTA O QUÈ VA PREGUNTAR: LITERAL | | | | |
| Ajuda social | 42 | 28,6 | 71,4 | 0 |
| Demandar informació | 197 | 42,1 | 57,9 | 0 |
| Permisos | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Multes | 44 | 50 | 50 | 0 |
| Demandar/Anul·lar una cita | 32 | 21,9 | 78,1 | 0 |
| Realitzar un tràmit/Fer seguiment | 125 | 34,4 | 65,6 | 0 |
| Comunicar una incidència | 83 | 37,3 | 62,7 | 0 |
| Impostos | 14 | 57,1 | 42,9 | 0 |
| Altres | 11 | 9,1 | 90,9 | 0 |
| No ho sap | 48 | 29,2 | 68,8 | >2.1 |
| No contesta | 3 | 33,3 | 66,7 | 0 |
| Base No li van resoldre la consulta | 100 | 45 | 55 | 0 |
| P10.2 EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL NO LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA: LITERAL | | | | |
| No tenen prou informació | 36 | 52,8 | 47,2 | 0 |
| Li van donar la informació errònia | 9 | 33,3 | 66,7 | 0 |
| El van derivar a un altre telèfon/organisme | 20 | 60 | 40 | 0 |
| Problemes informàtics | 1 | 0 | 100 | 0 |
| No va arribar a ser atès per un agent | 11 | 36,4 | 63,6 | 0 |
| Mala gestió de la consulta | 5 | 60 | 40 | 0 |
| Altres | 12 | 25 | 75 | 0 |
| No ho sap | 6 | 16,7 | 83,3 | 0 |
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |

| % Horizontals | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|--|-------|--------------|-------|-----------|
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
| P10.3 DURANT LA TRUCADA, PER RESOLDRE LA SEVA CONSULTA, AMB QUANTS AGENTS VA PARLAR | | | | |
| 0 | 9 | 33,3 | 66,7 | 0 |
| 1 | 359 | 37,6 | 62,4 | 0 |
| 2 | 174 | 36,2 | 63,8 | 0 |
| 3 | 25 | 32 | 68 | 0 |
| 4 | 5 | 40 | 60 | 0 |
| 5 | 4 | 50 | 50 | 0 |
| 6 | 1 | 0 | 100 | 0 |
| 10 | 1 | 100 | 0 | 0 |
| No ho sap | 22 | 40,9 | 54,5 | >4.5 |
| Mitjana | 1,45 | 1,463 | 1,442 | |
| Desviació | 0,813 | 0,927 | 0,738 | |

P10.4 VA HAVER DE TORNAR A TRUCAR AL 012 PER LA MATEIXA CONSULTA PERQUÈ L'AGENT QUE EL VA ATENDRE NO LI VA DONAR UNA RESPOSTA COMPLETA

| | | | | |
|-----------|-----|------|------|-----|
| Sí | 94 | 40,4 | 59,6 | 0 |
| No | 497 | 36,2 | 63,6 | 0,2 |
| No ho sap | 9 | 55,6 | 44,4 | 0 |

Base Va haver de tornar a trucar al 012

| | | | | |
|--|----|------|------|---|
| | 94 | 40,4 | 59,6 | 0 |
|--|----|------|------|---|

P10. QUANTES VEGADES

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|---|
| 1 | 27 | 44,4 | 55,6 | 0 |
| 2 | 25 | 40 | 60 | 0 |
| 3 | 16 | 50 | 50 | 0 |
| 4 | 6 | 50 | 50 | 0 |
| 5 | 5 | 20 | 80 | 0 |
| 7 | 2 | 0 | 100 | 0 |
| 8 | 4 | 50 | 50 | 0 |
| 10 | 5 | 40 | 60 | 0 |
| 12 | 1 | 0 | 100 | 0 |
| 15 | 1 | 0 | 100 | 0 |
| 30 | 1 | 0 | 100 | 0 |
| 50 | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Mitjana | 4,011 | 2,868 | 4,786 | |
| Desviació | 6,224 | 2,396 | 7,755 | |

| % Horizontals | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|---|-------|--------------|------|-----------|
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
| P10.5 LI VA RESOLDRE LA CONSULTA EN LA MATEIXA TRUCADA O LI VAN PRENDRE LES SEVES DADES PER DONAR-LI LA RESPOSTA POSTERIORMENT | | | | |
| Li va resoldre la consulta en la mateixa trucada | 452 | 35,2 | 64,6 | 0,2 |
| Li van prendre les seves dades per donar-li la resposta post | 116 | 44 | 56 | 0 |
| No ho sap | 22 | 50 | 50 | 0 |
| No contesta | 10 | 20 | 80 | 0 |
| P10.6 FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O UN ALTRE MITJÀ | | | | |
| Per correu electrònic | 178 | 36 | 63,5 | 0,6 |
| Per un altre mitjà | 380 | 36,8 | 63,2 | 0 |
| No ho sap | 28 | 57,1 | 42,9 | 0 |
| No contesta | 14 | 21,4 | 78,6 | 0 |
| Base Li van donar resposta per un altre mitjà | 380 | 36,8 | 63,2 | 0 |
| P10.6 FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O UN ALTRE MITJÀ: LITERAL | | | | |
| Telèfon | 320 | 35,9 | 64,1 | 0 |
| SMS | 12 | 58,3 | 41,7 | 0 |
| Carta | 2 | 50 | 50 | 0 |
| APP(Telegram, WhatsApp, etc.) | 2 | 50 | 50 | 0 |
| Internet(sense especificar) | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Altres | 40 | 35 | 65 | 0 |
| No ho sap | 3 | 33,3 | 66,7 | 0 |
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |

| % Horitzontals | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|---|-------|--------------|------|-----------|
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
| P11. VA HAVER-HI ALGUNA INCIDÈNCIA DURANT LA SEVA TRUCADA, PER EXEMPLE ES VA TALLAR LA TRUCADA O NO ES SENTIA CORRECTAMENT A L'AGENT | | | | |
| Sí | 42 | 40,5 | 59,5 | 0 |
| No | 550 | 36,9 | 62,9 | 0,2 |
| No ho sap | 8 | 37,5 | 62,5 | 0 |
| Base Va haver-hi alguna incidència | 42 | 40,5 | 59,5 | 0 |
| P11.1. QUIN TIPUS D'INCIDÈNCIA CODIFICAT | | | | |
| Es va tallar la trucada | 26 | 42,3 | 57,7 | 0 |
| No s'escoltava bé | 10 | 30 | 70 | 0 |
| Altres | 6 | 50 | 50 | 0 |
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
| P12. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012 | | | | |
| Sí | 543 | 37,6 | 62,2 | 0,2 |
| No | 39 | 30,8 | 69,2 | 0 |
| No ho sap | 17 | 35,3 | 64,7 | 0 |
| No contesta | 1 | 100 | 0 | 0 |
| P13. HA RECOMANAT O RECOMANARIA AQUEST SERVEI A ALGUNA ALTRA PERSONA | | | | |
| Sí | 518 | 36,5 | 63,3 | 0,2 |
| No | 74 | 41,9 | 58,1 | 0 |
| No ho sap | 7 | 28,6 | 71,4 | 0 |
| No contesta | 1 | 100 | 0 | 0 |
| P14. EN GENERAL, EN QUINS ASPECTES CREU QUE PODRIA MILLORAR EL SERVEI 012 D'ATENCIÓ CIUTADANA: LITERAL | | | | |
| Que sigui més barat/gratuït | 40 | 37,5 | 62,5 | 0 |
| Reduïr temps d'espera/rapidesa en la resposta | 196 | 34,2 | 65,8 | 0 |

| % Horitzontals | Total | SEXE | | |
|---|-------|------|------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
| Més coneixement de la temàtica/més formació | 33 | 42,4 | 57,6 | 0 |
| Menys informatitzat/Més personalitzat | 9 | 44,4 | 55,6 | 0 |
| Més línies/menys col·lapse | 14 | 14,3 | 85,7 | 0 |
| Menys transfers/més coordinació | 7 | 57,1 | 42,9 | 0 |
| Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència | 44 | 45,5 | 54,5 | 0 |
| Donar a conèixer el servei i les seves competències | 9 | 33,3 | 66,7 | 0 |
| Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc. | 3 | 66,7 | 33,3 | 0 |
| Ampliar l'horari | 10 | 30 | 70 | 0 |
| Aspectes actitudinals/idioma | 7 | 42,9 | 57,1 | 0 |
| Crec que el servei 012 ja està prou bé com està | 111 | 38,7 | 60,4 | 0,9 |
| Altres | 8 | 37,5 | 62,5 | 0 |
| No ho sap | 109 | 36,7 | 63,3 | 0 |

P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: LA RAPIDESA EN CERCAR I DONAR LA RESPOSTA

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|------|
| 0 | 2 | 50 | 50 | 0 |
| 2 | 1 | 100 | 0 | 0 |
| 3 | 2 | 100 | 0 | 0 |
| 4 | 4 | 50 | 50 | 0 |
| 5 | 16 | >75.0 | 25 | 0 |
| 6 | 20 | 55 | 45 | 0 |
| 7 | 45 | 44,4 | 53,3 | >2.2 |
| 8 | 113 | 38,1 | 61,9 | 0 |
| 9 | 104 | 32,7 | 67,3 | 0 |
| 10 | 291 | 33 | 67 | 0 |
| No ho sap | 2 | 50 | 50 | 0 |
| Mitjana | 8,844 | 8,523 | 9,04 | 7 |
| Desviació | 1,525 | 1,794 | 1,304 | |

P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: L'AMABILITAT

| % Horizontals | Total | SEXE | | |
|---------------|-------|-------|-------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
| 3 | 1 | 100 | 0 | 0 |
| 5 | 8 | 62,5 | 37,5 | 0 |
| 6 | 12 | 41,7 | 58,3 | 0 |
| 7 | 32 | >59.4 | 40,6 | 0 |
| 8 | 81 | 44,4 | 55,6 | 0 |
| 9 | 95 | 46,3 | 52,6 | >1.1 |
| 10 | 368 | <30.4 | 69,6 | 0 |
| No ho sap | 2 | 50 | 50 | 0 |
| No contesta | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Mitjana | 9,25 | 8,986 | 9,406 | 9 |
| Desviació | 1,167 | 1,32 | 1,038 | |

**P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN
ELS ASPECTES EN UN SERVEI
D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL
CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE
CONSULTA**

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-----|
| 0 | 2 | 0 | 100 | 0 |
| 3 | 2 | 100 | 0 | 0 |
| 4 | 4 | 75 | 25 | 0 |
| 5 | 8 | >87.5 | 12,5 | 0 |
| 6 | 8 | 75 | 25 | 0 |
| 7 | 29 | 58,6 | 41,4 | 0 |
| 8 | 88 | >50.0 | 50 | 0 |
| 9 | 121 | 30,6 | 69,4 | 0 |
| 10 | 334 | 31,4 | 68,3 | 0,3 |
| No ho sap | 4 | 50 | 50 | 0 |
| Mitjana | 9,138 | 8,792 | 9,34 | 10 |
| Desviació | 1,335 | 1,538 | 1,155 | |

**P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN
ELS ASPECTES EN UN SERVEI
D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL
TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS
PEL PERSONAL OPERADOR**

| | | | | |
|---|-----|------|------|---|
| 0 | 1 | 0 | 100 | 0 |
| 2 | 3 | 66,7 | 33,3 | 0 |
| 3 | 2 | 50 | 50 | 0 |
| 4 | 7 | 71,4 | 28,6 | 0 |
| 5 | 27 | 40,7 | 59,3 | 0 |
| 6 | 23 | 43,5 | 56,5 | 0 |
| 7 | 54 | 44,4 | 55,6 | 0 |
| 8 | 116 | 44,8 | 55,2 | 0 |

| % Horizontals | Total | SEXE | | |
|--|-------|-------|-------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
| 9 | 87 | 31 | 67,8 | >1.1 |
| 10 | 276 | 32,2 | 67,8 | 0 |
| No ho sap | 4 | 50 | 50 | 0 |
| Mitjana | 8,661 | 8,412 | 8,807 | 9 |
| Desviació | 1,667 | 1,765 | 1,593 | |
| P16. TRUCARIA MÉS O QUIN ÚS EN FARIA SI FOS GRATUÏT | | | | |
| Segur que sí | 286 | 32,2 | 67,5 | 0,3 |
| Probablement sí | 100 | 40 | 60 | 0 |
| Probablement no | 37 | 48,6 | 51,4 | 0 |
| Segur que no | 150 | 41,3 | 58,7 | 0 |
| No ho sap | 17 | 35,3 | 64,7 | 0 |
| No contesta | 10 | 50 | 50 | 0 |
| P17. CONSIDERA QUE HAGUÉS POGUT RESOLDRE AQUESTA MATEIXA CONSULTA A TRAVÉS D'ALGUN ALTRE CANAL D'INFORMACIÓ DE LA GENERALITAT | | | | |
| Sí | 188 | 36,7 | 63,3 | 0 |
| No | 305 | 36,4 | 63,3 | 0,3 |
| No ho sap | 105 | 41 | 59 | 0 |
| No contesta | 2 | 0 | 100 | 0 |
| Base Hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal | | | | |
| | 188 | 36,7 | 63,3 | 0 |
| P17.1. A TRAVÉS DE QUIN CANAL Informació i tràmits | | | | |
| gencat.cat | 57 | 40,4 | 59,6 | 0 |
| Aplicacions de la Generalitat per a mòbils | 3 | 66,7 | 33,3 | 0 |
| Seu electrònica Generalitat | 32 | 46,9 | 53,1 | 0 |
| Xarxes socials | 3 | 0 | 100 | 0 |
| Internet (no especifica) | 20 | 30 | 70 | 0 |
| Presencialment a l'administració | 31 | 41,9 | 58,1 | 0 |
| Trucant a un altre organisme de la Generalitat | 5 | 20 | 80 | 0 |
| Correu electrònic | 9 | 11,1 | 88,9 | 0 |
| Mossos/guardia urbana/polícia local | 2 | 0 | 100 | 0 |

| % Horizontals | Total | SEXE | | |
|------------------------------|-------|------|------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
| Altres telefons d'informació | 10 | 20 | 80 | 0 |
| Altres pàgines web | 3 | 33,3 | 66,7 | 0 |
| Altres | 4 | 75 | 25 | 0 |
| No ho sap | 14 | 28,6 | 71,4 | 0 |
| No contesta | 1 | 100 | 0 | 0 |

**P17.2 I PODRIA INDICAR-NOS
PER QUIN MOTIU EN AQUESTA
OCASIÓ NO L'HA UTILITZAT I HA
DECIDIT TRUCAR AL 012**

| | | | | |
|--|-----|------|------|-----|
| Rapidesa en la resposta/Més eficient | 73 | 37 | 63 | 0 |
| Atenció personalitzada | 6 | 33,3 | 66,7 | 0 |
| Més fàcil de fer servir | 33 | 45,5 | 54,5 | 0 |
| No coneix altres canals/no sap com funcionen | 8 | 50 | 50 | 0 |
| Dificultat d'accés (claus, pin, enllaç, etc.) | 4 | 25 | 75 | 0 |
| No trobava el servei que buscava | 27 | 33,3 | 66,7 | 0 |
| Per comoditat | 8 | 12,5 | 87,5 | 0 |
| Li van recomanar | 6 | 33,3 | 66,7 | 0 |
| Altres | 13 | 30,8 | 69,2 | 0 |
| No ho sap | 10 | 40 | 60 | 0 |
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |

**P18. CONEIX L'APLICACIÓ
TELEGRAM QUE OFEREIX EL 012,
QUE ÉS UN SERVEI DE
MISSATGERIA INSTANTÀNIA TIPUS
WHATSAPP**

| | | | | |
|-------------|-----|------|------|-----|
| Sí | 118 | 33,9 | 65,3 | 0,8 |
| No | 478 | 38,3 | 61,7 | 0 |
| No ho sap | 3 | 0 | 100 | 0 |
| No contesta | 1 | 0 | 100 | 0 |

**P18.1 I ESSENT O GENS
PROBABLE I 10 MOLT PROBABLE,
QUINA ÉS LA PROBABILITAT QUE
VOSTÈ UTILITZI AQUEST SERVEI
DE MISSATGERIA INSTANTÀNIA**

| | | | | |
|---|-----|------|------|-----|
| 0 | 116 | 35,3 | 63,8 | 0,9 |
| 1 | 7 | 14,3 | 85,7 | 0 |
| 2 | 26 | 46,2 | 53,8 | 0 |

| % Horizontals | Total | SEXE | | |
|---------------|-------|-------|-------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
| 3 | 16 | 37,5 | 62,5 | 0 |
| 4 | 21 | 42,9 | 57,1 | 0 |
| 5 | 57 | 40,4 | 59,6 | 0 |
| 6 | 22 | 36,4 | 63,6 | 0 |
| 7 | 35 | 42,9 | 57,1 | 0 |
| 8 | 76 | 27,6 | 72,4 | 0 |
| 9 | 42 | 35,7 | 64,3 | 0 |
| 10 | 124 | 40,3 | 59,7 | 0 |
| No ho sap | 58 | 37,9 | 62,1 | 0 |
| Mitjana | 5,681 | 5,721 | 5,674 | 0 |
| Desviació | 3,772 | 3,758 | 3,779 | |

**P18.2 CREU QUE AQUEST MATEIX
SERVEI ES PODRIA DONAR PER
ALGUN ALTRE CANAL DIFERENTS
ALS DISPONIBLES ACTUALMENT**

| | | | | |
|-------------|-----|-------|------|-----|
| Sí | 210 | 40 | 60 | 0 |
| No | 241 | 41,1 | 58,5 | 0,4 |
| No ho sap | 148 | <27.0 | 73 | 0 |
| No contesta | 1 | 0 | 100 | 0 |

P18.2 QUIN ALTRE CANAL

| | | | | |
|---|----|------|------|---|
| APP (Telegram, WhatsApp, etc.) | 85 | 35,3 | 64,7 | 0 |
| Mail | 19 | 42,1 | 57,9 | 0 |
| Internet (sense especificar) | 14 | 50 | 50 | 0 |
| Xarxes socials(Facebook, Twitter, Instagram, etc.) | 13 | 61,5 | 38,5 | 0 |
| Opció de la web | 19 | 47,4 | 52,6 | 0 |
| Presencial | 9 | 66,7 | 33,3 | 0 |
| Altres | 14 | 42,9 | 57,1 | 0 |
| No sap | 37 | 27 | 73 | 0 |

**P19. VA FER SERVIR UN
PAGAMENT AUTOMATITZAT**

| | | | | |
|-------------|-----|------|------|------|
| Sí | 92 | 48,9 | 50 | >1.1 |
| No | 436 | 34,2 | 65,8 | 0 |
| No ho sap | 71 | 40,8 | 59,2 | 0 |
| No contesta | 1 | 0 | 100 | 0 |

P19. QUÈ N'OPINA

| | | | | |
|-----------------------|-----|------|------|-----|
| Positiu/Útil | 144 | 36,1 | 63,2 | 0,7 |
| Negatiu/Complicat | 37 | 32,4 | 67,6 | 0 |
| Hauria de ser gratuït | 25 | 32 | 68 | 0 |
| Poc segur | 5 | 40 | 60 | 0 |

| % Horizontals | Total | SEXE | | |
|--|-------|------|------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
| Altres | 15 | 60 | 40 | 0 |
| No ho sap | 374 | 37,4 | 62,6 | 0 |
| Base Va fer servir un pagament automatitzat | 92 | 48,9 | 50 | 1,1 |
| P19. QUÈ N'OPINA | | | | |
| Positiu/Útil | 49 | 42,9 | 55,1 | 2 |
| Negatiu/Complicat | 11 | 45,5 | 54,5 | 0 |
| Hauria de ser gratuït | 13 | 38,5 | 61,5 | 0 |
| Altres | 6 | 66,7 | 33,3 | 0 |
| No ho sap | 13 | 76,9 | 23,1 | 0 |
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
| 20. HA TRUCAT AL 012 QUAN HA TINGUT UN PROBLEMA A L'HORA DE FER UN TRÀMIT ELECTRÒNICAMENT | | | | |
| Sí | 199 | 34,7 | 64,8 | 0,5 |
| No | 338 | 38,5 | 61,5 | 0 |
| No ha fet cap tràmit electrònicament | 51 | 35,3 | 64,7 | 0 |
| No ho sap | 11 | 54,5 | 45,5 | 0 |
| No contesta | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Base Ha trucat al 012 quan ha tingut un problema | 199 | 34,7 | 64,8 | 0,5 |
| P20.1 LI HAN RESOLT | | | | |
| Sí | 155 | 31 | 68,4 | 0,6 |
| No | 42 | 50 | 50 | 0 |
| No ho sap | 2 | 0 | 100 | 0 |
| P20.2 VA QUEDAR SATISFET/A DE L'ATENCIÓ REBUDA | | | | |
| Sí | 171 | 33,3 | 66,1 | 0,6 |
| No | 26 | 46,2 | 53,8 | 0 |
| No ho sap | 2 | 0 | 100 | 0 |
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
| C3. ON VA NÉIXER VOSTÈ | | | | |
| Catalunya | 387 | 36,2 | 63,6 | 0,3 |

| % Horitzontals | Total | SEXE | | |
|-----------------------------|-------|------|------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
| Altres comunitats autònomes | 55 | 43,6 | 56,4 | 0 |
| Unió europea | 10 | 40 | 60 | 0 |
| Resta del món | 146 | 37,7 | 62,3 | 0 |
| No contesta | 2 | 0 | 100 | 0 |

C4. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT

| | | | | |
|-------------------|-----|-------|------|-----|
| Català | 224 | 31,3 | 68,8 | 0 |
| Castellà | 269 | 37,5 | 62,1 | 0,4 |
| Ambdues per igual | 76 | 43,4 | 56,6 | 0 |
| Altres | 30 | >63.3 | 36,7 | 0 |
| No contesta | 1 | 0 | 100 | 0 |

C5. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT

| | | | | |
|--|-----|------|------|-----|
| Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar eso, eg | 9 | 33,3 | 66,7 | 0 |
| Eso completa, egb, batxiller elemental | 117 | 39,3 | 60,7 | 0 |
| Batxillerat, bup, cou, batxillerat superior, preu | 96 | 35,4 | 64,6 | 0 |
| Cicle formatiu de grau mitjà, fp1, oficialia industrial o eq | 55 | 38,2 | 61,8 | 0 |
| Cicle formatiu de grau superior, fp2, mestratge industrial o | 79 | 38 | 62 | 0 |
| Diplomatura, 3 cursos aprovats de llicenciatura, enginyeria/ | 64 | 23,4 | 76,6 | 0 |
| Llicenciatura, arquitectura, enginyeria, grau o equivalent | 116 | 40,5 | 58,6 | 0,9 |
| Cursos d'especialització professional, postgrau, màster | 50 | 38 | 62 | 0 |
| Doctorat | 9 | 55,6 | 44,4 | 0 |
| Altres | 1 | 100 | 0 | 0 |
| No contesta | 4 | 50 | 50 | 0 |

C6. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT

| | | | | |
|-----------------------------|-----|-------|------|-----|
| Treballa per compte propi | 85 | >54.1 | 45,9 | 0 |
| Treballa per compte d'altri | 311 | 34,7 | 65 | 0,3 |
| No treballa | 199 | 33,7 | 66,3 | 0 |

| % Horitzontals | Total | SEXE | | |
|--|-------|------|--------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
| No contesta | 5 | 40 | 60 | 0 |
| C6.1 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Empresari/ària o professional amb assalariats/ades | 21 | 61,9 | 38,1 | 0 |
| Professional o treballador/a autònom/a | 62 | 53,2 | 46,8 | 0 |
| Membre de cooperativa | 1 | 0 | 100 | 0 |
| No ho sap | 1 | 0 | 100 | 0 |
| C6.2 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Assalariat/ada eventual o interí/ina | 77 | 23,4 | 76,6 | 0 |
| Assalariat/ada indefinit/ida | 231 | 38,5 | 61 | 0,4 |
| No ho sap | 1 | 0 | 100 | 0 |
| No contesta | 2 | 50 | 50 | 0 |
| C6.3 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Jubilat/ada o pensionista | 78 | 44,9 | 55,1 | 0 |
| Aturat/ada i ha treballat abans | 49 | 34,7 | 65,3 | 0 |
| Pensionista | 12 | 16,7 | 83,3 | 0 |
| Aturat/ada i busca la primera feina | 8 | 12,5 | 87,5 | 0 |
| Estudiant | 21 | 47,6 | 52,4 | 0 |
| Treball domèstic no remunerat | 26 | <0.0 | >100.0 | 0 |
| Altres | 5 | 40 | 60 | 0 |
| C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA | | | | |
| Fora de Catalunya | 5 | 20 | 80 | 0 |
| No contesta | 11 | 36,4 | 63,6 | 0 |
| Abrera | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Ametlla del Vallès, l' | 5 | 40 | 40 | >20.0 |
| Arenys de Mar | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Argentona | 2 | 0 | 100 | 0 |
| Aiguafreda | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Badalona | 21 | 42,9 | 57,1 | 0 |
| Barcelona | 169 | 39,6 | 60,4 | 0 |
| Bigues i Riells | 3 | 33,3 | 66,7 | 0 |
| Bruc, el | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Cabrils | 3 | 0 | 100 | 0 |
| Caldes de Montbui | 2 | 0 | 100 | 0 |
| Calella | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Canet de Mar | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Canovelles | 2 | 50 | 50 | 0 |

| % Horizontals | Total | SEXE | | |
|-----------------------------|-------|------|------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
| Cardedeu | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Castellbell i el Vilar | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Castelldefels | 4 | 0 | 100 | 0 |
| Castellgalí | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Castellterçol | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Cervelló | 2 | 50 | 50 | 0 |
| Corbera de Llobregat | 3 | 66,7 | 33,3 | 0 |
| Cornellà de Llobregat | 9 | 33,3 | 66,7 | 0 |
| Cubelles | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Dosrius | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Esparreguera | 2 | 50 | 50 | 0 |
| Esplugues de Llobregat | 4 | 50 | 50 | 0 |
| Fogars de Montclús | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Garriga, la | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Gavà | 2 | 0 | 100 | 0 |
| Granollers | 10 | 70 | 30 | 0 |
| Gualba | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Sant Salvador de Guardiola | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Hospitalet de Llobregat, l' | 23 | 21,7 | 78,3 | 0 |
| Igualada | 2 | 50 | 50 | 0 |
| Llagosta, la | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Llinars del Vallès | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Lliçà d'Amunt | 2 | 0 | 100 | 0 |
| Malgrat de Mar | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Manlleu | 2 | 50 | 50 | 0 |
| Manresa | 17 | 35,3 | 64,7 | 0 |
| Martorell | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Martorelles | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Masnou, el | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Matadepera | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Mataró | 8 | 37,5 | 62,5 | 0 |
| Molins de Rei | 2 | 0 | 100 | 0 |
| Mollet del Vallès | 4 | 50 | 50 | 0 |
| Montcada i Reixac | 4 | 0 | 100 | 0 |
| Montmajor | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Montornès del Vallès | 2 | 0 | 100 | 0 |
| Moià | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Navarces | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Navàs | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Olesa de Montserrat | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Palau-solità i Plegamans | 2 | 0 | 100 | 0 |
| Papiol, el | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Parets del Vallès | 2 | 0 | 100 | 0 |
| Piera | 2 | 50 | 50 | 0 |
| Polinyà | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Prat de Llobregat, el | 3 | 0 | 100 | 0 |

| % Horitzontals | Total | SEXE | | |
|-----------------------------|-------|------|------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
| Premià de Mar | 2 | 0 | 100 | 0 |
| Puig-reig | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Ripollet | 3 | 66,7 | 33,3 | 0 |
| Roca del Vallès, la | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Rubí | 5 | 20 | 80 | 0 |
| Sabadell | 18 | 27,8 | 72,2 | 0 |
| Sallent | 2 | 0 | 100 | 0 |
| Santpedor | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Sant Adrià de Besòs | 4 | 50 | 50 | 0 |
| Sant Andreu de la Barca | 2 | 50 | 50 | 0 |
| Sant Antoni de Vilamajor | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Sant Boi de Llobregat | 7 | 14,3 | 85,7 | 0 |
| Sant Celoni | 3 | 66,7 | 33,3 | 0 |
| Sant Cebrià de Vallalta | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Sant Cugat del Vallès | 6 | 16,7 | 83,3 | 0 |
| Sant Esteve Sesrovires | 3 | 33,3 | 66,7 | 0 |
| Sant Fost de Campsentelles | 2 | 100 | 0 | 0 |
| Sant Feliu de Llobregat | 3 | 33,3 | 66,7 | 0 |
| Vilassar de Mar | 3 | 33,3 | 66,7 | 0 |
| Sant Just Desvern | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Sant Llorenç Savall | 2 | 50 | 50 | 0 |
| Sant Quirze del Vallès | 2 | 0 | 100 | 0 |
| Santa Coloma de Gramenet | 7 | 42,9 | 57,1 | 0 |
| Santa Maria de Martorelles | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Santa Maria de Palautordera | 2 | 50 | 50 | 0 |
| Santa Perpètua de Mogoda | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Sant Vicenç dels Horts | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Sant Vicenç de Montalt | 3 | 33,3 | 66,7 | 0 |
| Seva | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Terrassa | 20 | 45 | 55 | 0 |
| Tiana | 2 | 0 | 100 | 0 |
| Tordera | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Torelló | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Torrelavit | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Torrelles de Llobregat | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Vallirana | 2 | 100 | 0 | 0 |
| Vic | 2 | 50 | 50 | 0 |
| Viladecavalls | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Viladecans | 2 | 0 | 100 | 0 |
| Vilafranca del Penedès | 2 | 0 | 100 | 0 |
| Vilanova i la Geltrú | 6 | 16,7 | 83,3 | 0 |
| Banyoles | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Bescanó | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Bisbal d'Empordà, la | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Blanes | 4 | 0 | 100 | 0 |
| Breda | 1 | 0 | 100 | 0 |

| % Horizontals | Total | SEXE | | |
|-------------------------|-------|------|------|-----------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
| Caldes de Malavella | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Escala, l' | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Figueres | 3 | 66,7 | 33,3 | 0 |
| Girona | 15 | 26,7 | 73,3 | 0 |
| Hostalric | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Jonquera, la | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Lloret de Mar | 2 | 100 | 0 | 0 |
| Olot | 2 | 100 | 0 | 0 |
| Palafrugell | 2 | 50 | 50 | 0 |
| Palamós | 2 | 100 | 0 | 0 |
| Port de la Selva, el | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Sant Hilari Sacalm | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Santa Cristina d'Aro | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Ullastret | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Vidrà | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Vilafant | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Artesa de Segre | 2 | 100 | 0 | 0 |
| Aitona | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Balaguer | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Granadella, la | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Guissona | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Isona i Conca Dellà | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Lleida | 11 | 54,5 | 45,5 | 0 |
| Linyola | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Ponts | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Solsona | 3 | 0 | 100 | 0 |
| Soses | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Tàrrega | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Calafell | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Cambrils | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Catllar, el | 2 | 50 | 50 | 0 |
| Llorenç del Penedès | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Mont-roig del Camp | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Móra d'Ebre | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Reus | 4 | 50 | 50 | 0 |
| Roquetes | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Sant Jaume dels Domenys | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Tarragona | 13 | 38,5 | 61,5 | 0 |
| Torredembarra | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Tortosa | 2 | 100 | 0 | 0 |
| Ulldecona | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Valls | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Vendrell, el | 2 | 100 | 0 | 0 |
| Vila-seca | 2 | 50 | 50 | 0 |
| Ampolla, l' | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Canonja, la | 1 | 100 | 0 | 0 |

| % Horizontals | Total | SEXE | | |
|--|--------------|-------------|-------------|------------------|
| | | Home | Dona | No binari |
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
| C7.1 A QUIN DISTRICTE DE BARCELONA | | | | |
| Ciutat Vella | 9 | 44,4 | 55,6 | 0 |
| Eixample | 18 | 50 | 50 | 0 |
| Sants-Montjuïc | 23 | 26,1 | 73,9 | 0 |
| Les Corts | 6 | 33,3 | 66,7 | 0 |
| Sarrià-Sant Gervasi | 11 | 45,5 | 54,5 | 0 |
| Gràcia | 15 | 40 | 60 | 0 |
| Horta-Guinardó | 14 | 57,1 | 42,9 | 0 |
| Nou Barris | 15 | 53,3 | 46,7 | 0 |
| Sant Andreu | 17 | 17,6 | 82,4 | 0 |
| Sant Martí | 25 | 36 | 64 | 0 |
| No contesta | 14 | 42,9 | 57,1 | 0 |
| E1. LA PERSONA ENTREVISTADA EN ALGUN MOMENT DE LA CONVERSA T'HA PREGUNTAT QUI ENCARREGAVA L'ESTUDI | | | | |
| Sí | 99 | 34,3 | 65,7 | 0 |
| No | 501 | 37,7 | 62,1 | 0,2 |
| E2. HA DEMANAT LA PERSONA ENTREVISTADA ACLARIMENTS RESPECTE ALGUNA PREGUNTA | | | | |
| Mai | 248 | 37,5 | 62,5 | 0 |
| Quasi mai | 185 | 41,1 | 58,4 | 0,5 |
| Alguna vegada | 163 | 32,5 | 67,5 | 0 |
| Sovint | 4 | 25 | 75 | 0 |
| E3. HAS TINGUT LA SENSACIÓ QUE LA PERSONA ENTREVISTADA ES MOSTRAVA RETICENT A CONTESTAR ALGUNA PREGUNTA | | | | |
| Molt | 2 | 50 | 50 | 0 |
| Bastant | 14 | 21,4 | 78,6 | 0 |
| Poc | 177 | 34,5 | 65,5 | 0 |
| Gens | 407 | 38,8 | 60,9 | 0,2 |

| % Horitzontals | Total | SEXE Home | Dona | No binari |
|---|--------------|----------------------|-------------|------------------|
| Base Total | 600 | 37,2 | 62,7 | 0,2 |
| E4. HAS TINGUT LA SENSACIÓ QUE LA PERSONA ENTREVISTADA INTENTAVA CONTESTAR LES PREGUNTES EL MILLOR QUE PODIA | | | | |
| Molt | 304 | 37,8 | 62,2 | 0 |
| Bastant | 288 | 36,5 | 63,2 | 0,3 |
| Poc | 4 | 50 | 50 | 0 |
| Gens | 4 | 25 | 75 | 0 |
| E5. CREUS QUE LA PERSONA ENTREVISTADA ENTENIA LES PREGUNTES | | | | |
| Molt | 272 | 37,1 | 62,9 | 0 |
| Bastant | 313 | 36,4 | 63,3 | 0,3 |
| Poc | 15 | 53,3 | 46,7 | 0 |
| E6. CREUS QUE LA PERSONA ENTREVISTADA HA ESTAT MOLT, BASTANT, POC O GENS SINCERA AMB LES SEVES RESPOSTES | | | | |
| Molt | 316 | 36,7 | 63,3 | 0 |
| Bastant | 283 | 37,5 | 62,2 | 0,4 |
| Poc | 1 | 100 | 0 | 0 |
| E7. HI HAVIA ALGUNA PERSONA MÉS PRESENT QUE INTERFERÍS O INTERROMPÉS L'ENTREVISTA | | | | |
| Sí | 8 | 25 | 75 | 0 |
| No | 592 | 37,3 | 62,5 | 0,2 |
| E8. QUINA PERSONA | | | | |
| Cònjuge/parella | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Fills/es | 2 | 0 | 100 | 0 |
| Amics/igues/veïns/ines | 5 | 40 | 60 | 0 |

| % Horizontals | Total | EDAT | | |
|--|--------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
| P1. EN QUIN IDIOMA PREFEREIX QUE LI FACI L'ENTREVISTA | | | | |
| Català | 327 | 5,2 | 17,1 | 17,1 |
| Castellà | 272 | 5,9 | 23,2 | 25 |
| Li és indiferent/NS/NC | 1 | 0 | 0 | 100 |
| C1. VOSTÈ ÉS | | | | |
| Home | 223 | 7,6 | 21,1 | 22 |
| Dona | 376 | 4,3 | 19,1 | 19,9 |
| No binari | 1 | 0 | 0 | 100 |
| C2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU | | | | |
| De 16 a 24 | 33 | >100.0 | <0.0 | <0.0 |
| De 25 a 34 | 119 | <0.0 | >100.0 | <0.0 |
| De 35 a 44 | 125 | <0.0 | <0.0 | >100.0 |
| De 45 a 54 | 159 | <0.0 | <0.0 | <0.0 |
| De 55 a 64 | 105 | <0.0 | <0.0 | <0.0 |
| Més de 65 | 59 | 0 | <0.0 | <0.0 |
| Mitjana | 45,787 | 20,636 | 29,664 | 39,648 |
| Desviació | 14,299 | 2,219 | 2,713 | 2,866 |
| P2. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI | | | | |
| Menys d'un any | 81 | >14.8 | >32.1 | 21 |
| Entre 1 any i 2 anys | 60 | 10 | 30 | 21,7 |
| Més de 2 anys | 405 | <3.2 | 17,3 | 21,2 |
| No ho sap | 54 | 3,7 | 9,3 | 16,7 |
| P3. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI | | | | |
| Familiar o amiat | 73 | >11.0 | 24,7 | 21,9 |
| Internet | 123 | 8,1 | 26 | 23,6 |
| Televisió | 158 | 5,1 | <12.0 | 23,4 |
| Ràdio | 27 | 0 | 3,7 | 14,8 |
| A la premsa | 26 | 0 | <0.0 | 3,8 |
| Butlletí electrònic | 4 | 25 | 0 | 25 |
| Algun altre servei telefònic | 18 | 11,1 | 11,1 | 16,7 |
| Feina/estudis | 33 | 0 | 33,3 | 18,2 |
| Oficines de treball | 16 | 12,5 | 25 | 25 |
| Ajuntament | 21 | 0 | 38,1 | 28,6 |
| Organismes oficials | 39 | 2,6 | 23,1 | 20,5 |

| % Horizontals | Total | EDAT | | |
|-----------------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
| Personal qualificat | 10 | 0 | 20 | 10 |
| Fulletons informatius | 11 | 0 | 27,3 | 36,4 |
| Per una multa | 5 | 20 | 20 | 20 |
| Altres | 28 | 10,7 | 14,3 | 17,9 |
| No ho sap | 80 | 1,3 | 17,5 | 15 |
| No contesta | 2 | 0 | 0 | 50 |

P3A. EM PODRIA DIR QUAN HA ESTAT L'ÚLTIMA VEGADA QUE HA VIST O HA ESCOLTAT UN ANUNCI DEL 012

| | | | | |
|-----------------------|-----|-----|------|-------|
| Menys d'un mes | 113 | 7,1 | 17,7 | 23,9 |
| Entre 1 mes i 3 mesos | 87 | 8 | 17,2 | 21,8 |
| Menys d'un any | 66 | 4,5 | 15,2 | 19,7 |
| Més d'un any | 85 | 4,7 | 27,1 | >30.6 |
| No ho sap | 247 | 4,5 | 20,6 | 16,2 |
| No contesta | 2 | 0 | 0 | 0 |

P4. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI 012

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 0 | 15 | 0 | 13,3 | 20 |
| 1 | 1 | 0 | 100 | 0 |
| 2 | 2 | 0 | 0 | 50 |
| 3 | 4 | 0 | 0 | 25 |
| 4 | 13 | 7,7 | 15,4 | 15,4 |
| 5 | 20 | 5 | 15 | 35 |
| 6 | 34 | 5,9 | 20,6 | 17,6 |
| 7 | 64 | >17.2 | 21,9 | 23,4 |
| 8 | 127 | 7,1 | 23,6 | 22 |
| 9 | 104 | 3,8 | 19,2 | 20,2 |
| 10 | 214 | <1.9 | 18,7 | 19,2 |
| No ho sap | 2 | >50.0 | 0 | 0 |
| Mitjana | 8,216 | 7,688 | 8,269 | 8,096 |
| Desviació | 2,127 | 1,401 | 1,952 | 2,146 |

P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB: LA RAPIDESA EN CERCAR I DONAR LA RESPOSTA A LA CONSULTA

| | | | | |
|---|----|---|------|------|
| 0 | 17 | 0 | 17,6 | 23,5 |
|---|----|---|------|------|

| % Horizontals | Total | EDAT | | |
|---------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
| 1 | 1 | >100.0 | 0 | 0 |
| 2 | 4 | 0 | 0 | 25 |
| 3 | 9 | 0 | 11,1 | 22,2 |
| 4 | 13 | 0 | 23,1 | 30,8 |
| 5 | 28 | >14.3 | 32,1 | 10,7 |
| 6 | 39 | 5,1 | 33,3 | 12,8 |
| 7 | 73 | >12.3 | 23,3 | 20,5 |
| 8 | 107 | 4,7 | 22,4 | 18,7 |
| 9 | 106 | 3,8 | 15,1 | 24,5 |
| 10 | 200 | 3 | 16,5 | 22,5 |
| No ho sap | 3 | >66.7 | 0 | 0 |
| Mitjana | 8,012 | 7,484 | 7,756 | 8,144 |
| Desviació | 2,281 | 2,014 | 2,171 | 2,327 |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: L'AMABILITAT
DE LA PERSONA QUE US VA
ATENDRE**

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | 2 | 0 | 0 | 50 |
| 3 | 3 | >33.3 | 33,3 | 0 |
| 4 | 2 | 0 | 50 | 0 |
| 5 | 12 | 0 | 33,3 | 25 |
| 6 | 7 | 0 | 42,9 | 0 |
| 7 | 30 | 3,3 | 23,3 | 23,3 |
| 8 | 96 | >11.5 | 18,8 | 19,8 |
| 9 | 118 | 1,7 | 18,6 | 28 |
| 10 | 324 | 5,6 | 19,4 | 19,1 |
| No ho sap | 4 | 0 | 0 | 0 |
| Mitjana | 9,065 | 8,97 | 8,958 | 9,08 |
| Desviació | 1,426 | 1,468 | 1,487 | 1,286 |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: EL
CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE
CONSULTA**

| | | | | |
|---|----|---|------|------|
| 0 | 15 | 0 | 6,7 | 20 |
| 1 | 4 | 0 | 25 | 25 |
| 2 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | 14 | 0 | 21,4 | 14,3 |

| % Horizontals | Total | EDAT | | |
|---------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
| 4 | 5 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | 28 | 10,7 | 10,7 | 28,6 |
| 6 | 35 | 5,7 | 17,1 | 25,7 |
| 7 | 67 | 9 | 25,4 | 20,9 |
| 8 | 110 | 3,6 | 21,8 | 22,7 |
| 9 | 94 | 6,4 | 20,2 | 26,6 |
| 10 | 217 | 5,1 | 19,8 | 17,5 |
| No ho sap | 8 | 12,5 | 25 | 0 |
| No contesta | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Mitjana | 8,096 | 8,281 | 8,316 | 8,032 |
| Desviació | 2,282 | 1,689 | 1,937 | 2,181 |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: EL TEMPS
D'ESPERA PER ACCEDIR AMB EL
PERSONAL OPERADOR**

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 0 | 27 | 0 | 22,2 | 22,2 |
| 1 | 11 | 9,1 | 27,3 | 18,2 |
| 2 | 15 | 0 | 20 | 20 |
| 3 | 11 | >27.3 | 36,4 | 27,3 |
| 4 | 40 | 7,5 | 25 | 20 |
| 5 | 76 | 10,5 | 23,7 | 25 |
| 6 | 66 | 3 | 27,3 | 24,2 |
| 7 | 103 | 2,9 | 18,4 | 25,2 |
| 8 | 94 | 5,3 | 14,9 | 14,9 |
| 9 | 51 | 7,8 | 15,7 | 15,7 |
| 10 | 98 | 4,1 | 15,3 | 19,4 |
| No ho sap | 8 | 0 | 12,5 | 12,5 |
| Mitjana | 6,625 | 6,394 | 6,153 | 6,419 |
| Desviació | 2,633 | 2,436 | 2,643 | 2,595 |

**P6. A CONTINUACIÓ, PARLAREM
UNA MICA SOBRE L'ÚS DEL
SERVEI. VOSTÈ CONEIX L'HORARI
D'ATENCIÓ DEL 012**

| | | | | |
|------------------|-----|-----|------|------|
| Sí | 169 | 4,1 | 24,3 | 20,1 |
| No, no el coneix | 426 | 6,1 | 18,1 | 21,1 |
| No ho sap | 5 | 0 | 20 | 20 |

**P6. CONEIXEMENT HORARI
CODIFICAT**

| | | | | |
|------------------|----|-----|------|------|
| Sí, diu 24 per 7 | 57 | 1,8 | 21,1 | 17,5 |
| Sí, diu 22 per 7 | 32 | 3,1 | 15,6 | 21,9 |

| % Horizontals | Total | EDAT | | |
|------------------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
| Sí, diu 21 per 7 | 17 | 5,9 | 35,3 | 5,9 |
| Sí, diu 20 per 7 | 27 | 0 | 22,2 | 25,9 |
| Sí, diu 14 per 7 | 15 | 6,7 | 33,3 | 26,7 |
| Sí, diu altres franges | 21 | 14,3 | 33,3 | 23,8 |
| No, no el coneix | 426 | 6,1 | 18,1 | 21,1 |
| No ho sap | 5 | 0 | 20 | 20 |

P7. APROXIMADAMENT, QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 EN ELS ÚLTIMS DOS MESOS

| | | | | |
|------------------|-----|-----|------|------|
| Només una vegada | 317 | 5 | 17,7 | 22,4 |
| 2 o 3 vegades | 165 | 5,5 | 22,4 | 18,8 |
| 4 o 5 vegades | 62 | 4,8 | 21 | 16,1 |
| Més de 5 vegades | 49 | 8,2 | 22,4 | 24,5 |
| No ho sap | 5 | 20 | 20 | 20 |
| No contesta | 2 | 0 | 50 | 0 |

Base Ha trucat més d'una vegada

| | | | |
|-----|-----|------|------|
| 276 | 5,8 | 22,1 | 19,2 |
|-----|-----|------|------|

P8. EM PODRIA DIR SI HA TRUCAT PEL MATEIX TEMA O HO HA FET PER TEMES DIFERENTS

| | | | | |
|----------------------|-----|------|------|------|
| Pel mateix tema | 172 | 8,7 | 19,8 | 17,4 |
| Per un tema diferent | 104 | <1.0 | 26 | 22,1 |

Base Ha trucat pel mateix tema

| | | | |
|-----|-----|------|------|
| 172 | 8,7 | 19,8 | 17,4 |
|-----|-----|------|------|

P9. PER QUÈ HA HAGUT DE TRUCAR MÉS D'UNA VEGADA PEL MATEIX TEMA: LITERAL

| | | | | |
|--|----|-------|------|------|
| Informació no prou completa | 30 | 6,7 | 26,7 | 20 |
| Sol·licitar/fer seguiment | 70 | 4,3 | 22,9 | 15,7 |
| Cèdula d'habilitat | 4 | 0 | 0 | 50 |
| Telèfon erroni/no contesta | 10 | 10 | 10 | 30 |
| Faltava informació/informació diferent | 21 | 9,5 | 19 | 19 |
| Multes | 8 | 12,5 | 0 | 12,5 |
| Van sorgir nous dubtes | 6 | >33.3 | 0 | 0 |
| Altres | 23 | 17,4 | 21,7 | 13 |

Base Total

| | | | |
|-----|-----|------|------|
| 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
|-----|-----|------|------|

| % Horizontals | Total | EDAT | | |
|--|------------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
| P10. LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA | | | | |
| Sí | 490 | 5,1 | 20,6 | 20,6 |
| No | 100 | 6 | 17 | 21 |
| No ho sap | 9 | >22.2 | 11,1 | 33,3 |
| No contesta | 1 | 0 | 0 | 0 |
| P10.1 RECORDA EXACTAMENT EL MOTIU DE LA SEVA CONSULTA O QUÈ VA PREGUNTAR: LITERAL | | | | |
| Ajuda social | 42 | 2,4 | 28,6 | 23,8 |
| Demandar informació | 197 | 7,6 | 20,3 | 22,3 |
| Permisos | 1 | >100.0 | 0 | 0 |
| Multes | 44 | 6,8 | 13,6 | 22,7 |
| Demandar/Anul·lar una cita | 32 | 9,4 | 21,9 | 18,8 |
| Realitzar un tràmit/Fer seguiment | 125 | 3,2 | 20,8 | 19,2 |
| Comunicar una incidència | 83 | 6 | 18,1 | 18,1 |
| Impostos | 14 | 0 | 21,4 | 7,1 |
| Altres | 11 | 0 | 0 | 18,2 |
| No ho sap | 48 | 2,1 | 20,8 | 25 |
| No contesta | 3 | 0 | 0 | 33,3 |
| Base No li van resoldre la consulta | 100 | 6 | 17 | 21 |
| P10.2 EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL NO LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA: LITERAL | | | | |
| No tenen prou informació | 36 | 5,6 | 16,7 | 19,4 |
| Li van donar la informació errònia | 9 | 0 | 22,2 | 11,1 |
| El van derivar a un altre telèfon/organisme | 20 | 10 | 15 | 30 |
| Problemes informàtics | 1 | 0 | 0 | 0 |
| No va arribar a ser atès per un agent | 11 | 0 | 9,1 | 18,2 |
| Mala gestió de la consulta | 5 | 0 | 40 | 40 |
| Altres | 12 | 16,7 | 8,3 | 8,3 |
| No ho sap | 6 | 0 | 33,3 | 33,3 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |

| % Horizontals | Total | EDAT | | |
|---|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
| P10.3 DURANT LA TRUCADA, PER RESOLDRE LA SEVA CONSULTA, AMB QUANTS AGENTS VA PARLAR | | | | |
| 0 | 9 | 0 | 11,1 | 0 |
| 1 | 359 | 5,3 | 16,4 | 21,7 |
| 2 | 174 | 4,6 | 24,7 | 20,1 |
| 3 | 25 | 8 | 28 | 16 |
| 4 | 5 | 0 | 40 | 0 |
| 5 | 4 | >75.0 | 0 | 0 |
| 6 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 10 | 1 | 0 | 0 | 100 |
| No ho sap | 22 | 4,5 | 31,8 | 31,8 |
| Mitjana | 1,45 | 1,75 | 1,554 | 1,441 |
| Desviació | 0,813 | 1,218 | 0,708 | 0,966 |
| P10.4 VA HAVER DE TORNAR A TRUCAR AL 012 PER LA MATEIXA CONSULTA PERQUÈ L'AGENT QUE EL VA ATENDRE NO LI VA DONAR UNA RESPOSTA COMPLETA | | | | |
| Sí | 94 | >11.7 | 22,3 | 17 |
| No | 497 | 4,2 | 19,1 | 21,5 |
| No ho sap | 9 | 11,1 | 33,3 | 22,2 |
| Base Va haver de tornar a trucar al 012 | 94 | 11,7 | 22,3 | 17 |
| P10. QUANTES VEGADES | | | | |
| 1 | 27 | 18,5 | 14,8 | 14,8 |
| 2 | 25 | 12 | 28 | 24 |
| 3 | 16 | 0 | 25 | 18,8 |
| 4 | 6 | 0 | 50 | 0 |
| 5 | 5 | 0 | 0 | 0 |
| 7 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 8 | 4 | 25 | 0 | 25 |
| 10 | 5 | 40 | 20 | 20 |
| 12 | 1 | 0 | 100 | 0 |
| 15 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 30 | 1 | 0 | 100 | 0 |
| 50 | 1 | 0 | 0 | >100.0 |
| Mitjana | 4,011 | 3,545 | 4,476 | 5,813 |
| Desviació | 6,224 | 3,778 | 6,478 | 12,051 |

| % Horizontals | Total | EDAT | | |
|---|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
| P10.5 LI VA RESOLDRE LA CONSULTA EN LA MATEIXA TRUCADA O LI VAN PRENDRE LES SEVES DADES PER DONAR-LI LA RESPOSTA POSTERIORMENT | | | | |
| Li va resoldre la consulta en la mateixa trucada | 452 | 5,5 | 19,5 | 22,1 |
| Li van prendre les seves dades per donar-li la resposta post | 116 | 5,2 | 24,1 | 21,6 |
| No ho sap | 22 | 9,1 | 9,1 | <0.0 |
| No contesta | 10 | 0 | 10 | 0 |
| P10.6 FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O UN ALTRE MITJÀ | | | | |
| Per correu electrònic | 178 | 6,7 | 23 | 21,3 |
| Per un altre mitjà | 380 | 4,7 | 18,9 | 22,1 |
| No ho sap | 28 | 10,7 | 17,9 | 10,7 |
| No contesta | 14 | 0 | 7,1 | 0 |
| Base Li van donar resposta per un altre mitjà | 380 | 4,7 | 18,9 | 22,1 |
| P10.6 FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O UN ALTRE MITJÀ: LITERAL | | | | |
| Telèfon | 320 | 5,3 | 18,8 | 22,2 |
| SMS | 12 | 0 | 0 | 33,3 |
| Carta | 2 | 0 | 0 | 0 |
| APP(Telegram, WhatsApp, etc.) | 2 | 0 | 0 | 50 |
| Internet(sense especificar) | 1 | 0 | 0 | 100 |
| Altres | 40 | 2,5 | 30 | 15 |
| No ho sap | 3 | 0 | 0 | 33,3 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |

| % Horitzontals | Total | EDAT | | |
|---|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
| P11. VA HAVER-HI ALGUNA INCIDÈNCIA DURANT LA SEVA TRUCADA, PER EXEMPLE ES VA TALLAR LA TRUCADA O NO ES SENTIA CORRECTAMENT A L'AGENT | | | | |
| Sí | 42 | 11,9 | 31 | 19 |
| No | 550 | 5,1 | 19,1 | 21,1 |
| No ho sap | 8 | 0 | 12,5 | 12,5 |
| Base Va haver-hi alguna incidència | 42 | 11,9 | 31 | 19 |
| P11.1. QUIN TIPUS D'INCIDÈNCIA CODIFICAT | | | | |
| Es va tallar la trucada | 26 | 11,5 | 23,1 | 19,2 |
| No s'escoltava bé | 10 | 10 | 40 | 30 |
| Altres | 6 | 16,7 | 50 | 0 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
| P12. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012 | | | | |
| Sí | 543 | 5,2 | 19,9 | 20,8 |
| No | 39 | 10,3 | 20,5 | 17,9 |
| No ho sap | 17 | 5,9 | 17,6 | 29,4 |
| No contesta | 1 | 0 | 0 | 0 |
| P13. HA RECOMANAT O RECOMANARIA AQUEST SERVEI A ALGUNA ALTRA PERSONA | | | | |
| Sí | 518 | 5,8 | 18,7 | 22 |
| No | 74 | 4,1 | 29,7 | 14,9 |
| No ho sap | 7 | 0 | 0 | 0 |
| No contesta | 1 | 0 | 0 | 0 |
| P14. EN GENERAL, EN QUINS ASPECTES CREU QUE PODRIA MILLORAR EL SERVEI 012 D'ATENCIÓ CIUTADANA: LITERAL | | | | |
| Que sigui més barat/gratuït | 40 | 12,5 | 22,5 | 20 |
| Reduïr temps d'espera/rapidesa en la resposta | 196 | 5,1 | 25 | 21,4 |

| % Horizontals | Total | EDAT | | |
|---|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
| Més coneixement de la temàtica/més formació | 33 | 3 | 15,2 | 27,3 |
| Menys informatitzat/Més personalitzat | 9 | >22.2 | 0 | 44,4 |
| Més línies/menys col·lapse | 14 | 7,1 | 7,1 | 14,3 |
| Menys transfers/més coordinació | 7 | 14,3 | 14,3 | 0 |
| Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència | 44 | 4,5 | 20,5 | 11,4 |
| Donar a conèixer el servei i les seves competències | 9 | 0 | 11,1 | >55.6 |
| Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc. | 3 | 0 | >100.0 | 0 |
| Ampliar l'horari | 10 | 10 | 10 | 30 |
| Aspectes actitudinals/idioma | 7 | 0 | 42,9 | 28,6 |
| Crec que el servei 012 ja està prou bé com està | 111 | 6,3 | 13,5 | 18,9 |
| Altres | 8 | 12,5 | 12,5 | 0 |
| No ho sap | 109 | 1,8 | 19,3 | 22 |

P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: LA RAPIDESA EN CERCAR I DONAR LA RESPOSTA

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | 1 | 0 | 0 | 100 |
| 3 | 2 | 0 | 50 | 0 |
| 4 | 4 | 0 | 25 | 25 |
| 5 | 16 | 12,5 | 18,8 | 18,8 |
| 6 | 20 | 0 | 10 | >45.0 |
| 7 | 45 | 6,7 | 15,6 | 22,2 |
| 8 | 113 | 5,3 | 26,5 | 21,2 |
| 9 | 104 | 5,8 | 14,4 | 21,2 |
| 10 | 291 | 5,5 | 20,3 | 18,9 |
| No ho sap | 2 | 0 | 50 | 0 |
| Mitjana | 8,844 | 8,879 | 8,881 | 8,68 |
| Desviació | 1,525 | 1,431 | 1,439 | 1,579 |

P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: L'AMABILITAT

| % Horizontals | Total | EDAT | | |
|---------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
| 3 | 1 | 0 | 0 | 100 |
| 5 | 8 | 0 | 25 | 12,5 |
| 6 | 12 | 8,3 | 8,3 | 16,7 |
| 7 | 32 | 6,3 | 21,9 | 15,6 |
| 8 | 81 | 3,7 | 27,2 | 18,5 |
| 9 | 95 | 7,4 | 15,8 | 28,4 |
| 10 | 368 | 5,4 | 19,3 | 20,1 |
| No ho sap | 2 | 0 | 50 | 0 |
| No contesta | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Mitjana | 9,25 | 9,303 | 9,203 | 9,264 |
| Desviació | 1,167 | 1,075 | 1,159 | 1,172 |

**P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN
ELS ASPECTES EN UN SERVEI
D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL
CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE
CONSULTA**

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|--------|
| 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | 2 | 0 | 0 | >100,0 |
| 4 | 4 | 0 | 25 | 25 |
| 5 | 8 | 12,5 | 25 | 37,5 |
| 6 | 8 | 12,5 | 12,5 | 25 |
| 7 | 29 | 6,9 | 34,5 | 17,2 |
| 8 | 88 | 6,8 | 22,7 | 18,2 |
| 9 | 121 | 3,3 | 20,7 | 22,3 |
| 10 | 334 | 5,7 | 17,7 | 20,7 |
| No ho sap | 4 | 0 | 25 | 0 |
| Mitjana | 9,138 | 9,061 | 9,025 | 9,064 |
| Desviació | 1,335 | 1,345 | 1,257 | 1,469 |

**P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN
ELS ASPECTES EN UN SERVEI
D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL
TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS
PEL PERSONAL OPERADOR**

| | | | | |
|---|-----|-------|------|------|
| 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | 3 | 0 | 33,3 | 0 |
| 3 | 2 | >50,0 | 0 | 0 |
| 4 | 7 | 0 | 0 | 28,6 |
| 5 | 27 | 0 | 18,5 | 33,3 |
| 6 | 23 | 4,3 | 13 | 26,1 |
| 7 | 54 | 5,6 | 25,9 | 22,2 |
| 8 | 116 | 8,6 | 22,4 | 20,7 |

| % Horizontals | Total | EDAT | | |
|---------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
| 9 | 87 | 5,7 | 20,7 | 17,2 |
| 10 | 276 | 4,3 | 18,5 | 20,7 |
| No ho sap | 4 | 25 | 25 | 0 |
| Mitjana | 8,661 | 8,594 | 8,669 | 8,56 |
| Desviació | 1,667 | 1,542 | 1,536 | 1,687 |

P16. TRUCARIA MÉS O QUIN ÚS EN FARIA SI FOS GRATUÏT

| | | | | |
|-----------------|-----|------|-------|------|
| Segur que sí | 286 | 7 | 21,3 | 22,7 |
| Probablement sí | 100 | 10 | >29.0 | 18 |
| Probablement no | 37 | 2,7 | 21,6 | 29,7 |
| Segur que no | 150 | <1.3 | <10.7 | 18 |
| No ho sap | 17 | 0 | 17,6 | 17,6 |
| No contesta | 10 | 0 | 20 | 10 |

P17. CONSIDERA QUE HAGUÉS POGUT RESOLDRE AQUESTA MATEIXA CONSULTA A TRAVÉS D'ALGUN ALTRE CANAL D'INFORMACIÓ DE LA GENERALITAT

| | | | | |
|-------------|-----|-----|------|------|
| Sí | 188 | 5,3 | 19,7 | 20,7 |
| No | 305 | 6,2 | 20,7 | 22,6 |
| No ho sap | 105 | 3,8 | 17,1 | 16,2 |
| No contesta | 2 | 0 | 50 | 0 |

Base Hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal

| | | | |
|-----|-----|------|------|
| 188 | 5,3 | 19,7 | 20,7 |
|-----|-----|------|------|

P17.1. A TRAVÉS DE QUIN CANAL

Informació i tràmits

| | | | | |
|--|----|-----|-------|-------|
| gencat.cat | 57 | 5,3 | 14 | 21,1 |
| Aplicacions de la Generalitat per a mòbils | 3 | 0 | 0 | 33,3 |
| Seu electrònica Generalitat | 32 | 3,1 | 25 | >37.5 |
| Xarxes socials | 3 | 0 | 0 | 66,7 |
| Internet (no especifica) | 20 | 10 | 15 | 30 |
| Presencialment a l'administració | 31 | 3,2 | 32,3 | 9,7 |
| Trucant a un altre organisme de la Generalitat | 5 | 0 | 0 | 20 |
| Correu electrònic | 9 | 0 | >55.6 | 0 |
| Mossos/guardia urbana/polícia local | 2 | 0 | 50 | 0 |

| % Horizontals | Total | EDAT | | |
|------------------------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
| Altres telefons d'informació | 10 | 0 | 20 | 30 |
| Altres pàgines web | 3 | 0 | 0 | 0 |
| Altres | 4 | 0 | 25 | 0 |
| No ho sap | 14 | >21.4 | 0 | 14,3 |
| No contesta | 1 | 0 | 0 | 0 |

**P17.2 I PODRIA INDICAR-NOS
PER QUIN MOTIU EN AQUESTA
OCASIÓ NO L'HA UTILITZAT I HA
DECIDIT TRUCAR AL 012**

| | | | | |
|--|-----|-------|-------|------|
| Rapidesa en la resposta/Més eficient | 73 | 5,5 | >31.5 | 17,8 |
| Atenció personalitzada | 6 | >33.3 | 0 | 16,7 |
| Més fàcil de fer servir | 33 | 3 | 15,2 | 18,2 |
| No coneix altres canals/no sap com funcionen | 8 | 0 | 0 | 50 |
| Dificultat d'accés (claus, pin, enllaç, etc.) | 4 | 0 | 25 | 0 |
| No trobava el servei que buscava | 27 | 3,7 | 14,8 | 33,3 |
| Per comoditat | 8 | 0 | 0 | 25 |
| Li van recomanar | 6 | 16,7 | 0 | 16,7 |
| Altres | 13 | 7,7 | 23,1 | 7,7 |
| No ho sap | 10 | 0 | 10 | 20 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |

**P18. CONEIX L'APLICACIÓ
TELEGRAM QUE OFEREIX EL 012,
QUE ÉS UN SERVEI DE
MISSATGERIA INSTANTÀNIA TIPUS
WHATSAPP**

| | | | | |
|-------------|-----|-----|-------|------|
| Sí | 118 | 6,8 | >28.8 | 18,6 |
| No | 478 | 5,2 | 17,6 | 21,5 |
| No ho sap | 3 | 0 | 0 | 0 |
| No contesta | 1 | 0 | 100 | 0 |

**P18.1 I ESSENT O GENS
PROBABLE I 10 MOLT PROBABLE,
QUINA ÉS LA PROBABILITAT QUE
VOSTÈ UTILITZI AQUEST SERVEI
DE MISSATGERIA INSTANTÀNIA**

| | | | | |
|---|-----|------|------|------|
| 0 | 116 | 3,4 | 19,8 | 15,5 |
| 1 | 7 | 14,3 | 0 | 0 |
| 2 | 26 | 11,5 | 15,4 | 34,6 |

| % Horizontals | Total | EDAT | | |
|---------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
| 3 | 16 | 0 | 25 | 25 |
| 4 | 21 | 4,8 | 28,6 | 38,1 |
| 5 | 57 | 10,5 | 28,1 | 17,5 |
| 6 | 22 | 9,1 | 13,6 | 18,2 |
| 7 | 35 | 5,7 | 28,6 | 17,1 |
| 8 | 76 | 6,6 | 21,1 | 18,4 |
| 9 | 42 | 4,8 | 21,4 | 26,2 |
| 10 | 124 | 4,8 | 16,1 | 27,4 |
| No ho sap | 58 | 1,7 | 13,8 | 12,1 |
| Mitjana | 5,681 | 5,781 | 5,595 | 6,178 |
| Desviació | 3,772 | 3,415 | 3,599 | 3,665 |

**P18.2 CREU QUE AQUEST MATEIX
SERVEI ES PODRIA DONAR PER
ALGUN ALTRE CANAL DIFERENTS
ALS DISPONIBLES ACTUALMENT**

| | | | | |
|-------------|-----|-----|------|------|
| Sí | 210 | 7,1 | 24,3 | 20,5 |
| No | 241 | 5,8 | 17,4 | 24,9 |
| No ho sap | 148 | 2,7 | 16,9 | 14,9 |
| No contesta | 1 | 0 | 100 | 0 |

P18.2 QUIN ALTRE CANAL

| | | | | |
|---|----|------|-------|------|
| APP (Telegram, WhatsApp, etc.) | 85 | 7,1 | 31,8 | 23,5 |
| Mail | 19 | 5,3 | 5,3 | 21,1 |
| Internet (sense especificar) | 14 | 0 | 14,3 | 7,1 |
| Xarxes socials(Facebook, Twitter, Instagram, etc.) | 13 | 7,7 | >53.8 | 0 |
| Opció de la web | 19 | 5,3 | 31,6 | 26,3 |
| Presencial | 9 | 11,1 | 0 | 22,2 |
| Altres | 14 | 7,1 | 0 | 21,4 |
| No sap | 37 | 10,8 | 21,6 | 21,6 |

**P19. VA FER SERVIR UN
PAGAMENT AUTOMATITZAT**

| | | | | |
|-------------|-----|-----|------|------|
| Sí | 92 | 9,8 | 14,1 | 23,9 |
| No | 436 | 4,6 | 19,5 | 19,5 |
| No ho sap | 71 | 5,6 | 28,2 | 25,4 |
| No contesta | 1 | 0 | 100 | 0 |

P19. QUÈ N'OPINA

| | | | | |
|-----------------------|-----|-----|------|------|
| Positiu/Útil | 144 | 4,9 | 22,2 | 21,5 |
| Negatiu/Complicat | 37 | 0 | 18,9 | 27 |
| Hauria de ser gratuït | 25 | 8 | 16 | 28 |
| Poc segur | 5 | 0 | 40 | 0 |

| % Horizontals | Total | EDAT | | |
|--|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
| Altres | 15 | 13,3 | 13,3 | 13,3 |
| No ho sap | 374 | 5,9 | 19,3 | 20,1 |
| Base Va fer servir un pagament automatitzat | 92 | 9,8 | 14,1 | 23,9 |
| P19. QUÈ N'OPINA | | | | |
| Positiu/Útil | 49 | 6,1 | 14,3 | 20,4 |
| Negatiu/Complicat | 11 | 0 | 9,1 | 27,3 |
| Hauria de ser gratuït | 13 | 15,4 | 7,7 | 23,1 |
| Altres | 6 | 33,3 | 0 | 33,3 |
| No ho sap | 13 | 15,4 | 30,8 | 30,8 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
| 20. HA TRUCAT AL 012 QUAN HA TINGUT UN PROBLEMA A L'HORA DE FER UN TRÀMIT ELECTRÒNICAMENT | | | | |
| Sí | 199 | 7 | 24,6 | 22,1 |
| No | 338 | 5,6 | 17,2 | 21 |
| No ha fet cap tràmit electrònicament | 51 | 0 | 17,6 | 17,6 |
| No ho sap | 11 | 0 | 18,2 | 9,1 |
| No contesta | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Base Ha trucat al 012 quan ha tingut un problema | 199 | 7 | 24,6 | 22,1 |
| P20.1 LI HAN RESOLT | | | | |
| Sí | 155 | 6,5 | 26,5 | 23,2 |
| No | 42 | 9,5 | 19 | 19 |
| No ho sap | 2 | 0 | 0 | 0 |
| P20.2 VA QUEDAR SATISFET/A DE L'ATENCIÓ REBUDA | | | | |
| Sí | 171 | 7 | 26,9 | 22,8 |
| No | 26 | 7,7 | 11,5 | 19,2 |
| No ho sap | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
| C3. ON VA NÉIXER VOSTÈ | | | | |
| Catalunya | 387 | 6,5 | <15.2 | 19,1 |

| % Horizontals | Total | EDAT | | |
|-----------------------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
| Altres comunitats autònomes | 55 | 0 | 14,5 | 12,7 |
| Unió europea | 10 | 0 | 20 | 40 |
| Resta del món | 146 | 5,5 | >33.6 | 27,4 |
| No contesta | 2 | 0 | 50 | 0 |

C4. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT

| | | | | |
|-------------------|-----|------|------|-------|
| Català | 224 | 4,5 | 17,4 | <13.8 |
| Castellà | 269 | 4,8 | 23,4 | 26 |
| Ambdues per igual | 76 | 7,9 | 14,5 | 17,1 |
| Altres | 30 | 13,3 | 16,7 | 36,7 |
| No contesta | 1 | 0 | 100 | 0 |

C5. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT

| | | | | |
|--|-----|-------|------|------|
| Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar eso, eg | 9 | 0 | 33,3 | 0 |
| Eso completa, egb, batxiller elemental | 117 | 8,5 | 17,9 | 23,1 |
| Batxillerat, bup, cou, batxillerat superior, preu | 96 | >14.6 | 16,7 | 18,8 |
| Cicle formatiu de grau mitjà, fp1, oficialia industrial o eq | 55 | 5,5 | 20 | 14,5 |
| Cicle formatiu de grau superior, fp2, mestratge industrial o | 79 | 2,5 | 22,8 | 17,7 |
| Diplomatura, 3 cursos aprovats de llicenciatura, enginyeria/ | 64 | 1,6 | 21,9 | 18,8 |
| Llicenciatura, arquitectura, enginyeria, grau o equivalent | 116 | 2,6 | 15,5 | 24,1 |
| Cursos d'especialització professional, postgrau, màster | 50 | 0 | 32 | 28 |
| Doctorat | 9 | 0 | 11,1 | 33,3 |
| Altres | 1 | 0 | 0 | 0 |
| No contesta | 4 | 0 | 25 | 25 |

C6. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT

| | | | | |
|-----------------------------|-----|-----|------|-------|
| Treballa per compte propi | 85 | 1,2 | 18,8 | 29,4 |
| Treballa per compte d'altri | 311 | 5,1 | 23,8 | 23,8 |
| No treballa | 199 | 8 | 14,1 | <11.6 |

| % Horizontals | Total | EDAT | | |
|--|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
| No contesta | 5 | 0 | 20 | 60 |
| C6.1 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Empresari/ària o professional amb assalariats/ades | 21 | 4,8 | 14,3 | 28,6 |
| Professional o treballador/a autònom/a | 62 | 0 | 19,4 | 29 |
| Membre de cooperativa | 1 | 0 | 0 | 100 |
| No ho sap | 1 | 0 | 100 | 0 |
| C6.2 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Assalariat/ada eventual o interí/ina | 77 | >10.4 | 28,6 | 18,2 |
| Assalariat/ada indefinit/ida | 231 | 3 | 22,1 | 25,5 |
| No ho sap | 1 | >100.0 | 0 | 0 |
| No contesta | 2 | 0 | 50 | 50 |
| C6.3 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Jubilat/ada o pensionista | 78 | <0.0 | <0.0 | 6,4 |
| Aturat/ada i ha treballat abans | 49 | 8,2 | >30.6 | 16,3 |
| Pensionista | 12 | 0 | 0 | 0 |
| Aturat/ada i busca la primera feina | 8 | 0 | >50.0 | 12,5 |
| Estudiant | 21 | >57.1 | 28,6 | 9,5 |
| Treball domèstic no remunerat | 26 | 0 | 3,8 | >26.9 |
| Altres | 5 | 0 | 40 | 0 |
| C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA | | | | |
| Fora de Catalunya | 5 | 0 | 40 | 0 |
| No contesta | 11 | 18,2 | 27,3 | 36,4 |
| Abrera | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Ametlla del Vallès, l' | 5 | 0 | 0 | 40 |
| Arenys de Mar | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Argentona | 2 | 0 | 50 | 0 |
| Aiguafreda | 1 | 0 | 0 | 100 |
| Badalona | 21 | 0 | 28,6 | 14,3 |
| Barcelona | 169 | 5,3 | 18,9 | 23,7 |
| Bigues i Riells | 3 | 0 | 33,3 | 0 |
| Bruc, el | 1 | 0 | 0 | 100 |
| Cabrils | 3 | 0 | 0 | 33,3 |
| Caldes de Montbui | 2 | 0 | 0 | 50 |
| Calella | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Canet de Mar | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Canovelles | 2 | 0 | 0 | 50 |

| % Horizontals | Total | EDAT | | |
|-----------------------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
| Cardedeu | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Castellbell i el Vilar | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Castelldefels | 4 | 0 | 25 | 25 |
| Castellgalí | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Castellterçol | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Cervelló | 2 | 0 | 50 | 0 |
| Corbera de Llobregat | 3 | >33.3 | 0 | 33,3 |
| Cornellà de Llobregat | 9 | 0 | 11,1 | 22,2 |
| Cubelles | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Dosrius | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Esparreguera | 2 | 0 | 50 | 0 |
| Esplugues de Llobregat | 4 | 0 | 25 | 0 |
| Fogars de Montclús | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Garriga, la | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Gavà | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Granollers | 10 | 10 | 30 | 20 |
| Gualba | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Salvador de Guardiola | 1 | 0 | 0 | 100 |
| Hospitalet de Llobregat, l' | 23 | 4,3 | 21,7 | 26,1 |
| Igualada | 2 | 0 | 50 | 0 |
| Llagosta, la | 1 | 0 | 0 | 100 |
| Llinars del Vallès | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Lliçà d'Amunt | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Malgrat de Mar | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Manlleu | 2 | >50.0 | 0 | 0 |
| Manresa | 17 | 5,9 | 17,6 | 17,6 |
| Martorell | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Martorelles | 1 | 0 | 0 | 100 |
| Masnou, el | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Matadepera | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Mataró | 8 | 12,5 | 12,5 | 25 |
| Molins de Rei | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Mollet del Vallès | 4 | 0 | 0 | 25 |
| Montcada i Reixac | 4 | 0 | 50 | 25 |
| Montmajor | 1 | 0 | 0 | 100 |
| Montornès del Vallès | 2 | 0 | 50 | 50 |
| Moià | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Navarcles | 1 | >100.0 | 0 | 0 |
| Navàs | 1 | 0 | 0 | 100 |
| Olesa de Montserrat | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Palau-solità i Plegamans | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Papiol, el | 1 | >100.0 | 0 | 0 |
| Parets del Vallès | 2 | 0 | 50 | 50 |
| Piera | 2 | >50.0 | 0 | 50 |
| Polinyà | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Prat de Llobregat, el | 3 | 0 | 33,3 | 0 |

| % Horizontals | Total | EDAT | | |
|-----------------------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
| Premià de Mar | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Puig-reig | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Ripollet | 3 | 0 | 33,3 | 0 |
| Roca del Vallès, la | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Rubí | 5 | 0 | 20 | 0 |
| Sabadell | 18 | 5,6 | 27,8 | 22,2 |
| Sallent | 2 | 0 | 50 | 0 |
| Santpedor | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Adrià de Besòs | 4 | 25 | 25 | 25 |
| Sant Andreu de la Barca | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Antoni de Vilamajor | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Boi de Llobregat | 7 | 0 | 14,3 | 0 |
| Sant Celoni | 3 | 0 | 33,3 | 0 |
| Sant Cebrià de Vallalta | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Sant Cugat del Vallès | 6 | 0 | 0 | 16,7 |
| Sant Esteve Sesrovires | 3 | 0 | 0 | 33,3 |
| Sant Fost de Campsentelles | 2 | 0 | 50 | 50 |
| Sant Feliu de Llobregat | 3 | 0 | 33,3 | 0 |
| Vilassar de Mar | 3 | 0 | 33,3 | 33,3 |
| Sant Just Desvern | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Llorenç Savall | 2 | 0 | 50 | 0 |
| Sant Quirze del Vallès | 2 | 0 | 50 | 50 |
| Santa Coloma de Gramenet | 7 | 14,3 | 14,3 | 42,9 |
| Santa Maria de Martorelles | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Santa Maria de Palautordera | 2 | 0 | 0 | >100.0 |
| Santa Perpètua de Mogoda | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Vicenç dels Horts | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Vicenç de Montalt | 3 | 0 | 66,7 | 0 |
| Seva | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Terrassa | 20 | 0 | 5 | 20 |
| Tiana | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Tordera | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Torelló | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Torrelavit | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Torrelles de Llobregat | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Vallirana | 2 | 0 | 0 | >100.0 |
| Vic | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Viladecavalls | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Viladecans | 2 | >50.0 | 0 | 0 |
| Vilafranca del Penedès | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Vilanova i la Geltrú | 6 | 0 | 0 | 16,7 |
| Banyoles | 1 | >100.0 | 0 | 0 |
| Bescanó | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Bisbal d'Empordà, la | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Blanes | 4 | 0 | 25 | 0 |
| Breda | 1 | 0 | 0 | 0 |

| % Horizontals | Total | EDAT | | |
|-------------------------|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
| Caldes de Malavella | 1 | 0 | 0 | 100 |
| Escala, l' | 1 | 0 | 0 | 100 |
| Figueres | 3 | 0 | 33,3 | 33,3 |
| Girona | 15 | 6,7 | 13,3 | 40 |
| Hostalric | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Jonquera, la | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Lloret de Mar | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Olot | 2 | >50.0 | 0 | 0 |
| Palafrugell | 2 | 0 | 0 | >100.0 |
| Palamós | 2 | 0 | 0 | 50 |
| Port de la Selva, el | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Sant Hilari Sacalm | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Santa Cristina d'Aro | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Ullastret | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Vidrà | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Vilafant | 1 | 0 | 0 | 100 |
| Artesa de Segre | 2 | >50.0 | 0 | 50 |
| Aitona | 1 | 0 | 0 | 100 |
| Balaguer | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Granadella, la | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Guissona | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Isona i Conca Dellà | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Lleida | 11 | 0 | 36,4 | 9,1 |
| Linyola | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Ponts | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Solsona | 3 | >33.3 | 0 | 33,3 |
| Soses | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Tàrrega | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Calafell | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Cambrils | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Catllar, el | 2 | >50.0 | 0 | 0 |
| Llorenç del Penedès | 1 | 0 | 0 | 100 |
| Mont-roig del Camp | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Móra d'Ebre | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Reus | 4 | 0 | 0 | 25 |
| Roquetes | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Jaume dels Domenys | 1 | >100.0 | 0 | 0 |
| Tarragona | 13 | 7,7 | 23,1 | 23,1 |
| Torredembarra | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Tortosa | 2 | 0 | >100.0 | 0 |
| Ulldecona | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Valls | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Vendrell, el | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Vila-seca | 2 | >50.0 | 50 | 0 |
| Ampolla, l' | 1 | 0 | 100 | 0 |
| Canonja, la | 1 | 0 | 0 | 0 |

| % Horizontals | Total | EDAT | | |
|--|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
| C7.1 A QUIN DISTRICTE DE BARCELONA | | | | |
| Ciutat Vella | 9 | >22.2 | 44,4 | 0 |
| Eixample | 18 | 5,6 | 16,7 | 27,8 |
| Sants-Montjuïc | 23 | 0 | 30,4 | 34,8 |
| Les Corts | 6 | 0 | 33,3 | 0 |
| Sarrià-Sant Gervasi | 11 | 0 | 18,2 | 0 |
| Gràcia | 15 | 0 | 26,7 | 13,3 |
| Horta-Guinardó | 14 | 14,3 | 7,1 | 28,6 |
| Nou Barris | 15 | 13,3 | 26,7 | 20 |
| Sant Andreu | 17 | 0 | 5,9 | 29,4 |
| Sant Martí | 25 | 4 | 8 | 40 |
| No contesta | 14 | 7,1 | 14,3 | 21,4 |
| E1. LA PERSONA ENTREVISTADA EN ALGUN MOMENT DE LA CONVERSA T'HA PREGUNTAT QUI ENCARREGAVA L'ESTUDI | | | | |
| Sí | 99 | 4 | 17,2 | 21,2 |
| No | 501 | 5,8 | 20,4 | 20,8 |
| E2. HA DEMANAT LA PERSONA ENTREVISTADA ACLARIMENTS RESPECTE ALGUNA PREGUNTA | | | | |
| Mai | 248 | 6,5 | 19 | 23,4 |
| Quasi mai | 185 | 4,3 | 20 | 22,2 |
| Alguna vegada | 163 | 5,5 | 20,2 | 16 |
| Sovint | 4 | 0 | 50 | 0 |
| E3. HAS TINGUT LA SENSACIÓ QUE LA PERSONA ENTREVISTADA ES MOSTRAVA RETICENT A CONTESTAR ALGUNA PREGUNTA | | | | |
| Molt | 2 | >50.0 | 0 | 0 |
| Bastant | 14 | 0 | >50.0 | 14,3 |
| Poc | 177 | 4,5 | 18,6 | 19,2 |
| Gens | 407 | 5,9 | 19,4 | 21,9 |

| % Horitzontals | Total | EDAT | | |
|---|-------|------------|------------|------------|
| | | De 16 a 24 | De 25 a 34 | De 35 a 44 |
| Base Total | 600 | 5,5 | 19,8 | 20,8 |
| E4. HAS TINGUT LA SENSACIÓ QUE LA PERSONA ENTREVISTADA INTENTAVA CONTESTAR LES PREGUNTES EL MILLOR QUE PODIA | | | | |
| Molt | 304 | 7,2 | 19,1 | 20,4 |
| Bastant | 288 | 3,5 | 20,5 | 21,5 |
| Poc | 4 | 0 | 50 | 0 |
| Gens | 4 | 25 | 0 | 25 |
| E5. CREUS QUE LA PERSONA ENTREVISTADA ENTENIA LES PREGUNTES | | | | |
| Molt | 272 | 5,1 | 21 | 22,8 |
| Bastant | 313 | 5,8 | 19,5 | 19,5 |
| Poc | 15 | 6,7 | 6,7 | 13,3 |
| E6. CREUS QUE LA PERSONA ENTREVISTADA HA ESTAT MOLT, BASTANT, POC O GENS SINCERA AMB LES SEVES RESPOSTES | | | | |
| Molt | 316 | 6,3 | 20,3 | 22,5 |
| Bastant | 283 | 4,6 | 19,1 | 19,1 |
| Poc | 1 | 0 | 100 | 0 |
| E7. HI HAVIA ALGUNA PERSONA MÉS PRESENT QUE INTERFERÍS O INTERROMPÉS L'ENTREVISTA | | | | |
| Sí | 8 | 0 | 25 | 37,5 |
| No | 592 | 5,6 | 19,8 | 20,6 |
| E8. QUINA PERSONA | | | | |
| Cònjuge/parella | 1 | 0 | 0 | 100 |
| Fills/es | 2 | 0 | 50 | 50 |
| Amics/igues/veïns/ines | 5 | 0 | 20 | 20 |

| % Horizontals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|--|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 |
| P1. EN QUIN IDIOMA PREFEREIX QUE LI FACI L'ENTREVISTA | | | | |
| Català | 327 | 28,4 | 21,7 | 10,4 |
| Castellà | 272 | 24,3 | <12.5 | 9,2 |
| Li és indiferent/NS/NC | 1 | 0 | 0 | 0 |
| C1. VOSTÈ ÉS | | | | |
| Home | 223 | 22,9 | 14,3 | 12,1 |
| Dona | 376 | 28,7 | 19,4 | 8,5 |
| No binari | 1 | 0 | 0 | 0 |
| C2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU | | | | |
| De 16 a 24 | 33 | <0.0 | <0.0 | 0 |
| De 25 a 34 | 119 | <0.0 | <0.0 | <0.0 |
| De 35 a 44 | 125 | <0.0 | <0.0 | <0.0 |
| De 45 a 54 | 159 | >100.0 | <0.0 | <0.0 |
| De 55 a 64 | 105 | <0.0 | >100.0 | <0.0 |
| Més de 65 | 59 | <0.0 | <0.0 | >100.0 |
| Mitjana | 45,787 | 49,371 | 59,4 | 71,492 |
| Desviació | 14,299 | 2,785 | 2,744 | 4,935 |
| P2. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI | | | | |
| Menys d'un any | 81 | <9.9 | 8,6 | 13,6 |
| Entre 1 any i 2 anys | 60 | 15 | 13,3 | 10 |
| Més de 2 anys | 405 | 30,6 | 19 | 8,6 |
| No ho sap | 54 | 33,3 | 24,1 | 13 |
| P3. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI | | | | |
| Familiar o amiat | 73 | 15,1 | 11 | 16,4 |
| Internet | 123 | 25,2 | 13 | <4.1 |
| Televisió | 158 | 31 | 19 | 9,5 |
| Ràdio | 27 | 37 | 29,6 | 14,8 |
| A la premsa | 26 | 42,3 | >46.2 | 7,7 |
| Butlletí electrònic | 4 | 25 | 0 | 25 |
| Algun altre servei telefònic | 18 | 5,6 | 22,2 | >33.3 |
| Feina/estudis | 33 | 27,3 | 15,2 | 6,1 |
| Oficines de treball | 16 | 25 | 6,3 | 6,3 |
| Ajuntament | 21 | 23,8 | 9,5 | 0 |
| Organismes oficials | 39 | 33,3 | 12,8 | 7,7 |

| % Horizontals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|-----------------------|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 |
| Personal qualificat | 10 | 20 | 20 | >30,0 |
| Fulletons informatius | 11 | 27,3 | 9,1 | 0 |
| Per una multa | 5 | 40 | 0 | 0 |
| Altres | 28 | 25 | 21,4 | 10,7 |
| No ho sap | 80 | 30 | 25 | 11,3 |
| No contesta | 2 | 0 | 0 | 50 |

**P3A. EM PODRIA DIR QUAN HA
ESTAT L'ÚLTIMA VEGADA QUE HA
VIST O HA ESCOLTAT UN ANUNCI
DEL 012**

| | | | | |
|-----------------------|-----|------|------|------|
| Menys d'un mes | 113 | 23 | 18,6 | 9,7 |
| Entre 1 mes i 3 mesos | 87 | 26,4 | 18,4 | 8 |
| Menys d'un any | 66 | 33,3 | 21,2 | 6,1 |
| Més d'un any | 85 | 22,4 | 9,4 | 5,9 |
| No ho sap | 247 | 27,9 | 18,2 | 12,6 |
| No contesta | 2 | 0 | 50 | 50 |

**P4. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI 012**

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 0 | 15 | 40 | 20 | 6,7 |
| 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | 2 | 0 | 50 | 0 |
| 3 | 4 | 75 | 0 | 0 |
| 4 | 13 | 53,8 | 7,7 | 0 |
| 5 | 20 | 25 | 10 | 10 |
| 6 | 34 | 23,5 | 23,5 | 8,8 |
| 7 | 64 | <10,9 | 14,1 | 12,5 |
| 8 | 127 | 24,4 | 17,3 | 5,5 |
| 9 | 104 | 31,7 | 16,3 | 8,7 |
| 10 | 214 | 27,6 | 19,2 | 13,6 |
| No ho sap | 2 | 0 | 50 | 0 |
| Mitjana | 8,216 | 8,138 | 8,327 | 8,661 |
| Desviació | 2,127 | 2,414 | 2,143 | 1,863 |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: LA RAPIDESA
EN CERCAR I DONAR LA RESPOSTA
A LA CONSULTA**

| | | | | |
|---|----|------|------|---|
| 0 | 17 | 35,3 | 23,5 | 0 |
|---|----|------|------|---|

| % Horizontals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|---------------|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 |
| 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | 4 | 0 | 50 | 25 |
| 3 | 9 | 55,6 | 11,1 | 0 |
| 4 | 13 | 15,4 | 30,8 | 0 |
| 5 | 28 | 32,1 | 7,1 | 3,6 |
| 6 | 39 | 23,1 | 17,9 | 7,7 |
| 7 | 73 | 24,7 | 9,6 | 9,6 |
| 8 | 107 | 24,3 | 22,4 | 7,5 |
| 9 | 106 | 27,4 | 19,8 | 9,4 |
| 10 | 200 | 27,5 | 16,5 | 14 |
| No ho sap | 3 | 0 | 0 | 33,3 |
| Mitjana | 8,012 | 7,969 | 7,952 | 8,759 |
| Desviació | 2,281 | 2,419 | 2,447 | 1,636 |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: L'AMABILITAT
DE LA PERSONA QUE US VA
ATENDRE**

| | | | | |
|-----------|-------|-------|--------|-------|
| 0 | 2 | 0 | >100.0 | 0 |
| 2 | 2 | 0 | 0 | 50 |
| 3 | 3 | 33,3 | 0 | 0 |
| 4 | 2 | 50 | 0 | 0 |
| 5 | 12 | 41,7 | 0 | 0 |
| 6 | 7 | 28,6 | 28,6 | 0 |
| 7 | 30 | 26,7 | 6,7 | 16,7 |
| 8 | 96 | 21,9 | 21,9 | 6,3 |
| 9 | 118 | 29,7 | 15,3 | 6,8 |
| 10 | 324 | 25,9 | 18,2 | 11,7 |
| No ho sap | 4 | 50 | 25 | 25 |
| Mitjana | 9,065 | 9,064 | 9,096 | 9,259 |
| Desviació | 1,426 | 1,376 | 1,61 | 1,384 |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: EL
CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE
CONSULTA**

| | | | | |
|---|----|-------|------|-----|
| 0 | 15 | 33,3 | 33,3 | 6,7 |
| 1 | 4 | 50 | 0 | 0 |
| 2 | 2 | 50 | 0 | 50 |
| 3 | 14 | >57.1 | 7,1 | 0 |

| % Horizontals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|---------------|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 |
| 4 | 5 | 20 | >80.0 | 0 |
| 5 | 28 | 28,6 | 17,9 | 3,6 |
| 6 | 35 | 25,7 | 22,9 | 2,9 |
| 7 | 67 | 19,4 | 14,9 | 10,4 |
| 8 | 110 | 21,8 | 18,2 | 11,8 |
| 9 | 94 | 24,5 | 16 | 6,4 |
| 10 | 217 | 28,6 | 16,6 | 12,4 |
| No ho sap | 8 | 25 | 12,5 | 25 |
| No contesta | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Mitjana | 8,096 | 7,923 | 7,856 | 8,596 |
| Desviació | 2,282 | 2,616 | 2,518 | 1,954 |

**P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10
VALORI EL SEU GRAU DE
SATISFACCIÓ AMB: EL TEMPS
D'ESPERA PER ACCEDIR AMB EL
PERSONAL OPERADOR**

| | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 0 | 27 | 29,6 | 22,2 | 3,7 |
| 1 | 11 | 36,4 | 0 | 9,1 |
| 2 | 15 | 33,3 | 26,7 | 0 |
| 3 | 11 | 9,1 | 0 | 0 |
| 4 | 40 | 22,5 | 15 | 10 |
| 5 | 76 | 22,4 | 15,8 | <2.6 |
| 6 | 66 | 27,3 | 12,1 | 6,1 |
| 7 | 103 | 23,3 | 21,4 | 8,7 |
| 8 | 94 | 35,1 | 20,2 | 9,6 |
| 9 | 51 | 21,6 | 25,5 | 13,7 |
| 10 | 98 | 27,6 | 15,3 | >18.4 |
| No ho sap | 8 | 25 | 0 | >50.0 |
| Mitjana | 6,625 | 6,669 | 6,79 | 7,8 |
| Desviació | 2,633 | 2,711 | 2,604 | 2,344 |

**P6. A CONTINUACIÓ, PARLAREM
UNA MICA SOBRE L'ÚS DEL
SERVEI. VOSTÈ CONEIX L'HORARI
D'ATENCIÓ DEL 012**

| | | | | |
|------------------|-----|------|-------|------|
| Sí | 169 | 22,5 | 17,2 | 11,8 |
| No, no el coneix | 426 | 28,4 | 17,1 | 9,2 |
| No ho sap | 5 | 0 | >60.0 | 0 |

**P6. CONEIXEMENT HORARI
CODIFICAT**

| | | | | |
|------------------|----|------|------|-------|
| Sí, diu 24 per 7 | 57 | 26,3 | 24,6 | 8,8 |
| Sí, diu 22 per 7 | 32 | 25 | 9,4 | >25.0 |

| % Horizontals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|------------------------|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 |
| Sí, diu 21 per 7 | 17 | 5,9 | 35,3 | 11,8 |
| Sí, diu 20 per 7 | 27 | 18,5 | 14,8 | 18,5 |
| Sí, diu 14 per 7 | 15 | 26,7 | 6,7 | 0 |
| Sí, diu altres franges | 21 | 23,8 | 4,8 | 0 |
| No, no el coneix | 426 | 28,4 | 17,1 | 9,2 |
| No ho sap | 5 | 0 | >60.0 | 0 |

P7. APROXIMADAMENT, QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 EN ELS ÚLTIMS DOS MESOS

| | | | | |
|------------------|-----|------|------|------|
| Només una vegada | 317 | 28,4 | 18 | 8,5 |
| 2 o 3 vegades | 165 | 24,2 | 19,4 | 9,7 |
| 4 o 5 vegades | 62 | 29 | 16,1 | 12,9 |
| Més de 5 vegades | 49 | 22,4 | 10,2 | 12,2 |
| No ho sap | 5 | 0 | 20 | 20 |
| No contesta | 2 | 0 | 0 | 50 |

Base Ha trucat més d'una vegada

| | | | | |
|--|-----|----|----|------|
| | 276 | 25 | 17 | 10,9 |
|--|-----|----|----|------|

P8. EM PODRIA DIR SI HA TRUCAT PEL MATEIX TEMA O HO HA FET PER TEMES DIFERENTS

| | | | | |
|----------------------|-----|------|------|------|
| Pel mateix tema | 172 | 23,8 | 15,7 | 14,5 |
| Per un tema diferent | 104 | 26,9 | 19,2 | 4,8 |

Base Ha trucat pel mateix tema

| | | | | |
|--|-----|------|------|------|
| | 172 | 23,8 | 15,7 | 14,5 |
|--|-----|------|------|------|

P9. PER QUÈ HA HAGUT DE TRUCAR MÉS D'UNA VEGADA PEL MATEIX TEMA: LITERAL

| | | | | |
|--|----|------|------|------|
| Informació no prou completa | 30 | 33,3 | 10 | 3,3 |
| Sol·licitar/fer seguiment | 70 | 22,9 | 15,7 | 18,6 |
| Cèdula d'habilitat | 4 | 0 | 25 | 25 |
| Telèfon erroni/no contesta | 10 | 30 | 20 | 0 |
| Faltava informació/informació diferent | 21 | 14,3 | 23,8 | 14,3 |
| Multes | 8 | 37,5 | 12,5 | 25 |
| Van sorgir nous dubtes | 6 | 50 | 0 | 16,7 |
| Altres | 23 | 13 | 17,4 | 17,4 |

Base Total

| | | | | |
|--|-----|------|------|-----|
| | 600 | 26,5 | 17,5 | 9,8 |
|--|-----|------|------|-----|

| % Horizontals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|--|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 |
| P10. LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA | | | | |
| Sí | 490 | 26,9 | 16,9 | 9,8 |
| No | 100 | 25 | 21 | 10 |
| No ho sap | 9 | 22,2 | 0 | 11,1 |
| No contesta | 1 | 0 | >100.0 | 0 |
| P10.1 RECORDA EXACTAMENT EL MOTIU DE LA SEVA CONSULTA O QUÈ VA PREGUNTAR: LITERAL | | | | |
| Ajuda social | 42 | 23,8 | 9,5 | 11,9 |
| Demandar informació | 197 | 25,4 | 14,2 | 10,2 |
| Permisos | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Multes | 44 | 36,4 | 13,6 | 6,8 |
| Demandar/Anul·lar una cita | 32 | 37,5 | 9,4 | 3,1 |
| Realitzar un tràmit/Fer seguiment | 125 | 29,6 | 19,2 | 8 |
| Comunicar una incidència | 83 | 22,9 | 22,9 | 12 |
| Impostos | 14 | 28,6 | 28,6 | 14,3 |
| Altres | 11 | 18,2 | >45.5 | 18,2 |
| No ho sap | 48 | 16,7 | 22,9 | 12,5 |
| No contesta | 3 | 33,3 | 33,3 | 0 |
| Base No li van resoldre la consulta | 100 | 25 | 21 | 10 |
| P10.2 EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL NO LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA: LITERAL | | | | |
| No tenen prou informació | 36 | 27,8 | 25 | 5,6 |
| Li van donar la informació errònia | 9 | 44,4 | 22,2 | 0 |
| El van derivar a un altre telèfon/organisme | 20 | 20 | 20 | 5 |
| Problemes informàtics | 1 | 100 | 0 | 0 |
| No va arribar a ser atès per un agent | 11 | 36,4 | 27,3 | 9,1 |
| Mala gestió de la consulta | 5 | 20 | 0 | 0 |
| Altres | 12 | 8,3 | 25 | >33.3 |
| No ho sap | 6 | 0 | 0 | 33,3 |
| Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 | 9,8 |

| % Horizontals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|--|--------------|-------------------|-------------------|------------------|
| Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 | 9,8 |
| P10.3 DURANT LA TRUCADA, PER RESOLDRE LA SEVA CONSULTA, AMB QUANTS AGENTS VA PARLAR | | | | |
| 0 | 9 | 44,4 | 33,3 | 11,1 |
| 1 | 359 | 27,6 | 19,8 | 9,2 |
| 2 | 174 | 24,7 | 14,9 | 10,9 |
| 3 | 25 | 24 | 12 | 12 |
| 4 | 5 | 0 | 20 | >40.0 |
| 5 | 4 | 25 | 0 | 0 |
| 6 | 1 | 100 | 0 | 0 |
| 10 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| No ho sap | 22 | 22,7 | 4,5 | 4,5 |
| Mitjana | 1,45 | 1,39 | 1,308 | 1,517 |
| Desviació | 0,813 | 0,761 | 0,624 | 0,778 |

P10.4 VA HAVER DE TORNAR A TRUCAR AL 012 PER LA MATEIXA CONSULTA PERQUÈ L'AGENT QUE EL VA ATENDRE NO LI VA DONAR UNA RESPOSTA COMPLETA

| | | | | |
|------------------|------------|------|------|------|
| Sí | 94 | 24,5 | 16 | 8,5 |
| No | 497 | 26,8 | 18,1 | 10,3 |
| No ho sap | 9 | 33,3 | 0 | 0 |

Base Va haver de tornar a trucar al 012

| | | | |
|-----------|------|----|-----|
| 94 | 24,5 | 16 | 8,5 |
|-----------|------|----|-----|

P10. QUANTES VEGADES

| | | | | |
|------------------|--------------|-------|-------|--------|
| 1 | 27 | 25,9 | 18,5 | 7,4 |
| 2 | 25 | 20 | 12 | 4 |
| 3 | 16 | 37,5 | 6,3 | 12,5 |
| 4 | 6 | 0 | >50.0 | 0 |
| 5 | 5 | >80.0 | 20 | 0 |
| 7 | 2 | 50 | 50 | 0 |
| 8 | 4 | 0 | 0 | >50.0 |
| 10 | 5 | 0 | 20 | 0 |
| 12 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 15 | 1 | 0 | 0 | >100.0 |
| 30 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 50 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Mitjana | 4,011 | 2,696 | 3,2 | 5,125 |
| Desviació | 6,224 | 1,69 | 2,597 | 4,883 |

| % Horizontals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|---|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 |
| Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 | 9,8 |
| P10.5 LI VA RESOLDRE LA CONSULTA EN LA MATEIXA TRUCADA O LI VAN PRENDRE LES SEVES DADES PER DONAR-LI LA RESPOSTA POSTERIORMENT | | | | |
| Li va resoldre la consulta en la mateixa trucada | 452 | 28,1 | 16,8 | 8 |
| Li van prendre les seves dades per donar-li la resposta post | 116 | 19,8 | 14,7 | 14,7 |
| No ho sap | 22 | 22,7 | >36.4 | 22,7 |
| No contesta | 10 | 40 | 40 | 10 |
| P10.6 FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O UN ALTRE MITJÀ | | | | |
| Per correu electrònic | 178 | 25,8 | 14,6 | 8,4 |
| Per un altre mitjà | 380 | 26,1 | 18,7 | 9,5 |
| No ho sap | 28 | 32,1 | 14,3 | 14,3 |
| No contesta | 14 | 35,7 | 28,6 | >28.6 |
| Base Li van donar resposta per un altre mitjà | 380 | 26,1 | 18,7 | 9,5 |
| P10.6 FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O UN ALTRE MITJÀ: LITERAL | | | | |
| Telèfon | 320 | 26,3 | 18,4 | 9,1 |
| SMS | 12 | 33,3 | 16,7 | 16,7 |
| Carta | 2 | 0 | >100.0 | 0 |
| APP(Telegram, WhatsApp, etc.) | 2 | 0 | 50 | 0 |
| Internet(sense especificar) | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Altres | 40 | 25 | 15 | 12,5 |
| No ho sap | 3 | 33,3 | 33,3 | 0 |
| Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 | 9,8 |

| % Horitzontals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|---|--------------|-------------------|-------------------|------------------|
| Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 | 9,8 |
| P11. VA HAVER-HI ALGUNA INCIDÈNCIA DURANT LA SEVA TRUCADA, PER EXEMPLE ES VA TALLAR LA TRUCADA O NO ES SENTIA CORRECTAMENT A L'AGENT | | | | |
| Sí | 42 | 23,8 | 9,5 | 4,8 |
| No | 550 | 26,4 | 18,2 | 10,2 |
| No ho sap | 8 | 50 | 12,5 | 12,5 |
| Base Va haver-hi alguna incidència | 42 | 23,8 | 9,5 | 4,8 |
| P11.1. QUIN TIPUS D'INCIDÈNCIA CODIFICAT | | | | |
| Es va tallar la trucada | 26 | 34,6 | 7,7 | 3,8 |
| No s'escoltava bé | 10 | 10 | 10 | 0 |
| Altres | 6 | 0 | 16,7 | 16,7 |
| Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 | 9,8 |
| P12. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012 | | | | |
| Sí | 543 | 26,3 | 17,9 | 9,9 |
| No | 39 | 33,3 | 17,9 | 0 |
| No ho sap | 17 | 17,6 | 5,9 | 23,5 |
| No contesta | 1 | 0 | 0 | >100.0 |
| P13. HA RECOMANAT O RECOMANARIA AQUEST SERVEI A ALGUNA ALTRA PERSONA | | | | |
| Sí | 518 | 26,4 | 17,2 | 9,8 |
| No | 74 | 27 | 16,2 | 8,1 |
| No ho sap | 7 | 28,6 | 42,9 | 28,6 |
| No contesta | 1 | 0 | >100.0 | 0 |
| P14. EN GENERAL, EN QUINS ASPECTES CREU QUE PODRIA MILLORAR EL SERVEI 012 D'ATENCIÓ CIUTADANA: LITERAL | | | | |
| Que sigui més barat/gratuït | 40 | 20 | 20 | 5 |
| Reduïr temps d'espera/rapidesa en la resposta | 196 | 27,6 | 14,3 | 6,6 |

| % Horizontals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|---|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 |
| Més coneixement de la temàtica/més formació | 33 | 24,2 | 21,2 | 9,1 |
| Menys informatitzat/Més personalitzat | 9 | 22,2 | 0 | 11,1 |
| Més línies/menys col·lapse | 14 | 50 | 21,4 | 0 |
| Menys transfers/més coordinació | 7 | 28,6 | 28,6 | 14,3 |
| Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència | 44 | 36,4 | 18,2 | 9,1 |
| Donar a conèixer el servei i les seves competències | 9 | 22,2 | 0 | 11,1 |
| Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc. | 3 | 0 | 0 | 0 |
| Ampliar l'horari | 10 | 10 | 30 | 10 |
| Aspectes actitudinals/idioma | 7 | 14,3 | 14,3 | 0 |
| Crec que el servei 012 ja està prou bé com està | 111 | 30,6 | 17,1 | 13,5 |
| Altres | 8 | 12,5 | >62,5 | 0 |
| No ho sap | 109 | 21,1 | 19,3 | >16,5 |

P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: LA RAPIDESA EN CERCAR I DONAR LA RESPOSTA

| | | | | |
|-----------|-------|--------|-------|-------|
| 0 | 2 | >100,0 | 0 | 0 |
| 2 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | 2 | 50 | 0 | 0 |
| 4 | 4 | 25 | 25 | 0 |
| 5 | 16 | 31,3 | 12,5 | 6,3 |
| 6 | 20 | 30 | 15 | 0 |
| 7 | 45 | 22,2 | 24,4 | 8,9 |
| 8 | 113 | 24,8 | 12,4 | 9,7 |
| 9 | 104 | 29,8 | 20,2 | 8,7 |
| 10 | 291 | 25,8 | 18,2 | 11,3 |
| No ho sap | 2 | 0 | 0 | 50 |
| Mitjana | 8,844 | 8,748 | 8,952 | 9,172 |
| Desviació | 1,525 | 1,761 | 1,368 | 1,142 |

P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: L'AMABILITAT

| % Horizontals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|---------------|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 |
| 3 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | 8 | 37,5 | 25 | 0 |
| 6 | 12 | 33,3 | 33,3 | 0 |
| 7 | 32 | 21,9 | 21,9 | 12,5 |
| 8 | 81 | 24,7 | 19,8 | 6,2 |
| 9 | 95 | 23,2 | 17,9 | 7,4 |
| 10 | 368 | 27,7 | 16 | 11,4 |
| No ho sap | 2 | 0 | 0 | 50 |
| No contesta | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Mitjana | 9,25 | 9,278 | 9,086 | 9,5 |
| Desviació | 1,167 | 1,188 | 1,279 | 0,922 |

**P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN
ELS ASPECTES EN UN SERVEI
D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL
CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE
CONSULTA**

| | | | | |
|-----------|-------|--------|-------|-------|
| 0 | 2 | >100.0 | 0 | 0 |
| 3 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | 4 | 25 | 0 | 25 |
| 5 | 8 | 12,5 | 12,5 | 0 |
| 6 | 8 | 25 | 12,5 | 12,5 |
| 7 | 29 | 24,1 | 10,3 | 6,9 |
| 8 | 88 | 28,4 | 15,9 | 8 |
| 9 | 121 | 25,6 | 21,5 | 6,6 |
| 10 | 334 | 26,9 | 17,7 | 11,4 |
| No ho sap | 4 | 0 | 25 | >50.0 |
| Mitjana | 9,138 | 9,113 | 9,308 | 9,333 |
| Desviació | 1,335 | 1,514 | 0,986 | 1,2 |

**P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN
ELS ASPECTES EN UN SERVEI
D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL
TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS
PEL PERSONAL OPERADOR**

| | | | | |
|---|-----|------|------|--------|
| 0 | 1 | 0 | 0 | >100.0 |
| 2 | 3 | 33,3 | 33,3 | 0 |
| 3 | 2 | 0 | 50 | 0 |
| 4 | 7 | 28,6 | 14,3 | 28,6 |
| 5 | 27 | 25,9 | 22,2 | 0 |
| 6 | 23 | 34,8 | 13 | 8,7 |
| 7 | 54 | 20,4 | 16,7 | 9,3 |
| 8 | 116 | 25 | 15,5 | 7,8 |

| % Horizontals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|---------------|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 |
| 9 | 87 | 32,2 | 18,4 | 5,7 |
| 10 | 276 | 26,4 | 18,1 | 12 |
| No ho sap | 4 | 0 | 0 | >50.0 |
| Mitjana | 8,661 | 8,704 | 8,648 | 8,807 |
| Desviació | 1,667 | 1,621 | 1,765 | 1,931 |

P16. TRUCARIA MÉS O QUIN ÚS EN FARIA SI FOS GRATUÏT

| | | | | |
|-----------------|-----|------|------|-------|
| Segur que sí | 286 | 28 | 15,7 | <5.2 |
| Probablement sí | 100 | 23 | 11 | 9 |
| Probablement no | 37 | 21,6 | 18,9 | 5,4 |
| Segur que no | 150 | 28 | 24 | >18.0 |
| No ho sap | 17 | 17,6 | 17,6 | >29.4 |
| No contesta | 10 | 30 | 30 | 10 |

P17. CONSIDERA QUE HAGUÉS POGUT RESOLDRE AQUESTA MATEIXA CONSULTA A TRAVÉS D'ALGUN ALTRE CANAL D'INFORMACIÓ DE LA GENERALITAT

| | | | | |
|-------------|-----|------|------|-------|
| Sí | 188 | 30,9 | 18,6 | <4.8 |
| No | 305 | 23,9 | 16,1 | 10,5 |
| No ho sap | 105 | 25,7 | 20 | >17.1 |
| No contesta | 2 | 50 | 0 | 0 |

Base Hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal

| | | | |
|-----|------|------|-----|
| 188 | 30,9 | 18,6 | 4,8 |
|-----|------|------|-----|

P17.1. A TRAVÉS DE QUIN CANAL

| | | | | |
|--|----|------|------|-------|
| Informació i tràmits | | | | |
| gencat.cat | 57 | 38,6 | 17,5 | 3,5 |
| Aplicacions de la Generalitat per a mòbils | 3 | 0 | 66,7 | 0 |
| Seu electrònica Generalitat | 32 | 18,8 | 9,4 | 6,3 |
| Xarxes socials | 3 | 33,3 | 0 | 0 |
| Internet (no especifica) | 20 | 20 | 25 | 0 |
| Presencialment a l'administració | 31 | 32,3 | 9,7 | >12.9 |
| Trucant a un altre organisme de la Generalitat | 5 | 40 | 40 | 0 |
| Correu electrònic | 9 | 33,3 | 11,1 | 0 |
| Mossos/guardia urbana/polícia local | 2 | 0 | 50 | 0 |

| % Horizontals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|------------------------------|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 |
| Altres telefons d'informació | 10 | 40 | 10 | 0 |
| Altres pàgines web | 3 | 66,7 | 33,3 | 0 |
| Altres | 4 | 25 | 50 | 0 |
| No ho sap | 14 | 21,4 | 28,6 | 14,3 |
| No contesta | 1 | 100 | 0 | 0 |

**P17.2 I PODRIA INDICAR-NOS
PER QUIN MOTIU EN AQUESTA
OCASIÓ NO L'HA UTILITZAT I HA
DECIDIT TRUCAR AL 012**

| | | | | |
|--|-----|------|------|------|
| Rapidesa en la resposta/Més eficient | 73 | 28,8 | 15,1 | 1,4 |
| Atenció personalitzada | 6 | 33,3 | 16,7 | 0 |
| Més fàcil de fer servir | 33 | 30,3 | 27,3 | 6,1 |
| No coneix altres canals/no sap com funcionen | 8 | 12,5 | 25 | 12,5 |
| Dificultat d'accés (claus, pin, enllaç, etc.) | 4 | 50 | 25 | 0 |
| No trobava el servei que buscava | 27 | 22,2 | 18,5 | 7,4 |
| Per comoditat | 8 | 37,5 | 25 | 12,5 |
| Li van recomanar | 6 | 33,3 | 16,7 | 16,7 |
| Altres | 13 | 46,2 | 7,7 | 7,7 |
| No ho sap | 10 | 50 | 20 | 0 |
| Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 | 9,8 |

**P18. CONEIX L'APLICACIÓ
TELEGRAM QUE OFEREIX EL 012,
QUE ÉS UN SERVEI DE
MISSATGERIA INSTANTÀNIA TIPUS
WHATSAPP**

| | | | | |
|-------------|-----|------|------|------|
| Sí | 118 | 25,4 | 12,7 | 7,6 |
| No | 478 | 26,6 | 18,6 | 10,5 |
| No ho sap | 3 | 66,7 | 33,3 | 0 |
| No contesta | 1 | 0 | 0 | 0 |

**P18.1 I ESSENT O GENS
PROBABLE I 10 MOLT PROBABLE,
QUINA ÉS LA PROBABILITAT QUE
VOSTÈ UTILITZI AQUEST SERVEI
DE MISSATGERIA INSTANTÀNIA**

| | | | | |
|---|-----|------|------|------|
| 0 | 116 | 26,7 | 19 | 15,5 |
| 1 | 7 | 28,6 | 28,6 | 28,6 |
| 2 | 26 | 15,4 | 15,4 | 7,7 |

| % Horizontals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|---------------|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 |
| 3 | 16 | 31,3 | 6,3 | 12,5 |
| 4 | 21 | 14,3 | 14,3 | 0 |
| 5 | 57 | 19,3 | 15,8 | 8,8 |
| 6 | 22 | 31,8 | 18,2 | 9,1 |
| 7 | 35 | 25,7 | 14,3 | 8,6 |
| 8 | 76 | 26,3 | 25 | <2.6 |
| 9 | 42 | 26,2 | 14,3 | 7,1 |
| 10 | 124 | 31,5 | 15,3 | 4,8 |
| No ho sap | 58 | 29,3 | 19 | >24.1 |
| Mitjana | 5,681 | 5,958 | 5,585 | 3,844 |
| Desviació | 3,772 | 3,868 | 3,822 | 3,925 |

**P18.2 CREU QUE AQUEST MATEIX
SERVEI ES PODRIA DONAR PER
ALGUN ALTRE CANAL DIFERENTS
ALS DISPONIBLES ACTUALMENT**

| | | | | |
|-------------|-----|------|-------|-------|
| Sí | 210 | 25,7 | 16,2 | 6,2 |
| No | 241 | 29 | 14,5 | 8,3 |
| No ho sap | 148 | 23,6 | >24.3 | >17.6 |
| No contesta | 1 | 0 | 0 | 0 |

P18.2 QUIN ALTRE CANAL

| | | | | |
|---|----|------|------|-------|
| APP (Telegram, WhatsApp, etc.) | 85 | 23,5 | 11,8 | 2,4 |
| Mail | 19 | 36,8 | 21,1 | 10,5 |
| Internet (sense especificar) | 14 | 35,7 | 35,7 | 7,1 |
| Xarxes socials(Facebook, Twitter, Instagram, etc.) | 13 | 7,7 | 23,1 | 7,7 |
| Opció de la web | 19 | 21,1 | 5,3 | 10,5 |
| Presencial | 9 | 22,2 | 11,1 | >33.3 |
| Altres | 14 | 50 | 21,4 | 0 |
| No sap | 37 | 21,6 | 18,9 | 5,4 |

**P19. VA FER SERVIR UN
PAGAMENT AUTOMATITZAT**

| | | | | |
|-------------|-----|------|------|-----|
| Sí | 92 | 21,7 | 18,5 | 12 |
| No | 436 | 28,7 | 18,3 | 9,4 |
| No ho sap | 71 | 19,7 | 11,3 | 9,9 |
| No contesta | 1 | 0 | 0 | 0 |

P19. QUÈ N'OPINA

| | | | | |
|-----------------------|-----|------|------|-----|
| Positiu/Útil | 144 | 24,3 | 20,1 | 6,9 |
| Negatiu/Complicat | 37 | 27 | 18,9 | 8,1 |
| Hauria de ser gratuït | 25 | 16 | 24 | 8 |
| Poc segur | 5 | 20 | 40 | 0 |

| % Horizontals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|--|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 |
| Altres | 15 | 26,7 | 6,7 | >26,7 |
| No ho sap | 374 | 28,1 | 16 | 10,7 |
| Base Va fer servir un pagament automatitzat | 92 | 21,7 | 18,5 | 12 |
| P19. QUÈ N'OPINA | | | | |
| Positiu/Útil | 49 | 24,5 | 22,4 | 12,2 |
| Negatiu/Complicat | 11 | 27,3 | 9,1 | 27,3 |
| Hauria de ser gratuït | 13 | 15,4 | 30,8 | 7,7 |
| Altres | 6 | 16,7 | 0 | 16,7 |
| No ho sap | 13 | 15,4 | 7,7 | 0 |
| Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 | 9,8 |
| 20. HA TRUCAT AL 012 QUAN HA TINGUT UN PROBLEMA A L'HORA DE FER UN TRÀMIT ELECTRÒNICAMENT | | | | |
| Sí | 199 | 27,1 | 15,1 | <4.0 |
| No | 338 | 25,7 | 17,5 | 13 |
| No ha fet cap tràmit electrònicament | 51 | 31,4 | 21,6 | 11,8 |
| No ho sap | 11 | 18,2 | >45.5 | 9,1 |
| No contesta | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Base Ha trucat al 012 quan ha tingut un problema | 199 | 27,1 | 15,1 | 4 |
| P20.1 LI HAN RESOLT | | | | |
| Sí | 155 | 26,5 | 14,2 | 3,2 |
| No | 42 | 26,2 | 19 | 7,1 |
| No ho sap | 2 | >100.0 | 0 | 0 |
| P20.2 VA QUEDAR SATISFET/A DE L'ATENCIÓ REBUDA | | | | |
| Sí | 171 | 24,6 | 15,8 | 2,9 |
| No | 26 | 38,5 | 11,5 | 11,5 |
| No ho sap | 2 | >100.0 | 0 | 0 |
| Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 | 9,8 |
| C3. ON VA NÉIXER VOSTÈ | | | | |
| Catalunya | 387 | 29,7 | 20,2 | 9,3 |

| % Horizontals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|-----------------------------|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 |
| Altres comunitats autònomes | 55 | <12.7 | 27,3 | >32.7 |
| Unió europea | 10 | 20 | 20 | 0 |
| Resta del món | 146 | 24 | <6.2 | <3.4 |
| No contesta | 2 | 0 | 50 | 0 |

C4. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT

| | | | | |
|-------------------|-----|------|-------|------|
| Català | 224 | 28,6 | >23.7 | 12,1 |
| Castellà | 269 | 24,9 | <11.9 | 8,9 |
| Ambdues per igual | 76 | 27,6 | 22,4 | 10,5 |
| Altres | 30 | 23,3 | 10 | 0 |
| No contesta | 1 | 0 | 0 | 0 |

C5. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT

| | | | | |
|--|-----|------|--------|-------|
| Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar eso, eg | 9 | 11,1 | 22,2 | >33.3 |
| Eso completa, egb, batxiller elemental | 117 | 21,4 | 16,2 | 12,8 |
| Batxillerat, bup, cou, batxillerat superior, preu | 96 | 16,7 | 19,8 | 13,5 |
| Cicle formatiu de grau mitjà, fp1, oficialia industrial o eq | 55 | 32,7 | 16,4 | 10,9 |
| Cicle formatiu de grau superior, fp2, mestratge industrial o | 79 | 35,4 | 16,5 | 5,1 |
| Diplomatura, 3 cursos aprovats de llicenciatura, enginyeria/ | 64 | 29,7 | 15,6 | 12,5 |
| Llicenciatura, arquitectura, enginyeria, grau o equivalent | 116 | 31 | 20,7 | 6 |
| Cursos d'especialització professional, postgrau, màster | 50 | 30 | 6 | 4 |
| Doctorat | 9 | 11,1 | 33,3 | 11,1 |
| Altres | 1 | 0 | >100.0 | 0 |
| No contesta | 4 | 0 | 50 | 0 |

C6. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT

| | | | | |
|-----------------------------|-----|-------|------|-------|
| Treballa per compte propi | 85 | 28,2 | 20 | <2.4 |
| Treballa per compte d'altri | 311 | >33.1 | 13,2 | <1.0 |
| No treballa | 199 | <16.1 | 23,1 | >27.1 |

| % Horizontals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|--|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 |
| No contesta | 5 | 0 | 20 | 0 |
| C6.1 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Empresari/ària o professional amb assalariats/ades | 21 | 38,1 | 14,3 | 0 |
| Professional o treballador/a autònom/a | 62 | 25,8 | 22,6 | 3,2 |
| Membre de cooperativa | 1 | 0 | 0 | 0 |
| No ho sap | 1 | 0 | 0 | 0 |
| C6.2 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Assalariat/ada eventual o interí/ina | 77 | 33,8 | 7,8 | 1,3 |
| Assalariat/ada indefinit/ida | 231 | 33,3 | 15,2 | 0,9 |
| No ho sap | 1 | 0 | 0 | 0 |
| No contesta | 2 | 0 | 0 | 0 |
| C6.3 VOSTÈ ÉS... | | | | |
| Jubilat/ada o pensionista | 78 | <6.4 | 25,6 | >61.5 |
| Aturat/ada i ha treballat abans | 49 | 20,4 | 24,5 | <0.0 |
| Pensionista | 12 | >50.0 | 33,3 | 16,7 |
| Aturat/ada i busca la primera feina | 8 | 12,5 | 25 | 0 |
| Estudiant | 21 | 4,8 | <0.0 | <0.0 |
| Treball domèstic no remunerat | 26 | 26,9 | 26,9 | 15,4 |
| Altres | 5 | 40 | 20 | 0 |
| C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA | | | | |
| Fora de Catalunya | 5 | 40 | 20 | 0 |
| No contesta | 11 | 0 | 18,2 | 0 |
| Abrera | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Ametlla del Vallès, l' | 5 | 20 | 40 | 0 |
| Arenys de Mar | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Argentona | 2 | 0 | 0 | 50 |
| Aiguafreda | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Badalona | 21 | 23,8 | 28,6 | 4,8 |
| Barcelona | 169 | 25,4 | 14,8 | 11,8 |
| Bigues i Riells | 3 | 33,3 | 33,3 | 0 |
| Bruc, el | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Cabrils | 3 | 66,7 | 0 | 0 |
| Caldes de Montbui | 2 | 0 | 50 | 0 |
| Calella | 1 | 0 | >100.0 | 0 |
| Canet de Mar | 1 | 0 | 0 | >100.0 |
| Canovelles | 2 | 50 | 0 | 0 |

| % Horizontals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|-----------------------------|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 |
| Cardedeu | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Castellbell i el Vilar | 1 | 0 | 0 | >100.0 |
| Castelldefels | 4 | 25 | 0 | 25 |
| Castellgalí | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Castellterçol | 1 | 0 | >100.0 | 0 |
| Cervelló | 2 | 50 | 0 | 0 |
| Corbera de Llobregat | 3 | 33,3 | 0 | 0 |
| Cornellà de Llobregat | 9 | 33,3 | 11,1 | 22,2 |
| Cubelles | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Dosrius | 1 | 0 | >100.0 | 0 |
| Esparreguera | 2 | 50 | 0 | 0 |
| Esplugues de Llobregat | 4 | 50 | 0 | 25 |
| Fogars de Montclús | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Garriga, la | 1 | 0 | >100.0 | 0 |
| Gavà | 2 | >100.0 | 0 | 0 |
| Granollers | 10 | 20 | 0 | 20 |
| Gualba | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Sant Salvador de Guardiola | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Hospitalet de Llobregat, l' | 23 | 21,7 | 21,7 | 4,3 |
| Igualada | 2 | 0 | 50 | 0 |
| Llagosta, la | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Llinars del Vallès | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Lliçà d'Amunt | 2 | >100.0 | 0 | 0 |
| Malgrat de Mar | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Manlleu | 2 | 50 | 0 | 0 |
| Manresa | 17 | 23,5 | 23,5 | 11,8 |
| Martorell | 1 | 0 | >100.0 | 0 |
| Martorelles | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Masnou, el | 1 | 0 | >100.0 | 0 |
| Matadepera | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Mataró | 8 | 25 | 25 | 0 |
| Molins de Rei | 2 | 0 | >100.0 | 0 |
| Mollet del Vallès | 4 | 50 | 25 | 0 |
| Montcada i Reixac | 4 | 25 | 0 | 0 |
| Montmajor | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Montornès del Vallès | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Moià | 1 | 0 | >100.0 | 0 |
| Navarces | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Navàs | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Olesa de Montserrat | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Palau-solità i Plegamans | 2 | 50 | 0 | 50 |
| Papiol, el | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Parets del Vallès | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Piera | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Polinyà | 1 | 0 | 0 | >100.0 |
| Prat de Llobregat, el | 3 | 0 | 33,3 | 33,3 |

| % Horizontals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|-----------------------------|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 |
| Premià de Mar | 2 | 50 | 0 | 50 |
| Puig-reig | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Ripollet | 3 | 66,7 | 0 | 0 |
| Roca del Vallès, la | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Rubí | 5 | 0 | >80.0 | 0 |
| Sabadell | 18 | 22,2 | 16,7 | 5,6 |
| Sallent | 2 | 50 | 0 | 0 |
| Santpedor | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Sant Adrià de Besòs | 4 | 0 | 0 | 25 |
| Sant Andreu de la Barca | 2 | >100.0 | 0 | 0 |
| Sant Antoni de Vilamajor | 1 | 0 | 0 | >100.0 |
| Sant Boi de Llobregat | 7 | >71.4 | 14,3 | 0 |
| Sant Celoni | 3 | 33,3 | 0 | 33,3 |
| Sant Cebrià de Vallalta | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Cugat del Vallès | 6 | 16,7 | 33,3 | 33,3 |
| Sant Esteve Sesrovires | 3 | 0 | >66.7 | 0 |
| Sant Fost de Campsentelles | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Feliu de Llobregat | 3 | 66,7 | 0 | 0 |
| Vilassar de Mar | 3 | 33,3 | 0 | 0 |
| Sant Just Desvern | 1 | 0 | >100.0 | 0 |
| Sant Llorenç Savall | 2 | 0 | 0 | 50 |
| Sant Quirze del Vallès | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Santa Coloma de Gramenet | 7 | 28,6 | 0 | 0 |
| Santa Maria de Martorelles | 1 | 0 | 0 | >100.0 |
| Santa Maria de Palautordera | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Santa Perpètua de Mogoda | 1 | 0 | >100.0 | 0 |
| Sant Vicenç dels Horts | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Sant Vicenç de Montalt | 3 | 33,3 | 0 | 0 |
| Seva | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Terrassa | 20 | 25 | 20 | >30.0 |
| Tiana | 2 | 50 | 50 | 0 |
| Tordera | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Torelló | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Torrelavit | 1 | 0 | >100.0 | 0 |
| Torrelles de Llobregat | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Vallirana | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Vic | 2 | 50 | 50 | 0 |
| Viladecavalls | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Viladecans | 2 | 0 | 0 | 50 |
| Vilafranca del Penedès | 2 | >100.0 | 0 | 0 |
| Vilanova i la Geltrú | 6 | 50 | 16,7 | 16,7 |
| Banyoles | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Bescanó | 1 | 0 | >100.0 | 0 |
| Bisbal d'Empordà, la | 1 | 0 | >100.0 | 0 |
| Blanes | 4 | 50 | 25 | 0 |
| Breda | 1 | 100 | 0 | 0 |

| % Horizontals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|-------------------------|------------|------------|------------|-----------|
| | Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 |
| Caldes de Malavella | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Escala, l' | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Figueres | 3 | 0 | 0 | 33,3 |
| Girona | 15 | 26,7 | 6,7 | 6,7 |
| Hostalric | 1 | 0 | >100.0 | 0 |
| Jonquera, la | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Lloret de Mar | 2 | >100.0 | 0 | 0 |
| Olot | 2 | 0 | 50 | 0 |
| Palafrugell | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Palamós | 2 | 0 | 50 | 0 |
| Port de la Selva, el | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Sant Hilari Sacalm | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Santa Cristina d'Aro | 1 | 0 | >100.0 | 0 |
| Ullastret | 1 | 0 | >100.0 | 0 |
| Vidrà | 1 | 0 | 0 | >100.0 |
| Vilafant | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Artesa de Segre | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Aitona | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Balaguer | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Granadella, la | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Guissona | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Isona i Conca Dellà | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Lleida | 11 | 18,2 | 36,4 | 0 |
| Linyola | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Ponts | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Solsona | 3 | 0 | 33,3 | 0 |
| Soses | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Tàrrrega | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Calafell | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Cambrils | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Catllar, el | 2 | 0 | 50 | 0 |
| Llorenç del Penedès | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Mont-roig del Camp | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Móra d'Ebre | 1 | 0 | >100.0 | 0 |
| Reus | 4 | 50 | 25 | 0 |
| Roquetes | 1 | 0 | 0 | >100.0 |
| Sant Jaume dels Domenys | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Tarragona | 13 | 15,4 | 23,1 | 7,7 |
| Torredembarra | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Tortosa | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Ulldecona | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Valls | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Vendrell, el | 2 | 50 | 50 | 0 |
| Vila-seca | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Ampolla, l' | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Canonja, la | 1 | 0 | 0 | >100.0 |

| % Horizontals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|--|-------|------------|------------|-----------|
| Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 | 9,8 |
| C7.1 A QUIN DISTRICTE DE BARCELONA | | | | |
| Ciutat Vella | 9 | 11,1 | 11,1 | 11,1 |
| Eixample | 18 | 27,8 | 16,7 | 5,6 |
| Sants-Montjuïc | 23 | 30,4 | 0 | 4,3 |
| Les Corts | 6 | 0 | >50.0 | 16,7 |
| Sarrià-Sant Gervasi | 11 | 45,5 | 18,2 | 18,2 |
| Gràcia | 15 | 40 | 6,7 | 13,3 |
| Horta-Guinardó | 14 | 7,1 | 28,6 | 14,3 |
| Nou Barris | 15 | 20 | 13,3 | 6,7 |
| Sant Andreu | 17 | 29,4 | 5,9 | >29.4 |
| Sant Martí | 25 | 24 | 16 | 8 |
| No contesta | 14 | 21,4 | 21,4 | 14,3 |
| E1. LA PERSONA ENTREVISTADA EN ALGUN MOMENT DE LA CONVERSA T'HA PREGUNTAT QUI ENCARREGAVA L'ESTUDI | | | | |
| Sí | 99 | 29,3 | 16,2 | 12,1 |
| No | 501 | 25,9 | 17,8 | 9,4 |
| E2. HA DEMANAT LA PERSONA ENTREVISTADA ACLARIMENTS RESPECTE ALGUNA PREGUNTA | | | | |
| Mai | 248 | 28,2 | 16,1 | 6,9 |
| Quasi mai | 185 | 23,2 | 20 | 10,3 |
| Alguna vegada | 163 | 27,6 | 17,2 | 13,5 |
| Sovint | 4 | 25 | 0 | 25 |
| E3. HAS TINGUT LA SENSACIÓ QUE LA PERSONA ENTREVISTADA ES MOSTRAVA RETICENT A CONTESTAR ALGUNA PREGUNTA | | | | |
| Molt | 2 | 0 | 50 | 0 |
| Bastant | 14 | 21,4 | 7,1 | 7,1 |
| Poc | 177 | 27,7 | 16,9 | 13 |
| Gens | 407 | 26,3 | 17,9 | 8,6 |

| % Horitzontals | Total | De 45 a 54 | De 55 a 64 | Més de 65 |
|---|--------------|-------------------|-------------------|------------------|
| Base Total | 600 | 26,5 | 17,5 | 9,8 |
| E4. HAS TINGUT LA SENSACIÓ QUE LA PERSONA ENTREVISTADA INTENTAVA CONTESTAR LES PREGUNTES EL MILLOR QUE PODIA | | | | |
| Molt | 304 | 28,6 | 16,4 | 8,2 |
| Bastant | 288 | 24,3 | 18,8 | 11,5 |
| Poc | 4 | 50 | 0 | 0 |
| Gens | 4 | 0 | 25 | 25 |
| E5. CREUS QUE LA PERSONA ENTREVISTADA ENTENIA LES PREGUNTES | | | | |
| Molt | 272 | 27,9 | 16,2 | 7 |
| Bastant | 313 | 24,6 | 19,2 | 11,5 |
| Poc | 15 | 40 | 6,7 | >26.7 |
| E6. CREUS QUE LA PERSONA ENTREVISTADA HA ESTAT MOLT, BASTANT, POC O GENS SINCERA AMB LES SEVES RESPOSTES | | | | |
| Molt | 316 | 26,9 | 16,8 | 7,3 |
| Bastant | 283 | 26,1 | 18,4 | 12,7 |
| Poc | 1 | 0 | 0 | 0 |
| E7. HI HAVIA ALGUNA PERSONA MÉS PRESENT QUE INTERFERÍS O INTERROMPÉS L'ENTREVISTA | | | | |
| Sí | 8 | 0 | 12,5 | 25 |
| No | 592 | 26,9 | 17,6 | 9,6 |
| E8. QUINA PERSONA | | | | |
| Cònjuge/parella | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Fills/es | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Amics/igues/veïns/ines | 5 | 0 | 20 | 40 |