



REO núm: 1094  
Data: 06/05/2024

## Enquesta de satisfacció dels usuaris 012. 2023

### Taules estadístiques

	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Absoluts</b>		<b>Home</b>	<b>Dona</b>	<b>No binari</b>	<b>De 16 a 24</b>	<b>De 25 a 34</b>	<b>De 35 a 44</b>	<b>De 45 a 54</b>	<b>De 55 a 64</b>	<b>Més de 65</b>
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>P1. EN QUIN IDIOMA PREFEREIX QUE LI FACI L'ENTREVISTA?</b>										
Català	1341	553	787	1	52	185	254	405	279	166
Castellà	1118	435	683	0	51	204	307	305	163	88
Li és indiferent/NS/NC	41	19	22	0	0	10	6	15	7	3
<b>C1. VOSTÈ ÉS...</b>										
Home	1007	1007	0	0	47	172	207	261	188	132
Dona	1492	0	1492	0	56	227	359	464	261	125
No binari	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0
<b>C2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU</b>										
De 16 a 24	103	47	56	0	103	0	0	0	0	0
De 25 a 34	399	172	227	0	0	399	0	0	0	0
De 35 a 44	567	207	359	1	0	0	567	0	0	0
De 45 a 54	725	261	464	0	0	0	0	725	0	0
De 55 a 64	449	188	261	0	0	0	0	0	449	0
Més de 65	257	132	125	0	0	0	0	0	0	257
Mitjana	46,904	47,554	46,472	36	21,854	30,035	39,892	49,291	59	70,732
Desviació	13,37	14,387	12,626		1,932	2,811	2,832	2,88	2,915	5,258
Casos	2500	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>P2. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?</b>										
Menys d'un any	225	95	130	0	21	63	54	47	25	15
Entre 1 any i 2 anys	198	81	117	0	20	58	42	39	18	21
Més de 2 anys	2039	811	1227	1	62	271	463	631	403	209
No ho sap	38	20	18	0	0	7	8	8	3	12
<b>P3. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI?</b>										

Absoluts	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
Base Total	2500	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
Familiar o amestat	392	143	249	0	30	83	95	93	66	25
Internet	550	241	308	1	28	116	134	166	72	34
Televisió	621	293	328	0	14	85	127	207	123	65
Ràdio	128	66	62	0	1	5	26	44	29	23
A la premsa	95	51	44	0	1	3	9	27	32	23
Butlletí electrònic	11	2	9	0	0	2	3	3	2	1
Algun altre servei telefònic	119	38	81	0	1	13	24	27	26	28
Feina/estudis	150	52	98	0	13	29	25	46	27	10
Oficines de treball	58	20	38	0	0	12	14	21	11	0
Ajuntament	91	24	67	0	2	17	31	18	15	8
Organismes oficials	105	33	72	0	3	21	26	26	16	13
Personal qualificat	28	8	20	0	1	4	4	8	7	4
Fulletons informatius	31	14	17	0	0	3	6	8	11	3
Per una multa	31	18	13	0	0	7	8	6	4	6
Tràmits/ajudes	31	7	24	0	4	5	12	6	3	1
Cartes	46	18	28	0	4	3	13	13	8	5
Altres	9	4	5	0	0	2	3	3	1	0
No ho sap	375	138	237	0	6	29	84	120	82	54
No contesta	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0

**P3.1. EM PODRIA DIR QUAN HA ESTAT L'ÚLTIMA VEGADA QUE HA VIST O HA ESCOLTAT UN ANUNCI DEL 012?**

Menys d'un mes	482	191	291	0	20	70	107	133	104	48
Entre 1 mes i 3 mesos	355	151	203	1	14	67	69	109	62	34
Menys d'un any	270	118	152	0	18	42	72	76	37	25
Més d'un any	329	128	201	0	14	55	92	102	50	16
No ho sap	1057	415	642	0	37	164	225	304	194	133
No contesta	7	4	3	0	0	1	2	1	2	1

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

0	45	24	21	0	2	8	11	12	8	4
---	----	----	----	---	---	---	----	----	---	---

Absoluts	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>1</b>	<b>8</b>	5	3	0	1	2	2	1	2	0
<b>2</b>	<b>16</b>	10	6	0	0	4	2	5	3	2
<b>3</b>	<b>22</b>	10	12	0	0	7	6	5	2	2
<b>4</b>	<b>29</b>	9	20	0	3	5	4	9	6	2
<b>5</b>	<b>102</b>	51	51	0	2	15	25	31	22	7
<b>6</b>	<b>110</b>	44	66	0	6	17	24	39	17	7
<b>7</b>	<b>226</b>	97	129	0	12	46	59	57	37	15
<b>8</b>	<b>568</b>	236	331	1	30	89	112	167	97	73
<b>9</b>	<b>472</b>	205	267	0	15	62	110	130	100	55
<b>10</b>	<b>891</b>	311	580	0	31	142	211	265	153	89
<b>No ho sap</b>	<b>11</b>	5	6	0	1	2	1	4	2	1
<b>Mitjana</b>	<b>8,307</b>	8,116	8,436	8	8,118	8,161	8,336	8,33	8,311	8,473
<b>Desviació</b>	<b>2,029</b>	2,167	1,922		2,031	2,178	2,043	1,996	2,029	1,847
<b>Casos</b>	<b>2489</b>	1002	1486	1	102	397	566	721	447	256

**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**

<b>0</b>	<b>64</b>	36	28	0	3	10	15	19	15	2
<b>1</b>	<b>12</b>	5	7	0	0	3	3	2	4	0
<b>2</b>	<b>18</b>	9	9	0	1	5	2	6	2	2
<b>3</b>	<b>27</b>	12	15	0	0	8	5	5	6	3
<b>4</b>	<b>45</b>	15	30	0	2	2	15	16	7	3
<b>5</b>	<b>89</b>	36	53	0	4	17	20	27	17	4
<b>6</b>	<b>122</b>	45	77	0	7	32	24	28	19	12
<b>7</b>	<b>225</b>	96	129	0	10	28	56	76	34	21
<b>8</b>	<b>507</b>	218	288	1	21	66	118	147	89	66
<b>9</b>	<b>447</b>	180	267	0	19	62	90	123	97	56
<b>10</b>	<b>906</b>	340	566	0	33	162	213	263	156	79
<b>No ho sap</b>	<b>31</b>	12	19	0	2	3	6	9	2	9
<b>No contesta</b>	<b>7</b>	3	4	0	1	1	0	4	1	0

Absoluts	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
Base Total	2500	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
Mitjana	8,205	8,07	8,296	8	8,11	8,162	8,203	8,204	8,152	8,411
Desviació	2,227	2,366	2,125		2,211	2,367	2,234	2,215	2,353	1,752
Casos	2462	992	1469	1	100	395	561	712	446	248

**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	21	11	10	0	0	4	3	8	5	1
1	5	3	2	0	0	3	0	0	1	1
2	6	4	2	0	1	2	1	1	1	0
3	12	4	8	0	0	3	4	5	0	0
4	10	4	6	0	0	3	3	3	1	0
5	34	16	18	0	1	5	7	11	9	1
6	47	18	29	0	4	3	13	17	8	2
7	105	51	54	0	3	23	25	31	16	7
8	349	141	208	0	16	57	73	100	62	41
9	489	193	295	1	13	63	102	153	94	64
10	1381	542	839	0	62	228	327	383	247	134
No ho sap	30	15	15	0	3	2	8	8	4	5
No contesta	11	5	6	0	0	3	1	5	1	1
Mitjana	9,062	8,986	9,113	9	9,17	8,972	9,115	9,003	9,063	9,207
Desviació	1,576	1,694	1,491		1,378	1,805	1,488	1,63	1,597	1,219
Casos	2459	987	1471	1	100	394	558	712	444	251

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

0	39	20	19	0	2	5	10	10	11	1
1	11	7	4	0	0	3	4	2	2	0
2	26	15	11	0	1	6	3	8	7	1

Absoluts	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>3</b>	<b>35</b>	14	21	0	3	7	9	9	7	0
<b>4</b>	<b>36</b>	9	27	0	0	5	11	11	5	4
<b>5</b>	<b>98</b>	38	60	0	3	18	20	35	16	6
<b>6</b>	<b>122</b>	47	75	0	9	23	25	35	20	10
<b>7</b>	<b>224</b>	92	132	0	14	26	56	78	34	16
<b>8</b>	<b>480</b>	206	273	1	21	78	98	143	89	51
<b>9</b>	<b>441</b>	175	266	0	11	63	100	117	83	67
<b>10</b>	<b>939</b>	360	579	0	36	157	223	267	166	90
<b>No ho sap</b>	<b>43</b>	22	21	0	3	6	8	7	9	10
<b>No contesta</b>	<b>6</b>	2	4	0	0	2	0	3	0	1
<b>Mitjana</b>	<b>8,283</b>	8,193	8,343	8	8,05	8,253	8,295	8,234	8,214	8,663
<b>Desviació</b>	<b>2,121</b>	2,224	2,048		2,181	2,198	2,169	2,086	2,286	1,556
<b>Casos</b>	<b>2451</b>	983	1467	1	100	391	559	715	440	246

**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**

<b>0</b>	<b>109</b>	56	53	0	2	29	20	29	25	4
<b>1</b>	<b>30</b>	13	17	0	3	6	7	9	2	3
<b>2</b>	<b>61</b>	25	36	0	3	9	20	18	9	2
<b>3</b>	<b>85</b>	26	59	0	3	13	20	30	13	6
<b>4</b>	<b>112</b>	42	70	0	5	19	20	35	22	11
<b>5</b>	<b>252</b>	104	148	0	16	35	62	74	43	22
<b>6</b>	<b>284</b>	128	156	0	16	42	59	84	57	26
<b>7</b>	<b>350</b>	135	214	1	14	56	72	91	68	49
<b>8</b>	<b>484</b>	182	302	0	14	81	102	141	93	53
<b>9</b>	<b>274</b>	117	157	0	9	39	64	80	48	34
<b>10</b>	<b>398</b>	160	238	0	18	63	105	112	62	38
<b>No ho sap</b>	<b>58</b>	17	41	0	0	6	16	20	7	9
<b>No contesta</b>	<b>3</b>	2	1	0	0	1	0	2	0	0
<b>Mitjana</b>	<b>6,801</b>	6,732	6,848	7	6,65	6,599	6,891	6,762	6,733	7,21

Absoluts	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>Desviació</b>	<b>2,615</b>	2,7	2,556		2,531	2,845	2,641	2,615	2,594	2,189
<b>Casos</b>	<b>2439</b>	988	1450	1	103	392	551	703	442	248
<b>P6. A CONTINUACIÓ, PARLAREM UNA MICA SOBRE L'ÚS DEL SERVEI. VOSTÈ CONEIX L'HORARI D'ATENCIÓ DEL 012?</b>										
<b>Sí</b>	<b>636</b>	259	377	0	23	110	146	171	124	62
<b>No, no el coneix</b>	<b>1764</b>	713	1050	1	76	275	398	524	303	188
<b>No ho sap</b>	<b>100</b>	35	65	0	4	14	23	30	22	7
<b>Base Coneix l'horari d'atenció</b>	<b>636</b>	259	377	0	23	110	146	171	124	62
<b>P6.1. EM PODRIA DIR QUIN ÉS?</b>										
<b>Sí, 24 per 7</b>	<b>265</b>	117	148	0	8	35	45	77	62	38
<b>Sí, de 8/9h fins les 14h</b>	<b>62</b>	24	38	0	4	25	17	10	4	2
<b>Sí, de 8/9h fins les 20h</b>	<b>97</b>	36	61	0	4	15	22	28	20	8
<b>Sí, de 8/9h fins les 21h</b>	<b>46</b>	21	25	0	2	5	16	15	6	2
<b>Sí, de 8/9h fins les 22h</b>	<b>105</b>	32	73	0	2	15	27	29	23	9
<b>Sí, altres franges</b>	<b>59</b>	27	32	0	3	15	19	10	9	3
<b>No contesta</b>	<b>2</b>	2	0	0	0	0	0	2	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>P7. APROXIMADAMENT, QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 EN ELS ÚLTIMS DOS MESOS?</b>										
<b>Només una vegada</b>	<b>1435</b>	608	826	1	64	209	348	405	246	163
<b>2 o 3 vegades</b>	<b>716</b>	270	446	0	31	117	144	226	135	63
<b>4 o 5 vegades</b>	<b>172</b>	65	107	0	3	36	38	43	35	17
<b>Més de 5 vegades</b>	<b>135</b>	51	84	0	5	28	26	42	29	5
<b>No ho sap</b>	<b>40</b>	12	28	0	0	9	11	8	4	8
<b>No contesta</b>	<b>2</b>	1	1	0	0	0	0	1	0	1

Absoluts	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>Base Ha trucat més d'una vegada</b>	<b>1023</b>	386	637	0	39	181	208	311	199	85
<b>P8. EM PODRIA DIR SI HA TRUCAT PEL MATEIX TEMA O HO HA FET PER TEMES DIFERENTS?</b>										
Pel mateix tema	526	214	312	0	24	111	101	148	99	43
Per un tema diferent	487	169	318	0	15	68	106	161	97	40
No ho sap	9	3	6	0	0	2	0	2	3	2
No contesta	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0
<b>Base Ha trucat pel mateix tema</b>	<b>526</b>	214	312	0	24	111	101	148	99	43
<b>P9. PER QUÈ HA HAGUT DE TRUCAR MÉS D'UNA VEGADA PEL MATEIX TEMA?</b>										
Informació no prou completa	86	31	55	0	6	18	21	16	16	9
Sol·licitar/fer seguiment	146	62	84	0	3	32	24	44	32	11
Cèdula d'habitabilitat	4	1	3	0	0	0	1	0	3	0
Telèfon erroni/no contesta	12	7	5	0	0	3	3	3	3	0
Faltava informació/informació diferent	40	13	27	0	2	9	6	13	5	5
Multes	21	10	11	0	1	5	3	7	3	2
Van sorgir nous dubtes	86	35	51	0	4	14	17	29	16	6
Molt temps d'espera al telèfon / problemes amb el telèfon	64	26	38	0	5	14	18	13	10	4
Altres	52	21	31	0	3	14	7	17	8	3
No ho sap	9	4	5	0	0	1	1	4	1	2
No contesta	6	4	2	0	0	1	0	2	2	1
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>P10. LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA?</b>										



Absoluts	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>Sí</b>	<b>2071</b>	838	1232	1	84	334	475	599	364	215
<b>No</b>	<b>386</b>	150	236	0	17	60	83	114	76	36
<b>No ho sap</b>	<b>39</b>	16	23	0	2	5	7	11	9	5
<b>No contesta</b>	<b>4</b>	3	1	0	0	0	2	1	0	1
<b>P10.1. RECORDA EXACTAMENT EL MOTIU DE LA SEVA CONSULTA O QUÈ VA PREGUNTAR?</b>										
<b>Ajuda social</b>	<b>381</b>	115	266	0	17	71	91	94	60	48
<b>Demandar informació</b>	<b>581</b>	220	360	1	29	92	134	167	103	56
<b>Permisos</b>	<b>2</b>	2	0	0	1	0	0	1	0	0
<b>Multes</b>	<b>291</b>	147	144	0	6	45	71	85	52	32
<b>Demandar/Anul·lar una cita</b>	<b>78</b>	23	55	0	1	11	21	22	16	7
<b>Realitzar un tràmit/Fer seguiment</b>	<b>394</b>	137	257	0	16	73	85	138	60	22
<b>Comunicar una incidència</b>	<b>234</b>	119	115	0	9	39	51	53	55	27
<b>Impostos/Embargaments</b>	<b>253</b>	124	129	0	9	35	57	80	48	24
<b>Informació sobre transport públic</b>	<b>6</b>	2	4	0	0	0	1	2	1	2
<b>Temes relacionats amb habitatge (cèdula d'habitatge, lloguer</b>	<b>22</b>	11	11	0	0	2	3	6	7	4
<b>Asumptes sanitaris</b>	<b>10</b>	1	9	0	1	2	0	3	1	3
<b>Altres</b>	<b>62</b>	26	36	0	3	11	20	15	7	6
<b>No ho sap</b>	<b>164</b>	72	92	0	9	16	30	52	32	25
<b>No contesta</b>	<b>22</b>	8	14	0	2	2	3	7	7	1
<b>Base No li van resoldre la consulta</b>	<b>386</b>	150	236	0	17	60	83	114	76	36
<b>P10.2. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL NO LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA?</b>										
<b>No tenen prou informació</b>	<b>147</b>	56	91	0	6	22	34	49	24	12

Absoluts	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
Li van donar la informació errònia	10	2	8	0	1	1	2	4	1	1
El van derivar a un altre telèfon/organisme	75	28	47	0	4	16	17	19	15	4
Problemes informàtics	8	3	5	0	0	2	3	1	1	1
No va arribar a ser atès per un agent	30	14	16	0	2	2	4	7	11	4
Mala gestió de la consulta	34	13	21	0	1	7	10	10	3	3
Gestió pendent de resolució	11	5	6	0	0	1	1	3	3	3
S'havia de resoldre de forma presencial	3	2	1	0	0	2	1	0	0	0
No poden resoldre el seu tràmit i no el poden derivar a altr	13	7	6	0	1	1	1	6	3	1
Altres	29	11	18	0	1	3	6	8	8	3
No ho sap	19	6	13	0	1	2	4	3	6	3
No contesta	7	3	4	0	0	1	0	4	1	1
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257

**P10.3. DURANT LA TRUCADA, PER RESOLDRE LA SEVA CONSULTA, AMB QUANTS AGENTS VA PARLAR?**

Cap	32	18	14	0	2	4	8	6	7	5
1	1640	636	1003	1	63	257	394	495	279	152
2	598	258	340	0	28	98	116	168	117	71
3	92	42	50	0	7	18	22	21	15	9
4	15	6	9	0	1	3	4	2	4	1
5	5	1	4	0	0	2	1	2	0	0
6	2	0	2	0	0	1	1	0	0	0
8	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
15	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0
20	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0
No ho sap	109	42	67	0	2	14	21	28	26	18
No contesta	4	3	1	0	0	1	0	1	1	1

Absoluts	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>Mitjana</b>	<b>1,362</b>	1,367	1,36	1	1,426	1,414	1,317	1,361	1,36	1,366
<b>Desviació</b>	<b>0,807</b>	0,672	0,888		0,698	0,794	0,656	1,056	0,627	0,613
<b>Casos</b>	<b>2387</b>	962	1424	1	101	384	546	696	422	238

**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?**

<b>Sí</b>	<b>342</b>	140	202	0	18	69	72	95	61	27
<b>No</b>	<b>2127</b>	852	1274	1	84	323	489	623	382	226
<b>No ho sap</b>	<b>29</b>	13	16	0	1	6	6	7	5	4
<b>No contesta</b>	<b>2</b>	2	0	0	0	1	0	0	1	0

**Base Va haver de tornar a trucar al 012**

<b>342</b>	140	202	0	18	69	72	95	61	27
------------	-----	-----	---	----	----	----	----	----	----

**P10.4a. QUANTES VEGADES?**

<b>1</b>	<b>63</b>	25	38	0	3	15	14	13	11	7
<b>2</b>	<b>143</b>	63	80	0	9	26	28	43	26	11
<b>3</b>	<b>66</b>	24	42	0	4	13	18	18	9	4
<b>4</b>	<b>27</b>	11	16	0	1	6	4	9	7	0
<b>5</b>	<b>12</b>	7	5	0	0	4	3	3	2	0
<b>7</b>	<b>4</b>	3	1	0	0	2	0	0	1	1
<b>8</b>	<b>5</b>	1	4	0	0	1	0	1	2	1
<b>9</b>	<b>1</b>	0	1	0	0	1	0	0	0	0
<b>10</b>	<b>5</b>	2	3	0	1	1	0	1	2	0
<b>18</b>	<b>1</b>	0	1	0	0	0	0	1	0	0
<b>20</b>	<b>3</b>	0	3	0	0	0	2	1	0	0
<b>40</b>	<b>1</b>	0	1	0	0	0	0	1	0	0
<b>60</b>	<b>1</b>	0	1	0	0	0	0	1	0	0
<b>No ho sap</b>	<b>9</b>	3	6	0	0	0	2	3	1	3
<b>No contesta</b>	<b>1</b>	1	0	0	0	0	1	0	0	0

Absoluts	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>Mitjana</b>	<b>3,072</b>	2,581	3,413		2,611	2,768	2,826	3,913	2,85	2,333
<b>Desviació</b>	<b>4,482</b>	1,608	5,658		2,004	1,903	3,153	7,592	2,049	1,736
<b>Casos</b>	<b>332</b>	136	196	0	18	69	69	92	60	24
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>P10.5. LI VA RESOLDRE LA CONSULTA EN LA MATEIXA TRUCADA O LI VAN PRENDRE LES SEVES DADES PER DONAR-LI LA RESPOSTA POSTERIORMENT?</b>										
Li va resoldre la consulta en la mateixa trucada	<b>1975</b>	769	1205	1	80	316	450	570	346	213
Li van prendre les seves dades per donar-li la resposta post	<b>318</b>	153	165	0	14	55	77	91	57	24
No ho sap	<b>163</b>	66	97	0	9	20	30	50	36	18
No contesta	<b>44</b>	19	25	0	0	8	10	14	10	2
<b>P10.6. FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O PER UN ALTRE MITJÀ?</b>										
Sí	<b>1033</b>	422	611	0	33	181	260	282	173	104
No	<b>1390</b>	548	841	1	70	207	291	423	258	141
No ho sap	<b>61</b>	29	32	0	0	8	12	16	14	11
No contesta	<b>16</b>	8	8	0	0	3	4	4	4	1
<b>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?</b>										
Sí	<b>149</b>	67	82	0	9	30	38	29	34	9
No	<b>2313</b>	923	1389	1	93	365	520	684	408	243

	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Absoluts</b>										
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>No ho sap</b>	<b>35</b>	15	20	0	1	3	9	10	7	5
<b>No contesta</b>	<b>3</b>	2	1	0	0	1	0	2	0	0
<b>Base Va haver-hi alguna incidència</b>	<b>149</b>	67	82	0	9	30	38	29	34	9
<b>P11.1. QUIN TIPUS D'INCIDÈNCIA?</b>										
<b>Línies ocupades/en espera</b>	<b>10</b>	7	3	0	0	2	2	1	4	1
<b>Es va tallar la trucada</b>	<b>105</b>	46	59	0	7	17	30	20	24	7
<b>No s'escoltava bé</b>	<b>33</b>	14	19	0	2	11	6	8	5	1
<b>No ho sap</b>	<b>1</b>	0	1	0	0	0	0	0	1	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>P12. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?</b>										
<b>Sí</b>	<b>2313</b>	928	1384	1	91	357	536	677	417	235
<b>No</b>	<b>128</b>	53	75	0	8	30	26	30	22	12
<b>No ho sap</b>	<b>59</b>	26	33	0	4	12	5	18	10	10
<b>P13. HA RECOMANAT O RECOMANARIA AQUEST SERVEI A ALGUNA ALTRA PERSONA?</b>										
<b>Sí</b>	<b>2234</b>	893	1340	1	96	346	515	649	401	227
<b>No</b>	<b>228</b>	98	130	0	6	49	46	60	44	23
<b>No ho sap</b>	<b>29</b>	12	17	0	1	3	6	12	3	4
<b>No contesta</b>	<b>9</b>	4	5	0	0	1	0	4	1	3
<b>P14. EN GENERAL, EN QUINS ASPECTES CREU QUE PODRIA MILLORAR EL SERVEI 012 D'ATENCIÓ CIUTADANA?</b>										
<b>Que sigui més barat/gratuït</b>	<b>184</b>	70	114	0	6	24	38	57	35	24

Absoluts	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
Base Total	2500	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
Reduir temps d'espera/rapidesa en la resposta	662	258	404	0	40	122	166	171	121	42
Més coneixement de la temàtica/més formació	137	52	85	0	2	34	37	37	15	12
Menys informatitzat/Més personalitzat	45	21	24	0	0	7	8	18	7	5
Més línies/menys col·lapse	51	20	31	0	0	10	8	17	9	7
Menys transfers/més coordinació	49	21	28	0	2	7	9	16	14	1
Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència	129	52	77	0	7	16	35	39	21	11
Donar a conèixer el servei i les seves competències	20	7	13	0	1	5	2	6	4	2
Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc.	13	6	7	0	1	4	2	4	2	0
Ampliar l'horari	14	3	11	0	0	1	2	7	3	1
Aspectes actitudinals/idioma	29	9	20	0	3	8	10	6	2	0
Altres	54	31	23	0	2	9	9	17	8	9
Crec que el Servei 012 ja està prou bé com està	845	343	502	0	30	116	183	250	157	109
No sap	265	112	152	1	9	36	56	80	50	34
No contesta	3	2	1	0	0	0	2	0	1	0

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

0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0
2	3	3	0	0	0	0	1	1	0	1
3	4	1	3	0	0	0	1	2	1	0
4	10	3	7	0	1	3	3	2	1	0
5	35	10	25	0	0	8	9	14	4	0

Absoluts	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>6</b>	<b>54</b>	26	28	0	0	12	12	21	8	1
<b>7</b>	<b>172</b>	79	93	0	15	40	40	37	20	20
<b>8</b>	<b>488</b>	216	272	0	25	82	117	136	76	52
<b>9</b>	<b>389</b>	158	230	1	17	58	75	118	77	44
<b>10</b>	<b>1323</b>	501	822	0	45	195	305	389	256	133
<b>No ho sap</b>	<b>12</b>	6	6	0	0	0	2	3	2	5
<b>No contesta</b>	<b>9</b>	4	5	0	0	1	2	2	3	1
<b>Mitjana</b>	<b>9,034</b>	8,967	9,08	9	8,854	8,874	9,014	9,043	9,18	9,124
<b>Desviació</b>	<b>1,296</b>	1,3	1,293		1,224	1,367	1,33	1,322	1,235	1,13
<b>Casos</b>	<b>2479</b>	997	1481	1	103	398	563	720	444	251

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

<b>0</b>	<b>4</b>	3	1	0	0	0	1	0	1	2
<b>1</b>	<b>1</b>	0	1	0	0	0	0	1	0	0
<b>2</b>	<b>2</b>	1	1	0	0	1	0	0	1	0
<b>4</b>	<b>1</b>	1	0	0	0	0	0	1	0	0
<b>5</b>	<b>19</b>	11	8	0	0	2	5	6	4	2
<b>6</b>	<b>33</b>	21	12	0	1	7	6	11	5	3
<b>7</b>	<b>106</b>	62	44	0	5	18	19	33	19	12
<b>8</b>	<b>302</b>	146	156	0	10	41	75	109	37	30
<b>9</b>	<b>312</b>	132	180	0	8	42	57	92	69	44
<b>10</b>	<b>1707</b>	623	1083	1	78	287	403	469	308	162
<b>No ho sap</b>	<b>5</b>	2	3	0	1	0	0	2	1	1
<b>No contesta</b>	<b>8</b>	5	3	0	0	1	1	1	4	1
<b>Mitjana</b>	<b>9,384</b>	9,207	9,503	10	9,539	9,437	9,429	9,31	9,419	9,286
<b>Desviació</b>	<b>1,131</b>	1,288	0,995		0,93	1,086	1,085	1,132	1,146	1,316
<b>Casos</b>	<b>2487</b>	1000	1486	1	102	398	566	722	444	255

Absoluts	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE CONSULTA</b>										
<b>0</b>	<b>3</b>	3	0	0	0	0	1	0	0	2
<b>1</b>	<b>2</b>	0	2	0	0	0	2	0	0	0
<b>4</b>	<b>6</b>	2	4	0	0	1	2	2	1	0
<b>5</b>	<b>19</b>	3	16	0	0	5	3	5	4	2
<b>6</b>	<b>35</b>	17	18	0	4	5	5	7	10	4
<b>7</b>	<b>74</b>	34	40	0	4	15	19	14	12	10
<b>8</b>	<b>293</b>	135	158	0	9	51	66	81	46	40
<b>9</b>	<b>345</b>	150	195	0	16	44	69	106	66	44
<b>10</b>	<b>1698</b>	649	1048	1	69	277	395	504	306	147
<b>No ho sap</b>	<b>16</b>	9	7	0	1	0	4	4	1	6
<b>No contesta</b>	<b>9</b>	5	4	0	0	1	1	2	3	2
<b>Mitjana</b>	<b>9,405</b>	9,348	9,443	10	9,392	9,392	9,407	9,478	9,416	9,197
<b>Desviació</b>	<b>1,105</b>	1,142	1,078		1,064	1,096	1,191	0,966	1,063	1,343
<b>Casos</b>	<b>2475</b>	993	1481	1	102	398	562	719	445	249
<b>P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS PEL PERSONAL OPERADOR</b>										
<b>0</b>	<b>5</b>	4	1	0	0	0	0	2	1	2
<b>1</b>	<b>2</b>	1	1	0	0	0	2	0	0	0
<b>2</b>	<b>5</b>	3	2	0	1	0	1	1	1	1
<b>3</b>	<b>3</b>	3	0	0	0	0	0	0	1	2
<b>4</b>	<b>12</b>	3	9	0	0	1	4	4	3	0
<b>5</b>	<b>75</b>	27	48	0	3	16	19	19	14	4
<b>6</b>	<b>85</b>	36	49	0	2	15	15	25	19	9
<b>7</b>	<b>170</b>	78	92	0	10	32	42	47	24	15
<b>8</b>	<b>476</b>	211	265	0	22	88	106	137	66	57



	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Absoluts</b>										
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>9</b>	<b>356</b>	134	222	0	16	44	78	109	65	44
<b>10</b>	<b>1293</b>	498	794	1	49	202	298	373	252	119
<b>No ho sap</b>	<b>11</b>	5	6	0	0	0	1	5	1	4
<b>No contesta</b>	<b>7</b>	4	3	0	0	1	1	3	2	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,898</b>	8,817	8,953	10	8,825	8,839	8,901	8,925	8,973	8,81
<b>Desviació</b>	<b>1,499</b>	1,571	1,446		1,478	1,44	1,508	1,464	1,536	1,612
<b>Casos</b>	<b>2482</b>	998	1483	1	103	398	565	717	446	253
<b>P16. TRUCARIA MÉS O QUIN ÚS EN FARIA SI FOS GRATUÏT?</b>										
<b>Segur que sí</b>	<b>953</b>	324	628	1	48	171	251	267	151	65
<b>Probablement sí</b>	<b>470</b>	195	275	0	26	88	112	130	68	46
<b>Probablement no</b>	<b>491</b>	223	268	0	19	73	97	147	104	51
<b>Segur que no</b>	<b>453</b>	204	249	0	7	52	77	147	98	72
<b>No ho sap</b>	<b>54</b>	19	35	0	2	3	12	15	13	9
<b>No contesta</b>	<b>79</b>	42	37	0	1	12	18	19	15	14
<b>P17. CONSIDERA QUE HAGUÉS POGUT RESOLDRE AQUESTA MATEIXA CONSULTA A TRAVÉS D'ALGUN ALTRE CANAL D'INFORMACIÓ DE LA GENERALITAT?</b>										
<b>Sí</b>	<b>816</b>	345	471	0	39	128	195	263	134	57
<b>No</b>	<b>1191</b>	464	726	1	51	202	283	328	208	119
<b>No ho sap</b>	<b>489</b>	197	292	0	13	69	89	132	105	81
<b>No contesta</b>	<b>4</b>	1	3	0	0	0	0	2	2	0
<b>Base Hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal</b>	<b>816</b>	345	471	0	39	128	195	263	134	57

**P17.1. A TRAVÉS DE QUIN CANAL?**

Absoluts	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
Base Total	2500	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
Informació i tràmits gencat.cat	370	147	223	0	18	58	85	138	55	16
Aplicacions de la Generalitat per a mòbils	20	12	8	0	1	3	6	2	7	1
Seu electrònica Generalitat	73	32	41	0	4	13	15	26	8	7
Xarxes socials	35	13	22	0	4	6	10	9	3	3
Internet (sense especificar)	51	23	28	0	1	7	15	18	7	3
Presencialment a l'administració	77	27	50	0	3	10	19	22	13	10
Trucant a un altre organisme de la Generalitat	12	6	6	0	0	0	2	5	4	1
Correu electrònic	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0
Mossos/guàrdia urbana/policia local	12	9	3	0	1	2	4	4	1	0
Altres telefons d'informació	53	23	30	0	3	10	11	12	10	7
Altres pàgines web	31	15	16	0	1	5	8	10	4	3
Altres	66	34	32	0	3	9	20	17	14	3
No ho sap	67	25	42	0	2	10	13	18	18	6
No contesta	4	1	3	0	0	2	1	0	0	1
<b>P17.2. I PODRIA INDICAR-NOS PER QUIN MOTIU EN AQUESTA OCASIÓ NO L'HA UTILITZAT I HA DECIDIT TRUCAR AL 012?</b>										
Rapidesa en la resposta/Més eficient	302	122	180	0	14	47	76	95	52	18
Atenció personalitzada	53	27	26	0	6	10	13	12	8	4
Més fàcil de fer servir	69	31	38	0	2	13	17	27	3	7
No coneix altres canals/no sap com funcionen	45	19	26	0	1	6	7	17	10	4
Dificultat d'accés (claus, pin, enllaç, etc.)	32	20	12	0	1	4	10	12	5	0
No trobava el servei que buscava	86	28	58	0	7	13	27	23	14	2
Per comoditat	93	38	55	0	4	14	20	33	15	7

Absoluts	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
Base Total	2500	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
Li van recomanar	50	22	28	0	3	9	6	14	13	5
És l'únic que coneix per comunicar-se amb la Generalitat/El	14	8	6	0	0	0	6	5	1	2
Altres	45	20	25	0	1	8	8	16	7	5
No ho sap	24	9	15	0	0	3	5	7	6	3
No contesta	3	1	2	0	0	1	0	2	0	0
Base Total	2500	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257

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

Sí	463	185	278	0	32	83	113	137	67	31
No	2022	817	1204	1	71	312	452	585	379	223
No ho sap	14	5	9	0	0	4	2	3	2	3
No contesta	1	0	1	0	0	0	0	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	767	324	443	0	23	108	148	243	148	97
1	32	16	16	0	3	4	9	10	4	2
2	89	35	54	0	2	14	15	28	17	13
3	53	19	34	0	2	11	12	20	5	3
4	55	18	37	0	2	10	9	15	14	5
5	233	100	132	1	12	35	59	63	42	22
6	99	46	53	0	9	19	22	28	18	3
7	128	46	82	0	10	20	42	33	16	7
8	229	78	151	0	8	45	56	64	38	18
9	90	39	51	0	6	20	25	21	12	6

	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Absoluts</b>										
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>10</b>	<b>423</b>	165	258	0	18	79	121	112	69	24
<b>No ho sap</b>	<b>285</b>	114	171	0	8	31	46	85	60	55
<b>No contesta</b>	<b>17</b>	7	10	0	0	3	3	3	6	2
<b>Mitjana</b>	<b>4,602</b>	4,445	4,709	5	5,295	5,107	5,241	4,272	4,285	3,36
<b>Desviació</b>	<b>3,997</b>	4,002	3,993		3,733	3,971	3,964	3,988	3,995	3,845
<b>Casos</b>	<b>2198</b>	886	1311	1	95	365	518	637	383	200
<b>P18.2. CREU QUE AQUEST MATEIX SERVEI ES PODRIA DONAR PER ALGUN ALTRE CANAL DIFERENT ALS DISPONIBLES ACTUALMENT?</b>										
<b>Sí</b>	<b>858</b>	378	480	0	39	165	224	254	118	58
<b>No</b>	<b>957</b>	374	582	1	50	153	224	268	179	83
<b>No ho sap</b>	<b>677</b>	249	428	0	14	80	117	200	151	115
<b>No contesta</b>	<b>8</b>	6	2	0	0	1	2	3	1	1
<b>Base Creu que es podria donar per algun altre canal</b>	<b>858</b>	378	480	0	39	165	224	254	118	58
<b>P18.2a.PER QUIN ALTRE CANAL?</b>										
<b>APP (Telegram, WhatsApp, etc.)</b>	<b>446</b>	206	240	0	22	93	137	119	51	24
<b>Mail</b>	<b>74</b>	20	54	0	4	16	9	27	13	5
<b>Internet (sense especificar)</b>	<b>6</b>	4	2	0	0	0	1	3	2	0
<b>Xarxes socials(Facebook, Twitter, Instagram, etc.)</b>	<b>85</b>	45	40	0	6	22	22	22	7	6
<b>Opció de la web</b>	<b>84</b>	38	46	0	2	9	22	33	17	1
<b>Presencial</b>	<b>25</b>	15	10	0	2	5	5	6	5	2
<b>Chatbot/Assistent virtual</b>	<b>19</b>	5	14	0	1	8	4	5	1	0
<b>Altres telèfons diferents al 012</b>	<b>20</b>	7	13	0	1	2	6	6	1	4
<b>Altres</b>	<b>48</b>	16	32	0	0	5	11	19	9	4
<b>No sap</b>	<b>49</b>	21	28	0	1	5	6	13	12	12
<b>No contesta</b>	<b>2</b>	1	1	0	0	0	1	1	0	0

Absoluts	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
Base Total	2500	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
Base Total	2500	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>P19. VA FER SERVIR UN PAGAMENT AUTOMATITZAT?</b>										
Sí	582	260	322	0	22	59	127	201	108	65
No	1821	707	1113	1	79	328	419	502	319	174
No ho sap	95	40	55	0	2	12	20	21	22	18
No contesta	2	0	2	0	0	0	1	1	0	0
<b>P19. QUÈ N'OPINA?</b>										
Positiu/Útil	984	428	555	1	40	151	229	306	170	88
Negatiu/Complicat	165	52	113	0	3	11	35	52	35	29
Hauria de ser gratuït	13	7	6	0	1	2	5	2	3	0
Desconeix el servei	465	169	296	0	23	81	105	126	71	59
Poc segur	53	20	33	0	3	8	9	16	14	3
No ho ha utilitzat	71	27	44	0	3	8	22	22	13	3
Li és indiferent	6	3	3	0	0	1	0	4	0	1
No li agrada	10	6	4	0	1	1	1	3	2	2
Altres	80	44	36	0	3	13	14	28	15	7
No ho sap	541	204	337	0	21	103	123	132	110	52
No contesta	112	47	65	0	5	20	24	34	16	13
<b>P20. HA TRUCAT AL 012 QUAN HA TINGUT UN PROBLEMA A L'HORA DE FER UN TRÀMIT ELECTRÒNICAMENT?</b>										
Sí	870	344	525	1	45	162	195	282	141	45
No	1312	536	776	0	50	197	303	355	251	156
No ha fet cap tràmit electrònicament	268	105	163	0	8	34	55	70	49	52
No ho sap	46	20	26	0	0	5	13	17	7	4
No contesta	4	2	2	0	0	1	1	1	1	0
Base Ha trucat al 012 quan ha tingut un problema	870	344	525	1	45	162	195	282	141	45

Absoluts	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>P20.1. LI HAN RESOLT?</b>										
Sí	716	282	433	1	38	135	160	237	113	33
No	136	54	82	0	6	25	32	39	22	12
No ho sap	17	8	9	0	1	2	3	5	6	0
No contesta	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0
<b>P20.2 VA QUEDAR SATISFET/A DE L'ATENCIÓ REBUDA?</b>										
Sí	764	298	465	1	40	138	170	254	124	38
No	89	37	52	0	4	20	20	25	13	7
No ho sap	15	9	6	0	1	4	5	2	3	0
No contesta	2	0	2	0	0	0	0	1	1	0
<b>Base Introduïda a meitat de camp</b>	<b>2333</b>	937	1395	1	100	371	519	685	425	233
<b>P21. CREIEU QUE MILLORA L'ATENCIÓ EL FET QUE US DEMANIN EL VOSTRE NOM A L'INICI DE LA CONVERSA?</b>										
Sí	1110	438	671	1	64	203	238	300	197	108
No	943	396	547	0	26	133	220	301	177	86
No ho sap	270	100	170	0	10	34	61	78	49	38
No contesta	10	3	7	0	0	1	0	6	2	1
<b>Base Creu que millora l'atenció</b>	<b>1110</b>	438	671	1	64	203	238	300	197	108
<b>P21.1. PER QUÈ? (Respostes positives)</b>										
Genera una relació més personal	713	278	435	0	49	140	150	198	121	55
És més respectuós/de bona educació	142	62	79	1	8	22	24	36	32	20

Absoluts	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
Li és indiferent	29	12	17	0	1	4	11	6	3	4
No afecta en res	17	7	10	0	0	2	7	3	2	3
Millora l'atenció	52	24	28	0	2	13	8	14	11	4
Li agrada	7	3	4	0	0	0	1	1	3	2
Ho troba bé	29	9	20	0	1	7	7	5	5	4
Ja li van demanar	47	15	32	0	1	8	10	14	8	6
Altres	51	19	32	0	1	3	12	18	8	9
NS	21	8	13	0	1	4	8	5	2	1
NC	2	1	1	0	0	0	0	0	2	0
<b>Base Creu que no millora l'atenció</b>	<b>943</b>	396	547	0	26	133	220	301	177	86
<b>P21.2. PER QUÈ? (Respostes negatives)</b>										
És més respectuós/de bona educació	18	6	12	0	0	1	5	5	5	2
Prefereix l'anonimat	41	23	18	0	1	3	12	11	8	6
Li és indiferent	207	81	126	0	6	35	47	74	31	14
No afecta en res	210	81	129	0	6	24	42	70	46	22
No és important	98	47	51	0	2	12	24	25	18	17
Només és per cortesia	6	3	3	0	0	2	0	2	1	1
No cal que ho sàpiguen/És irrellevant	286	125	161	0	8	47	69	96	51	15
Ja li van demanar	5	2	3	0	0	0	1	2	1	1
Altres	42	18	24	0	2	8	13	7	7	5
NS	16	6	10	0	1	0	3	6	4	2
NC	14	4	10	0	0	1	4	3	5	1
<b>Base Introduïda a meitat de camp</b>	<b>2333</b>	937	1395	1	100	371	519	685	425	233

	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Absoluts</b>										
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>P22. CREIEU QUE MILLORARIA EL SERVEI SI QUAN TRUQUEU L'AGENT CONEGUÉS EL MOTIU DE LES VOSTRES TRUCADES ANTERIORS?</b>										
<b>Sí</b>	<b>1191</b>	507	683	1	60	217	282	343	202	87
<b>No</b>	<b>854</b>	315	539	0	36	121	173	257	171	96
<b>No ho sap</b>	<b>275</b>	110	165	0	4	32	64	77	50	48
<b>No contesta</b>	<b>13</b>	5	8	0	0	1	0	8	2	2
<b>Base Creu que milloraria el servei</b>	<b>1191</b>	507	683	1	60	217	282	343	202	87
<b>P22.2. QUÈ APORTARIA (Respostes negatives)</b>										
<b>Ràpidesa, agilitat en el tràmit</b>	<b>287</b>	114	173	0	14	58	76	75	45	19
<b>Millor seguiment dels tràmits/Tenir un historial</b>	<b>241</b>	103	138	0	14	49	59	60	39	20
<b>Estalvi de temps de la trucada/No cal repetir el seu motiu</b>	<b>189</b>	69	119	1	10	29	43	62	32	13
<b>Comoditat</b>	<b>4</b>	2	2	0	0	0	1	2	1	0
<b>Facilitat atenció per part de l'operador (major informació d</b>	<b>179</b>	86	93	0	14	33	39	48	31	14
<b>Augment de l'eficàcia del servei</b>	<b>21</b>	12	9	0	1	4	3	7	3	3
<b>Estaría bé</b>	<b>32</b>	13	19	0	0	5	11	12	4	0
<b>De gran utilitat si és una trucada relacionada amb el matei</b>	<b>70</b>	31	39	0	4	10	13	30	11	2
<b>Li és indiferent</b>	<b>6</b>	2	4	0	0	2	2	1	0	1
<b>Altres</b>	<b>125</b>	57	68	0	2	19	26	41	27	10
<b>NS</b>	<b>35</b>	17	18	0	1	7	9	4	9	5
<b>NC</b>	<b>2</b>	1	1	0	0	1	0	1	0	0



	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Absoluts</b>										
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>Base Creu que no milloraria el servei</b>	<b>854</b>	315	539	0	36	121	173	257	171	96
<b>P22.1. QUÈ APORTARIA? (Respostes positives)</b>										
Li és indiferent	17	5	12	0	1	3	1	5	4	3
Si el tràmit és diferent no seria útil	434	163	271	0	18	63	87	131	88	47
No és rellevant ni important	25	7	18	0	2	6	4	7	5	1
No és necessari/No creu que sigui una millora	100	34	66	0	2	13	21	35	19	10
No aporta res al sevei	59	20	39	0	2	8	13	13	15	8
Vol privacitat de les seves dades/Protecció de dades	36	17	19	0	3	6	8	9	6	4
No li cal	20	9	11	0	3	3	3	7	3	1
No li agrada	10	3	7	0	0	0	3	4	2	1
És una perdúa de temps/Endarrereix la trucada	8	4	4	0	0	1	2	1	2	2
Depen de quin sigui el tràmit	5	2	3	0	1	0	1	1	2	0
No cal tenir tantes dades registrades de les persones/No vol	18	7	11	0	0	1	2	7	4	4
No vol parlar amb un robot ni que sigui automatitzar aquest	9	3	6	0	0	0	4	4	1	0
Només truca de forma puntual	9	4	5	0	1	0	1	4	3	0
Altres	54	17	37	0	1	10	8	17	9	9
NS	44	17	27	0	2	5	13	11	8	5
NC	6	3	3	0	0	2	2	1	0	1
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>C3. ON VA NÉIXER VOSTÈ?</b>										
Catalunya	1702	709	992	1	68	228	342	564	335	165
Altres comunitats autònomes	258	116	142	0	6	30	32	50	62	78

Absoluts	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>Unió europea</b>	<b>46</b>	13	33	0	3	7	14	15	6	1
<b>Resta del món</b>	<b>63</b>	25	38	0	5	15	20	13	7	3
<b>Argentina</b>	<b>49</b>	21	28	0	2	11	13	12	9	2
<b>Bolívia</b>	<b>28</b>	7	21	0	2	9	7	10	0	0
<b>Brasil</b>	<b>11</b>	2	9	0	0	4	3	1	3	0
<b>Xile</b>	<b>8</b>	3	5	0	0	2	1	2	2	1
<b>Colòmbia</b>	<b>52</b>	12	40	0	2	18	14	11	6	1
<b>Equador</b>	<b>55</b>	17	38	0	5	15	24	10	1	0
<b>Hondures</b>	<b>27</b>	4	23	0	0	11	13	1	2	0
<b>Marroc</b>	<b>57</b>	24	33	0	3	16	28	7	3	0
<b>Perú</b>	<b>43</b>	19	24	0	0	7	17	12	5	2
<b>República Dominicana</b>	<b>21</b>	5	16	0	2	9	6	4	0	0
<b>Uruguai</b>	<b>15</b>	6	9	0	0	3	3	5	2	2
<b>Veneçuela</b>	<b>31</b>	11	20	0	2	8	13	3	3	2
<b>Paquistà</b>	<b>8</b>	6	2	0	3	2	2	1	0	0
<b>Paraguai</b>	<b>5</b>	1	4	0	0	1	4	0	0	0
<b>Romania</b>	<b>5</b>	1	4	0	0	0	2	2	1	0
<b>No contesta</b>	<b>16</b>	5	11	0	0	3	9	2	2	0
<b>C4. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT?</b>										
<b>Català</b>	<b>892</b>	369	523	0	28	115	146	260	212	131
<b>Castellà</b>	<b>1138</b>	441	696	1	52	206	313	321	161	85
<b>Ambdues per igual</b>	<b>377</b>	163	214	0	17	56	71	126	68	39
<b>Àrab</b>	<b>14</b>	7	7	0	0	4	6	3	1	0
<b>Anglès</b>	<b>10</b>	3	7	0	1	2	2	0	4	1
<b>Altres</b>	<b>59</b>	20	39	0	4	13	26	13	3	0
<b>No contesta</b>	<b>10</b>	4	6	0	1	3	3	2	0	1
<b>C5. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?</b>										
<b>No sap llegir i escriure</b>	<b>1</b>	0	1	0	0	0	0	1	0	0
<b>Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escol</b>	<b>8</b>	2	6	0	0	0	0	0	3	5

Absoluts	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar eso, eg</b>	<b>89</b>	35	54	0	6	14	25	15	12	17
<b>Eso completa, egb, batxiller elemental</b>	<b>355</b>	148	207	0	10	43	92	88	66	56
<b>Batxillerat, bup, cou, batxillerat superior, preu</b>	<b>413</b>	172	241	0	29	50	97	105	78	54
<b>Cicle formatiu de grau mitjà, fp1, oficialia industrial o eq</b>	<b>225</b>	89	136	0	8	43	49	69	43	13
<b>Cicle formatiu de grau superior, fp2, mestratge industrial o</b>	<b>402</b>	158	244	0	22	71	71	149	69	20
<b>Diplomatura, 3 cursos aprovats de llicenciatura, enginyeria/</b>	<b>183</b>	58	125	0	4	20	38	62	40	19
<b>Llicenciatura, arquitectura, enginyeria, grau o equivalent</b>	<b>501</b>	218	283	0	17	78	104	149	95	58
<b>Cursos d'especialització professional, postgrau, màster</b>	<b>262</b>	100	161	1	6	68	76	74	31	7
<b>Doctorat</b>	<b>33</b>	18	15	0	0	5	7	9	5	7
<b>No contesta</b>	<b>28</b>	9	19	0	1	7	8	4	7	1
<b>C6. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?</b>										
<b>Treballa per compte propi</b>	<b>389</b>	206	183	0	7	36	81	143	103	19
<b>Treballa per compte d'altri</b>	<b>1329</b>	509	819	1	61	283	352	444	183	6
<b>No treballa</b>	<b>749</b>	276	473	0	34	75	121	131	157	231
<b>No contesta</b>	<b>33</b>	16	17	0	1	5	13	7	6	1
<b>Base Treballa per compte propi</b>	<b>389</b>	206	183	0	7	36	81	143	103	19
<b>C6.1 VOSTÈ ÉS...</b>										
<b>Empresari/ària o professional amb assalariats/ades</b>	<b>119</b>	68	51	0	2	12	23	46	31	5

	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Absoluts</b>										
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>Professional o treballador/a autònom/a</b>	<b>266</b>	135	131	0	5	24	58	93	72	14
<b>Membre de cooperativa</b>	<b>3</b>	3	0	0	0	0	0	3	0	0
<b>No contesta</b>	<b>1</b>	0	1	0	0	0	0	1	0	0
<b>Base Treballa per compte d'altri</b>	<b>1329</b>	509	819	1	61	283	352	444	183	6
<b>C6.2 VOSTÈ ÉS...</b>										
<b>Assalariat/ada eventual o interí/ina</b>	<b>149</b>	54	95	0	13	54	37	28	17	0
<b>Assalariat/ada indefinit/ida</b>	<b>1161</b>	450	710	1	47	226	310	411	161	6
<b>Ajut familiar</b>	<b>1</b>	0	1	0	1	0	0	0	0	0
<b>No contesta</b>	<b>18</b>	5	13	0	0	3	5	5	5	0
<b>Base No treballa</b>	<b>749</b>	276	473	0	34	75	121	131	157	231
<b>C6.3 VOSTÈ ÉS...</b>										
<b>Jubilat/ada o pensionista</b>	<b>342</b>	158	184	0	0	0	17	42	78	205
<b>Aturat/ada i ha treballat abans</b>	<b>206</b>	68	138	0	4	45	54	57	43	3
<b>Pensionista</b>	<b>46</b>	17	29	0	0	0	9	7	12	18
<b>Aturat/ada i busca la primera feina</b>	<b>35</b>	10	25	0	5	9	10	6	4	1
<b>Estudiant</b>	<b>40</b>	14	26	0	24	9	5	2	0	0
<b>Treball domèstic no remunerat</b>	<b>58</b>	0	58	0	1	10	20	13	13	1
<b>Altres</b>	<b>19</b>	7	12	0	0	1	6	4	6	2
<b>No contesta</b>	<b>3</b>	2	1	0	0	1	0	0	1	1
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA?</b>										
<b>Abrera</b>	<b>4</b>	1	3	0	0	0	1	3	0	0
<b>Alpens</b>	<b>1</b>	0	1	0	0	0	0	0	0	1

Absoluts	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
Base Total	2500	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
Ametlla del Vallès, l'	7	2	5	0	0	1	2	1	2	1
Arenys de Mar	4	2	2	0	0	0	0	0	3	1
Arenys de Munt	5	3	2	0	0	1	0	2	1	1
Argentona	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0
Avià	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0
Avinyó	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0
Avinyonet del Penedès	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Aiguafreda	3	1	2	0	0	0	0	3	0	0
Badalona	78	30	48	0	5	9	18	30	11	5
Bagà	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0
Balenyà	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0
Balsareny	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Barcelona	702	279	423	0	32	136	148	151	132	103
Begues	4	1	3	0	0	0	1	1	1	1
Berga	4	0	4	0	1	0	2	1	0	0
Bigues i Riells	6	2	4	0	0	0	0	3	3	0
Bruc, el	2	1	1	0	0	0	1	0	0	1
Cabanyes, les	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0
Cabrera de Mar	2	2	0	0	0	0	1	1	0	0
Cabrils	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Calaf	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0
Caldes d'Estrac	2	2	0	0	0	1	0	0	0	1
Caldes de Montbui	3	0	3	0	1	0	0	1	1	0
Calldetenes	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0
Canet de Mar	5	3	2	0	0	0	1	2	2	0
Canovelles	3	1	2	0	0	0	1	1	1	0
Canyelles	3	0	3	0	0	0	1	2	0	0
Cardedeu	7	3	4	0	0	0	4	3	0	0
Castellar del Vallès	7	0	7	0	1	0	3	3	0	0
Castellbell i el Vilar	2	1	1	0	0	0	0	2	0	0
Castellbisbal	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0
Castelldefels	13	6	7	0	0	3	1	3	4	2
Castellet i la Gornal	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0
Castellgalí	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Castellnou de Bages	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0

Absoluts	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
Base Total	2500	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
Castellterçol	2	1	1	0	0	0	1	0	0	1
Centelles	3	0	3	0	0	0	1	1	0	1
Cervelló	6	2	4	0	0	1	0	4	1	0
Collbató	4	2	2	0	0	0	0	4	0	0
Corbera de Llobregat	4	2	2	0	0	2	0	2	0	0
Cornellà de Llobregat	26	10	16	0	1	6	5	7	7	0
Cubelles	3	1	2	0	0	0	2	1	0	0
Esparreguera	8	2	6	0	0	1	2	2	2	1
Esplugues de Llobregat	26	7	19	0	1	5	6	8	2	4
Folgueroles	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Font-rubí	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Franqueses del Vallès, les	4	3	1	0	0	2	0	1	1	0
Garriga, la	9	3	6	0	0	2	1	2	3	1
Gavà	15	9	6	0	0	3	1	6	2	3
Gelida	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Gironella	2	0	2	0	0	0	0	0	2	0
Granada, la	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Granollers	26	8	18	0	1	2	6	9	6	2
Sant Salvador de Guardiola	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Gurb	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0
Hospitalet de Llobregat, l'	100	41	58	1	4	16	26	30	16	8
Igualada	13	6	7	0	0	3	1	4	4	1
Llagosta, la	6	1	5	0	0	0	3	2	0	1
Llinars del Vallès	3	0	3	0	1	0	0	2	0	0
Lliçà d'Amunt	8	2	6	0	0	2	2	2	0	2
Malgrat de Mar	3	1	2	0	0	0	2	1	0	0
Manlleu	5	2	3	0	0	2	2	1	0	0
Manresa	22	9	13	0	2	5	7	4	4	0
Martorell	9	5	4	0	2	0	2	4	0	1
Masnou, el	14	9	5	0	2	0	3	5	3	1
Masquefa	5	1	4	0	0	0	2	1	1	1
Matadepera	6	2	4	0	0	1	2	2	1	0
Mataró	34	16	18	0	1	8	8	10	4	3
Mediona	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0
Molins de Rei	3	1	2	0	0	0	1	2	0	0

Absoluts	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
Base Total	2500	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
Mollet del Vallès	16	8	8	0	0	3	3	8	2	0
Montcada i Reixac	11	6	5	0	0	0	6	3	2	0
Montgat	7	3	4	0	0	0	1	4	2	0
Monistrol de Montserrat	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Montmeló	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0
Montornès del Vallès	7	3	4	0	0	2	2	1	0	2
Navarcles	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Òdena	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0
Olesa de Montserrat	8	2	6	0	1	1	2	2	2	0
Olivella	3	1	2	0	0	0	3	0	0	0
Òrrius	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Palafolls	2	1	1	0	0	1	0	1	0	0
Palau-solità i Plegamans	2	1	1	0	0	0	1	0	1	0
Pallejà	4	1	3	0	0	0	1	2	1	0
Parets del Vallès	2	1	1	0	0	0	1	1	0	0
Piera	4	1	3	0	0	1	0	1	2	0
Hostalets de Pierola, els	3	0	3	0	0	2	1	0	0	0
Pineda de Mar	11	6	5	0	1	1	5	1	2	1
Pla del Penedès, el	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0
Pobla de Claramunt, la	2	1	1	0	0	0	1	1	0	0
Polinyà	2	0	2	0	0	0	1	1	0	0
Prat de Llobregat, el	12	1	11	0	1	2	2	4	2	1
Prats de Lluçanès	2	0	2	0	0	0	1	1	0	0
Premià de Mar	10	4	6	0	0	1	2	1	3	3
Ripollet	8	2	6	0	0	3	1	2	1	1
Roca del Vallès, la	3	0	3	0	1	0	1	1	0	0
Roda de Ter	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Rubí	30	13	17	0	1	5	12	7	3	2
Sabadell	63	18	45	0	3	12	10	27	8	3
Santpedor	2	0	2	0	0	1	0	0	0	1
Sant Adrià de Besòs	12	6	6	0	1	3	2	3	2	1
Sant Andreu de la Barca	5	5	0	0	0	2	2	0	1	0
Sant Andreu de Llavaneres	3	2	1	0	0	1	1	0	1	0
Sant Antoni de Vilamajor	4	2	2	0	0	1	2	1	0	0
Sant Boi de Llobregat	23	8	15	0	0	5	5	6	4	3

Absoluts	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
Base Total	2500	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
Sant Celoni	5	2	3	0	0	0	1	2	2	0
Sant Cebrià de Vallalta	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0
Sant Cugat del Vallès	51	20	31	0	1	7	8	20	11	4
Sant Cugat Sesgarrigues	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Sant Esteve de Palautordera	2	0	2	0	0	1	0	0	0	1
Sant Esteve Sesrovires	2	1	1	0	1	0	0	0	1	0
Sant Fost de Campsentelles	2	0	2	0	0	0	0	1	0	1
Sant Feliu de Llobregat	15	5	10	0	0	2	4	5	3	1
Sant Fruitós de Bages	2	0	2	0	1	0	0	0	1	0
Vilassar de Dalt	8	4	4	0	0	1	2	2	3	0
Sant Hipòlit de Voltregà	2	2	0	0	0	0	0	1	1	0
Sant Joan Despí	6	2	4	0	1	1	1	2	1	0
Sant Joan de Vilatorrada	4	0	4	0	0	0	0	4	0	0
Vilassar de Mar	6	2	4	0	0	2	3	0	1	0
Sant Just Desvern	9	7	2	0	0	3	2	2	1	1
Sant Martí Sarroca	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0
Sant Mateu de Bages	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Premià de Dalt	5	3	2	0	0	0	1	2	2	0
Sant Pere de Ribes	8	3	5	0	0	1	1	3	2	1
Sant Pere de Riudebitlles	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0
Sant Pere de Torelló	3	0	3	0	0	0	2	1	0	0
Sant Pol de Mar	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0
Sant Quirze de Besora	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Sant Quirze del Vallès	6	1	5	0	0	1	2	3	0	0
Sant Sadurní d'Anoia	3	2	1	0	0	1	0	1	0	1
Marganell	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0
Santa Coloma de Gramenet	41	20	21	0	1	8	11	10	8	3
Santa Eulàlia de Riuprimer	2	1	1	0	0	0	1	1	0	0
Santa Eulàlia de Ronçana	3	0	3	0	1	0	0	1	1	0
Santa Margarida de Montbui	2	1	1	0	0	0	1	0	1	0
Santa Margarida i els Monjos	2	2	0	0	0	0	1	1	0	0
Barberà del Vallès	5	2	3	0	0	1	1	2	1	0
Santa Maria de Martorelles	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Santa Maria de Palautordera	6	3	3	0	0	0	3	2	1	0
Santa Perpètua de Mogoda	7	2	5	0	0	0	1	4	1	1



Absoluts	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
Base Total	2500	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
Santa Susanna	3	0	3	0	0	1	1	1	0	0
Sant Vicenç de Castellet	3	1	2	0	0	1	1	1	0	0
Sant Vicenç dels Horts	8	2	6	0	0	1	1	5	1	0
Sant Vicenç de Montalt	2	1	1	0	0	0	0	2	0	0
Sant Vicenç de Torelló	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0
Cerdanyola del Vallès	20	8	12	0	1	3	4	5	2	5
Sentmenat	4	2	2	0	0	0	2	2	0	0
Seva	3	2	1	0	0	0	1	2	0	0
Sitges	8	5	3	0	0	0	0	6	1	1
Taradell	3	1	2	0	0	1	1	0	1	0
Terrassa	82	33	49	0	7	8	22	25	12	8
Teià	2	0	2	0	0	1	0	1	0	0
Tiana	5	3	2	0	0	1	2	1	1	0
Tona	2	1	1	0	0	1	0	0	1	0
Tordera	7	1	6	0	0	2	2	1	2	0
Torelló	6	3	3	0	0	0	2	2	2	0
Torre de Claramunt, la	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Torrelles de Foix	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0
Torrelles de Llobregat	4	2	2	0	0	1	0	1	1	1
Vacarisses	3	2	1	0	0	1	0	1	1	0
Vallgorguina	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0
Vallirana	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Vic	7	3	4	0	1	2	0	2	2	0
Viladecavalls	5	4	1	0	0	0	1	1	2	1
Viladecans	20	11	9	0	2	3	1	6	5	3
Vilanova del Camí	3	2	1	0	0	1	1	0	1	0
Vilanova de Sau	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0
Vilobí del Penedès	2	0	2	0	0	0	1	1	0	0
Vilafranca del Penedès	15	9	6	0	0	3	3	5	3	1
Vilanova i la Geltrú	20	7	13	0	2	2	3	9	4	0
Vilanova del Vallès	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0
Badia del Vallès	3	2	1	0	0	1	1	1	0	0
Arbúcies	4	3	1	0	1	0	2	1	0	0
Armentera, l'	2	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Avinyonet de Puigventós	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0

Absoluts	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
Base Total	2500	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
Begur	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0
Bisbal d'Empordà, la	2	1	1	0	1	1	0	0	0	0
Blanes	9	2	7	0	0	1	2	4	1	1
Breda	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Cadaqués	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0
Caldes de Malavella	2	1	1	0	0	1	0	1	0	0
Calonge i Sant Antoni	2	1	1	0	0	0	1	1	0	0
Cassà de la Selva	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Castell-Platja d'Aro	3	0	3	0	0	0	1	1	1	0
Celrà	2	0	2	0	0	0	1	1	0	0
Cornellà del Terri	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Escala, l'	2	1	1	0	0	1	0	0	0	1
Figueres	5	4	1	0	1	1	1	0	0	2
Flaçà	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Garrigàs	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0
Girona	36	15	21	0	3	7	8	13	4	1
Gualta	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0
Guils de Cerdanya	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0
Lladó	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0
Llagostera	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0
Llançà	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0
Llers	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0
Lloret de Mar	5	1	4	0	0	0	2	1	2	0
Maçanet de la Selva	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Molló	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Navata	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0
Olot	5	3	2	0	1	2	0	1	1	0
Palafrugell	4	4	0	0	0	2	1	1	0	0
Palamós	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Pals	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Portbou	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0
Puigcerdà	7	1	6	0	0	1	2	2	2	0
Riells i Viabrea	2	1	1	0	0	0	1	1	0	0
Ripoll	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0
Riudellots de la Selva	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0

Absoluts	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
Base Total	2500	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
Roses	7	4	3	0	0	0	3	1	3	0
Salt	3	2	1	0	1	0	1	0	1	0
Sant Feliu de Buixalleu	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0
Sant Feliu de Guíxols	3	1	2	0	0	1	1	0	0	1
Sant Hilari Sacalm	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0
Sant Julià de Ramis	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0
Sant Miquel de Fluvià	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Santa Llogaia d'Àlguema	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0
Sant Joan les Fonts	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0
Sils	4	4	0	0	0	1	2	1	0	0
Torroella de Montgrí	3	2	1	0	1	0	1	1	0	0
Vall de Bianya, la	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0
Ventalló	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0
Vilablareix	2	0	2	0	0	0	0	2	0	0
Viladrau	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Vilafant	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0
Vilallonga de Ter	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0
Vilobí d'Onyar	3	1	2	0	0	0	0	2	0	1
Sant Julià del Llor i Bonmatí	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0
Agramunt	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0
Alfarràs	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0
Artesa de Lleida	2	0	2	0	0	0	1	1	0	0
Bellpuig	2	1	1	0	0	0	1	0	1	0
Borges Blanques, les	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0
Camarasa	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0
Cervera	3	0	3	0	0	1	0	1	1	0
Corbins	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0
Lleida	35	19	16	0	3	7	3	6	11	5
Linyola	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0
Maials	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Mollerussa	4	3	1	0	0	0	1	2	1	0
Poal, el	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0
Ponts	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Puigverd de Lleida	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0
Sant Llorenç de Morunys	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0

Absoluts	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
Base Total	2500	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
Sant Ramon	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Seu d'Urgell, la	3	0	3	0	0	0	0	1	2	0
Seròs	2	2	0	0	0	0	1	0	0	1
Solsona	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0
Sort	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0
Tàrrega	2	1	1	0	0	0	0	1	1	0
Vilanova de Meià	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0
Vila-sana	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0
Vall de Cardós	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0
Alcanar	2	1	1	0	0	0	1	1	0	0
Almoster	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0
Altafulla	3	1	2	0	0	2	0	1	0	0
Ametlla de Mar, l'	4	1	3	0	0	0	3	1	0	0
Amposta	5	3	2	0	0	1	0	3	1	0
Banyeres del Penedès	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Batea	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Bisbal del Penedès, la	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0
Calafell	9	5	4	0	1	2	1	2	1	2
Cambrils	3	2	1	0	0	1	0	0	1	1
Castellvell del Camp	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Cunit	4	1	3	0	0	0	0	3	0	1
Flix	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0
Garidells, els	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Llorenç del Penedès	3	2	1	0	0	1	1	1	0	0
Montblanc	3	2	1	0	0	0	1	1	1	0
Montbrió del Camp	2	1	1	0	0	0	0	2	0	0
Montmell, el	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0
Mont-roig del Camp	6	2	4	0	1	0	2	2	0	1
Móra d'Ebre	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Móra la Nova	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0
Pallaresos, els	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Pla de Santa Maria, el	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0
Pobla de Mafumet, la	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0
Pobla de Montornès, la	3	2	1	0	0	1	1	0	1	0
Reus	26	9	17	0	0	3	10	8	2	3

Absoluts	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
Roda de Berà	5	0	5	0	0	0	2	2	1	0
Roquetes	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Sant Carles de la Ràpita	5	3	2	0	0	0	2	2	0	1
Santa Bàrbara	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0
Selva del Camp, la	2	1	1	0	0	0	0	1	1	0
Tarragona	57	19	38	0	2	7	15	19	11	3
Torredembarra	3	1	2	0	0	0	1	0	2	0
Tortosa	5	3	2	0	0	1	0	0	1	3
Ulldecona	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0
Valls	6	3	3	0	0	1	0	2	3	0
<b>Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant</b>	<b>2</b>	0	2	0	0	0	0	1	1	0
Vendrell, el	8	5	3	0	2	1	2	3	0	0
Vila-seca	2	0	2	0	0	0	2	0	0	0
Sant Jaume d'Enveja	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Salou	3	1	2	0	0	0	1	1	1	0
Canonja, la	2	1	1	0	0	0	1	0	1	0
Altres	37	17	20	0	0	4	10	9	11	3
No contesta	63	27	36	0	2	11	16	16	8	10
<b>C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA? (Agrupat)</b>										
Barcelona ciutat	702	279	423	0	32	136	148	151	132	103
Resta província Barcelona	1287	512	774	1	51	190	299	427	218	102
Resta Catalunya	448	189	259	0	18	62	104	131	91	42
No contesta	63	27	36	0	2	11	16	16	8	10
<b>Base Va néixer a Barcelona</b>	<b>702</b>	279	423	0	32	136	148	151	132	103
<b>C7.1 A QUIN DISTRICTE DE BARCELONA?</b>										
Ciutat Vella	38	13	25	0	3	9	9	6	9	2
Eixample	108	50	58	0	2	20	21	28	20	17
Sants-Montjuïc	95	39	56	0	9	18	22	20	14	12
Les Corts	33	16	17	0	0	8	1	9	3	12

Absoluts	Total	SEXE	EDAT							
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>Sarrià-Sant Gervasi</b>	<b>68</b>	32	36	0	3	12	15	16	11	11
<b>Gràcia</b>	<b>51</b>	17	34	0	1	7	17	8	8	10
<b>Horta-Guinardó</b>	<b>68</b>	34	34	0	5	16	12	12	15	8
<b>Nou Barris</b>	<b>64</b>	19	45	0	3	15	12	15	13	6
<b>Sant Andreu</b>	<b>63</b>	16	47	0	1	9	20	12	9	12
<b>Sant Martí</b>	<b>91</b>	37	54	0	5	19	17	21	22	7
<b>No contesta</b>	<b>23</b>	6	17	0	0	3	2	4	8	6

Absoluts	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL				
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83
<b>P1. EN QUIN IDIOMA PREFEREIX QUE LI FACI L'ENTREVISTA?</b>									
Català	1341	1181	76	76	8	845	250	219	23
Castellà	1118	487	176	447	8	43	871	138	60
Li és indiferent/NS/NC	41	34	6	1	0	4	17	20	0
<b>C1. VOSTÈ ÉS...</b>									
Home	1007	709	116	177	5	369	441	163	30
Dona	1492	992	142	347	11	523	696	214	53
No binari	1	1	0	0	0	0	1	0	0
<b>C2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU</b>									
De 16 a 24	103	68	6	29	0	28	52	17	5
De 25 a 34	399	228	30	138	3	115	206	56	19
De 35 a 44	567	342	32	184	9	146	313	71	34
De 45 a 54	725	564	50	109	2	260	321	126	16
De 55 a 64	449	335	62	50	2	212	161	68	8
Més de 65	257	165	78	14	0	131	85	39	1
Mitjana	46,904	47,781	54,209	40,597	42,313	49,909	44,835	47,679	40,169
Desviació	13,37	12,984	15,174	11,008	8,754	13,624	12,794	13,334	10,643
Casos	2500	1702	258	524	16	892	1138	377	83
<b>P2. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?</b>									
Menys d'un any	225	110	34	77	4	40	148	23	13
Entre 1 any i 2 anys	198	111	16	69	2	41	120	30	6
Més de 2 anys	2039	1457	199	373	10	797	854	320	60
No ho sap	38	24	9	5	0	14	16	4	4
<b>P3. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI?</b>									

Absoluts	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL				
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres
Base Total	2500	1702	258	524	16	892	1138	377	83
Familiar o amestat	392	222	33	132	5	103	210	59	18
Internet	550	342	63	145	0	148	296	85	21
Televisió	621	519	57	44	1	342	165	104	9
Ràdio	128	107	14	7	0	71	32	25	0
A la premsa	95	69	16	10	0	43	28	22	2
Butlletí electrònic	11	8	1	2	0	5	4	2	0
Algun altre servei telefònic	119	66	22	30	1	28	65	20	5
Feina/estudis	150	114	16	20	0	64	60	24	2
Oficines de treball	58	28	4	26	0	12	30	12	4
Ajuntament	91	35	5	49	2	14	60	8	8
Organismes oficials	105	54	15	35	1	20	64	10	10
Personal qualificat	28	20	3	5	0	7	13	8	0
Fulletons informatius	31	17	6	8	0	6	20	4	1
Per una multa	31	23	6	2	0	9	19	3	0
Tràmits/ajudes	31	16	2	11	2	6	20	4	0
Cartes	46	29	6	10	1	11	29	3	2
Altres	9	7	0	2	0	4	4	0	1
No ho sap	375	292	40	40	3	158	151	57	7
No contesta	1	1	0	0	0	0	1	0	0

**P3.1. EM PODRIA DIR QUAN HA ESTAT L'ÚLTIMA VEGADA QUE HA VIST O HA ESCOLTAT UN ANUNCI DEL 012?**

Menys d'un mes	482	341	40	98	3	206	176	85	14
Entre 1 mes i 3 mesos	355	240	29	84	2	129	156	57	12
Menys d'un any	270	189	28	53	0	106	104	48	10
Més d'un any	329	240	28	58	3	109	152	54	11
No ho sap	1057	691	131	228	7	341	545	133	36
No contesta	7	1	2	3	1	1	5	0	0

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

0	45	34	3	7	1	18	17	8	1
---	----	----	---	---	---	----	----	---	---



Absoluts	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL				
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83
<b>1</b>	<b>8</b>	6	1	1	0	2	2	4	0
<b>2</b>	<b>16</b>	13	2	1	0	9	4	3	0
<b>3</b>	<b>22</b>	15	0	6	1	7	11	3	1
<b>4</b>	<b>29</b>	22	1	5	1	9	15	4	1
<b>5</b>	<b>102</b>	68	13	20	1	38	46	17	1
<b>6</b>	<b>110</b>	77	13	19	1	39	50	20	0
<b>7</b>	<b>226</b>	167	23	33	3	86	93	38	7
<b>8</b>	<b>568</b>	418	55	95	0	214	254	80	19
<b>9</b>	<b>472</b>	318	53	101	0	183	201	72	16
<b>10</b>	<b>891</b>	557	94	232	8	285	439	127	35
<b>No ho sap</b>	<b>11</b>	7	0	4	0	2	6	1	2
<b>Mitjana</b>	<b>8,307</b>	8,208	8,411	8,606	7,438	8,216	8,405	8,149	8,728
<b>Desviació</b>	<b>2,029</b>	2,065	1,878	1,908	3,14	2,056	1,955	2,189	1,71
<b>Casos</b>	<b>2489</b>	1695	258	520	16	890	1132	376	81

**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**

<b>0</b>	<b>64</b>	51	5	7	1	26	23	13	1
<b>1</b>	<b>12</b>	10	1	1	0	5	5	2	0
<b>2</b>	<b>18</b>	14	1	3	0	9	7	2	0
<b>3</b>	<b>27</b>	17	3	7	0	9	10	6	2
<b>4</b>	<b>45</b>	26	9	10	0	14	20	10	1
<b>5</b>	<b>89</b>	57	8	23	1	30	44	13	2
<b>6</b>	<b>122</b>	88	11	23	0	49	53	19	1
<b>7</b>	<b>225</b>	169	17	39	0	94	87	34	10
<b>8</b>	<b>507</b>	359	61	83	4	192	225	73	13
<b>9</b>	<b>447</b>	315	48	84	0	176	191	70	10
<b>10</b>	<b>906</b>	570	87	239	10	277	455	127	42
<b>No ho sap</b>	<b>31</b>	20	7	4	0	10	15	5	1
<b>No contesta</b>	<b>7</b>	6	0	1	0	1	3	3	0

Absoluts	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL				
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres
Base Total	2500	1702	258	524	16	892	1138	377	83
Mitjana	8,205	8,112	8,219	8,486	8,563	8,057	8,344	8,035	8,659
Desviació	2,227	2,28	2,136	2,059	2,683	2,267	2,138	2,398	1,939
Casos	2462	1676	251	519	16	881	1120	369	82

**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	21	16	2	3	0	9	9	2	1
1	5	2	2	1	0	1	3	1	0
2	6	4	0	1	1	2	2	1	0
3	12	9	1	2	0	1	7	4	0
4	10	6	0	3	1	4	4	1	0
5	34	21	6	6	1	10	16	7	1
6	47	28	7	11	1	17	16	11	3
7	105	74	7	23	1	39	44	17	4
8	349	264	29	55	1	134	149	53	12
9	489	347	60	80	2	194	197	82	15
10	1381	898	140	335	8	463	676	192	45
No ho sap	30	23	4	3	0	13	12	3	2
No contesta	11	10	0	1	0	5	3	3	0
Mitjana	9,062	9,028	9,047	9,208	8,125	9,035	9,13	8,951	9,037
Desviació	1,576	1,575	1,641	1,493	2,579	1,548	1,566	1,617	1,569
Casos	2459	1669	254	520	16	874	1123	371	81

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

0	39	30	4	5	0	18	17	4	0
1	11	9	0	2	0	3	5	3	0
2	26	20	4	1	1	15	6	4	0

Absoluts	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL				
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83
<b>3</b>	<b>35</b>	25	4	6	0	13	17	5	0
<b>4</b>	<b>36</b>	22	6	7	1	12	17	5	1
<b>5</b>	<b>98</b>	65	7	25	1	28	48	21	1
<b>6</b>	<b>122</b>	91	14	14	3	53	44	22	1
<b>7</b>	<b>224</b>	166	19	39	0	83	89	43	9
<b>8</b>	<b>480</b>	347	48	83	2	175	214	75	15
<b>9</b>	<b>441</b>	308	50	81	2	182	180	67	11
<b>10</b>	<b>939</b>	585	94	254	6	292	478	122	43
<b>No ho sap</b>	<b>43</b>	29	8	6	0	16	21	4	2
<b>No contesta</b>	<b>6</b>	5	0	1	0	2	2	2	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,283</b>	8,179	8,28	8,636	7,688	8,143	8,408	8,105	8,975
<b>Desviació</b>	<b>2,121</b>	2,159	2,14	1,931	2,549	2,203	2,086	2,094	1,341
<b>Casos</b>	<b>2451</b>	1668	250	517	16	874	1115	371	81
<b>P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10</b>									
<b>VALORI EL SEU GRAU DE</b>									
<b>SATISFACCIÓ AMB: EL TEMPS</b>									
<b>D'ESPERA PER ACCEDIR AMB EL</b>									
<b>PERSONAL OPERADOR</b>									
<b>0</b>	<b>109</b>	80	13	14	2	40	52	12	3
<b>1</b>	<b>30</b>	21	1	8	0	13	11	4	2
<b>2</b>	<b>61</b>	41	7	13	0	19	27	13	2
<b>3</b>	<b>85</b>	63	8	13	1	31	37	16	1
<b>4</b>	<b>112</b>	77	11	23	1	40	52	17	2
<b>5</b>	<b>252</b>	154	37	59	2	65	123	54	9
<b>6</b>	<b>284</b>	206	25	50	3	109	127	37	9
<b>7</b>	<b>350</b>	251	40	59	0	142	138	60	10
<b>8</b>	<b>484</b>	342	43	97	2	189	208	71	14
<b>9</b>	<b>274</b>	175	31	66	2	100	130	33	10
<b>10</b>	<b>398</b>	242	39	115	2	117	210	51	20
<b>No ho sap</b>	<b>58</b>	48	3	7	0	26	22	9	1
<b>No contesta</b>	<b>3</b>	2	0	0	1	1	1	0	0
<b>Mitjana</b>	<b>6,801</b>	6,715	6,71	7,143	5,933	6,773	6,871	6,611	7,171

Absoluts	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL				
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres
Base Total	2500	1702	258	524	16	892	1138	377	83
Desviació	2,615	2,617	2,621	2,561	3,218	2,574	2,663	2,517	2,675
Casos	2439	1652	255	517	15	865	1115	368	82
<b>P6. A CONTINUACIÓ, PARLAREM UNA MICA SOBRE L'ÚS DEL SERVEI. VOSTÈ CONEIX L'HORARI D'ATENCIÓ DEL 012?</b>									
Sí	636	408	68	154	6	199	293	107	34
No, no el coneix	1764	1229	180	345	10	645	799	266	47
No ho sap	100	65	10	25	0	48	46	4	2
Base Coneix l'horari d'atenció	636	408	68	154	6	199	293	107	34
<b>P6.1. EM PODRIA DIR QUIN ÉS?</b>									
Sí, 24 per 7	265	184	34	45	2	101	98	55	9
Sí, de 8/9h fins les 14h	62	27	4	31	0	11	39	4	8
Sí, de 8/9h fins les 20h	97	62	12	23	0	36	44	12	5
Sí, de 8/9h fins les 21h	46	34	4	7	1	11	22	11	1
Sí, de 8/9h fins les 22h	105	73	10	21	1	29	53	17	6
Sí, altres franges	59	27	4	26	2	10	36	8	5
No contesta	2	1	0	1	0	1	1	0	0
Base Total	2500	1702	258	524	16	892	1138	377	83
<b>P7. APROXIMADAMENT, QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 EN ELS ÚLTIMS DOS MESOS?</b>									
Només una vegada	1435	1021	154	253	7	543	624	221	42
2 o 3 vegades	716	460	68	181	7	236	350	101	25
4 o 5 vegades	172	109	19	43	1	60	70	31	11
Més de 5 vegades	135	87	13	35	0	39	71	21	4
No ho sap	40	23	4	12	1	13	22	3	1
No contesta	2	2	0	0	0	1	1	0	0

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL				
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres
<b>Absoluts</b>									
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83
<b>Base Ha trucat més d'una vegada</b>	<b>1023</b>	656	100	259	8	335	491	153	40
<b>P8. EM PODRIA DIR SI HA TRUCAT PEL MATEIX TEMA O HO HA FET PER TEMES DIFERENTS?</b>									
<b>Pel mateix tema</b>	<b>526</b>	335	56	129	6	169	255	77	22
<b>Per un tema diferent</b>	<b>487</b>	315	42	129	1	164	231	74	18
<b>No ho sap</b>	<b>9</b>	6	2	0	1	2	4	2	0
<b>No contesta</b>	<b>1</b>	0	0	1	0	0	1	0	0
<b>Base Ha trucat pel mateix tema</b>	<b>526</b>	335	56	129	6	169	255	77	22
<b>P9. PER QUÈ HA HAGUT DE TRUCAR MÉS D'UNA VEGADA PEL MATEIX TEMA?</b>									
<b>Informació no prou completa</b>	<b>86</b>	48	10	25	3	30	44	7	4
<b>Sol·licitar/fer seguiment</b>	<b>146</b>	99	17	30	0	47	75	23	1
<b>Cèdula d'habilitat</b>	<b>4</b>	3	1	0	0	3	0	1	0
<b>Telèfon erroni/no contesta</b>	<b>12</b>	9	1	2	0	2	6	4	0
<b>Faltava informació/informació diferent</b>	<b>40</b>	25	4	11	0	14	18	3	5
<b>Multes</b>	<b>21</b>	13	2	5	1	7	8	4	1
<b>Van sorgir nous dubtes</b>	<b>86</b>	57	5	24	0	29	38	13	6
<b>Molt temps d'espera al telèfon / problemes amb el telèfon</b>	<b>64</b>	34	10	18	2	14	33	13	3
<b>Altres</b>	<b>52</b>	35	4	13	0	19	27	4	2
<b>No ho sap</b>	<b>9</b>	8	1	0	0	3	3	3	0
<b>No contesta</b>	<b>6</b>	4	1	1	0	1	3	2	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83
<b>P10. LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA?</b>									

Absoluts	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL				
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres
Base Total	2500	1702	258	524	16	892	1138	377	83
Sí	2071	1409	212	436	14	724	954	310	75
No	386	263	41	80	2	150	167	61	6
No ho sap	39	27	5	7	0	17	14	6	2
No contesta	4	3	0	1	0	1	3	0	0

**P10.1. RECORDA EXACTAMENT EL MOTIU DE LA SEVA CONSULTA O QUÈ VA PREGUNTAR?**

Ajuda social	381	252	39	89	1	116	198	52	14
Demandar informació	581	397	66	114	4	211	260	87	20
Permisos	2	2	0	0	0	1	1	0	0
Multes	291	205	32	53	1	94	142	49	5
Demandar/Anul·lar una cita	78	37	6	32	3	14	47	10	6
Realitzar un tràmit/Fer seguiment	394	253	32	107	2	147	188	46	12
Comunicar una incidència	234	164	29	41	0	92	94	37	10
Impostos/Embargaments	253	196	21	32	4	108	95	40	8
Informació sobre transport públic	6	5	1	0	0	3	2	1	0
Temes relacionats amb habitatge (cèdula d'habitatge, lloguer	22	18	1	3	0	10	7	5	0
Asumptes sanitaris	10	6	3	1	0	2	4	4	0
Altres	62	41	8	13	0	23	26	12	1
No ho sap	164	107	19	37	1	63	66	29	6
No contesta	22	19	1	2	0	8	8	5	1
Base No li van resoldre la consulta	386	263	41	80	2	150	167	61	6

**P10.2. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL NO LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA?**

No tenen prou informació	147	104	14	29	0	66	59	19	3
--------------------------	-----	-----	----	----	---	----	----	----	---

Absoluts	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL				
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres
Base Total	2500	1702	258	524	16	892	1138	377	83
Li van donar la informació errònia	10	5	2	3	0	3	6	1	0
El van derivar a un altre telèfon/organisme	75	50	7	17	1	26	39	10	0
Problemes informàtics	8	3	2	3	0	2	5	1	0
No va arribar a ser atès per un agent	30	18	8	4	0	9	13	6	1
Mala gestió de la consulta	34	24	1	9	0	8	16	9	1
Gestió pendent de resolució	11	7	2	2	0	4	3	3	1
S'havia de resoldre de forma presencial	3	3	0	0	0	1	2	0	0
No poden resoldre el seu tràmit i no el poden derivar a altr	13	11	0	2	0	6	2	5	0
Altres	29	19	2	8	0	10	15	4	0
No ho sap	19	14	1	3	1	10	5	3	0
No contesta	7	5	2	0	0	5	2	0	0
Base Total	2500	1702	258	524	16	892	1138	377	83

**P10.3. DURANT LA TRUCADA, PER RESOLDRE LA SEVA CONSULTA, AMB QUANTS AGENTS VA PARLAR?**

Cap	32	26	3	3	0	15	13	3	1
1	1640	1116	165	348	11	573	752	256	51
2	598	401	66	127	4	218	273	84	22
3	92	57	8	27	0	31	40	16	5
4	15	12	2	1	0	8	6	1	0
5	5	2	1	2	0	2	1	0	2
6	2	2	0	0	0	1	0	1	0
8	1	1	0	0	0	0	0	1	0
15	1	1	0	0	0	1	0	0	0
20	1	1	0	0	0	0	1	0	0
No ho sap	109	80	12	16	1	41	50	15	2
No contesta	4	3	1	0	0	2	2	0	0

Absoluts	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL				
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83
<b>Mitjana</b>	<b>1,362</b>	1,36	1,363	1,372	1,267	1,372	1,351	1,354	1,481
<b>Desviació</b>	<b>0,807</b>	0,876	0,649	0,642	0,458	0,816	0,828	0,723	0,838
<b>Casos</b>	<b>2387</b>	1619	245	508	15	849	1086	362	81

**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?**

<b>Sí</b>	<b>342</b>	225	29	82	6	121	156	48	16
<b>No</b>	<b>2127</b>	1451	227	439	10	756	972	323	67
<b>No ho sap</b>	<b>29</b>	24	2	3	0	13	10	6	0
<b>No contesta</b>	<b>2</b>	2	0	0	0	2	0	0	0

**Base Va haver de tornar a trucar al 012**

<b>342</b>	225	29	82	6	121	156	48	16
------------	-----	----	----	---	-----	-----	----	----

**P10.4a. QUANTES VEGADES?**

<b>1</b>	<b>63</b>	40	4	15	4	22	31	6	3
<b>2</b>	<b>143</b>	95	13	33	2	51	63	23	6
<b>3</b>	<b>66</b>	43	5	18	0	25	31	7	3
<b>4</b>	<b>27</b>	21	0	6	0	8	13	5	1
<b>5</b>	<b>12</b>	8	2	2	0	3	4	4	1
<b>7</b>	<b>4</b>	3	1	0	0	3	1	0	0
<b>8</b>	<b>5</b>	2	1	2	0	1	3	1	0
<b>9</b>	<b>1</b>	0	0	1	0	0	1	0	0
<b>10</b>	<b>5</b>	4	1	0	0	4	1	0	0
<b>18</b>	<b>1</b>	0	0	1	0	0	1	0	0
<b>20</b>	<b>3</b>	1	1	1	0	0	1	1	1
<b>40</b>	<b>1</b>	1	0	0	0	0	1	0	0
<b>60</b>	<b>1</b>	1	0	0	0	0	1	0	0
<b>No ho sap</b>	<b>9</b>	5	1	3	0	3	4	1	1
<b>No contesta</b>	<b>1</b>	1	0	0	0	1	0	0	0



Absoluts	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL				
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres
Base Total	2500	1702	258	524	16	892	1138	377	83
Mitjana	3,072	3,105	3,571	2,937	1,333	2,692	3,355	3	3,533
Desviació	4,482	5,026	3,882	3,01	0,516	1,896	6,038	2,882	4,688
Casos	332	219	28	79	6	117	152	47	15
Base Total	2500	1702	258	524	16	892	1138	377	83
<b>P10.5. LI VA RESOLDRE LA CONSULTA EN LA MATEIXA TRUCADA O LI VAN PRENDRE LES SEVES DADES PER DONAR-LI LA RESPOSTA POSTERIORMENT?</b>									
Li va resoldre la consulta en la mateixa trucada	1975	1348	210	405	12	720	892	297	58
Li van prendre les seves dades per donar-li la resposta post	318	214	25	77	2	103	146	47	21
No ho sap	163	106	19	36	2	50	83	25	4
No contesta	44	34	4	6	0	19	17	8	0
<b>P10.6. FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O PER UN ALTRE MITJÀ?</b>									
Sí	1033	667	106	252	8	334	495	150	49
No	1390	974	148	261	7	522	618	215	31
No ho sap	61	47	3	10	1	27	20	10	3
No contesta	16	14	1	1	0	9	5	2	0
<b>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?</b>									
Sí	149	98	14	34	3	49	73	20	7
No	2313	1580	241	480	12	827	1051	352	74

Absoluts	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL				
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83
<b>No ho sap</b>	<b>35</b>	21	3	10	1	15	13	4	2
<b>No contesta</b>	<b>3</b>	3	0	0	0	1	1	1	0
<b>Base Va haver-hi alguna incidència</b>	<b>149</b>	98	14	34	3	49	73	20	7
<b>P11.1. QUIN TIPUS D'INCIDÈNCIA?</b>									
Línies ocupades/en espera	10	8	1	1	0	8	1	1	0
Es va tallar la trucada	105	70	10	24	1	38	53	11	3
No s'escoltava bé	33	20	2	9	2	3	18	8	4
No ho sap	1	0	1	0	0	0	1	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83
<b>P12. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?</b>									
Sí	2313	1582	234	485	12	838	1039	347	81
No	128	84	14	26	4	42	65	18	1
No ho sap	59	36	10	13	0	12	34	12	1
<b>P13. HA RECOMANAT O RECOMANARIA AQUEST SERVEI A ALGUNA ALTRA PERSONA?</b>									
Sí	2234	1517	230	475	12	802	1012	335	77
No	228	160	24	40	4	78	107	36	5
No ho sap	29	17	3	9	0	7	18	3	1
No contesta	9	8	1	0	0	5	1	3	0
<b>P14. EN GENERAL, EN QUINS ASPECTES CREU QUE PODRIA MILLORAR EL SERVEI 012 D'ATENCIÓ CIUTADANA?</b>									
Que sigui més barat/gratuït	184	135	22	26	1	64	76	41	2

Absoluts	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL				
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres
Base Total	2500	1702	258	524	16	892	1138	377	83
Reduir temps d'espera/rapidesa en la resposta	662	446	62	150	4	225	317	101	16
Més coneixement de la temàtica/més formació	137	85	15	37	0	54	57	18	8
Menys informatitzat/Més personalitzat	45	31	6	8	0	18	17	8	2
Més línies/menys col·lapse	51	35	5	10	1	17	24	8	2
Menys transfers/més coordinació	49	36	6	6	1	22	21	6	0
Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència	129	91	9	27	2	49	56	20	4
Donar a conèixer el servei i les seves competències	20	13	1	6	0	11	8	1	0
Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc.	13	12	1	0	0	8	4	1	0
Ampliar l'horari	14	11	1	2	0	6	3	4	1
Aspectes actitudinals/idioma	29	14	3	11	1	7	17	3	1
Altres	54	45	3	6	0	26	15	12	1
Crec que el Servei 012 ja està prou bé com està	845	551	96	195	3	282	400	122	39
No sap	265	194	28	40	3	102	122	31	7
No contesta	3	3	0	0	0	1	1	1	0

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

0	1	1	0	0	0	1	0	0	0
2	3	3	0	0	0	0	1	2	0
3	4	3	1	0	0	2	1	1	0
4	10	3	0	7	0	2	6	1	1
5	35	28	1	6	0	9	22	3	1

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL				
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres
<b>Absoluts</b>									
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83
<b>6</b>	<b>54</b>	39	7	8	0	17	23	13	1
<b>7</b>	<b>172</b>	120	20	31	1	65	65	32	8
<b>8</b>	<b>488</b>	355	43	87	3	181	220	68	19
<b>9</b>	<b>389</b>	285	38	64	2	164	142	67	14
<b>10</b>	<b>1323</b>	854	145	315	9	446	646	187	39
<b>No ho sap</b>	<b>12</b>	5	3	3	1	2	7	2	0
<b>No contesta</b>	<b>9</b>	6	0	3	0	3	5	1	0
<b>Mitjana</b>	<b>9,034</b>	8,98	9,122	9,16	9,267	9,019	9,085	8,944	8,904
<b>Desviació</b>	<b>1,296</b>	1,31	1,222	1,287	1,033	1,251	1,304	1,376	1,303
<b>Casos</b>	<b>2479</b>	1691	255	518	15	887	1126	374	83

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

<b>0</b>	<b>4</b>	2	2	0	0	2	2	0	0
<b>1</b>	<b>1</b>	1	0	0	0	0	1	0	0
<b>2</b>	<b>2</b>	2	0	0	0	1	0	1	0
<b>4</b>	<b>1</b>	1	0	0	0	0	0	1	0
<b>5</b>	<b>19</b>	15	1	3	0	9	9	1	0
<b>6</b>	<b>33</b>	23	4	6	0	12	11	9	1
<b>7</b>	<b>106</b>	73	17	14	2	36	47	17	6
<b>8</b>	<b>302</b>	221	24	53	4	109	132	46	10
<b>9</b>	<b>312</b>	228	36	45	3	130	113	55	11
<b>10</b>	<b>1707</b>	1125	174	401	7	589	818	243	55
<b>No ho sap</b>	<b>5</b>	5	0	0	0	1	1	3	0
<b>No contesta</b>	<b>8</b>	6	0	2	0	3	4	1	0
<b>Mitjana</b>	<b>9,384</b>	9,345	9,318	9,556	8,938	9,35	9,439	9,322	9,361
<b>Desviació</b>	<b>1,131</b>	1,149	1,329	0,93	1,124	1,161	1,108	1,147	1,031
<b>Casos</b>	<b>2487</b>	1691	258	522	16	888	1133	373	83

Absoluts	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL				
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres
Base Total	2500	1702	258	524	16	892	1138	377	83
<b>P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE CONSULTA</b>									
0	3	1	2	0	0	0	3	0	0
1	2	1	0	1	0	0	2	0	0
4	6	3	1	2	0	1	4	1	0
5	19	13	2	4	0	7	9	3	0
6	35	22	5	7	1	9	14	9	2
7	74	56	6	11	1	27	37	8	1
8	293	213	27	52	1	119	106	56	12
9	345	251	39	54	1	138	139	54	12
10	1698	1127	174	386	11	586	811	241	55
No ho sap	16	8	2	5	1	2	8	4	1
No contesta	9	7	0	2	0	3	5	1	0
Mitjana	9,405	9,386	9,348	9,497	9,333	9,398	9,436	9,336	9,427
Desviació	1,105	1,072	1,34	1,074	1,291	1,003	1,19	1,09	0,956
Casos	2475	1687	256	517	15	887	1125	372	82
<b>P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS PEL PERSONAL OPERADOR</b>									
0	5	3	2	0	0	1	3	1	0
1	2	2	0	0	0	0	1	1	0
2	5	4	1	0	0	1	3	1	0
3	3	1	2	0	0	2	0	1	0
4	12	9	0	3	0	2	8	1	1
5	75	47	10	18	0	18	34	17	6
6	85	58	7	19	1	26	42	12	4
7	170	123	14	30	3	77	66	22	3
8	476	345	55	73	3	185	200	73	16

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL				
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres
<b>Absoluts</b>									
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83
<b>9</b>	<b>356</b>	239	41	75	1	145	145	55	11
<b>10</b>	<b>1293</b>	861	124	300	8	432	626	190	40
<b>No ho sap</b>	<b>11</b>	5	2	4	0	1	6	2	2
<b>No contesta</b>	<b>7</b>	5	0	2	0	2	4	1	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,898</b>	8,874	8,777	9,044	8,75	8,893	8,943	8,824	8,716
<b>Desviació</b>	<b>1,499</b>	1,494	1,69	1,409	1,438	1,379	1,537	1,616	1,653
<b>Casos</b>	<b>2482</b>	1692	256	518	16	889	1128	374	81

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

<b>Segur que sí</b>	<b>953</b>	616	82	252	3	280	471	152	48
<b>Probablement sí</b>	<b>470</b>	311	55	98	6	154	238	65	10
<b>Probablement no</b>	<b>491</b>	350	50	89	2	232	178	68	11
<b>Segur que no</b>	<b>453</b>	333	56	60	4	178	192	70	11
<b>No ho sap</b>	<b>54</b>	34	7	12	1	16	26	9	2
<b>No contesta</b>	<b>79</b>	58	8	13	0	32	33	13	1

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

<b>Sí</b>	<b>816</b>	590	73	148	5	305	344	137	27
<b>No</b>	<b>1191</b>	780	121	283	7	411	556	173	46
<b>No ho sap</b>	<b>489</b>	329	64	92	4	174	236	67	10
<b>No contesta</b>	<b>4</b>	3	0	1	0	2	2	0	0

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

<b>816</b>	590	73	148	5	305	344	137	27
------------	-----	----	-----	---	-----	-----	-----	----

**P17.1. A TRAVÉS DE QUIN CANAL?**

Absoluts	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL				
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres
Base Total	2500	1702	258	524	16	892	1138	377	83
Informació i tràmits gencat.cat	370	276	27	65	2	154	149	60	6
Aplicacions de la Generalitat per a mòbils	20	15	0	4	1	6	2	10	1
Seu electrònica Generalitat	73	51	9	13	0	31	30	9	3
Xarxes socials	35	22	3	10	0	10	16	7	2
Internet (sense especificar)	51	34	4	12	1	14	19	12	6
Presencialment a l'administració	77	53	5	19	0	21	40	11	5
Trucant a un altre organisme de la Generalitat	12	11	1	0	0	8	2	2	0
Correu electrònic	1	1	0	0	0	0	1	0	0
Mossos/guàrdia urbana/polícia local	12	10	1	1	0	3	8	1	0
Altres telèfons d'informació	53	35	10	8	0	23	22	7	1
Altres pàgines web	31	22	4	4	1	11	14	4	1
Altres	66	51	4	11	0	26	26	14	0
No ho sap	67	48	9	10	0	21	31	13	2
No contesta	4	3	1	0	0	1	3	0	0
<b>P17.2. I PODRIA INDICAR-NOS PER QUIN MOTIU EN AQUESTA OCASIÓ NO L'HA UTILITZAT I HA DECIDIT TRUCAR AL 012?</b>									
Rapidesa en la resposta/Més eficient	302	213	27	61	1	111	131	51	9
Atenció personalitzada	53	38	4	10	1	22	15	13	2
Més fàcil de fer servir	69	56	3	10	0	24	28	14	3
No coneix altres canals/no sap com funcionen	45	30	2	11	2	16	18	7	3
Dificultat d'accés (claus, pin, enllaç, etc.)	32	25	2	5	0	15	12	4	1
No trobava el servei que buscava	86	66	4	15	1	31	39	12	3
Per comoditat	93	65	16	12	0	30	43	19	1

Absoluts	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL				
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres
Base Total	2500	1702	258	524	16	892	1138	377	83
Li van recomanar	50	32	6	12	0	18	21	8	3
És l'únic que coneix per comunicar-se amb la Generalitat/El	14	10	2	2	0	3	9	2	0
Altres	45	35	3	7	0	20	18	6	1
No ho sap	24	17	4	3	0	15	8	0	1
No contesta	3	3	0	0	0	0	2	1	0
Base Total	2500	1702	258	524	16	892	1138	377	83

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

Sí	463	331	38	89	5	168	205	71	15
No	2022	1362	220	429	11	718	926	305	67
No ho sap	14	9	0	5	0	6	6	1	1
No contesta	1	0	0	1	0	0	1	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	767	548	93	118	8	306	324	113	16
1	32	23	2	7	0	13	14	4	1
2	89	71	8	10	0	39	33	17	0
3	53	34	7	12	0	21	23	5	4
4	55	39	10	5	1	25	24	6	0
5	233	172	16	45	0	84	102	35	11
6	99	75	8	16	0	39	41	18	1
7	128	88	8	32	0	61	57	6	4
8	229	147	31	49	2	78	107	34	10
9	90	54	5	31	0	30	46	10	4



	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL				
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres
<b>Absoluts</b>									
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83
<b>10</b>	<b>423</b>	261	28	130	4	117	214	70	21
<b>No ho sap</b>	<b>285</b>	180	40	64	1	74	145	55	11
<b>No contesta</b>	<b>17</b>	10	2	5	0	5	8	4	0
<b>Mitjana</b>	<b>4,602</b>	4,379	3,87	5,712	4	4,181	4,883	4,604	5,944
<b>Desviació</b>	<b>3,997</b>	3,938	3,912	4,011	4,66	3,87	4,038	4,08	3,871
<b>Casos</b>	<b>2198</b>	1512	216	455	15	813	985	318	72
<b>P18.2. CREU QUE AQUEST MATEIX SERVEI ES PODRIA DONAR PER ALGUN ALTRE CANAL DIFERENT ALS DISPONIBLES ACTUALMENT?</b>									
<b>Sí</b>	<b>858</b>	567	79	205	7	296	395	132	33
<b>No</b>	<b>957</b>	673	88	190	6	339	426	156	31
<b>No ho sap</b>	<b>677</b>	457	91	126	3	253	313	89	19
<b>No contesta</b>	<b>8</b>	5	0	3	0	4	4	0	0
<b>Base Creu que es podria donar per algun altre canal</b>	<b>858</b>	567	79	205	7	296	395	132	33
<b>P18.2a.PER QUIN ALTRE CANAL?</b>									
<b>APP (Telegram, WhatsApp, etc.)</b>	<b>446</b>	306	37	100	3	142	213	68	21
<b>Mail</b>	<b>74</b>	45	4	25	0	35	26	9	4
<b>Internet (sense especificar)</b>	<b>6</b>	4	0	2	0	2	3	1	0
<b>Xarxes socials(Facebook, Twitter, Instagram, etc.)</b>	<b>85</b>	49	8	26	2	27	44	11	3
<b>Opció de la web</b>	<b>84</b>	55	9	20	0	29	39	14	2
<b>Presencial</b>	<b>25</b>	19	2	3	1	9	12	3	1
<b>Chatbot/Assistent virtual</b>	<b>19</b>	11	2	6	0	7	8	4	0
<b>Altres telèfons diferents al 012</b>	<b>20</b>	10	2	8	0	8	11	1	0
<b>Altres</b>	<b>48</b>	34	5	9	0	18	18	10	2
<b>No sap</b>	<b>49</b>	32	10	6	1	18	20	11	0
<b>No contesta</b>	<b>2</b>	2	0	0	0	1	1	0	0

Absoluts	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL				
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres
Base Total	2500	1702	258	524	16	892	1138	377	83
Base Total	2500	1702	258	524	16	892	1138	377	83
<b>P19. VA FER SERVIR UN PAGAMENT AUTOMATITZAT?</b>									
Sí	582	432	64	85	1	212	245	111	12
No	1821	1202	185	422	12	635	855	258	67
No ho sap	95	67	9	17	2	44	38	8	4
No contesta	2	1	0	0	1	1	0	0	0
<b>P19. QUÈ N'OPINA?</b>									
Positiu/Útil	984	703	96	183	2	359	432	164	27
Negatiu/Complicat	165	124	20	18	3	60	76	24	3
Hauria de ser gratuït	13	9	0	4	0	3	9	1	0
Desconeix el servei	465	284	59	120	2	150	229	69	15
Poc segur	53	33	8	12	0	19	28	4	2
No ho ha utilitzat	71	48	8	15	0	25	27	15	4
Li és indiferent	6	6	0	0	0	2	1	2	0
No li agrada	10	7	1	2	0	2	4	3	1
Altres	80	57	9	12	2	34	26	17	2
No ho sap	541	358	48	129	6	209	243	63	24
No contesta	112	73	9	29	1	29	63	15	5
<b>P20. HA TRUCAT AL 012 QUAN HA TINGUT UN PROBLEMA A L'HORA DE FER UN TRÀMIT ELECTRÒNICAMENT?</b>									
Sí	870	624	83	160	3	355	350	141	24
No	1312	875	129	299	9	427	630	196	53
No ha fet cap tràmit electrònicament	268	168	42	57	1	90	139	34	4
No ho sap	46	35	3	7	1	20	17	6	2
No contesta	4	0	1	1	2	0	2	0	0
Base Ha trucat al 012 quan ha tingut un problema	870	624	83	160	3	355	350	141	24

Absoluts	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL				
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83
<b>P20.1. LI HAN RESOLT?</b>									
Sí	716	516	69	128	3	289	293	118	16
No	136	95	12	29	0	60	49	20	7
No ho sap	17	12	2	3	0	6	7	3	1
No contesta	1	1	0	0	0	0	1	0	0
<b>P20.2 VA QUEDAR SATISFET/A DE L'ATENCIÓ REBUDA?</b>									
Sí	764	547	73	141	3	313	309	121	21
No	89	64	8	17	0	33	38	15	3
No ho sap	15	11	2	2	0	8	3	4	0
No contesta	2	2	0	0	0	1	0	1	0
<b>Base Introduïda a meitat de camp</b>	<b>2333</b>	1593	243	483	14	830	1054	365	76
<b>P21. CREIEU QUE MILLORA L'ATENCIÓ EL FET QUE US DEMANIN EL VOSTRE NOM A L'INICI DE LA CONVERSA?</b>									
Sí	1110	759	109	238	4	399	494	178	38
No	943	650	108	179	6	326	429	157	27
No ho sap	270	177	26	64	3	102	126	29	11
No contesta	10	7	0	2	1	3	5	1	0
<b>Base Creu que millora l'atenció</b>	<b>1110</b>	759	109	238	4	399	494	178	38
<b>P21.1. PER QUÈ? (Respostes positives)</b>									
Genera una relació més personal	713	504	66	141	2	264	312	114	22
És més respectuós/de bona educació	142	104	13	25	0	60	53	25	4

Absoluts	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL				
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83
Li és indiferent	29	22	4	3	0	6	14	8	1
No afecta en res	17	9	2	6	0	4	10	1	2
Millora l'atenció	52	29	3	20	0	17	25	9	1
Li agrada	7	5	0	1	1	3	3	1	0
Ho troba bé	29	14	7	8	0	10	13	5	1
Ja li van demanar	47	27	7	12	1	17	22	6	2
Altres	51	33	6	12	0	13	30	7	1
NS	21	10	1	10	0	3	12	2	4
NC	2	2	0	0	0	2	0	0	0
<b>Base Creu que no millora l'atenció</b>	<b>943</b>	650	108	179	6	326	429	157	27
<b>P21.2. PER QUÈ? (Respostes negatives)</b>									
És més respectuós/de bona educació	18	12	1	5	0	4	7	4	3
Prefereix l'anonimat	41	23	6	9	3	13	16	10	1
Li és indiferent	207	153	19	35	0	73	93	36	5
No afecta en res	210	144	33	33	0	73	98	35	4
No és important	98	65	12	21	0	35	43	14	5
Només és per cortesia	6	6	0	0	0	4	2	0	0
No cal que ho sàpiguen/És irrellevant	286	195	26	63	2	102	128	48	6
Ja li van demanar	5	3	0	2	0	1	2	2	0
Altres	42	30	3	9	0	13	22	5	2
NS	16	11	4	1	0	4	10	2	0
NC	14	8	4	1	1	4	8	1	1
<b>Base Introduïda a meitat de camp</b>	<b>2333</b>	1593	243	483	14	830	1054	365	76

Absoluts	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL				
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83
<b>P22. CREIEU QUE MILLORARIA EL SERVEI SI QUAN TRUQUEU L'AGENT CONEGUÉS EL MOTIU DE LES VOSTRES TRUCADES ANTERIORS?</b>									
<b>Sí</b>	<b>1191</b>	814	114	255	8	420	542	176	50
<b>No</b>	<b>854</b>	601	92	157	4	315	374	149	13
<b>No ho sap</b>	<b>275</b>	168	37	69	1	91	132	38	13
<b>No contesta</b>	<b>13</b>	10	0	2	1	4	6	2	0
<b>Base Creu que milloraria el servei</b>	<b>1191</b>	814	114	255	8	420	542	176	50
<b>P22.2. QUÈ APORTARIA (Respostes negatives)</b>									
<b>Ràpidesa, agilitat en el tràmit</b>	<b>287</b>	195	27	64	1	103	125	45	14
<b>Millor seguiment dels tràmits/Tenir un historial</b>	<b>241</b>	161	22	53	5	87	106	37	8
<b>Estalvi de temps de la trucada/No cal repetir el seu motiu</b>	<b>189</b>	124	23	42	0	58	87	36	8
<b>Comoditat</b>	<b>4</b>	3	0	1	0	2	1	1	0
<b>Facilitat atenció per part de l'operador (major informació d</b>	<b>179</b>	128	14	37	0	69	79	22	9
<b>Augment de l'eficàcia del servei</b>	<b>21</b>	14	3	4	0	8	10	3	0
<b>Estaría bé</b>	<b>32</b>	19	3	10	0	6	20	4	2
<b>De gran utilitat si és una trucada relacionada amb el matei</b>	<b>70</b>	59	4	7	0	32	26	12	0
<b>Li és indiferent</b>	<b>6</b>	4	2	0	0	2	4	0	0
<b>Altres</b>	<b>125</b>	86	12	26	1	45	62	14	4
<b>NS</b>	<b>35</b>	20	4	10	1	7	22	2	4
<b>NC</b>	<b>2</b>	1	0	1	0	1	0	0	1

Absoluts	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL				
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83
<b>Base Creu que no milloraria el servei</b>	<b>854</b>	601	92	157	4	315	374	149	13
<b>P22.1. QUÈ APORTARIA? (Respostes positives)</b>									
Li és indiferent	17	10	3	4	0	5	6	6	0
Si el tràmit és diferent no seria útil	434	320	43	71	0	162	196	71	5
No és rellevant ni important	25	21	2	2	0	9	8	8	0
No és necessari/No creu que sigui una millora	100	67	11	22	0	36	45	16	3
No aporta res al sevei	59	39	5	14	1	21	21	13	3
Vol privacitat de les seves dades/Protecció de dades	36	25	3	8	0	17	14	5	0
No li cal	20	14	2	4	0	8	8	4	0
No li agrada	10	6	1	2	1	3	4	2	0
És una perdúa de temps/Endarrereix la trucada	8	4	3	1	0	2	5	1	0
Depen de quin sigui el tràmit	5	3	1	1	0	1	3	1	0
No cal tenir tantes dades registades de les persones/No vol	18	10	4	3	1	9	7	2	0
No vol parlar amb un robot ni que sigui automatitzar aquest	9	8	0	1	0	2	3	3	1
Només truca de forma puntual	9	7	1	1	0	5	2	2	0
Altres	54	38	8	8	0	20	22	12	0
NS	44	25	5	13	1	15	28	1	0
NC	6	4	0	2	0	0	2	2	1
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83
<b>C3. ON VA NÉIXER VOSTÈ?</b>									
Catalunya	1702	1702	0	0	0	850	544	298	8
Altres comunitats autònomes	258	0	258	0	0	27	186	41	4

Absoluts	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL				
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres
Base Total	2500	1702	258	524	16	892	1138	377	83
Unió europea	46	0	0	46	0	2	23	6	15
Resta del món	63	0	0	63	0	2	35	5	21
Argentina	49	0	0	49	0	1	42	4	2
Bolívia	28	0	0	28	0	0	28	0	0
Brasil	11	0	0	11	0	1	7	0	3
Xile	8	0	0	8	0	0	8	0	0
Colòmbia	52	0	0	52	0	2	45	4	1
Equador	55	0	0	55	0	0	48	7	0
Hondures	27	0	0	27	0	0	26	1	0
Marroc	57	0	0	57	0	2	26	7	22
Perú	43	0	0	43	0	0	43	0	0
República Dominicana	21	0	0	21	0	0	20	1	0
Uruguai	15	0	0	15	0	1	14	0	0
Veneçuela	31	0	0	31	0	0	30	1	0
Paquistà	8	0	0	8	0	0	3	1	4
Paraguai	5	0	0	5	0	0	5	0	0
Romania	5	0	0	5	0	0	2	1	2
No contesta	16	0	0	0	16	4	3	0	1

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

Català	892	850	27	11	4	892	0	0	0
Castellà	1138	544	186	405	3	0	1138	0	0
Ambdues per igual	377	298	41	38	0	0	0	377	0
Àrab	14	0	0	14	0	0	0	0	14
Anglès	10	1	0	8	1	0	0	0	10
Altres	59	7	4	48	0	0	0	0	59
No contesta	10	2	0	0	8	0	0	0	0

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

No sap llegir i escriure	1	1	0	0	0	0	1	0	0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escol	8	6	2	0	0	1	7	0	0

Absoluts	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL				
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83
<b>Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar eso, eg</b>	<b>89</b>	58	16	15	0	14	62	11	2
<b>Eso completa, egb, batxiller elemental</b>	<b>355</b>	232	53	69	1	74	216	48	17
<b>Batxillerat, bup, cou, batxillerat superior, preu</b>	<b>413</b>	232	27	154	0	143	212	45	13
<b>Cicle formatiu de grau mitjà, fp1, oficialia industrial o eq</b>	<b>225</b>	163	20	42	0	55	133	32	5
<b>Cicle formatiu de grau superior, fp2, mestratge industrial o</b>	<b>402</b>	313	38	51	0	141	172	82	7
<b>Diplomatura, 3 cursos aprovats de llicenciatura, enginyeria/</b>	<b>183</b>	126	20	36	1	80	65	34	4
<b>Llicenciatura, arquitectura, enginyeria, grau o equivalent</b>	<b>501</b>	363	38	96	4	259	148	79	15
<b>Cursos d'especialització professional, postgrau, màster</b>	<b>262</b>	174	38	50	0	107	101	38	15
<b>Doctorat</b>	<b>33</b>	21	3	9	0	12	13	5	3
<b>No contesta</b>	<b>28</b>	13	3	2	10	6	8	3	2
<b>C6. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?</b>									
<b>Treballa per compte propi</b>	<b>389</b>	291	29	69	0	182	131	62	14
<b>Treballa per compte d'altri</b>	<b>1329</b>	939	103	284	3	464	603	217	45
<b>No treballa</b>	<b>749</b>	457	123	167	2	240	391	95	22
<b>No contesta</b>	<b>33</b>	15	3	4	11	6	13	3	2
<b>Base Treballa per compte propi</b>	<b>389</b>	291	29	69	0	182	131	62	14
<b>C6.1 VOSTÈ ÉS...</b>									
<b>Empresari/ària o professional amb assalariats/ades</b>	<b>119</b>	90	10	19	0	55	43	19	2



Absoluts	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL				
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83
<b>Professional o treballador/a autònom/a</b>	<b>266</b>	198	19	49	0	125	86	43	12
<b>Membre de cooperativa</b>	<b>3</b>	3	0	0	0	2	1	0	0
<b>No contesta</b>	<b>1</b>	0	0	1	0	0	1	0	0
<b>Base Treballa per compte d'altri</b>	<b>1329</b>	939	103	284	3	464	603	217	45
<b>C6.2 VOSTÈ ÉS...</b>									
<b>Assalariat/ada eventual o interí/ina</b>	<b>149</b>	91	13	44	1	42	83	21	3
<b>Assalariat/ada indefinit/ida</b>	<b>1161</b>	835	88	236	2	416	512	192	41
<b>Ajut familiar</b>	<b>1</b>	0	1	0	0	0	0	0	1
<b>No contesta</b>	<b>18</b>	13	1	4	0	6	8	4	0
<b>Base No treballa</b>	<b>749</b>	457	123	167	2	240	391	95	22
<b>C6.3 VOSTÈ ÉS...</b>									
<b>Jubilat/ada o pensionista</b>	<b>342</b>	237	83	22	0	146	143	50	2
<b>Aturat/ada i ha treballat abans</b>	<b>206</b>	111	21	72	2	48	123	28	7
<b>Pensionista</b>	<b>46</b>	32	5	9	0	13	27	6	0
<b>Aturat/ada i busca la primera feina</b>	<b>35</b>	18	2	15	0	10	18	5	2
<b>Estudiant</b>	<b>40</b>	24	3	13	0	10	25	2	3
<b>Treball domèstic no remunerat</b>	<b>58</b>	24	4	30	0	8	40	3	7
<b>Altres</b>	<b>19</b>	10	3	6	0	5	12	1	1
<b>No contesta</b>	<b>3</b>	1	2	0	0	0	3	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83
<b>C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA?</b>									
<b>Abrera</b>	<b>4</b>	4	0	0	0	2	1	1	0
<b>Alpens</b>	<b>1</b>	1	0	0	0	1	0	0	0

Absoluts	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL				
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres
Base Total	2500	1702	258	524	16	892	1138	377	83
Ametlla del Vallès, l'	7	5	0	2	0	2	3	2	0
Arenys de Mar	4	3	0	1	0	3	0	1	0
Arenys de Munt	5	5	0	0	0	3	2	0	0
Argentona	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Avià	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Avinyó	1	0	0	1	0	0	1	0	0
Avinyonet del Penedès	1	0	1	0	0	0	1	0	0
Aiguafreda	3	3	0	0	0	2	0	1	0
Badalona	78	50	11	17	0	7	59	10	2
Bagà	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Balenyà	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Balsareny	1	1	0	0	0	0	1	0	0
Barcelona	702	430	67	203	2	235	331	101	35
Begues	4	3	0	1	0	2	2	0	0
Berga	4	4	0	0	0	2	1	1	0
Bigues i Riells	6	6	0	0	0	4	1	0	1
Bruc, el	2	2	0	0	0	2	0	0	0
Cabanyes, les	1	1	0	0	0	0	1	0	0
Cabrera de Mar	2	2	0	0	0	1	0	1	0
Cabrils	1	0	1	0	0	1	0	0	0
Calaf	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Caldes d'Estrac	2	2	0	0	0	2	0	0	0
Caldes de Montbui	3	2	0	1	0	1	0	1	1
Calldetenes	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Canet de Mar	5	3	1	1	0	1	3	1	0
Canovelles	3	3	0	0	0	0	2	1	0
Canyelles	3	1	0	2	0	1	2	0	0
Cardedeu	7	7	0	0	0	5	1	1	0
Castellar del Vallès	7	6	0	1	0	1	3	3	0
Castellbell i el Vilar	2	2	0	0	0	0	2	0	0
Castellbisbal	1	1	0	0	0	0	0	1	0
Castelldefels	13	11	1	1	0	4	6	3	0
Castellet i la Gornal	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Castellgalí	1	0	0	1	0	0	1	0	0
Castellnou de Bages	1	1	0	0	0	1	0	0	0

Absoluts	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL				
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres
Base Total	2500	1702	258	524	16	892	1138	377	83
Castellterçol	2	2	0	0	0	2	0	0	0
Centelles	3	3	0	0	0	3	0	0	0
Cervelló	6	6	0	0	0	3	2	1	0
Collbató	4	4	0	0	0	1	2	1	0
Corbera de Llobregat	4	3	0	1	0	0	1	3	0
Cornellà de Llobregat	26	13	3	10	0	5	18	2	1
Cubelles	3	3	0	0	0	0	3	0	0
Esparreguera	8	7	1	0	0	2	5	1	0
Esplugues de Llobregat	26	16	3	7	0	5	15	6	0
Folgueroles	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Font-rubí	1	1	0	0	0	0	0	1	0
Franqueses del Vallès, les	4	4	0	0	0	3	1	0	0
Garriga, la	9	6	2	1	0	4	4	1	0
Gavà	15	11	3	1	0	3	9	3	0
Gelida	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Gironella	2	2	0	0	0	2	0	0	0
Granada, la	1	1	0	0	0	0	1	0	0
Granollers	26	15	6	5	0	6	10	7	3
Sant Salvador de Guardiola	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Gurb	1	1	0	0	0	0	0	1	0
Hospitalet de Llobregat, l'	100	49	11	40	0	18	68	10	4
Igualada	13	5	4	4	0	3	7	3	0
Llagosta, la	6	4	1	1	0	2	4	0	0
Llinars del Vallès	3	3	0	0	0	1	2	0	0
Lliçà d'Amunt	8	6	2	0	0	0	5	3	0
Malgrat de Mar	3	1	0	2	0	1	2	0	0
Manlleu	5	5	0	0	0	3	2	0	0
Manresa	22	15	0	7	0	11	7	3	1
Martorell	9	6	2	1	0	1	6	2	0
Masnou, el	14	10	0	4	0	5	3	4	2
Masquefa	5	5	0	0	0	2	3	0	0
Matadepera	6	6	0	0	0	5	0	1	0
Mataró	34	25	3	6	0	15	14	5	0
Mediona	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Molins de Rei	3	3	0	0	0	0	1	2	0

Absoluts	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL				
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres
Base Total	2500	1702	258	524	16	892	1138	377	83
Mollet del Vallès	16	11	4	1	0	5	9	2	0
Montcada i Reixac	11	8	0	3	0	1	6	2	2
Montgat	7	5	2	0	0	2	4	1	0
Monistrol de Montserrat	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Montmeló	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Montornès del Vallès	7	3	3	1	0	0	7	0	0
Navarcles	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Òdena	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Olesa de Montserrat	8	6	1	1	0	2	2	4	0
Olivella	3	3	0	0	0	0	2	1	0
Òrrius	1	0	1	0	0	0	0	1	0
Palafolls	2	1	1	0	0	1	1	0	0
Palau-solità i Plegamans	2	2	0	0	0	1	1	0	0
Pallejà	4	3	1	0	0	0	2	2	0
Parets del Vallès	2	2	0	0	0	0	2	0	0
Piera	4	3	1	0	0	3	0	1	0
Hostalets de Pierola, els	3	3	0	0	0	1	1	1	0
Pineda de Mar	11	5	2	4	0	3	8	0	0
Pla del Penedès, el	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Pobla de Claramunt, la	2	2	0	0	0	2	0	0	0
Polinyà	2	1	1	0	0	0	2	0	0
Prat de Llobregat, el	12	11	1	0	0	3	5	4	0
Prats de Lluçanès	2	1	1	0	0	1	1	0	0
Premià de Mar	10	4	4	2	0	1	7	2	0
Ripollet	8	7	0	1	0	2	5	1	0
Roca del Vallès, la	3	2	0	1	0	1	0	1	1
Roda de Ter	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Rubí	30	20	2	8	0	3	20	6	1
Sabadell	63	47	3	13	0	24	28	9	2
Santpedor	2	2	0	0	0	1	1	0	0
Sant Adrià de Besòs	12	7	2	3	0	2	9	1	0
Sant Andreu de la Barca	5	4	1	0	0	0	5	0	0
Sant Andreu de Llavaneres	3	3	0	0	0	3	0	0	0
Sant Antoni de Vilamajor	4	4	0	0	0	1	1	2	0
Sant Boi de Llobregat	23	20	0	3	0	5	13	5	0

Absoluts	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL				
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres
Base Total	2500	1702	258	524	16	892	1138	377	83
Sant Celoni	5	3	1	1	0	2	0	3	0
Sant Cebrià de Vallalta	1	0	0	1	0	0	0	1	0
Sant Cugat del Vallès	51	35	4	12	0	16	24	10	1
Sant Cugat Sesgarrigues	1	0	1	0	0	1	0	0	0
Sant Esteve de Palautordera	2	2	0	0	0	2	0	0	0
Sant Esteve Sesrovires	2	2	0	0	0	1	1	0	0
Sant Fost de Campsentelles	2	1	1	0	0	0	1	0	1
Sant Feliu de Llobregat	15	12	2	1	0	5	4	6	0
Sant Fruitós de Bages	2	2	0	0	0	2	0	0	0
Vilassar de Dalt	8	8	0	0	0	5	1	2	0
Sant Hipòlit de Voltregà	2	2	0	0	0	0	1	1	0
Sant Joan Despí	6	4	0	2	0	2	1	2	1
Sant Joan de Vilatorrada	4	3	0	1	0	0	2	2	0
Vilassar de Mar	6	5	1	0	0	3	0	2	1
Sant Just Desvern	9	9	0	0	0	5	3	1	0
Sant Martí Sarroca	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Sant Mateu de Bages	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Premià de Dalt	5	3	1	1	0	3	2	0	0
Sant Pere de Ribes	8	5	1	2	0	3	4	1	0
Sant Pere de Riudebitlles	1	0	1	0	0	1	0	0	0
Sant Pere de Torelló	3	3	0	0	0	3	0	0	0
Sant Pol de Mar	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Sant Quirze de Besora	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Sant Quirze del Vallès	6	5	0	1	0	2	3	1	0
Sant Sadurní d'Anoia	3	3	0	0	0	0	1	2	0
Marganell	1	0	1	0	0	0	0	1	0
Santa Coloma de Gramenet	41	29	1	11	0	6	30	5	0
Santa Eulàlia de Riuprimer	2	2	0	0	0	2	0	0	0
Santa Eulàlia de Ronçana	3	3	0	0	0	1	1	1	0
Santa Margarida de Montbui	2	1	1	0	0	1	1	0	0
Santa Margarida i els Monjos	2	2	0	0	0	0	2	0	0
Barberà del Vallès	5	4	0	1	0	2	2	0	1
Santa Maria de Martorelles	1	1	0	0	0	0	1	0	0
Santa Maria de Palautordera	6	6	0	0	0	3	1	2	0
Santa Perpètua de Mogoda	7	4	3	0	0	1	3	3	0

Absoluts	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL				
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres
Base Total	2500	1702	258	524	16	892	1138	377	83
Santa Susanna	3	3	0	0	0	2	0	1	0
Sant Vicenç de Castellet	3	3	0	0	0	0	3	0	0
Sant Vicenç dels Horts	8	6	1	1	0	2	5	1	0
Sant Vicenç de Montalt	2	2	0	0	0	1	1	0	0
Sant Vicenç de Torelló	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Cerdanyola del Vallès	20	13	4	3	0	6	10	4	0
Sentmenat	4	4	0	0	0	2	2	0	0
Seva	3	2	0	1	0	1	1	0	1
Sitges	8	6	1	1	0	5	2	1	0
Taradell	3	3	0	0	0	2	1	0	0
Terrassa	82	59	4	18	1	27	42	11	1
Teià	2	1	1	0	0	2	0	0	0
Tiana	5	5	0	0	0	5	0	0	0
Tona	2	2	0	0	0	1	1	0	0
Tordera	7	3	1	3	0	2	4	0	1
Torelló	6	5	0	1	0	3	3	0	0
Torre de Claramunt, la	1	1	0	0	0	0	1	0	0
Torrelles de Foix	1	1	0	0	0	0	1	0	0
Torrelles de Llobregat	4	1	1	2	0	1	3	0	0
Vacarisses	3	3	0	0	0	2	0	1	0
Vallgorguina	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Vallirana	1	0	1	0	0	0	0	1	0
Vic	7	6	1	0	0	5	2	0	0
Viladecavalls	5	5	0	0	0	2	2	1	0
Viladecans	20	15	3	2	0	3	17	0	0
Vilanova del Camí	3	2	0	1	0	2	1	0	0
Vilanova de Sau	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Vilobí del Penedès	2	2	0	0	0	2	0	0	0
Vilafranca del Penedès	15	10	2	3	0	7	7	1	0
Vilanova i la Geltrú	20	16	1	3	0	6	8	6	0
Vilanova del Vallès	1	1	0	0	0	0	0	1	0
Badia del Vallès	3	2	1	0	0	0	2	1	0
Arbúcies	4	4	0	0	0	3	0	1	0
Armentera, l'	2	1	1	0	0	2	0	0	0
Avinyonet de Puigventós	1	1	0	0	0	1	0	0	0

Absoluts	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL				
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres
Base Total	2500	1702	258	524	16	892	1138	377	83
Begur	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Bisbal d'Empordà, la	2	2	0	0	0	2	0	0	0
Blanes	9	6	1	2	0	6	3	0	0
Breda	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Cadaqués	1	0	0	1	0	0	1	0	0
Caldes de Malavella	2	2	0	0	0	1	1	0	0
Calonge i Sant Antoni	2	1	0	1	0	0	2	0	0
Cassà de la Selva	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Castell-Platja d'Aro	3	1	0	2	0	1	1	1	0
Celrà	2	2	0	0	0	2	0	0	0
Cornellà del Terri	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Escala, l'	2	2	0	0	0	1	0	1	0
Figueres	5	1	2	2	0	1	2	0	2
Flaçà	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Garrigàs	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Girona	36	22	5	9	0	17	12	5	2
Gualta	1	1	0	0	0	0	1	0	0
Guils de Cerdanya	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Lladó	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Llagostera	1	0	0	1	0	0	0	0	1
Llançà	1	0	1	0	0	0	1	0	0
Llers	1	0	1	0	0	0	1	0	0
Lloret de Mar	5	0	0	5	0	0	5	0	0
Maçanet de la Selva	1	1	0	0	0	0	0	1	0
Molló	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Navata	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Olot	5	4	0	1	0	4	1	0	0
Palafrugell	4	2	0	2	0	2	0	0	2
Palamós	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Pals	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Portbou	1	1	0	0	0	0	0	1	0
Puigcerdà	7	4	1	2	0	4	1	1	1
Riells i Viabrea	2	2	0	0	0	1	0	1	0
Ripoll	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Riudellots de la Selva	1	1	0	0	0	1	0	0	0

Absoluts	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL				
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres
Base Total	2500	1702	258	524	16	892	1138	377	83
Roses	7	4	2	1	0	2	4	1	0
Salt	3	2	0	1	0	2	1	0	0
Sant Feliu de Buixalleu	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Sant Feliu de Guíxols	3	2	0	1	0	1	1	1	0
Sant Hilari Sacalm	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Sant Julià de Ramis	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Sant Miquel de Fluvià	1	0	0	1	0	0	0	1	0
Santa Llogaia d'Àlguema	1	0	0	1	0	0	1	0	0
Sant Joan les Fonts	1	0	1	0	0	1	0	0	0
Sils	4	4	0	0	0	1	2	1	0
Torroella de Montgrí	3	3	0	0	0	1	1	1	0
Vall de Bianya, la	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Ventalló	1	1	0	0	0	0	0	0	1
Vilablareix	2	2	0	0	0	1	0	1	0
Viladrau	1	1	0	0	0	0	0	1	0
Vilafant	1	1	0	0	0	0	0	1	0
Vilallonga de Ter	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Vilobí d'Onyar	3	3	0	0	0	2	0	1	0
Sant Julià del Llor i Bonmatí	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Agramunt	1	0	1	0	0	0	0	1	0
Alfarràs	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Artesa de Lleida	2	1	0	1	0	1	1	0	0
Bellpuig	2	2	0	0	0	2	0	0	0
Borges Blanques, les	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Camarasa	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Cervera	3	3	0	0	0	3	0	0	0
Corbins	1	0	1	0	0	1	0	0	0
Lleida	35	25	8	2	0	21	7	5	2
Linyola	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Maials	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Mollerussa	4	3	0	1	0	2	1	1	0
Poal, el	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Ponts	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Puigverd de Lleida	1	0	0	1	0	0	1	0	0
Sant Llorenç de Morunys	1	1	0	0	0	1	0	0	0



Absoluts	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL				
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres
Base Total	2500	1702	258	524	16	892	1138	377	83
Sant Ramon	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Seu d'Urgell, la	3	3	0	0	0	3	0	0	0
Seròs	2	2	0	0	0	1	1	0	0
Solsona	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Sort	1	1	0	0	0	0	0	1	0
Tàrrega	2	2	0	0	0	2	0	0	0
Vilanova de Meià	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Vila-sana	1	1	0	0	0	0	0	1	0
Vall de Cardós	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Alcanar	2	2	0	0	0	2	0	0	0
Almoster	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Altafulla	3	3	0	0	0	3	0	0	0
Ametlla de Mar, l'	4	4	0	0	0	3	0	1	0
Amposta	5	4	0	1	0	3	2	0	0
Banyeres del Penedès	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Batea	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Bisbal del Penedès, la	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Calafell	9	6	2	1	0	3	4	2	0
Cambrils	3	0	2	1	0	1	2	0	0
Castellvell del Camp	1	0	1	0	0	0	0	1	0
Cunit	4	2	1	1	0	2	2	0	0
Flix	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Garidells, els	1	0	1	0	0	1	0	0	0
Llorenç del Penedès	3	2	1	0	0	0	1	2	0
Montblanc	3	3	0	0	0	2	0	1	0
Montbrió del Camp	2	1	0	1	0	1	1	0	0
Montmell, el	1	1	0	0	0	0	1	0	0
Mont-roig del Camp	6	5	0	1	0	4	2	0	0
Móra d'Ebre	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Móra la Nova	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Pallaresos, els	1	1	0	0	0	0	1	0	0
Pla de Santa Maria, el	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Pobla de Mafumet, la	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Pobla de Montornès, la	3	3	0	0	0	1	0	2	0
Reus	26	19	2	5	0	10	12	2	2

Absoluts	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL				
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83
Roda de Berà	5	3	1	1	0	2	2	0	1
Roquetes	1	1	0	0	0	0	1	0	0
Sant Carles de la Ràpita	5	4	0	1	0	3	1	1	0
Santa Bàrbara	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Selva del Camp, la	2	1	1	0	0	2	0	0	0
Tarragona	57	32	6	19	0	18	31	6	2
Torredembarra	3	2	1	0	0	1	1	1	0
Tortosa	5	5	0	0	0	5	0	0	0
Ulldecona	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Valls	6	6	0	0	0	5	1	0	0
<b>Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant</b>	<b>2</b>	2	0	0	0	2	0	0	0
Vendrell, el	8	7	0	1	0	4	2	2	0
Vila-seca	2	1	0	1	0	0	0	1	1
Sant Jaume d'Enveja	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Salou	3	1	1	1	0	0	3	0	0
Canonja, la	2	2	0	0	0	2	0	0	0
Altres	37	28	2	7	0	17	9	8	2
No contesta	63	26	16	8	13	12	37	6	0
<b>C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA? (Agrupat)</b>									
Barcelona ciutat	702	430	67	203	2	235	331	101	35
Resta província Barcelona	1287	925	128	233	1	409	638	210	29
Resta Catalunya	448	321	47	80	0	236	132	60	19
No contesta	63	26	16	8	13	12	37	6	0
<b>Base Va néixer a Barcelona</b>	<b>702</b>	430	67	203	2	235	331	101	35
<b>C7.1 A QUIN DISTRICTE DE BARCELONA?</b>									
Ciutat Vella	38	15	5	18	0	7	20	4	7
Eixample	108	68	11	28	1	47	43	13	5
Sants-Montjuïc	95	60	7	28	0	32	50	12	1
Les Corts	33	26	2	5	0	14	9	10	0

Absoluts	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL				
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83
<b>Sarrià-Sant Gervasi</b>	<b>68</b>	49	8	11	0	28	26	14	0
<b>Gràcia</b>	<b>51</b>	34	3	14	0	26	17	5	3
<b>Horta-Guinardó</b>	<b>68</b>	38	7	23	0	20	31	13	4
<b>Nou Barris</b>	<b>64</b>	35	4	25	0	11	44	5	4
<b>Sant Andreu</b>	<b>63</b>	36	9	18	0	16	29	13	5
<b>Sant Martí</b>	<b>91</b>	52	9	30	0	22	53	12	4
<b>No contesta</b>	<b>23</b>	17	2	3	1	12	9	0	2

	Total	NIVELL D'ESTUDIS				SITUACIÓ LABORAL		
		Nc	Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa
<b>Absoluts</b>								
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	10	453	1040	979	28	1718	749
<b>P1. EN QUIN IDIOMA PREFEREIX QUE LI FACI L'ENTREVISTA?</b>								
Català	1341	4	171	540	618	12	977	352
Castellà	1118	6	276	481	345	16	710	387
Li és indiferent/NS/NC	41	0	6	19	16	0	31	10
<b>C1. VOSTÈ ÉS...</b>								
Home	1007	4	185	419	394	9	715	276
Dona	1492	6	268	621	584	19	1002	473
No binari	1	0	0	0	1	0	1	0
<b>C2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU</b>								
De 16 a 24	103	1	16	59	27	1	68	34
De 25 a 34	399	3	57	164	171	7	319	75
De 35 a 44	567	3	117	217	225	8	433	121
De 45 a 54	725	2	104	323	294	4	587	131
De 55 a 64	449	0	81	190	171	7	286	157
Més de 65	257	1	78	87	91	1	25	231
Mitjana	46,904	40,9	48,903	46,381	46,606	44,393	44,117	53,378
Desviació	13,37	14,302	14,44	13,273	12,88	13,395	10,984	15,967
Casos	2500	10	453	1040	979	28	1718	749
<b>P2. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?</b>								
Menys d'un any	225	1	59	89	75	2	144	74
Entre 1 any i 2 anys	198	1	42	86	67	3	132	64
Més de 2 anys	2039	8	341	857	818	23	1419	596
No ho sap	38	0	11	8	19	0	23	15
<b>P3. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI?</b>								

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Nc	Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa
<b>Absoluts</b>								
Base Total	2500	10	453	1040	979	28	1718	749
Familiar o amestat	392	2	86	166	135	5	253	129
Internet	550	0	85	244	218	3	417	129
Televisió	621	1	69	265	282	5	448	169
Ràdio	128	0	10	58	60	0	92	35
A la premsa	95	0	10	39	46	0	58	36
Butlletí electrònic	11	0	1	8	2	0	8	3
Algun altre servei telefònic	119	1	29	59	28	3	59	56
Feina/estudis	150	0	18	58	70	4	119	31
Oficines de treball	58	0	10	31	17	0	39	19
Ajuntament	91	1	24	39	27	1	52	38
Organismes oficials	105	1	40	36	26	3	50	52
Personal qualificat	28	0	6	10	11	1	16	11
Fulletons informatius	31	0	7	13	11	0	18	13
Per una multa	31	0	11	10	10	0	21	10
Tràmits/ajudes	31	1	11	9	9	2	17	12
Cartes	46	1	7	25	13	1	34	11
Altres	9	0	1	2	6	0	9	0
No ho sap	375	2	69	140	163	3	258	113
No contesta	1	0	1	0	0	0	1	0

**P3.1. EM PODRIA DIR QUAN HA ESTAT L'ÚLTIMA VEGADA QUE HA VIST O HA ESCOLTAT UN ANUNCI DEL 012?**

Menys d'un mes	482	1	86	199	191	6	338	140
Entre 1 mes i 3 mesos	355	1	62	152	140	1	239	112
Menys d'un any	270	2	37	125	106	2	191	76
Més d'un any	329	3	52	126	146	5	248	78
No ho sap	1057	2	213	438	393	13	697	342
No contesta	7	1	3	0	3	1	5	1

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

0	45	1	5	11	27	2	29	13
---	----	---	---	----	----	---	----	----

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Nc	Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa
<b>Absoluts</b>								
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	10	453	1040	979	28	1718	749
<b>1</b>	<b>8</b>	0	1	2	5	0	6	2
<b>2</b>	<b>16</b>	0	3	8	5	0	12	4
<b>3</b>	<b>22</b>	0	3	8	11	0	16	6
<b>4</b>	<b>29</b>	0	3	8	17	1	23	6
<b>5</b>	<b>102</b>	0	20	48	31	3	67	33
<b>6</b>	<b>110</b>	1	18	51	39	2	85	24
<b>7</b>	<b>226</b>	2	26	88	109	3	166	55
<b>8</b>	<b>568</b>	1	107	236	222	3	391	172
<b>9</b>	<b>472</b>	0	67	198	205	2	328	140
<b>10</b>	<b>891</b>	5	197	377	305	12	587	291
<b>No ho sap</b>	<b>11</b>	0	3	5	3	0	8	3
<b>Mitjana</b>	<b>8,307</b>	7,8	8,549	8,383	8,134	7,643	8,261	8,434
<b>Desviació</b>	<b>2,029</b>	3,155	1,886	1,891	2,184	2,909	2,026	1,984
<b>Casos</b>	<b>2489</b>	10	450	1035	976	28	1710	746

**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**

<b>0</b>	<b>64</b>	1	8	24	29	3	46	15
<b>1</b>	<b>12</b>	0	2	2	8	0	11	1
<b>2</b>	<b>18</b>	0	5	5	8	0	13	5
<b>3</b>	<b>27</b>	0	3	9	14	1	15	12
<b>4</b>	<b>45</b>	0	7	20	18	0	34	11
<b>5</b>	<b>89</b>	0	15	38	35	1	64	23
<b>6</b>	<b>122</b>	0	17	55	49	1	83	39
<b>7</b>	<b>225</b>	0	43	79	103	0	168	54
<b>8</b>	<b>507</b>	4	81	230	190	6	345	154
<b>9</b>	<b>447</b>	0	76	172	197	2	300	146
<b>10</b>	<b>906</b>	5	190	391	311	14	610	280
<b>No ho sap</b>	<b>31</b>	0	5	11	15	0	22	9
<b>No contesta</b>	<b>7</b>	0	1	4	2	0	7	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Nc	Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa
<b>Absoluts</b>								
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	10	453	1040	979	28	1718	749
<b>Mitjana</b>	<b>8,205</b>	8,2	8,409	8,283	8,036	7,857	8,154	8,33
<b>Desviació</b>	<b>2,227</b>	3,048	2,109	2,132	2,332	3,263	2,263	2,103
<b>Casos</b>	<b>2462</b>	10	447	1025	962	28	1689	740

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

<b>0</b>	<b>21</b>	0	4	10	6	1	12	9
<b>1</b>	<b>5</b>	0	2	1	2	0	4	1
<b>2</b>	<b>6</b>	1	3	2	0	1	4	1
<b>3</b>	<b>12</b>	0	1	4	7	0	8	4
<b>4</b>	<b>10</b>	1	2	5	2	1	7	2
<b>5</b>	<b>34</b>	0	3	16	15	0	26	8
<b>6</b>	<b>47</b>	0	6	20	19	2	31	15
<b>7</b>	<b>105</b>	1	17	42	45	1	81	23
<b>8</b>	<b>349</b>	1	52	149	145	3	259	84
<b>9</b>	<b>489</b>	1	74	202	210	3	330	154
<b>10</b>	<b>1381</b>	5	283	574	509	15	927	438
<b>No ho sap</b>	<b>30</b>	0	6	10	13	1	20	8
<b>No contesta</b>	<b>11</b>	0	0	5	6	0	9	2
<b>Mitjana</b>	<b>9,062</b>	8	9,174	9,055	9,036	8,37	9,034	9,137
<b>Desviació</b>	<b>1,576</b>	2,867	1,624	1,583	1,501	2,662	1,557	1,604
<b>Casos</b>	<b>2459</b>	10	447	1025	960	27	1689	739

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

<b>0</b>	<b>39</b>	0	6	16	16	1	27	12
<b>1</b>	<b>11</b>	0	1	3	7	0	8	3
<b>2</b>	<b>26</b>	1	6	9	10	1	19	6

	Total	NIVELL D'ESTUDIS				SITUACIÓ LABORAL		
		Nc	Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa
<b>Absoluts</b>								
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	10	453	1040	979	28	1718	749
<b>3</b>	<b>35</b>	0	3	12	19	1	31	4
<b>4</b>	<b>36</b>	1	7	12	16	1	23	11
<b>5</b>	<b>98</b>	0	12	45	38	3	66	29
<b>6</b>	<b>122</b>	2	11	53	56	2	85	35
<b>7</b>	<b>224</b>	0	37	87	99	1	165	57
<b>8</b>	<b>480</b>	1	90	209	178	3	332	143
<b>9</b>	<b>441</b>	1	66	185	188	2	296	141
<b>10</b>	<b>939</b>	4	202	394	330	13	636	290
<b>No ho sap</b>	<b>43</b>	0	12	11	20	0	25	17
<b>No contesta</b>	<b>6</b>	0	0	4	2	0	5	1
<b>Mitjana</b>	<b>8,283</b>	7,5	8,546	8,326	8,133	7,679	8,238	8,397
<b>Desviació</b>	<b>2,121</b>	2,877	2,004	2,059	2,197	2,907	2,149	2,044
<b>Casos</b>	<b>2451</b>	10	441	1025	957	28	1688	731

**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**

<b>0</b>	<b>109</b>	2	11	47	44	7	80	25
<b>1</b>	<b>30</b>	0	3	17	10	0	23	6
<b>2</b>	<b>61</b>	0	12	28	21	0	43	17
<b>3</b>	<b>85</b>	0	13	33	37	2	63	21
<b>4</b>	<b>112</b>	1	18	52	40	2	74	37
<b>5</b>	<b>252</b>	1	49	113	87	3	171	76
<b>6</b>	<b>284</b>	2	44	123	114	3	203	78
<b>7</b>	<b>350</b>	0	56	133	161	0	245	104
<b>8</b>	<b>484</b>	2	88	200	192	4	321	156
<b>9</b>	<b>274</b>	1	52	116	103	3	184	85
<b>10</b>	<b>398</b>	0	97	159	139	3	264	131
<b>No ho sap</b>	<b>58</b>	0	10	17	31	0	45	13
<b>No contesta</b>	<b>3</b>	1	0	2	0	1	2	0
<b>Mitjana</b>	<b>6,801</b>	5,111	7,181	6,707	6,774	5,037	6,73	6,997



	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Nc	Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa
<b>Absoluts</b>								
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	10	453	1040	979	28	1718	749
<b>Desviació</b>	<b>2,615</b>	3,296	2,477	2,656	2,571	3,653	2,646	2,5
<b>Casos</b>	<b>2439</b>	9	443	1021	948	27	1671	736
<b>P6. A CONTINUACIÓ, PARLAREM UNA MICA SOBRE L'ÚS DEL SERVEI. VOSTÈ CONEIX L'HORARI D'ATENCIÓ DEL 012?</b>								
<b>Sí</b>	<b>636</b>	3	115	283	229	9	412	214
<b>No, no el coneix</b>	<b>1764</b>	7	323	710	713	18	1227	514
<b>No ho sap</b>	<b>100</b>	0	15	47	37	1	79	21
<b>Base Coneix l'horari d'atenció</b>	<b>636</b>	3	115	283	229	9	412	214
<b>P6.1. EM PODRIA DIR QUIN ÉS?</b>								
<b>Sí, 24 per 7</b>	<b>265</b>	2	50	106	105	4	168	92
<b>Sí, de 8/9h fins les 14h</b>	<b>62</b>	0	15	28	19	0	43	18
<b>Sí, de 8/9h fins les 20h</b>	<b>97</b>	0	14	47	36	0	64	33
<b>Sí, de 8/9h fins les 21h</b>	<b>46</b>	1	7	26	12	1	30	15
<b>Sí, de 8/9h fins les 22h</b>	<b>105</b>	0	20	48	35	2	67	37
<b>Sí, altres franges</b>	<b>59</b>	0	9	27	21	2	38	19
<b>No contesta</b>	<b>2</b>	0	0	1	1	0	2	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	10	453	1040	979	28	1718	749
<b>P7. APROXIMADAMENT, QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 EN ELS ÚLTIMS DOS MESOS?</b>								
<b>Només una vegada</b>	<b>1435</b>	5	241	596	585	13	1008	411
<b>2 o 3 vegades</b>	<b>716</b>	4	150	295	258	13	484	218
<b>4 o 5 vegades</b>	<b>172</b>	0	30	81	61	0	109	63
<b>Més de 5 vegades</b>	<b>135</b>	0	22	57	55	1	95	40
<b>No ho sap</b>	<b>40</b>	1	9	11	19	1	20	17
<b>No contesta</b>	<b>2</b>	0	1	0	1	0	2	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Nc	Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa
<b>Absoluts</b>								
Base Total	2500	10	453	1040	979	28	1718	749
Base Ha trucat més d'una vegada	1023	4	202	433	374	14	688	321
<b>P8. EM PODRIA DIR SI HA TRUCAT PEL MATEIX TEMA O HO HA FET PER TEMES DIFERENTS?</b>								
Pel mateix tema	526	3	113	216	187	10	356	160
Per un tema diferent	487	0	86	213	185	3	328	156
No ho sap	9	1	3	4	1	1	4	4
No contesta	1	0	0	0	1	0	0	1
Base Ha trucat pel mateix tema	526	3	113	216	187	10	356	160
<b>P9. PER QUÈ HA HAGUT DE TRUCAR MÉS D'UNA VEGADA PEL MATEIX TEMA?</b>								
Informació no prou completa	86	1	21	29	35	1	57	26
Sol·licitar/fer seguiment	146	0	32	63	47	4	100	44
Cèdula d'habilitat	4	0	0	2	2	0	4	0
Telèfon erroni/no contesta	12	0	2	5	4	1	4	7
Faltava informació/informació diferent	40	0	11	12	17	0	26	14
Multes	21	1	5	8	7	1	16	4
Van sorgir nous dubtes	86	0	13	49	24	0	62	24
Molt temps d'espera al telèfon / problemes amb el telèfon	64	1	13	22	27	2	40	22
Altres	52	0	11	21	20	0	36	15
No ho sap	9	0	2	3	3	1	6	3
No contesta	6	0	3	2	1	0	5	1
Base Total	2500	10	453	1040	979	28	1718	749
<b>P10. LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA?</b>								

	Total	NIVELL D'ESTUDIS				SITUACIÓ LABORAL		
		Nc	Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa
<b>Absoluts</b>								
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	10	453	1040	979	28	1718	749
<b>Sí</b>	<b>2071</b>	8	385	872	789	25	1437	606
<b>No</b>	<b>386</b>	2	64	154	165	3	252	129
<b>No ho sap</b>	<b>39</b>	0	3	13	23	0	26	13
<b>No contesta</b>	<b>4</b>	0	1	1	2	0	3	1
<b>P10.1. RECORDA EXACTAMENT EL MOTIU DE LA SEVA CONSULTA O QUÈ VA PREGUNTAR?</b>								
<b>Ajuda social</b>	<b>381</b>	1	85	172	121	3	208	171
<b>Demandar informació</b>	<b>581</b>	3	90	249	236	6	390	183
<b>Permisos</b>	<b>2</b>	0	0	1	1	0	1	1
<b>Multes</b>	<b>291</b>	1	60	124	104	3	230	59
<b>Demandar/Anul·lar una cita</b>	<b>78</b>	1	17	34	26	1	39	36
<b>Realitzar un tràmit/Fer seguiment</b>	<b>394</b>	1	59	160	171	4	295	93
<b>Comunicar una incidència</b>	<b>234</b>	1	52	86	94	2	170	63
<b>Impostos/Embargaments</b>	<b>253</b>	2	32	109	107	5	197	49
<b>Informació sobre transport públic</b>	<b>6</b>	0	3	1	2	0	3	3
<b>Temes relacionats amb habitatge (cèdula d'habitatge, lloguer</b>								
<b>Asumptes sanitaris</b>	<b>10</b>	0	4	4	2	0	6	4
<b>Altres</b>	<b>62</b>	0	19	21	21	1	44	17
<b>No ho sap</b>	<b>164</b>	0	28	63	71	2	103	59
<b>No contesta</b>	<b>22</b>	0	4	6	11	1	16	5
<b>Base No li van resoldre la consulta</b>	<b>386</b>	2	64	154	165	3	252	129
<b>P10.2. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL NO LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA?</b>								
<b>No tenen prou informació</b>	<b>147</b>	0	22	54	71	0	102	44

	Total	NIVELL D'ESTUDIS				SITUACIÓ LABORAL		
		Nc	Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa
<b>Absoluts</b>								
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	10	453	1040	979	28	1718	749
Li van donar la informació errònia	10	0	1	4	5	0	6	4
El van derivar a un altre telèfon/organisme	75	0	11	29	35	0	53	21
Problemes informàtics	8	0	0	4	4	0	7	1
No va arribar a ser atès per un agent	30	1	8	11	10	1	15	14
Mala gestió de la consulta	34	0	12	10	11	1	20	13
Gestió pendent de resolució	11	0	0	9	2	0	5	6
S'havia de resoldre de forma presencial	3	0	1	1	1	0	2	1
No poden resoldre el seu tràmit i no el poden derivar a altr	13	0	1	7	5	0	9	4
Altres	29	0	4	16	9	0	18	11
No ho sap	19	1	3	7	8	1	12	6
No contesta	7	0	1	2	4	0	3	4
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	10	453	1040	979	28	1718	749

**P10.3. DURANT LA TRUCADA, PER RESOLDRE LA SEVA CONSULTA, AMB QUANTS AGENTS VA PARLAR?**

<b>Cap</b>	<b>32</b>	0	4	15	13	0	22	9
<b>1</b>	<b>1640</b>	8	279	698	645	18	1139	479
<b>2</b>	<b>598</b>	1	123	239	233	3	416	177
<b>3</b>	<b>92</b>	0	22	41	27	2	55	37
<b>4</b>	<b>15</b>	0	2	8	5	0	6	9
<b>5</b>	<b>5</b>	0	1	0	4	0	4	1
<b>6</b>	<b>2</b>	0	0	0	2	0	2	0
<b>8</b>	<b>1</b>	0	0	0	1	0	1	0
<b>15</b>	<b>1</b>	0	0	0	1	0	1	0
<b>20</b>	<b>1</b>	0	0	1	0	0	0	1
No ho sap	109	1	22	36	46	5	69	35
No contesta	4	0	0	2	2	0	3	1

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Nc	Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa
<b>Absoluts</b>								
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	10	453	1040	979	28	1718	749
<b>Mitjana</b>	<b>1,362</b>	1,111	1,401	1,348	1,361	1,304	1,346	1,41
<b>Desviació</b>	<b>0,807</b>	0,333	0,646	0,854	0,827	0,635	0,729	0,972
<b>Casos</b>	<b>2387</b>	9	431	1002	931	23	1646	713

**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?**

<b>Sí</b>	<b>342</b>	1	69	137	131	5	231	106
<b>No</b>	<b>2127</b>	9	379	893	832	23	1465	635
<b>No ho sap</b>	<b>29</b>	0	5	10	14	0	21	8
<b>No contesta</b>	<b>2</b>	0	0	0	2	0	1	0

**Base Va haver de tornar a trucar al 012**

<b>342</b>	1	69	137	131	5	231	106
------------	---	----	-----	-----	---	-----	-----

**P10.4a. QUANTES VEGADES?**

<b>1</b>	<b>63</b>	1	18	19	24	2	42	19
<b>2</b>	<b>143</b>	0	28	62	52	1	95	46
<b>3</b>	<b>66</b>	0	10	24	30	2	50	15
<b>4</b>	<b>27</b>	0	7	15	5	0	19	8
<b>5</b>	<b>12</b>	0	3	4	5	0	6	6
<b>7</b>	<b>4</b>	0	2	1	1	0	0	4
<b>8</b>	<b>5</b>	0	1	1	3	0	2	3
<b>9</b>	<b>1</b>	0	0	0	1	0	0	1
<b>10</b>	<b>5</b>	0	0	3	2	0	4	1
<b>18</b>	<b>1</b>	0	0	1	0	0	1	0
<b>20</b>	<b>3</b>	0	0	1	2	0	3	0
<b>40</b>	<b>1</b>	0	0	1	0	0	1	0
<b>60</b>	<b>1</b>	0	0	1	0	0	0	1
<b>No ho sap</b>	<b>9</b>	0	0	3	6	0	7	2
<b>No contesta</b>	<b>1</b>	0	0	1	0	0	1	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Nc	Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa
<b>Absoluts</b>								
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	10	453	1040	979	28	1718	749
<b>Mitjana</b>	<b>3,072</b>	1	2,449	3,594	2,904	2	2,969	3,356
<b>Desviació</b>	<b>4,482</b>		1,51	6,421	2,804	1	3,684	5,923
<b>Casos</b>	<b>332</b>	1	69	133	125	5	223	104
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	10	453	1040	979	28	1718	749
<b>P10.5. LI VA RESOLDRE LA CONSULTA EN LA MATEIXA TRUCADA O LI VAN PRENDRE LES SEVES DADES PER DONAR-LI LA RESPOSTA POSTERIORMENT?</b>								
Li va resoldre la consulta en la mateixa trucada	<b>1975</b>	8	354	824	773	24	1364	586
Li van prendre les seves dades per donar-li la resposta post	<b>318</b>	1	67	128	122	1	227	89
No ho sap	<b>163</b>	1	27	68	65	3	97	62
No contesta	<b>44</b>	0	5	20	19	0	30	12
<b>P10.6. FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O PER UN ALTRE MITJÀ?</b>								
Sí	<b>1033</b>	5	201	421	398	13	689	331
No	<b>1390</b>	4	239	584	554	13	982	390
No ho sap	<b>61</b>	1	11	26	22	2	37	23
No contesta	<b>16</b>	0	2	9	5	0	10	5
<b>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?</b>								
Sí	<b>149</b>	0	30	60	57	2	103	43
No	<b>2313</b>	9	417	971	900	25	1589	695

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Nc	Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa
<b>Absoluts</b>								
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	10	453	1040	979	28	1718	749
<b>No ho sap</b>	<b>35</b>	1	6	7	21	1	23	11
<b>No contesta</b>	<b>3</b>	0	0	2	1	0	3	0
<b>Base Va haver-hi alguna incidència</b>	<b>149</b>	0	30	60	57	2	103	43
<b>P11.1. QUIN TIPUS D'INCIDÈNCIA?</b>								
<b>Línies ocupades/en espera</b>	<b>10</b>	0	1	6	3	0	10	0
<b>Es va tallar la trucada</b>	<b>105</b>	0	24	36	43	2	70	32
<b>No s'escoltava bé</b>	<b>33</b>	0	5	17	11	0	22	11
<b>No ho sap</b>	<b>1</b>	0	0	1	0	0	1	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	10	453	1040	979	28	1718	749
<b>P12. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?</b>								
<b>Sí</b>	<b>2313</b>	8	412	965	913	23	1604	683
<b>No</b>	<b>128</b>	2	26	50	48	4	89	33
<b>No ho sap</b>	<b>59</b>	0	15	25	18	1	25	33
<b>P13. HA RECOMANAT O RECOMANARIA AQUEST SERVEI A ALGUNA ALTRA PERSONA?</b>								
<b>Sí</b>	<b>2234</b>	8	416	941	855	22	1539	669
<b>No</b>	<b>228</b>	2	33	80	109	6	158	65
<b>No ho sap</b>	<b>29</b>	0	3	16	10	0	15	12
<b>No contesta</b>	<b>9</b>	0	1	3	5	0	6	3
<b>P14. EN GENERAL, EN QUINS ASPECTES CREU QUE PODRIA MILLORAR EL SERVEI 012 D'ATENCIÓ CIUTADANA?</b>								
<b>Que sigui més barat/gratuït</b>	<b>184</b>	1	29	87	64	4	118	63

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Nc	Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa
<b>Absoluts</b>								
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	10	453	1040	979	28	1718	749
<b>Reduir temps d'espera/rapidesa en la resposta</b>	<b>662</b>	3	108	294	249	11	471	181
<b>Més coneixement de la temàtica/més formació</b>	<b>137</b>	0	15	46	76	0	98	39
<b>Menys informatitzat/Més personalitzat</b>	<b>45</b>	0	5	15	25	0	31	13
<b>Més línies/menys col·lapse</b>	<b>51</b>	0	10	19	22	0	35	16
<b>Menys transfers/més coordinació</b>	<b>49</b>	0	3	20	26	0	39	10
<b>Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència</b>	<b>129</b>	0	26	59	44	0	83	43
<b>Donar a conèixer el servei i les seves competències</b>	<b>20</b>	0	0	9	11	0	17	3
<b>Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc.</b>	<b>13</b>	0	1	5	7	0	10	3
<b>Ampliar l'horari</b>	<b>14</b>	0	1	5	8	0	11	3
<b>Aspectes actitudinals/idioma</b>	<b>29</b>	1	7	9	12	1	21	7
<b>Altres</b>	<b>54</b>	0	9	23	22	0	37	17
<b>Crec que el Servei 012 ja està prou bé com està</b>	<b>845</b>	2	191	348	299	7	566	270
<b>No sap</b>	<b>265</b>	3	47	100	113	5	178	81
<b>No contesta</b>	<b>3</b>	0	1	1	1	0	3	0
<b>P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: LA RAPIDESA EN CERCAR I DONAR LA RESPOSTA</b>								
<b>0</b>	<b>1</b>	0	0	0	1	0	1	0
<b>2</b>	<b>3</b>	0	1	0	2	0	2	1
<b>3</b>	<b>4</b>	0	0	2	2	0	3	1
<b>4</b>	<b>10</b>	0	2	4	4	0	6	4
<b>5</b>	<b>35</b>	0	9	15	11	0	27	8



	Total	NIVELL D'ESTUDIS				SITUACIÓ LABORAL		
		Nc	Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa
<b>Absoluts</b>								
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	10	453	1040	979	28	1718	749
<b>6</b>	<b>54</b>	0	10	21	23	0	34	20
<b>7</b>	<b>172</b>	2	27	72	72	1	121	48
<b>8</b>	<b>488</b>	0	81	206	195	6	343	139
<b>9</b>	<b>389</b>	2	49	147	191	2	279	103
<b>10</b>	<b>1323</b>	5	267	566	473	17	894	415
<b>No ho sap</b>	<b>12</b>	1	5	2	4	1	4	7
<b>No contesta</b>	<b>9</b>	0	2	5	1	1	4	3
<b>Mitjana</b>	<b>9,034</b>	9,111	9,11	9,059	8,965	9,346	9,016	9,074
<b>Desviació</b>	<b>1,296</b>	1,269	1,327	1,267	1,317	0,977	1,302	1,294
<b>Casos</b>	<b>2479</b>	9	446	1033	974	26	1710	739

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

<b>0</b>	<b>4</b>	0	1	0	3	0	2	2
<b>1</b>	<b>1</b>	0	0	0	1	0	1	0
<b>2</b>	<b>2</b>	0	0	0	2	0	2	0
<b>4</b>	<b>1</b>	0	0	1	0	0	1	0
<b>5</b>	<b>19</b>	0	4	8	7	0	15	4
<b>6</b>	<b>33</b>	0	3	11	18	1	26	7
<b>7</b>	<b>106</b>	0	15	34	56	1	80	25
<b>8</b>	<b>302</b>	5	38	117	141	6	226	69
<b>9</b>	<b>312</b>	3	50	122	136	4	205	99
<b>10</b>	<b>1707</b>	2	339	743	610	15	1155	537
<b>No ho sap</b>	<b>5</b>	0	1	0	4	0	3	2
<b>No contesta</b>	<b>8</b>	0	2	4	1	1	2	4
<b>Mitjana</b>	<b>9,384</b>	8,7	9,527	9,471	9,232	9,148	9,342	9,489
<b>Desviació</b>	<b>1,131</b>	0,823	1,038	0,992	1,283	1,134	1,165	1,05
<b>Casos</b>	<b>2487</b>	10	450	1036	974	27	1713	743

	Total	NIVELL D'ESTUDIS				SITUACIÓ LABORAL		
		Nc	Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa
<b>Absoluts</b>								
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	10	453	1040	979	28	1718	749
<b>P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE CONSULTA</b>								
<b>0</b>	<b>3</b>	0	2	0	1	0	1	2
<b>1</b>	<b>2</b>	0	0	1	1	0	1	1
<b>4</b>	<b>6</b>	0	2	4	0	0	4	2
<b>5</b>	<b>19</b>	0	8	7	4	0	12	7
<b>6</b>	<b>35</b>	1	8	15	11	1	20	14
<b>7</b>	<b>74</b>	1	22	27	24	1	48	25
<b>8</b>	<b>293</b>	0	52	134	105	2	196	93
<b>9</b>	<b>345</b>	2	52	137	154	2	238	103
<b>10</b>	<b>1698</b>	5	295	708	675	20	1188	490
<b>No ho sap</b>	<b>16</b>	1	9	3	3	1	7	8
<b>No contesta</b>	<b>9</b>	0	3	4	1	1	3	4
<b>Mitjana</b>	<b>9,405</b>	9	9,261	9,406	9,468	9,5	9,44	9,327
<b>Desviació</b>	<b>1,105</b>	1,5	1,363	1,074	0,998	1,068	1,045	1,233
<b>Casos</b>	<b>2475</b>	9	441	1033	975	26	1708	737
<b>P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS PEL PERSONAL OPERADOR</b>								
<b>0</b>	<b>5</b>	0	2	3	0	0	3	2
<b>1</b>	<b>2</b>	0	1	0	1	0	2	0
<b>2</b>	<b>5</b>	0	2	2	1	0	3	1
<b>3</b>	<b>3</b>	0	1	2	0	0	0	3
<b>4</b>	<b>12</b>	0	4	5	2	1	10	2
<b>5</b>	<b>75</b>	0	24	30	21	0	46	29
<b>6</b>	<b>85</b>	1	22	34	28	1	53	30
<b>7</b>	<b>170</b>	2	21	75	72	2	121	45
<b>8</b>	<b>476</b>	2	65	194	214	3	334	136

	Total	NIVELL D'ESTUDIS				SITUACIÓ LABORAL		
		Nc	Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa
<b>Absoluts</b>								
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	10	453	1040	979	28	1718	749
<b>9</b>	<b>356</b>	0	58	133	163	2	249	103
<b>10</b>	<b>1293</b>	5	247	556	473	17	886	392
<b>No ho sap</b>	<b>11</b>	0	4	4	3	0	7	4
<b>No contesta</b>	<b>7</b>	0	2	2	1	2	4	2
<b>Mitjana</b>	<b>8,898</b>	8,6	8,803	8,915	8,92	9,077	8,914	8,875
<b>Desviació</b>	<b>1,499</b>	1,578	1,785	1,514	1,329	1,573	1,467	1,557
<b>Casos</b>	<b>2482</b>	10	447	1034	975	26	1707	743

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

<b>Segur que sí</b>	<b>953</b>	2	205	398	343	7	649	298
<b>Probablement sí</b>	<b>470</b>	3	87	202	177	4	326	135
<b>Probablement no</b>	<b>491</b>	2	70	205	211	5	355	131
<b>Segur que no</b>	<b>453</b>	2	73	180	190	10	305	139
<b>No ho sap</b>	<b>54</b>	1	11	24	18	1	35	17
<b>No contesta</b>	<b>79</b>	0	7	31	40	1	48	29

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

<b>Sí</b>	<b>816</b>	3	108	344	356	8	603	202
<b>No</b>	<b>1191</b>	5	229	492	455	15	802	374
<b>No ho sap</b>	<b>489</b>	2	114	203	167	5	311	171
<b>No contesta</b>	<b>4</b>	0	2	1	1	0	2	2

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

<b>816</b>	3	108	344	356	8	603	202
------------	---	-----	-----	-----	---	-----	-----

**P17.1. A TRAVÉS DE QUIN CANAL?**

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Nc	Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa
<b>Absoluts</b>								
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	10	453	1040	979	28	1718	749
<b>Informació i tràmits gencat.cat</b>	<b>370</b>	1	43	169	155	3	284	82
<b>Aplicacions de la Generalitat per a mòbils</b>	<b>20</b>	1	3	9	6	2	15	3
<b>Seu electrònica Generalitat</b>	<b>73</b>	0	5	32	35	1	49	23
<b>Xarxes socials</b>	<b>35</b>	0	5	15	15	0	27	8
<b>Internet (sense especificar)</b>	<b>51</b>	0	8	17	26	0	42	7
<b>Presencialment a l'administració</b>	<b>77</b>	0	13	34	29	1	52	24
<b>Trucant a un altre organisme de la Generalitat</b>	<b>12</b>	0	1	5	6	0	9	3
<b>Correu electrònic</b>	<b>1</b>	0	0	0	1	0	1	0
<b>Mossos/guàrdia urbana/polícia local</b>	<b>12</b>	0	2	7	3	0	10	2
<b>Altres telèfons d'informació</b>	<b>53</b>	0	5	21	26	1	35	18
<b>Altres pàgines web</b>	<b>31</b>	1	4	8	18	1	23	7
<b>Altres</b>	<b>66</b>	0	9	24	33	0	49	17
<b>No ho sap</b>	<b>67</b>	0	15	29	23	0	44	22
<b>No contesta</b>	<b>4</b>	0	1	3	0	0	1	3
<b>P17.2. I PODRIA INDICAR-NOS PER QUIN MOTIU EN AQUESTA OCASIÓ NO L'HA UTILITZAT I HA DECIDIT TRUCAR AL 012?</b>								
<b>Rapidesa en la resposta/Més eficient</b>	<b>302</b>	0	37	128	133	4	226	74
<b>Atenció personalitzada</b>	<b>53</b>	1	7	20	25	1	37	14
<b>Més fàcil de fer servir</b>	<b>69</b>	0	16	24	29	0	49	20
<b>No coneix altres canals/no sap com funcionen</b>	<b>45</b>	1	7	15	21	2	33	10
<b>Dificultat d'accés (claus, pin, enllaç, etc.)</b>	<b>32</b>	0	3	14	15	0	29	2
<b>No trobava el servei que buscava</b>	<b>86</b>	1	5	42	38	1	67	17
<b>Per comoditat</b>	<b>93</b>	0	11	41	41	0	70	22

	Total	NIVELL D'ESTUDIS				SITUACIÓ LABORAL		
		Nc	Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa
<b>Absoluts</b>								
Base Total	2500	10	453	1040	979	28	1718	749
Li van recomanar	50	0	12	15	23	0	35	15
És l'únic que coneix per comunicar-se amb la Generalitat/El	14	0	3	7	4	0	9	5
Altres	45	0	5	24	16	0	33	12
No ho sap	24	0	2	12	10	0	13	10
No contesta	3	0	0	2	1	0	2	1
Base Total	2500	10	453	1040	979	28	1718	749

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

Sí	463	4	80	210	166	7	323	130
No	2022	6	370	825	806	21	1385	614
No ho sap	14	0	2	5	7	0	10	4
No contesta	1	0	1	0	0	0	0	1

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

0	767	8	131	322	300	14	508	244
1	32	0	3	14	15	0	24	8
2	89	0	16	44	29	0	58	31
3	53	0	7	17	29	0	40	12
4	55	0	10	24	20	1	35	18
5	233	1	45	95	91	2	173	58
6	99	0	15	43	40	1	79	19
7	128	0	17	58	52	1	95	32
8	229	0	31	88	107	3	172	54
9	90	0	17	31	42	0	66	24

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Nc	Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa
<b>Absoluts</b>								
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	10	453	1040	979	28	1718	749
<b>10</b>	<b>423</b>	1	91	175	155	2	285	137
<b>No ho sap</b>	<b>285</b>	0	66	122	94	3	175	104
<b>No contesta</b>	<b>17</b>	0	4	7	5	1	8	8
<b>Mitjana</b>	<b>4,602</b>	1,5	4,807	4,524	4,64	2,958	4,706	4,433
<b>Desviació</b>	<b>3,997</b>	3,375	4,093	3,991	3,96	3,805	3,944	4,123
<b>Casos</b>	<b>2198</b>	10	383	911	880	24	1535	637
<b>P18.2. CREU QUE AQUEST MATEIX SERVEI ES PODRIA DONAR PER ALGUN ALTRE CANAL DIFERENT ALS DISPONIBLES ACTUALMENT?</b>								
<b>Sí</b>	<b>858</b>	2	123	335	393	7	637	213
<b>No</b>	<b>957</b>	5	182	413	353	9	657	289
<b>No ho sap</b>	<b>677</b>	3	148	289	229	11	417	246
<b>No contesta</b>	<b>8</b>	0	0	3	4	1	7	1
<b>Base Creu que es podria donar per algun altre canal</b>	<b>858</b>	2	123	335	393	7	637	213
<b>P18.2a.PER QUIN ALTRE CANAL?</b>								
<b>APP (Telegram, WhatsApp, etc.)</b>	<b>446</b>	2	54	165	223	4	339	101
<b>Mail</b>	<b>74</b>	0	7	25	42	0	51	23
<b>Internet (sense especificar)</b>	<b>6</b>	0	2	1	3	0	3	3
<b>Xarxes socials(Facebook, Twitter, Instagram, etc.)</b>	<b>85</b>	0	20	38	27	0	59	26
<b>Opció de la web</b>	<b>84</b>	0	9	42	33	0	70	14
<b>Presencial</b>	<b>25</b>	0	3	8	12	2	18	6
<b>Chatbot/Assistent virtual</b>	<b>19</b>	0	0	6	13	0	17	2
<b>Altres telèfons diferents al 012</b>	<b>20</b>	0	5	9	6	0	17	3
<b>Altres</b>	<b>48</b>	0	11	20	17	0	37	11
<b>No sap</b>	<b>49</b>	0	12	20	16	1	24	24
<b>No contesta</b>	<b>2</b>	0	0	1	1	0	2	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS				SITUACIÓ LABORAL		
		Nc	Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa
<b>Absoluts</b>								
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	10	453	1040	979	28	1718	749
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	10	453	1040	979	28	1718	749
<b>P19. VA FER SERVIR UN PAGAMENT AUTOMATITZAT?</b>								
<b>Sí</b>	<b>582</b>	2	78	257	242	5	434	145
<b>No</b>	<b>1821</b>	6	361	736	704	20	1225	570
<b>No ho sap</b>	<b>95</b>	1	14	46	33	2	58	34
<b>No contesta</b>	<b>2</b>	1	0	1	0	1	1	0
<b>P19. QUÈ N'OPINA?</b>								
<b>Positiu/Útil</b>	<b>984</b>	2	138	433	408	5	734	244
<b>Negatiu/Complicat</b>	<b>165</b>	2	38	67	57	3	96	67
<b>Hauria de ser gratuït</b>	<b>13</b>	0	4	5	4	0	8	4
<b>Desconeix el servei</b>	<b>465</b>	2	84	188	187	6	302	158
<b>Poc segur</b>	<b>53</b>	0	11	21	20	1	32	20
<b>No ho ha utilitzat</b>	<b>71</b>	0	14	28	26	3	50	19
<b>Li és indiferent</b>	<b>6</b>	1	0	1	5	0	5	1
<b>No li agrada</b>	<b>10</b>	0	3	3	4	0	6	4
<b>Altres</b>	<b>80</b>	1	8	31	39	2	58	20
<b>No ho sap</b>	<b>541</b>	2	129	217	188	7	355	176
<b>No contesta</b>	<b>112</b>	0	24	46	41	1	72	36
<b>P20. HA TRUCAT AL 012 QUAN HA TINGUT UN PROBLEMA A L'HORA DE FER UN TRÀMIT ELECTRÒNICAMENT?</b>								
<b>Sí</b>	<b>870</b>	0	104	378	384	4	655	209
<b>No</b>	<b>1312</b>	6	268	550	479	15	879	414
<b>No ha fet cap tràmit electrònicament</b>	<b>268</b>	1	76	96	90	6	153	111
<b>No ho sap</b>	<b>46</b>	1	4	16	25	1	31	13
<b>No contesta</b>	<b>4</b>	2	1	0	1	2	0	2
<b>Base Ha trucat al 012 quan ha tingut un problema</b>	<b>870</b>	0	104	378	384	4	655	209

	Total	NIVELL D'ESTUDIS				SITUACIÓ LABORAL		
		Nc	Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa
<b>Absoluts</b>								
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	10	453	1040	979	28	1718	749
<b>P20.1. LI HAN RESOLT?</b>								
Sí	716	0	93	313	308	2	544	168
No	136	0	7	58	69	2	98	37
No ho sap	17	0	3	7	7	0	12	4
No contesta	1	0	1	0	0	0	1	0
<b>P20.2 VA QUEDAR SATISFET/A DE L'ATENCIÓ REBUDA?</b>								
Sí	764	0	100	328	334	2	580	179
No	89	0	2	43	43	1	62	26
No ho sap	15	0	2	7	6	0	11	4
No contesta	2	0	0	0	1	1	2	0
<b>Base Introduïda a meitat de camp</b>	<b>2333</b>	8	417	969	921	26	1625	679
<b>P21. CREIEU QUE MILLORA L'ATENCIÓ EL FET QUE US DEMANIN EL VOSTRE NOM A L'INICI DE LA CONVERSA?</b>								
Sí	1110	1	207	481	413	9	749	355
No	943	4	151	365	418	9	694	240
No ho sap	270	2	58	120	87	5	176	83
No contesta	10	1	1	3	3	3	6	1
<b>Base Creu que millora l'atenció</b>	<b>1110</b>	1	207	481	413	9	749	355
<b>P21.1. PER QUÈ? (Respostes positives)</b>								
Genera una relació més personal	713	1	114	306	286	7	499	211
És més respectuós/de bona educació	142	0	20	60	62	0	93	48



	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Nc	Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa
<b>Absoluts</b>								
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	10	453	1040	979	28	1718	749
Li és indiferent	29	0	11	10	7	1	20	8
No afecta en res	17	0	1	10	6	0	8	9
Millora l'atenció	52	0	14	28	10	0	38	13
Li agrada	7	0	3	1	3	0	5	2
Ho troba bé	29	0	9	12	8	0	20	9
Ja li van demanar	47	0	14	17	15	1	28	19
Altres	51	0	14	26	11	0	25	26
NS	21	0	7	11	3	0	11	10
NC	2	0	0	0	2	0	2	0
<b>Base Creu que no millora l'atenció</b>	<b>943</b>	4	151	365	418	9	694	240
<b>P21.2. PER QUÈ? (Respostes negatives)</b>								
És més respectuós/de bona educació	18	0	2	8	8	0	12	6
Prefereix l'anonimat	41	1	7	13	19	2	28	10
Li és indiferent	207	0	36	83	87	1	161	45
No afecta en res	210	0	28	82	99	1	151	58
No és important	98	1	19	43	36	0	69	29
Només és per cortesia	6	0	1	3	2	0	4	2
No cal que ho sàpiguen/És irrellevant	286	2	41	104	137	4	225	59
Ja li van demanar	5	0	0	3	2	0	3	2
Altres	42	0	7	19	16	0	24	18
NS	16	0	7	2	7	0	8	7
NC	14	0	3	5	5	1	9	4
<b>Base Introduïda a meitat de camp</b>	<b>2333</b>	8	417	969	921	26	1625	679

	Total	NIVELL D'ESTUDIS				SITUACIÓ LABORAL		
		Nc	Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa
<b>Absoluts</b>								
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	10	453	1040	979	28	1718	749
<b>P22. CREIEU QUE MILLORARIA EL SERVEI SI QUAN TRUQUEU L'AGENT CONEGUÉS EL MOTIU DE LES VOSTRES TRUCADES ANTERIORS?</b>								
<b>Sí</b>	<b>1191</b>	3	209	496	477	9	848	333
<b>No</b>	<b>854</b>	3	138	348	359	9	614	233
<b>No ho sap</b>	<b>275</b>	1	67	120	82	6	156	109
<b>No contesta</b>	<b>13</b>	1	3	5	3	2	7	4
<b>Base Creu que milloraria el servei</b>	<b>1191</b>	3	209	496	477	9	848	333
<b>P22.2. QUÈ APORTARIA (Respostes negatives)</b>								
<b>Ràpidesa, agilitat en el tràmit</b>	<b>287</b>	0	56	115	114	2	204	82
<b>Millor seguiment dels tràmits/Tenir un historial</b>	<b>241</b>	3	33	96	107	5	182	55
<b>Estalvi de temps de la trucada/No cal repetir el seu motiu</b>	<b>189</b>	0	29	85	75	0	134	54
<b>Comoditat</b>	<b>4</b>	0	0	4	0	0	3	1
<b>Facilitat atenció per part de l'operador (major informació d</b>	<b>179</b>	0	36	76	67	0	118	60
<b>Augment de l'eficàcia del servei</b>	<b>21</b>	0	3	6	12	0	16	5
<b>Estaría bé</b>	<b>32</b>	0	8	16	7	1	21	10
<b>De gran utilitat si és una trucada relacionada amb el matei</b>	<b>70</b>	0	9	27	34	0	57	13
<b>Li és indiferent</b>	<b>6</b>	0	2	3	1	0	3	3
<b>Altres</b>	<b>125</b>	0	20	53	51	1	91	33
<b>NS</b>	<b>35</b>	0	13	14	8	0	17	17
<b>NC</b>	<b>2</b>	0	0	1	1	0	2	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Nc	Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa
<b>Absoluts</b>								
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	10	453	1040	979	28	1718	749
<b>Base Creu que no milloraria el servei</b>	<b>854</b>	3	138	348	359	9	614	233
<b>P22.1. QUÈ APORTARIA? (Respostes positives)</b>								
Li és indiferent	17	0	1	7	8	1	12	4
Si el tràmit és diferent no seria útil	434	0	70	181	183	0	306	125
No és rellevant ni important	25	0	3	8	14	0	23	2
No és necessari/No creu que sigui una millora	100	0	15	38	44	3	75	25
No aporta res al sevei	59	1	6	26	25	2	42	16
Vol privacitat de les seves dades/Protecció de dades	36	0	6	13	17	0	25	11
No li cal	20	0	5	8	7	0	14	6
No li agrada	10	1	2	7	0	1	6	3
És una perdúa de temps/Endarrereix la trucada	8	0	2	4	2	0	3	5
Depen de quin sigui el tràmit	5	0	1	2	2	0	5	0
No cal tenir tantes dades registades de les persones/No vol	18	0	3	9	6	0	14	4
No vol parlar amb un robot ni que sigui automatitzar aquest	9	0	0	4	4	1	8	1
Només truca de forma puntual	9	0	2	3	4	0	7	2
Altres	54	0	7	20	26	1	39	15
NS	44	0	14	16	14	0	30	13
NC	6	1	1	2	3	0	5	1
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	10	453	1040	979	28	1718	749
<b>C3. ON VA NÉIXER VOSTÈ?</b>								
Catalunya	1702	2	297	708	684	13	1230	457
Altres comunitats autònomes	258	0	71	85	99	3	132	123

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Nc	Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa
<b>Absoluts</b>								
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	10	453	1040	979	28	1718	749
<b>Unió europea</b>	<b>46</b>	0	6	16	23	1	37	8
<b>Resta del món</b>	<b>63</b>	0	6	23	34	0	44	19
<b>Argentina</b>	<b>49</b>	0	2	15	32	0	35	14
<b>Bolívia</b>	<b>28</b>	0	6	12	10	0	19	8
<b>Brasil</b>	<b>11</b>	0	1	4	6	0	8	3
<b>Xile</b>	<b>8</b>	0	0	3	5	0	4	4
<b>Colòmbia</b>	<b>52</b>	0	3	29	20	0	34	18
<b>Equador</b>	<b>55</b>	0	7	42	6	0	39	15
<b>Hondures</b>	<b>27</b>	0	7	16	4	0	19	8
<b>Marroc</b>	<b>57</b>	0	26	22	9	0	35	22
<b>Perú</b>	<b>43</b>	0	6	24	12	1	28	14
<b>República Dominicana</b>	<b>21</b>	0	2	16	3	0	12	9
<b>Uruguai</b>	<b>15</b>	0	5	6	4	0	11	4
<b>Veneçuela</b>	<b>31</b>	0	2	10	19	0	19	12
<b>Paquistà</b>	<b>8</b>	0	2	5	1	0	5	3
<b>Paraguai</b>	<b>5</b>	0	2	1	2	0	0	5
<b>Romania</b>	<b>5</b>	0	1	3	1	0	4	1
<b>No contesta</b>	<b>16</b>	8	1	0	5	10	3	2

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

<b>Català</b>	<b>892</b>	0	89	339	458	6	646	240
<b>Castellà</b>	<b>1138</b>	0	286	517	327	8	734	391
<b>Ambdues per igual</b>	<b>377</b>	0	59	159	156	3	279	95
<b>Àrab</b>	<b>14</b>	0	9	3	2	0	7	7
<b>Anglès</b>	<b>10</b>	0	0	1	9	0	5	4
<b>Altres</b>	<b>59</b>	0	10	21	26	2	47	11
<b>No contesta</b>	<b>10</b>	10	0	0	1	9	0	1

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

<b>No sap llegir i escriure</b>	<b>1</b>	0	1	0	0	0	0	1
<b>Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escol</b>	<b>8</b>	0	8	0	0	0	1	7

	Total	NIVELL D'ESTUDIS				SITUACIÓ LABORAL		
		Nc	Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa
<b>Absoluts</b>								
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	10	453	1040	979	28	1718	749
<b>Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar eso, eg</b>	<b>89</b>	0	89	0	0	0	37	50
<b>Eso completa, egb, batxiller elemental</b>	<b>355</b>	0	355	0	0	0	194	160
<b>Batxillerat, bup, cou, batxillerat superior, preu</b>	<b>413</b>	0	0	413	0	0	241	168
<b>Cicle formatiu de grau mitjà, fp1, oficialia industrial o eq</b>	<b>225</b>	0	0	225	0	0	144	81
<b>Cicle formatiu de grau superior, fp2, mestratge industrial o</b>	<b>402</b>	0	0	402	0	0	311	88
<b>Diplomatura, 3 cursos aprovats de llicenciatura, enginyeria/</b>	<b>183</b>	0	0	0	183	0	135	46
<b>Llicenciatura, arquitectura, enginyeria, grau o equivalent</b>	<b>501</b>	0	0	0	501	0	393	105
<b>Cursos d'especialització professional, postgrau, màster</b>	<b>262</b>	1	0	0	262	0	230	32
<b>Doctorat</b>	<b>33</b>	0	0	0	33	0	24	9
<b>No contesta</b>	<b>28</b>	9	0	0	0	28	8	2
<b>C6. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?</b>								
<b>Treballa per compte propi</b>	<b>389</b>	0	43	134	210	2	389	0
<b>Treballa per compte d'altri</b>	<b>1329</b>	0	189	562	572	6	1329	0
<b>No treballa</b>	<b>749</b>	1	218	337	192	2	0	749
<b>No contesta</b>	<b>33</b>	9	3	7	5	18	0	0
<b>Base Treballa per compte propi</b>	<b>389</b>	0	43	134	210	2	389	0
<b>C6.1 VOSTÈ ÉS...</b>								
<b>Empresari/ària o professional amb assalariats/ades</b>	<b>119</b>	0	14	41	64	0	119	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS				SITUACIÓ LABORAL		
		Nc	Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa
<b>Absoluts</b>								
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	10	453	1040	979	28	1718	749
<b>Professional o treballador/a autònom/a</b>	<b>266</b>	0	29	91	144	2	266	0
<b>Membre de cooperativa</b>	<b>3</b>	0	0	2	1	0	3	0
<b>No contesta</b>	<b>1</b>	0	0	0	1	0	1	0
<b>Base Treballa per compte d'altri</b>	<b>1329</b>	0	189	562	572	6	1329	0
<b>C6.2 VOSTÈ ÉS...</b>								
<b>Assalariat/ada eventual o interí/ina</b>	<b>149</b>	0	25	65	59	0	149	0
<b>Assalariat/ada indefinit/ida</b>	<b>1161</b>	0	162	490	503	6	1161	0
<b>Ajut familiar</b>	<b>1</b>	0	0	1	0	0	1	0
<b>No contesta</b>	<b>18</b>	0	2	6	10	0	18	0
<b>Base No treballa</b>	<b>749</b>	1	218	337	192	2	0	749
<b>C6.3 VOSTÈ ÉS...</b>								
<b>Jubilat/ada o pensionista</b>	<b>342</b>	1	108	127	107	0	0	342
<b>Aturat/ada i ha treballat abans</b>	<b>206</b>	0	57	108	41	0	0	206
<b>Pensionista</b>	<b>46</b>	0	17	20	8	1	0	46
<b>Aturat/ada i busca la primera feina</b>	<b>35</b>	0	8	17	10	0	0	35
<b>Estudiant</b>	<b>40</b>	0	4	24	12	0	0	40
<b>Treball domèstic no remunerat</b>	<b>58</b>	0	17	31	9	1	0	58
<b>Altres</b>	<b>19</b>	0	5	9	5	0	0	19
<b>No contesta</b>	<b>3</b>	0	2	1	0	0	0	3
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	10	453	1040	979	28	1718	749
<b>C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA?</b>								
<b>Abrera</b>	<b>4</b>	0	0	2	2	0	3	1
<b>Alpens</b>	<b>1</b>	0	0	0	1	0	0	1

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Nc	Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa
Base Total	2500	10	453	1040	979	28	1718	749
Ametlla del Vallès, l'	7	0	1	4	2	0	3	4
Arenys de Mar	4	0	0	3	1	0	3	1
Arenys de Munt	5	0	2	2	1	0	1	4
Argentona	1	0	0	1	0	0	1	0
Avià	1	0	0	0	1	0	1	0
Avinyó	1	0	1	0	0	0	1	0
Avinyonet del Penedès	1	0	0	1	0	0	0	1
Aiguafreda	3	0	0	0	3	0	2	1
Badalona	78	0	17	45	15	1	53	25
Bagà	1	0	0	0	1	0	1	0
Balenya	1	0	0	1	0	0	0	1
Balsareny	1	0	0	0	1	0	1	0
Barcelona	702	0	80	238	377	7	462	236
Begues	4	0	1	2	1	0	3	1
Berga	4	0	1	2	1	0	4	0
Bigues i Riells	6	0	2	3	1	0	3	3
Bruc, el	2	0	0	0	2	0	1	1
Cabanyes, les	1	0	0	1	0	0	1	0
Cabrera de Mar	2	0	1	1	0	0	2	0
Cabrils	1	0	0	0	1	0	0	1
Calaf	1	0	0	0	1	0	1	0
Caldes d'Estrac	2	0	0	1	1	0	2	0
Caldes de Montbui	3	0	1	1	1	0	2	1
Calldetenes	1	0	0	0	1	0	1	0
Canet de Mar	5	0	2	1	2	0	3	2
Canovelles	3	0	1	2	0	0	3	0
Canyelles	3	0	0	1	2	0	1	2
Cardedeu	7	0	0	5	2	0	6	1
Castellar del Vallès	7	0	1	4	2	0	6	1
Castellbell i el Vilar	2	0	2	0	0	0	1	1
Castellbisbal	1	0	1	0	0	0	0	1
Castelldefels	13	0	2	5	6	0	9	4
Castellet i la Gornal	1	0	1	0	0	0	1	0
Castellgalí	1	0	0	1	0	0	1	0
Castellnou de Bages	1	0	0	0	1	0	1	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Nc	Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa
Base Total	2500	10	453	1040	979	28	1718	749
Castellterçol	2	0	1	0	1	0	2	0
Centelles	3	0	0	1	2	0	2	1
Cervelló	6	0	2	3	1	0	3	3
Collbató	4	0	1	2	1	0	4	0
Corbera de Llobregat	4	0	1	2	1	0	3	1
Cornellà de Llobregat	26	0	6	17	3	0	20	6
Cubelles	3	0	1	2	0	0	3	0
Esparreguera	8	0	2	4	2	0	4	4
Esplugues de Llobregat	26	0	6	9	11	0	17	9
Folgueroles	1	0	0	0	1	0	1	0
Font-rubí	1	0	0	1	0	0	0	1
Franqueses del Vallès, les	4	0	0	3	1	0	3	1
Garriga, la	9	0	2	4	3	0	7	1
Gavà	15	0	5	8	2	0	10	5
Gelida	1	0	0	0	1	0	1	0
Gironella	2	0	0	1	1	0	2	0
Granada, la	1	0	0	1	0	0	1	0
Granollers	26	0	3	10	13	0	19	7
Sant Salvador de Guardiola	1	0	0	1	0	0	1	0
Gurb	1	0	0	1	0	0	1	0
Hospitalet de Llobregat, l'	100	0	27	47	25	1	62	38
Igualada	13	0	4	7	2	0	7	6
Llagosta, la	6	0	1	3	2	0	5	1
Llinars del Vallès	3	0	0	2	1	0	3	0
Lliçà d'Amunt	8	0	1	5	2	0	2	6
Malgrat de Mar	3	0	0	2	1	0	3	0
Manlleu	5	0	2	2	1	0	5	0
Manresa	22	0	3	9	10	0	16	4
Martorell	9	0	1	4	4	0	5	4
Masnou, el	14	0	1	7	6	0	11	3
Masquefa	5	0	1	2	2	0	2	3
Matadepera	6	0	0	0	6	0	6	0
Mataró	34	0	8	17	9	0	30	4
Mediona	1	0	0	1	0	0	1	0
Molins de Rei	3	0	0	2	1	0	3	0



	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Nc	Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	10	453	1040	979	28	1718	749
Mollet del Vallès	16	0	2	10	4	0	14	2
Montcada i Reixac	11	0	3	5	3	0	9	2
Montgat	7	0	0	4	3	0	5	2
Monistrol de Montserrat	1	0	0	1	0	0	0	1
Montmeló	1	0	0	0	1	0	1	0
Montornès del Vallès	7	0	4	3	0	0	3	4
Navarcles	1	0	0	1	0	0	0	1
Òdena	1	0	0	1	0	0	1	0
Olesa de Montserrat	8	0	1	3	4	0	8	0
Olivella	3	0	2	0	1	0	3	0
Òrrius	1	0	0	0	1	0	1	0
Palafolls	2	0	1	1	0	0	2	0
Palau-solità i Plegamans	2	0	0	1	1	0	2	0
Pallejà	4	0	1	1	2	0	1	3
Parets del Vallès	2	0	0	2	0	0	1	1
Piera	4	0	1	2	1	0	3	1
Hostalets de Pierola, els	3	0	2	1	0	0	2	1
Pineda de Mar	11	0	2	8	1	0	6	5
Pla del Penedès, el	1	0	0	0	1	0	1	0
Pobla de Claramunt, la	2	0	0	1	1	0	2	0
Polinyà	2	0	0	1	1	0	2	0
Prat de Llobregat, el	12	0	2	6	4	0	7	5
Prats de Lluçanès	2	0	0	0	2	0	2	0
Premià de Mar	10	0	4	3	3	0	7	3
Ripollet	8	0	2	3	3	0	6	2
Roca del Vallès, la	3	0	0	2	1	0	2	1
Roda de Ter	1	0	1	0	0	0	1	0
Rubí	30	0	11	17	2	0	22	8
Sabadell	63	0	14	28	19	2	38	25
Santpedor	2	0	0	1	1	0	1	1
Sant Adrià de Besòs	12	0	2	7	3	0	7	5
Sant Andreu de la Barca	5	0	1	3	1	0	4	1
Sant Andreu de Llavaneres	3	0	1	1	1	0	3	0
Sant Antoni de Vilamajor	4	0	2	2	0	0	3	1
Sant Boi de Llobregat	23	0	3	14	6	0	15	7

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Nc	Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa
Base Total	2500	10	453	1040	979	28	1718	749
Sant Celoni	5	0	0	3	2	0	4	1
Sant Cebrià de Vallalta	1	0	0	0	1	0	1	0
Sant Cugat del Vallès	51	0	3	16	32	0	47	4
Sant Cugat Sesgarrigues	1	0	0	0	1	0	0	1
Sant Esteve de Palautordera	2	0	0	0	2	0	1	1
Sant Esteve Sesrovires	2	0	0	0	2	0	2	0
Sant Fost de Campsentelles	2	0	1	0	1	0	1	1
Sant Feliu de Llobregat	15	0	2	8	5	0	12	3
Sant Fruitós de Bages	2	0	0	1	1	0	2	0
Vilassar de Dalt	8	0	2	4	2	0	8	0
Sant Hipòlit de Voltregà	2	0	1	1	0	0	1	1
Sant Joan Despí	6	0	0	2	4	0	6	0
Sant Joan de Vilatorrada	4	0	1	3	0	0	3	1
Vilassar de Mar	6	0	0	0	6	0	6	0
Sant Just Desvern	9	0	0	5	4	0	7	2
Sant Martí Sarroca	1	0	0	0	1	0	1	0
Sant Mateu de Bages	1	0	0	1	0	0	1	0
Premià de Dalt	5	0	1	1	3	0	4	1
Sant Pere de Ribes	8	0	0	3	5	0	7	1
Sant Pere de Riudebitlles	1	0	1	0	0	0	1	0
Sant Pere de Torelló	3	0	1	1	1	0	3	0
Sant Pol de Mar	1	0	0	0	1	0	1	0
Sant Quirze de Besora	1	0	0	0	1	0	0	1
Sant Quirze del Vallès	6	0	0	1	5	0	6	0
Sant Sadurní d'Anoia	3	0	1	2	0	0	2	1
Marganell	1	0	0	0	1	0	0	1
Santa Coloma de Gramenet	41	0	12	21	8	0	28	13
Santa Eulàlia de Riuprimer	2	0	0	1	1	0	1	1
Santa Eulàlia de Ronçana	3	0	0	3	0	0	3	0
Santa Margarida de Montbui	2	0	0	1	1	0	1	1
Santa Margarida i els Monjos	2	0	1	0	1	0	2	0
Barberà del Vallès	5	0	3	1	1	0	4	1
Santa Maria de Martorelles	1	0	0	1	0	0	1	0
Santa Maria de Palautordera	6	0	0	4	2	0	6	0
Santa Perpètua de Mogoda	7	0	2	2	3	0	6	1

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Nc	Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa
Base Total	2500	10	453	1040	979	28	1718	749
Santa Susanna	3	0	0	2	1	0	2	1
Sant Vicenç de Castellet	3	0	2	0	1	0	2	1
Sant Vicenç dels Horts	8	0	1	5	2	0	7	1
Sant Vicenç de Montalt	2	0	0	1	1	0	2	0
Sant Vicenç de Torelló	1	0	0	1	0	0	1	0
Cerdanyola del Vallès	20	0	3	5	12	0	9	11
Sentmenat	4	0	1	2	1	0	4	0
Seva	3	0	0	3	0	0	2	1
Sitges	8	0	1	3	4	0	6	2
Taradell	3	0	1	0	2	0	3	0
Terrassa	82	1	16	43	22	1	56	24
Teià	2	0	0	0	2	0	2	0
Tiana	5	0	0	1	4	0	5	0
Tona	2	0	1	1	0	0	1	1
Tordera	7	0	2	3	2	0	6	1
Torelló	6	0	2	0	4	0	5	1
Torre de Claramunt, la	1	0	0	1	0	0	0	1
Torrelles de Foix	1	0	1	0	0	0	0	1
Torrelles de Llobregat	4	0	1	2	1	0	2	2
Vacarisses	3	0	2	0	1	0	3	0
Vallgorguina	1	0	1	0	0	0	1	0
Vallirana	1	0	0	1	0	0	0	1
Vic	7	0	2	3	2	0	7	0
Viladecavalls	5	0	2	2	1	0	3	2
Viladecans	20	0	8	8	4	0	15	5
Vilanova del Camí	3	0	2	1	0	0	2	1
Vilanova de Sau	1	0	0	1	0	0	1	0
Vilobí del Penedès	2	0	0	1	1	0	1	1
Vilafranca del Penedès	15	0	2	7	6	0	11	4
Vilanova i la Geltrú	20	0	8	4	8	0	14	6
Vilanova del Vallès	1	0	0	1	0	0	0	1
Badia del Vallès	3	0	0	2	1	0	2	1
Arbúcies	4	0	1	1	2	0	4	0
Armentera, l'	2	0	1	1	0	0	0	2
Avinyonet de Puigventós	1	0	0	1	0	0	1	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Nc	Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	10	453	1040	979	28	1718	749
Begur	1	0	0	0	1	0	0	1
Bisbal d'Empordà, la	2	0	0	2	0	0	1	1
Blanes	9	0	2	5	2	0	7	2
Breda	1	0	1	0	0	0	0	1
Cadaqués	1	0	0	0	1	0	1	0
Caldes de Malavella	2	0	0	2	0	0	2	0
Calonge i Sant Antoni	2	0	2	0	0	0	0	2
Cassà de la Selva	1	0	1	0	0	0	0	1
Castell-Platja d'Aro	3	0	0	1	2	0	3	0
Celrà	2	0	0	0	2	0	2	0
Cornellà del Terri	1	0	0	1	0	0	1	0
Escala, l'	2	0	0	0	2	0	1	1
Figueres	5	0	3	2	0	0	2	3
Flaçà	1	0	1	0	0	0	0	1
Garrigàs	1	0	0	1	0	0	1	0
Girona	36	0	8	11	17	0	25	11
Gualta	1	0	0	1	0	0	1	0
Guils de Cerdanya	1	0	0	1	0	0	0	1
Lladó	1	0	0	1	0	0	0	1
Llagostera	1	0	0	0	1	0	1	0
Llançà	1	0	1	0	0	0	0	1
Llers	1	0	1	0	0	0	1	0
Lloret de Mar	5	0	0	3	2	0	2	3
Maçanet de la Selva	1	0	0	0	1	0	1	0
Molló	1	0	0	1	0	0	0	1
Navata	1	0	1	0	0	0	1	0
Olot	5	0	1	1	3	0	4	1
Palafrugell	4	0	2	0	2	0	3	1
Palamós	1	0	0	0	1	0	1	0
Pals	1	0	0	0	1	0	0	1
Portbou	1	0	0	1	0	0	0	1
Puigcerdà	7	0	1	3	3	0	4	3
Riells i Viabrea	2	0	1	1	0	0	1	1
Ripoll	1	0	1	0	0	0	1	0
Riudellots de la Selva	1	0	0	0	1	0	1	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Nc	Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa
Base Total	2500	10	453	1040	979	28	1718	749
Roses	7	0	0	4	3	0	6	1
Salt	3	0	0	2	1	0	2	1
Sant Feliu de Buixalleu	1	0	0	1	0	0	0	1
Sant Feliu de Guíxols	3	0	2	1	0	0	1	2
Sant Hilari Sacalm	1	0	0	1	0	0	1	0
Sant Julià de Ramis	1	0	0	1	0	0	1	0
Sant Miquel de Fluvià	1	0	1	0	0	0	0	1
Santa Llogaia d'Àlguema	1	0	0	1	0	0	0	1
Sant Joan les Fonts	1	0	0	0	1	0	1	0
Sils	4	0	1	2	1	0	3	1
Torroella de Montgrí	3	0	0	2	1	0	3	0
Vall de Bianya, la	1	0	0	1	0	0	0	1
Ventalló	1	0	0	0	1	0	1	0
Vilablareix	2	0	0	1	1	0	2	0
Viladrau	1	0	0	1	0	0	1	0
Vilafant	1	0	1	0	0	0	1	0
Vilallonga de Ter	1	0	0	0	1	0	1	0
Vilobí d'Onyar	3	0	0	3	0	0	2	1
Sant Julià del Llor i Bonmatí	1	0	0	1	0	0	1	0
Agramunt	1	0	0	1	0	0	1	0
Alfarràs	1	0	0	0	1	0	0	1
Artesa de Lleida	2	0	0	2	0	0	1	1
Bellpuig	2	0	0	1	1	0	2	0
Borges Blanques, les	1	0	0	0	1	0	1	0
Camarasa	1	0	0	0	1	0	1	0
Cervera	3	0	1	0	2	0	2	1
Corbins	1	0	0	1	0	0	1	0
Lleida	35	0	4	15	16	0	22	12
Linyola	1	0	0	1	0	0	1	0
Maials	1	0	0	1	0	0	0	1
Mollerussa	4	0	1	1	2	0	4	0
Poal, el	1	0	0	0	1	0	1	0
Ponts	1	0	0	1	0	0	0	1
Puigverd de Lleida	1	0	0	0	1	0	0	1
Sant Llorenç de Morunys	1	0	0	1	0	0	1	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Nc	Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa
<b>Absoluts</b>								
Base Total	2500	10	453	1040	979	28	1718	749
Sant Ramon	1	0	0	1	0	0	1	0
Seu d'Urgell, la	3	0	0	1	2	0	2	1
Seròs	2	0	0	2	0	0	1	1
Solsona	1	0	0	1	0	0	1	0
Sort	1	0	0	0	1	0	1	0
Tàrrega	2	0	0	2	0	0	2	0
Vilanova de Meià	1	0	0	0	1	0	1	0
Vila-sana	1	0	0	0	1	0	0	1
Vall de Cardós	1	0	0	1	0	0	1	0
Alcanar	2	0	0	0	2	0	2	0
Almóster	1	0	0	0	1	0	0	1
Altafulla	3	0	1	0	2	0	3	0
Ametlla de Mar, l'	4	0	2	2	0	0	3	1
Amposta	5	0	0	3	2	0	4	1
Banyeres del Penedès	1	0	0	0	1	0	1	0
Batea	1	0	1	0	0	0	1	0
Bisbal del Penedès, la	1	0	1	0	0	0	1	0
Calafell	9	0	1	4	4	0	4	5
Cambrils	3	0	0	1	2	0	2	1
Castellvell del Camp	1	0	1	0	0	0	0	1
Cunit	4	0	0	3	1	0	2	2
Flix	1	0	1	0	0	0	1	0
Garidells, els	1	0	0	1	0	0	0	1
Llorenç del Penedès	3	0	0	2	1	0	3	0
Montblanc	3	0	0	2	1	0	3	0
Montbrió del Camp	2	0	0	1	1	0	1	1
Montmell, el	1	0	1	0	0	0	1	0
Mont-roig del Camp	6	0	0	5	1	0	3	3
Móra d'Ebre	1	0	1	0	0	0	1	0
Móra la Nova	1	0	0	1	0	0	1	0
Pallaresos, els	1	0	0	1	0	0	1	0
Pla de Santa Maria, el	1	0	0	1	0	0	1	0
Pobla de Mafumet, la	1	0	0	1	0	0	1	0
Pobla de Montornès, la	3	0	0	2	1	0	2	1
Reus	26	0	7	8	11	0	17	9

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Nc	Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa
<b>Absoluts</b>								
Base Total	2500	10	453	1040	979	28	1718	749
Roda de Berà	5	0	2	2	1	0	4	1
Roquetes	1	0	1	0	0	0	1	0
Sant Carles de la Ràpita	5	0	0	3	2	0	2	3
Santa Bàrbara	1	0	0	0	1	0	0	1
Selva del Camp, la	2	0	0	1	1	0	2	0
Tarragona	57	0	12	24	21	0	44	13
Torredembarra	3	0	2	0	1	0	1	2
Tortosa	5	0	2	3	0	0	2	3
Ulldecona	1	0	0	1	0	0	1	0
Valls	6	0	1	4	1	0	2	4
<b>Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant</b>	2	0	0	1	1	0	2	0
Vendrell, el	8	0	2	4	2	0	4	4
Vila-seca	2	0	0	1	1	0	2	0
Sant Jaume d'Enveja	1	0	1	0	0	0	1	0
Salou	3	0	2	1	0	0	3	0
Canonja, la	2	0	0	2	0	0	1	1
Altres	37	1	9	16	12	0	27	10
No contesta	63	8	13	13	21	16	24	17
<b>C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA? (Agrupat)</b>								
Barcelona ciutat	702	0	80	238	377	7	462	236
Resta província Barcelona	1287	1	269	592	421	5	926	355
Resta Catalunya	448	1	91	197	160	0	306	141
No contesta	63	8	13	13	21	16	24	17
Base Va néixer a Barcelona	702	0	80	238	377	7	462	236
<b>C7.1 A QUIN DISTRICTE DE BARCELONA?</b>								
Ciutat Vella	38	0	5	11	21	1	23	15
Eixample	108	0	12	30	66	0	71	37
Sants-Montjuïc	95	0	11	36	48	0	67	28
Les Corts	33	0	1	11	21	0	20	13

Absoluts	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Nc	Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa
Base Total	2500	10	453	1040	979	28	1718	749
Sarrià-Sant Gervasi	68	0	1	14	53	0	49	19
Gràcia	51	0	5	12	34	0	35	16
Horta-Guinardó	68	0	1	31	35	1	46	21
Nou Barris	64	0	16	27	21	0	44	20
Sant Andreu	63	0	11	28	23	1	33	30
Sant Martí	91	0	14	31	44	2	62	29
No contesta	23	0	3	7	11	2	12	8



	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA				Nc
		Nc	Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>Absoluts</b>						
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	33	702	1287	448	63
<b>P1. EN QUIN IDIOMA PREFEREIX QUE LI FACI L'ENTREVISTA?</b>						
Català	1341	12	345	677	296	23
Castellà	1118	21	346	590	143	39
Li és indiferent/NS/NC	41	0	11	20	9	1
<b>C1. VOSTÈ ÉS...</b>						
Home	1007	16	279	512	189	27
Dona	1492	17	423	774	259	36
No binari	1	0	0	1	0	0
<b>C2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU</b>						
De 16 a 24	103	1	32	51	18	2
De 25 a 34	399	5	136	190	62	11
De 35 a 44	567	13	148	299	104	16
De 45 a 54	725	7	151	427	131	16
De 55 a 64	449	6	132	218	91	8
Més de 65	257	1	103	102	42	10
Mitjana	46,904	45,03	47,372	46,517	47,129	47,968
Desviació	13,37	11,243	15,09	12,408	13,054	14,206
Casos	2500	33	702	1287	448	63
<b>P2. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?</b>						
Menys d'un any	225	7	46	127	43	9
Entre 1 any i 2 anys	198	2	69	86	35	8
Més de 2 anys	2039	24	576	1049	369	45
No ho sap	38	0	11	25	1	1
<b>P3. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI?</b>						

Absoluts	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA				Nc
		Nc	Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Base Total	2500	33	702	1287	448	63
Familiar o amistat	392	10	119	210	54	9
Internet	550	4	161	283	99	7
Televisió	621	4	141	337	137	6
Ràdio	128	1	26	71	27	4
A la premsa	95	1	37	41	15	2
Butlletí electrònic	11	0	3	4	4	0
Algun altre servei telefònic	119	4	41	53	19	6
Feina/estudis	150	0	33	83	32	2
Oficines de treball	58	0	13	34	11	0
Ajuntament	91	1	34	40	11	6
Organismes oficials	105	3	23	58	20	4
Personal qualificat	28	1	7	16	4	1
Fulletons informatius	31	0	12	8	10	1
Per una multa	31	0	6	19	6	0
Tràmits/ajudes	31	2	7	17	5	2
Cartes	46	1	11	26	6	3
Altres	9	0	5	4	0	0
No ho sap	375	4	121	177	62	15
No contesta	1	0	0	1	0	0

**P3.1. EM PODRIA DIR QUAN HA ESTAT L'ÚLTIMA VEGADA QUE HA VIST O HA ESCOLTAT UN ANUNCI DEL 012?**

Menys d'un mes	482	4	120	255	97	10
Entre 1 mes i 3 mesos	355	4	98	186	67	4
Menys d'un any	270	3	70	146	49	5
Més d'un any	329	3	106	159	58	6
No ho sap	1057	18	307	536	176	38
No contesta	7	1	1	5	1	0

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

0	45	3	15	16	13	1
---	----	---	----	----	----	---

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA				Nc
		Nc	Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>Absoluts</b>						
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	33	702	1287	448	63
<b>1</b>	<b>8</b>	0	5	2	1	0
<b>2</b>	<b>16</b>	0	1	11	3	1
<b>3</b>	<b>22</b>	0	7	9	4	2
<b>4</b>	<b>29</b>	0	9	14	5	1
<b>5</b>	<b>102</b>	2	24	51	23	4
<b>6</b>	<b>110</b>	1	31	61	15	3
<b>7</b>	<b>226</b>	5	72	105	42	7
<b>8</b>	<b>568</b>	5	163	308	87	10
<b>9</b>	<b>472</b>	4	141	244	76	11
<b>10</b>	<b>891</b>	13	231	459	178	23
<b>No ho sap</b>	<b>11</b>	0	3	7	1	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,307</b>	7,788	8,236	8,37	8,273	8,063
<b>Desviació</b>	<b>2,029</b>	2,924	2,072	1,913	2,237	2,285
<b>Casos</b>	<b>2489</b>	33	699	1280	447	63

**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**

<b>0</b>	<b>64</b>	3	20	26	15	3
<b>1</b>	<b>12</b>	0	6	2	2	2
<b>2</b>	<b>18</b>	0	5	8	5	0
<b>3</b>	<b>27</b>	0	6	15	6	0
<b>4</b>	<b>45</b>	0	11	20	14	0
<b>5</b>	<b>89</b>	2	22	47	15	5
<b>6</b>	<b>122</b>	0	29	66	26	1
<b>7</b>	<b>225</b>	3	62	117	42	4
<b>8</b>	<b>507</b>	8	133	271	90	13
<b>9</b>	<b>447</b>	1	140	229	71	7
<b>10</b>	<b>906</b>	16	256	469	153	28
<b>No ho sap</b>	<b>31</b>	0	10	14	7	0
<b>No contesta</b>	<b>7</b>	0	2	3	2	0

Absoluts	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA				Nc
		Nc	Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Base Total	2500	33	702	1287	448	63
Mitjana	8,205	8	8,232	8,277	7,973	8,063
Desviació	2,227	2,947	2,28	2,093	2,425	2,729
Casos	2462	33	690	1270	439	63

**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	21	0	7	8	4	2
1	5	0	1	2	1	1
2	6	1	1	3	1	1
3	12	0	4	7	1	0
4	10	1	1	6	2	1
5	34	0	8	16	8	2
6	47	1	9	23	14	1
7	105	1	23	54	21	7
8	349	6	102	180	59	8
9	489	5	143	254	81	11
10	1381	16	386	720	246	29
No ho sap	30	2	12	10	8	0
No contesta	11	0	5	4	2	0
Mitjana	9,062	8,774	9,105	9,093	9,009	8,333
Desviació	1,576	1,892	1,544	1,508	1,633	2,469
Casos	2459	31	685	1273	438	63

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

0	39	0	12	14	10	3
1	11	0	4	5	1	1
2	26	1	5	13	7	1

Absoluts	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA				Nc
		Nc	Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Base Total	2500	33	702	1287	448	63
3	35	0	11	16	8	0
4	36	2	9	16	8	3
5	98	3	32	49	15	2
6	122	2	39	59	20	4
7	224	2	69	121	30	4
8	480	5	120	252	97	11
9	441	4	124	232	75	10
10	939	13	258	490	168	23
No ho sap	43	1	16	18	8	1
No contesta	6	0	3	2	1	0
Mitjana	8,283	8,031	8,223	8,361	8,216	7,823
Desviació	2,121	2,279	2,166	2,005	2,262	2,755
Casos	2451	32	683	1267	439	62
<b>P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10</b>						
<b>VALORI EL SEU GRAU DE</b>						
<b>SATISFACCIÓ AMB: EL TEMPS</b>						
<b>D'ESPERA PER ACCEDIR AMB EL</b>						
<b>PERSONAL OPERADOR</b>						
0	109	4	32	45	27	5
1	30	1	10	16	3	1
2	61	1	22	32	7	0
3	85	1	21	45	14	5
4	112	1	27	58	24	3
5	252	5	60	144	39	9
6	284	3	70	159	51	4
7	350	1	113	166	61	10
8	484	7	131	256	88	9
9	274	5	78	147	43	6
10	398	3	120	189	78	11
No ho sap	58	0	17	29	12	0
No contesta	3	1	1	1	1	0
Mitjana	6,801	5,969	6,851	6,797	6,791	6,397

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA				Nc
		Nc	Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>Absoluts</b>						
Base Total	<b>2500</b>	33	702	1287	448	63
Desviació	<b>2,615</b>	3,238	2,672	2,532	2,714	2,943
Casos	<b>2439</b>	32	684	1257	435	63
<b>P6. A CONTINUACIÓ, PARLAREM UNA MICA SOBRE L'ÚS DEL SERVEI. VOSTÈ CONEIX L'HORARI D'ATENCIÓ DEL 012?</b>						
Sí	<b>636</b>	10	191	313	116	16
No, no el coneix	<b>1764</b>	23	481	912	324	47
No ho sap	<b>100</b>	0	30	62	8	0
Base Coneix l'horari d'atenció	<b>636</b>	10	191	313	116	16
<b>P6.1. EM PODRIA DIR QUIN ÉS?</b>						
Sí, 24 per 7	<b>265</b>	5	79	124	55	7
Sí, de 8/9h fins les 14h	<b>62</b>	1	18	33	10	1
Sí, de 8/9h fins les 20h	<b>97</b>	0	30	53	13	1
Sí, de 8/9h fins les 21h	<b>46</b>	1	13	20	12	1
Sí, de 8/9h fins les 22h	<b>105</b>	1	34	52	17	2
Sí, altres franges	<b>59</b>	2	16	30	9	4
No contesta	<b>2</b>	0	1	1	0	0
Base Total	<b>2500</b>	33	702	1287	448	63
<b>P7. APROXIMADAMENT, QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 EN ELS ÚLTIMS DOS MESOS?</b>						
Només una vegada	<b>1435</b>	16	401	747	251	36
2 o 3 vegades	<b>716</b>	14	198	368	132	18
4 o 5 vegades	<b>172</b>	0	43	92	34	3
Més de 5 vegades	<b>135</b>	0	43	65	24	3
No ho sap	<b>40</b>	3	17	14	6	3
No contesta	<b>2</b>	0	0	1	1	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA				Nc
		Nc	Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>Absoluts</b>						
Base Total	<b>2500</b>	33	702	1287	448	63
Base Ha trucat més d'una vegada	<b>1023</b>	14	284	525	190	24
<b>P8. EM PODRIA DIR SI HA TRUCAT PEL MATEIX TEMA O HO HA FET PER TEMES DIFERENTS?</b>						
Pel mateix tema	<b>526</b>	10	136	283	92	15
Per un tema diferent	<b>487</b>	3	147	236	96	8
No ho sap	<b>9</b>	1	1	5	2	1
No contesta	<b>1</b>	0	0	1	0	0
Base Ha trucat pel mateix tema	<b>526</b>	10	136	283	92	15
<b>P9. PER QUÈ HA HAGUT DE TRUCAR MÉS D'UNA VEGADA PEL MATEIX TEMA?</b>						
Informació no prou completa	<b>86</b>	3	26	43	13	4
Sol·licitar/fer seguiment	<b>146</b>	2	44	66	33	3
Cèdula d'habilitat	<b>4</b>	0	2	1	1	0
Telèfon erroni/no contesta	<b>12</b>	1	3	7	2	0
Faltava informació/informació diferent	<b>40</b>	0	10	24	6	0
Multes	<b>21</b>	1	2	16	2	1
Van sorgir nous dubtes	<b>86</b>	0	19	50	16	1
Molt temps d'espera al telèfon / problemes amb el telèfon	<b>64</b>	2	18	34	9	3
Altres	<b>52</b>	1	8	32	9	3
No ho sap	<b>9</b>	0	2	6	1	0
No contesta	<b>6</b>	0	2	4	0	0
Base Total	<b>2500</b>	33	702	1287	448	63
<b>P10. LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA?</b>						

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA				Nc
		Nc	Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>Absoluts</b>						
Base Total	2500	33	702	1287	448	63
Sí	2071	28	562	1096	360	53
No	386	5	122	173	81	10
No ho sap	39	0	17	16	6	0
No contesta	4	0	1	2	1	0
<b>P10.1. RECORDA EXACTAMENT EL MOTIU DE LA SEVA CONSULTA O QUÈ VA PREGUNTAR?</b>						
Ajuda social	381	2	115	202	56	8
Demandar informació	581	8	165	296	107	13
Permisos	2	0	1	1	0	0
Multes	291	2	61	182	42	6
Demandar/Anul·lar una cita	78	3	26	34	12	6
Realitzar un tràmit/Fer seguiment	394	6	105	206	76	7
Comunicar una incidència	234	1	81	105	44	4
Impostos/Embargaments	253	7	69	128	46	10
Informació sobre transport públic	6	0	4	2	0	0
Temes relacionats amb habitatge (cèdula d'habitatge, lloguer						
Asumptes sanitaris	22	0	6	11	5	0
Altres	10	0	3	4	3	0
No ho sap	62	1	10	34	17	1
No contesta	164	2	48	75	35	6
	22	1	8	7	5	2
Base No li van resoldre la consulta	386	5	122	173	81	10
<b>P10.2. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL NO LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA?</b>						
No tenen prou informació	147	1	48	62	33	4



	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA				Nc
		Nc	Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>Absoluts</b>						
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	33	702	1287	448	63
Li van donar la informació errònia	10	0	3	7	0	0
El van derivar a un altre telèfon/organisme	75	1	18	43	12	2
Problemes informàtics	8	0	4	2	2	0
No va arribar a ser atès per un agent	30	1	6	15	8	1
Mala gestió de la consulta	34	1	11	15	8	0
Gestió pendent de resolució	11	0	5	2	4	0
S'havia de resoldre de forma presencial	3	0	0	1	2	0
No poden resoldre el seu tràmit i no el poden derivar a altr	13	0	5	3	3	2
Altres	29	0	12	14	3	0
No ho sap	19	1	9	5	4	1
No contesta	7	0	1	4	2	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	33	702	1287	448	63

**P10.3. DURANT LA TRUCADA, PER RESOLDRE LA SEVA CONSULTA, AMB QUANTS AGENTS VA PARLAR?**

Cap	32	1	11	16	5	0
1	1640	22	474	857	268	41
2	598	5	153	305	124	16
3	92	0	20	47	23	2
4	15	0	2	8	5	0
5	5	0	1	2	2	0
6	2	0	0	1	1	0
8	1	0	1	0	0	0
15	1	0	0	1	0	0
20	1	0	0	1	0	0
No ho sap	109	5	38	48	19	4
No contesta	4	0	2	1	1	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA				Nc
		Nc	Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>Absoluts</b>						
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	33	702	1287	448	63
<b>Mitjana</b>	<b>1,362</b>	1,143	1,301	1,366	1,451	1,339
<b>Desviació</b>	<b>0,807</b>	0,448	0,636	0,912	0,743	0,545
<b>Casos</b>	<b>2387</b>	28	662	1238	428	59

**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?**

<b>Sí</b>	<b>342</b>	5	93	163	77	9
<b>No</b>	<b>2127</b>	27	594	1112	368	53
<b>No ho sap</b>	<b>29</b>	0	13	12	3	1
<b>No contesta</b>	<b>2</b>	1	2	0	0	0

**Base Va haver de tornar a trucar al 012**

<b>342</b>	5	93	163	77	9
------------	---	----	-----	----	---

**P10.4a. QUANTES VEGADES?**

<b>1</b>	<b>63</b>	2	17	28	13	5
<b>2</b>	<b>143</b>	2	36	73	32	2
<b>3</b>	<b>66</b>	1	20	26	18	2
<b>4</b>	<b>27</b>	0	4	19	4	0
<b>5</b>	<b>12</b>	0	2	7	3	0
<b>7</b>	<b>4</b>	0	2	1	1	0
<b>8</b>	<b>5</b>	0	3	2	0	0
<b>9</b>	<b>1</b>	0	1	0	0	0
<b>10</b>	<b>5</b>	0	1	2	2	0
<b>18</b>	<b>1</b>	0	1	0	0	0
<b>20</b>	<b>3</b>	0	0	1	2	0
<b>40</b>	<b>1</b>	0	0	1	0	0
<b>60</b>	<b>1</b>	0	0	1	0	0
<b>No ho sap</b>	<b>9</b>	0	6	2	1	0
<b>No contesta</b>	<b>1</b>	0	0	0	1	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA				Nc
		Nc	Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>Absoluts</b>						
Base Total	<b>2500</b>	33	702	1287	448	63
Mitjana	<b>3,072</b>	1,8	2,874	3,267	3,053	1,667
Desviació	<b>4,482</b>	0,837	2,486	5,751	3,271	0,866
Casos	<b>332</b>	5	87	161	75	9
Base Total	<b>2500</b>	33	702	1287	448	63
<b>P10.5. LI VA RESOLDRE LA CONSULTA EN LA MATEIXA TRUCADA O LI VAN PRENDRE LES SEVES DADES PER DONAR-LI LA RESPOSTA POSTERIORMENT?</b>						
Li va resoldre la consulta en la mateixa trucada	<b>1975</b>	25	562	1025	342	46
Li van prendre les seves dades per donar-li la resposta post	<b>318</b>	2	79	168	66	5
No ho sap	<b>163</b>	4	47	76	30	10
No contesta	<b>44</b>	2	14	18	10	2
<b>P10.6. FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O PER UN ALTRE MITJÀ?</b>						
Sí	<b>1033</b>	13	285	539	188	21
No	<b>1390</b>	18	396	712	243	39
No ho sap	<b>61</b>	1	17	29	14	1
No contesta	<b>16</b>	1	4	7	3	2
<b>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?</b>						
Sí	<b>149</b>	3	45	72	27	5
No	<b>2313</b>	29	648	1194	413	58

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA				Nc
		Nc	Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>Absoluts</b>						
Base Total	2500	33	702	1287	448	63
No ho sap	35	1	8	19	8	0
No contesta	3	0	1	2	0	0
<b>Base Va haver-hi alguna incidència</b>	<b>149</b>	<b>3</b>	<b>45</b>	<b>72</b>	<b>27</b>	<b>5</b>
<b>P11.1. QUIN TIPUS D'INCIDÈNCIA?</b>						
Línies ocupades/en espera	10	0	4	6	0	0
Es va tallar la trucada	105	3	27	52	23	3
No s'escoltava bé	33	0	14	13	4	2
No ho sap	1	0	0	1	0	0
Base Total	2500	33	702	1287	448	63
<b>P12. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?</b>						
Sí	2313	26	662	1195	409	47
No	128	6	32	61	26	9
No ho sap	59	1	8	31	13	7
<b>P13. HA RECOMANAT O RECOMANARIA AQUEST SERVEI A ALGUNA ALTRA PERSONA?</b>						
Sí	2234	26	624	1163	400	47
No	228	5	67	107	41	13
No ho sap	29	2	6	14	6	3
No contesta	9	0	5	3	1	0
<b>P14. EN GENERAL, EN QUINS ASPECTES CREU QUE PODRIA MILLORAR EL SERVEI 012 D'ATENCIÓ CIUTADANA?</b>						
Que sigui més barat/gratuït	184	3	48	90	38	8

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA				Nc
		Nc	Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>Absoluts</b>						
Base Total	2500	33	702	1287	448	63
Reduir temps d'espera/rapidesa en la resposta	662	10	183	355	107	17
Més coneixement de la temàtica/més formació	137	0	43	66	27	1
Menys informatitzat/Més personalitzat	45	1	20	18	6	1
Més línies/menys col·lapse	51	0	13	25	12	1
Menys transfers/més coordinació	49	0	16	20	12	1
Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència	129	3	36	68	21	4
Donar a conèixer el servei i les seves competències	20	0	1	12	7	0
Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc.	13	0	5	7	1	0
Ampliar l'horari	14	0	4	6	4	0
Aspectes actitudinals/idioma	29	1	9	16	3	1
Altres	54	0	17	29	7	1
Crec que el Servei 012 ja està prou bé com està	845	9	235	436	159	15
No sap	265	6	72	137	44	12
No contesta	3	0	0	2	0	1

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

0	1	0	0	1	0	0
2	3	0	1	1	1	0
3	4	0	1	2	1	0
4	10	0	3	3	4	0
5	35	0	6	20	7	2

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA				Nc
		Nc	Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>Absoluts</b>						
Base Total	2500	33	702	1287	448	63
6	54	0	9	29	15	1
7	172	3	47	85	37	3
8	488	6	156	251	72	9
9	389	7	118	195	69	7
10	1323	14	352	691	240	40
No ho sap	12	1	6	5	1	0
No contesta	9	2	3	4	1	1
<b>Mitjana</b>	<b>9,034</b>	9,067	9,033	9,047	8,973	9,226
<b>Desviació</b>	<b>1,296</b>	1,048	1,221	1,294	1,416	1,273
<b>Casos</b>	<b>2479</b>	30	693	1278	446	62

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

0	4	0	1	3	0	0
1	1	0	0	1	0	0
2	2	0	2	0	0	0
4	1	0	0	0	1	0
5	19	0	4	13	2	0
6	33	0	12	17	4	0
7	106	1	33	48	19	6
8	302	7	80	163	52	7
9	312	8	90	151	63	8
10	1707	15	476	885	305	41
No ho sap	5	0	2	3	0	0
No contesta	8	2	2	3	2	1
<b>Mitjana</b>	<b>9,384</b>	9,194	9,365	9,381	9,426	9,355
<b>Desviació</b>	<b>1,131</b>	0,91	1,165	1,16	1	1,026
<b>Casos</b>	<b>2487</b>	31	698	1281	446	62

Absoluts	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA				Nc
		Nc	Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Base Total	2500	33	702	1287	448	63
<b>P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE CONSULTA</b>						
0	3	0	2	1	0	0
1	2	0	0	1	1	0
4	6	0	1	3	2	0
5	19	0	1	10	7	1
6	35	1	9	16	8	2
7	74	1	19	35	18	2
8	293	4	80	153	56	4
9	345	4	99	187	52	7
10	1698	20	482	870	300	46
No ho sap	16	1	6	7	3	0
No contesta	9	2	3	4	1	1
Mitjana	9,405	9,367	9,447	9,413	9,311	9,452
Desviació	1,105	1,066	1,064	1,074	1,242	1,141
Casos	2475	30	693	1276	444	62
<b>P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS PEL PERSONAL OPERADOR</b>						
0	5	0	2	2	1	0
1	2	0	1	1	0	0
2	5	1	1	2	1	1
3	3	0	0	0	3	0
4	12	0	2	7	3	0
5	75	0	11	47	13	4
6	85	2	24	47	13	1
7	170	4	49	77	39	5
8	476	6	134	249	82	11

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA				Nc
		Nc	Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>Absoluts</b>						
Base Total	2500	33	702	1287	448	63
9	356	4	91	191	66	8
10	1293	15	381	657	222	33
No ho sap	11	0	4	3	4	0
No contesta	7	1	2	4	1	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,898</b>	8,625	8,986	8,883	8,824	8,778
<b>Desviació</b>	<b>1,499</b>	1,792	1,433	1,498	1,566	1,718
<b>Casos</b>	<b>2482</b>	32	696	1280	443	63
<b>P16. TRUCARIA MÉS O QUIN ÚS EN FARIA SI FOS GRATUÏT?</b>						
Segur que sí	953	6	280	474	178	21
Probablement sí	470	9	118	256	82	14
Probablement no	491	5	143	255	82	11
Segur que no	453	9	117	239	85	12
No ho sap	54	2	19	21	11	3
No contesta	79	2	25	42	10	2
<b>P17. CONSIDERA QUE HAGUÉS POGUT RESOLDRE AQUESTA MATEIXA CONSULTA A TRAVÉS D'ALGUN ALTRE CANAL D'INFORMACIÓ DE LA GENERALITAT?</b>						
Sí	816	11	232	433	133	18
No	1191	15	335	591	234	31
No ho sap	489	7	134	260	81	14
No contesta	4	0	1	3	0	0
<b>Base Hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal</b>	<b>816</b>	11	232	433	133	18

**P17.1. A TRAVÉS DE QUIN CANAL?**



Absoluts	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA				Nc
		Nc	Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Base Total	2500	33	702	1287	448	63
Informació i tràmits gencat.cat	370	4	95	205	63	7
Aplicacions de la Generalitat per a mòbils	20	2	5	8	6	1
Seu electrònica Generalitat	73	1	21	45	7	0
Xarxes socials	35	0	11	16	8	0
Internet (sense especificar)	51	2	21	20	10	0
Presencialment a l'administració	77	1	24	40	9	4
Trucant a un altre organisme de la Generalitat	12	0	3	5	3	1
Correu electrònic	1	0	0	1	0	0
Mossos/guàrdia urbana/polícia local	12	0	2	9	0	1
Altres telèfons d'informació	53	0	16	29	8	0
Altres pàgines web	31	1	9	16	3	3
Altres	66	0	14	36	15	1
No ho sap	67	1	22	33	12	0
No contesta	4	0	1	2	1	0
<b>P17.2. I PODRIA INDICAR-NOS PER QUIN MOTIU EN AQUESTA OCASIÓ NO L'HA UTILITZAT I HA DECIDIT TRUCAR AL 012?</b>						
Rapidesa en la resposta/Més eficient	302	2	101	151	47	3
Atenció personalitzada	53	2	21	24	7	1
Més fàcil de fer servir	69	0	20	39	9	1
No coneix altres canals/no sap com funcionen	45	2	11	22	11	1
Dificultat d'accés (claus, pin, enllaç, etc.)	32	1	5	19	6	2
No trobava el servei que buscava	86	2	17	46	19	4
Per comoditat	93	1	21	54	14	4

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA				Nc
		Nc	Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>Absoluts</b>						
Base Total	2500	33	702	1287	448	63
Li van recomanar	50	0	16	25	9	0
És l'únic que coneix per comunicar-se amb la Generalitat/El	14	0	4	8	1	1
Altres	45	0	7	32	5	1
No ho sap	24	1	8	11	5	0
No contesta	3	0	1	2	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>33</b>	<b>702</b>	<b>1287</b>	<b>448</b>	<b>63</b>

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

Sí	463	10	134	244	74	11
No	2022	23	562	1037	371	52
No ho sap	14	0	6	5	3	0
No contesta	1	0	0	1	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	767	15	223	373	145	26
1	32	0	8	17	7	0
2	89	0	28	40	20	1
3	53	1	25	24	3	1
4	55	2	10	33	10	2
5	233	2	64	122	41	6
6	99	1	19	53	27	0
7	128	1	34	63	30	1
8	229	3	72	122	31	4
9	90	0	27	48	14	1

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA				Nc
		Nc	Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>Absoluts</b>						
Base Total	2500	33	702	1287	448	63
10	423	1	101	241	76	5
No ho sap	285	6	88	142	40	15
No contesta	17	1	3	9	4	1
<b>Mitjana</b>	4,602	2,615	4,386	4,831	4,473	3
Desviació	3,997	3,407	3,966	4,01	3,978	3,782
Casos	2198	26	611	1136	404	47
<b>P18.2. CREU QUE AQUEST MATEIX SERVEI ES PODRIA DONAR PER ALGUN ALTRE CANAL DIFERENT ALS DISPONIBLES ACTUALMENT?</b>						
Sí	858	8	250	442	150	16
No	957	11	264	484	184	25
No ho sap	677	14	184	358	113	22
No contesta	8	0	4	3	1	0
Base Creu que es podria donar per algun altre canal	858	8	250	442	150	16
<b>P18.2a.PER QUIN ALTRE CANAL?</b>						
APP (Telegram, WhatsApp, etc.)	446	6	136	222	80	8
Mail	74	0	27	40	7	0
Internet (sense especificar)	6	0	2	4	0	0
Xarxes socials(Facebook, Twitter, Instagram, etc.)	85	0	15	46	20	4
Opció de la web	84	0	18	52	14	0
Presencial	25	1	10	9	4	2
Chatbot/Assistent virtual	19	0	7	12	0	0
Altres telèfons diferents al 012	20	0	10	5	5	0
Altres	48	0	12	23	13	0
No sap	49	1	12	28	7	2
No contesta	2	0	1	1	0	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA				Nc
		Nc	Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>Absoluts</b>						
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	33	702	1287	448	63
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	33	702	1287	448	63
<b>P19. VA FER SERVIR UN PAGAMENT AUTOMATITZAT?</b>						
<b>Sí</b>	<b>582</b>	3	143	346	86	7
<b>No</b>	<b>1821</b>	26	529	900	343	49
<b>No ho sap</b>	<b>95</b>	3	30	40	19	6
<b>No contesta</b>	<b>2</b>	1	0	1	0	1
<b>P19. QUÈ N'OPINA?</b>						
<b>Positiu/Útil</b>	<b>984</b>	6	246	552	170	16
<b>Negatiu/Complicat</b>	<b>165</b>	2	48	87	25	5
<b>Hauria de ser gratuït</b>	<b>13</b>	1	3	7	3	0
<b>Desconeix el servei</b>	<b>465</b>	5	149	214	88	14
<b>Poc segur</b>	<b>53</b>	1	10	30	11	2
<b>No ho ha utilitzat</b>	<b>71</b>	2	24	36	10	1
<b>Li és indiferent</b>	<b>6</b>	0	2	3	1	0
<b>No li agrada</b>	<b>10</b>	0	3	6	1	0
<b>Altres</b>	<b>80</b>	2	24	41	13	2
<b>No ho sap</b>	<b>541</b>	10	164	257	101	19
<b>No contesta</b>	<b>112</b>	4	29	54	25	4
<b>P20. HA TRUCAT AL 012 QUAN HA TINGUT UN PROBLEMA A L'HORA DE FER UN TRÀMIT ELECTRÒNICAMENT?</b>						
<b>Sí</b>	<b>870</b>	6	246	445	166	13
<b>No</b>	<b>1312</b>	19	366	678	231	37
<b>No ha fet cap tràmit electrònicament</b>	<b>268</b>	4	76	140	44	8
<b>No ho sap</b>	<b>46</b>	2	13	23	7	3
<b>No contesta</b>	<b>4</b>	2	1	1	0	2
<b>Base Ha trucat al 012 quan ha tingut un problema</b>	<b>870</b>	6	246	445	166	13

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA				Nc
		Nc	Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>Absoluts</b>						
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	33	702	1287	448	63
<b>P20.1. LI HAN RESOLT?</b>						
Sí	716	4	199	381	125	11
No	136	1	43	52	39	2
No ho sap	17	1	4	11	2	0
No contesta	1	0	0	1	0	0
<b>P20.2 VA QUEDAR SATISFET/A DE L'ATENCIÓ REBUDA?</b>						
Sí	764	5	212	392	148	12
No	89	1	30	43	15	1
No ho sap	15	0	4	8	3	0
No contesta	2	0	0	2	0	0
<b>Base Introduïda a meitat de camp</b>	<b>2333</b>	29	658	1202	415	58
<b>P21. CREIEU QUE MILLORA L'ATENCIÓ EL FET QUE US DEMANIN EL VOSTRE NOM A L'INICI DE LA CONVERSA?</b>						
Sí	1110	6	297	597	192	24
No	943	9	277	468	177	21
No ho sap	270	11	83	133	44	10
No contesta	10	3	1	4	2	3
<b>Base Creu que millora l'atenció</b>	<b>1110</b>	6	297	597	192	24
<b>P21.1. PER QUÈ? (Respostes positives)</b>						
Genera una relació més personal	713	3	185	391	122	15
És més respectuós/de bona educació	142	1	40	66	32	4

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA				Nc
		Nc	Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>Absoluts</b>						
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	33	702	1287	448	63
Li és indiferent	29	1	8	16	4	1
No afecta en res	17	0	7	8	2	0
Millora l'atenció	52	1	17	31	3	1
Li agrada	7	0	4	3	0	0
Ho troba bé	29	0	6	19	3	1
Ja li van demanar	47	0	6	26	13	2
Altres	51	0	16	27	8	0
NS	21	0	8	10	3	0
NC	2	0	0	0	2	0
<b>Base Creu que no millora l'atenció</b>	<b>943</b>	9	277	468	177	21
<b>P21.2. PER QUÈ? (Respostes negatives)</b>						
És més respectuós/de bona educació	18	0	4	10	4	0
Prefereix l'anonimat	41	3	13	17	6	5
Li és indiferent	207	1	51	117	37	2
No afecta en res	210	1	71	99	36	4
No és important	98	0	25	48	23	2
Només és per cortesia	6	0	0	5	1	0
No cal que ho sàpiguen/És irrellevant	286	2	93	142	47	4
Ja li van demanar	5	0	2	2	1	0
Altres	42	0	10	17	15	0
NS	16	1	5	6	4	1
NC	14	1	3	5	3	3
<b>Base Introduïda a meitat de camp</b>	<b>2333</b>	29	658	1202	415	58

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA				Nc
		Nc	Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>Absoluts</b>						
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	33	702	1287	448	63
<b>P22. CREIEU QUE MILLORARIA EL SERVEI SI QUAN TRUQUEU L'AGENT CONEGUÉS EL MOTIU DE LES VOSTRES TRUCADES ANTERIORS?</b>						
<b>Sí</b>	<b>1191</b>	10	322	620	229	20
<b>No</b>	<b>854</b>	7	251	434	147	22
<b>No ho sap</b>	<b>275</b>	10	82	141	38	14
<b>No contesta</b>	<b>13</b>	2	3	7	1	2
<b>Base Creu que milloraria el servei</b>	<b>1191</b>	10	322	620	229	20
<b>P22.2. QUÈ APORTARIA (Respostes negatives)</b>						
<b>Ràpidesa, agilitat en el tràmit</b>	<b>287</b>	1	70	144	68	5
<b>Millor seguiment dels tràmits/Tenir un historial</b>	<b>241</b>	4	65	120	48	8
<b>Estalvi de temps de la trucada/No cal repetir el seu motiu</b>	<b>189</b>	1	52	100	36	1
<b>Comoditat</b>	<b>4</b>	0	1	2	1	0
<b>Facilitat atenció per part de l'operador (major informació d</b>	<b>179</b>	1	53	91	33	2
<b>Augment de l'eficàcia del servei</b>	<b>21</b>	0	10	8	2	1
<b>Estaría bé</b>	<b>32</b>	1	11	15	6	0
<b>De gran utilitat si és una trucada relacionada amb el matei</b>	<b>70</b>	0	15	44	11	0
<b>Li és indiferent</b>	<b>6</b>	0	1	3	2	0
<b>Altres</b>	<b>125</b>	1	33	74	17	1
<b>NS</b>	<b>35</b>	1	10	18	5	2
<b>NC</b>	<b>2</b>	0	1	1	0	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA				Nc
		Nc	Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>Absoluts</b>						
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	33	702	1287	448	63
<b>Base Creu que no milloraria el servei</b>	<b>854</b>	7	251	434	147	22
<b>P22.1. QUÈ APORTARIA?</b>						
<b>(Respostes positives)</b>						
Li és indiferent	17	1	4	8	4	1
Si el tràmit és diferent no seria útil	434	3	123	230	72	9
No és rellevant ni important	25	0	7	12	5	1
No és necessari/No creu que sigui una millora	100	0	31	55	12	2
No aporta res al sevei	59	1	21	29	9	0
Vol privacitat de les seves dades/Protecció de dades	36	0	13	14	8	1
No li cal	20	0	6	11	2	1
No li agrada	10	1	2	4	3	1
És una perdúa de temps/Endarrereix la trucada	8	0	3	4	1	0
Depen de quin sigui el tràmit	5	0	1	3	1	0
No cal tenir tantes dades registades de les persones/No vol	18	0	5	10	1	2
No vol parlar amb un robot ni que sigui automatitzar aquest	9	0	2	5	2	0
Només truca de forma puntual	9	0	1	5	3	0
Altres	54	0	20	22	11	1
NS	44	1	12	19	10	3
NC	6	0	0	3	3	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	33	702	1287	448	63
<b>C3. ON VA NÉIXER VOSTÈ?</b>						
Catalunya	1702	15	430	925	321	26
Altres comunitats autònomes	258	3	67	128	47	16



Absoluts	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA				Nc
		Nc	Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Base Total	2500	33	702	1287	448	63
Unió europea	46	1	19	19	8	0
Resta del món	63	0	29	23	11	0
Argentina	49	0	18	19	10	2
Bolívia	28	1	10	14	3	1
Brasil	11	0	9	2	0	0
Xile	8	0	5	0	3	0
Colòmbia	52	0	20	22	9	1
Equador	55	1	12	37	6	0
Hondures	27	0	13	11	1	2
Marroc	57	0	12	30	13	2
Perú	43	1	20	18	5	0
República Dominicana	21	0	10	11	0	0
Uruguai	15	0	4	9	2	0
Veneçuela	31	0	14	11	6	0
Paquistà	8	0	3	4	1	0
Paraguai	5	0	4	1	0	0
Romania	5	0	1	2	2	0
No contesta	16	11	2	1	0	13

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

Català	892	6	235	409	236	12
Castellà	1138	13	331	638	132	37
Ambdues per igual	377	3	101	210	60	6
Àrab	14	0	5	3	6	0
Anglès	10	1	8	2	0	0
Altres	59	1	22	24	13	0
No contesta	10	9	0	1	1	8

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

No sap llegir i escriure	1	0	1	0	0	0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escol	8	0	4	4	0	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA				Nc
		Nc	Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>Absoluts</b>						
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	33	702	1287	448	63
<b>Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar eso, eg</b>	<b>89</b>	2	13	57	16	3
<b>Eso completa, egb, batxiller elemental</b>	<b>355</b>	1	62	208	75	10
<b>Batxillerat, bup, cou, batxillerat superior, preu</b>	<b>413</b>	4	100	229	80	4
<b>Cicle formatiu de grau mitjà, fp1, oficialia industrial o eq</b>	<b>225</b>	0	60	123	41	1
<b>Cicle formatiu de grau superior, fp2, mestratge industrial o</b>	<b>402</b>	3	78	240	76	8
<b>Diplomatura, 3 cursos aprovats de llicenciatura, enginyeria/</b>	<b>183</b>	2	64	85	29	5
<b>Llicenciatura, arquitectura, enginyeria, grau o equivalent</b>	<b>501</b>	3	192	207	91	11
<b>Cursos d'especialització professional, postgrau, màster</b>	<b>262</b>	0	107	115	35	5
<b>Doctorat</b>	<b>33</b>	0	14	14	5	0
<b>No contesta</b>	<b>28</b>	18	7	5	0	16
<b>C6. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?</b>						
<b>Treballa per compte propi</b>	<b>389</b>	0	101	208	79	1
<b>Treballa per compte d'altri</b>	<b>1329</b>	0	361	718	227	23
<b>No treballa</b>	<b>749</b>	0	236	355	141	17
<b>No contesta</b>	<b>33</b>	33	4	6	1	22
<b>Base Treballa per compte propi</b>	<b>389</b>	0	101	208	79	1
<b>C6.1 VOSTÈ ÉS...</b>						
<b>Empresari/ària o professional amb assalariats/ades</b>	<b>119</b>	0	17	73	29	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA				Nc
		Nc	Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>Absoluts</b>						
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	33	702	1287	448	63
<b>Professional o treballador/a autònom/a</b>	<b>266</b>	0	83	132	50	1
<b>Membre de cooperativa</b>	<b>3</b>	0	0	3	0	0
<b>No contesta</b>	<b>1</b>	0	1	0	0	0
<b>Base Treballa per compte d'altri</b>	<b>1329</b>	0	361	718	227	23
<b>C6.2 VOSTÈ ÉS...</b>						
<b>Assalariat/ada eventual o interí/ina</b>	<b>149</b>	0	33	88	24	4
<b>Assalariat/ada indefinit/ida</b>	<b>1161</b>	0	316	627	200	18
<b>Ajut familiar</b>	<b>1</b>	0	0	0	1	0
<b>No contesta</b>	<b>18</b>	0	12	3	2	1
<b>Base No treballa</b>	<b>749</b>	0	236	355	141	17
<b>C6.3 VOSTÈ ÉS...</b>						
<b>Jubilat/ada o pensionista</b>	<b>342</b>	0	114	163	56	9
<b>Aturat/ada i ha treballat abans</b>	<b>206</b>	0	51	107	46	2
<b>Pensionista</b>	<b>46</b>	0	14	24	6	2
<b>Aturat/ada i busca la primera feina</b>	<b>35</b>	0	12	15	7	1
<b>Estudiant</b>	<b>40</b>	0	17	15	8	0
<b>Treball domèstic no remunerat</b>	<b>58</b>	0	21	23	13	1
<b>Altres</b>	<b>19</b>	0	7	8	4	0
<b>No contesta</b>	<b>3</b>	0	0	0	1	2
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	33	702	1287	448	63
<b>C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA?</b>						
<b>Abrera</b>	<b>4</b>	0	0	4	0	0
<b>Alpens</b>	<b>1</b>	0	0	1	0	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA				Nc
		Nc	Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Base Total	2500	33	702	1287	448	63
Ametlla del Vallès, l'	7	0	0	7	0	0
Arenys de Mar	4	0	0	4	0	0
Arenys de Munt	5	0	0	5	0	0
Argentona	1	0	0	1	0	0
Avià	1	0	0	1	0	0
Avinyó	1	0	0	1	0	0
Avinyonet del Penedès	1	0	0	1	0	0
Aiguafreda	3	0	0	3	0	0
Badalona	78	0	0	78	0	0
Bagà	1	0	0	1	0	0
Balenya	1	0	0	1	0	0
Balsareny	1	0	0	1	0	0
Barcelona	702	4	702	0	0	0
Begues	4	0	0	4	0	0
Berga	4	0	0	4	0	0
Bigues i Riells	6	0	0	6	0	0
Bruc, el	2	0	0	2	0	0
Cabanyes, les	1	0	0	1	0	0
Cabrera de Mar	2	0	0	2	0	0
Cabrils	1	0	0	1	0	0
Calaf	1	0	0	1	0	0
Caldes d'Estrac	2	0	0	2	0	0
Caldes de Montbui	3	0	0	3	0	0
Calldetenes	1	0	0	1	0	0
Canet de Mar	5	0	0	5	0	0
Canovelles	3	0	0	3	0	0
Canyelles	3	0	0	3	0	0
Cardedeu	7	0	0	7	0	0
Castellar del Vallès	7	0	0	7	0	0
Castellbell i el Vilar	2	0	0	2	0	0
Castellbisbal	1	0	0	1	0	0
Castelldefels	13	0	0	13	0	0
Castellet i la Gornal	1	0	0	1	0	0
Castellgalí	1	0	0	1	0	0
Castellnou de Bages	1	0	0	1	0	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA				Nc
		Nc	Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Base Total	2500	33	702	1287	448	63
Castellterçol	2	0	0	2	0	0
Centelles	3	0	0	3	0	0
Cervelló	6	0	0	6	0	0
Collbató	4	0	0	4	0	0
Corbera de Llobregat	4	0	0	4	0	0
Cornellà de Llobregat	26	0	0	26	0	0
Cubelles	3	0	0	3	0	0
Esparreguera	8	0	0	8	0	0
Esplugues de Llobregat	26	0	0	26	0	0
Folgueroles	1	0	0	1	0	0
Font-rubí	1	0	0	1	0	0
Franqueses del Vallès, les	4	0	0	4	0	0
Garriga, la	9	1	0	9	0	0
Gavà	15	0	0	15	0	0
Gelida	1	0	0	1	0	0
Gironella	2	0	0	2	0	0
Granada, la	1	0	0	1	0	0
Granollers	26	0	0	26	0	0
Sant Salvador de Guardiola	1	0	0	1	0	0
Gurb	1	0	0	1	0	0
Hospitalet de Llobregat, l'	100	0	0	100	0	0
Igualada	13	0	0	13	0	0
Llagosta, la	6	0	0	6	0	0
Llinars del Vallès	3	0	0	3	0	0
Lliçà d'Amunt	8	0	0	8	0	0
Malgrat de Mar	3	0	0	3	0	0
Manlleu	5	0	0	5	0	0
Manresa	22	2	0	22	0	0
Martorell	9	0	0	9	0	0
Masnou, el	14	0	0	14	0	0
Masquefa	5	0	0	5	0	0
Matadepera	6	0	0	6	0	0
Mataró	34	0	0	34	0	0
Mediona	1	0	0	1	0	0
Molins de Rei	3	0	0	3	0	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA				Nc
		Nc	Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Base Total	2500	33	702	1287	448	63
Mollet del Vallès	16	0	0	16	0	0
Montcada i Reixac	11	0	0	11	0	0
Montgat	7	0	0	7	0	0
Monistrol de Montserrat	1	0	0	1	0	0
Montmeló	1	0	0	1	0	0
Montornès del Vallès	7	0	0	7	0	0
Navarcles	1	0	0	1	0	0
Òdena	1	0	0	1	0	0
Olesa de Montserrat	8	0	0	8	0	0
Olivella	3	0	0	3	0	0
Òrrius	1	0	0	1	0	0
Palafolls	2	0	0	2	0	0
Palau-solità i Plegamans	2	0	0	2	0	0
Pallejà	4	0	0	4	0	0
Parets del Vallès	2	0	0	2	0	0
Piera	4	0	0	4	0	0
Hostalets de Pierola, els	3	0	0	3	0	0
Pineda de Mar	11	0	0	11	0	0
Pla del Penedès, el	1	0	0	1	0	0
Pobla de Claramunt, la	2	0	0	2	0	0
Polinyà	2	0	0	2	0	0
Prat de Llobregat, el	12	0	0	12	0	0
Prats de Lluçanès	2	0	0	2	0	0
Premià de Mar	10	0	0	10	0	0
Ripollet	8	0	0	8	0	0
Roca del Vallès, la	3	0	0	3	0	0
Roda de Ter	1	0	0	1	0	0
Rubí	30	0	0	30	0	0
Sabadell	63	0	0	63	0	0
Santpedor	2	0	0	2	0	0
Sant Adrià de Besòs	12	0	0	12	0	0
Sant Andreu de la Barca	5	0	0	5	0	0
Sant Andreu de Llavaneres	3	0	0	3	0	0
Sant Antoni de Vilamajor	4	0	0	4	0	0
Sant Boi de Llobregat	23	1	0	23	0	0

Absoluts	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA				Nc
		Nc	Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Base Total	2500	33	702	1287	448	63
Sant Celoni	5	0	0	5	0	0
Sant Cebrià de Vallalta	1	0	0	1	0	0
Sant Cugat del Vallès	51	0	0	51	0	0
Sant Cugat Sesgarrigues	1	0	0	1	0	0
Sant Esteve de Palautordera	2	0	0	2	0	0
Sant Esteve Sesrovires	2	0	0	2	0	0
Sant Fost de Campsentelles	2	0	0	2	0	0
Sant Feliu de Llobregat	15	0	0	15	0	0
Sant Fruitós de Bages	2	0	0	2	0	0
Vilassar de Dalt	8	0	0	8	0	0
Sant Hipòlit de Voltregà	2	0	0	2	0	0
Sant Joan Despí	6	0	0	6	0	0
Sant Joan de Vilatorrada	4	0	0	4	0	0
Vilassar de Mar	6	0	0	6	0	0
Sant Just Desvern	9	0	0	9	0	0
Sant Martí Sarroca	1	0	0	1	0	0
Sant Mateu de Bages	1	0	0	1	0	0
Premià de Dalt	5	0	0	5	0	0
Sant Pere de Ribes	8	0	0	8	0	0
Sant Pere de Riudebitlles	1	0	0	1	0	0
Sant Pere de Torelló	3	0	0	3	0	0
Sant Pol de Mar	1	0	0	1	0	0
Sant Quirze de Besora	1	0	0	1	0	0
Sant Quirze del Vallès	6	0	0	6	0	0
Sant Sadurní d'Anoia	3	0	0	3	0	0
Marganell	1	0	0	1	0	0
Santa Coloma de Gramenet	41	0	0	41	0	0
Santa Eulàlia de Riuprimer	2	0	0	2	0	0
Santa Eulàlia de Ronçana	3	0	0	3	0	0
Santa Margarida de Montbui	2	0	0	2	0	0
Santa Margarida i els Monjos	2	0	0	2	0	0
Barberà del Vallès	5	0	0	5	0	0
Santa Maria de Martorelles	1	0	0	1	0	0
Santa Maria de Palautordera	6	0	0	6	0	0
Santa Perpètua de Mogoda	7	0	0	7	0	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA				Nc
		Nc	Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Base Total	2500	33	702	1287	448	63
Santa Susanna	3	0	0	3	0	0
Sant Vicenç de Castellet	3	0	0	3	0	0
Sant Vicenç dels Horts	8	0	0	8	0	0
Sant Vicenç de Montalt	2	0	0	2	0	0
Sant Vicenç de Torelló	1	0	0	1	0	0
Cerdanyola del Vallès	20	0	0	20	0	0
Sentmenat	4	0	0	4	0	0
Seva	3	0	0	3	0	0
Sitges	8	0	0	8	0	0
Taradell	3	0	0	3	0	0
Terrassa	82	2	0	82	0	0
Teià	2	0	0	2	0	0
Tiana	5	0	0	5	0	0
Tona	2	0	0	2	0	0
Tordera	7	0	0	7	0	0
Torelló	6	0	0	6	0	0
Torre de Claramunt, la	1	0	0	1	0	0
Torrelles de Foix	1	0	0	1	0	0
Torrelles de Llobregat	4	0	0	4	0	0
Vacarisses	3	0	0	3	0	0
Vallgorguina	1	0	0	1	0	0
Vallirana	1	0	0	1	0	0
Vic	7	0	0	7	0	0
Viladecavalls	5	0	0	5	0	0
Viladecans	20	0	0	20	0	0
Vilanova del Camí	3	0	0	3	0	0
Vilanova de Sau	1	0	0	1	0	0
Vilobí del Penedès	2	0	0	2	0	0
Vilafranca del Penedès	15	0	0	15	0	0
Vilanova i la Geltrú	20	0	0	20	0	0
Vilanova del Vallès	1	0	0	1	0	0
Badia del Vallès	3	0	0	3	0	0
Arbúcies	4	0	0	0	4	0
Armentera, l'	2	0	0	0	2	0
Avinyonet de Puigventós	1	0	0	0	1	0



Absoluts	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA				Nc
		Nc	Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Base Total	2500	33	702	1287	448	63
Begur	1	0	0	0	1	0
Bisbal d'Empordà, la	2	0	0	0	2	0
Blanes	9	0	0	0	9	0
Breda	1	0	0	0	1	0
Cadaqués	1	0	0	0	1	0
Caldes de Malavella	2	0	0	0	2	0
Calonge i Sant Antoni	2	0	0	0	2	0
Cassà de la Selva	1	0	0	0	1	0
Castell-Platja d'Aro	3	0	0	0	3	0
Celrà	2	0	0	0	2	0
Cornellà del Terri	1	0	0	0	1	0
Escala, l'	2	0	0	0	2	0
Figueres	5	0	0	0	5	0
Flaçà	1	0	0	0	1	0
Garrigàs	1	0	0	0	1	0
Girona	36	0	0	0	36	0
Gualta	1	0	0	0	1	0
Guils de Cerdanya	1	0	0	0	1	0
Lladó	1	0	0	0	1	0
Llagostera	1	0	0	0	1	0
Llançà	1	0	0	0	1	0
Llers	1	0	0	0	1	0
Lloret de Mar	5	0	0	0	5	0
Maçanet de la Selva	1	0	0	0	1	0
Molló	1	0	0	0	1	0
Navata	1	0	0	0	1	0
Olot	5	0	0	0	5	0
Palafrugell	4	0	0	0	4	0
Palamós	1	0	0	0	1	0
Pals	1	0	0	0	1	0
Portbou	1	0	0	0	1	0
Puigcerdà	7	0	0	0	7	0
Riells i Viabrea	2	0	0	0	2	0
Ripoll	1	0	0	0	1	0
Riudellots de la Selva	1	0	0	0	1	0

Absoluts	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA				Nc
		Nc	Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Base Total	2500	33	702	1287	448	63
Roses	7	0	0	0	7	0
Salt	3	0	0	0	3	0
Sant Feliu de Buixalleu	1	0	0	0	1	0
Sant Feliu de Guíxols	3	0	0	0	3	0
Sant Hilari Sacalm	1	0	0	0	1	0
Sant Julià de Ramis	1	0	0	0	1	0
Sant Miquel de Fluvià	1	0	0	0	1	0
Santa Llogaia d'Àlguema	1	0	0	0	1	0
Sant Joan les Fonts	1	0	0	0	1	0
Sils	4	0	0	0	4	0
Torroella de Montgrí	3	0	0	0	3	0
Vall de Bianya, la	1	0	0	0	1	0
Ventalló	1	0	0	0	1	0
Vilablareix	2	0	0	0	2	0
Viladrau	1	0	0	0	1	0
Vilafant	1	0	0	0	1	0
Vilallonga de Ter	1	0	0	0	1	0
Vilobí d'Onyar	3	0	0	0	3	0
Sant Julià del Llor i Bonmatí	1	0	0	0	1	0
Agramunt	1	0	0	0	1	0
Alfarràs	1	0	0	0	1	0
Artesa de Lleida	2	0	0	0	2	0
Bellpuig	2	0	0	0	2	0
Borges Blanques, les	1	0	0	0	1	0
Camarasa	1	0	0	0	1	0
Cervera	3	0	0	0	3	0
Corbins	1	0	0	0	1	0
Lleida	35	1	0	0	35	0
Linyola	1	0	0	0	1	0
Maials	1	0	0	0	1	0
Mollerussa	4	0	0	0	4	0
Poal, el	1	0	0	0	1	0
Ponts	1	0	0	0	1	0
Puigverd de Lleida	1	0	0	0	1	0
Sant Llorenç de Morunys	1	0	0	0	1	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA				Nc
		Nc	Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Base Total	2500	33	702	1287	448	63
Sant Ramon	1	0	0	0	1	0
Seu d'Urgell, la	3	0	0	0	3	0
Seròs	2	0	0	0	2	0
Solsona	1	0	0	0	1	0
Sort	1	0	0	0	1	0
Tàrrega	2	0	0	0	2	0
Vilanova de Meià	1	0	0	0	1	0
Vila-sana	1	0	0	0	1	0
Vall de Cardós	1	0	0	0	1	0
Alcanar	2	0	0	0	2	0
Almofter	1	0	0	0	1	0
Altafulla	3	0	0	0	3	0
Ametlla de Mar, l'	4	0	0	0	4	0
Amposta	5	0	0	0	5	0
Banyeres del Penedès	1	0	0	0	1	0
Batea	1	0	0	0	1	0
Bisbal del Penedès, la	1	0	0	0	1	0
Calafell	9	0	0	0	9	0
Cambrils	3	0	0	0	3	0
Castellvell del Camp	1	0	0	0	1	0
Cunit	4	0	0	0	4	0
Flix	1	0	0	0	1	0
Garidells, els	1	0	0	0	1	0
Llorenç del Penedès	3	0	0	0	3	0
Montblanc	3	0	0	0	3	0
Montbrió del Camp	2	0	0	0	2	0
Montmell, el	1	0	0	0	1	0
Mont-roig del Camp	6	0	0	0	6	0
Móra d'Ebre	1	0	0	0	1	0
Móra la Nova	1	0	0	0	1	0
Pallaresos, els	1	0	0	0	1	0
Pla de Santa Maria, el	1	0	0	0	1	0
Pobla de Mafumet, la	1	0	0	0	1	0
Pobla de Montornès, la	3	0	0	0	3	0
Reus	26	0	0	0	26	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA				Nc
		Nc	Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>Absoluts</b>						
Base Total	2500	33	702	1287	448	63
Roda de Berà	5	0	0	0	5	0
Roquetes	1	0	0	0	1	0
Sant Carles de la Ràpita	5	0	0	0	5	0
Santa Bàrbara	1	0	0	0	1	0
Selva del Camp, la	2	0	0	0	2	0
Tarragona	57	0	0	0	57	0
Torredembarra	3	0	0	0	3	0
Tortosa	5	0	0	0	5	0
Ulldecona	1	0	0	0	1	0
Valls	6	0	0	0	6	0
Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant	2	0	0	0	2	0
Vendrell, el	8	0	0	0	8	0
Vila-seca	2	0	0	0	2	0
Sant Jaume d'Enveja	1	0	0	0	1	0
Salou	3	0	0	0	3	0
Canonja, la	2	0	0	0	2	0
Altres	37	0	0	0	37	0
No contesta	63	22	0	0	0	63
<b>C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA? (Agrupat)</b>						
Barcelona ciutat	702	4	702	0	0	0
Resta província Barcelona	1287	6	0	1287	0	0
Resta Catalunya	448	1	0	0	448	0
No contesta	63	22	0	0	0	63
Base Va néixer a Barcelona	702	4	702	0	0	0
<b>C7.1 A QUIN DISTRICTE DE BARCELONA?</b>						
Ciutat Vella	38	0	38	0	0	0
Eixample	108	0	108	0	0	0
Sants-Montjuïc	95	0	95	0	0	0
Les Corts	33	0	33	0	0	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA				Nc
		Nc	Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>Absoluts</b>						
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	33	702	1287	448	63
<b>Sarrià-Sant Gervasi</b>	<b>68</b>	0	68	0	0	0
<b>Gràcia</b>	<b>51</b>	0	51	0	0	0
<b>Horta-Guinardó</b>	<b>68</b>	1	68	0	0	0
<b>Nou Barris</b>	<b>64</b>	0	64	0	0	0
<b>Sant Andreu</b>	<b>63</b>	0	63	0	0	0
<b>Sant Martí</b>	<b>91</b>	0	91	0	0	0
<b>No contesta</b>	<b>23</b>	3	23	0	0	0

% Verticals	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>P1. EN QUIN IDIOMA PREFEREIX QUE LI FACI L'ENTREVISTA?</b>										
Català	53,6	54,9	52,7	100	50,5	46,4	44,8	55,9	62,1	64,6
Castellà	44,7	43,2	45,8	0	49,5	51,1	54,1	42,1	36,3	34,2
Li és indiferent/NS/NC	1,6	1,9	1,5	0	0	2,5	1,1	2,1	1,6	1,2
<b>C1. VOSTÈ ÈS...</b>										
Home	40,3	100	0	0	45,6	43,1	36,5	36	41,9	51,4
Dona	59,7	0	100	0	54,4	56,9	63,3	64	58,1	48,6
No binari	0	0	0	100	0	0	0,2	0	0	0
<b>C2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU</b>										
De 16 a 24	4,1	4,7	3,8	0	100	0	0	0	0	0
De 25 a 34	16	17,1	15,2	0	0	100	0	0	0	0
De 35 a 44	22,7	20,6	24,1	100	0	0	100	0	0	0
De 45 a 54	29	25,9	31,1	0	0	0	0	100	0	0
De 55 a 64	18	18,7	17,5	0	0	0	0	0	100	0
Més de 65	10,3	13,1	8,4	0	0	0	0	0	0	100
Mitjana	46,904	47,554	46,472	36	21,854	30,035	39,892	49,291	59	70,732
Desviació	13,37	14,387	12,626		1,932	2,811	2,832	2,88	2,915	5,258
Casos	2500	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>P2. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?</b>										
Menys d'un any	9	9,4	8,7	0	20,4	15,8	9,5	6,5	5,6	5,8
Entre 1 any i 2 anys	7,9	8	7,8	0	19,4	14,5	7,4	5,4	4	8,2
Més de 2 anys	81,6	80,5	82,2	100	60,2	67,9	81,7	87	89,8	81,3
No ho sap	1,5	2	1,2	0	0	1,8	1,4	1,1	0,7	4,7
<b>P3. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI?</b>										

	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
% Verticals										
Familiar o amistat	15,7	14,2	16,7	0	29,1	20,8	16,8	12,8	14,7	9,7
Internet	22	23,9	20,6	100	27,2	29,1	23,6	22,9	16	13,2
Televisió	24,8	29,1	22	0	13,6	21,3	22,4	28,6	27,4	25,3
Ràdio	5,1	6,6	4,2	0	1	1,3	4,6	6,1	6,5	8,9
A la premsa	3,8	5,1	2,9	0	1	0,8	1,6	3,7	7,1	8,9
Butlletí electrònic	0,4	0,2	0,6	0	0	0,5	0,5	0,4	0,4	0,4
Algunes altres serveis telefònics	4,8	3,8	5,4	0	1	3,3	4,2	3,7	5,8	10,9
Feina/estudis	6	5,2	6,6	0	12,6	7,3	4,4	6,3	6	3,9
Oficines de treball	2,3	2	2,5	0	0	3	2,5	2,9	2,4	0
Ajuntament	3,6	2,4	4,5	0	1,9	4,3	5,5	2,5	3,3	3,1
Organismes oficials	4,2	3,3	4,8	0	2,9	5,3	4,6	3,6	3,6	5,1
Personal qualificat	1,1	0,8	1,3	0	1	1	0,7	1,1	1,6	1,6
Fulletons informatius	1,2	1,4	1,1	0	0	0,8	1,1	1,1	2,4	1,2
Per una multa	1,2	1,8	0,9	0	0	1,8	1,4	0,8	0,9	2,3
Tràmits/ajudes	1,2	0,7	1,6	0	3,9	1,3	2,1	0,8	0,7	0,4
Cartes	1,8	1,8	1,9	0	3,9	0,8	2,3	1,8	1,8	1,9
Altres	0,4	0,4	0,3	0	0	0,5	0,5	0,4	0,2	0
No ho sap	15	13,7	15,9	0	5,8	7,3	14,8	16,6	18,3	21
No contesta	0	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0

**P3.1. EM PODRIA DIR QUAN HA ESTAT L'ÚLTIMA VEGADA QUE HA VIST O HA ESCOLTAT UN ANUNCI DEL 012?**

Menys d'un mes	19,3	19	19,5	0	19,4	17,5	18,9	18,3	23,2	18,7
Entre 1 mes i 3 mesos	14,2	15	13,6	100	13,6	16,8	12,2	15	13,8	13,2
Menys d'un any	10,8	11,7	10,2	0	17,5	10,5	12,7	10,5	8,2	9,7
Més d'un any	13,2	12,7	13,5	0	13,6	13,8	16,2	14,1	11,1	6,2
No ho sap	42,3	41,2	43	0	35,9	41,1	39,7	41,9	43,2	51,8
No contesta	0,3	0,4	0,2	0	0	0,3	0,4	0,1	0,4	0,4

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

0	1,8	2,4	1,4	0	1,9	2	1,9	1,7	1,8	1,6
1	0,3	0,5	0,2	0	1	0,5	0,4	0,1	0,4	0
2	0,6	1	0,4	0	0	1	0,4	0,7	0,7	0,8

	Total	SEXE			EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65	
<b>% Verticals</b>											
<b>3</b>	<b>0,9</b>	1	0,8	0	0	1,8	1,1	0,7	0,4	0,8	
<b>4</b>	<b>1,2</b>	0,9	1,3	0	2,9	1,3	0,7	1,2	1,3	0,8	
<b>5</b>	<b>4,1</b>	5,1	3,4	0	1,9	3,8	4,4	4,3	4,9	2,7	
<b>6</b>	<b>4,4</b>	4,4	4,4	0	5,8	4,3	4,2	5,4	3,8	2,7	
<b>7</b>	<b>9</b>	9,6	8,6	0	11,7	11,5	10,4	7,9	8,2	5,8	
<b>8</b>	<b>22,7</b>	23,4	22,2	100	29,1	22,3	19,8	23	21,6	28,4	
<b>9</b>	<b>18,9</b>	20,4	17,9	0	14,6	15,5	19,4	17,9	22,3	21,4	
<b>10</b>	<b>35,6</b>	30,9	38,9	0	30,1	35,6	37,2	36,6	34,1	34,6	
<b>No ho sap</b>	<b>0,4</b>	0,5	0,4	0	1	0,5	0,2	0,6	0,4	0,4	
<b>Mitjana</b>	<b>8,307</b>	8,116	8,436	8	8,118	8,161	8,336	8,33	8,311	8,473	
<b>Desviació</b>	<b>2,029</b>	2,167	1,922		2,031	2,178	2,043	1,996	2,029	1,847	
<b>Casos</b>	<b>2489</b>	1002	1486	1	102	397	566	721	447	256	

**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**

<b>0</b>	<b>2,6</b>	3,6	1,9	0	2,9	2,5	2,6	2,6	3,3	0,8
<b>1</b>	<b>0,5</b>	0,5	0,5	0	0	0,8	0,5	0,3	0,9	0
<b>2</b>	<b>0,7</b>	0,9	0,6	0	1	1,3	0,4	0,8	0,4	0,8
<b>3</b>	<b>1,1</b>	1,2	1	0	0	2	0,9	0,7	1,3	1,2
<b>4</b>	<b>1,8</b>	1,5	2	0	1,9	0,5	2,6	2,2	1,6	1,2
<b>5</b>	<b>3,6</b>	3,6	3,6	0	3,9	4,3	3,5	3,7	3,8	1,6
<b>6</b>	<b>4,9</b>	4,5	5,2	0	6,8	8	4,2	3,9	4,2	4,7
<b>7</b>	<b>9</b>	9,5	8,6	0	9,7	7	9,9	10,5	7,6	8,2
<b>8</b>	<b>20,3</b>	21,6	19,3	100	20,4	16,5	20,8	20,3	19,8	25,7
<b>9</b>	<b>17,9</b>	17,9	17,9	0	18,4	15,5	15,9	17	21,6	21,8
<b>10</b>	<b>36,2</b>	33,8	37,9	0	32	40,6	37,6	36,3	34,7	30,7
<b>No ho sap</b>	<b>1,2</b>	1,2	1,3	0	1,9	0,8	1,1	1,2	0,4	3,5
<b>No contesta</b>	<b>0,3</b>	0,3	0,3	0	1	0,3	0	0,6	0,2	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,205</b>	8,07	8,296	8	8,11	8,162	8,203	8,204	8,152	8,411
<b>Desviació</b>	<b>2,227</b>	2,366	2,125		2,211	2,367	2,234	2,215	2,353	1,752
<b>Casos</b>	<b>2462</b>	992	1469	1	100	395	561	712	446	248



% Verticals	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB: L'AMABILITAT DE LA PERSONA QUE US VA ATENDRE</b>										
0	0,8	1,1	0,7	0	0	1	0,5	1,1	1,1	0,4
1	0,2	0,3	0,1	0	0	0,8	0	0	0,2	0,4
2	0,2	0,4	0,1	0	1	0,5	0,2	0,1	0,2	0
3	0,5	0,4	0,5	0	0	0,8	0,7	0,7	0	0
4	0,4	0,4	0,4	0	0	0,8	0,5	0,4	0,2	0
5	1,4	1,6	1,2	0	1	1,3	1,2	1,5	2	0,4
6	1,9	1,8	1,9	0	3,9	0,8	2,3	2,3	1,8	0,8
7	4,2	5,1	3,6	0	2,9	5,8	4,4	4,3	3,6	2,7
8	14	14	13,9	0	15,5	14,3	12,9	13,8	13,8	16
9	19,6	19,2	19,8	100	12,6	15,8	18	21,1	20,9	24,9
10	55,2	53,8	56,2	0	60,2	57,1	57,7	52,8	55	52,1
No ho sap	1,2	1,5	1	0	2,9	0,5	1,4	1,1	0,9	1,9
No contesta	0,4	0,5	0,4	0	0	0,8	0,2	0,7	0,2	0,4
Mitjana	9,062	8,986	9,113	9	9,17	8,972	9,115	9,003	9,063	9,207
Desviació	1,576	1,694	1,491		1,378	1,805	1,488	1,63	1,597	1,219
Casos	2459	987	1471	1	100	394	558	712	444	251
<b>P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB: EL CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE CONSULTA</b>										
0	1,6	2	1,3	0	1,9	1,3	1,8	1,4	2,4	0,4
1	0,4	0,7	0,3	0	0	0,8	0,7	0,3	0,4	0
2	1	1,5	0,7	0	1	1,5	0,5	1,1	1,6	0,4
3	1,4	1,4	1,4	0	2,9	1,8	1,6	1,2	1,6	0
4	1,4	0,9	1,8	0	0	1,3	1,9	1,5	1,1	1,6
5	3,9	3,8	4	0	2,9	4,5	3,5	4,8	3,6	2,3
6	4,9	4,7	5	0	8,7	5,8	4,4	4,8	4,5	3,9
7	9	9,1	8,8	0	13,6	6,5	9,9	10,8	7,6	6,2
8	19,2	20,5	18,3	100	20,4	19,5	17,3	19,7	19,8	19,8

	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Verticals</b>										
<b>9</b>	<b>17,6</b>	17,4	17,8	0	10,7	15,8	17,6	16,1	18,5	26,1
<b>10</b>	<b>37,6</b>	35,7	38,8	0	35	39,3	39,3	36,8	37	35
<b>No ho sap</b>	<b>1,7</b>	2,2	1,4	0	2,9	1,5	1,4	1	2	3,9
<b>No contesta</b>	<b>0,2</b>	0,2	0,3	0	0	0,5	0	0,4	0	0,4
<b>Mitjana</b>	<b>8,283</b>	8,193	8,343	8	8,05	8,253	8,295	8,234	8,214	8,663
<b>Desviació</b>	<b>2,121</b>	2,224	2,048		2,181	2,198	2,169	2,086	2,286	1,556
<b>Casos</b>	<b>2451</b>	983	1467	1	100	391	559	715	440	246

**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**

<b>0</b>	<b>4,4</b>	5,6	3,6	0	1,9	7,3	3,5	4	5,6	1,6
<b>1</b>	<b>1,2</b>	1,3	1,1	0	2,9	1,5	1,2	1,2	0,4	1,2
<b>2</b>	<b>2,4</b>	2,5	2,4	0	2,9	2,3	3,5	2,5	2	0,8
<b>3</b>	<b>3,4</b>	2,6	4	0	2,9	3,3	3,5	4,1	2,9	2,3
<b>4</b>	<b>4,5</b>	4,2	4,7	0	4,9	4,8	3,5	4,8	4,9	4,3
<b>5</b>	<b>10,1</b>	10,3	9,9	0	15,5	8,8	10,9	10,2	9,6	8,6
<b>6</b>	<b>11,4</b>	12,7	10,5	0	15,5	10,5	10,4	11,6	12,7	10,1
<b>7</b>	<b>14</b>	13,4	14,3	100	13,6	14	12,7	12,6	15,1	19,1
<b>8</b>	<b>19,4</b>	18,1	20,2	0	13,6	20,3	18	19,4	20,7	20,6
<b>9</b>	<b>11</b>	11,6	10,5	0	8,7	9,8	11,3	11	10,7	13,2
<b>10</b>	<b>15,9</b>	15,9	16	0	17,5	15,8	18,5	15,4	13,8	14,8
<b>No ho sap</b>	<b>2,3</b>	1,7	2,7	0	0	1,5	2,8	2,8	1,6	3,5
<b>No contesta</b>	<b>0,1</b>	0,2	0,1	0	0	0,3	0	0,3	0	0
<b>Mitjana</b>	<b>6,801</b>	6,732	6,848	7	6,65	6,599	6,891	6,762	6,733	7,21
<b>Desviació</b>	<b>2,615</b>	2,7	2,556		2,531	2,845	2,641	2,615	2,594	2,189
<b>Casos</b>	<b>2439</b>	988	1450	1	103	392	551	703	442	248

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

<b>Sí</b>	<b>25,4</b>	25,7	25,3	0	22,3	27,6	25,7	23,6	27,6	24,1
-----------	-------------	------	------	---	------	------	------	------	------	------

	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Verticals</b>										
No, no el coneix	70,6	70,8	70,4	100	73,8	68,9	70,2	72,3	67,5	73,2
No ho sap	4	3,5	4,4	0	3,9	3,5	4,1	4,1	4,9	2,7
<b>Base Coneix l'horari d'atenció</b>	<b>636</b>	259	377	0	23	110	146	171	124	62
<b>P6.1. EM PODRIA DIR QUIN ÉS?</b>										
Sí, 24 per 7	41,7	45,2	39,3	0	34,8	31,8	30,8	45	50	61,3
Sí, de 8/9h fins les 14h	9,7	9,3	10,1	0	17,4	22,7	11,6	5,8	3,2	3,2
Sí, de 8/9h fins les 20h	15,3	13,9	16,2	0	17,4	13,6	15,1	16,4	16,1	12,9
Sí, de 8/9h fins les 21h	7,2	8,1	6,6	0	8,7	4,5	11	8,8	4,8	3,2
Sí, de 8/9h fins les 22h	16,5	12,4	19,4	0	8,7	13,6	18,5	17	18,5	14,5
Sí, altres franges	9,3	10,4	8,5	0	13	13,6	13	5,8	7,3	4,8
No contesta	0,3	0,8	0	0	0	0	0	1,2	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>P7. APROXIMADAMENT, QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 EN ELS ÚLTIMS DOS MESOS?</b>										
Només una vegada	57,4	60,4	55,4	100	62,1	52,4	61,4	55,9	54,8	63,4
2 o 3 vegades	28,6	26,8	29,9	0	30,1	29,3	25,4	31,2	30,1	24,5
4 o 5 vegades	6,9	6,5	7,2	0	2,9	9	6,7	5,9	7,8	6,6
Més de 5 vegades	5,4	5,1	5,6	0	4,9	7	4,6	5,8	6,5	1,9
No ho sap	1,6	1,2	1,9	0	0	2,3	1,9	1,1	0,9	3,1
No contesta	0,1	0,1	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0,4
<b>Base Ha trucat més d'una vegada</b>	<b>1023</b>	386	637	0	39	181	208	311	199	85
<b>P8. EM PODRIA DIR SI HA TRUCAT PEL MATEIX TEMA O HO HA FET PER TEMES DIFERENTS?</b>										
Pel mateix tema	51,4	55,4	49	0	61,5	61,3	48,6	47,6	49,7	50,6
Per un tema diferent	47,6	43,8	49,9	0	38,5	37,6	51	51,8	48,7	47,1
No ho sap	0,9	0,8	0,9	0	0	1,1	0	0,6	1,5	2,4
No contesta	0,1	0	0,2	0	0	0	0,5	0	0	0

	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
% Verticals										
Base Ha trucat pel mateix tema	526	214	312	0	24	111	101	148	99	43
<b>P9. PER QUÈ HA HAGUT DE TRUCAR MÉS D'UNA VEGADA PEL MATEIX TEMA?</b>										
Informació no prou completa	16,3	14,5	17,6	0	25	16,2	20,8	10,8	16,2	20,9
Sol·licitar/fer seguiment	27,8	29	26,9	0	12,5	28,8	23,8	29,7	32,3	25,6
Cèdula d'habitabilitat	0,8	0,5	1	0	0	0	1	0	3	0
Telèfon erroni/no contesta	2,3	3,3	1,6	0	0	2,7	3	2	3	0
Faltava informació/informació diferent	7,6	6,1	8,7	0	8,3	8,1	5,9	8,8	5,1	11,6
Multes	4	4,7	3,5	0	4,2	4,5	3	4,7	3	4,7
Van sorgir nous dubtes	16,3	16,4	16,3	0	16,7	12,6	16,8	19,6	16,2	14
Molt temps d'espera al telèfon / problemes amb el telèfon	12,2	12,1	12,2	0	20,8	12,6	17,8	8,8	10,1	9,3
Altres	9,9	9,8	9,9	0	12,5	12,6	6,9	11,5	8,1	7
No ho sap	1,7	1,9	1,6	0	0	0,9	1	2,7	1	4,7
No contesta	1,1	1,9	0,6	0	0	0,9	0	1,4	2	2,3
Base Total	2500	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>P10. LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA?</b>										
Sí	82,8	83,2	82,6	100	81,6	83,7	83,8	82,6	81,1	83,7
No	15,4	14,9	15,8	0	16,5	15	14,6	15,7	16,9	14
No ho sap	1,6	1,6	1,5	0	1,9	1,3	1,2	1,5	2	1,9
No contesta	0,2	0,3	0,1	0	0	0	0,4	0,1	0	0,4
<b>P10.1. RECORDA EXACTAMENT EL MOTIU DE LA SEVA CONSULTA O QUÈ VA PREGUNTAR?</b>										
Ajuda social	15,2	11,4	17,8	0	16,5	17,8	16	13	13,4	18,7
Demandar informació	23,2	21,8	24,1	100	28,2	23,1	23,6	23	22,9	21,8
Permisos	0,1	0,2	0	0	1	0	0	0,1	0	0
Multes	11,6	14,6	9,7	0	5,8	11,3	12,5	11,7	11,6	12,5
Demandar/Anul·lar una cita	3,1	2,3	3,7	0	1	2,8	3,7	3	3,6	2,7

	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Verticals</b>										
<b>Realitzar un tràmit/Fer seguiment</b>	<b>15,8</b>	13,6	17,2	0	15,5	18,3	15	19	13,4	8,6
<b>Comunicar una incidència</b>	<b>9,4</b>	11,8	7,7	0	8,7	9,8	9	7,3	12,2	10,5
<b>Impostos/Embargaments</b>	<b>10,1</b>	12,3	8,6	0	8,7	8,8	10,1	11	10,7	9,3
<b>Informació sobre transport públic</b>	<b>0,2</b>	0,2	0,3	0	0	0	0,2	0,3	0,2	0,8
<b>Temes relacionats amb habitatge (cèdula d'habitatge, lloguer)</b>	<b>0,9</b>	1,1	0,7	0	0	0,5	0,5	0,8	1,6	1,6
<b>Asumptes sanitaris</b>	<b>0,4</b>	0,1	0,6	0	1	0,5	0	0,4	0,2	1,2
<b>Altres</b>	<b>2,5</b>	2,6	2,4	0	2,9	2,8	3,5	2,1	1,6	2,3
<b>No ho sap</b>	<b>6,6</b>	7,1	6,2	0	8,7	4	5,3	7,2	7,1	9,7
<b>No contesta</b>	<b>0,9</b>	0,8	0,9	0	1,9	0,5	0,5	1	1,6	0,4
<b>Base No li van resoldre la consulta</b>	<b>386</b>	150	236	0	17	60	83	114	76	36
<b>P10.2. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL NO LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA?</b>										
<b>No tenen prou informació</b>	<b>38,1</b>	37,3	38,6	0	35,3	36,7	41	43	31,6	33,3
<b>Li van donar la informació errònia</b>	<b>2,6</b>	1,3	3,4	0	5,9	1,7	2,4	3,5	1,3	2,8
<b>El van derivar a un altre telèfon/organisme</b>	<b>19,4</b>	18,7	19,9	0	23,5	26,7	20,5	16,7	19,7	11,1
<b>Problemes informàtics</b>	<b>2,1</b>	2	2,1	0	0	3,3	3,6	0,9	1,3	2,8
<b>No va arribar a ser atès per un agent</b>	<b>7,8</b>	9,3	6,8	0	11,8	3,3	4,8	6,1	14,5	11,1
<b>Mala gestió de la consulta</b>	<b>8,8</b>	8,7	8,9	0	5,9	11,7	12	8,8	3,9	8,3
<b>Gestió pendent de resolució</b>	<b>2,8</b>	3,3	2,5	0	0	1,7	1,2	2,6	3,9	8,3
<b>S'havia de resoldre de forma presencial</b>	<b>0,8</b>	1,3	0,4	0	0	3,3	1,2	0	0	0
<b>No poden resoldre el seu tràmit i no el poden derivar a altr</b>	<b>3,4</b>	4,7	2,5	0	5,9	1,7	1,2	5,3	3,9	2,8
<b>Altres</b>	<b>7,5</b>	7,3	7,6	0	5,9	5	7,2	7	10,5	8,3
<b>No ho sap</b>	<b>4,9</b>	4	5,5	0	5,9	3,3	4,8	2,6	7,9	8,3

	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
% Verticals										
No contesta	1,8	2	1,7	0	0	1,7	0	3,5	1,3	2,8
Base Total	2500	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>P10.3. DURANT LA TRUCADA, PER RESOLDRE LA SEVA CONSULTA, AMB QUANTS AGENTS VA PARLAR?</b>										
Cap	1,3	1,8	0,9	0	1,9	1	1,4	0,8	1,6	1,9
1	65,6	63,2	67,2	100	61,2	64,4	69,5	68,3	62,1	59,1
2	23,9	25,6	22,8	0	27,2	24,6	20,5	23,2	26,1	27,6
3	3,7	4,2	3,4	0	6,8	4,5	3,9	2,9	3,3	3,5
4	0,6	0,6	0,6	0	1	0,8	0,7	0,3	0,9	0,4
5	0,2	0,1	0,3	0	0	0,5	0,2	0,3	0	0
6	0,1	0	0,1	0	0	0,3	0,2	0	0	0
8	0	0,1	0	0	0	0,3	0	0	0	0
15	0	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0
20	0	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0
No ho sap	4,4	4,2	4,5	0	1,9	3,5	3,7	3,9	5,8	7
No contesta	0,2	0,3	0,1	0	0	0,3	0	0,1	0,2	0,4
Mitjana	1,362	1,367	1,36	1	1,426	1,414	1,317	1,361	1,36	1,366
Desviació	0,807	0,672	0,888		0,698	0,794	0,656	1,056	0,627	0,613
Casos	2387	962	1424	1	101	384	546	696	422	238
<b>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?</b>										
Sí	13,7	13,9	13,5	0	17,5	17,3	12,7	13,1	13,6	10,5
No	85,1	84,6	85,4	100	81,6	81	86,2	85,9	85,1	87,9
No ho sap	1,2	1,3	1,1	0	1	1,5	1,1	1	1,1	1,6
No contesta	0,1	0,2	0	0	0	0,3	0	0	0,2	0
Base Va haver de tornar a trucar al 012	342	140	202	0	18	69	72	95	61	27

	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Verticals</b>										
<b>P10.4a. QUANTES VEGADES?</b>										
1	18,4	17,9	18,8	0	16,7	21,7	19,4	13,7	18	25,9
2	41,8	45	39,6	0	50	37,7	38,9	45,3	42,6	40,7
3	19,3	17,1	20,8	0	22,2	18,8	25	18,9	14,8	14,8
4	7,9	7,9	7,9	0	5,6	8,7	5,6	9,5	11,5	0
5	3,5	5	2,5	0	0	5,8	4,2	3,2	3,3	0
7	1,2	2,1	0,5	0	0	2,9	0	0	1,6	3,7
8	1,5	0,7	2	0	0	1,4	0	1,1	3,3	3,7
9	0,3	0	0,5	0	0	1,4	0	0	0	0
10	1,5	1,4	1,5	0	5,6	1,4	0	1,1	3,3	0
18	0,3	0	0,5	0	0	0	0	1,1	0	0
20	0,9	0	1,5	0	0	0	2,8	1,1	0	0
40	0,3	0	0,5	0	0	0	0	1,1	0	0
60	0,3	0	0,5	0	0	0	0	1,1	0	0
No ho sap	2,6	2,1	3	0	0	0	2,8	3,2	1,6	11,1
No contesta	0,3	0,7	0	0	0	0	1,4	0	0	0
Mitjana	3,072	2,581	3,413		2,611	2,768	2,826	3,913	2,85	2,333
Desviació	4,482	1,608	5,658		2,004	1,903	3,153	7,592	2,049	1,736
Casos	332	136	196	0	18	69	69	92	60	24
Base Total	2500	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>P10.5. LI VA RESOLDRE LA CONSULTA EN LA MATEIXA TRUCADA O LI VAN PRENDRE LES SEVES DADES PER DONAR-LI LA RESPOSTA POSTERIORMENT?</b>										
Li va resoldre la consulta en la mateixa trucada	79	76,4	80,8	100	77,7	79,2	79,4	78,6	77,1	82,9
Li van prendre les seves dades per donar-li la resposta post	12,7	15,2	11,1	0	13,6	13,8	13,6	12,6	12,7	9,3
No ho sap	6,5	6,6	6,5	0	8,7	5	5,3	6,9	8	7
No contesta	1,8	1,9	1,7	0	0	2	1,8	1,9	2,2	0,8

	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Verticals</b>										
<b>P10.6. FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O PER UN ALTRE MITJÀ?</b>										
Sí	41,3	41,9	41	0	32	45,4	45,9	38,9	38,5	40,5
No	55,6	54,4	56,4	100	68	51,9	51,3	58,3	57,5	54,9
No ho sap	2,4	2,9	2,1	0	0	2	2,1	2,2	3,1	4,3
No contesta	0,6	0,8	0,5	0	0	0,8	0,7	0,6	0,9	0,4
<b>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?</b>										
Sí	6	6,7	5,5	0	8,7	7,5	6,7	4	7,6	3,5
No	92,5	91,7	93,1	100	90,3	91,5	91,7	94,3	90,9	94,6
No ho sap	1,4	1,5	1,3	0	1	0,8	1,6	1,4	1,6	1,9
No contesta	0,1	0,2	0,1	0	0	0,3	0	0,3	0	0
Base Va haver-hi alguna incidència	149	67	82	0	9	30	38	29	34	9
<b>P11.1. QUIN TIPUS D'INCIDÈNCIA?</b>										
Línies ocupades/en espera	6,7	10,4	3,7	0	0	6,7	5,3	3,4	11,8	11,1
Es va tallar la trucada	70,5	68,7	72	0	77,8	56,7	78,9	69	70,6	77,8
No s'escoltava bé	22,1	20,9	23,2	0	22,2	36,7	15,8	27,6	14,7	11,1
No ho sap	0,7	0	1,2	0	0	0	0	0	2,9	0
Base Total	2500	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>P12. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?</b>										
Sí	92,5	92,2	92,8	100	88,3	89,5	94,5	93,4	92,9	91,4
No	5,1	5,3	5	0	7,8	7,5	4,6	4,1	4,9	4,7
No ho sap	2,4	2,6	2,2	0	3,9	3	0,9	2,5	2,2	3,9



	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Verticals</b>										
<b>P13. HA RECOMANAT O RECOMANARIA AQUEST SERVEI A ALGUNA ALTRA PERSONA?</b>										
Sí	89,4	88,7	89,8	100	93,2	86,7	90,8	89,5	89,3	88,3
No	9,1	9,7	8,7	0	5,8	12,3	8,1	8,3	9,8	8,9
No ho sap	1,2	1,2	1,1	0	1	0,8	1,1	1,7	0,7	1,6
No contesta	0,4	0,4	0,3	0	0	0,3	0	0,6	0,2	1,2
<b>P14. EN GENERAL, EN QUINS ASPECTES CREU QUE PODRIA MILLORAR EL SERVEI 012 D'ATENCIÓ CIUTADANA?</b>										
Que sigui més barat/gratuït	7,4	7	7,6	0	5,8	6	6,7	7,9	7,8	9,3
Reduir temps d'espera/rapidesa en la resposta	26,5	25,6	27,1	0	38,8	30,6	29,3	23,6	26,9	16,3
Més coneixement de la temàtica/més formació	5,5	5,2	5,7	0	1,9	8,5	6,5	5,1	3,3	4,7
Menys informatitzat/Més personalitzat	1,8	2,1	1,6	0	0	1,8	1,4	2,5	1,6	1,9
Més línies/menys col·lapse	2	2	2,1	0	0	2,5	1,4	2,3	2	2,7
Menys transfers/més coordinació	2	2,1	1,9	0	1,9	1,8	1,6	2,2	3,1	0,4
Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència	5,2	5,2	5,2	0	6,8	4	6,2	5,4	4,7	4,3
Donar a conèixer el servei i les seves competències	0,8	0,7	0,9	0	1	1,3	0,4	0,8	0,9	0,8
Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc.	0,5	0,6	0,5	0	1	1	0,4	0,6	0,4	0
Ampliar l'horari	0,6	0,3	0,7	0	0	0,3	0,4	1	0,7	0,4
Aspectes actitudinals/idioma	1,2	0,9	1,3	0	2,9	2	1,8	0,8	0,4	0
Altres	2,2	3,1	1,5	0	1,9	2,3	1,6	2,3	1,8	3,5
Crec que el Servei 012 ja està prou bé com està	33,8	34,1	33,6	0	29,1	29,1	32,3	34,5	35	42,4
No sap	10,6	11,1	10,2	100	8,7	9	9,9	11	11,1	13,2
No contesta	0,1	0,2	0,1	0	0	0	0,4	0	0,2	0

% Verticals	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: LA RAPIDESA EN CERCAR I DONAR LA RESPOSTA</b>										
0	0	0	0,1	0	0	0	0	0	0,2	0
2	0,1	0,3	0	0	0	0	0,2	0,1	0	0,4
3	0,2	0,1	0,2	0	0	0	0,2	0,3	0,2	0
4	0,4	0,3	0,5	0	1	0,8	0,5	0,3	0,2	0
5	1,4	1	1,7	0	0	2	1,6	1,9	0,9	0
6	2,2	2,6	1,9	0	0	3	2,1	2,9	1,8	0,4
7	6,9	7,8	6,2	0	14,6	10	7,1	5,1	4,5	7,8
8	19,5	21,4	18,2	0	24,3	20,6	20,6	18,8	16,9	20,2
9	15,6	15,7	15,4	100	16,5	14,5	13,2	16,3	17,1	17,1
10	52,9	49,8	55,1	0	43,7	48,9	53,8	53,7	57	51,8
No ho sap	0,5	0,6	0,4	0	0	0	0,4	0,4	0,4	1,9
No contesta	0,4	0,4	0,3	0	0	0,3	0,4	0,3	0,7	0,4
Mitjana	9,034	8,967	9,08	9	8,854	8,874	9,014	9,043	9,18	9,124
Desviació	1,296	1,3	1,293		1,224	1,367	1,33	1,322	1,235	1,13
Casos	2479	997	1481	1	103	398	563	720	444	251

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

0	0,2	0,3	0,1	0	0	0	0,2	0	0,2	0,8
1	0	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0
2	0,1	0,1	0,1	0	0	0,3	0	0	0,2	0
4	0	0,1	0	0	0	0	0	0,1	0	0
5	0,8	1,1	0,5	0	0	0,5	0,9	0,8	0,9	0,8
6	1,3	2,1	0,8	0	1	1,8	1,1	1,5	1,1	1,2
7	4,2	6,2	2,9	0	4,9	4,5	3,4	4,6	4,2	4,7
8	12,1	14,5	10,5	0	9,7	10,3	13,2	15	8,2	11,7
9	12,5	13,1	12,1	0	7,8	10,5	10,1	12,7	15,4	17,1
10	68,3	61,9	72,6	100	75,7	71,9	71,1	64,7	68,6	63

	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
% Verticals										
No ho sap	0,2	0,2	0,2	0	1	0	0	0,3	0,2	0,4
No contesta	0,3	0,5	0,2	0	0	0,3	0,2	0,1	0,9	0,4
Mitjana	9,384	9,207	9,503	10	9,539	9,437	9,429	9,31	9,419	9,286
Desviació	1,131	1,288	0,995		0,93	1,086	1,085	1,132	1,146	1,316
Casos	2487	1000	1486	1	102	398	566	722	444	255

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

0	0,1	0,3	0	0	0	0	0,2	0	0	0,8
1	0,1	0	0,1	0	0	0	0,4	0	0	0
4	0,2	0,2	0,3	0	0	0,3	0,4	0,3	0,2	0
5	0,8	0,3	1,1	0	0	1,3	0,5	0,7	0,9	0,8
6	1,4	1,7	1,2	0	3,9	1,3	0,9	1	2,2	1,6
7	3	3,4	2,7	0	3,9	3,8	3,4	1,9	2,7	3,9
8	11,7	13,4	10,6	0	8,7	12,8	11,6	11,2	10,2	15,6
9	13,8	14,9	13,1	0	15,5	11	12,2	14,6	14,7	17,1
10	67,9	64,4	70,2	100	67	69,4	69,7	69,5	68,2	57,2
No ho sap	0,6	0,9	0,5	0	1	0	0,7	0,6	0,2	2,3
No contesta	0,4	0,5	0,3	0	0	0,3	0,2	0,3	0,7	0,8
Mitjana	9,405	9,348	9,443	10	9,392	9,392	9,407	9,478	9,416	9,197
Desviació	1,105	1,142	1,078		1,064	1,096	1,191	0,966	1,063	1,343
Casos	2475	993	1481	1	102	398	562	719	445	249

**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	0,4	0,1	0	0	0	0	0,3	0,2	0,8
1	0,1	0,1	0,1	0	0	0	0,4	0	0	0
2	0,2	0,3	0,1	0	1	0	0,2	0,1	0,2	0,4
3	0,1	0,3	0	0	0	0	0	0	0,2	0,8

	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Verticals</b>										
<b>4</b>	<b>0,5</b>	0,3	0,6	0	0	0,3	0,7	0,6	0,7	0
<b>5</b>	<b>3</b>	2,7	3,2	0	2,9	4	3,4	2,6	3,1	1,6
<b>6</b>	<b>3,4</b>	3,6	3,3	0	1,9	3,8	2,6	3,4	4,2	3,5
<b>7</b>	<b>6,8</b>	7,7	6,2	0	9,7	8	7,4	6,5	5,3	5,8
<b>8</b>	<b>19</b>	21	17,8	0	21,4	22,1	18,7	18,9	14,7	22,2
<b>9</b>	<b>14,2</b>	13,3	14,9	0	15,5	11	13,8	15	14,5	17,1
<b>10</b>	<b>51,7</b>	49,5	53,2	100	47,6	50,6	52,6	51,4	56,1	46,3
<b>No ho sap</b>	<b>0,4</b>	0,5	0,4	0	0	0	0,2	0,7	0,2	1,6
<b>No contesta</b>	<b>0,3</b>	0,4	0,2	0	0	0,3	0,2	0,4	0,4	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,898</b>	8,817	8,953	10	8,825	8,839	8,901	8,925	8,973	8,81
<b>Desviació</b>	<b>1,499</b>	1,571	1,446		1,478	1,44	1,508	1,464	1,536	1,612
<b>Casos</b>	<b>2482</b>	998	1483	1	103	398	565	717	446	253
<b>P16. TRUCARIA MÉS O QUIN ÚS EN FARIA SI FOS GRATUÏT?</b>										
<b>Segur que sí</b>	<b>38,1</b>	32,2	42,1	100	46,6	42,9	44,3	36,8	33,6	25,3
<b>Probablement sí</b>	<b>18,8</b>	19,4	18,4	0	25,2	22,1	19,8	17,9	15,1	17,9
<b>Probablement no</b>	<b>19,6</b>	22,1	18	0	18,4	18,3	17,1	20,3	23,2	19,8
<b>Segur que no</b>	<b>18,1</b>	20,3	16,7	0	6,8	13	13,6	20,3	21,8	28
<b>No ho sap</b>	<b>2,2</b>	1,9	2,3	0	1,9	0,8	2,1	2,1	2,9	3,5
<b>No contesta</b>	<b>3,2</b>	4,2	2,5	0	1	3	3,2	2,6	3,3	5,4
<b>P17. CONSIDERA QUE HAGUÉS POGUT RESOLDRE AQUESTA MATEIXA CONSULTA A TRAVÉS D'ALGUN ALTRE CANAL D'INFORMACIÓ DE LA GENERALITAT?</b>										
<b>Sí</b>	<b>32,6</b>	34,3	31,6	0	37,9	32,1	34,4	36,3	29,8	22,2
<b>No</b>	<b>47,6</b>	46,1	48,7	100	49,5	50,6	49,9	45,2	46,3	46,3
<b>No ho sap</b>	<b>19,6</b>	19,6	19,6	0	12,6	17,3	15,7	18,2	23,4	31,5
<b>No contesta</b>	<b>0,2</b>	0,1	0,2	0	0	0	0	0,3	0,4	0
<b>Base Hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal</b>	<b>816</b>	345	471	0	39	128	195	263	134	57

% Verticals	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>P17.1. A TRAVÉS DE QUIN CANAL?</b>										
<b>Informació i tràmits</b>										
gencat.cat	45,3	42,6	47,3	0	46,2	45,3	43,6	52,5	41	28,1
<b>Aplicacions de la Generalitat</b>										
per a mòbils	2,5	3,5	1,7	0	2,6	2,3	3,1	0,8	5,2	1,8
Seu electrònica Generalitat	8,9	9,3	8,7	0	10,3	10,2	7,7	9,9	6	12,3
Xarxes socials	4,3	3,8	4,7	0	10,3	4,7	5,1	3,4	2,2	5,3
Internet (sense especificar)	6,3	6,7	5,9	0	2,6	5,5	7,7	6,8	5,2	5,3
<b>Presencialment a</b>										
l'administració	9,4	7,8	10,6	0	7,7	7,8	9,7	8,4	9,7	17,5
<b>Trucant a un altre organisme</b>										
de la Generalitat	1,5	1,7	1,3	0	0	0	1	1,9	3	1,8
Correu electrònic	0,1	0	0,2	0	0	0	0	0,4	0	0
<b>Mossos/guàrdia urbana/polícia local</b>										
	1,5	2,6	0,6	0	2,6	1,6	2,1	1,5	0,7	0
<b>Altres telefons d'informació</b>										
	6,5	6,7	6,4	0	7,7	7,8	5,6	4,6	7,5	12,3
<b>Altres pàgines web</b>										
	3,8	4,3	3,4	0	2,6	3,9	4,1	3,8	3	5,3
<b>Altres</b>										
	8,1	9,9	6,8	0	7,7	7	10,3	6,5	10,4	5,3
No ho sap	8,2	7,2	8,9	0	5,1	7,8	6,7	6,8	13,4	10,5
No contesta	0,5	0,3	0,6	0	0	1,6	0,5	0	0	1,8
<b>P17.2. I PODRIA INDICAR-NOS PER QUIN MOTIU EN AQUESTA OCASIÓ NO L'HA UTILITZAT I HA DECIDIT TRUCAR AL 012?</b>										
<b>Rapidesa en la resposta/Més eficient</b>										
	37	35,4	38,2	0	35,9	36,7	39	36,1	38,8	31,6
<b>Atenció personalitzada</b>										
	6,5	7,8	5,5	0	15,4	7,8	6,7	4,6	6	7
<b>Més fàcil de fer servir</b>										
	8,5	9	8,1	0	5,1	10,2	8,7	10,3	2,2	12,3
<b>No coneix altres canals/no sap com funcionen</b>										
	5,5	5,5	5,5	0	2,6	4,7	3,6	6,5	7,5	7
<b>Dificultat d'accés (claus, pin, enllaç, etc.)</b>										
	3,9	5,8	2,5	0	2,6	3,1	5,1	4,6	3,7	0
<b>No trobava el servei que buscava</b>										
	10,5	8,1	12,3	0	17,9	10,2	13,8	8,7	10,4	3,5
<b>Per comoditat</b>										
	11,4	11	11,7	0	10,3	10,9	10,3	12,5	11,2	12,3

	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
% Verticals										
Li van recomanar	6,1	6,4	5,9	0	7,7	7	3,1	5,3	9,7	8,8
És l'únic que coneix per comunicar-se amb la Generalitat/El	1,7	2,3	1,3	0	0	0	3,1	1,9	0,7	3,5
Altres	5,5	5,8	5,3	0	2,6	6,3	4,1	6,1	5,2	8,8
No ho sap	2,9	2,6	3,2	0	0	2,3	2,6	2,7	4,5	5,3
No contesta	0,4	0,3	0,4	0	0	0,8	0	0,8	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>1007</b>	<b>1492</b>	<b>1</b>	<b>103</b>	<b>399</b>	<b>567</b>	<b>725</b>	<b>449</b>	<b>257</b>

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

Sí	18,5	18,4	18,6	0	31,1	20,8	19,9	18,9	14,9	12,1
No	80,9	81,1	80,7	100	68,9	78,2	79,7	80,7	84,4	86,8
No ho sap	0,6	0,5	0,6	0	0	1	0,4	0,4	0,4	1,2
No contesta	0	0	0,1	0	0	0	0	0	0,2	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	30,7	32,2	29,7	0	22,3	27,1	26,1	33,5	33	37,7
1	1,3	1,6	1,1	0	2,9	1	1,6	1,4	0,9	0,8
2	3,6	3,5	3,6	0	1,9	3,5	2,6	3,9	3,8	5,1
3	2,1	1,9	2,3	0	1,9	2,8	2,1	2,8	1,1	1,2
4	2,2	1,8	2,5	0	1,9	2,5	1,6	2,1	3,1	1,9
5	9,3	9,9	8,8	100	11,7	8,8	10,4	8,7	9,4	8,6
6	4	4,6	3,6	0	8,7	4,8	3,9	3,9	4	1,2
7	5,1	4,6	5,5	0	9,7	5	7,4	4,6	3,6	2,7
8	9,2	7,7	10,1	0	7,8	11,3	9,9	8,8	8,5	7
9	3,6	3,9	3,4	0	5,8	5	4,4	2,9	2,7	2,3
10	16,9	16,4	17,3	0	17,5	19,8	21,3	15,4	15,4	9,3
No ho sap	11,4	11,3	11,5	0	7,8	7,8	8,1	11,7	13,4	21,4

	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
% Verticals										
No contesta	0,7	0,7	0,7	0	0	0,8	0,5	0,4	1,3	0,8
Mitjana	4,602	4,445	4,709	5	5,295	5,107	5,241	4,272	4,285	3,36
Desviació	3,997	4,002	3,993		3,733	3,971	3,964	3,988	3,995	3,845
Casos	2198	886	1311	1	95	365	518	637	383	200

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

Sí	34,3	37,5	32,2	0	37,9	41,4	39,5	35	26,3	22,6
No	38,3	37,1	39	100	48,5	38,3	39,5	37	39,9	32,3
No ho sap	27,1	24,7	28,7	0	13,6	20,1	20,6	27,6	33,6	44,7
No contesta	0,3	0,6	0,1	0	0	0,3	0,4	0,4	0,2	0,4

**Base Creu que es podria donar  
per algun altre canal**

	858	378	480	0	39	165	224	254	118	58
--	-----	-----	-----	---	----	-----	-----	-----	-----	----

**P18.2a.PER QUIN ALTRE CANAL?**

APP (Telegram, WhatsApp, etc.)	52	54,5	50	0	56,4	56,4	61,2	46,9	43,2	41,4
Mail	8,6	5,3	11,3	0	10,3	9,7	4	10,6	11	8,6
Internet (sense especificar)	0,7	1,1	0,4	0	0	0	0,4	1,2	1,7	0
Xarxes socials(Facebook, Twitter, Instagram, etc.)	9,9	11,9	8,3	0	15,4	13,3	9,8	8,7	5,9	10,3
Opció de la web	9,8	10,1	9,6	0	5,1	5,5	9,8	13	14,4	1,7
Presencial	2,9	4	2,1	0	5,1	3	2,2	2,4	4,2	3,4
Chatbot/Assistent virtual	2,2	1,3	2,9	0	2,6	4,8	1,8	2	0,8	0
Altres telèfons diferents al 012	2,3	1,9	2,7	0	2,6	1,2	2,7	2,4	0,8	6,9
Altres	5,6	4,2	6,7	0	0	3	4,9	7,5	7,6	6,9
No sap	5,7	5,6	5,8	0	2,6	3	2,7	5,1	10,2	20,7
No contesta	0,2	0,3	0,2	0	0	0	0,4	0,4	0	0

**Base Total**

	2500	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
--	------	------	------	---	-----	-----	-----	-----	-----	-----

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

	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Verticals</b>										
<b>Sí</b>	<b>23,3</b>	25,8	21,6	0	21,4	14,8	22,4	27,7	24,1	25,3
<b>No</b>	<b>72,8</b>	70,2	74,6	100	76,7	82,2	73,9	69,2	71	67,7
<b>No ho sap</b>	<b>3,8</b>	4	3,7	0	1,9	3	3,5	2,9	4,9	7
<b>No contesta</b>	<b>0,1</b>	0	0,1	0	0	0	0,2	0,1	0	0
<b>P19. QUÈ N'OPINA?</b>										
<b>Positiu/Útil</b>	<b>39,4</b>	42,5	37,2	100	38,8	37,8	40,4	42,2	37,9	34,2
<b>Negatiu/Complicat</b>	<b>6,6</b>	5,2	7,6	0	2,9	2,8	6,2	7,2	7,8	11,3
<b>Hauria de ser gratuït</b>	<b>0,5</b>	0,7	0,4	0	1	0,5	0,9	0,3	0,7	0
<b>Desconeix el servei</b>	<b>18,6</b>	16,8	19,8	0	22,3	20,3	18,5	17,4	15,8	23
<b>Poc segur</b>	<b>2,1</b>	2	2,2	0	2,9	2	1,6	2,2	3,1	1,2
<b>No ho ha utilitzat</b>	<b>2,8</b>	2,7	2,9	0	2,9	2	3,9	3	2,9	1,2
<b>Li és indiferent</b>	<b>0,2</b>	0,3	0,2	0	0	0,3	0	0,6	0	0,4
<b>No li agrada</b>	<b>0,4</b>	0,6	0,3	0	1	0,3	0,2	0,4	0,4	0,8
<b>Altres</b>	<b>3,2</b>	4,4	2,4	0	2,9	3,3	2,5	3,9	3,3	2,7
<b>No ho sap</b>	<b>21,6</b>	20,3	22,6	0	20,4	25,8	21,7	18,2	24,5	20,2
<b>No contesta</b>	<b>4,5</b>	4,7	4,4	0	4,9	5	4,2	4,7	3,6	5,1
<b>P20. HA TRUCAT AL 012 QUAN HA TINGUT UN PROBLEMA A L'HORA DE FER UN TRÀMIT ELECTRÒNICAMENT?</b>										
<b>Sí</b>	<b>34,8</b>	34,2	35,2	100	43,7	40,6	34,4	38,9	31,4	17,5
<b>No</b>	<b>52,5</b>	53,2	52	0	48,5	49,4	53,4	49	55,9	60,7
<b>No ha fet cap tràmit electrònicament</b>	<b>10,7</b>	10,4	10,9	0	7,8	8,5	9,7	9,7	10,9	20,2
<b>No ho sap</b>	<b>1,8</b>	2	1,7	0	0	1,3	2,3	2,3	1,6	1,6
<b>No contesta</b>	<b>0,2</b>	0,2	0,1	0	0	0,3	0,2	0,1	0,2	0
<b>Base Ha trucat al 012 quan ha tingut un problema</b>	<b>870</b>	344	525	1	45	162	195	282	141	45
<b>P20.1. LI HAN RESOLT?</b>										
<b>Sí</b>	<b>82,3</b>	82	82,5	100	84,4	83,3	82,1	84	80,1	73,3
<b>No</b>	<b>15,6</b>	15,7	15,6	0	13,3	15,4	16,4	13,8	15,6	26,7
<b>No ho sap</b>	<b>2</b>	2,3	1,7	0	2,2	1,2	1,5	1,8	4,3	0
<b>No contesta</b>	<b>0,1</b>	0	0,2	0	0	0	0	0,4	0	0



% Verticals	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>P20.2 VA QUEDAR SATISFET/A DE L'ATENCIÓ REBUDA?</b>										
Sí	<b>87,8</b>	86,6	88,6	100	88,9	85,2	87,2	90,1	87,9	84,4
No	<b>10,2</b>	10,8	9,9	0	8,9	12,3	10,3	8,9	9,2	15,6
No ho sap	<b>1,7</b>	2,6	1,1	0	2,2	2,5	2,6	0,7	2,1	0
No contesta	<b>0,2</b>	0	0,4	0	0	0	0	0,4	0,7	0
Base Introduïda a meitat de camp	<b>2333</b>	937	1395	1	100	371	519	685	425	233
<b>P21. CREIEU QUE MILLORA L'ATENCIÓ EL FET QUE US DEMANIN EL VOSTRE NOM A L'INICI DE LA CONVERSA?</b>										
Sí	<b>47,6</b>	46,7	48,1	100	64	54,7	45,9	43,8	46,4	46,4
No	<b>40,4</b>	42,3	39,2	0	26	35,8	42,4	43,9	41,6	36,9
No ho sap	<b>11,6</b>	10,7	12,2	0	10	9,2	11,8	11,4	11,5	16,3
No contesta	<b>0,4</b>	0,3	0,5	0	0	0,3	0	0,9	0,5	0,4
Base Creu que millora l'atenció	<b>1110</b>	438	671	1	64	203	238	300	197	108
<b>P21.1. PER QUÈ? (Respostes positives)</b>										
Genera una relació més personal	<b>64,2</b>	63,5	64,8	0	76,6	69	63	66	61,4	50,9
És més respectuós/de bona educació	<b>12,8</b>	14,2	11,8	100	12,5	10,8	10,1	12	16,2	18,5
Li és indiferent	<b>2,6</b>	2,7	2,5	0	1,6	2	4,6	2	1,5	3,7
No afecta en res	<b>1,5</b>	1,6	1,5	0	0	1	2,9	1	1	2,8
Millora l'atenció	<b>4,7</b>	5,5	4,2	0	3,1	6,4	3,4	4,7	5,6	3,7
Li agrada	<b>0,6</b>	0,7	0,6	0	0	0	0,4	0,3	1,5	1,9
Ho troba bé	<b>2,6</b>	2,1	3	0	1,6	3,4	2,9	1,7	2,5	3,7
Ja li van demanar	<b>4,2</b>	3,4	4,8	0	1,6	3,9	4,2	4,7	4,1	5,6
Altres	<b>4,6</b>	4,3	4,8	0	1,6	1,5	5	6	4,1	8,3
NS	<b>1,9</b>	1,8	1,9	0	1,6	2	3,4	1,7	1	0,9

	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
% Verticals										
NC	0,2	0,2	0,1	0	0	0	0	0	1	0
Base Creu que no millora l'atenció	943	396	547	0	26	133	220	301	177	86
<b>P21.2. PER QUÈ? (Respostes negatives)</b>										
És més respectuós/de bona educació	1,9	1,5	2,2	0	0	0,8	2,3	1,7	2,8	2,3
Prefereix l'anonimat	4,3	5,8	3,3	0	3,8	2,3	5,5	3,7	4,5	7
Li és indiferent	22	20,5	23	0	23,1	26,3	21,4	24,6	17,5	16,3
No afecta en res	22,3	20,5	23,6	0	23,1	18	19,1	23,3	26	25,6
No és important	10,4	11,9	9,3	0	7,7	9	10,9	8,3	10,2	19,8
Només és per cortesia	0,6	0,8	0,5	0	0	1,5	0	0,7	0,6	1,2
No cal que ho sàpiguen/És irrellevant	30,3	31,6	29,4	0	30,8	35,3	31,4	31,9	28,8	17,4
Ja li van demanar	0,5	0,5	0,5	0	0	0	0,5	0,7	0,6	1,2
Altres	4,5	4,5	4,4	0	7,7	6	5,9	2,3	4	5,8
NS	1,7	1,5	1,8	0	3,8	0	1,4	2	2,3	2,3
NC	1,5	1	1,8	0	0	0,8	1,8	1	2,8	1,2
Base Introduïda a meitat de camp	2333	937	1395	1	100	371	519	685	425	233
<b>P22. CREIEU QUE MILLORARIA EL SERVEI SI QUAN TRUQUEU L'AGENT CONEGUÉS EL MOTIU DE LES VOSTRES TRUCADES ANTERIORS?</b>										
Sí	51,1	54,1	49	100	60	58,5	54,3	50,1	47,5	37,3
No	36,6	33,6	38,6	0	36	32,6	33,3	37,5	40,2	41,2
No ho sap	11,8	11,7	11,8	0	4	8,6	12,3	11,2	11,8	20,6
No contesta	0,6	0,5	0,6	0	0	0,3	0	1,2	0,5	0,9
Base Creu que milloraria el servei	1191	507	683	1	60	217	282	343	202	87

	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Verticals</b>										
<b>P22.2. QUÈ APORTARIA</b>										
<b>(Respostes negatives)</b>										
<b>Ràpidesa, agilitat en el tràmit</b>	<b>24,1</b>	22,5	25,3	0	23,3	26,7	27	21,9	22,3	21,8
<b>Millor seguiment dels tràmits/Tenir un historial</b>	<b>20,2</b>	20,3	20,2	0	23,3	22,6	20,9	17,5	19,3	23
<b>Estalvi de temps de la trucada/No cal repetir el seu motiu</b>	<b>15,9</b>	13,6	17,4	100	16,7	13,4	15,2	18,1	15,8	14,9
<b>Comoditat</b>	<b>0,3</b>	0,4	0,3	0	0	0	0,4	0,6	0,5	0
<b>Facilitat atenció per part de l'operador (major informació d</b>	<b>15</b>	17	13,6	0	23,3	15,2	13,8	14	15,3	16,1
<b>Augment de l'eficàcia del servei</b>	<b>1,8</b>	2,4	1,3	0	1,7	1,8	1,1	2	1,5	3,4
<b>Estaría bé</b>	<b>2,7</b>	2,6	2,8	0	0	2,3	3,9	3,5	2	0
<b>De gran utilitat si és una trucada relacionada amb el matei</b>	<b>5,9</b>	6,1	5,7	0	6,7	4,6	4,6	8,7	5,4	2,3
<b>Li és indiferent</b>	<b>0,5</b>	0,4	0,6	0	0	0,9	0,7	0,3	0	1,1
<b>Altres</b>	<b>10,5</b>	11,2	10	0	3,3	8,8	9,2	12	13,4	11,5
<b>NS</b>	<b>2,9</b>	3,4	2,6	0	1,7	3,2	3,2	1,2	4,5	5,7
<b>NC</b>	<b>0,2</b>	0,2	0,1	0	0	0,5	0	0,3	0	0
<b>Base Creu que no milloraria el servei</b>	<b>854</b>	315	539	0	36	121	173	257	171	96
<b>P22.1. QUÈ APORTARIA?</b>										
<b>(Respostes positives)</b>										
<b>Li és indiferent</b>	<b>2</b>	1,6	2,2	0	2,8	2,5	0,6	1,9	2,3	3,1
<b>Si el tràmit és diferent no seria útil</b>	<b>50,8</b>	51,7	50,3	0	50	52,1	50,3	51	51,5	49
<b>No és rellevant ni important</b>	<b>2,9</b>	2,2	3,3	0	5,6	5	2,3	2,7	2,9	1
<b>No és necessari/No creu que sigui una millora</b>	<b>11,7</b>	10,8	12,2	0	5,6	10,7	12,1	13,6	11,1	10,4
<b>No aporta res al sevei</b>	<b>6,9</b>	6,3	7,2	0	5,6	6,6	7,5	5,1	8,8	8,3
<b>Vol privacitat de les seves dades/Protecció de dades</b>	<b>4,2</b>	5,4	3,5	0	8,3	5	4,6	3,5	3,5	4,2

	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
% Verticals										
No li cal	2,3	2,9	2	0	8,3	2,5	1,7	2,7	1,8	1
No li agrada	1,2	1	1,3	0	0	0	1,7	1,6	1,2	1
És una perdú de										
temps/Endarrereix la trucada	0,9	1,3	0,7	0	0	0,8	1,2	0,4	1,2	2,1
Depen de quin sigui el tràmit	0,6	0,6	0,6	0	2,8	0	0,6	0,4	1,2	0
No cal tenir tantes dades										
registades de les persones/No										
vol	2,1	2,2	2	0	0	0,8	1,2	2,7	2,3	4,2
No vol parlar amb un robot ni										
que sigui automatitzar aquest	1,1	1	1,1	0	0	0	2,3	1,6	0,6	0
Només truca de forma puntual	1,1	1,3	0,9	0	2,8	0	0,6	1,6	1,8	0
Altres	6,3	5,4	6,9	0	2,8	8,3	4,6	6,6	5,3	9,4
NS	5,2	5,4	5	0	5,6	4,1	7,5	4,3	4,7	5,2
NC	0,7	1	0,6	0	0	1,7	1,2	0,4	0	1
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>1007</b>	<b>1492</b>	<b>1</b>	<b>103</b>	<b>399</b>	<b>567</b>	<b>725</b>	<b>449</b>	<b>257</b>
<b>C3. ON VA NÉIXER VOSTÈ?</b>										
Catalunya	68,1	70,4	66,5	100	66	57,1	60,3	77,8	74,6	64,2
Altres comunitats autònomes	10,3	11,5	9,5	0	5,8	7,5	5,6	6,9	13,8	30,4
Unió europea	1,8	1,3	2,2	0	2,9	1,8	2,5	2,1	1,3	0,4
Resta del món	2,5	2,5	2,5	0	4,9	3,8	3,5	1,8	1,6	1,2
Argentina	2	2,1	1,9	0	1,9	2,8	2,3	1,7	2	0,8
Bolívia	1,1	0,7	1,4	0	1,9	2,3	1,2	1,4	0	0
Brasil	0,4	0,2	0,6	0	0	1	0,5	0,1	0,7	0
Xile	0,3	0,3	0,3	0	0	0,5	0,2	0,3	0,4	0,4
Colòmbia	2,1	1,2	2,7	0	1,9	4,5	2,5	1,5	1,3	0,4
Equador	2,2	1,7	2,5	0	4,9	3,8	4,2	1,4	0,2	0
Hondures	1,1	0,4	1,5	0	0	2,8	2,3	0,1	0,4	0
Marroc	2,3	2,4	2,2	0	2,9	4	4,9	1	0,7	0
Perú	1,7	1,9	1,6	0	0	1,8	3	1,7	1,1	0,8
República Dominicana	0,8	0,5	1,1	0	1,9	2,3	1,1	0,6	0	0
Uruguai	0,6	0,6	0,6	0	0	0,8	0,5	0,7	0,4	0,8
Veneçuela	1,2	1,1	1,3	0	1,9	2	2,3	0,4	0,7	0,8
Paquistà	0,3	0,6	0,1	0	2,9	0,5	0,4	0,1	0	0
Paraguai	0,2	0,1	0,3	0	0	0,3	0,7	0	0	0
Romania	0,2	0,1	0,3	0	0	0	0,4	0,3	0,2	0

	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
% Verticals										
No contesta	0,6	0,5	0,7	0	0	0,8	1,6	0,3	0,4	0
<b>C4. EM PODRIA DIR AMB QUINA LENGUA PARLA HABITUALMENT?</b>										
Català	35,7	36,6	35,1	0	27,2	28,8	25,7	35,9	47,2	51
Castellà	45,5	43,8	46,6	100	50,5	51,6	55,2	44,3	35,9	33,1
Ambdues per igual	15,1	16,2	14,3	0	16,5	14	12,5	17,4	15,1	15,2
Àrab	0,6	0,7	0,5	0	0	1	1,1	0,4	0,2	0
Anglès	0,4	0,3	0,5	0	1	0,5	0,4	0	0,9	0,4
Altres	2,4	2	2,6	0	3,9	3,3	4,6	1,8	0,7	0
No contesta	0,4	0,4	0,4	0	1	0,8	0,5	0,3	0	0,4
<b>C5. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?</b>										
No sap llegir i escriure	0	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	0,3	0,2	0,4	0	0	0	0	0	0,7	1,9
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar eso, eg	3,6	3,5	3,6	0	5,8	3,5	4,4	2,1	2,7	6,6
Eso completa, egb, batxiller elemental	14,2	14,7	13,9	0	9,7	10,8	16,2	12,1	14,7	21,8
Batxillerat, bup, cou, batxillerat superior, preu	16,5	17,1	16,2	0	28,2	12,5	17,1	14,5	17,4	21
Cicle formatiu de grau mitjà, fp1, oficialia industrial o eq	9	8,8	9,1	0	7,8	10,8	8,6	9,5	9,6	5,1
Cicle formatiu de grau superior, fp2, mestratge industrial o	16,1	15,7	16,4	0	21,4	17,8	12,5	20,6	15,4	7,8
Diplomatura, 3 cursos aprovats de llicenciatura, enginyeria/	7,3	5,8	8,4	0	3,9	5	6,7	8,6	8,9	7,4
Llicenciatura, arquitectura, enginyeria, grau o equivalent	20	21,6	19	0	16,5	19,5	18,3	20,6	21,2	22,6
Cursos d'especialització professional, postgrau, màster	10,5	9,9	10,8	100	5,8	17	13,4	10,2	6,9	2,7
Doctorat	1,3	1,8	1	0	0	1,3	1,2	1,2	1,1	2,7

	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
% Verticals										
No contesta	1,1	0,9	1,3	0	1	1,8	1,4	0,6	1,6	0,4
<b>C6. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?</b>										
Treballa per compte propi	15,6	20,5	12,3	0	6,8	9	14,3	19,7	22,9	7,4
Treballa per compte d'altri	53,2	50,5	54,9	100	59,2	70,9	62,1	61,2	40,8	2,3
No treballa	30	27,4	31,7	0	33	18,8	21,3	18,1	35	89,9
No contesta	1,3	1,6	1,1	0	1	1,3	2,3	1	1,3	0,4
<b>Base Treballa per compte propi</b>	<b>389</b>	<b>206</b>	<b>183</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>36</b>	<b>81</b>	<b>143</b>	<b>103</b>	<b>19</b>
<b>C6.1 VOSTÈ ÉS...</b>										
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	30,6	33	27,9	0	28,6	33,3	28,4	32,2	30,1	26,3
Professional o treballador/a autònom/a	68,4	65,5	71,6	0	71,4	66,7	71,6	65	69,9	73,7
Membre de cooperativa	0,8	1,5	0	0	0	0	0	2,1	0	0
No contesta	0,3	0	0,5	0	0	0	0	0,7	0	0
<b>Base Treballa per compte d'altri</b>	<b>1329</b>	<b>509</b>	<b>819</b>	<b>1</b>	<b>61</b>	<b>283</b>	<b>352</b>	<b>444</b>	<b>183</b>	<b>6</b>
<b>C6.2 VOSTÈ ÉS...</b>										
Assalariat/ada eventual o interí/ina	11,2	10,6	11,6	0	21,3	19,1	10,5	6,3	9,3	0
Assalariat/ada indefinit/ida	87,4	88,4	86,7	100	77	79,9	88,1	92,6	88	100
Ajut familiar	0,1	0	0,1	0	1,6	0	0	0	0	0
No contesta	1,4	1	1,6	0	0	1,1	1,4	1,1	2,7	0
<b>Base No treballa</b>	<b>749</b>	<b>276</b>	<b>473</b>	<b>0</b>	<b>34</b>	<b>75</b>	<b>121</b>	<b>131</b>	<b>157</b>	<b>231</b>
<b>C6.3 VOSTÈ ÉS...</b>										
Jubilat/ada o pensionista Aturat/ada i ha treballat abans	45,7	57,2	38,9	0	0	0	14	32,1	49,7	88,7
Pensionista	27,5	24,6	29,2	0	11,8	60	44,6	43,5	27,4	1,3
	6,1	6,2	6,1	0	0	0	7,4	5,3	7,6	7,8

	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Verticals</b>										
<b>Aturat/ada i busca la primera feina</b>	<b>4,7</b>	3,6	5,3	0	14,7	12	8,3	4,6	2,5	0,4
<b>Estudiant</b>	<b>5,3</b>	5,1	5,5	0	70,6	12	4,1	1,5	0	0
<b>Treball domèstic no remunerat</b>	<b>7,7</b>	0	12,3	0	2,9	13,3	16,5	9,9	8,3	0,4
<b>Altres</b>	<b>2,5</b>	2,5	2,5	0	0	1,3	5	3,1	3,8	0,9
<b>No contesta</b>	<b>0,4</b>	0,7	0,2	0	0	1,3	0	0	0,6	0,4
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257

**C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA?**

<b>Abrera</b>	<b>0,2</b>	0,1	0,2	0	0	0	0,2	0,4	0	0
<b>Alpens</b>	<b>0</b>	0	0,1	0	0	0	0	0	0	0,4
<b>Ametlla del Vallès, l'</b>	<b>0,3</b>	0,2	0,3	0	0	0,3	0,4	0,1	0,4	0,4
<b>Arenys de Mar</b>	<b>0,2</b>	0,2	0,1	0	0	0	0	0	0,7	0,4
<b>Arenys de Munt</b>	<b>0,2</b>	0,3	0,1	0	0	0,3	0	0,3	0,2	0,4
<b>Argentona</b>	<b>0</b>	0	0,1	0	0	0,3	0	0	0	0
<b>Avià</b>	<b>0</b>	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0
<b>Avinyó</b>	<b>0</b>	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0
<b>Avinyonet del Penedès</b>	<b>0</b>	0,1	0	0	0	0	0	0,1	0	0
<b>Aiguafreda</b>	<b>0,1</b>	0,1	0,1	0	0	0	0	0,4	0	0
<b>Badalona</b>	<b>3,1</b>	3	3,2	0	4,9	2,3	3,2	4,1	2,4	1,9
<b>Bagà</b>	<b>0</b>	0	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0
<b>Balenya</b>	<b>0</b>	0	0,1	0	0	0	0	0	0,2	0
<b>Balsareny</b>	<b>0</b>	0,1	0	0	0	0	0,2	0	0	0
<b>Barcelona</b>	<b>28,1</b>	27,7	28,4	0	31,1	34,1	26,1	20,8	29,4	40,1
<b>Begues</b>	<b>0,2</b>	0,1	0,2	0	0	0	0,2	0,1	0,2	0,4
<b>Berga</b>	<b>0,2</b>	0	0,3	0	1	0	0,4	0,1	0	0
<b>Bigues i Riells</b>	<b>0,2</b>	0,2	0,3	0	0	0	0	0,4	0,7	0
<b>Bruc, el</b>	<b>0,1</b>	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0,4
<b>Cabanyes, les</b>	<b>0</b>	0	0,1	0	0	0	0	0	0,2	0
<b>Cabrera de Mar</b>	<b>0,1</b>	0,2	0	0	0	0	0,2	0,1	0	0
<b>Cabrils</b>	<b>0</b>	0,1	0	0	0	0	0	0	0	0,4
<b>Calaf</b>	<b>0</b>	0	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0
<b>Caldes d'Estrac</b>	<b>0,1</b>	0,2	0	0	0	0,3	0	0	0	0,4
<b>Caldes de Montbui</b>	<b>0,1</b>	0	0,2	0	1	0	0	0,1	0,2	0
<b>Calldetenes</b>	<b>0</b>	0	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0

	Total	SEXE			EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65	
% Verticals											
Canet de Mar	0,2	0,3	0,1	0	0	0	0,2	0,3	0,4	0	
Canovelles	0,1	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0,1	0,2	0	
Canyelles	0,1	0	0,2	0	0	0	0,2	0,3	0	0	
Cardedeu	0,3	0,3	0,3	0	0	0	0,7	0,4	0	0	
Castellar del Vallès	0,3	0	0,5	0	1	0	0,5	0,4	0	0	
Castellbell i el Vilar	0,1	0,1	0,1	0	0	0	0	0,3	0	0	
Castellbisbal	0	0	0,1	0	0	0	0	0	0,2	0	
Castelldefels	0,5	0,6	0,5	0	0	0,8	0,2	0,4	0,9	0,8	
Castellet i la Gornal	0	0	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0	
Castellgalí	0	0,1	0	0	0	0,3	0	0	0	0	
Castellnou de Bages	0	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0	
Castellterçol	0,1	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0,4	
Centelles	0,1	0	0,2	0	0	0	0,2	0,1	0	0,4	
Cervelló	0,2	0,2	0,3	0	0	0,3	0	0,6	0,2	0	
Collbató	0,2	0,2	0,1	0	0	0	0	0,6	0	0	
Corbera de Llobregat	0,2	0,2	0,1	0	0	0,5	0	0,3	0	0	
Cornellà de Llobregat	1	1	1,1	0	1	1,5	0,9	1	1,6	0	
Cubelles	0,1	0,1	0,1	0	0	0	0,4	0,1	0	0	
Esparriguera	0,3	0,2	0,4	0	0	0,3	0,4	0,3	0,4	0,4	
Esplugues de Llobregat	1	0,7	1,3	0	1	1,3	1,1	1,1	0,4	1,6	
Folgueroles	0	0,1	0	0	0	0	0	0,1	0	0	
Font-rubí	0	0,1	0	0	0	0,3	0	0	0	0	
Franqueses del Vallès, les	0,2	0,3	0,1	0	0	0,5	0	0,1	0,2	0	
Garriga, la	0,4	0,3	0,4	0	0	0,5	0,2	0,3	0,7	0,4	
Gavà	0,6	0,9	0,4	0	0	0,8	0,2	0,8	0,4	1,2	
Gelida	0	0,1	0	0	0	0	0	0,1	0	0	
Gironella	0,1	0	0,1	0	0	0	0	0	0,4	0	
Granada, la	0	0,1	0	0	0	0	0,2	0	0	0	
Granollers	1	0,8	1,2	0	1	0,5	1,1	1,2	1,3	0,8	
Sant Salvador de Guardiola	0	0,1	0	0	0	0	0	0,1	0	0	
Gurb	0	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0	
Hospitalet de Llobregat, l'	4	4,1	3,9	100	3,9	4	4,6	4,1	3,6	3,1	
Igualada	0,5	0,6	0,5	0	0	0,8	0,2	0,6	0,9	0,4	
Llagosta, la	0,2	0,1	0,3	0	0	0	0,5	0,3	0	0,4	
Llinars del Vallès	0,1	0	0,2	0	1	0	0	0,3	0	0	
Lliçà d'Amunt	0,3	0,2	0,4	0	0	0,5	0,4	0,3	0	0,8	
Malgrat de Mar	0,1	0,1	0,1	0	0	0	0,4	0,1	0	0	



	Total	SEXE			EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65	
% Verticals											
Manlleu	0,2	0,2	0,2	0	0	0,5	0,4	0,1	0	0	
Manresa	0,9	0,9	0,9	0	1,9	1,3	1,2	0,6	0,9	0	
Martorell	0,4	0,5	0,3	0	1,9	0	0,4	0,6	0	0,4	
Masnou, el	0,6	0,9	0,3	0	1,9	0	0,5	0,7	0,7	0,4	
Masquefa	0,2	0,1	0,3	0	0	0	0,4	0,1	0,2	0,4	
Matadepera	0,2	0,2	0,3	0	0	0,3	0,4	0,3	0,2	0	
Mataró	1,4	1,6	1,2	0	1	2	1,4	1,4	0,9	1,2	
Mediona	0	0,1	0	0	0	0	0	0	0,2	0	
Molins de Rei	0,1	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0,3	0	0	
Mollet del Vallès	0,6	0,8	0,5	0	0	0,8	0,5	1,1	0,4	0	
Montcada i Reixac	0,4	0,6	0,3	0	0	0	1,1	0,4	0,4	0	
Montgat	0,3	0,3	0,3	0	0	0	0,2	0,6	0,4	0	
Monistrol de Montserrat	0	0	0,1	0	0	0	0	0	0	0,4	
Montmeló	0	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0	
Montornès del Vallès	0,3	0,3	0,3	0	0	0,5	0,4	0,1	0	0,8	
Navarcles	0	0	0,1	0	0	0	0	0	0	0,4	
Òdena	0	0	0,1	0	0	0,3	0	0	0	0	
Olesa de Montserrat	0,3	0,2	0,4	0	1	0,3	0,4	0,3	0,4	0	
Olivella	0,1	0,1	0,1	0	0	0	0,5	0	0	0	
Òrrius	0	0,1	0	0	0	0	0	0,1	0	0	
Palafolls	0,1	0,1	0,1	0	0	0,3	0	0,1	0	0	
Palau-solità i Plegamans	0,1	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0	0,2	0	
Pallejà	0,2	0,1	0,2	0	0	0	0,2	0,3	0,2	0	
Parets del Vallès	0,1	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0,1	0	0	
Piera	0,2	0,1	0,2	0	0	0,3	0	0,1	0,4	0	
Hostalets de Pierola, els	0,1	0	0,2	0	0	0,5	0,2	0	0	0	
Pineda de Mar	0,4	0,6	0,3	0	1	0,3	0,9	0,1	0,4	0,4	
Pla del Penedès, el	0	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0	
Pobla de Claramunt, la	0,1	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0,1	0	0	
Polinyà	0,1	0	0,1	0	0	0	0,2	0,1	0	0	
Prat de Llobregat, el	0,5	0,1	0,7	0	1	0,5	0,4	0,6	0,4	0,4	
Prats de Lluçanès	0,1	0	0,1	0	0	0	0,2	0,1	0	0	
Premià de Mar	0,4	0,4	0,4	0	0	0,3	0,4	0,1	0,7	1,2	
Ripollet	0,3	0,2	0,4	0	0	0,8	0,2	0,3	0,2	0,4	
Roca del Vallès, la	0,1	0	0,2	0	1	0	0,2	0,1	0	0	
Roda de Ter	0	0,1	0	0	0	0	0	0,1	0	0	
Rubí	1,2	1,3	1,1	0	1	1,3	2,1	1	0,7	0,8	

	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
% Verticals										
Sabadell	2,5	1,8	3	0	2,9	3	1,8	3,7	1,8	1,2
Santpedor	0,1	0	0,1	0	0	0,3	0	0	0	0,4
Sant Adrià de Besòs	0,5	0,6	0,4	0	1	0,8	0,4	0,4	0,4	0,4
Sant Andreu de la Barca	0,2	0,5	0	0	0	0,5	0,4	0	0,2	0
Sant Andreu de Llavaneres	0,1	0,2	0,1	0	0	0,3	0,2	0	0,2	0
Sant Antoni de Vilamajor	0,2	0,2	0,1	0	0	0,3	0,4	0,1	0	0
Sant Boi de Llobregat	0,9	0,8	1	0	0	1,3	0,9	0,8	0,9	1,2
Sant Celoni	0,2	0,2	0,2	0	0	0	0,2	0,3	0,4	0
Sant Cebrià de Vallalta	0	0	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0
Sant Cugat del Vallès	2	2	2,1	0	1	1,8	1,4	2,8	2,4	1,6
Sant Cugat Sesgarrigues	0	0,1	0	0	0	0	0	0	0	0,4
Sant Esteve de Palautordera	0,1	0	0,1	0	0	0,3	0	0	0	0,4
Sant Esteve Sesrovires	0,1	0,1	0,1	0	1	0	0	0	0,2	0
Sant Fost de Campsentelles	0,1	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0,4
Sant Feliu de Llobregat	0,6	0,5	0,7	0	0	0,5	0,7	0,7	0,7	0,4
Sant Fruitós de Bages	0,1	0	0,1	0	1	0	0	0	0,2	0
Vilassar de Dalt	0,3	0,4	0,3	0	0	0,3	0,4	0,3	0,7	0
Sant Hipòlit de Voltregà	0,1	0,2	0	0	0	0	0	0,1	0,2	0
Sant Joan Despí	0,2	0,2	0,3	0	1	0,3	0,2	0,3	0,2	0
Sant Joan de Vilatorrada	0,2	0	0,3	0	0	0	0	0,6	0	0
Vilassar de Mar	0,2	0,2	0,3	0	0	0,5	0,5	0	0,2	0
Sant Just Desvern	0,4	0,7	0,1	0	0	0,8	0,4	0,3	0,2	0,4
Sant Martí Sarroca	0	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0
Sant Mateu de Bages	0	0,1	0	0	0	0	0	0,1	0	0
Premià de Dalt	0,2	0,3	0,1	0	0	0	0,2	0,3	0,4	0
Sant Pere de Ribes	0,3	0,3	0,3	0	0	0,3	0,2	0,4	0,4	0,4
Sant Pere de Riudebitlles	0	0,1	0	0	0	0	0	0	0,2	0
Sant Pere de Torelló	0,1	0	0,2	0	0	0	0,4	0,1	0	0
Sant Pol de Mar	0	0	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0
Sant Quirze de Besora	0	0,1	0	0	0	0	0,2	0	0	0
Sant Quirze del Vallès	0,2	0,1	0,3	0	0	0,3	0,4	0,4	0	0
Sant Sadurní d'Anoia	0,1	0,2	0,1	0	0	0,3	0	0,1	0	0,4
Marganell	0	0	0,1	0	0	0	0	0	0,2	0
Santa Coloma de Gramenet	1,6	2	1,4	0	1	2	1,9	1,4	1,8	1,2
Santa Eulàlia de Riuprimer	0,1	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0,1	0	0
Santa Eulàlia de Ronçana	0,1	0	0,2	0	1	0	0	0,1	0,2	0
Santa Margarida de Montbui	0,1	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0	0,2	0

	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
% Verticals										
Santa Margarida i els Monjos	0,1	0,2	0	0	0	0	0,2	0,1	0	0
Barberà del Vallès	0,2	0,2	0,2	0	0	0,3	0,2	0,3	0,2	0
Santa Maria de Martorelles	0	0,1	0	0	0	0	0	0,1	0	0
Santa Maria de Palautordera	0,2	0,3	0,2	0	0	0	0,5	0,3	0,2	0
Santa Perpètua de Mogoda	0,3	0,2	0,3	0	0	0	0,2	0,6	0,2	0,4
Santa Susanna	0,1	0	0,2	0	0	0,3	0,2	0,1	0	0
Sant Vicenç de Castellet	0,1	0,1	0,1	0	0	0,3	0,2	0,1	0	0
Sant Vicenç dels Horts	0,3	0,2	0,4	0	0	0,3	0,2	0,7	0,2	0
Sant Vicenç de Montalt	0,1	0,1	0,1	0	0	0	0	0,3	0	0
Sant Vicenç de Torelló	0	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0
Cerdanyola del Vallès	0,8	0,8	0,8	0	1	0,8	0,7	0,7	0,4	1,9
Sentmenat	0,2	0,2	0,1	0	0	0	0,4	0,3	0	0
Seva	0,1	0,2	0,1	0	0	0	0,2	0,3	0	0
Sitges	0,3	0,5	0,2	0	0	0	0	0,8	0,2	0,4
Taradell	0,1	0,1	0,1	0	0	0,3	0,2	0	0,2	0
Terrassa	3,3	3,3	3,3	0	6,8	2	3,9	3,4	2,7	3,1
Teià	0,1	0	0,1	0	0	0,3	0	0,1	0	0
Tiana	0,2	0,3	0,1	0	0	0,3	0,4	0,1	0,2	0
Tona	0,1	0,1	0,1	0	0	0,3	0	0	0,2	0
Tordera	0,3	0,1	0,4	0	0	0,5	0,4	0,1	0,4	0
Torelló	0,2	0,3	0,2	0	0	0	0,4	0,3	0,4	0
Torre de Claramunt, la	0	0,1	0	0	0	0	0	0,1	0	0
Torrelles de Foix	0	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0
Torrelles de Llobregat	0,2	0,2	0,1	0	0	0,3	0	0,1	0,2	0,4
Vacarisses	0,1	0,2	0,1	0	0	0,3	0	0,1	0,2	0
Vallgorguina	0	0	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0
Vallirana	0	0	0,1	0	0	0	0	0	0	0,4
Vic	0,3	0,3	0,3	0	1	0,5	0	0,3	0,4	0
Viladecavalls	0,2	0,4	0,1	0	0	0	0,2	0,1	0,4	0,4
Viladecans	0,8	1,1	0,6	0	1,9	0,8	0,2	0,8	1,1	1,2
Vilanova del Camí	0,1	0,2	0,1	0	0	0,3	0,2	0	0,2	0
Vilanova de Sau	0	0	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0
Vilobí del Penedès	0,1	0	0,1	0	0	0	0,2	0,1	0	0
Vilafranca del Penedès	0,6	0,9	0,4	0	0	0,8	0,5	0,7	0,7	0,4
Vilanova i la Geltrú	0,8	0,7	0,9	0	1,9	0,5	0,5	1,2	0,9	0
Vilanova del Vallès	0	0,1	0	0	0	0	0	0	0,2	0
Badia del Vallès	0,1	0,2	0,1	0	0	0,3	0,2	0,1	0	0

	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
% Verticals										
Arbúcies	0,2	0,3	0,1	0	1	0	0,4	0,1	0	0
Armentera, l'	0,1	0,2	0	0	0	0	0	0	0	0,8
Avinyonet de Puigventós	0	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0
Begur	0	0	0,1	0	0	0	0	0	0,2	0
Bisbal d'Empordà, la	0,1	0,1	0,1	0	1	0,3	0	0	0	0
Blanes	0,4	0,2	0,5	0	0	0,3	0,4	0,6	0,2	0,4
Breda	0	0	0,1	0	0	0	0	0	0	0,4
Cadaqués	0	0	0,1	0	0	0,3	0	0	0	0
Caldes de Malavella	0,1	0,1	0,1	0	0	0,3	0	0,1	0	0
Calonge i Sant Antoni	0,1	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0,1	0	0
Cassà de la Selva	0	0	0,1	0	0	0	0	0	0	0,4
Castell-Platja d'Aro	0,1	0	0,2	0	0	0	0,2	0,1	0,2	0
Celrà	0,1	0	0,1	0	0	0	0,2	0,1	0	0
Cornellà del Terri	0	0,1	0	0	0	0,3	0	0	0	0
Escala, l'	0,1	0,1	0,1	0	0	0,3	0	0	0	0,4
Figueres	0,2	0,4	0,1	0	1	0,3	0,2	0	0	0,8
Flaçà	0	0	0,1	0	0	0	0	0	0	0,4
Garrigàs	0	0	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0
Girona	1,4	1,5	1,4	0	2,9	1,8	1,4	1,8	0,9	0,4
Gualta	0	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0
Guils de Cerdanya	0	0,1	0	0	0	0	0	0	0,2	0
Lladó	0	0	0,1	0	0	0	0	0	0,2	0
Llagostera	0	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0
Llançà	0	0	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0
Llers	0	0	0,1	0	0	0,3	0	0	0	0
Lloret de Mar	0,2	0,1	0,3	0	0	0	0,4	0,1	0,4	0
Maçanet de la Selva	0	0,1	0	0	0	0	0	0,1	0	0
Molló	0	0,1	0	0	0	0	0	0	0	0,4
Navata	0	0	0,1	0	0	0	0	0	0,2	0
Olot	0,2	0,3	0,1	0	1	0,5	0	0,1	0,2	0
Palafrugell	0,2	0,4	0	0	0	0,5	0,2	0,1	0	0
Palamós	0	0,1	0	0	0	0	0	0,1	0	0
Pals	0	0,1	0	0	0	0	0	0	0	0,4
Portbou	0	0	0,1	0	0	0,3	0	0	0	0
Puigcerdà	0,3	0,1	0,4	0	0	0,3	0,4	0,3	0,4	0
Riells i Viabrea	0,1	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0,1	0	0
Ripoll	0	0	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0

	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
% Verticals										
Riudellots de la Selva	0	0	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0
Roses	0,3	0,4	0,2	0	0	0	0,5	0,1	0,7	0
Salt	0,1	0,2	0,1	0	1	0	0,2	0	0,2	0
Sant Feliu de Buixalleu	0	0	0,1	0	0	0,3	0	0	0	0
Sant Feliu de Guíxols	0,1	0,1	0,1	0	0	0,3	0,2	0	0	0,4
Sant Hilari Sacalm	0	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0
Sant Julià de Ramis	0	0	0,1	0	0	0	0	0	0,2	0
Sant Miquel de Fluvià	0	0,1	0	0	0	0	0	0	0	0,4
Santa Llogaia d'Àlguema	0	0	0,1	0	0	0,3	0	0	0	0
Sant Joan les Fonts	0	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0
Sils	0,2	0,4	0	0	0	0,3	0,4	0,1	0	0
Torroella de Montgrí	0,1	0,2	0,1	0	1	0	0,2	0,1	0	0
Vall de Bianya, la	0	0	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0
Ventalló	0	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0
Vilablareix	0,1	0	0,1	0	0	0	0	0,3	0	0
Viladrau	0	0,1	0	0	0	0	0	0,1	0	0
Vilafant	0	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0
Vilallonga de Ter	0	0	0,1	0	0	0	0	0	0,2	0
Vilobí d'Onyar	0,1	0,1	0,1	0	0	0	0	0,3	0	0,4
Sant Julià del Llor i Bonmatí	0	0,1	0	0	0	0	0	0	0,2	0
Agramunt	0	0	0,1	0	0	0	0	0	0,2	0
Alfarràs	0	0	0,1	0	0	0	0	0	0,2	0
Artesa de Lleida	0,1	0	0,1	0	0	0	0,2	0,1	0	0
Bellpuig	0,1	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0	0,2	0
Borges Blanques, les	0	0	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0
Camarasa	0	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0
Cervera	0,1	0	0,2	0	0	0,3	0	0,1	0,2	0
Corbins	0	0	0,1	0	0	0	0	0	0,2	0
Lleida	1,4	1,9	1,1	0	2,9	1,8	0,5	0,8	2,4	1,9
Linyola	0	0	0,1	0	0	0,3	0	0	0	0
Maials	0	0,1	0	0	0	0	0	0	0	0,4
Mollerussa	0,2	0,3	0,1	0	0	0	0,2	0,3	0,2	0
Poal, el	0	0	0,1	0	0	0	0	0	0,2	0
Ponts	0	0,1	0	0	0	0	0	0	0	0,4
Puigverd de Lleida	0	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0
Sant Llorenç de Morunys	0	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0
Sant Ramon	0	0,1	0	0	0	0,3	0	0	0	0

	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
% Verticals										
Seu d'Urgell, la	0,1	0	0,2	0	0	0	0	0,1	0,4	0
Seròs	0,1	0,2	0	0	0	0	0,2	0	0	0,4
Solsona	0	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0
Sort	0	0	0,1	0	0	0	0	0	0,2	0
Tàrrega	0,1	0,1	0,1	0	0	0	0	0,1	0,2	0
Vilanova de Meià	0	0	0,1	0	0	0,3	0	0	0	0
Vila-sana	0	0	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0
Vall de Cardós	0	0,1	0	0	0	0	0	0	0,2	0
Alcanar	0,1	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0,1	0	0
Almofter	0	0,1	0	0	0	0	0	0	0,2	0
Altafulla	0,1	0,1	0,1	0	0	0,5	0	0,1	0	0
Ametlla de Mar, l'	0,2	0,1	0,2	0	0	0	0,5	0,1	0	0
Amposta	0,2	0,3	0,1	0	0	0,3	0	0,4	0,2	0
Banyeres del Penedès	0	0,1	0	0	0	0,3	0	0	0	0
Batea	0	0,1	0	0	0	0	0,2	0	0	0
Bisbal del Penedès, la	0	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0
Calafell	0,4	0,5	0,3	0	1	0,5	0,2	0,3	0,2	0,8
Cambrils	0,1	0,2	0,1	0	0	0,3	0	0	0,2	0,4
Castellvell del Camp	0	0,1	0	0	0	0	0	0,1	0	0
Cunit	0,2	0,1	0,2	0	0	0	0	0,4	0	0,4
Flix	0	0	0,1	0	0	0	0	0	0,2	0
Garidells, els	0	0,1	0	0	0	0	0	0	0	0,4
Llorenç del Penedès	0,1	0,2	0,1	0	0	0,3	0,2	0,1	0	0
Montblanc	0,1	0,2	0,1	0	0	0	0,2	0,1	0,2	0
Montbrió del Camp	0,1	0,1	0,1	0	0	0	0	0,3	0	0
Montmell, el	0	0	0,1	0	0	0	0	0	0,2	0
Mont-roig del Camp	0,2	0,2	0,3	0	1	0	0,4	0,3	0	0,4
Móra d'Ebre	0	0,1	0	0	0	0	0,2	0	0	0
Móra la Nova	0	0	0,1	0	0	0	0	0	0,2	0
Pallaresos, els	0	0,1	0	0	0	0	0	0,1	0	0
Pla de Santa Maria, el	0	0,1	0	0	0	0	0	0	0,2	0
Pobla de Mafumet, la	0	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0
Pobla de Montornès, la	0,1	0,2	0,1	0	0	0,3	0,2	0	0,2	0
Reus	1	0,9	1,1	0	0	0,8	1,8	1,1	0,4	1,2
Roda de Berà	0,2	0	0,3	0	0	0	0,4	0,3	0,2	0
Roquetes	0	0,1	0	0	0	0	0,2	0	0	0
Sant Carles de la Ràpita	0,2	0,3	0,1	0	0	0	0,4	0,3	0	0,4

	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Verticals</b>										
Santa Bàrbara	0	0	0,1	0	0	0	0	0	0,2	0
Selva del Camp, la	0,1	0,1	0,1	0	0	0	0	0,1	0,2	0
Tarragona	2,3	1,9	2,5	0	1,9	1,8	2,6	2,6	2,4	1,2
Torredembarra	0,1	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0	0,4	0
Tortosa	0,2	0,3	0,1	0	0	0,3	0	0	0,2	1,2
Ulldecona	0	0	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0
Valls	0,2	0,3	0,2	0	0	0,3	0	0,3	0,7	0
<b>Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant</b>										
l'Infant	0,1	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0,2	0
Vendrell, el	0,3	0,5	0,2	0	1,9	0,3	0,4	0,4	0	0
Vila-seca	0,1	0	0,1	0	0	0	0,4	0	0	0
Sant Jaume d'Enveja	0	0,1	0	0	0	0	0	0,1	0	0
Salou	0,1	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0,1	0,2	0
Canonja, la	0,1	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0	0,2	0
Altres	1,5	1,7	1,3	0	0	1	1,8	1,2	2,4	1,2
No contesta	2,5	2,7	2,4	0	1,9	2,8	2,8	2,2	1,8	3,9
<b>C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA? (Agrupat)</b>										
Barcelona ciutat	28,1	27,7	28,4	0	31,1	34,1	26,1	20,8	29,4	40,1
Resta província Barcelona	51,5	50,8	51,9	100	49,5	47,6	52,7	58,9	48,6	39,7
Resta Catalunya	17,9	18,8	17,4	0	17,5	15,5	18,3	18,1	20,3	16,3
No contesta	2,5	2,7	2,4	0	1,9	2,8	2,8	2,2	1,8	3,9
<b>Base Va néixer a Barcelona</b>	<b>702</b>	<b>279</b>	<b>423</b>	<b>0</b>	<b>32</b>	<b>136</b>	<b>148</b>	<b>151</b>	<b>132</b>	<b>103</b>
<b>C7.1 A QUIN DISTRICTE DE BARCELONA?</b>										
Ciutat Vella	5,4	4,7	5,9	0	9,4	6,6	6,1	4	6,8	1,9
Eixample	15,4	17,9	13,7	0	6,3	14,7	14,2	18,5	15,2	16,5
Sants-Montjuïc	13,5	14	13,2	0	28,1	13,2	14,9	13,2	10,6	11,7
Les Corts	4,7	5,7	4	0	0	5,9	0,7	6	2,3	11,7
Sarrià-Sant Gervasi	9,7	11,5	8,5	0	9,4	8,8	10,1	10,6	8,3	10,7
Gràcia	7,3	6,1	8	0	3,1	5,1	11,5	5,3	6,1	9,7
Horta-Guinardó	9,7	12,2	8	0	15,6	11,8	8,1	7,9	11,4	7,8
Nou Barris	9,1	6,8	10,6	0	9,4	11	8,1	9,9	9,8	5,8
Sant Andreu	9	5,7	11,1	0	3,1	6,6	13,5	7,9	6,8	11,7

	Total	SEXE	EDAT							
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
% Verticals										
Sant Martí	13	13,3	12,8	0	15,6	14	11,5	13,9	16,7	6,8
No contesta	3,3	2,2	4	0	0	2,2	1,4	2,6	6,1	5,8



% Verticals	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
<b>P1. EN QUIN IDIOMA PREFEREIX QUE LI FACI L'ENTREVISTA?</b>										
Català	53,6	69,4	29,5	14,5	50	94,7	22	58,1	27,7	40
Castellà	44,7	28,6	68,2	85,3	50	4,8	76,5	36,6	72,3	60
Li és indiferent/NS/NC	1,6	2	2,3	0,2	0	0,4	1,5	5,3	0	0
<b>C1. VOSTÈ ÉS...</b>										
Home	40,3	41,7	45	33,8	31,3	41,4	38,8	43,2	36,1	40
Dona	59,7	58,3	55	66,2	68,8	58,6	61,2	56,8	63,9	60
No binari	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0	0
<b>C2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU</b>										
De 16 a 24	4,1	4	2,3	5,5	0	3,1	4,6	4,5	6	10
De 25 a 34	16	13,4	11,6	26,3	18,8	12,9	18,1	14,9	22,9	30
De 35 a 44	22,7	20,1	12,4	35,1	56,3	16,4	27,5	18,8	41	30
De 45 a 54	29	33,1	19,4	20,8	12,5	29,1	28,2	33,4	19,3	20
De 55 a 64	18	19,7	24	9,5	12,5	23,8	14,1	18	9,6	0
Més de 65	10,3	9,7	30,2	2,7	0	14,7	7,5	10,3	1,2	10
Mitjana	46,904	47,781	54,209	40,597	42,313	49,909	44,835	47,679	40,169	40,9
Desviació	13,37	12,984	15,174	11,008	8,754	13,624	12,794	13,334	10,643	14,302
Casos	2500	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
<b>P2. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?</b>										
Menys d'un any	9	6,5	13,2	14,7	25	4,5	13	6,1	15,7	10
Entre 1 any i 2 anys	7,9	6,5	6,2	13,2	12,5	4,6	10,5	8	7,2	10
Més de 2 anys	81,6	85,6	77,1	71,2	62,5	89,3	75	84,9	72,3	80
No ho sap	1,5	1,4	3,5	1	0	1,6	1,4	1,1	4,8	0
<b>P3. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI?</b>										

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
% Verticals										
Familiar o amistat	15,7	13	12,8	25,2	31,3	11,5	18,5	15,6	21,7	20
Internet	22	20,1	24,4	27,7	0	16,6	26	22,5	25,3	0
Televisió	24,8	30,5	22,1	8,4	6,3	38,3	14,5	27,6	10,8	10
Ràdio	5,1	6,3	5,4	1,3	0	8	2,8	6,6	0	0
A la premsa	3,8	4,1	6,2	1,9	0	4,8	2,5	5,8	2,4	0
Butlletí electrònic	0,4	0,5	0,4	0,4	0	0,6	0,4	0,5	0	0
Algun altre servei telefònic	4,8	3,9	8,5	5,7	6,3	3,1	5,7	5,3	6	10
Feina/estudis	6	6,7	6,2	3,8	0	7,2	5,3	6,4	2,4	0
Oficines de treball	2,3	1,6	1,6	5	0	1,3	2,6	3,2	4,8	0
Ajuntament	3,6	2,1	1,9	9,4	12,5	1,6	5,3	2,1	9,6	10
Organismes oficials	4,2	3,2	5,8	6,7	6,3	2,2	5,6	2,7	12	10
Personal qualificat	1,1	1,2	1,2	1	0	0,8	1,1	2,1	0	0
Fulletons informatius	1,2	1	2,3	1,5	0	0,7	1,8	1,1	1,2	0
Per una multa	1,2	1,4	2,3	0,4	0	1	1,7	0,8	0	0
Tràmits/ajudes	1,2	0,9	0,8	2,1	12,5	0,7	1,8	1,1	0	10
Cartes	1,8	1,7	2,3	1,9	6,3	1,2	2,5	0,8	2,4	10
Altres	0,4	0,4	0	0,4	0	0,4	0,4	0	1,2	0
No ho sap	15	17,2	15,5	7,6	18,8	17,7	13,3	15,1	8,4	20
No contesta	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0	0

**P3.1. EM PODRIA DIR QUAN HA ESTAT L'ÚLTIMA VEGADA QUE HA VIST O HA ESCOLTAT UN ANUNCI DEL 012?**

Menys d'un mes	19,3	20	15,5	18,7	18,8	23,1	15,5	22,5	16,9	10
Entre 1 mes i 3 mesos	14,2	14,1	11,2	16	12,5	14,5	13,7	15,1	14,5	10
Menys d'un any	10,8	11,1	10,9	10,1	0	11,9	9,1	12,7	12	20
Més d'un any	13,2	14,1	10,9	11,1	18,8	12,2	13,4	14,3	13,3	30
No ho sap	42,3	40,6	50,8	43,5	43,8	38,2	47,9	35,3	43,4	20
No contesta	0,3	0,1	0,8	0,6	6,3	0,1	0,4	0	0	10

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

0	1,8	2	1,2	1,3	6,3	2	1,5	2,1	1,2	10
1	0,3	0,4	0,4	0,2	0	0,2	0,2	1,1	0	0
2	0,6	0,8	0,8	0,2	0	1	0,4	0,8	0	0

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>% Verticals</b>										
<b>3</b>	<b>0,9</b>	0,9	0	1,1	6,3	0,8	1	0,8	1,2	0
<b>4</b>	<b>1,2</b>	1,3	0,4	1	6,3	1	1,3	1,1	1,2	0
<b>5</b>	<b>4,1</b>	4	5	3,8	6,3	4,3	4	4,5	1,2	0
<b>6</b>	<b>4,4</b>	4,5	5	3,6	6,3	4,4	4,4	5,3	0	10
<b>7</b>	<b>9</b>	9,8	8,9	6,3	18,8	9,6	8,2	10,1	8,4	20
<b>8</b>	<b>22,7</b>	24,6	21,3	18,1	0	24	22,3	21,2	22,9	10
<b>9</b>	<b>18,9</b>	18,7	20,5	19,3	0	20,5	17,7	19,1	19,3	0
<b>10</b>	<b>35,6</b>	32,7	36,4	44,3	50	32	38,6	33,7	42,2	50
<b>No ho sap</b>	<b>0,4</b>	0,4	0	0,8	0	0,2	0,5	0,3	2,4	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,307</b>	8,208	8,411	8,606	7,438	8,216	8,405	8,149	8,728	7,8
<b>Desviació</b>	<b>2,029</b>	2,065	1,878	1,908	3,14	2,056	1,955	2,189	1,71	3,155
<b>Casos</b>	<b>2489</b>	1695	258	520	16	890	1132	376	81	10

**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**

<b>0</b>	<b>2,6</b>	3	1,9	1,3	6,3	2,9	2	3,4	1,2	10
<b>1</b>	<b>0,5</b>	0,6	0,4	0,2	0	0,6	0,4	0,5	0	0
<b>2</b>	<b>0,7</b>	0,8	0,4	0,6	0	1	0,6	0,5	0	0
<b>3</b>	<b>1,1</b>	1	1,2	1,3	0	1	0,9	1,6	2,4	0
<b>4</b>	<b>1,8</b>	1,5	3,5	1,9	0	1,6	1,8	2,7	1,2	0
<b>5</b>	<b>3,6</b>	3,3	3,1	4,4	6,3	3,4	3,9	3,4	2,4	0
<b>6</b>	<b>4,9</b>	5,2	4,3	4,4	0	5,5	4,7	5	1,2	0
<b>7</b>	<b>9</b>	9,9	6,6	7,4	0	10,5	7,6	9	12	0
<b>8</b>	<b>20,3</b>	21,1	23,6	15,8	25	21,5	19,8	19,4	15,7	40
<b>9</b>	<b>17,9</b>	18,5	18,6	16	0	19,7	16,8	18,6	12	0
<b>10</b>	<b>36,2</b>	33,5	33,7	45,6	62,5	31,1	40	33,7	50,6	50
<b>No ho sap</b>	<b>1,2</b>	1,2	2,7	0,8	0	1,1	1,3	1,3	1,2	0
<b>No contesta</b>	<b>0,3</b>	0,4	0	0,2	0	0,1	0,3	0,8	0	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,205</b>	8,112	8,219	8,486	8,563	8,057	8,344	8,035	8,659	8,2
<b>Desviació</b>	<b>2,227</b>	2,28	2,136	2,059	2,683	2,267	2,138	2,398	1,939	3,048
<b>Casos</b>	<b>2462</b>	1676	251	519	16	881	1120	369	82	10

% Verticals	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB: L'AMABILITAT DE LA PERSONA QUE US VA ATENDRE</b>										
0	0,8	0,9	0,8	0,6	0	1	0,8	0,5	1,2	0
1	0,2	0,1	0,8	0,2	0	0,1	0,3	0,3	0	0
2	0,2	0,2	0	0,2	6,3	0,2	0,2	0,3	0	10
3	0,5	0,5	0,4	0,4	0	0,1	0,6	1,1	0	0
4	0,4	0,4	0	0,6	6,3	0,4	0,4	0,3	0	10
5	1,4	1,2	2,3	1,1	6,3	1,1	1,4	1,9	1,2	0
6	1,9	1,6	2,7	2,1	6,3	1,9	1,4	2,9	3,6	0
7	4,2	4,3	2,7	4,4	6,3	4,4	3,9	4,5	4,8	10
8	14	15,5	11,2	10,5	6,3	15	13,1	14,1	14,5	10
9	19,6	20,4	23,3	15,3	12,5	21,7	17,3	21,8	18,1	10
10	55,2	52,8	54,3	63,9	50	51,9	59,4	50,9	54,2	50
No ho sap	1,2	1,4	1,6	0,6	0	1,5	1,1	0,8	2,4	0
No contesta	0,4	0,6	0	0,2	0	0,6	0,3	0,8	0	0
Mitjana	9,062	9,028	9,047	9,208	8,125	9,035	9,13	8,951	9,037	8
Desviació	1,576	1,575	1,641	1,493	2,579	1,548	1,566	1,617	1,569	2,867
Casos	2459	1669	254	520	16	874	1123	371	81	10
<b>P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB: EL CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE CONSULTA</b>										
0	1,6	1,8	1,6	1	0	2	1,5	1,1	0	0
1	0,4	0,5	0	0,4	0	0,3	0,4	0,8	0	0
2	1	1,2	1,6	0,2	6,3	1,7	0,5	1,1	0	10
3	1,4	1,5	1,6	1,1	0	1,5	1,5	1,3	0	0
4	1,4	1,3	2,3	1,3	6,3	1,3	1,5	1,3	1,2	10
5	3,9	3,8	2,7	4,8	6,3	3,1	4,2	5,6	1,2	0
6	4,9	5,3	5,4	2,7	18,8	5,9	3,9	5,8	1,2	20
7	9	9,8	7,4	7,4	0	9,3	7,8	11,4	10,8	0
8	19,2	20,4	18,6	15,8	12,5	19,6	18,8	19,9	18,1	10

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL						
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc	
% Verticals											
<b>9</b>	<b>17,6</b>	18,1	19,4	15,5	12,5	20,4	15,8	17,8	13,3	10	
<b>10</b>	<b>37,6</b>	34,4	36,4	48,5	37,5	32,7	42	32,4	51,8	40	
No ho sap	1,7	1,7	3,1	1,1	0	1,8	1,8	1,1	2,4	0	
No contesta	0,2	0,3	0	0,2	0	0,2	0,2	0,5	0	0	
<b>Mitjana</b>	<b>8,283</b>	8,179	8,28	8,636	7,688	8,143	8,408	8,105	8,975	7,5	
<b>Desviació</b>	<b>2,121</b>	2,159	2,14	1,931	2,549	2,203	2,086	2,094	1,341	2,877	
<b>Casos</b>	<b>2451</b>	1668	250	517	16	874	1115	371	81	10	

**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**

<b>0</b>	<b>4,4</b>	4,7	5	2,7	12,5	4,5	4,6	3,2	3,6	20
<b>1</b>	<b>1,2</b>	1,2	0,4	1,5	0	1,5	1	1,1	2,4	0
<b>2</b>	<b>2,4</b>	2,4	2,7	2,5	0	2,1	2,4	3,4	2,4	0
<b>3</b>	<b>3,4</b>	3,7	3,1	2,5	6,3	3,5	3,3	4,2	1,2	0
<b>4</b>	<b>4,5</b>	4,5	4,3	4,4	6,3	4,5	4,6	4,5	2,4	10
<b>5</b>	<b>10,1</b>	9	14,3	11,3	12,5	7,3	10,8	14,3	10,8	10
<b>6</b>	<b>11,4</b>	12,1	9,7	9,5	18,8	12,2	11,2	9,8	10,8	20
<b>7</b>	<b>14</b>	14,7	15,5	11,3	0	15,9	12,1	15,9	12	0
<b>8</b>	<b>19,4</b>	20,1	16,7	18,5	12,5	21,2	18,3	18,8	16,9	20
<b>9</b>	<b>11</b>	10,3	12	12,6	12,5	11,2	11,4	8,8	12	10
<b>10</b>	<b>15,9</b>	14,2	15,1	21,9	12,5	13,1	18,5	13,5	24,1	0
No ho sap	2,3	2,8	1,2	1,3	0	2,9	1,9	2,4	1,2	0
No contesta	0,1	0,1	0	0	6,3	0,1	0,1	0	0	10
<b>Mitjana</b>	<b>6,801</b>	6,715	6,71	7,143	5,933	6,773	6,871	6,611	7,171	5,111
<b>Desviació</b>	<b>2,615</b>	2,617	2,621	2,561	3,218	2,574	2,663	2,517	2,675	3,296
<b>Casos</b>	<b>2439</b>	1652	255	517	15	865	1115	368	82	9

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

<b>Sí</b>	<b>25,4</b>	24	26,4	29,4	37,5	22,3	25,7	28,4	41	30
-----------	-------------	----	------	------	------	------	------	------	----	----

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL						
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc	
% Verticals											
No, no el coneix	70,6	72,2	69,8	65,8	62,5	72,3	70,2	70,6	56,6	70	
No ho sap	4	3,8	3,9	4,8	0	5,4	4	1,1	2,4	0	
<b>Base Coneix l'horari d'atenció</b>	<b>636</b>	<b>408</b>	<b>68</b>	<b>154</b>	<b>6</b>	<b>199</b>	<b>293</b>	<b>107</b>	<b>34</b>	<b>3</b>	
<b>P6.1. EM PODRIA DIR QUIN ÉS?</b>											
Sí, 24 per 7	41,7	45,1	50	29,2	33,3	50,8	33,4	51,4	26,5	66,7	
Sí, de 8/9h fins les 14h	9,7	6,6	5,9	20,1	0	5,5	13,3	3,7	23,5	0	
Sí, de 8/9h fins les 20h	15,3	15,2	17,6	14,9	0	18,1	15	11,2	14,7	0	
Sí, de 8/9h fins les 21h	7,2	8,3	5,9	4,5	16,7	5,5	7,5	10,3	2,9	33,3	
Sí, de 8/9h fins les 22h	16,5	17,9	14,7	13,6	16,7	14,6	18,1	15,9	17,6	0	
Sí, altres franges	9,3	6,6	5,9	16,9	33,3	5	12,3	7,5	14,7	0	
No contesta	0,3	0,2	0	0,6	0	0,5	0,3	0	0	0	
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>1702</b>	<b>258</b>	<b>524</b>	<b>16</b>	<b>892</b>	<b>1138</b>	<b>377</b>	<b>83</b>	<b>10</b>	
<b>P7. APROXIMADAMENT, QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 EN ELS ÚLTIMS DOS MESOS?</b>											
Només una vegada	57,4	60	59,7	48,3	43,8	60,9	54,8	58,6	50,6	50	
2 o 3 vegades	28,6	27	26,4	34,5	43,8	26,5	30,8	26,8	30,1	40	
4 o 5 vegades	6,9	6,4	7,4	8,2	6,3	6,7	6,2	8,2	13,3	0	
Més de 5 vegades	5,4	5,1	5	6,7	0	4,4	6,2	5,6	4,8	0	
No ho sap	1,6	1,4	1,6	2,3	6,3	1,5	1,9	0,8	1,2	10	
No contesta	0,1	0,1	0	0	0	0,1	0,1	0	0	0	
<b>Base Ha trucat més d'una vegada</b>	<b>1023</b>	<b>656</b>	<b>100</b>	<b>259</b>	<b>8</b>	<b>335</b>	<b>491</b>	<b>153</b>	<b>40</b>	<b>4</b>	
<b>P8. EM PODRIA DIR SI HA TRUCAT PEL MATEIX TEMA O HO HA FET PER TEMES DIFERENTS?</b>											
Pel mateix tema	51,4	51,1	56	49,8	75	50,4	51,9	50,3	55	75	
Per un tema diferent	47,6	48	42	49,8	12,5	49	47	48,4	45	0	
No ho sap	0,9	0,9	2	0	12,5	0,6	0,8	1,3	0	25	
No contesta	0,1	0	0	0,4	0	0	0,2	0	0	0	

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
Base Ha trucat pel mateix tema	526	335	56	129	6	169	255	77	22	3
<b>P9. PER QUÈ HA HAGUT DE TRUCAR MÉS D'UNA VEGADA PEL MATEIX TEMA?</b>										
Informació no prou completa	16,3	14,3	17,9	19,4	50	17,8	17,3	9,1	18,2	33,3
Sol·licitar/fer seguiment	27,8	29,6	30,4	23,3	0	27,8	29,4	29,9	4,5	0
Cèdula d'habitabilitat	0,8	0,9	1,8	0	0	1,8	0	1,3	0	0
Telèfon erroni/no contesta	2,3	2,7	1,8	1,6	0	1,2	2,4	5,2	0	0
Faltava informació/informació diferent	7,6	7,5	7,1	8,5	0	8,3	7,1	3,9	22,7	0
Multes	4	3,9	3,6	3,9	16,7	4,1	3,1	5,2	4,5	33,3
Van sorgir nous dubtes	16,3	17	8,9	18,6	0	17,2	14,9	16,9	27,3	0
Molt temps d'espera al telèfon / problemes amb el telèfon	12,2	10,1	17,9	14	33,3	8,3	12,9	16,9	13,6	33,3
Altres	9,9	10,4	7,1	10,1	0	11,2	10,6	5,2	9,1	0
No ho sap	1,7	2,4	1,8	0	0	1,8	1,2	3,9	0	0
No contesta	1,1	1,2	1,8	0,8	0	0,6	1,2	2,6	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>1702</b>	<b>258</b>	<b>524</b>	<b>16</b>	<b>892</b>	<b>1138</b>	<b>377</b>	<b>83</b>	<b>10</b>
<b>P10. LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA?</b>										
Sí	82,8	82,8	82,2	83,2	87,5	81,2	83,8	82,2	90,4	80
No	15,4	15,5	15,9	15,3	12,5	16,8	14,7	16,2	7,2	20
No ho sap	1,6	1,6	1,9	1,3	0	1,9	1,2	1,6	2,4	0
No contesta	0,2	0,2	0	0,2	0	0,1	0,3	0	0	0
<b>P10.1. RECORDA EXACTAMENT EL MOTIU DE LA SEVA CONSULTA O QUÈ VA PREGUNTAR?</b>										
Ajuda social	15,2	14,8	15,1	17	6,3	13	17,4	13,8	16,9	10
Demandar informació	23,2	23,3	25,6	21,8	25	23,7	22,8	23,1	24,1	30
Permisos	0,1	0,1	0	0	0	0,1	0,1	0	0	0
Multes	11,6	12	12,4	10,1	6,3	10,5	12,5	13	6	10
Demandar/Anul·lar una cita	3,1	2,2	2,3	6,1	18,8	1,6	4,1	2,7	7,2	10

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>% Verticals</b>										
<b>Realitzar un tràmit/Fer seguiment</b>	<b>15,8</b>	14,9	12,4	20,4	12,5	16,5	16,5	12,2	14,5	10
<b>Comunicar una incidència</b>	<b>9,4</b>	9,6	11,2	7,8	0	10,3	8,3	9,8	12	10
<b>Impostos/Embargaments</b>	<b>10,1</b>	11,5	8,1	6,1	25	12,1	8,3	10,6	9,6	20
<b>Informació sobre transport públic</b>	<b>0,2</b>	0,3	0,4	0	0	0,3	0,2	0,3	0	0
<b>Temes relacionats amb habitatge (cèdula d'habitatge, lloguer</b>	<b>0,9</b>	1,1	0,4	0,6	0	1,1	0,6	1,3	0	0
<b>Asumptes sanitaris</b>	<b>0,4</b>	0,4	1,2	0,2	0	0,2	0,4	1,1	0	0
<b>Altres</b>	<b>2,5</b>	2,4	3,1	2,5	0	2,6	2,3	3,2	1,2	0
<b>No ho sap</b>	<b>6,6</b>	6,3	7,4	7,1	6,3	7,1	5,8	7,7	7,2	0
<b>No contesta</b>	<b>0,9</b>	1,1	0,4	0,4	0	0,9	0,7	1,3	1,2	0
<b>Base No li van resoldre la consulta</b>	<b>386</b>	263	41	80	2	150	167	61	6	2
<b>P10.2. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL NO LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA?</b>										
<b>No tenen prou informació</b>	<b>38,1</b>	39,5	34,1	36,3	0	44	35,3	31,1	50	0
<b>Li van donar la informació errònia</b>	<b>2,6</b>	1,9	4,9	3,8	0	2	3,6	1,6	0	0
<b>El van derivar a un altre telèfon/organisme</b>	<b>19,4</b>	19	17,1	21,3	50	17,3	23,4	16,4	0	0
<b>Problemes informàtics</b>	<b>2,1</b>	1,1	4,9	3,8	0	1,3	3	1,6	0	0
<b>No va arribar a ser atès per un agent</b>	<b>7,8</b>	6,8	19,5	5	0	6	7,8	9,8	16,7	50
<b>Mala gestió de la consulta</b>	<b>8,8</b>	9,1	2,4	11,3	0	5,3	9,6	14,8	16,7	0
<b>Gestió pendent de resolució</b>	<b>2,8</b>	2,7	4,9	2,5	0	2,7	1,8	4,9	16,7	0
<b>S'havia de resoldre de forma presencial</b>	<b>0,8</b>	1,1	0	0	0	0,7	1,2	0	0	0
<b>No poden resoldre el seu tràmit i no el poden derivar a altr</b>	<b>3,4</b>	4,2	0	2,5	0	4	1,2	8,2	0	0
<b>Altres</b>	<b>7,5</b>	7,2	4,9	10	0	6,7	9	6,6	0	0
<b>No ho sap</b>	<b>4,9</b>	5,3	2,4	3,8	50	6,7	3	4,9	0	50



	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
% Verticals										
No contesta	1,8	1,9	4,9	0	0	3,3	1,2	0	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>1702</b>	<b>258</b>	<b>524</b>	<b>16</b>	<b>892</b>	<b>1138</b>	<b>377</b>	<b>83</b>	<b>10</b>
<b>P10.3. DURANT LA TRUCADA, PER RESOLDRE LA SEVA CONSULTA, AMB QUANTS AGENTS VA PARLAR?</b>										
Cap	1,3	1,5	1,2	0,6	0	1,7	1,1	0,8	1,2	0
1	65,6	65,6	64	66,4	68,8	64,2	66,1	67,9	61,4	80
2	23,9	23,6	25,6	24,2	25	24,4	24	22,3	26,5	10
3	3,7	3,3	3,1	5,2	0	3,5	3,5	4,2	6	0
4	0,6	0,7	0,8	0,2	0	0,9	0,5	0,3	0	0
5	0,2	0,1	0,4	0,4	0	0,2	0,1	0	2,4	0
6	0,1	0,1	0	0	0	0,1	0	0,3	0	0
8	0	0,1	0	0	0	0	0	0,3	0	0
15	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
20	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0	0
No ho sap	4,4	4,7	4,7	3,1	6,3	4,6	4,4	4	2,4	10
No contesta	0,2	0,2	0,4	0	0	0,2	0,2	0	0	0
<b>Mitjana</b>	<b>1,362</b>	<b>1,36</b>	<b>1,363</b>	<b>1,372</b>	<b>1,267</b>	<b>1,372</b>	<b>1,351</b>	<b>1,354</b>	<b>1,481</b>	<b>1,111</b>
<b>Desviació</b>	<b>0,807</b>	<b>0,876</b>	<b>0,649</b>	<b>0,642</b>	<b>0,458</b>	<b>0,816</b>	<b>0,828</b>	<b>0,723</b>	<b>0,838</b>	<b>0,333</b>
<b>Casos</b>	<b>2387</b>	<b>1619</b>	<b>245</b>	<b>508</b>	<b>15</b>	<b>849</b>	<b>1086</b>	<b>362</b>	<b>81</b>	<b>9</b>
<b>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?</b>										
Sí	13,7	13,2	11,2	15,6	37,5	13,6	13,7	12,7	19,3	10
No	85,1	85,3	88	83,8	62,5	84,8	85,4	85,7	80,7	90
No ho sap	1,2	1,4	0,8	0,6	0	1,5	0,9	1,6	0	0
No contesta	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0	0
<b>Base Va haver de tornar a trucar al 012</b>	<b>342</b>	<b>225</b>	<b>29</b>	<b>82</b>	<b>6</b>	<b>121</b>	<b>156</b>	<b>48</b>	<b>16</b>	<b>1</b>

% Verticals	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>P10.4a. QUANTES VEGADES?</b>										
<b>1</b>	<b>18,4</b>	17,8	13,8	18,3	66,7	18,2	19,9	12,5	18,8	100
<b>2</b>	<b>41,8</b>	42,2	44,8	40,2	33,3	42,1	40,4	47,9	37,5	0
<b>3</b>	<b>19,3</b>	19,1	17,2	22	0	20,7	19,9	14,6	18,8	0
<b>4</b>	<b>7,9</b>	9,3	0	7,3	0	6,6	8,3	10,4	6,3	0
<b>5</b>	<b>3,5</b>	3,6	6,9	2,4	0	2,5	2,6	8,3	6,3	0
<b>7</b>	<b>1,2</b>	1,3	3,4	0	0	2,5	0,6	0	0	0
<b>8</b>	<b>1,5</b>	0,9	3,4	2,4	0	0,8	1,9	2,1	0	0
<b>9</b>	<b>0,3</b>	0	0	1,2	0	0	0,6	0	0	0
<b>10</b>	<b>1,5</b>	1,8	3,4	0	0	3,3	0,6	0	0	0
<b>18</b>	<b>0,3</b>	0	0	1,2	0	0	0,6	0	0	0
<b>20</b>	<b>0,9</b>	0,4	3,4	1,2	0	0	0,6	2,1	6,3	0
<b>40</b>	<b>0,3</b>	0,4	0	0	0	0	0,6	0	0	0
<b>60</b>	<b>0,3</b>	0,4	0	0	0	0	0,6	0	0	0
<b>No ho sap</b>	<b>2,6</b>	2,2	3,4	3,7	0	2,5	2,6	2,1	6,3	0
<b>No contesta</b>	<b>0,3</b>	0,4	0	0	0	0,8	0	0	0	0
<b>Mitjana</b>	<b>3,072</b>	3,105	3,571	2,937	1,333	2,692	3,355	3	3,533	1
<b>Desviació</b>	<b>4,482</b>	5,026	3,882	3,01	0,516	1,896	6,038	2,882	4,688	
<b>Casos</b>	<b>332</b>	219	28	79	6	117	152	47	15	1
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
<b>P10.5. LI VA RESOLDRE LA CONSULTA EN LA MATEIXA TRUCADA O LI VAN PRENDRE LES SEVES DADES PER DONAR-LI LA RESPOSTA POSTERIORMENT?</b>										
<b>Li va resoldre la consulta en la mateixa trucada</b>	<b>79</b>	79,2	81,4	77,3	75	80,7	78,4	78,8	69,9	80
<b>Li van prendre les seves dades per donar-li la resposta post</b>	<b>12,7</b>	12,6	9,7	14,7	12,5	11,5	12,8	12,5	25,3	10
<b>No ho sap</b>	<b>6,5</b>	6,2	7,4	6,9	12,5	5,6	7,3	6,6	4,8	10
<b>No contesta</b>	<b>1,8</b>	2	1,6	1,1	0	2,1	1,5	2,1	0	0

% Verticals	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>P10.6. FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O PER UN ALTRE MITJÀ?</b>										
Sí	41,3	39,2	41,1	48,1	50	37,4	43,5	39,8	59	50
No	55,6	57,2	57,4	49,8	43,8	58,5	54,3	57	37,3	40
No ho sap	2,4	2,8	1,2	1,9	6,3	3	1,8	2,7	3,6	10
No contesta	0,6	0,8	0,4	0,2	0	1	0,4	0,5	0	0
<b>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?</b>										
Sí	6	5,8	5,4	6,5	18,8	5,5	6,4	5,3	8,4	0
No	92,5	92,8	93,4	91,6	75	92,7	92,4	93,4	89,2	90
No ho sap	1,4	1,2	1,2	1,9	6,3	1,7	1,1	1,1	2,4	10
No contesta	0,1	0,2	0	0	0	0,1	0,1	0,3	0	0
Base Va haver-hi alguna incidència	149	98	14	34	3	49	73	20	7	0
<b>P11.1. QUIN TIPUS D'INCIDÈNCIA?</b>										
Línies ocupades/en espera	6,7	8,2	7,1	2,9	0	16,3	1,4	5	0	0
Es va tallar la trucada	70,5	71,4	71,4	70,6	33,3	77,6	72,6	55	42,9	0
No s'escoltava bé	22,1	20,4	14,3	26,5	66,7	6,1	24,7	40	57,1	0
No ho sap	0,7	0	7,1	0	0	0	1,4	0	0	0
Base Total	2500	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
<b>P12. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?</b>										
Sí	92,5	92,9	90,7	92,6	75	93,9	91,3	92	97,6	80
No	5,1	4,9	5,4	5	25	4,7	5,7	4,8	1,2	20
No ho sap	2,4	2,1	3,9	2,5	0	1,3	3	3,2	1,2	0

% Verticals	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>P13. HA RECOMANAT O RECOMANARIA AQUEST SERVEI A ALGUNA ALTRA PERSONA?</b>										
Sí	89,4	89,1	89,1	90,6	75	89,9	88,9	88,9	92,8	80
No	9,1	9,4	9,3	7,6	25	8,7	9,4	9,5	6	20
No ho sap	1,2	1	1,2	1,7	0	0,8	1,6	0,8	1,2	0
No contesta	0,4	0,5	0,4	0	0	0,6	0,1	0,8	0	0
<b>P14. EN GENERAL, EN QUINS ASPECTES CREU QUE PODRIA MILLORAR EL SERVEI 012 D'ATENCIÓ CIUTADANA?</b>										
Que sigui més barat/gratuït	7,4	7,9	8,5	5	6,3	7,2	6,7	10,9	2,4	10
Reduir temps d'espera/rapidesa en la resposta	26,5	26,2	24	28,6	25	25,2	27,9	26,8	19,3	30
Més coneixement de la temàtica/més formació	5,5	5	5,8	7,1	0	6,1	5	4,8	9,6	0
Menys informatitzat/Més personalitzat	1,8	1,8	2,3	1,5	0	2	1,5	2,1	2,4	0
Més línies/menys col·lapse	2	2,1	1,9	1,9	6,3	1,9	2,1	2,1	2,4	0
Menys transfers/més coordinació	2	2,1	2,3	1,1	6,3	2,5	1,8	1,6	0	0
Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència	5,2	5,3	3,5	5,2	12,5	5,5	4,9	5,3	4,8	0
Donar a conèixer el servei i les seves competències	0,8	0,8	0,4	1,1	0	1,2	0,7	0,3	0	0
Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc.	0,5	0,7	0,4	0	0	0,9	0,4	0,3	0	0
Ampliar l'horari	0,6	0,6	0,4	0,4	0	0,7	0,3	1,1	1,2	0
Aspectes actitudinals/idioma	1,2	0,8	1,2	2,1	6,3	0,8	1,5	0,8	1,2	10
Altres	2,2	2,6	1,2	1,1	0	2,9	1,3	3,2	1,2	0
Crec que el Servei 012 ja està prou bé com està	33,8	32,4	37,2	37,2	18,8	31,6	35,1	32,4	47	20
No sap	10,6	11,4	10,9	7,6	18,8	11,4	10,7	8,2	8,4	30
No contesta	0,1	0,2	0	0	0	0,1	0,1	0,3	0	0

% Verticals	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: LA RAPIDESA EN CERCAR I DONAR LA RESPOSTA</b>										
0	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
2	0,1	0,2	0	0	0	0	0,1	0,5	0	0
3	0,2	0,2	0,4	0	0	0,2	0,1	0,3	0	0
4	0,4	0,2	0	1,3	0	0,2	0,5	0,3	1,2	0
5	1,4	1,6	0,4	1,1	0	1	1,9	0,8	1,2	0
6	2,2	2,3	2,7	1,5	0	1,9	2	3,4	1,2	0
7	6,9	7,1	7,8	5,9	6,3	7,3	5,7	8,5	9,6	20
8	19,5	20,9	16,7	16,6	18,8	20,3	19,3	18	22,9	0
9	15,6	16,7	14,7	12,2	12,5	18,4	12,5	17,8	16,9	20
10	52,9	50,2	56,2	60,1	56,3	50	56,8	49,6	47	50
No ho sap	0,5	0,3	1,2	0,6	6,3	0,2	0,6	0,5	0	10
No contesta	0,4	0,4	0	0,6	0	0,3	0,4	0,3	0	0
Mitjana	9,034	8,98	9,122	9,16	9,267	9,019	9,085	8,944	8,904	9,111
Desviació	1,296	1,31	1,222	1,287	1,033	1,251	1,304	1,376	1,303	1,269
Casos	2479	1691	255	518	15	887	1126	374	83	9
<b>P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: L'AMABILITAT</b>										
0	0,2	0,1	0,8	0	0	0,2	0,2	0	0	0
1	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0	0
2	0,1	0,1	0	0	0	0,1	0	0,3	0	0
4	0	0,1	0	0	0	0	0	0,3	0	0
5	0,8	0,9	0,4	0,6	0	1	0,8	0,3	0	0
6	1,3	1,4	1,6	1,1	0	1,3	1	2,4	1,2	0
7	4,2	4,3	6,6	2,7	12,5	4	4,1	4,5	7,2	0
8	12,1	13	9,3	10,1	25	12,2	11,6	12,2	12	50
9	12,5	13,4	14	8,6	18,8	14,6	9,9	14,6	13,3	30
10	68,3	66,1	67,4	76,5	43,8	66	71,9	64,5	66,3	20

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL						
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc	
% Verticals											
No ho sap	0,2	0,3	0	0	0	0,1	0,1	0,8	0	0	
No contesta	0,3	0,4	0	0,4	0	0,3	0,4	0,3	0	0	
Mitjana	9,384	9,345	9,318	9,556	8,938	9,35	9,439	9,322	9,361	8,7	
Desviació	1,131	1,149	1,329	0,93	1,124	1,161	1,108	1,147	1,031	0,823	
Casos	2487	1691	258	522	16	888	1133	373	83	10	

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

0	0,1	0,1	0,8	0	0	0	0,3	0	0	0
1	0,1	0,1	0	0,2	0	0	0,2	0	0	0
4	0,2	0,2	0,4	0,4	0	0,1	0,4	0,3	0	0
5	0,8	0,8	0,8	0,8	0	0,8	0,8	0,8	0	0
6	1,4	1,3	1,9	1,3	6,3	1	1,2	2,4	2,4	10
7	3	3,3	2,3	2,1	6,3	3	3,3	2,1	1,2	10
8	11,7	12,5	10,5	9,9	6,3	13,3	9,3	14,9	14,5	0
9	13,8	14,7	15,1	10,3	6,3	15,5	12,2	14,3	14,5	20
10	67,9	66,2	67,4	73,7	68,8	65,7	71,3	63,9	66,3	50
No ho sap	0,6	0,5	0,8	1	6,3	0,2	0,7	1,1	1,2	10
No contesta	0,4	0,4	0	0,4	0	0,3	0,4	0,3	0	0
Mitjana	9,405	9,386	9,348	9,497	9,333	9,398	9,436	9,336	9,427	9
Desviació	1,105	1,072	1,34	1,074	1,291	1,003	1,19	1,09	0,956	1,5
Casos	2475	1687	256	517	15	887	1125	372	82	9

**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	0,2	0,8	0	0	0,1	0,3	0,3	0	0
1	0,1	0,1	0	0	0	0	0,1	0,3	0	0
2	0,2	0,2	0,4	0	0	0,1	0,3	0,3	0	0
3	0,1	0,1	0,8	0	0	0,2	0	0,3	0	0

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>% Verticals</b>										
<b>4</b>	<b>0,5</b>	0,5	0	0,6	0	0,2	0,7	0,3	1,2	0
<b>5</b>	<b>3</b>	2,8	3,9	3,4	0	2	3	4,5	7,2	0
<b>6</b>	<b>3,4</b>	3,4	2,7	3,6	6,3	2,9	3,7	3,2	4,8	10
<b>7</b>	<b>6,8</b>	7,2	5,4	5,7	18,8	8,6	5,8	5,8	3,6	20
<b>8</b>	<b>19</b>	20,3	21,3	13,9	18,8	20,7	17,6	19,4	19,3	20
<b>9</b>	<b>14,2</b>	14	15,9	14,3	6,3	16,3	12,7	14,6	13,3	0
<b>10</b>	<b>51,7</b>	50,6	48,1	57,3	50	48,4	55	50,4	48,2	50
<b>No ho sap</b>	<b>0,4</b>	0,3	0,8	0,8	0	0,1	0,5	0,5	2,4	0
<b>No contesta</b>	<b>0,3</b>	0,3	0	0,4	0	0,2	0,4	0,3	0	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,898</b>	8,874	8,777	9,044	8,75	8,893	8,943	8,824	8,716	8,6
<b>Desviació</b>	<b>1,499</b>	1,494	1,69	1,409	1,438	1,379	1,537	1,616	1,653	1,578
<b>Casos</b>	<b>2482</b>	1692	256	518	16	889	1128	374	81	10
<b>P16. TRUCARIA MÉS O QUIN ÚS EN FARIA SI FOS GRATUÏT?</b>										
<b>Segur que sí</b>	<b>38,1</b>	36,2	31,8	48,1	18,8	31,4	41,4	40,3	57,8	20
<b>Probablement sí</b>	<b>18,8</b>	18,3	21,3	18,7	37,5	17,3	20,9	17,2	12	30
<b>Probablement no</b>	<b>19,6</b>	20,6	19,4	17	12,5	26	15,6	18	13,3	20
<b>Segur que no</b>	<b>18,1</b>	19,6	21,7	11,5	25	20	16,9	18,6	13,3	20
<b>No ho sap</b>	<b>2,2</b>	2	2,7	2,3	6,3	1,8	2,3	2,4	2,4	10
<b>No contesta</b>	<b>3,2</b>	3,4	3,1	2,5	0	3,6	2,9	3,4	1,2	0
<b>P17. CONSIDERA QUE HAGUÉS POGUT RESOLDRE AQUESTA MATEIXA CONSULTA A TRAVÉS D'ALGUN ALTRE CANAL D'INFORMACIÓ DE LA GENERALITAT?</b>										
<b>Sí</b>	<b>32,6</b>	34,7	28,3	28,2	31,3	34,2	30,2	36,3	32,5	30
<b>No</b>	<b>47,6</b>	45,8	46,9	54	43,8	46,1	48,9	45,9	55,4	50
<b>No ho sap</b>	<b>19,6</b>	19,3	24,8	17,6	25	19,5	20,7	17,8	12	20
<b>No contesta</b>	<b>0,2</b>	0,2	0	0,2	0	0,2	0,2	0	0	0
<b>Base Hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal</b>	<b>816</b>	590	73	148	5	305	344	137	27	3

% Verticals	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>P17.1. A TRAVÉS DE QUIN CANAL?</b>										
<b>Informació i tràmits</b>										
gencat.cat	45,3	46,8	37	43,9	40	50,5	43,3	43,8	22,2	33,3
<b>Aplicacions de la Generalitat</b>										
per a mòbils	2,5	2,5	0	2,7	20	2	0,6	7,3	3,7	33,3
Seu electrònica Generalitat	8,9	8,6	12,3	8,8	0	10,2	8,7	6,6	11,1	0
Xarxes socials	4,3	3,7	4,1	6,8	0	3,3	4,7	5,1	7,4	0
Internet (sense especificar)	6,3	5,8	5,5	8,1	20	4,6	5,5	8,8	22,2	0
<b>Presencialment a</b>										
l'administració	9,4	9	6,8	12,8	0	6,9	11,6	8	18,5	0
<b>Trucant a un altre organisme</b>										
de la Generalitat	1,5	1,9	1,4	0	0	2,6	0,6	1,5	0	0
Correu electrònic	0,1	0,2	0	0	0	0	0,3	0	0	0
<b>Mossos/guàrdia urbana/polícia local</b>										
	1,5	1,7	1,4	0,7	0	1	2,3	0,7	0	0
<b>Altres telefons d'informació</b>										
	6,5	5,9	13,7	5,4	0	7,5	6,4	5,1	3,7	0
<b>Altres pàgines web</b>										
	3,8	3,7	5,5	2,7	20	3,6	4,1	2,9	3,7	33,3
<b>Altres</b>										
	8,1	8,6	5,5	7,4	0	8,5	7,6	10,2	0	0
<b>No ho sap</b>										
	8,2	8,1	12,3	6,8	0	6,9	9	9,5	7,4	0
<b>No contesta</b>										
	0,5	0,5	1,4	0	0	0,3	0,9	0	0	0
<b>P17.2. I PODRIA INDICAR-NOS PER QUIN MOTIU EN AQUESTA OCASIÓ NO L'HA UTILITZAT I HA DECIDIT TRUCAR AL 012?</b>										
<b>Rapidesa en la resposta/Més eficient</b>										
	37	36,1	37	41,2	20	36,4	38,1	37,2	33,3	0
<b>Atenció personalitzada</b>										
	6,5	6,4	5,5	6,8	20	7,2	4,4	9,5	7,4	33,3
<b>Més fàcil de fer servir</b>										
	8,5	9,5	4,1	6,8	0	7,9	8,1	10,2	11,1	0
<b>No coneix altres canals/no sap com funcionen</b>										
	5,5	5,1	2,7	7,4	40	5,2	5,2	5,1	11,1	33,3
<b>Dificultat d'accés (claus, pin, enllaç, etc.)</b>										
	3,9	4,2	2,7	3,4	0	4,9	3,5	2,9	3,7	0
<b>No trobava el servei que buscava</b>										
	10,5	11,2	5,5	10,1	20	10,2	11,3	8,8	11,1	33,3
<b>Per comoditat</b>										
	11,4	11	21,9	8,1	0	9,8	12,5	13,9	3,7	0



	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL						
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc	
% Verticals											
Li van recomanar	6,1	5,4	8,2	8,1	0	5,9	6,1	5,8	11,1	0	
És l'únic que coneix per comunicar-se amb la Generalitat/El	1,7	1,7	2,7	1,4	0	1	2,6	1,5	0	0	
Altres	5,5	5,9	4,1	4,7	0	6,6	5,2	4,4	3,7	0	
No ho sap	2,9	2,9	5,5	2	0	4,9	2,3	0	3,7	0	
No contesta	0,4	0,5	0	0	0	0	0,6	0,7	0	0	
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>1702</b>	<b>258</b>	<b>524</b>	<b>16</b>	<b>892</b>	<b>1138</b>	<b>377</b>	<b>83</b>	<b>10</b>	

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

Sí	18,5	19,4	14,7	17	31,3	18,8	18	18,8	18,1	40
No	80,9	80	85,3	81,9	68,8	80,5	81,4	80,9	80,7	60
No ho sap	0,6	0,5	0	1	0	0,7	0,5	0,3	1,2	0
No contesta	0	0	0	0,2	0	0	0,1	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	30,7	32,2	36	22,5	50	34,3	28,5	30	19,3	80
1	1,3	1,4	0,8	1,3	0	1,5	1,2	1,1	1,2	0
2	3,6	4,2	3,1	1,9	0	4,4	2,9	4,5	0	0
3	2,1	2	2,7	2,3	0	2,4	2	1,3	4,8	0
4	2,2	2,3	3,9	1	6,3	2,8	2,1	1,6	0	0
5	9,3	10,1	6,2	8,6	0	9,4	9	9,3	13,3	10
6	4	4,4	3,1	3,1	0	4,4	3,6	4,8	1,2	0
7	5,1	5,2	3,1	6,1	0	6,8	5	1,6	4,8	0
8	9,2	8,6	12	9,4	12,5	8,7	9,4	9	12	0
9	3,6	3,2	1,9	5,9	0	3,4	4	2,7	4,8	0
10	16,9	15,3	10,9	24,8	25	13,1	18,8	18,6	25,3	10
No ho sap	11,4	10,6	15,5	12,2	6,3	8,3	12,7	14,6	13,3	0

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
% Verticals										
No contesta	0,7	0,6	0,8	1	0	0,6	0,7	1,1	0	0
Mitjana	4,602	4,379	3,87	5,712	4	4,181	4,883	4,604	5,944	1,5
Desviació	3,997	3,938	3,912	4,011	4,66	3,87	4,038	4,08	3,871	3,375
Casos	2198	1512	216	455	15	813	985	318	72	10

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

Sí	34,3	33,3	30,6	39,1	43,8	33,2	34,7	35	39,8	20
No	38,3	39,5	34,1	36,3	37,5	38	37,4	41,4	37,3	50
No ho sap	27,1	26,9	35,3	24	18,8	28,4	27,5	23,6	22,9	30
No contesta	0,3	0,3	0	0,6	0	0,4	0,4	0	0	0

**Base Creu que es podria donar per algun altre canal**

	858	567	79	205	7	296	395	132	33	2
--	-----	-----	----	-----	---	-----	-----	-----	----	---

**P18.2a.PER QUIN ALTRE CANAL?**

APP (Telegram, WhatsApp, etc.)	52	54	46,8	48,8	42,9	48	53,9	51,5	63,6	100
Mail	8,6	7,9	5,1	12,2	0	11,8	6,6	6,8	12,1	0
Internet (sense especificar)	0,7	0,7	0	1	0	0,7	0,8	0,8	0	0
Xarxes socials(Facebook, Twitter, Instagram, etc.)	9,9	8,6	10,1	12,7	28,6	9,1	11,1	8,3	9,1	0
Opció de la web	9,8	9,7	11,4	9,8	0	9,8	9,9	10,6	6,1	0
Presencial	2,9	3,4	2,5	1,5	14,3	3	3	2,3	3	0
Chatbot/Assistent virtual	2,2	1,9	2,5	2,9	0	2,4	2	3	0	0
Altres telèfons diferents al 012	2,3	1,8	2,5	3,9	0	2,7	2,8	0,8	0	0
Altres	5,6	6	6,3	4,4	0	6,1	4,6	7,6	6,1	0
No sap	5,7	5,6	12,7	2,9	14,3	6,1	5,1	8,3	0	0
No contesta	0,2	0,4	0	0	0	0,3	0,3	0	0	0

Base Total	2500	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
------------	------	------	-----	-----	----	-----	------	-----	----	----

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

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>% Verticals</b>										
<b>Sí</b>	<b>23,3</b>	25,4	24,8	16,2	6,3	23,8	21,5	29,4	14,5	20
<b>No</b>	<b>72,8</b>	70,6	71,7	80,5	75	71,2	75,1	68,4	80,7	60
<b>No ho sap</b>	<b>3,8</b>	3,9	3,5	3,2	12,5	4,9	3,3	2,1	4,8	10
<b>No contesta</b>	<b>0,1</b>	0,1	0	0	6,3	0,1	0	0	0	10
<b>P19. QUÈ N'OPINA?</b>										
<b>Positiu/Útil</b>	<b>39,4</b>	41,3	37,2	34,9	12,5	40,2	38	43,5	32,5	20
<b>Negatiu/Complicat</b>	<b>6,6</b>	7,3	7,8	3,4	18,8	6,7	6,7	6,4	3,6	20
<b>Hauria de ser gratuït</b>	<b>0,5</b>	0,5	0	0,8	0	0,3	0,8	0,3	0	0
<b>Desconeix el servei</b>	<b>18,6</b>	16,7	22,9	22,9	12,5	16,8	20,1	18,3	18,1	20
<b>Poc segur</b>	<b>2,1</b>	1,9	3,1	2,3	0	2,1	2,5	1,1	2,4	0
<b>No ho ha utilitzat</b>	<b>2,8</b>	2,8	3,1	2,9	0	2,8	2,4	4	4,8	0
<b>Li és indiferent</b>	<b>0,2</b>	0,4	0	0	0	0,2	0,1	0,5	0	10
<b>No li agrada</b>	<b>0,4</b>	0,4	0,4	0,4	0	0,2	0,4	0,8	1,2	0
<b>Altres</b>	<b>3,2</b>	3,3	3,5	2,3	12,5	3,8	2,3	4,5	2,4	10
<b>No ho sap</b>	<b>21,6</b>	21	18,6	24,6	37,5	23,4	21,4	16,7	28,9	20
<b>No contesta</b>	<b>4,5</b>	4,3	3,5	5,5	6,3	3,3	5,5	4	6	0
<b>P20. HA TRUCAT AL 012 QUAN HA TINGUT UN PROBLEMA A L'HORA DE FER UN TRÀMIT ELECTRÒNICAMENT?</b>										
<b>Sí</b>	<b>34,8</b>	36,7	32,2	30,5	18,8	39,8	30,8	37,4	28,9	0
<b>No</b>	<b>52,5</b>	51,4	50	57,1	56,3	47,9	55,4	52	63,9	60
<b>No ha fet cap tràmit electrònicament</b>	<b>10,7</b>	9,9	16,3	10,9	6,3	10,1	12,2	9	4,8	10
<b>No ho sap</b>	<b>1,8</b>	2,1	1,2	1,3	6,3	2,2	1,5	1,6	2,4	10
<b>No contesta</b>	<b>0,2</b>	0	0,4	0,2	12,5	0	0,2	0	0	20
<b>Base Ha trucat al 012 quan ha tingut un problema</b>	<b>870</b>	624	83	160	3	355	350	141	24	0
<b>P20.1. LI HAN RESOLT?</b>										
<b>Sí</b>	<b>82,3</b>	82,7	83,1	80	100	81,4	83,7	83,7	66,7	0
<b>No</b>	<b>15,6</b>	15,2	14,5	18,1	0	16,9	14	14,2	29,2	0
<b>No ho sap</b>	<b>2</b>	1,9	2,4	1,9	0	1,7	2	2,1	4,2	0
<b>No contesta</b>	<b>0,1</b>	0,2	0	0	0	0	0,3	0	0	0

% Verticals	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>P20.2 VA QUEDAR SATISFET/A DE L'ATENCIÓ REBUDA?</b>										
Sí	87,8	87,7	88	88,1	100	88,2	88,3	85,8	87,5	0
No	10,2	10,3	9,6	10,6	0	9,3	10,9	10,6	12,5	0
No ho sap	1,7	1,8	2,4	1,3	0	2,3	0,9	2,8	0	0
No contesta	0,2	0,3	0	0	0	0,3	0	0,7	0	0
Base Introduïda a meitat de camp	2333	1593	243	483	14	830	1054	365	76	8
<b>P21. CREIEU QUE MILLORA L'ATENCIÓ EL FET QUE US DEMANIN EL VOSTRE NOM A L'INICI DE LA CONVERSA?</b>										
Sí	47,6	47,6	44,9	49,3	28,6	48,1	46,9	48,8	50	12,5
No	40,4	40,8	44,4	37,1	42,9	39,3	40,7	43	35,5	50
No ho sap	11,6	11,1	10,7	13,3	21,4	12,3	12	7,9	14,5	25
No contesta	0,4	0,4	0	0,4	7,1	0,4	0,5	0,3	0	12,5
Base Creu que millora l'atenció	1110	759	109	238	4	399	494	178	38	1
<b>P21.1. PER QUÈ? (Respostes positives)</b>										
Genera una relació més personal	64,2	66,4	60,6	59,2	50	66,2	63,2	64	57,9	100
És més respectuós/de bona educació	12,8	13,7	11,9	10,5	0	15	10,7	14	10,5	0
Li és indiferent	2,6	2,9	3,7	1,3	0	1,5	2,8	4,5	2,6	0
No afecta en res	1,5	1,2	1,8	2,5	0	1	2	0,6	5,3	0
Millora l'atenció	4,7	3,8	2,8	8,4	0	4,3	5,1	5,1	2,6	0
Li agrada	0,6	0,7	0	0,4	25	0,8	0,6	0,6	0	0
Ho troba bé	2,6	1,8	6,4	3,4	0	2,5	2,6	2,8	2,6	0
Ja li van demanar	4,2	3,6	6,4	5	25	4,3	4,5	3,4	5,3	0
Altres	4,6	4,3	5,5	5	0	3,3	6,1	3,9	2,6	0
NS	1,9	1,3	0,9	4,2	0	0,8	2,4	1,1	10,5	0

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
% Verticals NC	0,2	0,3	0	0	0	0,5	0	0	0	0
Base Creu que no millora l'atenció	943	650	108	179	6	326	429	157	27	4
<b>P21.2. PER QUÈ? (Respostes negatives)</b>										
És més respectuós/de bona educació	1,9	1,8	0,9	2,8	0	1,2	1,6	2,5	11,1	0
Prefereix l'anonimat	4,3	3,5	5,6	5	50	4	3,7	6,4	3,7	25
Li és indiferent	22	23,5	17,6	19,6	0	22,4	21,7	22,9	18,5	0
No afecta en res	22,3	22,2	30,6	18,4	0	22,4	22,8	22,3	14,8	0
No és important	10,4	10	11,1	11,7	0	10,7	10	8,9	18,5	25
Només és per cortesia	0,6	0,9	0	0	0	1,2	0,5	0	0	0
No cal que ho sàpiguen/És irrellevant	30,3	30	24,1	35,2	33,3	31,3	29,8	30,6	22,2	50
Ja li van demanar	0,5	0,5	0	1,1	0	0,3	0,5	1,3	0	0
Altres	4,5	4,6	2,8	5	0	4	5,1	3,2	7,4	0
NS	1,7	1,7	3,7	0,6	0	1,2	2,3	1,3	0	0
NC	1,5	1,2	3,7	0,6	16,7	1,2	1,9	0,6	3,7	0
Base Introduïda a meitat de camp	2333	1593	243	483	14	830	1054	365	76	8
<b>P22. CREIEU QUE MILLORARIA EL SERVEI SI QUAN TRUQUEU L'AGENT CONEGUÉS EL MOTIU DE LES VOSTRES TRUCADES ANTERIORS?</b>										
Sí	51,1	51,1	46,9	52,8	57,1	50,6	51,4	48,2	65,8	37,5
No	36,6	37,7	37,9	32,5	28,6	38	35,5	40,8	17,1	37,5
No ho sap	11,8	10,5	15,2	14,3	7,1	11	12,5	10,4	17,1	12,5
No contesta	0,6	0,6	0	0,4	7,1	0,5	0,6	0,5	0	12,5
Base Creu que milloraria el servei	1191	814	114	255	8	420	542	176	50	3

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>% Verticals</b>										
<b>P22.2. QUÈ APORTARIA</b>										
<b>(Respostes negatives)</b>										
<b>Ràpidesa, agilitat en el tràmit</b>	<b>24,1</b>	24	23,7	25,1	12,5	24,5	23,1	25,6	28	0
<b>Millor seguiment dels tràmits/Tenir un historial</b>	<b>20,2</b>	19,8	19,3	20,8	62,5	20,7	19,6	21	16	100
<b>Estalvi de temps de la trucada/No cal repetir el seu motiu</b>	<b>15,9</b>	15,2	20,2	16,5	0	13,8	16,1	20,5	16	0
<b>Comoditat</b>	<b>0,3</b>	0,4	0	0,4	0	0,5	0,2	0,6	0	0
<b>Facilitat atenció per part de l'operador (major informació d</b>	<b>15</b>	15,7	12,3	14,5	0	16,4	14,6	12,5	18	0
<b>Augment de l'eficàcia del servei</b>	<b>1,8</b>	1,7	2,6	1,6	0	1,9	1,8	1,7	0	0
<b>Estaría bé</b>	<b>2,7</b>	2,3	2,6	3,9	0	1,4	3,7	2,3	4	0
<b>De gran utilitat si és una trucada relacionada amb el matei</b>	<b>5,9</b>	7,2	3,5	2,7	0	7,6	4,8	6,8	0	0
<b>Li és indiferent</b>	<b>0,5</b>	0,5	1,8	0	0	0,5	0,7	0	0	0
<b>Altres</b>	<b>10,5</b>	10,6	10,5	10,2	12,5	10,7	11,4	8	8	0
<b>NS</b>	<b>2,9</b>	2,5	3,5	3,9	12,5	1,7	4,1	1,1	8	0
<b>NC</b>	<b>0,2</b>	0,1	0	0,4	0	0,2	0	0	2	0
<b>Base Creu que no milloraria el servei</b>	<b>854</b>	601	92	157	4	315	374	149	13	3
<b>P22.1. QUÈ APORTARIA?</b>										
<b>(Respostes positives)</b>										
<b>Li és indiferent</b>	<b>2</b>	1,7	3,3	2,5	0	1,6	1,6	4	0	0
<b>Si el tràmit és diferent no seria útil</b>	<b>50,8</b>	53,2	46,7	45,2	0	51,4	52,4	47,7	38,5	0
<b>No és rellevant ni important</b>	<b>2,9</b>	3,5	2,2	1,3	0	2,9	2,1	5,4	0	0
<b>No és necessari/No creu que sigui una millora</b>	<b>11,7</b>	11,1	12	14	0	11,4	12	10,7	23,1	0
<b>No aporta res al sevei</b>	<b>6,9</b>	6,5	5,4	8,9	25	6,7	5,6	8,7	23,1	33,3
<b>Vol privacitat de les seves dades/Protecció de dades</b>	<b>4,2</b>	4,2	3,3	5,1	0	5,4	3,7	3,4	0	0

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
% Verticals										
No li cal	2,3	2,3	2,2	2,5	0	2,5	2,1	2,7	0	0
No li agrada	1,2	1	1,1	1,3	25	1	1,1	1,3	0	33,3
És una perdú de temps/Endarrereix la trucada	0,9	0,7	3,3	0,6	0	0,6	1,3	0,7	0	0
Depen de quin sigui el tràmit	0,6	0,5	1,1	0,6	0	0,3	0,8	0,7	0	0
No cal tenir tantes dades registades de les persones/No vol	2,1	1,7	4,3	1,9	25	2,9	1,9	1,3	0	0
No vol parlar amb un robot ni que sigui automatitzar aquest	1,1	1,3	0	0,6	0	0,6	0,8	2	7,7	0
Només truca de forma puntual	1,1	1,2	1,1	0,6	0	1,6	0,5	1,3	0	0
Altres	6,3	6,3	8,7	5,1	0	6,3	5,9	8,1	0	0
NS	5,2	4,2	5,4	8,3	25	4,8	7,5	0,7	0	0
NC	0,7	0,7	0	1,3	0	0	0,5	1,3	7,7	33,3
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>1702</b>	<b>258</b>	<b>524</b>	<b>16</b>	<b>892</b>	<b>1138</b>	<b>377</b>	<b>83</b>	<b>10</b>
<b>C3. ON VA NÉIXER VOSTÈ?</b>										
Catalunya	68,1	100	0	0	0	95,3	47,8	79	9,6	20
Altres comunitats autònomes	10,3	0	100	0	0	3	16,3	10,9	4,8	0
Unió europea	1,8	0	0	8,8	0	0,2	2	1,6	18,1	0
Resta del món	2,5	0	0	12	0	0,2	3,1	1,3	25,3	0
Argentina	2	0	0	9,4	0	0,1	3,7	1,1	2,4	0
Bolívia	1,1	0	0	5,3	0	0	2,5	0	0	0
Brasil	0,4	0	0	2,1	0	0,1	0,6	0	3,6	0
Xile	0,3	0	0	1,5	0	0	0,7	0	0	0
Colòmbia	2,1	0	0	9,9	0	0,2	4	1,1	1,2	0
Equador	2,2	0	0	10,5	0	0	4,2	1,9	0	0
Hondures	1,1	0	0	5,2	0	0	2,3	0,3	0	0
Marroc	2,3	0	0	10,9	0	0,2	2,3	1,9	26,5	0
Perú	1,7	0	0	8,2	0	0	3,8	0	0	0
República Dominicana	0,8	0	0	4	0	0	1,8	0,3	0	0
Uruguai	0,6	0	0	2,9	0	0,1	1,2	0	0	0
Veneçuela	1,2	0	0	5,9	0	0	2,6	0,3	0	0
Paquistà	0,3	0	0	1,5	0	0	0,3	0,3	4,8	0
Paraguai	0,2	0	0	1	0	0	0,4	0	0	0
Romania	0,2	0	0	1	0	0	0,2	0,3	2,4	0

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
% Verticals										
No contesta	0,6	0	0	0	100	0,4	0,3	0	1,2	80
<b>C4. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT?</b>										
Català	35,7	49,9	10,5	2,1	25	100	0	0	0	0
Castellà	45,5	32	72,1	77,3	18,8	0	100	0	0	0
Ambdues per igual	15,1	17,5	15,9	7,3	0	0	0	100	0	0
Àrab	0,6	0	0	2,7	0	0	0	0	16,9	0
Anglès	0,4	0,1	0	1,5	6,3	0	0	0	12	0
Altres	2,4	0,4	1,6	9,2	0	0	0	0	71,1	0
No contesta	0,4	0,1	0	0	50	0	0	0	0	100
<b>C5. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?</b>										
No sap llegir i escriure	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0	0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	0,3	0,4	0,8	0	0	0,1	0,6	0	0	0
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar eso, eg	3,6	3,4	6,2	2,9	0	1,6	5,4	2,9	2,4	0
Eso completa, egb, batxiller elemental	14,2	13,6	20,5	13,2	6,3	8,3	19	12,7	20,5	0
Batxillerat, bup, cou, batxillerat superior, preu	16,5	13,6	10,5	29,4	0	16	18,6	11,9	15,7	0
Cicle formatiu de grau mitjà, fp1, oficialia industrial o eq	9	9,6	7,8	8	0	6,2	11,7	8,5	6	0
Cicle formatiu de grau superior, fp2, mestratge industrial o	16,1	18,4	14,7	9,7	0	15,8	15,1	21,8	8,4	0
Diplomatura, 3 cursos aprovats de llicenciatura, enginyeria/	7,3	7,4	7,8	6,9	6,3	9	5,7	9	4,8	0
Llicenciatura, arquitectura, enginyeria, grau o equivalent	20	21,3	14,7	18,3	25	29	13	21	18,1	0
Cursos d'especialització professional, postgrau, màster	10,5	10,2	14,7	9,5	0	12	8,9	10,1	18,1	10
Doctorat	1,3	1,2	1,2	1,7	0	1,3	1,1	1,3	3,6	0



	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
% Verticals										
No contesta	1,1	0,8	1,2	0,4	62,5	0,7	0,7	0,8	2,4	90
<b>C6. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?</b>										
Treballa per compte propi	15,6	17,1	11,2	13,2	0	20,4	11,5	16,4	16,9	0
Treballa per compte d'altri	53,2	55,2	39,9	54,2	18,8	52	53	57,6	54,2	0
No treballa	30	26,9	47,7	31,9	12,5	26,9	34,4	25,2	26,5	10
No contesta	1,3	0,9	1,2	0,8	68,8	0,7	1,1	0,8	2,4	90
<b>Base Treballa per compte propi</b>	<b>389</b>	<b>291</b>	<b>29</b>	<b>69</b>	<b>0</b>	<b>182</b>	<b>131</b>	<b>62</b>	<b>14</b>	<b>0</b>
<b>C6.1 VOSTÈ ÉS...</b>										
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	30,6	30,9	34,5	27,5	0	30,2	32,8	30,6	14,3	0
Professional o treballador/a autònom/a	68,4	68	65,5	71	0	68,7	65,6	69,4	85,7	0
Membre de cooperativa	0,8	1	0	0	0	1,1	0,8	0	0	0
No contesta	0,3	0	0	1,4	0	0	0,8	0	0	0
<b>Base Treballa per compte d'altri</b>	<b>1329</b>	<b>939</b>	<b>103</b>	<b>284</b>	<b>3</b>	<b>464</b>	<b>603</b>	<b>217</b>	<b>45</b>	<b>0</b>
<b>C6.2 VOSTÈ ÉS...</b>										
Assalariat/ada eventual o interí/ina	11,2	9,7	12,6	15,5	33,3	9,1	13,8	9,7	6,7	0
Assalariat/ada indefinit/ida	87,4	88,9	85,4	83,1	66,7	89,7	84,9	88,5	91,1	0
Ajut familiar	0,1	0	1	0	0	0	0	0	2,2	0
No contesta	1,4	1,4	1	1,4	0	1,3	1,3	1,8	0	0
<b>Base No treballa</b>	<b>749</b>	<b>457</b>	<b>123</b>	<b>167</b>	<b>2</b>	<b>240</b>	<b>391</b>	<b>95</b>	<b>22</b>	<b>1</b>
<b>C6.3 VOSTÈ ÉS...</b>										
Jubilat/ada o pensionista Aturat/ada i ha treballat abans	45,7	51,9	67,5	13,2	0	60,8	36,6	52,6	9,1	100
Pensionista	27,5	24,3	17,1	43,1	100	20	31,5	29,5	31,8	0
	6,1	7	4,1	5,4	0	5,4	6,9	6,3	0	0

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>% Verticals</b>										
<b>Aturat/ada i busca la primera feina</b>	<b>4,7</b>	3,9	1,6	9	0	4,2	4,6	5,3	9,1	0
<b>Estudiant</b>	<b>5,3</b>	5,3	2,4	7,8	0	4,2	6,4	2,1	13,6	0
<b>Treball domèstic no remunerat</b>	<b>7,7</b>	5,3	3,3	18	0	3,3	10,2	3,2	31,8	0
<b>Altres</b>	<b>2,5</b>	2,2	2,4	3,6	0	2,1	3,1	1,1	4,5	0
<b>No contesta</b>	<b>0,4</b>	0,2	1,6	0	0	0	0,8	0	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
<b>C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA?</b>										
<b>Abrera</b>	<b>0,2</b>	0,2	0	0	0	0,2	0,1	0,3	0	0
<b>Alpens</b>	<b>0</b>	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
<b>Ametlla del Vallès, l'</b>	<b>0,3</b>	0,3	0	0,4	0	0,2	0,3	0,5	0	0
<b>Arenys de Mar</b>	<b>0,2</b>	0,2	0	0,2	0	0,3	0	0,3	0	0
<b>Arenys de Munt</b>	<b>0,2</b>	0,3	0	0	0	0,3	0,2	0	0	0
<b>Argentona</b>	<b>0</b>	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
<b>Avià</b>	<b>0</b>	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
<b>Avinyó</b>	<b>0</b>	0	0	0,2	0	0	0,1	0	0	0
<b>Avinyonet del Penedès</b>	<b>0</b>	0	0,4	0	0	0	0,1	0	0	0
<b>Aiguafreda</b>	<b>0,1</b>	0,2	0	0	0	0,2	0	0,3	0	0
<b>Badalona</b>	<b>3,1</b>	2,9	4,3	3,2	0	0,8	5,2	2,7	2,4	0
<b>Bagà</b>	<b>0</b>	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
<b>Balenyà</b>	<b>0</b>	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
<b>Balsareny</b>	<b>0</b>	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0	0
<b>Barcelona</b>	<b>28,1</b>	25,3	26	38,7	12,5	26,3	29,1	26,8	42,2	0
<b>Begues</b>	<b>0,2</b>	0,2	0	0,2	0	0,2	0,2	0	0	0
<b>Berga</b>	<b>0,2</b>	0,2	0	0	0	0,2	0,1	0,3	0	0
<b>Bigues i Riells</b>	<b>0,2</b>	0,4	0	0	0	0,4	0,1	0	1,2	0
<b>Bruc, el</b>	<b>0,1</b>	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0	0
<b>Cabanyes, les</b>	<b>0</b>	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0	0
<b>Cabrera de Mar</b>	<b>0,1</b>	0,1	0	0	0	0,1	0	0,3	0	0
<b>Cabrils</b>	<b>0</b>	0	0,4	0	0	0,1	0	0	0	0
<b>Calaf</b>	<b>0</b>	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
<b>Caldes d'Estrac</b>	<b>0,1</b>	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0	0
<b>Caldes de Montbui</b>	<b>0,1</b>	0,1	0	0,2	0	0,1	0	0,3	1,2	0
<b>Calldetenes</b>	<b>0</b>	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
% Verticals										
Canet de Mar	0,2	0,2	0,4	0,2	0	0,1	0,3	0,3	0	0
Canovelles	0,1	0,2	0	0	0	0	0,2	0,3	0	0
Canyelles	0,1	0,1	0	0,4	0	0,1	0,2	0	0	0
Cardedeu	0,3	0,4	0	0	0	0,6	0,1	0,3	0	0
Castellar del Vallès	0,3	0,4	0	0,2	0	0,1	0,3	0,8	0	0
Castellbell i el Vilar	0,1	0,1	0	0	0	0	0,2	0	0	0
Castellbisbal	0	0,1	0	0	0	0	0	0,3	0	0
Castelldefels	0,5	0,6	0,4	0,2	0	0,4	0,5	0,8	0	0
Castellet i la Gornal	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Castellgalí	0	0	0	0,2	0	0	0,1	0	0	0
Castellnou de Bages	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Castellterçol	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0	0
Centelles	0,1	0,2	0	0	0	0,3	0	0	0	0
Cervelló	0,2	0,4	0	0	0	0,3	0,2	0,3	0	0
Collbató	0,2	0,2	0	0	0	0,1	0,2	0,3	0	0
Corbera de Llobregat	0,2	0,2	0	0,2	0	0	0,1	0,8	0	0
Cornellà de Llobregat	1	0,8	1,2	1,9	0	0,6	1,6	0,5	1,2	0
Cubelles	0,1	0,2	0	0	0	0	0,3	0	0	0
Esparriguera	0,3	0,4	0,4	0	0	0,2	0,4	0,3	0	0
Esplugues de Llobregat	1	0,9	1,2	1,3	0	0,6	1,3	1,6	0	0
Folgueroles	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Font-rubí	0	0,1	0	0	0	0	0	0,3	0	0
Franqueses del Vallès, les	0,2	0,2	0	0	0	0,3	0,1	0	0	0
Garriga, la	0,4	0,4	0,8	0,2	0	0,4	0,4	0,3	0	0
Gavà	0,6	0,6	1,2	0,2	0	0,3	0,8	0,8	0	0
Gelida	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Gironella	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0	0
Granada, la	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0	0
Granollers	1	0,9	2,3	1	0	0,7	0,9	1,9	3,6	0
Sant Salvador de Guardiola	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Gurb	0	0,1	0	0	0	0	0	0,3	0	0
Hospitalet de Llobregat, l'	4	2,9	4,3	7,6	0	2	6	2,7	4,8	0
Igualada	0,5	0,3	1,6	0,8	0	0,3	0,6	0,8	0	0
Llagosta, la	0,2	0,2	0,4	0,2	0	0,2	0,4	0	0	0
Llinars del Vallès	0,1	0,2	0	0	0	0,1	0,2	0	0	0
Lliçà d'Amunt	0,3	0,4	0,8	0	0	0	0,4	0,8	0	0
Malgrat de Mar	0,1	0,1	0	0,4	0	0,1	0,2	0	0	0

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
% Verticals										
Manlleu	0,2	0,3	0	0	0	0,3	0,2	0	0	0
Manresa	0,9	0,9	0	1,3	0	1,2	0,6	0,8	1,2	0
Martorell	0,4	0,4	0,8	0,2	0	0,1	0,5	0,5	0	0
Masnou, el	0,6	0,6	0	0,8	0	0,6	0,3	1,1	2,4	0
Masquefa	0,2	0,3	0	0	0	0,2	0,3	0	0	0
Matadepera	0,2	0,4	0	0	0	0,6	0	0,3	0	0
Mataró	1,4	1,5	1,2	1,1	0	1,7	1,2	1,3	0	0
Mediona	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Molins de Rei	0,1	0,2	0	0	0	0	0,1	0,5	0	0
Mollet del Vallès	0,6	0,6	1,6	0,2	0	0,6	0,8	0,5	0	0
Montcada i Reixac	0,4	0,5	0	0,6	0	0,1	0,5	0,5	2,4	0
Montgat	0,3	0,3	0,8	0	0	0,2	0,4	0,3	0	0
Monistrol de Montserrat	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Montmeló	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Montornès del Vallès	0,3	0,2	1,2	0,2	0	0	0,6	0	0	0
Navarcles	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Òdena	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Olesa de Montserrat	0,3	0,4	0,4	0,2	0	0,2	0,2	1,1	0	0
Olivella	0,1	0,2	0	0	0	0	0,2	0,3	0	0
Òrrius	0	0	0,4	0	0	0	0	0,3	0	0
Palafolls	0,1	0,1	0,4	0	0	0,1	0,1	0	0	0
Palau-solità i Plegamans	0,1	0,1	0	0	0	0,1	0,1	0	0	0
Pallejà	0,2	0,2	0,4	0	0	0	0,2	0,5	0	0
Parets del Vallès	0,1	0,1	0	0	0	0	0,2	0	0	0
Piera	0,2	0,2	0,4	0	0	0,3	0	0,3	0	0
Hostalets de Pierola, els	0,1	0,2	0	0	0	0,1	0,1	0,3	0	0
Pineda de Mar	0,4	0,3	0,8	0,8	0	0,3	0,7	0	0	0
Pla del Penedès, el	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Pobla de Claramunt, la	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0	0
Polinyà	0,1	0,1	0,4	0	0	0	0,2	0	0	0
Prat de Llobregat, el	0,5	0,6	0,4	0	0	0,3	0,4	1,1	0	0
Prats de Lluçanès	0,1	0,1	0,4	0	0	0,1	0,1	0	0	0
Premià de Mar	0,4	0,2	1,6	0,4	0	0,1	0,6	0,5	0	0
Ripollet	0,3	0,4	0	0,2	0	0,2	0,4	0,3	0	0
Roca del Vallès, la	0,1	0,1	0	0,2	0	0,1	0	0,3	1,2	0
Roda de Ter	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Rubí	1,2	1,2	0,8	1,5	0	0,3	1,8	1,6	1,2	0

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
% Verticals										
Sabadell	2,5	2,8	1,2	2,5	0	2,7	2,5	2,4	2,4	0
Santpedor	0,1	0,1	0	0	0	0,1	0,1	0	0	0
Sant Adrià de Besòs	0,5	0,4	0,8	0,6	0	0,2	0,8	0,3	0	0
Sant Andreu de la Barca	0,2	0,2	0,4	0	0	0	0,4	0	0	0
Sant Andreu de Llavaneres	0,1	0,2	0	0	0	0,3	0	0	0	0
Sant Antoni de Vilamajor	0,2	0,2	0	0	0	0,1	0,1	0,5	0	0
Sant Boi de Llobregat	0,9	1,2	0	0,6	0	0,6	1,1	1,3	0	0
Sant Celoni	0,2	0,2	0,4	0,2	0	0,2	0	0,8	0	0
Sant Cebrià de Vallalta	0	0	0	0,2	0	0	0	0,3	0	0
Sant Cugat del Vallès	2	2,1	1,6	2,3	0	1,8	2,1	2,7	1,2	0
Sant Cugat Sesgarrigues	0	0	0,4	0	0	0,1	0	0	0	0
Sant Esteve de Palautordera	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0	0
Sant Esteve Sesrovires	0,1	0,1	0	0	0	0,1	0,1	0	0	0
Sant Fost de Campsentelles	0,1	0,1	0,4	0	0	0	0,1	0	1,2	0
Sant Feliu de Llobregat	0,6	0,7	0,8	0,2	0	0,6	0,4	1,6	0	0
Sant Fruitós de Bages	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0	0
Vilassar de Dalt	0,3	0,5	0	0	0	0,6	0,1	0,5	0	0
Sant Hipòlit de Voltregà	0,1	0,1	0	0	0	0	0,1	0,3	0	0
Sant Joan Despí	0,2	0,2	0	0,4	0	0,2	0,1	0,5	1,2	0
Sant Joan de Vilatorrada	0,2	0,2	0	0,2	0	0	0,2	0,5	0	0
Vilassar de Mar	0,2	0,3	0,4	0	0	0,3	0	0,5	1,2	0
Sant Just Desvern	0,4	0,5	0	0	0	0,6	0,3	0,3	0	0
Sant Martí Sarroca	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Sant Mateu de Bages	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Premià de Dalt	0,2	0,2	0,4	0,2	0	0,3	0,2	0	0	0
Sant Pere de Ribes	0,3	0,3	0,4	0,4	0	0,3	0,4	0,3	0	0
Sant Pere de Riudebitlles	0	0	0,4	0	0	0,1	0	0	0	0
Sant Pere de Torelló	0,1	0,2	0	0	0	0,3	0	0	0	0
Sant Pol de Mar	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Sant Quirze de Besora	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Sant Quirze del Vallès	0,2	0,3	0	0,2	0	0,2	0,3	0,3	0	0
Sant Sadurní d'Anoia	0,1	0,2	0	0	0	0	0,1	0,5	0	0
Marganell	0	0	0,4	0	0	0	0	0,3	0	0
Santa Coloma de Gramenet	1,6	1,7	0,4	2,1	0	0,7	2,6	1,3	0	0
Santa Eulàlia de Riuprimer	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0	0
Santa Eulàlia de Ronçana	0,1	0,2	0	0	0	0,1	0,1	0,3	0	0
Santa Margarida de Montbui	0,1	0,1	0,4	0	0	0,1	0,1	0	0	0

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
% Verticals										
Santa Margarida i els Monjos	0,1	0,1	0	0	0	0	0,2	0	0	0
Barberà del Vallès	0,2	0,2	0	0,2	0	0,2	0,2	0	1,2	0
Santa Maria de Martorelles	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0	0
Santa Maria de Palautordera	0,2	0,4	0	0	0	0,3	0,1	0,5	0	0
Santa Perpètua de Mogoda	0,3	0,2	1,2	0	0	0,1	0,3	0,8	0	0
Santa Susanna	0,1	0,2	0	0	0	0,2	0	0,3	0	0
Sant Vicenç de Castellet	0,1	0,2	0	0	0	0	0,3	0	0	0
Sant Vicenç dels Horts	0,3	0,4	0,4	0,2	0	0,2	0,4	0,3	0	0
Sant Vicenç de Montalt	0,1	0,1	0	0	0	0,1	0,1	0	0	0
Sant Vicenç de Torelló	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Cerdanyola del Vallès	0,8	0,8	1,6	0,6	0	0,7	0,9	1,1	0	0
Sentmenat	0,2	0,2	0	0	0	0,2	0,2	0	0	0
Seva	0,1	0,1	0	0,2	0	0,1	0,1	0	1,2	0
Sitges	0,3	0,4	0,4	0,2	0	0,6	0,2	0,3	0	0
Taradell	0,1	0,2	0	0	0	0,2	0,1	0	0	0
Terrassa	3,3	3,5	1,6	3,4	6,3	3	3,7	2,9	1,2	10
Teià	0,1	0,1	0,4	0	0	0,2	0	0	0	0
Tiana	0,2	0,3	0	0	0	0,6	0	0	0	0
Tona	0,1	0,1	0	0	0	0,1	0,1	0	0	0
Tordera	0,3	0,2	0,4	0,6	0	0,2	0,4	0	1,2	0
Torelló	0,2	0,3	0	0,2	0	0,3	0,3	0	0	0
Torre de Claramunt, la	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0	0
Torrelles de Foix	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0	0
Torrelles de Llobregat	0,2	0,1	0,4	0,4	0	0,1	0,3	0	0	0
Vacarisses	0,1	0,2	0	0	0	0,2	0	0,3	0	0
Vallgorguina	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Vallirana	0	0	0,4	0	0	0	0	0,3	0	0
Vic	0,3	0,4	0,4	0	0	0,6	0,2	0	0	0
Viladecavalls	0,2	0,3	0	0	0	0,2	0,2	0,3	0	0
Viladecans	0,8	0,9	1,2	0,4	0	0,3	1,5	0	0	0
Vilanova del Camí	0,1	0,1	0	0,2	0	0,2	0,1	0	0	0
Vilanova de Sau	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Vilobí del Penedès	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0	0
Vilafranca del Penedès	0,6	0,6	0,8	0,6	0	0,8	0,6	0,3	0	0
Vilanova i la Geltrú	0,8	0,9	0,4	0,6	0	0,7	0,7	1,6	0	0
Vilanova del Vallès	0	0,1	0	0	0	0	0	0,3	0	0
Badia del Vallès	0,1	0,1	0,4	0	0	0	0,2	0,3	0	0

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
% Verticals										
Arbúcies	0,2	0,2	0	0	0	0,3	0	0,3	0	0
Armentera, l'	0,1	0,1	0,4	0	0	0,2	0	0	0	0
Avinyonet de Puigventós	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Begur	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Bisbal d'Empordà, la	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0	0
Blanes	0,4	0,4	0,4	0,4	0	0,7	0,3	0	0	0
Breda	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Cadaqués	0	0	0	0,2	0	0	0,1	0	0	0
Caldes de Malavella	0,1	0,1	0	0	0	0,1	0,1	0	0	0
Calonge i Sant Antoni	0,1	0,1	0	0,2	0	0	0,2	0	0	0
Cassà de la Selva	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Castell-Platja d'Aro	0,1	0,1	0	0,4	0	0,1	0,1	0,3	0	0
Celrà	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0	0
Cornellà del Terri	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Escala, l'	0,1	0,1	0	0	0	0,1	0	0,3	0	0
Figueres	0,2	0,1	0,8	0,4	0	0,1	0,2	0	2,4	0
Flaçà	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Garrigàs	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Girona	1,4	1,3	1,9	1,7	0	1,9	1,1	1,3	2,4	0
Gualta	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0	0
Guils de Cerdanya	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Lladó	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Llagostera	0	0	0	0,2	0	0	0	0	1,2	0
Llançà	0	0	0,4	0	0	0	0,1	0	0	0
Llers	0	0	0,4	0	0	0	0,1	0	0	0
Lloret de Mar	0,2	0	0	1	0	0	0,4	0	0	0
Maçanet de la Selva	0	0,1	0	0	0	0	0	0,3	0	0
Molló	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Navata	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Olot	0,2	0,2	0	0,2	0	0,4	0,1	0	0	0
Palafrugell	0,2	0,1	0	0,4	0	0,2	0	0	2,4	0
Palamós	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Pals	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Portbou	0	0,1	0	0	0	0	0	0,3	0	0
Puigcerdà	0,3	0,2	0,4	0,4	0	0,4	0,1	0,3	1,2	0
Riells i Viabrea	0,1	0,1	0	0	0	0,1	0	0,3	0	0
Ripoll	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
% Verticals										
Riudellots de la Selva	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Roses	0,3	0,2	0,8	0,2	0	0,2	0,4	0,3	0	0
Salt	0,1	0,1	0	0,2	0	0,2	0,1	0	0	0
Sant Feliu de Buixalleu	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Sant Feliu de Guíxols	0,1	0,1	0	0,2	0	0,1	0,1	0,3	0	0
Sant Hilari Sacalm	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Sant Julià de Ramis	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Sant Miquel de Fluvià	0	0	0	0,2	0	0	0	0,3	0	0
Santa Llogaia d'Àlguema	0	0	0	0,2	0	0	0,1	0	0	0
Sant Joan les Fonts	0	0	0,4	0	0	0,1	0	0	0	0
Sils	0,2	0,2	0	0	0	0,1	0,2	0,3	0	0
Torroella de Montgrí	0,1	0,2	0	0	0	0,1	0,1	0,3	0	0
Vall de Bianya, la	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Ventalló	0	0,1	0	0	0	0	0	0	1,2	0
Vilablareix	0,1	0,1	0	0	0	0,1	0	0,3	0	0
Viladrau	0	0,1	0	0	0	0	0	0,3	0	0
Vilafant	0	0,1	0	0	0	0	0	0,3	0	0
Vilallonga de Ter	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Vilobí d'Onyar	0,1	0,2	0	0	0	0,2	0	0,3	0	0
Sant Julià del Llor i Bonmatí	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Agramunt	0	0	0,4	0	0	0	0	0,3	0	0
Alfarràs	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Artesa de Lleida	0,1	0,1	0	0,2	0	0,1	0,1	0	0	0
Bellpuig	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0	0
Borges Blanques, les	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Camarasa	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Cervera	0,1	0,2	0	0	0	0,3	0	0	0	0
Corbins	0	0	0,4	0	0	0,1	0	0	0	0
Lleida	1,4	1,5	3,1	0,4	0	2,4	0,6	1,3	2,4	0
Linyola	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Maials	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Mollerussa	0,2	0,2	0	0,2	0	0,2	0,1	0,3	0	0
Poal, el	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Ponts	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Puigverd de Lleida	0	0	0	0,2	0	0	0,1	0	0	0
Sant Llorenç de Morunys	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Sant Ramon	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0



	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
% Verticals										
Seu d'Urgell, la	0,1	0,2	0	0	0	0,3	0	0	0	0
Seròs	0,1	0,1	0	0	0	0,1	0,1	0	0	0
Solsona	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Sort	0	0,1	0	0	0	0	0	0,3	0	0
Tàrrrega	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0	0
Vilanova de Meià	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Vila-sana	0	0,1	0	0	0	0	0	0,3	0	0
Vall de Cardós	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Alcanar	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0	0
Almoster	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Altafulla	0,1	0,2	0	0	0	0,3	0	0	0	0
Ametlla de Mar, l'	0,2	0,2	0	0	0	0,3	0	0,3	0	0
Amposta	0,2	0,2	0	0,2	0	0,3	0,2	0	0	0
Banyeres del Penedès	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Batea	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Bisbal del Penedès, la	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Calafell	0,4	0,4	0,8	0,2	0	0,3	0,4	0,5	0	0
Cambrils	0,1	0	0,8	0,2	0	0,1	0,2	0	0	0
Castellvell del Camp	0	0	0,4	0	0	0	0	0,3	0	0
Cunit	0,2	0,1	0,4	0,2	0	0,2	0,2	0	0	0
Flix	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Garidells, els	0	0	0,4	0	0	0,1	0	0	0	0
Llorenç del Penedès	0,1	0,1	0,4	0	0	0	0,1	0,5	0	0
Montblanc	0,1	0,2	0	0	0	0,2	0	0,3	0	0
Montbrió del Camp	0,1	0,1	0	0,2	0	0,1	0,1	0	0	0
Montmell, el	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0	0
Mont-roig del Camp	0,2	0,3	0	0,2	0	0,4	0,2	0	0	0
Móra d'Ebre	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Móra la Nova	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Pallaresos, els	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0	0
Pla de Santa Maria, el	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Pobla de Mafumet, la	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Pobla de Montornès, la	0,1	0,2	0	0	0	0,1	0	0,5	0	0
Reus	1	1,1	0,8	1	0	1,1	1,1	0,5	2,4	0
Roda de Berà	0,2	0,2	0,4	0,2	0	0,2	0,2	0	1,2	0
Roquetes	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0	0
Sant Carles de la Ràpita	0,2	0,2	0	0,2	0	0,3	0,1	0,3	0	0

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>% Verticals</b>										
Santa Bàrbara	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Selva del Camp, la	0,1	0,1	0,4	0	0	0,2	0	0	0	0
Tarragona	2,3	1,9	2,3	3,6	0	2	2,7	1,6	2,4	0
Torredembarra	0,1	0,1	0,4	0	0	0,1	0,1	0,3	0	0
Tortosa	0,2	0,3	0	0	0	0,6	0	0	0	0
Ulldecona	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Valls	0,2	0,4	0	0	0	0,6	0,1	0	0	0
<b>Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant</b>	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0	0
Vendrell, el	0,3	0,4	0	0,2	0	0,4	0,2	0,5	0	0
Vila-seca	0,1	0,1	0	0,2	0	0	0	0,3	1,2	0
Sant Jaume d'Enveja	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Salou	0,1	0,1	0,4	0,2	0	0	0,3	0	0	0
Canonja, la	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0	0
Altres	1,5	1,6	0,8	1,3	0	1,9	0,8	2,1	2,4	10
No contesta	2,5	1,5	6,2	1,5	81,3	1,3	3,3	1,6	0	80
<b>C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA? (Agrupat)</b>										
Barcelona ciutat	28,1	25,3	26	38,7	12,5	26,3	29,1	26,8	42,2	0
Resta província Barcelona	51,5	54,3	49,6	44,5	6,3	45,9	56,1	55,7	34,9	10
Resta Catalunya	17,9	18,9	18,2	15,3	0	26,5	11,6	15,9	22,9	10
No contesta	2,5	1,5	6,2	1,5	81,3	1,3	3,3	1,6	0	80
<b>Base Va néixer a Barcelona</b>	<b>702</b>	<b>430</b>	<b>67</b>	<b>203</b>	<b>2</b>	<b>235</b>	<b>331</b>	<b>101</b>	<b>35</b>	<b>0</b>
<b>C7.1 A QUIN DISTRICTE DE BARCELONA?</b>										
Ciutat Vella	5,4	3,5	7,5	8,9	0	3	6	4	20	0
Eixample	15,4	15,8	16,4	13,8	50	20	13	12,9	14,3	0
Sants-Montjuïc	13,5	14	10,4	13,8	0	13,6	15,1	11,9	2,9	0
Les Corts	4,7	6	3	2,5	0	6	2,7	9,9	0	0
Sarrià-Sant Gervasi	9,7	11,4	11,9	5,4	0	11,9	7,9	13,9	0	0
Gràcia	7,3	7,9	4,5	6,9	0	11,1	5,1	5	8,6	0
Horta-Guinardó	9,7	8,8	10,4	11,3	0	8,5	9,4	12,9	11,4	0
Nou Barris	9,1	8,1	6	12,3	0	4,7	13,3	5	11,4	0
Sant Andreu	9	8,4	13,4	8,9	0	6,8	8,8	12,9	14,3	0

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
% Verticals										
Sant Martí	13	12,1	13,4	14,8	0	9,4	16	11,9	11,4	0
No contesta	3,3	4	3	1,5	50	5,1	2,7	0	5,7	0

% Verticals	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	453	1040	979	28	1718	749	33
<b>P1. EN QUIN IDIOMA PREFEREIX QUE LI FACI L'ENTREVISTA?</b>								
Català	53,6	37,7	51,9	63,1	42,9	56,9	47	36,4
Castellà	44,7	60,9	46,3	35,2	57,1	41,3	51,7	63,6
Li és indiferent/NS/NC	1,6	1,3	1,8	1,6	0	1,8	1,3	0
<b>C1. VOSTÈ ÉS...</b>								
Home	40,3	40,8	40,3	40,2	32,1	41,6	36,8	48,5
Dona	59,7	59,2	59,7	59,7	67,9	58,3	63,2	51,5
No binari	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
<b>C2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU</b>								
De 16 a 24	4,1	3,5	5,7	2,8	3,6	4	4,5	3
De 25 a 34	16	12,6	15,8	17,5	25	18,6	10	15,2
De 35 a 44	22,7	25,8	20,9	23	28,6	25,2	16,2	39,4
De 45 a 54	29	23	31,1	30	14,3	34,2	17,5	21,2
De 55 a 64	18	17,9	18,3	17,5	25	16,6	21	18,2
Més de 65	10,3	17,2	8,4	9,3	3,6	1,5	30,8	3
Mitjana	46,904	48,903	46,381	46,606	44,393	44,117	53,378	45,03
Desviació	13,37	14,44	13,273	12,88	13,395	10,984	15,967	11,243
Casos	2500	453	1040	979	28	1718	749	33
<b>P2. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?</b>								
Menys d'un any	9	13	8,6	7,7	7,1	8,4	9,9	21,2
Entre 1 any i 2 anys	7,9	9,3	8,3	6,8	10,7	7,7	8,5	6,1
Més de 2 anys	81,6	75,3	82,4	83,6	82,1	82,6	79,6	72,7
No ho sap	1,5	2,4	0,8	1,9	0	1,3	2	0
<b>P3. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI?</b>								

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
% Verticals								
Familiar o amistat	15,7	19	16	13,8	17,9	14,7	17,2	30,3
Internet	22	18,8	23,5	22,3	10,7	24,3	17,2	12,1
Televisió	24,8	15,2	25,5	28,8	17,9	26,1	22,6	12,1
Ràdio	5,1	2,2	5,6	6,1	0	5,4	4,7	3
A la premsa	3,8	2,2	3,8	4,7	0	3,4	4,8	3
Butlletí electrònic	0,4	0,2	0,8	0,2	0	0,5	0,4	0
Algun altre servei telefònic	4,8	6,4	5,7	2,9	10,7	3,4	7,5	12,1
Feina/estudis	6	4	5,6	7,2	14,3	6,9	4,1	0
Oficines de treball	2,3	2,2	3	1,7	0	2,3	2,5	0
Ajuntament	3,6	5,3	3,8	2,8	3,6	3	5,1	3
Organismes oficials	4,2	8,8	3,5	2,7	10,7	2,9	6,9	9,1
Personal qualificat	1,1	1,3	1	1,1	3,6	0,9	1,5	3
Fulletons informatius	1,2	1,5	1,3	1,1	0	1	1,7	0
Per una multa	1,2	2,4	1	1	0	1,2	1,3	0
Tràmits/ajudes	1,2	2,4	0,9	0,9	7,1	1	1,6	6,1
Cartes	1,8	1,5	2,4	1,3	3,6	2	1,5	3
Altres	0,4	0,2	0,2	0,6	0	0,5	0	0
No ho sap	15	15,2	13,5	16,6	10,7	15	15,1	12,1
No contesta	0	0,2	0	0	0	0,1	0	0

**P3.1. EM PODRIA DIR QUAN HA ESTAT L'ÚLTIMA VEGADA QUE HA VIST O HA ESCOLTAT UN ANUNCI DEL 012?**

Menys d'un mes	19,3	19	19,1	19,5	21,4	19,7	18,7	12,1
Entre 1 mes i 3 mesos	14,2	13,7	14,6	14,3	3,6	13,9	15	12,1
Menys d'un any	10,8	8,2	12	10,8	7,1	11,1	10,1	9,1
Més d'un any	13,2	11,5	12,1	14,9	17,9	14,4	10,4	9,1
No ho sap	42,3	47	42,1	40,1	46,4	40,6	45,7	54,5
No contesta	0,3	0,7	0	0,3	3,6	0,3	0,1	3

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

0	1,8	1,1	1,1	2,8	7,1	1,7	1,7	9,1
1	0,3	0,2	0,2	0,5	0	0,3	0,3	0
2	0,6	0,7	0,8	0,5	0	0,7	0,5	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
% Verticals								
<b>3</b>	<b>0,9</b>	0,7	0,8	1,1	0	0,9	0,8	0
<b>4</b>	<b>1,2</b>	0,7	0,8	1,7	3,6	1,3	0,8	0
<b>5</b>	<b>4,1</b>	4,4	4,6	3,2	10,7	3,9	4,4	6,1
<b>6</b>	<b>4,4</b>	4	4,9	4	7,1	4,9	3,2	3
<b>7</b>	<b>9</b>	5,7	8,5	11,1	10,7	9,7	7,3	15,2
<b>8</b>	<b>22,7</b>	23,6	22,7	22,7	10,7	22,8	23	15,2
<b>9</b>	<b>18,9</b>	14,8	19	20,9	7,1	19,1	18,7	12,1
<b>10</b>	<b>35,6</b>	43,5	36,3	31,2	42,9	34,2	38,9	39,4
No ho sap	<b>0,4</b>	0,7	0,5	0,3	0	0,5	0,4	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,307</b>	8,549	8,383	8,134	7,643	8,261	8,434	7,788
<b>Desviació</b>	<b>2,029</b>	1,886	1,891	2,184	2,909	2,026	1,984	2,924
<b>Casos</b>	<b>2489</b>	450	1035	976	28	1710	746	33

**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**

<b>0</b>	<b>2,6</b>	1,8	2,3	3	10,7	2,7	2	9,1
<b>1</b>	<b>0,5</b>	0,4	0,2	0,8	0	0,6	0,1	0
<b>2</b>	<b>0,7</b>	1,1	0,5	0,8	0	0,8	0,7	0
<b>3</b>	<b>1,1</b>	0,7	0,9	1,4	3,6	0,9	1,6	0
<b>4</b>	<b>1,8</b>	1,5	1,9	1,8	0	2	1,5	0
<b>5</b>	<b>3,6</b>	3,3	3,7	3,6	3,6	3,7	3,1	6,1
<b>6</b>	<b>4,9</b>	3,8	5,3	5	3,6	4,8	5,2	0
<b>7</b>	<b>9</b>	9,5	7,6	10,5	0	9,8	7,2	9,1
<b>8</b>	<b>20,3</b>	17,9	22,1	19,4	21,4	20,1	20,6	24,2
<b>9</b>	<b>17,9</b>	16,8	16,5	20,1	7,1	17,5	19,5	3
<b>10</b>	<b>36,2</b>	41,9	37,6	31,8	50	35,5	37,4	48,5
No ho sap	<b>1,2</b>	1,1	1,1	1,5	0	1,3	1,2	0
No contesta	<b>0,3</b>	0,2	0,4	0,2	0	0,4	0	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,205</b>	8,409	8,283	8,036	7,857	8,154	8,33	8
<b>Desviació</b>	<b>2,227</b>	2,109	2,132	2,332	3,263	2,263	2,103	2,947
<b>Casos</b>	<b>2462</b>	447	1025	962	28	1689	740	33

% Verticals	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB: L'AMABILITAT DE LA PERSONA QUE US VA ATENDRE</b>								
0	0,8	0,9	1	0,6	3,6	0,7	1,2	0
1	0,2	0,4	0,1	0,2	0	0,2	0,1	0
2	0,2	0,7	0,2	0	3,6	0,2	0,1	3
3	0,5	0,2	0,4	0,7	0	0,5	0,5	0
4	0,4	0,4	0,5	0,2	3,6	0,4	0,3	3
5	1,4	0,7	1,5	1,5	0	1,5	1,1	0
6	1,9	1,3	1,9	1,9	7,1	1,8	2	3
7	4,2	3,8	4	4,6	3,6	4,7	3,1	3
8	14	11,5	14,3	14,8	10,7	15,1	11,2	18,2
9	19,6	16,3	19,4	21,5	10,7	19,2	20,6	15,2
10	55,2	62,5	55,2	52	53,6	54	58,5	48,5
No ho sap	1,2	1,3	1	1,3	3,6	1,2	1,1	6,1
No contesta	0,4	0	0,5	0,6	0	0,5	0,3	0
Mitjana	9,062	9,174	9,055	9,036	8,37	9,034	9,137	8,774
Desviació	1,576	1,624	1,583	1,501	2,662	1,557	1,604	1,892
Casos	2459	447	1025	960	27	1689	739	31
<b>P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB: EL CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE CONSULTA</b>								
0	1,6	1,3	1,5	1,6	3,6	1,6	1,6	0
1	0,4	0,2	0,3	0,7	0	0,5	0,4	0
2	1	1,3	0,9	1	3,6	1,1	0,8	3
3	1,4	0,7	1,2	1,9	3,6	1,8	0,5	0
4	1,4	1,5	1,2	1,6	3,6	1,3	1,5	6,1
5	3,9	2,6	4,3	3,9	10,7	3,8	3,9	9,1
6	4,9	2,4	5,1	5,7	7,1	4,9	4,7	6,1
7	9	8,2	8,4	10,1	3,6	9,6	7,6	6,1
8	19,2	19,9	20,1	18,2	10,7	19,3	19,1	15,2

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
% Verticals								
<b>9</b>	<b>17,6</b>	14,6	17,8	19,2	7,1	17,2	18,8	12,1
<b>10</b>	<b>37,6</b>	44,6	37,9	33,7	46,4	37	38,7	39,4
No ho sap	1,7	2,6	1,1	2	0	1,5	2,3	3
No contesta	0,2	0	0,4	0,2	0	0,3	0,1	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,283</b>	8,546	8,326	8,133	7,679	8,238	8,397	8,031
<b>Desviació</b>	<b>2,121</b>	2,004	2,059	2,197	2,907	2,149	2,044	2,279
<b>Casos</b>	<b>2451</b>	441	1025	957	28	1688	731	32

**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**

<b>0</b>	<b>4,4</b>	2,4	4,5	4,5	25	4,7	3,3	12,1
<b>1</b>	<b>1,2</b>	0,7	1,6	1	0	1,3	0,8	3
<b>2</b>	<b>2,4</b>	2,6	2,7	2,1	0	2,5	2,3	3
<b>3</b>	<b>3,4</b>	2,9	3,2	3,8	7,1	3,7	2,8	3
<b>4</b>	<b>4,5</b>	4	5	4,1	7,1	4,3	4,9	3
<b>5</b>	<b>10,1</b>	10,8	10,9	8,9	10,7	10	10,1	15,2
<b>6</b>	<b>11,4</b>	9,7	11,8	11,6	10,7	11,8	10,4	9,1
<b>7</b>	<b>14</b>	12,4	12,8	16,4	0	14,3	13,9	3
<b>8</b>	<b>19,4</b>	19,4	19,2	19,6	14,3	18,7	20,8	21,2
<b>9</b>	<b>11</b>	11,5	11,2	10,5	10,7	10,7	11,3	15,2
<b>10</b>	<b>15,9</b>	21,4	15,3	14,2	10,7	15,4	17,5	9,1
No ho sap	2,3	2,2	1,6	3,2	0	2,6	1,7	0
No contesta	0,1	0	0,2	0	3,6	0,1	0	3
<b>Mitjana</b>	<b>6,801</b>	7,181	6,707	6,774	5,037	6,73	6,997	5,969
<b>Desviació</b>	<b>2,615</b>	2,477	2,656	2,571	3,653	2,646	2,5	3,238
<b>Casos</b>	<b>2439</b>	443	1021	948	27	1671	736	32

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

<b>Sí</b>	<b>25,4</b>	25,4	27,2	23,4	32,1	24	28,6	30,3
-----------	-------------	------	------	------	------	----	------	------



	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
% Verticals								
No, no el coneix	70,6	71,3	68,3	72,8	64,3	71,4	68,6	69,7
No ho sap	4	3,3	4,5	3,8	3,6	4,6	2,8	0
<b>Base Coneix l'horari d'atenció</b>	<b>636</b>	<b>115</b>	<b>283</b>	<b>229</b>	<b>9</b>	<b>412</b>	<b>214</b>	<b>10</b>
<b>P6.1. EM PODRIA DIR QUIN ÉS?</b>								
Sí, 24 per 7	41,7	43,5	37,5	45,9	44,4	40,8	43	50
Sí, de 8/9h fins les 14h	9,7	13	9,9	8,3	0	10,4	8,4	10
Sí, de 8/9h fins les 20h	15,3	12,2	16,6	15,7	0	15,5	15,4	0
Sí, de 8/9h fins les 21h	7,2	6,1	9,2	5,2	11,1	7,3	7	10
Sí, de 8/9h fins les 22h	16,5	17,4	17	15,3	22,2	16,3	17,3	10
Sí, altres franges	9,3	7,8	9,5	9,2	22,2	9,2	8,9	20
No contesta	0,3	0	0,4	0,4	0	0,5	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>453</b>	<b>1040</b>	<b>979</b>	<b>28</b>	<b>1718</b>	<b>749</b>	<b>33</b>
<b>P7. APROXIMADAMENT, QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 EN ELS ÚLTIMS DOS MESOS?</b>								
Només una vegada	57,4	53,2	57,3	59,8	46,4	58,7	54,9	48,5
2 o 3 vegades	28,6	33,1	28,4	26,4	46,4	28,2	29,1	42,4
4 o 5 vegades	6,9	6,6	7,8	6,2	0	6,3	8,4	0
Més de 5 vegades	5,4	4,9	5,5	5,6	3,6	5,5	5,3	0
No ho sap	1,6	2	1,1	1,9	3,6	1,2	2,3	9,1
No contesta	0,1	0,2	0	0,1	0	0,1	0	0
<b>Base Ha trucat més d'una vegada</b>	<b>1023</b>	<b>202</b>	<b>433</b>	<b>374</b>	<b>14</b>	<b>688</b>	<b>321</b>	<b>14</b>
<b>P8. EM PODRIA DIR SI HA TRUCAT PEL MATEIX TEMA O HO HA FET PER TEMES DIFERENTS?</b>								
Pel mateix tema	51,4	55,9	49,9	50	71,4	51,7	49,8	71,4
Per un tema diferent	47,6	42,6	49,2	49,5	21,4	47,7	48,6	21,4
No ho sap	0,9	1,5	0,9	0,3	7,1	0,6	1,2	7,1
No contesta	0,1	0	0	0,3	0	0	0,3	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
% Verticals								
Base Ha trucat pel mateix tema	526	113	216	187	10	356	160	10
<b>P9. PER QUÈ HA HAGUT DE TRUCAR MÉS D'UNA VEGADA PEL MATEIX TEMA?</b>								
Informació no prou completa	16,3	18,6	13,4	18,7	10	16	16,3	30
Sol·licitar/fer seguiment	27,8	28,3	29,2	25,1	40	28,1	27,5	20
Cèdula d'habitabilitat	0,8	0	0,9	1,1	0	1,1	0	0
Telèfon erroni/no contesta	2,3	1,8	2,3	2,1	10	1,1	4,4	10
Faltava informació/informació diferent	7,6	9,7	5,6	9,1	0	7,3	8,8	0
Multes	4	4,4	3,7	3,7	10	4,5	2,5	10
Van sorgir nous dubtes	16,3	11,5	22,7	12,8	0	17,4	15	0
Molt temps d'espera al telèfon / problemes amb el telèfon	12,2	11,5	10,2	14,4	20	11,2	13,8	20
Altres	9,9	9,7	9,7	10,7	0	10,1	9,4	10
No ho sap	1,7	1,8	1,4	1,6	10	1,7	1,9	0
No contesta	1,1	2,7	0,9	0,5	0	1,4	0,6	0
Base Total	2500	453	1040	979	28	1718	749	33
<b>P10. LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA?</b>								
Sí	82,8	85	83,8	80,6	89,3	83,6	80,9	84,8
No	15,4	14,1	14,8	16,9	10,7	14,7	17,2	15,2
No ho sap	1,6	0,7	1,3	2,3	0	1,5	1,7	0
No contesta	0,2	0,2	0,1	0,2	0	0,2	0,1	0
<b>P10.1. RECORDA EXACTAMENT EL MOTIU DE LA SEVA CONSULTA O QUÈ VA PREGUNTAR?</b>								
Ajuda social	15,2	18,8	16,5	12,4	10,7	12,1	22,8	6,1
Demandar informació	23,2	19,9	23,9	24,1	21,4	22,7	24,4	24,2
Permisos	0,1	0	0,1	0,1	0	0,1	0,1	0
Multes	11,6	13,2	11,9	10,6	10,7	13,4	7,9	6,1
Demandar/Anul·lar una cita	3,1	3,8	3,3	2,7	3,6	2,3	4,8	9,1

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>% Verticals</b>								
<b>Realitzar un tràmit/Fer seguiment</b>	<b>15,8</b>	13	15,4	17,5	14,3	17,2	12,4	18,2
<b>Comunicar una incidència</b>	<b>9,4</b>	11,5	8,3	9,6	7,1	9,9	8,4	3
<b>Impostos/Embargaments</b>	<b>10,1</b>	7,1	10,5	10,9	17,9	11,5	6,5	21,2
<b>Informació sobre transport públic</b>	<b>0,2</b>	0,7	0,1	0,2	0	0,2	0,4	0
<b>Temes relacionats amb habitatge (cèdula d'habitatge, lloguer</b>	<b>0,9</b>	0	1	1,2	0	0,9	0,8	0
<b>Asumptes sanitaris</b>	<b>0,4</b>	0,9	0,4	0,2	0	0,3	0,5	0
<b>Altres</b>	<b>2,5</b>	4,2	2	2,1	3,6	2,6	2,3	3
<b>No ho sap</b>	<b>6,6</b>	6,2	6,1	7,3	7,1	6	7,9	6,1
<b>No contesta</b>	<b>0,9</b>	0,9	0,6	1,1	3,6	0,9	0,7	3
<b>Base No li van resoldre la consulta</b>	<b>386</b>	64	154	165	3	252	129	5
<b>P10.2. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL NO LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA?</b>								
<b>No tenen prou informació</b>	<b>38,1</b>	34,4	35,1	43	0	40,5	34,1	20
<b>Li van donar la informació errònia</b>	<b>2,6</b>	1,6	2,6	3	0	2,4	3,1	0
<b>El van derivar a un altre telèfon/organisme</b>	<b>19,4</b>	17,2	18,8	21,2	0	21	16,3	20
<b>Problemes informàtics</b>	<b>2,1</b>	0	2,6	2,4	0	2,8	0,8	0
<b>No va arribar a ser atès per un agent</b>	<b>7,8</b>	12,5	7,1	6,1	33,3	6	10,9	20
<b>Mala gestió de la consulta</b>	<b>8,8</b>	18,8	6,5	6,7	33,3	7,9	10,1	20
<b>Gestió pendent de resolució</b>	<b>2,8</b>	0	5,8	1,2	0	2	4,7	0
<b>S'havia de resoldre de forma presencial</b>	<b>0,8</b>	1,6	0,6	0,6	0	0,8	0,8	0
<b>No poden resoldre el seu tràmit i no el poden derivar a altr</b>	<b>3,4</b>	1,6	4,5	3	0	3,6	3,1	0
<b>Altres</b>	<b>7,5</b>	6,3	10,4	5,5	0	7,1	8,5	0
<b>No ho sap</b>	<b>4,9</b>	4,7	4,5	4,8	33,3	4,8	4,7	20

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
% Verticals No contesta	1,8	1,6	1,3	2,4	0	1,2	3,1	0
Base Total	2500	453	1040	979	28	1718	749	33

**P10.3. DURANT LA TRUCADA, PER RESOLDRE LA SEVA CONSULTA, AMB QUANTS AGENTS VA PARLAR?**

Cap	1,3	0,9	1,4	1,3	0	1,3	1,2	3
1	65,6	61,6	67,1	65,9	64,3	66,3	64	66,7
2	23,9	27,2	23	23,8	10,7	24,2	23,6	15,2
3	3,7	4,9	3,9	2,8	7,1	3,2	4,9	0
4	0,6	0,4	0,8	0,5	0	0,3	1,2	0
5	0,2	0,2	0	0,4	0	0,2	0,1	0
6	0,1	0	0	0,2	0	0,1	0	0
8	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
15	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
20	0	0	0,1	0	0	0	0,1	0
No ho sap	4,4	4,9	3,5	4,7	17,9	4	4,7	15,2
No contesta	0,2	0	0,2	0,2	0	0,2	0,1	0
Mitjana	1,362	1,401	1,348	1,361	1,304	1,346	1,41	1,143
Desviació	0,807	0,646	0,854	0,827	0,635	0,729	0,972	0,448
Casos	2387	431	1002	931	23	1646	713	28

**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	13,7	15,2	13,2	13,4	17,9	13,4	14,2	15,2
No	85,1	83,7	85,9	85	82,1	85,3	84,8	81,8
No ho sap	1,2	1,1	1	1,4	0	1,2	1,1	0
No contesta	0,1	0	0	0,2	0	0,1	0	3
Base Va haver de tornar a trucar al 012	342	69	137	131	5	231	106	5

% Verticals	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>P10.4a. QUANTES VEGADES?</b>								
1	18,4	26,1	13,9	18,3	40	18,2	17,9	40
2	41,8	40,6	45,3	39,7	20	41,1	43,4	40
3	19,3	14,5	17,5	22,9	40	21,6	14,2	20
4	7,9	10,1	10,9	3,8	0	8,2	7,5	0
5	3,5	4,3	2,9	3,8	0	2,6	5,7	0
7	1,2	2,9	0,7	0,8	0	0	3,8	0
8	1,5	1,4	0,7	2,3	0	0,9	2,8	0
9	0,3	0	0	0,8	0	0	0,9	0
10	1,5	0	2,2	1,5	0	1,7	0,9	0
18	0,3	0	0,7	0	0	0,4	0	0
20	0,9	0	0,7	1,5	0	1,3	0	0
40	0,3	0	0,7	0	0	0,4	0	0
60	0,3	0	0,7	0	0	0	0,9	0
No ho sap	2,6	0	2,2	4,6	0	3	1,9	0
No contesta	0,3	0	0,7	0	0	0,4	0	0
<b>Mitjana</b>	<b>3,072</b>	<b>2,449</b>	<b>3,594</b>	<b>2,904</b>	<b>2</b>	<b>2,969</b>	<b>3,356</b>	<b>1,8</b>
<b>Desviació</b>	<b>4,482</b>	<b>1,51</b>	<b>6,421</b>	<b>2,804</b>	<b>1</b>	<b>3,684</b>	<b>5,923</b>	<b>0,837</b>
<b>Casos</b>	<b>332</b>	<b>69</b>	<b>133</b>	<b>125</b>	<b>5</b>	<b>223</b>	<b>104</b>	<b>5</b>
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>453</b>	<b>1040</b>	<b>979</b>	<b>28</b>	<b>1718</b>	<b>749</b>	<b>33</b>
<b>P10.5. LI VA RESOLDRE LA CONSULTA EN LA MATEIXA TRUCADA O LI VAN PRENDRE LES SEVES DADES PER DONAR-LI LA RESPOSTA POSTERIORMENT?</b>								
Li va resoldre la consulta en la mateixa trucada	79	78,1	79,2	79	85,7	79,4	78,2	75,8
Li van prendre les seves dades per donar-li la resposta post	12,7	14,8	12,3	12,5	3,6	13,2	11,9	6,1
No ho sap	6,5	6	6,5	6,6	10,7	5,6	8,3	12,1
No contesta	1,8	1,1	1,9	1,9	0	1,7	1,6	6,1

% Verticals	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>P10.6. FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O PER UN ALTRE MITJÀ?</b>								
Sí	41,3	44,4	40,5	40,7	46,4	40,1	44,2	39,4
No	55,6	52,8	56,2	56,6	46,4	57,2	52,1	54,5
No ho sap	2,4	2,4	2,5	2,2	7,1	2,2	3,1	3
No contesta	0,6	0,4	0,9	0,5	0	0,6	0,7	3
<b>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?</b>								
Sí	6	6,6	5,8	5,8	7,1	6	5,7	9,1
No	92,5	92,1	93,4	91,9	89,3	92,5	92,8	87,9
No ho sap	1,4	1,3	0,7	2,1	3,6	1,3	1,5	3
No contesta	0,1	0	0,2	0,1	0	0,2	0	0
Base Va haver-hi alguna incidència	149	30	60	57	2	103	43	3
<b>P11.1. QUIN TIPUS D'INCIDÈNCIA?</b>								
Línies ocupades/en espera	6,7	3,3	10	5,3	0	9,7	0	0
Es va tallar la trucada	70,5	80	60	75,4	100	68	74,4	100
No s'escoltava bé	22,1	16,7	28,3	19,3	0	21,4	25,6	0
No ho sap	0,7	0	1,7	0	0	1	0	0
Base Total	2500	453	1040	979	28	1718	749	33
<b>P12. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?</b>								
Sí	92,5	90,9	92,8	93,3	82,1	93,4	91,2	78,8
No	5,1	5,7	4,8	4,9	14,3	5,2	4,4	18,2
No ho sap	2,4	3,3	2,4	1,8	3,6	1,5	4,4	3

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>% Verticals</b>								
<b>P13. HA RECOMANAT O RECOMANARIA AQUEST SERVEI A ALGUNA ALTRA PERSONA?</b>								
Sí	89,4	91,8	90,5	87,3	78,6	89,6	89,3	78,8
No	9,1	7,3	7,7	11,1	21,4	9,2	8,7	15,2
No ho sap	1,2	0,7	1,5	1	0	0,9	1,6	6,1
No contesta	0,4	0,2	0,3	0,5	0	0,3	0,4	0
<b>P14. EN GENERAL, EN QUINS ASPECTES CREU QUE PODRIA MILLORAR EL SERVEI 012 D'ATENCIÓ CIUTADANA?</b>								
Que sigui més barat/gratuït	7,4	6,4	8,4	6,5	14,3	6,9	8,4	9,1
Reduir temps d'espera/rapidesa en la resposta	26,5	23,8	28,3	25,4	39,3	27,4	24,2	30,3
Més coneixement de la temàtica/més formació	5,5	3,3	4,4	7,8	0	5,7	5,2	0
Menys informatitzat/Més personalitzat	1,8	1,1	1,4	2,6	0	1,8	1,7	3
Més línies/menys col·lapse	2	2,2	1,8	2,2	0	2	2,1	0
Menys transfers/més coordinació	2	0,7	1,9	2,7	0	2,3	1,3	0
Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència	5,2	5,7	5,7	4,5	0	4,8	5,7	9,1
Donar a conèixer el servei i les seves competències	0,8	0	0,9	1,1	0	1	0,4	0
Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc.	0,5	0,2	0,5	0,7	0	0,6	0,4	0
Ampliar l'horari	0,6	0,2	0,5	0,8	0	0,6	0,4	0
Aspectes actitudinals/idioma	1,2	1,5	0,9	1,2	3,6	1,2	0,9	3
Altres	2,2	2	2,2	2,2	0	2,2	2,3	0
Crec que el Servei 012 ja està prou bé com està	33,8	42,2	33,5	30,5	25	32,9	36	27,3
No sap	10,6	10,4	9,6	11,5	17,9	10,4	10,8	18,2
No contesta	0,1	0,2	0,1	0,1	0	0,2	0	0

% Verticals	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: LA RAPIDESA EN CERCAR I DONAR LA RESPOSTA</b>								
0	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
2	0,1	0,2	0	0,2	0	0,1	0,1	0
3	0,2	0	0,2	0,2	0	0,2	0,1	0
4	0,4	0,4	0,4	0,4	0	0,3	0,5	0
5	1,4	2	1,4	1,1	0	1,6	1,1	0
6	2,2	2,2	2	2,3	0	2	2,7	0
7	6,9	6	6,9	7,4	3,6	7	6,4	9,1
8	19,5	17,9	19,8	19,9	21,4	20	18,6	18,2
9	15,6	10,8	14,1	19,5	7,1	16,2	13,8	21,2
10	52,9	58,9	54,4	48,3	60,7	52	55,4	42,4
No ho sap	0,5	1,1	0,2	0,4	3,6	0,2	0,9	3
No contesta	0,4	0,4	0,5	0,1	3,6	0,2	0,4	6,1
Mitjana	9,034	9,11	9,059	8,965	9,346	9,016	9,074	9,067
Desviació	1,296	1,327	1,267	1,317	0,977	1,302	1,294	1,048
Casos	2479	446	1033	974	26	1710	739	30

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

0	0,2	0,2	0	0,3	0	0,1	0,3	0
1	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
2	0,1	0	0	0,2	0	0,1	0	0
4	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
5	0,8	0,9	0,8	0,7	0	0,9	0,5	0
6	1,3	0,7	1,1	1,8	3,6	1,5	0,9	0
7	4,2	3,3	3,3	5,7	3,6	4,7	3,3	3
8	12,1	8,4	11,3	14,4	21,4	13,2	9,2	21,2
9	12,5	11	11,7	13,9	14,3	11,9	13,2	24,2
10	68,3	74,8	71,4	62,3	53,6	67,2	71,7	45,5



	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
% Verticals								
No ho sap	0,2	0,2	0	0,4	0	0,2	0,3	0
No contesta	0,3	0,4	0,4	0,1	3,6	0,1	0,5	6,1
<b>Mitjana</b>	<b>9,384</b>	9,527	9,471	9,232	9,148	9,342	9,489	9,194
<b>Desviació</b>	<b>1,131</b>	1,038	0,992	1,283	1,134	1,165	1,05	0,91
<b>Casos</b>	<b>2487</b>	450	1036	974	27	1713	743	31

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

0	0,1	0,4	0	0,1	0	0,1	0,3	0
1	0,1	0	0,1	0,1	0	0,1	0,1	0
4	0,2	0,4	0,4	0	0	0,2	0,3	0
5	0,8	1,8	0,7	0,4	0	0,7	0,9	0
6	1,4	1,8	1,4	1,1	3,6	1,2	1,9	3
7	3	4,9	2,6	2,5	3,6	2,8	3,3	3
8	11,7	11,5	12,9	10,7	7,1	11,4	12,4	12,1
9	13,8	11,5	13,2	15,7	7,1	13,9	13,8	12,1
10	67,9	65,1	68,1	68,9	71,4	69,2	65,4	60,6
No ho sap	0,6	2	0,3	0,3	3,6	0,4	1,1	3
No contesta	0,4	0,7	0,4	0,1	3,6	0,2	0,5	6,1
<b>Mitjana</b>	<b>9,405</b>	9,261	9,406	9,468	9,5	9,44	9,327	9,367
<b>Desviació</b>	<b>1,105</b>	1,363	1,074	0,998	1,068	1,045	1,233	1,066
<b>Casos</b>	<b>2475</b>	441	1033	975	26	1708	737	30

**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	0,4	0,3	0	0	0,2	0,3	0
1	0,1	0,2	0	0,1	0	0,1	0	0
2	0,2	0,4	0,2	0,1	0	0,2	0,1	3
3	0,1	0,2	0,2	0	0	0	0,4	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
% Verticals								
4	0,5	0,9	0,5	0,2	3,6	0,6	0,3	0
5	3	5,3	2,9	2,1	0	2,7	3,9	0
6	3,4	4,9	3,3	2,9	3,6	3,1	4	6,1
7	6,8	4,6	7,2	7,4	7,1	7	6	12,1
8	19	14,3	18,7	21,9	10,7	19,4	18,2	18,2
9	14,2	12,8	12,8	16,6	7,1	14,5	13,8	12,1
10	51,7	54,5	53,5	48,3	60,7	51,6	52,3	45,5
No ho sap	0,4	0,9	0,4	0,3	0	0,4	0,5	0
No contesta	0,3	0,4	0,2	0,1	7,1	0,2	0,3	3
Mitjana	8,898	8,803	8,915	8,92	9,077	8,914	8,875	8,625
Desviació	1,499	1,785	1,514	1,329	1,573	1,467	1,557	1,792
Casos	2482	447	1034	975	26	1707	743	32
<b>P16. TRUCARIA MÉS O QUIN ÚS EN FARIA SI FOS GRATUÏT?</b>								
Segur que sí	38,1	45,3	38,3	35	25	37,8	39,8	18,2
Probablement sí	18,8	19,2	19,4	18,1	14,3	19	18	27,3
Probablement no	19,6	15,5	19,7	21,6	17,9	20,7	17,5	15,2
Segur que no	18,1	16,1	17,3	19,4	35,7	17,8	18,6	27,3
No ho sap	2,2	2,4	2,3	1,8	3,6	2	2,3	6,1
No contesta	3,2	1,5	3	4,1	3,6	2,8	3,9	6,1
<b>P17. CONSIDERA QUE HAGUÉS POGUT RESOLDRE AQUESTA MATEIXA CONSULTA A TRAVÉS D'ALGUN ALTRE CANAL D'INFORMACIÓ DE LA GENERALITAT?</b>								
Sí	32,6	23,8	33,1	36,4	28,6	35,1	27	33,3
No	47,6	50,6	47,3	46,5	53,6	46,7	49,9	45,5
No ho sap	19,6	25,2	19,5	17,1	17,9	18,1	22,8	21,2
No contesta	0,2	0,4	0,1	0,1	0	0,1	0,3	0
Base Hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal	816	108	344	356	8	603	202	11

% Verticals	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>P17.1. A TRAVÉS DE QUIN CANAL?</b>								
<b>Informació i tràmits</b>								
gencat.cat	45,3	39,8	49,1	43,5	37,5	47,1	40,6	36,4
<b>Aplicacions de la Generalitat</b>								
per a mòbils	2,5	2,8	2,6	1,7	25	2,5	1,5	18,2
Seu electrònica Generalitat	8,9	4,6	9,3	9,8	12,5	8,1	11,4	9,1
Xarxes socials	4,3	4,6	4,4	4,2	0	4,5	4	0
Internet (sense especificar)	6,3	7,4	4,9	7,3	0	7	3,5	18,2
<b>Presencialment a</b>								
l'administració	9,4	12	9,9	8,1	12,5	8,6	11,9	9,1
<b>Trucant a un altre organisme</b>								
de la Generalitat	1,5	0,9	1,5	1,7	0	1,5	1,5	0
Correu electrònic	0,1	0	0	0,3	0	0,2	0	0
<b>Mossos/guàrdia urbana/polícia local</b>								
	1,5	1,9	2	0,8	0	1,7	1	0
<b>Altres telefons d'informació</b>								
	6,5	4,6	6,1	7,3	12,5	5,8	8,9	0
<b>Altres pàgines web</b>								
	3,8	3,7	2,3	5,1	12,5	3,8	3,5	9,1
<b>Altres</b>								
	8,1	8,3	7	9,3	0	8,1	8,4	0
No ho sap	8,2	13,9	8,4	6,5	0	7,3	10,9	9,1
No contesta	0,5	0,9	0,9	0	0	0,2	1,5	0
<b>P17.2. I PODRIA INDICAR-NOS PER QUIN MOTIU EN AQUESTA OCASIÓ NO L'HA UTILITZAT I HA DECIDIT TRUCAR AL 012?</b>								
<b>Rapidesa en la resposta/Més eficient</b>								
	37	34,3	37,2	37,4	50	37,5	36,6	18,2
<b>Atenció personalitzada</b>								
	6,5	6,5	5,8	7	12,5	6,1	6,9	18,2
<b>Més fàcil de fer servir</b>								
	8,5	14,8	7	8,1	0	8,1	9,9	0
<b>No coneix altres canals/no sap com funcionen</b>								
	5,5	6,5	4,4	5,9	25	5,5	5	18,2
<b>Dificultat d'accés (claus, pin, enllaç, etc.)</b>								
	3,9	2,8	4,1	4,2	0	4,8	1	9,1
<b>No trobava el servei que buscava</b>								
	10,5	4,6	12,2	10,7	12,5	11,1	8,4	18,2
Per comoditat	11,4	10,2	11,9	11,5	0	11,6	10,9	9,1

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>% Verticals</b>								
Li van recomanar	6,1	11,1	4,4	6,5	0	5,8	7,4	0
És l'únic que coneix per comunicar-se amb la Generalitat/El	1,7	2,8	2	1,1	0	1,5	2,5	0
Altres	5,5	4,6	7	4,5	0	5,5	5,9	0
No ho sap	2,9	1,9	3,5	2,8	0	2,2	5	9,1
No contesta	0,4	0	0,6	0,3	0	0,3	0,5	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>453</b>	<b>1040</b>	<b>979</b>	<b>28</b>	<b>1718</b>	<b>749</b>	<b>33</b>

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

Sí	18,5	17,7	20,2	17	25	18,8	17,4	30,3
No	80,9	81,7	79,3	82,3	75	80,6	82	69,7
No ho sap	0,6	0,4	0,5	0,7	0	0,6	0,5	0
No contesta	0	0,2	0	0	0	0	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	30,7	28,9	31	30,6	50	29,6	32,6	45,5
1	1,3	0,7	1,3	1,5	0	1,4	1,1	0
2	3,6	3,5	4,2	3	0	3,4	4,1	0
3	2,1	1,5	1,6	3	0	2,3	1,6	3
4	2,2	2,2	2,3	2	3,6	2	2,4	6,1
5	9,3	9,9	9,1	9,3	7,1	10,1	7,7	6,1
6	4	3,3	4,1	4,1	3,6	4,6	2,5	3
7	5,1	3,8	5,6	5,3	3,6	5,5	4,3	3
8	9,2	6,8	8,5	10,9	10,7	10	7,2	9,1
9	3,6	3,8	3	4,3	0	3,8	3,2	0
10	16,9	20,1	16,8	15,8	7,1	16,6	18,3	3
No ho sap	11,4	14,6	11,7	9,6	10,7	10,2	13,9	18,2

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
% Verticals								
No contesta	0,7	0,9	0,7	0,5	3,6	0,5	1,1	3
Mitjana	4,602	4,807	4,524	4,64	2,958	4,706	4,433	2,615
Desviació	3,997	4,093	3,991	3,96	3,805	3,944	4,123	3,407
Casos	2198	383	911	880	24	1535	637	26

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

Sí	34,3	27,2	32,2	40,1	25	37,1	28,4	24,2
No	38,3	40,2	39,7	36,1	32,1	38,2	38,6	33,3
No ho sap	27,1	32,7	27,8	23,4	39,3	24,3	32,8	42,4
No contesta	0,3	0	0,3	0,4	3,6	0,4	0,1	0

**Base Creu que es podria donar per algun altre canal**

	858	123	335	393	7	637	213	8
--	-----	-----	-----	-----	---	-----	-----	---

**P18.2a.PER QUIN ALTRE CANAL?**

APP (Telegram, WhatsApp, etc.)	52	43,9	49,3	56,7	57,1	53,2	47,4	75
Mail	8,6	5,7	7,5	10,7	0	8	10,8	0
Internet (sense especificar)	0,7	1,6	0,3	0,8	0	0,5	1,4	0
Xarxes socials(Facebook, Twitter, Instagram, etc.)	9,9	16,3	11,3	6,9	0	9,3	12,2	0
Opció de la web	9,8	7,3	12,5	8,4	0	11	6,6	0
Presencial	2,9	2,4	2,4	3,1	28,6	2,8	2,8	12,5
Chatbot/Assistent virtual	2,2	0	1,8	3,3	0	2,7	0,9	0
Altres telèfons diferents al 012	2,3	4,1	2,7	1,5	0	2,7	1,4	0
Altres	5,6	8,9	6	4,3	0	5,8	5,2	0
No sap	5,7	9,8	6	4,1	14,3	3,8	11,3	12,5
No contesta	0,2	0	0,3	0,3	0	0,3	0	0

Base Total	2500	453	1040	979	28	1718	749	33
------------	------	-----	------	-----	----	------	-----	----

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

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>% Verticals</b>								
<b>Sí</b>	<b>23,3</b>	17,2	24,7	24,7	17,9	25,3	19,4	9,1
<b>No</b>	<b>72,8</b>	79,7	70,8	71,9	71,4	71,3	76,1	78,8
<b>No ho sap</b>	<b>3,8</b>	3,1	4,4	3,4	7,1	3,4	4,5	9,1
<b>No contesta</b>	<b>0,1</b>	0	0,1	0	3,6	0,1	0	3
<b>P19. QUÈ N'OPINA?</b>								
<b>Positiu/Útil</b>	<b>39,4</b>	30,5	41,6	41,7	17,9	42,7	32,6	18,2
<b>Negatiu/Complicat</b>	<b>6,6</b>	8,4	6,4	5,8	10,7	5,6	8,9	6,1
<b>Hauria de ser gratuït</b>	<b>0,5</b>	0,9	0,5	0,4	0	0,5	0,5	3
<b>Desconeix el servei</b>	<b>18,6</b>	18,5	18,1	19,1	21,4	17,6	21,1	15,2
<b>Poc segur</b>	<b>2,1</b>	2,4	2	2	3,6	1,9	2,7	3
<b>No ho ha utilitzat</b>	<b>2,8</b>	3,1	2,7	2,7	10,7	2,9	2,5	6,1
<b>Li és indiferent</b>	<b>0,2</b>	0	0,1	0,5	0	0,3	0,1	0
<b>No li agrada</b>	<b>0,4</b>	0,7	0,3	0,4	0	0,3	0,5	0
<b>Altres</b>	<b>3,2</b>	1,8	3	4	7,1	3,4	2,7	6,1
<b>No ho sap</b>	<b>21,6</b>	28,5	20,9	19,2	25	20,7	23,5	30,3
<b>No contesta</b>	<b>4,5</b>	5,3	4,4	4,2	3,6	4,2	4,8	12,1
<b>P20. HA TRUCAT AL 012 QUAN HA TINGUT UN PROBLEMA A L'HORA DE FER UN TRÀMIT ELECTRÒNICAMENT?</b>								
<b>Sí</b>	<b>34,8</b>	23	36,3	39,2	14,3	38,1	27,9	18,2
<b>No</b>	<b>52,5</b>	59,2	52,9	48,9	53,6	51,2	55,3	57,6
<b>No ha fet cap tràmit electrònicament</b>	<b>10,7</b>	16,8	9,2	9,2	21,4	8,9	14,8	12,1
<b>No ho sap</b>	<b>1,8</b>	0,9	1,5	2,6	3,6	1,8	1,7	6,1
<b>No contesta</b>	<b>0,2</b>	0,2	0	0,1	7,1	0	0,3	6,1
<b>Base Ha trucat al 012 quan ha tingut un problema</b>								
	<b>870</b>	104	378	384	4	655	209	6
<b>P20.1. LI HAN RESOLT?</b>								
<b>Sí</b>	<b>82,3</b>	89,4	82,8	80,2	50	83,1	80,4	66,7
<b>No</b>	<b>15,6</b>	6,7	15,3	18	50	15	17,7	16,7
<b>No ho sap</b>	<b>2</b>	2,9	1,9	1,8	0	1,8	1,9	16,7
<b>No contesta</b>	<b>0,1</b>	1	0	0	0	0,2	0	0

% Verticals	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>P20.2 VA QUEDAR SATISFET/A DE L'ATENCIÓ REBUDA?</b>								
Sí	87,8	96,2	86,8	87	50	88,5	85,6	83,3
No	10,2	1,9	11,4	11,2	25	9,5	12,4	16,7
No ho sap	1,7	1,9	1,9	1,6	0	1,7	1,9	0
No contesta	0,2	0	0	0,3	25	0,3	0	0
Base Introduïda a meitat de camp	2333	417	969	921	26	1625	679	29
<b>P21. CREIEU QUE MILLORA L'ATENCIÓ EL FET QUE US DEMANIN EL VOSTRE NOM A L'INICI DE LA CONVERSA?</b>								
Sí	47,6	49,6	49,6	44,8	34,6	46,1	52,3	20,7
No	40,4	36,2	37,7	45,4	34,6	42,7	35,3	31
No ho sap	11,6	13,9	12,4	9,4	19,2	10,8	12,2	37,9
No contesta	0,4	0,2	0,3	0,3	11,5	0,4	0,1	10,3
Base Creu que millora l'atenció	1110	207	481	413	9	749	355	6
<b>P21.1. PER QUÈ? (Respostes positives)</b>								
Genera una relació més personal	64,2	55,1	63,6	69,2	77,8	66,6	59,4	50
És més respectuós/de bona educació	12,8	9,7	12,5	15	0	12,4	13,5	16,7
Li és indiferent	2,6	5,3	2,1	1,7	11,1	2,7	2,3	16,7
No afecta en res	1,5	0,5	2,1	1,5	0	1,1	2,5	0
Millora l'atenció	4,7	6,8	5,8	2,4	0	5,1	3,7	16,7
Li agrada	0,6	1,4	0,2	0,7	0	0,7	0,6	0
Ho troba bé	2,6	4,3	2,5	1,9	0	2,7	2,5	0
Ja li van demanar	4,2	6,8	3,5	3,6	11,1	3,7	5,4	0
Altres	4,6	6,8	5,4	2,7	0	3,3	7,3	0
NS	1,9	3,4	2,3	0,7	0	1,5	2,8	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
% Verticals NC	0,2	0	0	0,5	0	0,3	0	0
Base Creu que no millora l'atenció	943	151	365	418	9	694	240	9
<b>P21.2. PER QUÈ? (Respostes negatives)</b>								
És més respectuós/de bona educació	1,9	1,3	2,2	1,9	0	1,7	2,5	0
Prefereix l'anonimat	4,3	4,6	3,6	4,5	22,2	4	4,2	33,3
Li és indiferent	22	23,8	22,7	20,8	11,1	23,2	18,8	11,1
No afecta en res	22,3	18,5	22,5	23,7	11,1	21,8	24,2	11,1
No és important	10,4	12,6	11,8	8,6	0	9,9	12,1	0
Només és per cortesia	0,6	0,7	0,8	0,5	0	0,6	0,8	0
No cal que ho sàpiguen/És irrellevant	30,3	27,2	28,5	32,8	44,4	32,4	24,6	22,2
Ja li van demanar	0,5	0	0,8	0,5	0	0,4	0,8	0
Altres	4,5	4,6	5,2	3,8	0	3,5	7,5	0
NS	1,7	4,6	0,5	1,7	0	1,2	2,9	11,1
NC	1,5	2	1,4	1,2	11,1	1,3	1,7	11,1
Base Introduïda a meitat de camp	2333	417	969	921	26	1625	679	29
<b>P22. CREIEU QUE MILLORARIA EL SERVEI SI QUAN TRUQUEU L'AGENT CONEGUÉS EL MOTIU DE LES VOSTRES TRUCADES ANTERIORS?</b>								
Sí	51,1	50,1	51,2	51,8	34,6	52,2	49	34,5
No	36,6	33,1	35,9	39	34,6	37,8	34,3	24,1
No ho sap	11,8	16,1	12,4	8,9	23,1	9,6	16,1	34,5
No contesta	0,6	0,7	0,5	0,3	7,7	0,4	0,6	6,9
Base Creu que milloraria el servei	1191	209	496	477	9	848	333	10



	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>% Verticals</b>								
<b>P22.2. QUÈ APORTARIA (Respostes negatives)</b>								
Ràpidesa, agilitat en el tràmit	24,1	26,8	23,2	23,9	22,2	24,1	24,6	10
Millor seguiment dels tràmits/Tenir un historial	20,2	15,8	19,4	22,4	55,6	21,5	16,5	40
Estalvi de temps de la trucada/No cal repetir el seu motiu	15,9	13,9	17,1	15,7	0	15,8	16,2	10
Comoditat	0,3	0	0,8	0	0	0,4	0,3	0
Facilitat atenció per part de l'operador (major informació d	15	17,2	15,3	14	0	13,9	18	10
Augment de l'eficàcia del servei	1,8	1,4	1,2	2,5	0	1,9	1,5	0
Estaría bé	2,7	3,8	3,2	1,5	11,1	2,5	3	10
De gran utilitat si és una trucada relacionada amb el matei	5,9	4,3	5,4	7,1	0	6,7	3,9	0
Li és indiferent	0,5	1	0,6	0,2	0	0,4	0,9	0
Altres	10,5	9,6	10,7	10,7	11,1	10,7	9,9	10
NS	2,9	6,2	2,8	1,7	0	2	5,1	10
NC	0,2	0	0,2	0,2	0	0,2	0	0
<b>Base Creu que no milloraria el servei</b>	<b>854</b>	<b>138</b>	<b>348</b>	<b>359</b>	<b>9</b>	<b>614</b>	<b>233</b>	<b>7</b>
<b>P22.1. QUÈ APORTARIA? (Respostes positives)</b>								
Li és indiferent	2	0,7	2	2,2	11,1	2	1,7	14,3
Si el tràmit és diferent no seria útil	50,8	50,7	52	51	0	49,8	53,6	42,9
No és rellevant ni important	2,9	2,2	2,3	3,9	0	3,7	0,9	0
No és necessari/No creu que sigui una millora	11,7	10,9	10,9	12,3	33,3	12,2	10,7	0
No aporta res al sevei	6,9	4,3	7,5	7	22,2	6,8	6,9	14,3
Vol privacitat de les seves dades/Protecció de dades	4,2	4,3	3,7	4,7	0	4,1	4,7	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
% Verticals								
No li cal	2,3	3,6	2,3	1,9	0	2,3	2,6	0
No li agrada	1,2	1,4	2	0	11,1	1	1,3	14,3
És una perdú de temps/Endarrereix la trucada	0,9	1,4	1,1	0,6	0	0,5	2,1	0
Depen de quin sigui el tràmit	0,6	0,7	0,6	0,6	0	0,8	0	0
No cal tenir tantes dades registades de les persones/No vol	2,1	2,2	2,6	1,7	0	2,3	1,7	0
No vol parlar amb un robot ni que sigui automatitzar aquest	1,1	0	1,1	1,1	11,1	1,3	0,4	0
Només truca de forma puntual	1,1	1,4	0,9	1,1	0	1,1	0,9	0
Altres	6,3	5,1	5,7	7,2	11,1	6,4	6,4	0
NS	5,2	10,1	4,6	3,9	0	4,9	5,6	14,3
NC	0,7	0,7	0,6	0,8	0	0,8	0,4	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>453</b>	<b>1040</b>	<b>979</b>	<b>28</b>	<b>1718</b>	<b>749</b>	<b>33</b>
<b>C3. ON VA NÉIXER VOSTÈ?</b>								
Catalunya	68,1	65,6	68,1	69,9	46,4	71,6	61	45,5
Altres comunitats autònomes	10,3	15,7	8,2	10,1	10,7	7,7	16,4	9,1
Unió europea	1,8	1,3	1,5	2,3	3,6	2,2	1,1	3
Resta del món	2,5	1,3	2,2	3,5	0	2,6	2,5	0
Argentina	2	0,4	1,4	3,3	0	2	1,9	0
Bolívia	1,1	1,3	1,2	1	0	1,1	1,1	3
Brasil	0,4	0,2	0,4	0,6	0	0,5	0,4	0
Xile	0,3	0	0,3	0,5	0	0,2	0,5	0
Colòmbia	2,1	0,7	2,8	2	0	2	2,4	0
Equador	2,2	1,5	4	0,6	0	2,3	2	3
Hondures	1,1	1,5	1,5	0,4	0	1,1	1,1	0
Marroc	2,3	5,7	2,1	0,9	0	2	2,9	0
Perú	1,7	1,3	2,3	1,2	3,6	1,6	1,9	3
República Dominicana	0,8	0,4	1,5	0,3	0	0,7	1,2	0
Uruguai	0,6	1,1	0,6	0,4	0	0,6	0,5	0
Veneçuela	1,2	0,4	1	1,9	0	1,1	1,6	0
Paquistà	0,3	0,4	0,5	0,1	0	0,3	0,4	0
Paraguai	0,2	0,4	0,1	0,2	0	0	0,7	0
Romania	0,2	0,2	0,3	0,1	0	0,2	0,1	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
% Verticals								
No contesta	0,6	0,2	0	0,5	35,7	0,2	0,3	33,3
<b>C4. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT?</b>								
Català	35,7	19,6	32,6	46,8	21,4	37,6	32	18,2
Castellà	45,5	63,1	49,7	33,4	28,6	42,7	52,2	39,4
Ambdues per igual	15,1	13	15,3	15,9	10,7	16,2	12,7	9,1
Àrab	0,6	2	0,3	0,2	0	0,4	0,9	0
Anglès	0,4	0	0,1	0,9	0	0,3	0,5	3
Altres	2,4	2,2	2	2,7	7,1	2,7	1,5	3
No contesta	0,4	0	0	0,1	32,1	0	0,1	27,3
<b>C5. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?</b>								
No sap llegir i escriure	0	0,2	0	0	0	0	0,1	0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	0,3	1,8	0	0	0	0,1	0,9	0
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar eso, eg	3,6	19,6	0	0	0	2,2	6,7	6,1
Eso completa, egb, batxiller elemental	14,2	78,4	0	0	0	11,3	21,4	3
Batxillerat, bup, cou, batxillerat superior, preu	16,5	0	39,7	0	0	14	22,4	12,1
Cicle formatiu de grau mitjà, fp1, oficialia industrial o eq	9	0	21,6	0	0	8,4	10,8	0
Cicle formatiu de grau superior, fp2, mestratge industrial o	16,1	0	38,7	0	0	18,1	11,7	9,1
Diplomatura, 3 cursos aprovats de llicenciatura, enginyeria/	7,3	0	0	18,7	0	7,9	6,1	6,1
Llicenciatura, arquitectura, enginyeria, grau o equivalent	20	0	0	51,2	0	22,9	14	9,1
Cursos d'especialització professional, postgrau, màster	10,5	0	0	26,8	0	13,4	4,3	0
Doctorat	1,3	0	0	3,4	0	1,4	1,2	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
% Verticals								
No contesta	1,1	0	0	0	100	0,5	0,3	54,5
<b>C6. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?</b>								
Treballa per compte propi	15,6	9,5	12,9	21,5	7,1	22,6	0	0
Treballa per compte d'altri	53,2	41,7	54	58,4	21,4	77,4	0	0
No treballa	30	48,1	32,4	19,6	7,1	0	100	0
No contesta	1,3	0,7	0,7	0,5	64,3	0	0	100
Base Treballa per compte propi	389	43	134	210	2	389	0	0
<b>C6.1 VOSTÈ ÉS...</b>								
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	30,6	32,6	30,6	30,5	0	30,6	0	0
Professional o treballador/a autònom/a	68,4	67,4	67,9	68,6	100	68,4	0	0
Membre de cooperativa	0,8	0	1,5	0,5	0	0,8	0	0
No contesta	0,3	0	0	0,5	0	0,3	0	0
Base Treballa per compte d'altri	1329	189	562	572	6	1329	0	0
<b>C6.2 VOSTÈ ÉS...</b>								
Assalariat/ada eventual o interí/ina	11,2	13,2	11,6	10,3	0	11,2	0	0
Assalariat/ada indefinit/ida	87,4	85,7	87,2	87,9	100	87,4	0	0
Ajut familiar	0,1	0	0,2	0	0	0,1	0	0
No contesta	1,4	1,1	1,1	1,7	0	1,4	0	0
Base No treballa	749	218	337	192	2	0	749	0
<b>C6.3 VOSTÈ ÉS...</b>								
Jubilat/ada o pensionista	45,7	49,5	37,7	55,7	0	0	45,7	0
Aturat/ada i ha treballat abans	27,5	26,1	32	21,4	0	0	27,5	0
Pensionista	6,1	7,8	5,9	4,2	50	0	6,1	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
% Verticals								
Aturat/ada i busca la primera feina	4,7	3,7	5	5,2	0	0	4,7	0
Estudiant	5,3	1,8	7,1	6,3	0	0	5,3	0
Treball domèstic no remunerat	7,7	7,8	9,2	4,7	50	0	7,7	0
Altres	2,5	2,3	2,7	2,6	0	0	2,5	0
No contesta	0,4	0,9	0,3	0	0	0	0,4	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>453</b>	<b>1040</b>	<b>979</b>	<b>28</b>	<b>1718</b>	<b>749</b>	<b>33</b>

**C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA?**

Abrera	0,2	0	0,2	0,2	0	0,2	0,1	0
Alpens	0	0	0	0,1	0	0	0,1	0
Ametlla del Vallès, l'	0,3	0,2	0,4	0,2	0	0,2	0,5	0
Arenys de Mar	0,2	0	0,3	0,1	0	0,2	0,1	0
Arenys de Munt	0,2	0,4	0,2	0,1	0	0,1	0,5	0
Argentona	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Avià	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
Avinyó	0	0,2	0	0	0	0,1	0	0
Avinyonet del Penedès	0	0	0,1	0	0	0	0,1	0
Aiguafreda	0,1	0	0	0,3	0	0,1	0,1	0
Badalona	3,1	3,8	4,3	1,5	3,6	3,1	3,3	0
Bagà	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
Balenyà	0	0	0,1	0	0	0	0,1	0
Balsareny	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
Barcelona	28,1	17,7	22,9	38,5	25	26,9	31,5	12,1
Begues	0,2	0,2	0,2	0,1	0	0,2	0,1	0
Berga	0,2	0,2	0,2	0,1	0	0,2	0	0
Bigues i Riells	0,2	0,4	0,3	0,1	0	0,2	0,4	0
Bruc, el	0,1	0	0	0,2	0	0,1	0,1	0
Cabanyes, les	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Cabrera de Mar	0,1	0,2	0,1	0	0	0,1	0	0
Cabrils	0	0	0	0,1	0	0	0,1	0
Calaf	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
Caldes d'Estrac	0,1	0	0,1	0,1	0	0,1	0	0
Caldes de Montbui	0,1	0,2	0,1	0,1	0	0,1	0,1	0
Calldetenes	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
% Verticals								
Canet de Mar	0,2	0,4	0,1	0,2	0	0,2	0,3	0
Canovelles	0,1	0,2	0,2	0	0	0,2	0	0
Canyelles	0,1	0	0,1	0,2	0	0,1	0,3	0
Cardedeu	0,3	0	0,5	0,2	0	0,3	0,1	0
Castellar del Vallès	0,3	0,2	0,4	0,2	0	0,3	0,1	0
Castellbell i el Vilar	0,1	0,4	0	0	0	0,1	0,1	0
Castellbisbal	0	0,2	0	0	0	0	0,1	0
Castelldefels	0,5	0,4	0,5	0,6	0	0,5	0,5	0
Castellet i la Gornal	0	0,2	0	0	0	0,1	0	0
Castellgalí	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Castellnou de Bages	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
Castellterçol	0,1	0,2	0	0,1	0	0,1	0	0
Centelles	0,1	0	0,1	0,2	0	0,1	0,1	0
Cervelló	0,2	0,4	0,3	0,1	0	0,2	0,4	0
Collbató	0,2	0,2	0,2	0,1	0	0,2	0	0
Corbera de Llobregat	0,2	0,2	0,2	0,1	0	0,2	0,1	0
Cornellà de Llobregat	1	1,3	1,6	0,3	0	1,2	0,8	0
Cubelles	0,1	0,2	0,2	0	0	0,2	0	0
Esparriguera	0,3	0,4	0,4	0,2	0	0,2	0,5	0
Esplugues de Llobregat	1	1,3	0,9	1,1	0	1	1,2	0
Folgueroles	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
Font-rubí	0	0	0,1	0	0	0	0,1	0
Franqueses del Vallès, les	0,2	0	0,3	0,1	0	0,2	0,1	0
Garriga, la	0,4	0,4	0,4	0,3	0	0,4	0,1	3
Gavà	0,6	1,1	0,8	0,2	0	0,6	0,7	0
Gelida	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
Gironella	0,1	0	0,1	0,1	0	0,1	0	0
Granada, la	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Granollers	1	0,7	1	1,3	0	1,1	0,9	0
Sant Salvador de Guardiola	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Gurb	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Hospitalet de Llobregat, l'	4	6	4,5	2,6	3,6	3,6	5,1	0
Igualada	0,5	0,9	0,7	0,2	0	0,4	0,8	0
Llagosta, la	0,2	0,2	0,3	0,2	0	0,3	0,1	0
Llinars del Vallès	0,1	0	0,2	0,1	0	0,2	0	0
Lliçà d'Amunt	0,3	0,2	0,5	0,2	0	0,1	0,8	0
Malgrat de Mar	0,1	0	0,2	0,1	0	0,2	0	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
% Verticals								
Manlleu	0,2	0,4	0,2	0,1	0	0,3	0	0
Manresa	0,9	0,7	0,9	1	0	0,9	0,5	6,1
Martorell	0,4	0,2	0,4	0,4	0	0,3	0,5	0
Masnou, el	0,6	0,2	0,7	0,6	0	0,6	0,4	0
Masquefa	0,2	0,2	0,2	0,2	0	0,1	0,4	0
Matadepera	0,2	0	0	0,6	0	0,3	0	0
Mataró	1,4	1,8	1,6	0,9	0	1,7	0,5	0
Mediona	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Molins de Rei	0,1	0	0,2	0,1	0	0,2	0	0
Mollet del Vallès	0,6	0,4	1	0,4	0	0,8	0,3	0
Montcada i Reixac	0,4	0,7	0,5	0,3	0	0,5	0,3	0
Montgat	0,3	0	0,4	0,3	0	0,3	0,3	0
Monistrol de Montserrat	0	0	0,1	0	0	0	0,1	0
Montmeló	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
Montornès del Vallès	0,3	0,9	0,3	0	0	0,2	0,5	0
Navarcles	0	0	0,1	0	0	0	0,1	0
Òdena	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Olesa de Montserrat	0,3	0,2	0,3	0,4	0	0,5	0	0
Olivella	0,1	0,4	0	0,1	0	0,2	0	0
Òrrius	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
Palafolls	0,1	0,2	0,1	0	0	0,1	0	0
Palau-solità i Plegamans	0,1	0	0,1	0,1	0	0,1	0	0
Pallejà	0,2	0,2	0,1	0,2	0	0,1	0,4	0
Parets del Vallès	0,1	0	0,2	0	0	0,1	0,1	0
Piera	0,2	0,2	0,2	0,1	0	0,2	0,1	0
Hostalets de Pierola, els	0,1	0,4	0,1	0	0	0,1	0,1	0
Pineda de Mar	0,4	0,4	0,8	0,1	0	0,3	0,7	0
Pla del Penedès, el	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
Pobla de Claramunt, la	0,1	0	0,1	0,1	0	0,1	0	0
Polinyà	0,1	0	0,1	0,1	0	0,1	0	0
Prat de Llobregat, el	0,5	0,4	0,6	0,4	0	0,4	0,7	0
Prats de Lluçanès	0,1	0	0	0,2	0	0,1	0	0
Premià de Mar	0,4	0,9	0,3	0,3	0	0,4	0,4	0
Ripollet	0,3	0,4	0,3	0,3	0	0,3	0,3	0
Roca del Vallès, la	0,1	0	0,2	0,1	0	0,1	0,1	0
Roda de Ter	0	0,2	0	0	0	0,1	0	0
Rubí	1,2	2,4	1,6	0,2	0	1,3	1,1	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
% Verticals								
Sabadell	2,5	3,1	2,7	1,9	7,1	2,2	3,3	0
Santpedor	0,1	0	0,1	0,1	0	0,1	0,1	0
Sant Adrià de Besòs	0,5	0,4	0,7	0,3	0	0,4	0,7	0
Sant Andreu de la Barca	0,2	0,2	0,3	0,1	0	0,2	0,1	0
Sant Andreu de Llavaneres	0,1	0,2	0,1	0,1	0	0,2	0	0
Sant Antoni de Vilamajor	0,2	0,4	0,2	0	0	0,2	0,1	0
Sant Boi de Llobregat	0,9	0,7	1,3	0,6	0	0,9	0,9	3
Sant Celoni	0,2	0	0,3	0,2	0	0,2	0,1	0
Sant Cebrià de Vallalta	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
Sant Cugat del Vallès	2	0,7	1,5	3,3	0	2,7	0,5	0
Sant Cugat Sesgarrigues	0	0	0	0,1	0	0	0,1	0
Sant Esteve de Palautordera	0,1	0	0	0,2	0	0,1	0,1	0
Sant Esteve Sesrovires	0,1	0	0	0,2	0	0,1	0	0
Sant Fost de Campsentelles	0,1	0,2	0	0,1	0	0,1	0,1	0
Sant Feliu de Llobregat	0,6	0,4	0,8	0,5	0	0,7	0,4	0
Sant Fruitós de Bages	0,1	0	0,1	0,1	0	0,1	0	0
Vilassar de Dalt	0,3	0,4	0,4	0,2	0	0,5	0	0
Sant Hipòlit de Voltregà	0,1	0,2	0,1	0	0	0,1	0,1	0
Sant Joan Despí	0,2	0	0,2	0,4	0	0,3	0	0
Sant Joan de Vilatorrada	0,2	0,2	0,3	0	0	0,2	0,1	0
Vilassar de Mar	0,2	0	0	0,6	0	0,3	0	0
Sant Just Desvern	0,4	0	0,5	0,4	0	0,4	0,3	0
Sant Martí Sarroca	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
Sant Mateu de Bages	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Premià de Dalt	0,2	0,2	0,1	0,3	0	0,2	0,1	0
Sant Pere de Ribes	0,3	0	0,3	0,5	0	0,4	0,1	0
Sant Pere de Riudebitlles	0	0,2	0	0	0	0,1	0	0
Sant Pere de Torelló	0,1	0,2	0,1	0,1	0	0,2	0	0
Sant Pol de Mar	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
Sant Quirze de Besora	0	0	0	0,1	0	0	0,1	0
Sant Quirze del Vallès	0,2	0	0,1	0,5	0	0,3	0	0
Sant Sadurní d'Anoia	0,1	0,2	0,2	0	0	0,1	0,1	0
Marganell	0	0	0	0,1	0	0	0,1	0
Santa Coloma de Gramenet	1,6	2,6	2	0,8	0	1,6	1,7	0
Santa Eulàlia de Riuprimer	0,1	0	0,1	0,1	0	0,1	0,1	0
Santa Eulàlia de Ronçana	0,1	0	0,3	0	0	0,2	0	0
Santa Margarida de Montbui	0,1	0	0,1	0,1	0	0,1	0,1	0



	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
% Verticals								
Santa Margarida i els Monjos	0,1	0,2	0	0,1	0	0,1	0	0
Barberà del Vallès	0,2	0,7	0,1	0,1	0	0,2	0,1	0
Santa Maria de Martorelles	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Santa Maria de Palautordera	0,2	0	0,4	0,2	0	0,3	0	0
Santa Perpètua de Mogoda	0,3	0,4	0,2	0,3	0	0,3	0,1	0
Santa Susanna	0,1	0	0,2	0,1	0	0,1	0,1	0
Sant Vicenç de Castellet	0,1	0,4	0	0,1	0	0,1	0,1	0
Sant Vicenç dels Horts	0,3	0,2	0,5	0,2	0	0,4	0,1	0
Sant Vicenç de Montalt	0,1	0	0,1	0,1	0	0,1	0	0
Sant Vicenç de Torelló	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Cerdanyola del Vallès	0,8	0,7	0,5	1,2	0	0,5	1,5	0
Sentmenat	0,2	0,2	0,2	0,1	0	0,2	0	0
Seva	0,1	0	0,3	0	0	0,1	0,1	0
Sitges	0,3	0,2	0,3	0,4	0	0,3	0,3	0
Taradell	0,1	0,2	0	0,2	0	0,2	0	0
Terrassa	3,3	3,5	4,1	2,2	3,6	3,3	3,2	6,1
Teià	0,1	0	0	0,2	0	0,1	0	0
Tiana	0,2	0	0,1	0,4	0	0,3	0	0
Tona	0,1	0,2	0,1	0	0	0,1	0,1	0
Tordera	0,3	0,4	0,3	0,2	0	0,3	0,1	0
Torelló	0,2	0,4	0	0,4	0	0,3	0,1	0
Torre de Claramunt, la	0	0	0,1	0	0	0	0,1	0
Torrelles de Foix	0	0,2	0	0	0	0	0,1	0
Torrelles de Llobregat	0,2	0,2	0,2	0,1	0	0,1	0,3	0
Vacarisses	0,1	0,4	0	0,1	0	0,2	0	0
Vallgorguina	0	0,2	0	0	0	0,1	0	0
Vallirana	0	0	0,1	0	0	0	0,1	0
Vic	0,3	0,4	0,3	0,2	0	0,4	0	0
Viladecavalls	0,2	0,4	0,2	0,1	0	0,2	0,3	0
Viladecans	0,8	1,8	0,8	0,4	0	0,9	0,7	0
Vilanova del Camí	0,1	0,4	0,1	0	0	0,1	0,1	0
Vilanova de Sau	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Vilobí del Penedès	0,1	0	0,1	0,1	0	0,1	0,1	0
Vilafranca del Penedès	0,6	0,4	0,7	0,6	0	0,6	0,5	0
Vilanova i la Geltrú	0,8	1,8	0,4	0,8	0	0,8	0,8	0
Vilanova del Vallès	0	0	0,1	0	0	0	0,1	0
Badia del Vallès	0,1	0	0,2	0,1	0	0,1	0,1	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
% Verticals								
Arbúcies	0,2	0,2	0,1	0,2	0	0,2	0	0
Armentera, l'	0,1	0,2	0,1	0	0	0	0,3	0
Avinyonet de Puigventós	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Begur	0	0	0	0,1	0	0	0,1	0
Bisbal d'Empordà, la	0,1	0	0,2	0	0	0,1	0,1	0
Blanes	0,4	0,4	0,5	0,2	0	0,4	0,3	0
Breda	0	0,2	0	0	0	0	0,1	0
Cadaqués	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
Caldes de Malavella	0,1	0	0,2	0	0	0,1	0	0
Calonge i Sant Antoni	0,1	0,4	0	0	0	0	0,3	0
Cassà de la Selva	0	0,2	0	0	0	0	0,1	0
Castell-Platja d'Aro	0,1	0	0,1	0,2	0	0,2	0	0
Celrà	0,1	0	0	0,2	0	0,1	0	0
Cornellà del Terri	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Escala, l'	0,1	0	0	0,2	0	0,1	0,1	0
Figueres	0,2	0,7	0,2	0	0	0,1	0,4	0
Flaçà	0	0,2	0	0	0	0	0,1	0
Garrigàs	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Girona	1,4	1,8	1,1	1,7	0	1,5	1,5	0
Gualta	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Guils de Cerdanya	0	0	0,1	0	0	0	0,1	0
Lladó	0	0	0,1	0	0	0	0,1	0
Llagostera	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
Llançà	0	0,2	0	0	0	0	0,1	0
Llers	0	0,2	0	0	0	0,1	0	0
Lloret de Mar	0,2	0	0,3	0,2	0	0,1	0,4	0
Maçanet de la Selva	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
Molló	0	0	0,1	0	0	0	0,1	0
Navata	0	0,2	0	0	0	0,1	0	0
Olot	0,2	0,2	0,1	0,3	0	0,2	0,1	0
Palafrugell	0,2	0,4	0	0,2	0	0,2	0,1	0
Palamós	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
Pals	0	0	0	0,1	0	0	0,1	0
Portbou	0	0	0,1	0	0	0	0,1	0
Puigcerdà	0,3	0,2	0,3	0,3	0	0,2	0,4	0
Riells i Viabrea	0,1	0,2	0,1	0	0	0,1	0,1	0
Ripoll	0	0,2	0	0	0	0,1	0	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
% Verticals								
Riudellots de la Selva	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
Roses	0,3	0	0,4	0,3	0	0,3	0,1	0
Salt	0,1	0	0,2	0,1	0	0,1	0,1	0
Sant Feliu de Buixalleu	0	0	0,1	0	0	0	0,1	0
Sant Feliu de Guíxols	0,1	0,4	0,1	0	0	0,1	0,3	0
Sant Hilari Sacalm	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Sant Julià de Ramis	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Sant Miquel de Fluvià	0	0,2	0	0	0	0	0,1	0
Santa Llogaia d'Àlguema	0	0	0,1	0	0	0	0,1	0
Sant Joan les Fonts	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
Sils	0,2	0,2	0,2	0,1	0	0,2	0,1	0
Torroella de Montgrí	0,1	0	0,2	0,1	0	0,2	0	0
Vall de Bianya, la	0	0	0,1	0	0	0	0,1	0
Ventalló	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
Vilablareix	0,1	0	0,1	0,1	0	0,1	0	0
Viladrau	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Vilafant	0	0,2	0	0	0	0,1	0	0
Vilallonga de Ter	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
Vilobí d'Onyar	0,1	0	0,3	0	0	0,1	0,1	0
Sant Julià del Llor i Bonmatí	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Agramunt	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Alfarràs	0	0	0	0,1	0	0	0,1	0
Artesa de Lleida	0,1	0	0,2	0	0	0,1	0,1	0
Bellpuig	0,1	0	0,1	0,1	0	0,1	0	0
Borges Blanques, les	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
Camarasa	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
Cervera	0,1	0,2	0	0,2	0	0,1	0,1	0
Corbins	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Lleida	1,4	0,9	1,4	1,6	0	1,3	1,6	3
Linyola	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Maials	0	0	0,1	0	0	0	0,1	0
Mollerussa	0,2	0,2	0,1	0,2	0	0,2	0	0
Poal, el	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
Ponts	0	0	0,1	0	0	0	0,1	0
Puigverd de Lleida	0	0	0	0,1	0	0	0,1	0
Sant Llorenç de Morunys	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Sant Ramon	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
% Verticals								
Seu d'Urgell, la	0,1	0	0,1	0,2	0	0,1	0,1	0
Seròs	0,1	0	0,2	0	0	0,1	0,1	0
Solsona	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Sort	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
Tàrraga	0,1	0	0,2	0	0	0,1	0	0
Vilanova de Meià	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
Vila-sana	0	0	0	0,1	0	0	0,1	0
Vall de Cardós	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Alcanar	0,1	0	0	0,2	0	0,1	0	0
Almóster	0	0	0	0,1	0	0	0,1	0
Altafulla	0,1	0,2	0	0,2	0	0,2	0	0
Ametlla de Mar, l'	0,2	0,4	0,2	0	0	0,2	0,1	0
Ampostà	0,2	0	0,3	0,2	0	0,2	0,1	0
Banyeres del Penedès	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
Batea	0	0,2	0	0	0	0,1	0	0
Bisbal del Penedès, la	0	0,2	0	0	0	0,1	0	0
Calafell	0,4	0,2	0,4	0,4	0	0,2	0,7	0
Cambrils	0,1	0	0,1	0,2	0	0,1	0,1	0
Castellvell del Camp	0	0,2	0	0	0	0	0,1	0
Cunit	0,2	0	0,3	0,1	0	0,1	0,3	0
Flix	0	0,2	0	0	0	0,1	0	0
Garidells, els	0	0	0,1	0	0	0	0,1	0
Llorenç del Penedès	0,1	0	0,2	0,1	0	0,2	0	0
Montblanc	0,1	0	0,2	0,1	0	0,2	0	0
Montbrió del Camp	0,1	0	0,1	0,1	0	0,1	0,1	0
Montmell, el	0	0,2	0	0	0	0,1	0	0
Mont-roig del Camp	0,2	0	0,5	0,1	0	0,2	0,4	0
Móra d'Ebre	0	0,2	0	0	0	0,1	0	0
Móra la Nova	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Pallaresos, els	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Pla de Santa Maria, el	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Pobla de Mafumet, la	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Pobla de Montornès, la	0,1	0	0,2	0,1	0	0,1	0,1	0
Reus	1	1,5	0,8	1,1	0	1	1,2	0
Roda de Berà	0,2	0,4	0,2	0,1	0	0,2	0,1	0
Roquetes	0	0,2	0	0	0	0,1	0	0
Sant Carles de la Ràpita	0,2	0	0,3	0,2	0	0,1	0,4	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
% Verticals								
Santa Bàrbara	0	0	0	0,1	0	0	0,1	0
Selva del Camp, la	0,1	0	0,1	0,1	0	0,1	0	0
Tarragona	2,3	2,6	2,3	2,1	0	2,6	1,7	0
Torredembarra	0,1	0,4	0	0,1	0	0,1	0,3	0
Tortosa	0,2	0,4	0,3	0	0	0,1	0,4	0
Ulldecona	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Valls	0,2	0,2	0,4	0,1	0	0,1	0,5	0
Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant	0,1	0	0,1	0,1	0	0,1	0	0
Vendrell, el	0,3	0,4	0,4	0,2	0	0,2	0,5	0
Vila-seca	0,1	0	0,1	0,1	0	0,1	0	0
Sant Jaume d'Enveja	0	0,2	0	0	0	0,1	0	0
Salou	0,1	0,4	0,1	0	0	0,2	0	0
Canonja, la	0,1	0	0,2	0	0	0,1	0,1	0
Altres	1,5	2	1,5	1,2	0	1,6	1,3	0
No contesta	2,5	2,9	1,3	2,1	57,1	1,4	2,3	66,7
<b>C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA? (Agrupat)</b>								
Barcelona ciutat	28,1	17,7	22,9	38,5	25	26,9	31,5	12,1
Resta província Barcelona	51,5	59,4	56,9	43	17,9	53,9	47,4	18,2
Resta Catalunya	17,9	20,1	18,9	16,3	0	17,8	18,8	3
No contesta	2,5	2,9	1,3	2,1	57,1	1,4	2,3	66,7
Base Va néixer a Barcelona	702	80	238	377	7	462	236	4
<b>C7.1 A QUIN DISTRICTE DE BARCELONA?</b>								
Ciutat Vella	5,4	6,3	4,6	5,6	14,3	5	6,4	0
Eixample	15,4	15	12,6	17,5	0	15,4	15,7	0
Sants-Montjuïc	13,5	13,8	15,1	12,7	0	14,5	11,9	0
Les Corts	4,7	1,3	4,6	5,6	0	4,3	5,5	0
Sarrià-Sant Gervasi	9,7	1,3	5,9	14,1	0	10,6	8,1	0
Gràcia	7,3	6,3	5	9	0	7,6	6,8	0
Horta-Guinardó	9,7	1,3	13	9,3	14,3	10	8,9	25
Nou Barris	9,1	20	11,3	5,6	0	9,5	8,5	0
Sant Andreu	9	13,8	11,8	6,1	14,3	7,1	12,7	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
% Verticals								
Sant Martí	13	17,5	13	11,7	28,6	13,4	12,3	0
No contesta	3,3	3,8	2,9	2,9	28,6	2,6	3,4	75

% Verticals	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	702	1287	448	63
<b>P1. EN QUIN IDIOMA PREFEREIX QUE LI FACI L'ENTREVISTA?</b>					
Català	53,6	49,1	52,6	66,1	36,5
Castellà	44,7	49,3	45,8	31,9	61,9
Li és indiferent/NS/NC	1,6	1,6	1,6	2	1,6
<b>C1. VOSTÈ ÉS...</b>					
Home	40,3	39,7	39,8	42,2	42,9
Dona	59,7	60,3	60,1	57,8	57,1
No binari	0	0	0,1	0	0
<b>C2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU</b>					
De 16 a 24	4,1	4,6	4	4	3,2
De 25 a 34	16	19,4	14,8	13,8	17,5
De 35 a 44	22,7	21,1	23,2	23,2	25,4
De 45 a 54	29	21,5	33,2	29,2	25,4
De 55 a 64	18	18,8	16,9	20,3	12,7
Més de 65	10,3	14,7	7,9	9,4	15,9
Mitjana	46,904	47,372	46,517	47,129	47,968
Desviació	13,37	15,09	12,408	13,054	14,206
Casos	2500	702	1287	448	63
<b>P2. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?</b>					
Menys d'un any	9	6,6	9,9	9,6	14,3
Entre 1 any i 2 anys	7,9	9,8	6,7	7,8	12,7
Més de 2 anys	81,6	82,1	81,5	82,4	71,4
No ho sap	1,5	1,6	1,9	0,2	1,6
<b>P3. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI?</b>					

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Verticals					
Familiar o amistat	15,7	17	16,3	12,1	14,3
Internet	22	22,9	22	22,1	11,1
Televisió	24,8	20,1	26,2	30,6	9,5
Ràdio	5,1	3,7	5,5	6	6,3
A la premsa	3,8	5,3	3,2	3,3	3,2
Butlletí electrònic	0,4	0,4	0,3	0,9	0
Algun altre servei telefònic	4,8	5,8	4,1	4,2	9,5
Feina/estudis	6	4,7	6,4	7,1	3,2
Oficines de treball	2,3	1,9	2,6	2,5	0
Ajuntament	3,6	4,8	3,1	2,5	9,5
Organismes oficials	4,2	3,3	4,5	4,5	6,3
Personal qualificat	1,1	1	1,2	0,9	1,6
Fulletons informatius	1,2	1,7	0,6	2,2	1,6
Per una multa	1,2	0,9	1,5	1,3	0
Tràmits/ajudes	1,2	1	1,3	1,1	3,2
Cartes	1,8	1,6	2	1,3	4,8
Altres	0,4	0,7	0,3	0	0
No ho sap	15	17,2	13,8	13,8	23,8
No contesta	0	0	0,1	0	0

**P3.1. EM PODRIA DIR QUAN HA  
ESTAT L'ÚLTIMA VEGADA QUE HA  
VIST O HA ESCOLTAT UN ANUNCI  
DEL 012?**

Menys d'un mes	19,3	17,1	19,8	21,7	15,9
Entre 1 mes i 3 mesos	14,2	14	14,5	15	6,3
Menys d'un any	10,8	10	11,3	10,9	7,9
Més d'un any	13,2	15,1	12,4	12,9	9,5
No ho sap	42,3	43,7	41,6	39,3	60,3
No contesta	0,3	0,1	0,4	0,2	0

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

0	1,8	2,1	1,2	2,9	1,6
1	0,3	0,7	0,2	0,2	0
2	0,6	0,1	0,9	0,7	1,6



	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Verticals					
3	0,9	1	0,7	0,9	3,2
4	1,2	1,3	1,1	1,1	1,6
5	4,1	3,4	4	5,1	6,3
6	4,4	4,4	4,7	3,3	4,8
7	9	10,3	8,2	9,4	11,1
8	22,7	23,2	23,9	19,4	15,9
9	18,9	20,1	19	17	17,5
10	35,6	32,9	35,7	39,7	36,5
No ho sap	0,4	0,4	0,5	0,2	0
Mitjana	8,307	8,236	8,37	8,273	8,063
Desviació	2,029	2,072	1,913	2,237	2,285
Casos	2489	699	1280	447	63

**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	2,6	2,8	2	3,3	4,8
1	0,5	0,9	0,2	0,4	3,2
2	0,7	0,7	0,6	1,1	0
3	1,1	0,9	1,2	1,3	0
4	1,8	1,6	1,6	3,1	0
5	3,6	3,1	3,7	3,3	7,9
6	4,9	4,1	5,1	5,8	1,6
7	9	8,8	9,1	9,4	6,3
8	20,3	18,9	21,1	20,1	20,6
9	17,9	19,9	17,8	15,8	11,1
10	36,2	36,5	36,4	34,2	44,4
No ho sap	1,2	1,4	1,1	1,6	0
No contesta	0,3	0,3	0,2	0,4	0
Mitjana	8,205	8,232	8,277	7,973	8,063
Desviació	2,227	2,28	2,093	2,425	2,729
Casos	2462	690	1270	439	63

% Verticals	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB: L'AMABILITAT DE LA PERSONA QUE US VA ATENDRE</b>					
0	0,8	1	0,6	0,9	3,2
1	0,2	0,1	0,2	0,2	1,6
2	0,2	0,1	0,2	0,2	1,6
3	0,5	0,6	0,5	0,2	0
4	0,4	0,1	0,5	0,4	1,6
5	1,4	1,1	1,2	1,8	3,2
6	1,9	1,3	1,8	3,1	1,6
7	4,2	3,3	4,2	4,7	11,1
8	14	14,5	14	13,2	12,7
9	19,6	20,4	19,7	18,1	17,5
10	55,2	55	55,9	54,9	46
No ho sap	1,2	1,7	0,8	1,8	0
No contesta	0,4	0,7	0,3	0,4	0
Mitjana	9,062	9,105	9,093	9,009	8,333
Desviació	1,576	1,544	1,508	1,633	2,469
Casos	2459	685	1273	438	63

<b>P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB: EL CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE CONSULTA</b>					
0	1,6	1,7	1,1	2,2	4,8
1	0,4	0,6	0,4	0,2	1,6
2	1	0,7	1	1,6	1,6
3	1,4	1,6	1,2	1,8	0
4	1,4	1,3	1,2	1,8	4,8
5	3,9	4,6	3,8	3,3	3,2
6	4,9	5,6	4,6	4,5	6,3
7	9	9,8	9,4	6,7	6,3
8	19,2	17,1	19,6	21,7	17,5

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Verticals					
9	17,6	17,7	18	16,7	15,9
10	37,6	36,8	38,1	37,5	36,5
No ho sap	1,7	2,3	1,4	1,8	1,6
No contesta	0,2	0,4	0,2	0,2	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,283</b>	8,223	8,361	8,216	7,823
<b>Desviació</b>	<b>2,121</b>	2,166	2,005	2,262	2,755
<b>Casos</b>	<b>2451</b>	683	1267	439	62

**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	4,4	4,6	3,5	6	7,9
1	1,2	1,4	1,2	0,7	1,6
2	2,4	3,1	2,5	1,6	0
3	3,4	3	3,5	3,1	7,9
4	4,5	3,8	4,5	5,4	4,8
5	10,1	8,5	11,2	8,7	14,3
6	11,4	10	12,4	11,4	6,3
7	14	16,1	12,9	13,6	15,9
8	19,4	18,7	19,9	19,6	14,3
9	11	11,1	11,4	9,6	9,5
10	15,9	17,1	14,7	17,4	17,5
No ho sap	2,3	2,4	2,3	2,7	0
No contesta	0,1	0,1	0,1	0,2	0
<b>Mitjana</b>	<b>6,801</b>	6,851	6,797	6,791	6,397
<b>Desviació</b>	<b>2,615</b>	2,672	2,532	2,714	2,943
<b>Casos</b>	<b>2439</b>	684	1257	435	63

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

Sí	25,4	27,2	24,3	25,9	25,4
----	------	------	------	------	------

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Verticals					
No, no el coneix	70,6	68,5	70,9	72,3	74,6
No ho sap	4	4,3	4,8	1,8	0
<b>Base Coneix l'horari d'atenció</b>	<b>636</b>	<b>191</b>	<b>313</b>	<b>116</b>	<b>16</b>
<b>P6.1. EM PODRIA DIR QUIN ÉS?</b>					
Sí, 24 per 7	41,7	41,4	39,6	47,4	43,8
Sí, de 8/9h fins les 14h	9,7	9,4	10,5	8,6	6,3
Sí, de 8/9h fins les 20h	15,3	15,7	16,9	11,2	6,3
Sí, de 8/9h fins les 21h	7,2	6,8	6,4	10,3	6,3
Sí, de 8/9h fins les 22h	16,5	17,8	16,6	14,7	12,5
Sí, altres franges	9,3	8,4	9,6	7,8	25
No contesta	0,3	0,5	0,3	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>702</b>	<b>1287</b>	<b>448</b>	<b>63</b>
<b>P7. APROXIMADAMENT, QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 EN ELS ÚLTIMS DOS MESOS?</b>					
Només una vegada	57,4	57,1	58	56	57,1
2 o 3 vegades	28,6	28,2	28,6	29,5	28,6
4 o 5 vegades	6,9	6,1	7,1	7,6	4,8
Més de 5 vegades	5,4	6,1	5,1	5,4	4,8
No ho sap	1,6	2,4	1,1	1,3	4,8
No contesta	0,1	0	0,1	0,2	0
<b>Base Ha trucat més d'una vegada</b>	<b>1023</b>	<b>284</b>	<b>525</b>	<b>190</b>	<b>24</b>
<b>P8. EM PODRIA DIR SI HA TRUCAT PEL MATEIX TEMA O HO HA FET PER TEMES DIFERENTS?</b>					
Pel mateix tema	51,4	47,9	53,9	48,4	62,5
Per un tema diferent	47,6	51,8	45	50,5	33,3
No ho sap	0,9	0,4	1	1,1	4,2
No contesta	0,1	0	0,2	0	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Verticals					
Base Ha trucat pel mateix tema	526	136	283	92	15
<b>P9. PER QUÈ HA HAGUT DE TRUCAR MÉS D'UNA VEGADA PEL MATEIX TEMA?</b>					
Informació no prou completa	16,3	19,1	15,2	14,1	26,7
Sol·licitar/fer seguiment	27,8	32,4	23,3	35,9	20
Cèdula d'habitabilitat	0,8	1,5	0,4	1,1	0
Telèfon erroni/no contesta	2,3	2,2	2,5	2,2	0
Faltava informació/informació diferent	7,6	7,4	8,5	6,5	0
Multes	4	1,5	5,7	2,2	6,7
Van sorgir nous dubtes	16,3	14	17,7	17,4	6,7
Molt temps d'espera al telèfon / problemes amb el telèfon	12,2	13,2	12	9,8	20
Altres	9,9	5,9	11,3	9,8	20
No ho sap	1,7	1,5	2,1	1,1	0
No contesta	1,1	1,5	1,4	0	0
Base Total	2500	702	1287	448	63
<b>P10. LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA?</b>					
Sí	82,8	80,1	85,2	80,4	84,1
No	15,4	17,4	13,4	18,1	15,9
No ho sap	1,6	2,4	1,2	1,3	0
No contesta	0,2	0,1	0,2	0,2	0
<b>P10.1. RECORDA EXACTAMENT EL MOTIU DE LA SEVA CONSULTA O QUÈ VA PREGUNTAR?</b>					
Ajuda social	15,2	16,4	15,7	12,5	12,7
Demandar informació	23,2	23,5	23	23,9	20,6
Permisos	0,1	0,1	0,1	0	0
Multes	11,6	8,7	14,1	9,4	9,5
Demandar/Anul·lar una cita	3,1	3,7	2,6	2,7	9,5

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>% Verticals</b>					
<b>Realitzar un tràmit/Fer seguiment</b>	<b>15,8</b>	15	16	17	11,1
<b>Comunicar una incidència</b>	<b>9,4</b>	11,5	8,2	9,8	6,3
<b>Impostos/Embargaments</b>	<b>10,1</b>	9,8	9,9	10,3	15,9
<b>Informació sobre transport públic</b>	<b>0,2</b>	0,6	0,2	0	0
<b>Temes relacionats amb habitatge (cèdula d'habitatge, lloguer</b>					
<b>Asumptes sanitaris</b>	<b>0,9</b>	0,9	0,9	1,1	0
<b>Altres</b>	<b>0,4</b>	0,4	0,3	0,7	0
<b>No ho sap</b>	<b>2,5</b>	1,4	2,6	3,8	1,6
<b>No contesta</b>	<b>6,6</b>	6,8	5,8	7,8	9,5
	<b>0,9</b>	1,1	0,5	1,1	3,2
<b>Base No li van resoldre la consulta</b>	<b>386</b>	122	173	81	10
<b>P10.2. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL NO LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA?</b>					
<b>No tenen prou informació</b>	<b>38,1</b>	39,3	35,8	40,7	40
<b>Li van donar la informació errònia</b>	<b>2,6</b>	2,5	4	0	0
<b>El van derivar a un altre telèfon/organisme</b>	<b>19,4</b>	14,8	24,9	14,8	20
<b>Problemes informàtics</b>	<b>2,1</b>	3,3	1,2	2,5	0
<b>No va arribar a ser atès per un agent</b>	<b>7,8</b>	4,9	8,7	9,9	10
<b>Mala gestió de la consulta</b>	<b>8,8</b>	9	8,7	9,9	0
<b>Gestió pendent de resolució</b>	<b>2,8</b>	4,1	1,2	4,9	0
<b>S'havia de resoldre de forma presencial</b>	<b>0,8</b>	0	0,6	2,5	0
<b>No poden resoldre el seu tràmit i no el poden derivar a altr</b>	<b>3,4</b>	4,1	1,7	3,7	20
<b>Altres</b>	<b>7,5</b>	9,8	8,1	3,7	0
<b>No ho sap</b>	<b>4,9</b>	7,4	2,9	4,9	10

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Verticals					
No contesta	1,8	0,8	2,3	2,5	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>702</b>	<b>1287</b>	<b>448</b>	<b>63</b>
<b>P10.3. DURANT LA TRUCADA, PER RESOLDRE LA SEVA CONSULTA, AMB QUANTS AGENTS VA PARLAR?</b>					
Cap	1,3	1,6	1,2	1,1	0
1	65,6	67,5	66,6	59,8	65,1
2	23,9	21,8	23,7	27,7	25,4
3	3,7	2,8	3,7	5,1	3,2
4	0,6	0,3	0,6	1,1	0
5	0,2	0,1	0,2	0,4	0
6	0,1	0	0,1	0,2	0
8	0	0,1	0	0	0
15	0	0	0,1	0	0
20	0	0	0,1	0	0
No ho sap	4,4	5,4	3,7	4,2	6,3
No contesta	0,2	0,3	0,1	0,2	0
<b>Mitjana</b>	<b>1,362</b>	<b>1,301</b>	<b>1,366</b>	<b>1,451</b>	<b>1,339</b>
<b>Desviació</b>	<b>0,807</b>	<b>0,636</b>	<b>0,912</b>	<b>0,743</b>	<b>0,545</b>
<b>Casos</b>	<b>2387</b>	<b>662</b>	<b>1238</b>	<b>428</b>	<b>59</b>
<b>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?</b>					
Sí	13,7	13,2	12,7	17,2	14,3
No	85,1	84,6	86,4	82,1	84,1
No ho sap	1,2	1,9	0,9	0,7	1,6
No contesta	0,1	0,3	0	0	0
<b>Base Va haver de tornar a trucar al 012</b>	<b>342</b>	<b>93</b>	<b>163</b>	<b>77</b>	<b>9</b>

% Verticals	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>P10.4a. QUANTES VEGADES?</b>					
1	18,4	18,3	17,2	16,9	55,6
2	41,8	38,7	44,8	41,6	22,2
3	19,3	21,5	16	23,4	22,2
4	7,9	4,3	11,7	5,2	0
5	3,5	2,2	4,3	3,9	0
7	1,2	2,2	0,6	1,3	0
8	1,5	3,2	1,2	0	0
9	0,3	1,1	0	0	0
10	1,5	1,1	1,2	2,6	0
18	0,3	1,1	0	0	0
20	0,9	0	0,6	2,6	0
40	0,3	0	0,6	0	0
60	0,3	0	0,6	0	0
No ho sap	2,6	6,5	1,2	1,3	0
No contesta	0,3	0	0	1,3	0
<b>Mitjana</b>	<b>3,072</b>	<b>2,874</b>	<b>3,267</b>	<b>3,053</b>	<b>1,667</b>
<b>Desviació</b>	<b>4,482</b>	<b>2,486</b>	<b>5,751</b>	<b>3,271</b>	<b>0,866</b>
<b>Casos</b>	<b>332</b>	<b>87</b>	<b>161</b>	<b>75</b>	<b>9</b>
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>702</b>	<b>1287</b>	<b>448</b>	<b>63</b>
<b>P10.5. LI VA RESOLDRE LA CONSULTA EN LA MATEIXA TRUCADA O LI VAN PRENDRE LES SEVES DADES PER DONAR-LI LA RESPOSTA POSTERIORMENT?</b>					
Li va resoldre la consulta en la mateixa trucada	79	80,1	79,6	76,3	73
Li van prendre les seves dades per donar-li la resposta post	12,7	11,3	13,1	14,7	7,9
No ho sap	6,5	6,7	5,9	6,7	15,9
No contesta	1,8	2	1,4	2,2	3,2



	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>% Verticals</b>					
<b>P10.6. FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O PER UN ALTRE MITJÀ?</b>					
Sí	41,3	40,6	41,9	42	33,3
No	55,6	56,4	55,3	54,2	61,9
No ho sap	2,4	2,4	2,3	3,1	1,6
No contesta	0,6	0,6	0,5	0,7	3,2
<b>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?</b>					
Sí	6	6,4	5,6	6	7,9
No	92,5	92,3	92,8	92,2	92,1
No ho sap	1,4	1,1	1,5	1,8	0
No contesta	0,1	0,1	0,2	0	0
Base Va haver-hi alguna incidència	149	45	72	27	5
<b>P11.1. QUIN TIPUS D'INCIDÈNCIA?</b>					
Línies ocupades/en espera	6,7	8,9	8,3	0	0
Es va tallar la trucada	70,5	60	72,2	85,2	60
No s'escoltava bé	22,1	31,1	18,1	14,8	40
No ho sap	0,7	0	1,4	0	0
Base Total	2500	702	1287	448	63
<b>P12. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?</b>					
Sí	92,5	94,3	92,9	91,3	74,6
No	5,1	4,6	4,7	5,8	14,3
No ho sap	2,4	1,1	2,4	2,9	11,1

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>% Verticals</b>					
<b>P13. HA RECOMANAT O RECOMANARIA AQUEST SERVEI A ALGUNA ALTRA PERSONA?</b>					
Sí	89,4	88,9	90,4	89,3	74,6
No	9,1	9,5	8,3	9,2	20,6
No ho sap	1,2	0,9	1,1	1,3	4,8
No contesta	0,4	0,7	0,2	0,2	0
<b>P14. EN GENERAL, EN QUINS ASPECTES CREU QUE PODRIA MILLORAR EL SERVEI 012 D'ATENCIÓ CIUTADANA?</b>					
Que sigui més barat/gratuït	7,4	6,8	7	8,5	12,7
Reduir temps d'espera/rapidesa en la resposta	26,5	26,1	27,6	23,9	27
Més coneixement de la temàtica/més formació	5,5	6,1	5,1	6	1,6
Menys informatitzat/Més personalitzat	1,8	2,8	1,4	1,3	1,6
Més línies/menys col·lapse	2	1,9	1,9	2,7	1,6
Menys transfers/més coordinació	2	2,3	1,6	2,7	1,6
Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència	5,2	5,1	5,3	4,7	6,3
Donar a conèixer el servei i les seves competències	0,8	0,1	0,9	1,6	0
Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc.	0,5	0,7	0,5	0,2	0
Ampliar l'horari	0,6	0,6	0,5	0,9	0
Aspectes actitudinals/idioma	1,2	1,3	1,2	0,7	1,6
Altres	2,2	2,4	2,3	1,6	1,6
Crec que el Servei 012 ja està prou bé com està	33,8	33,5	33,9	35,5	23,8
No sap	10,6	10,3	10,6	9,8	19
No contesta	0,1	0	0,2	0	1,6

% Verticals	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: LA RAPIDESA EN CERCAR I DONAR LA RESPOSTA</b>					
0	0	0	0,1	0	0
2	0,1	0,1	0,1	0,2	0
3	0,2	0,1	0,2	0,2	0
4	0,4	0,4	0,2	0,9	0
5	1,4	0,9	1,6	1,6	3,2
6	2,2	1,3	2,3	3,3	1,6
7	6,9	6,7	6,6	8,3	4,8
8	19,5	22,2	19,5	16,1	14,3
9	15,6	16,8	15,2	15,4	11,1
10	52,9	50,1	53,7	53,6	63,5
No ho sap	0,5	0,9	0,4	0,2	0
No contesta	0,4	0,4	0,3	0,2	1,6
Mitjana	9,034	9,033	9,047	8,973	9,226
Desviació	1,296	1,221	1,294	1,416	1,273
Casos	2479	693	1278	446	62

<b>P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: L'AMABILITAT</b>					
0	0,2	0,1	0,2	0	0
1	0	0	0,1	0	0
2	0,1	0,3	0	0	0
4	0	0	0	0,2	0
5	0,8	0,6	1	0,4	0
6	1,3	1,7	1,3	0,9	0
7	4,2	4,7	3,7	4,2	9,5
8	12,1	11,4	12,7	11,6	11,1
9	12,5	12,8	11,7	14,1	12,7
10	68,3	67,8	68,8	68,1	65,1

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Verticals					
No ho sap	0,2	0,3	0,2	0	0
No contesta	0,3	0,3	0,2	0,4	1,6
Mitjana	9,384	9,365	9,381	9,426	9,355
Desviació	1,131	1,165	1,16	1	1,026
Casos	2487	698	1281	446	62

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

0	0,1	0,3	0,1	0	0
1	0,1	0	0,1	0,2	0
4	0,2	0,1	0,2	0,4	0
5	0,8	0,1	0,8	1,6	1,6
6	1,4	1,3	1,2	1,8	3,2
7	3	2,7	2,7	4	3,2
8	11,7	11,4	11,9	12,5	6,3
9	13,8	14,1	14,5	11,6	11,1
10	67,9	68,7	67,6	67	73
No ho sap	0,6	0,9	0,5	0,7	0
No contesta	0,4	0,4	0,3	0,2	1,6
Mitjana	9,405	9,447	9,413	9,311	9,452
Desviació	1,105	1,064	1,074	1,242	1,141
Casos	2475	693	1276	444	62

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

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Verticals					
4	0,5	0,3	0,5	0,7	0
5	3	1,6	3,7	2,9	6,3
6	3,4	3,4	3,7	2,9	1,6
7	6,8	7	6	8,7	7,9
8	19	19,1	19,3	18,3	17,5
9	14,2	13	14,8	14,7	12,7
10	51,7	54,3	51	49,6	52,4
No ho sap	0,4	0,6	0,2	0,9	0
No contesta	0,3	0,3	0,3	0,2	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,898</b>	<b>8,986</b>	<b>8,883</b>	<b>8,824</b>	<b>8,778</b>
<b>Desviació</b>	<b>1,499</b>	<b>1,433</b>	<b>1,498</b>	<b>1,566</b>	<b>1,718</b>
<b>Casos</b>	<b>2482</b>	<b>696</b>	<b>1280</b>	<b>443</b>	<b>63</b>
<b>P16. TRUCARIA MÉS O QUIN ÚS EN FARIA SI FOS GRATUÏT?</b>					
Segur que sí	38,1	39,9	36,8	39,7	33,3
Probablement sí	18,8	16,8	19,9	18,3	22,2
Probablement no	19,6	20,4	19,8	18,3	17,5
Segur que no	18,1	16,7	18,6	19	19
No ho sap	2,2	2,7	1,6	2,5	4,8
No contesta	3,2	3,6	3,3	2,2	3,2
<b>P17. CONSIDERA QUE HAGUÉS POGUT RESOLDRE AQUESTA MATEIXA CONSULTA A TRAVÉS D'ALGUN ALTRE CANAL D'INFORMACIÓ DE LA GENERALITAT?</b>					
Sí	32,6	33	33,6	29,7	28,6
No	47,6	47,7	45,9	52,2	49,2
No ho sap	19,6	19,1	20,2	18,1	22,2
No contesta	0,2	0,1	0,2	0	0
<b>Base Hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal</b>	<b>816</b>	<b>232</b>	<b>433</b>	<b>133</b>	<b>18</b>

% Verticals	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>P17.1. A TRAVÉS DE QUIN CANAL?</b>					
<b>Informació i tràmits</b>					
gencat.cat	45,3	40,9	47,3	47,4	38,9
<b>Aplicacions de la Generalitat</b>					
per a mòbils	2,5	2,2	1,8	4,5	5,6
Seu electrònica Generalitat	8,9	9,1	10,4	5,3	0
Xarxes socials	4,3	4,7	3,7	6	0
Internet (sense especificar)	6,3	9,1	4,6	7,5	0
<b>Presencialment a</b>					
l'administració	9,4	10,3	9,2	6,8	22,2
<b>Trucant a un altre organisme</b>					
de la Generalitat	1,5	1,3	1,2	2,3	5,6
Correu electrònic	0,1	0	0,2	0	0
<b>Mossos/guàrdia urbana/polícia</b>					
local	1,5	0,9	2,1	0	5,6
Altres telefons d'informació	6,5	6,9	6,7	6	0
Altres pàgines web	3,8	3,9	3,7	2,3	16,7
Altres	8,1	6	8,3	11,3	5,6
No ho sap	8,2	9,5	7,6	9	0
No contesta	0,5	0,4	0,5	0,8	0
<b>P17.2. I PODRIA INDICAR-NOS PER QUIN MOTIU EN AQUESTA OCASIÓ NO L'HA UTILITZAT I HA DECIDIT TRUCAR AL 012?</b>					
<b>Rapidesa en la resposta/Més</b>					
eficient	37	43,5	34,9	35,3	16,7
Atenció personalitzada	6,5	9,1	5,5	5,3	5,6
Més fàcil de fer servir	8,5	8,6	9	6,8	5,6
<b>No coneix altres canals/no</b>					
sap com funcionen	5,5	4,7	5,1	8,3	5,6
<b>Dificultat d'accés (claus,</b>					
pin, enllaç, etc.)	3,9	2,2	4,4	4,5	11,1
<b>No trobava el servei</b>					
que buscava	10,5	7,3	10,6	14,3	22,2
Per comoditat	11,4	9,1	12,5	10,5	22,2

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Verticals					
Li van recomanar	6,1	6,9	5,8	6,8	0
És l'únic que coneix per comunicar-se amb la Generalitat/El	1,7	1,7	1,8	0,8	5,6
Altres	5,5	3	7,4	3,8	5,6
No ho sap	2,9	3,4	2,5	3,8	0
No contesta	0,4	0,4	0,5	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>702</b>	<b>1287</b>	<b>448</b>	<b>63</b>

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

Sí	18,5	19,1	19	16,5	17,5
No	80,9	80,1	80,6	82,8	82,5
No ho sap	0,6	0,9	0,4	0,7	0
No contesta	0	0	0,1	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	30,7	31,8	29	32,4	41,3
1	1,3	1,1	1,3	1,6	0
2	3,6	4	3,1	4,5	1,6
3	2,1	3,6	1,9	0,7	1,6
4	2,2	1,4	2,6	2,2	3,2
5	9,3	9,1	9,5	9,2	9,5
6	4	2,7	4,1	6	0
7	5,1	4,8	4,9	6,7	1,6
8	9,2	10,3	9,5	6,9	6,3
9	3,6	3,8	3,7	3,1	1,6
10	16,9	14,4	18,7	17	7,9
No ho sap	11,4	12,5	11	8,9	23,8

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Verticals					
No contesta	0,7	0,4	0,7	0,9	1,6
Mitjana	4,602	4,386	4,831	4,473	3
Desviació	3,997	3,966	4,01	3,978	3,782
Casos	2198	611	1136	404	47

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

Sí	34,3	35,6	34,3	33,5	25,4
No	38,3	37,6	37,6	41,1	39,7
No ho sap	27,1	26,2	27,8	25,2	34,9
No contesta	0,3	0,6	0,2	0,2	0

**Base Creu que es podria donar  
per algun altre canal**

858	250	442	150	16
-----	-----	-----	-----	----

**P18.2a.PER QUIN ALTRE CANAL?**

APP (Telegram, WhatsApp, etc.)	52	54,4	50,2	53,3	50
Mail	8,6	10,8	9	4,7	0
Internet (sense especificar)	0,7	0,8	0,9	0	0
Xarxes socials(Facebook, Twitter, Instagram, etc.)	9,9	6	10,4	13,3	25
Opció de la web	9,8	7,2	11,8	9,3	0
Presencial	2,9	4	2	2,7	12,5
Chatbot/Assistent virtual	2,2	2,8	2,7	0	0
Altres telèfons diferents al 012	2,3	4	1,1	3,3	0
Altres	5,6	4,8	5,2	8,7	0
No sap	5,7	4,8	6,3	4,7	12,5
No contesta	0,2	0,4	0,2	0	0

**Base Total**

2500	702	1287	448	63
------	-----	------	-----	----

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



	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>% Verticals</b>					
<b>Sí</b>	<b>23,3</b>	20,4	26,9	19,2	11,1
<b>No</b>	<b>72,8</b>	75,4	69,9	76,6	77,8
<b>No ho sap</b>	<b>3,8</b>	4,3	3,1	4,2	9,5
<b>No contesta</b>	<b>0,1</b>	0	0,1	0	1,6
<b>P19. QUÈ N'OPINA?</b>					
<b>Positiu/Útil</b>	<b>39,4</b>	35	42,9	37,9	25,4
<b>Negatiu/Complicat</b>	<b>6,6</b>	6,8	6,8	5,6	7,9
<b>Hauria de ser gratuït</b>	<b>0,5</b>	0,4	0,5	0,7	0
<b>Desconeix el servei</b>	<b>18,6</b>	21,2	16,6	19,6	22,2
<b>Poc segur</b>	<b>2,1</b>	1,4	2,3	2,5	3,2
<b>No ho ha utilitzat</b>	<b>2,8</b>	3,4	2,8	2,2	1,6
<b>Li és indiferent</b>	<b>0,2</b>	0,3	0,2	0,2	0
<b>No li agrada</b>	<b>0,4</b>	0,4	0,5	0,2	0
<b>Altres</b>	<b>3,2</b>	3,4	3,2	2,9	3,2
<b>No ho sap</b>	<b>21,6</b>	23,4	20	22,5	30,2
<b>No contesta</b>	<b>4,5</b>	4,1	4,2	5,6	6,3
<b>P20. HA TRUCAT AL 012 QUAN HA TINGUT UN PROBLEMA A L'HORA DE FER UN TRÀMIT ELECTRÒNICAMENT?</b>					
<b>Sí</b>	<b>34,8</b>	35	34,6	37,1	20,6
<b>No</b>	<b>52,5</b>	52,1	52,7	51,6	58,7
<b>No ha fet cap tràmit electrònicament</b>	<b>10,7</b>	10,8	10,9	9,8	12,7
<b>No ho sap</b>	<b>1,8</b>	1,9	1,8	1,6	4,8
<b>No contesta</b>	<b>0,2</b>	0,1	0,1	0	3,2
<b>Base Ha trucat al 012 quan ha tingut un problema</b>	<b>870</b>	246	445	166	13
<b>P20.1. LI HAN RESOLT?</b>					
<b>Sí</b>	<b>82,3</b>	80,9	85,6	75,3	84,6
<b>No</b>	<b>15,6</b>	17,5	11,7	23,5	15,4
<b>No ho sap</b>	<b>2</b>	1,6	2,5	1,2	0
<b>No contesta</b>	<b>0,1</b>	0	0,2	0	0

% Verticals	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>P20.2 VA QUEDAR SATISFET/A DE L'ATENCIÓ REBUDA?</b>					
Sí	87,8	86,2	88,1	89,2	92,3
No	10,2	12,2	9,7	9	7,7
No ho sap	1,7	1,6	1,8	1,8	0
No contesta	0,2	0	0,4	0	0
Base Introduïda a meitat de camp	2333	658	1202	415	58
<b>P21. CREIEU QUE MILLORA L'ATENCIÓ EL FET QUE US DEMANIN EL VOSTRE NOM A L'INICI DE LA CONVERSA?</b>					
Sí	47,6	45,1	49,7	46,3	41,4
No	40,4	42,1	38,9	42,7	36,2
No ho sap	11,6	12,6	11,1	10,6	17,2
No contesta	0,4	0,2	0,3	0,5	5,2
Base Creu que millora l'atenció	1110	297	597	192	24
<b>P21.1. PER QUÈ? (Respostes positives)</b>					
Genera una relació més personal	64,2	62,3	65,5	63,5	62,5
És més respectuós/de bona educació	12,8	13,5	11,1	16,7	16,7
Li és indiferent	2,6	2,7	2,7	2,1	4,2
No afecta en res	1,5	2,4	1,3	1	0
Millora l'atenció	4,7	5,7	5,2	1,6	4,2
Li agrada	0,6	1,3	0,5	0	0
Ho troba bé	2,6	2	3,2	1,6	4,2
Ja li van demanar	4,2	2	4,4	6,8	8,3
Altres	4,6	5,4	4,5	4,2	0
NS	1,9	2,7	1,7	1,6	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Verticals NC	0,2	0	0	1	0
Base Creu que no millora l'atenció	943	277	468	177	21
<b>P21.2. PER QUÈ? (Respostes negatives)</b>					
És més respectuós/de bona educació	1,9	1,4	2,1	2,3	0
Prefereix l'anonimat	4,3	4,7	3,6	3,4	23,8
Li és indiferent	22	18,4	25	20,9	9,5
No afecta en res	22,3	25,6	21,2	20,3	19
No és important	10,4	9	10,3	13	9,5
Només és per cortesia	0,6	0	1,1	0,6	0
No cal que ho sàpiguen/És irrellevant	30,3	33,6	30,3	26,6	19
Ja li van demanar	0,5	0,7	0,4	0,6	0
Altres	4,5	3,6	3,6	8,5	0
NS	1,7	1,8	1,3	2,3	4,8
NC	1,5	1,1	1,1	1,7	14,3
Base Introduïda a meitat de camp	2333	658	1202	415	58
<b>P22. CREIEU QUE MILLORARIA EL SERVEI SI QUAN TRUQUEU L'AGENT CONEGUÉS EL MOTIU DE LES VOSTRES TRUCADES ANTERIORS?</b>					
Sí	51,1	48,9	51,6	55,2	34,5
No	36,6	38,1	36,1	35,4	37,9
No ho sap	11,8	12,5	11,7	9,2	24,1
No contesta	0,6	0,5	0,6	0,2	3,4
Base Creu que milloraria el servei	1191	322	620	229	20

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>% Verticals</b>					
<b>P22.2. QUÈ APORTARIA</b>					
<b>(Respostes negatives)</b>					
<b>Ràpidesa, agilitat en el tràmit</b>	<b>24,1</b>	21,7	23,2	29,7	25
<b>Millor seguiment dels tràmits/Tenir un historial</b>	<b>20,2</b>	20,2	19,4	21	40
<b>Estalvi de temps de la trucada/No cal repetir el seu motiu</b>	<b>15,9</b>	16,1	16,1	15,7	5
<b>Comoditat</b>	<b>0,3</b>	0,3	0,3	0,4	0
<b>Facilitat atenció per part de l'operador (major informació d</b>	<b>15</b>	16,5	14,7	14,4	10
<b>Augment de l'eficàcia del servei</b>	<b>1,8</b>	3,1	1,3	0,9	5
<b>Estaría bé</b>	<b>2,7</b>	3,4	2,4	2,6	0
<b>De gran utilitat si és una trucada relacionada amb el matei</b>	<b>5,9</b>	4,7	7,1	4,8	0
<b>Li és indiferent</b>	<b>0,5</b>	0,3	0,5	0,9	0
<b>Altres</b>	<b>10,5</b>	10,2	11,9	7,4	5
<b>NS</b>	<b>2,9</b>	3,1	2,9	2,2	10
<b>NC</b>	<b>0,2</b>	0,3	0,2	0	0
<b>Base Creu que no milloraria el servei</b>	<b>854</b>	251	434	147	22
<b>P22.1. QUÈ APORTARIA?</b>					
<b>(Respostes positives)</b>					
<b>Li és indiferent</b>	<b>2</b>	1,6	1,8	2,7	4,5
<b>Si el tràmit és diferent no seria útil</b>	<b>50,8</b>	49	53	49	40,9
<b>No és rellevant ni important</b>	<b>2,9</b>	2,8	2,8	3,4	4,5
<b>No és necessari/No creu que sigui una millora</b>	<b>11,7</b>	12,4	12,7	8,2	9,1
<b>No aporta res al sevei</b>	<b>6,9</b>	8,4	6,7	6,1	0
<b>Vol privacitat de les seves dades/Protecció de dades</b>	<b>4,2</b>	5,2	3,2	5,4	4,5

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Verticals					
No li cal	2,3	2,4	2,5	1,4	4,5
No li agrada	1,2	0,8	0,9	2	4,5
És una perdú de temps/Endarrereix la trucada	0,9	1,2	0,9	0,7	0
Depen de quin sigui el tràmit	0,6	0,4	0,7	0,7	0
No cal tenir tantes dades registades de les persones/No vol	2,1	2	2,3	0,7	9,1
No vol parlar amb un robot ni que sigui automatitzar aquest	1,1	0,8	1,2	1,4	0
Només truca de forma puntual	1,1	0,4	1,2	2	0
Altres	6,3	8	5,1	7,5	4,5
NS	5,2	4,8	4,4	6,8	13,6
NC	0,7	0	0,7	2	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>702</b>	<b>1287</b>	<b>448</b>	<b>63</b>

### C3. ON VA NÉIXER VOSTÈ?

Catalunya	68,1	61,3	71,9	71,7	41,3
Altres comunitats autònomes	10,3	9,5	9,9	10,5	25,4
Unió europea	1,8	2,7	1,5	1,8	0
Resta del món	2,5	4,1	1,8	2,5	0
Argentina	2	2,6	1,5	2,2	3,2
Bolívia	1,1	1,4	1,1	0,7	1,6
Brasil	0,4	1,3	0,2	0	0
Xile	0,3	0,7	0	0,7	0
Colòmbia	2,1	2,8	1,7	2	1,6
Equador	2,2	1,7	2,9	1,3	0
Hondures	1,1	1,9	0,9	0,2	3,2
Marroc	2,3	1,7	2,3	2,9	3,2
Perú	1,7	2,8	1,4	1,1	0
República Dominicana	0,8	1,4	0,9	0	0
Uruguai	0,6	0,6	0,7	0,4	0
Veneçuela	1,2	2	0,9	1,3	0
Paquistà	0,3	0,4	0,3	0,2	0
Paraguai	0,2	0,6	0,1	0	0
Romania	0,2	0,1	0,2	0,4	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Verticals					
No contesta	0,6	0,3	0,1	0	20,6
<b>C4. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT?</b>					
Català	35,7	33,5	31,8	52,7	19
Castellà	45,5	47,2	49,6	29,5	58,7
Ambdues per igual	15,1	14,4	16,3	13,4	9,5
Àrab	0,6	0,7	0,2	1,3	0
Anglès	0,4	1,1	0,2	0	0
Altres	2,4	3,1	1,9	2,9	0
No contesta	0,4	0	0,1	0,2	12,7
<b>C5. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?</b>					
No sap llegir i escriure	0	0,1	0	0	0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escol	0,3	0,6	0,3	0	0
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar eso, eg	3,6	1,9	4,4	3,6	4,8
Eso completa, egb, batxiller elemental	14,2	8,8	16,2	16,7	15,9
Batxillerat, bup, cou, batxillerat superior, preu	16,5	14,2	17,8	17,9	6,3
Cicle formatiu de grau mitjà, fp1, oficialia industrial o eq	9	8,5	9,6	9,2	1,6
Cicle formatiu de grau superior, fp2, mestratge industrial o	16,1	11,1	18,6	17	12,7
Diplomatura, 3 cursos aprovats de llicenciatura, enginyeria/	7,3	9,1	6,6	6,5	7,9
Llicenciatura, arquitectura, enginyeria, grau o equivalent	20	27,4	16,1	20,3	17,5
Cursos d'especialització professional, postgrau, màster	10,5	15,2	8,9	7,8	7,9
Doctorat	1,3	2	1,1	1,1	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Verticals					
No contesta	1,1	1	0,4	0	25,4
<b>C6. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?</b>					
Treballa per compte propi	15,6	14,4	16,2	17,6	1,6
Treballa per compte d'altri	53,2	51,4	55,8	50,7	36,5
No treballa	30	33,6	27,6	31,5	27
No contesta	1,3	0,6	0,5	0,2	34,9
<b>Base Treballa per compte propi</b>	<b>389</b>	<b>101</b>	<b>208</b>	<b>79</b>	<b>1</b>
<b>C6.1 VOSTÈ ÉS...</b>					
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	30,6	16,8	35,1	36,7	0
Professional o treballador/a autònom/a	68,4	82,2	63,5	63,3	100
Membre de cooperativa	0,8	0	1,4	0	0
No contesta	0,3	1	0	0	0
<b>Base Treballa per compte d'altri</b>	<b>1329</b>	<b>361</b>	<b>718</b>	<b>227</b>	<b>23</b>
<b>C6.2 VOSTÈ ÉS...</b>					
Assalariat/ada eventual o interí/ina	11,2	9,1	12,3	10,6	17,4
Assalariat/ada indefinit/ida	87,4	87,5	87,3	88,1	78,3
Ajut familiar	0,1	0	0	0,4	0
No contesta	1,4	3,3	0,4	0,9	4,3
<b>Base No treballa</b>	<b>749</b>	<b>236</b>	<b>355</b>	<b>141</b>	<b>17</b>
<b>C6.3 VOSTÈ ÉS...</b>					
Jubilat/ada o pensionista	45,7	48,3	45,9	39,7	52,9
Aturat/ada i ha treballat abans	27,5	21,6	30,1	32,6	11,8
Pensionista	6,1	5,9	6,8	4,3	11,8

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Verticals					
Aturat/ada i busca la primera feina	4,7	5,1	4,2	5	5,9
Estudiant	5,3	7,2	4,2	5,7	0
Treball domèstic no remunerat	7,7	8,9	6,5	9,2	5,9
Altres	2,5	3	2,3	2,8	0
No contesta	0,4	0	0	0,7	11,8
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>702</b>	<b>1287</b>	<b>448</b>	<b>63</b>

**C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU  
LLOC DE RESIDÈNCIA?**

Abrera	0,2	0	0,3	0	0
Alpens	0	0	0,1	0	0
Ametlla del Vallès, l'	0,3	0	0,5	0	0
Arenys de Mar	0,2	0	0,3	0	0
Arenys de Munt	0,2	0	0,4	0	0
Argentona	0	0	0,1	0	0
Avià	0	0	0,1	0	0
Avinyó	0	0	0,1	0	0
Avinyonet del Penedès	0	0	0,1	0	0
Aiguafreda	0,1	0	0,2	0	0
Badalona	3,1	0	6,1	0	0
Bagà	0	0	0,1	0	0
Balenyà	0	0	0,1	0	0
Balsareny	0	0	0,1	0	0
Barcelona	28,1	100	0	0	0
Begues	0,2	0	0,3	0	0
Berga	0,2	0	0,3	0	0
Bigues i Riells	0,2	0	0,5	0	0
Bruc, el	0,1	0	0,2	0	0
Cabanyes, les	0	0	0,1	0	0
Cabrera de Mar	0,1	0	0,2	0	0
Cabrils	0	0	0,1	0	0
Calaf	0	0	0,1	0	0
Caldes d'Estrac	0,1	0	0,2	0	0
Caldes de Montbui	0,1	0	0,2	0	0
Calldetenes	0	0	0,1	0	0



	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Verticals					
Canet de Mar	0,2	0	0,4	0	0
Canovelles	0,1	0	0,2	0	0
Canyelles	0,1	0	0,2	0	0
Cardedeu	0,3	0	0,5	0	0
Castellar del Vallès	0,3	0	0,5	0	0
Castellbell i el Vilar	0,1	0	0,2	0	0
Castellbisbal	0	0	0,1	0	0
Castelldefels	0,5	0	1	0	0
Castellet i la Gornal	0	0	0,1	0	0
Castellgalí	0	0	0,1	0	0
Castellnou de Bages	0	0	0,1	0	0
Castellterçol	0,1	0	0,2	0	0
Centelles	0,1	0	0,2	0	0
Cervelló	0,2	0	0,5	0	0
Collbató	0,2	0	0,3	0	0
Corbera de Llobregat	0,2	0	0,3	0	0
Cornellà de Llobregat	1	0	2	0	0
Cubelles	0,1	0	0,2	0	0
Esparraguera	0,3	0	0,6	0	0
Esplugues de Llobregat	1	0	2	0	0
Folgueroles	0	0	0,1	0	0
Font-rubí	0	0	0,1	0	0
Franqueses del Vallès, les	0,2	0	0,3	0	0
Garriga, la	0,4	0	0,7	0	0
Gavà	0,6	0	1,2	0	0
Gelida	0	0	0,1	0	0
Gironella	0,1	0	0,2	0	0
Granada, la	0	0	0,1	0	0
Granollers	1	0	2	0	0
Sant Salvador de Guardiola	0	0	0,1	0	0
Gurb	0	0	0,1	0	0
Hospitalet de Llobregat, l'	4	0	7,8	0	0
Igualada	0,5	0	1	0	0
Llagosta, la	0,2	0	0,5	0	0
Llinars del Vallès	0,1	0	0,2	0	0
Lliçà d'Amunt	0,3	0	0,6	0	0
Malgrat de Mar	0,1	0	0,2	0	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Verticals					
Manlleu	0,2	0	0,4	0	0
Manresa	0,9	0	1,7	0	0
Martorell	0,4	0	0,7	0	0
Masnou, el	0,6	0	1,1	0	0
Masquefa	0,2	0	0,4	0	0
Matadepera	0,2	0	0,5	0	0
Mataró	1,4	0	2,6	0	0
Mediona	0	0	0,1	0	0
Molins de Rei	0,1	0	0,2	0	0
Mollet del Vallès	0,6	0	1,2	0	0
Montcada i Reixac	0,4	0	0,9	0	0
Montgat	0,3	0	0,5	0	0
Monistrol de Montserrat	0	0	0,1	0	0
Montmeló	0	0	0,1	0	0
Montornès del Vallès	0,3	0	0,5	0	0
Navarcles	0	0	0,1	0	0
Òdena	0	0	0,1	0	0
Olesa de Montserrat	0,3	0	0,6	0	0
Olivella	0,1	0	0,2	0	0
Òrrius	0	0	0,1	0	0
Palafolls	0,1	0	0,2	0	0
Palau-solità i Plegamans	0,1	0	0,2	0	0
Pallejà	0,2	0	0,3	0	0
Parets del Vallès	0,1	0	0,2	0	0
Piera	0,2	0	0,3	0	0
Hostalets de Pierola, els	0,1	0	0,2	0	0
Pineda de Mar	0,4	0	0,9	0	0
Pla del Penedès, el	0	0	0,1	0	0
Pobla de Claramunt, la	0,1	0	0,2	0	0
Polinyà	0,1	0	0,2	0	0
Prat de Llobregat, el	0,5	0	0,9	0	0
Prats de Lluçanès	0,1	0	0,2	0	0
Premià de Mar	0,4	0	0,8	0	0
Ripollet	0,3	0	0,6	0	0
Roca del Vallès, la	0,1	0	0,2	0	0
Roda de Ter	0	0	0,1	0	0
Rubí	1,2	0	2,3	0	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Verticals					
Sabadell	2,5	0	4,9	0	0
Santpedor	0,1	0	0,2	0	0
Sant Adrià de Besòs	0,5	0	0,9	0	0
Sant Andreu de la Barca	0,2	0	0,4	0	0
Sant Andreu de Llavaneres	0,1	0	0,2	0	0
Sant Antoni de Vilamajor	0,2	0	0,3	0	0
Sant Boi de Llobregat	0,9	0	1,8	0	0
Sant Celoni	0,2	0	0,4	0	0
Sant Cebrià de Vallalta	0	0	0,1	0	0
Sant Cugat del Vallès	2	0	4	0	0
Sant Cugat Sesgarrigues	0	0	0,1	0	0
Sant Esteve de Palautordera	0,1	0	0,2	0	0
Sant Esteve Sesrovires	0,1	0	0,2	0	0
Sant Fost de Campsentelles	0,1	0	0,2	0	0
Sant Feliu de Llobregat	0,6	0	1,2	0	0
Sant Fruitós de Bages	0,1	0	0,2	0	0
Vilassar de Dalt	0,3	0	0,6	0	0
Sant Hipòlit de Voltregà	0,1	0	0,2	0	0
Sant Joan Despí	0,2	0	0,5	0	0
Sant Joan de Vilatorrada	0,2	0	0,3	0	0
Vilassar de Mar	0,2	0	0,5	0	0
Sant Just Desvern	0,4	0	0,7	0	0
Sant Martí Sarroca	0	0	0,1	0	0
Sant Mateu de Bages	0	0	0,1	0	0
Premià de Dalt	0,2	0	0,4	0	0
Sant Pere de Ribes	0,3	0	0,6	0	0
Sant Pere de Riudebitlles	0	0	0,1	0	0
Sant Pere de Torelló	0,1	0	0,2	0	0
Sant Pol de Mar	0	0	0,1	0	0
Sant Quirze de Besora	0	0	0,1	0	0
Sant Quirze del Vallès	0,2	0	0,5	0	0
Sant Sadurní d'Anoia	0,1	0	0,2	0	0
Marganell	0	0	0,1	0	0
Santa Coloma de Gramenet	1,6	0	3,2	0	0
Santa Eulàlia de Riuprimer	0,1	0	0,2	0	0
Santa Eulàlia de Ronçana	0,1	0	0,2	0	0
Santa Margarida de Montbui	0,1	0	0,2	0	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Verticals					
Santa Margarida i els Monjos	0,1	0	0,2	0	0
Barberà del Vallès	0,2	0	0,4	0	0
Santa Maria de Martorelles	0	0	0,1	0	0
Santa Maria de Palautordera	0,2	0	0,5	0	0
Santa Perpètua de Mogoda	0,3	0	0,5	0	0
Santa Susanna	0,1	0	0,2	0	0
Sant Vicenç de Castellet	0,1	0	0,2	0	0
Sant Vicenç dels Horts	0,3	0	0,6	0	0
Sant Vicenç de Montalt	0,1	0	0,2	0	0
Sant Vicenç de Torelló	0	0	0,1	0	0
Cerdanyola del Vallès	0,8	0	1,6	0	0
Sentmenat	0,2	0	0,3	0	0
Seva	0,1	0	0,2	0	0
Sitges	0,3	0	0,6	0	0
Taradell	0,1	0	0,2	0	0
Terrassa	3,3	0	6,4	0	0
Teià	0,1	0	0,2	0	0
Tiana	0,2	0	0,4	0	0
Tona	0,1	0	0,2	0	0
Tordera	0,3	0	0,5	0	0
Torelló	0,2	0	0,5	0	0
Torre de Claramunt, la	0	0	0,1	0	0
Torrelles de Foix	0	0	0,1	0	0
Torrelles de Llobregat	0,2	0	0,3	0	0
Vacarisses	0,1	0	0,2	0	0
Vallgorguina	0	0	0,1	0	0
Vallirana	0	0	0,1	0	0
Vic	0,3	0	0,5	0	0
Viladecavalls	0,2	0	0,4	0	0
Viladecans	0,8	0	1,6	0	0
Vilanova del Camí	0,1	0	0,2	0	0
Vilanova de Sau	0	0	0,1	0	0
Vilobí del Penedès	0,1	0	0,2	0	0
Vilafranca del Penedès	0,6	0	1,2	0	0
Vilanova i la Geltrú	0,8	0	1,6	0	0
Vilanova del Vallès	0	0	0,1	0	0
Badia del Vallès	0,1	0	0,2	0	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Verticals					
Arbúcies	0,2	0	0	0,9	0
Armentera, l'	0,1	0	0	0,4	0
Avinyonet de Puigventós	0	0	0	0,2	0
Begur	0	0	0	0,2	0
Bisbal d'Empordà, la	0,1	0	0	0,4	0
Blanes	0,4	0	0	2	0
Breda	0	0	0	0,2	0
Cadaqués	0	0	0	0,2	0
Caldes de Malavella	0,1	0	0	0,4	0
Calonge i Sant Antoni	0,1	0	0	0,4	0
Cassà de la Selva	0	0	0	0,2	0
Castell-Platja d'Aro	0,1	0	0	0,7	0
Celrà	0,1	0	0	0,4	0
Cornellà del Terri	0	0	0	0,2	0
Escala, l'	0,1	0	0	0,4	0
Figueres	0,2	0	0	1,1	0
Flaçà	0	0	0	0,2	0
Garrigàs	0	0	0	0,2	0
Girona	1,4	0	0	8	0
Gualta	0	0	0	0,2	0
Guils de Cerdanya	0	0	0	0,2	0
Lladó	0	0	0	0,2	0
Llagostera	0	0	0	0,2	0
Llançà	0	0	0	0,2	0
Llers	0	0	0	0,2	0
Lloret de Mar	0,2	0	0	1,1	0
Maçanet de la Selva	0	0	0	0,2	0
Molló	0	0	0	0,2	0
Navata	0	0	0	0,2	0
Olot	0,2	0	0	1,1	0
Palafrugell	0,2	0	0	0,9	0
Palamós	0	0	0	0,2	0
Pals	0	0	0	0,2	0
Portbou	0	0	0	0,2	0
Puigcerdà	0,3	0	0	1,6	0
Riells i Viabrea	0,1	0	0	0,4	0
Ripoll	0	0	0	0,2	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Verticals					
Riudellots de la Selva	0	0	0	0,2	0
Roses	0,3	0	0	1,6	0
Salt	0,1	0	0	0,7	0
Sant Feliu de Buixalleu	0	0	0	0,2	0
Sant Feliu de Guíxols	0,1	0	0	0,7	0
Sant Hilari Sacalm	0	0	0	0,2	0
Sant Julià de Ramis	0	0	0	0,2	0
Sant Miquel de Fluvià	0	0	0	0,2	0
Santa Llogaia d'Àlguema	0	0	0	0,2	0
Sant Joan les Fonts	0	0	0	0,2	0
Sils	0,2	0	0	0,9	0
Torroella de Montgrí	0,1	0	0	0,7	0
Vall de Bianya, la	0	0	0	0,2	0
Ventalló	0	0	0	0,2	0
Vilablareix	0,1	0	0	0,4	0
Viladrau	0	0	0	0,2	0
Vilafant	0	0	0	0,2	0
Vilallonga de Ter	0	0	0	0,2	0
Vilobí d'Onyar	0,1	0	0	0,7	0
Sant Julià del Llor i Bonmatí	0	0	0	0,2	0
Agramunt	0	0	0	0,2	0
Alfarràs	0	0	0	0,2	0
Artesa de Lleida	0,1	0	0	0,4	0
Bellpuig	0,1	0	0	0,4	0
Borges Blanques, les	0	0	0	0,2	0
Camarasa	0	0	0	0,2	0
Cervera	0,1	0	0	0,7	0
Corbins	0	0	0	0,2	0
Lleida	1,4	0	0	7,8	0
Linyola	0	0	0	0,2	0
Maials	0	0	0	0,2	0
Mollerussa	0,2	0	0	0,9	0
Poal, el	0	0	0	0,2	0
Ponts	0	0	0	0,2	0
Puigverd de Lleida	0	0	0	0,2	0
Sant Llorenç de Morunys	0	0	0	0,2	0
Sant Ramon	0	0	0	0,2	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Verticals					
Seu d'Urgell, la	0,1	0	0	0,7	0
Seròs	0,1	0	0	0,4	0
Solsona	0	0	0	0,2	0
Sort	0	0	0	0,2	0
Tàrraga	0,1	0	0	0,4	0
Vilanova de Meià	0	0	0	0,2	0
Vila-sana	0	0	0	0,2	0
Vall de Cardós	0	0	0	0,2	0
Alcanar	0,1	0	0	0,4	0
Almoster	0	0	0	0,2	0
Altafulla	0,1	0	0	0,7	0
Ametlla de Mar, l'	0,2	0	0	0,9	0
Amposta	0,2	0	0	1,1	0
Banyeres del Penedès	0	0	0	0,2	0
Batea	0	0	0	0,2	0
Bisbal del Penedès, la	0	0	0	0,2	0
Calafell	0,4	0	0	2	0
Cambrils	0,1	0	0	0,7	0
Castellvell del Camp	0	0	0	0,2	0
Cunit	0,2	0	0	0,9	0
Flix	0	0	0	0,2	0
Garidells, els	0	0	0	0,2	0
Llorenç del Penedès	0,1	0	0	0,7	0
Montblanc	0,1	0	0	0,7	0
Montbrió del Camp	0,1	0	0	0,4	0
Montmell, el	0	0	0	0,2	0
Mont-roig del Camp	0,2	0	0	1,3	0
Móra d'Ebre	0	0	0	0,2	0
Móra la Nova	0	0	0	0,2	0
Pallaresos, els	0	0	0	0,2	0
Pla de Santa Maria, el	0	0	0	0,2	0
Pobla de Mafumet, la	0	0	0	0,2	0
Pobla de Montornès, la	0,1	0	0	0,7	0
Reus	1	0	0	5,8	0
Roda de Berà	0,2	0	0	1,1	0
Roquetes	0	0	0	0,2	0
Sant Carles de la Ràpita	0,2	0	0	1,1	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Verticals					
Santa Bàrbara	0	0	0	0,2	0
Selva del Camp, la	0,1	0	0	0,4	0
Tarragona	2,3	0	0	12,7	0
Torredembarra	0,1	0	0	0,7	0
Tortosa	0,2	0	0	1,1	0
Ulldecona	0	0	0	0,2	0
Valls	0,2	0	0	1,3	0
Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant	0,1	0	0	0,4	0
Vendrell, el	0,3	0	0	1,8	0
Vila-seca	0,1	0	0	0,4	0
Sant Jaume d'Enveja	0	0	0	0,2	0
Salou	0,1	0	0	0,7	0
Canonja, la	0,1	0	0	0,4	0
Altres	1,5	0	0	8,3	0
No contesta	2,5	0	0	0	100

**C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU  
LLOC DE RESIDÈNCIA? (Agrupat)**

Barcelona ciutat	28,1	100	0	0	0
Resta província Barcelona	51,5	0	100	0	0
Resta Catalunya	17,9	0	0	100	0
No contesta	2,5	0	0	0	100

Base Va néixer a Barcelona

702	702	0	0	0
-----	-----	---	---	---

**C7.1 A QUIN DISTRICTE DE  
BARCELONA?**

Ciutat Vella	5,4	5,4	0	0	0
Eixample	15,4	15,4	0	0	0
Sants-Montjuïc	13,5	13,5	0	0	0
Les Corts	4,7	4,7	0	0	0
Sarrià-Sant Gervasi	9,7	9,7	0	0	0
Gràcia	7,3	7,3	0	0	0
Horta-Guinardó	9,7	9,7	0	0	0
Nou Barris	9,1	9,1	0	0	0
Sant Andreu	9	9	0	0	0



	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Verticals					
Sant Martí	13	13	0	0	0
No contesta	3,3	3,3	0	0	0

% Horitzontals	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	40,3	59,7	0	4,1	16	22,7	29	18	10,3
<b>P1. EN QUIN IDIOMA PREFEREIX QUE LI FACI L'ENTREVISTA?</b>										
Català	1341	41,2	58,7	0,1	3,9	13,8	18,9	30,2	20,8	12,4
Castellà	1118	38,9	61,1	0	4,6	18,2	27,5	27,3	14,6	7,9
Li és indiferent/NS/NC	41	46,3	53,7	0	0	24,4	14,6	36,6	17,1	7,3
<b>C1. VOSTÈ ÈS...</b>										
Home	1007	100	0	0	4,7	17,1	20,6	25,9	18,7	13,1
Dona	1492	0	100	0	3,8	15,2	24,1	31,1	17,5	8,4
No binari	1	0	0	100	0	0	100	0	0	0
<b>C2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU</b>										
De 16 a 24	103	45,6	54,4	0	100	0	0	0	0	0
De 25 a 34	399	43,1	56,9	0	0	100	0	0	0	0
De 35 a 44	567	36,5	63,3	0,2	0	0	100	0	0	0
De 45 a 54	725	36	64	0	0	0	0	100	0	0
De 55 a 64	449	41,9	58,1	0	0	0	0	0	100	0
Més de 65	257	51,4	48,6	0	0	0	0	0	0	100
Mitjana	46,904	47,554	46,472	36	21,854	30,035	39,892	49,291	59	70,732
Desviació	13,37	14,387	12,626		1,932	2,811	2,832	2,88	2,915	5,258
Casos	2500	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>P2. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?</b>										
Menys d'un any	225	42,2	57,8	0	9,3	28	24	20,9	11,1	6,7
Entre 1 any i 2 anys	198	40,9	59,1	0	10,1	29,3	21,2	19,7	9,1	10,6
Més de 2 anys	2039	39,8	60,2	0	3	13,3	22,7	30,9	19,8	10,3
No ho sap	38	52,6	47,4	0	0	18,4	21,1	21,1	7,9	31,6
<b>P3. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI?</b>										

	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Horitzontals</b>										
Familiar o amistat	392	36,5	63,5	0	7,7	21,2	24,2	23,7	16,8	6,4
Internet	550	43,8	56	0,2	5,1	21,1	24,4	30,2	13,1	6,2
Televisió	621	47,2	52,8	0	2,3	13,7	20,5	33,3	19,8	10,5
Ràdio	128	51,6	48,4	0	0,8	3,9	20,3	34,4	22,7	18
A la premsa	95	53,7	46,3	0	1,1	3,2	9,5	28,4	33,7	24,2
Butlletí electrònic	11	18,2	81,8	0	0	18,2	27,3	27,3	18,2	9,1
Algunes altres serveis telefònics	119	31,9	68,1	0	0,8	10,9	20,2	22,7	21,8	23,5
Feina/estudis	150	34,7	65,3	0	8,7	19,3	16,7	30,7	18	6,7
Oficines de treball	58	34,5	65,5	0	0	20,7	24,1	36,2	19	0
Ajuntament	91	26,4	73,6	0	2,2	18,7	34,1	19,8	16,5	8,8
Organismes oficials	105	31,4	68,6	0	2,9	20	24,8	24,8	15,2	12,4
Personal qualificat	28	28,6	71,4	0	3,6	14,3	14,3	28,6	25	14,3
Fulletons informatius	31	45,2	54,8	0	0	9,7	19,4	25,8	35,5	9,7
Per una multa	31	58,1	41,9	0	0	22,6	25,8	19,4	12,9	19,4
Tràmits/ajudes	31	22,6	77,4	0	12,9	16,1	38,7	19,4	9,7	3,2
Cartes	46	39,1	60,9	0	8,7	6,5	28,3	28,3	17,4	10,9
Altres	9	44,4	55,6	0	0	22,2	33,3	33,3	11,1	0
No ho sap	375	36,8	63,2	0	1,6	7,7	22,4	32	21,9	14,4
No contesta	1	0	100	0	0	0	0	100	0	0

**P3.1. EM PODRIA DIR QUAN HA ESTAT L'ÚLTIMA VEGADA QUE HA VIST O HA ESCOLTAT UN ANUNCI DEL 012?**

Menys d'un mes	482	39,6	60,4	0	4,1	14,5	22,2	27,6	21,6	10
Entre 1 mes i 3 mesos	355	42,5	57,2	0,3	3,9	18,9	19,4	30,7	17,5	9,6
Menys d'un any	270	43,7	56,3	0	6,7	15,6	26,7	28,1	13,7	9,3
Més d'un any	329	38,9	61,1	0	4,3	16,7	28	31	15,2	4,9
No ho sap	1057	39,3	60,7	0	3,5	15,5	21,3	28,8	18,4	12,6
No contesta	7	57,1	42,9	0	0	14,3	28,6	14,3	28,6	14,3

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

0	45	53,3	46,7	0	4,4	17,8	24,4	26,7	17,8	8,9
1	8	62,5	37,5	0	12,5	25	25	12,5	25	0
2	16	62,5	37,5	0	0	25	12,5	31,3	18,8	12,5

% Horizontals	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>3</b>	<b>22</b>	45,5	54,5	0	0	31,8	27,3	22,7	9,1	9,1
<b>4</b>	<b>29</b>	31	69	0	10,3	17,2	13,8	31	20,7	6,9
<b>5</b>	<b>102</b>	50	50	0	2	14,7	24,5	30,4	21,6	6,9
<b>6</b>	<b>110</b>	40	60	0	5,5	15,5	21,8	35,5	15,5	6,4
<b>7</b>	<b>226</b>	42,9	57,1	0	5,3	20,4	26,1	25,2	16,4	6,6
<b>8</b>	<b>568</b>	41,5	58,3	0,2	5,3	15,7	19,7	29,4	17,1	12,9
<b>9</b>	<b>472</b>	43,4	56,6	0	3,2	13,1	23,3	27,5	21,2	11,7
<b>10</b>	<b>891</b>	34,9	65,1	0	3,5	15,9	23,7	29,7	17,2	10
<b>No ho sap</b>	<b>11</b>	45,5	54,5	0	9,1	18,2	9,1	36,4	18,2	9,1
<b>Mitjana</b>	<b>8,307</b>	8,116	8,436	8	8,118	8,161	8,336	8,33	8,311	8,473
<b>Desviació</b>	<b>2,029</b>	2,167	1,922		2,031	2,178	2,043	1,996	2,029	1,847
<b>Casos</b>	<b>2489</b>	1002	1486	1	102	397	566	721	447	256

**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**

<b>0</b>	<b>64</b>	56,3	43,8	0	4,7	15,6	23,4	29,7	23,4	3,1
<b>1</b>	<b>12</b>	41,7	58,3	0	0	25	25	16,7	33,3	0
<b>2</b>	<b>18</b>	50	50	0	5,6	27,8	11,1	33,3	11,1	11,1
<b>3</b>	<b>27</b>	44,4	55,6	0	0	29,6	18,5	18,5	22,2	11,1
<b>4</b>	<b>45</b>	33,3	66,7	0	4,4	4,4	33,3	35,6	15,6	6,7
<b>5</b>	<b>89</b>	40,4	59,6	0	4,5	19,1	22,5	30,3	19,1	4,5
<b>6</b>	<b>122</b>	36,9	63,1	0	5,7	26,2	19,7	23	15,6	9,8
<b>7</b>	<b>225</b>	42,7	57,3	0	4,4	12,4	24,9	33,8	15,1	9,3
<b>8</b>	<b>507</b>	43	56,8	0,2	4,1	13	23,3	29	17,6	13
<b>9</b>	<b>447</b>	40,3	59,7	0	4,3	13,9	20,1	27,5	21,7	12,5
<b>10</b>	<b>906</b>	37,5	62,5	0	3,6	17,9	23,5	29	17,2	8,7
<b>No ho sap</b>	<b>31</b>	38,7	61,3	0	6,5	9,7	19,4	29	6,5	29
<b>No contesta</b>	<b>7</b>	42,9	57,1	0	14,3	14,3	0	57,1	14,3	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,205</b>	8,07	8,296	8	8,11	8,162	8,203	8,204	8,152	8,411
<b>Desviació</b>	<b>2,227</b>	2,366	2,125		2,211	2,367	2,234	2,215	2,353	1,752
<b>Casos</b>	<b>2462</b>	992	1469	1	100	395	561	712	446	248

% Horitzontals	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB: L'AMABILITAT DE LA PERSONA QUE US VA ATENDRE</b>										
0	21	52,4	47,6	0	0	19	14,3	38,1	23,8	4,8
1	5	60	40	0	0	60	0	0	20	20
2	6	66,7	33,3	0	16,7	33,3	16,7	16,7	16,7	0
3	12	33,3	66,7	0	0	25	33,3	41,7	0	0
4	10	40	60	0	0	30	30	30	10	0
5	34	47,1	52,9	0	2,9	14,7	20,6	32,4	26,5	2,9
6	47	38,3	61,7	0	8,5	6,4	27,7	36,2	17	4,3
7	105	48,6	51,4	0	2,9	21,9	23,8	29,5	15,2	6,7
8	349	40,4	59,6	0	4,6	16,3	20,9	28,7	17,8	11,7
9	489	39,5	60,3	0,2	2,7	12,9	20,9	31,3	19,2	13,1
10	1381	39,2	60,8	0	4,5	16,5	23,7	27,7	17,9	9,7
No ho sap	30	50	50	0	10	6,7	26,7	26,7	13,3	16,7
No contesta	11	45,5	54,5	0	0	27,3	9,1	45,5	9,1	9,1
Mitjana	9,062	8,986	9,113	9	9,17	8,972	9,115	9,003	9,063	9,207
Desviació	1,576	1,694	1,491		1,378	1,805	1,488	1,63	1,597	1,219
Casos	2459	987	1471	1	100	394	558	712	444	251
<b>P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB: EL CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE CONSULTA</b>										
0	39	51,3	48,7	0	5,1	12,8	25,6	25,6	28,2	2,6
1	11	63,6	36,4	0	0	27,3	36,4	18,2	18,2	0
2	26	57,7	42,3	0	3,8	23,1	11,5	30,8	26,9	3,8
3	35	40	60	0	8,6	20	25,7	25,7	20	0
4	36	25	75	0	0	13,9	30,6	30,6	13,9	11,1
5	98	38,8	61,2	0	3,1	18,4	20,4	35,7	16,3	6,1
6	122	38,5	61,5	0	7,4	18,9	20,5	28,7	16,4	8,2
7	224	41,1	58,9	0	6,3	11,6	25	34,8	15,2	7,1
8	480	42,9	56,9	0,2	4,4	16,3	20,4	29,8	18,5	10,6

	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
% Horizontals										
9	441	39,7	60,3	0	2,5	14,3	22,7	26,5	18,8	15,2
10	939	38,3	61,7	0	3,8	16,7	23,7	28,4	17,7	9,6
No ho sap	43	51,2	48,8	0	7	14	18,6	16,3	20,9	23,3
No contesta	6	33,3	66,7	0	0	33,3	0	50	0	16,7
Mitjana	8,283	8,193	8,343	8	8,05	8,253	8,295	8,234	8,214	8,663
Desviació	2,121	2,224	2,048		2,181	2,198	2,169	2,086	2,286	1,556
Casos	2451	983	1467	1	100	391	559	715	440	246

**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	109	51,4	48,6	0	1,8	26,6	18,3	26,6	22,9	3,7
1	30	43,3	56,7	0	10	20	23,3	30	6,7	10
2	61	41	59	0	4,9	14,8	32,8	29,5	14,8	3,3
3	85	30,6	69,4	0	3,5	15,3	23,5	35,3	15,3	7,1
4	112	37,5	62,5	0	4,5	17	17,9	31,3	19,6	9,8
5	252	41,3	58,7	0	6,3	13,9	24,6	29,4	17,1	8,7
6	284	45,1	54,9	0	5,6	14,8	20,8	29,6	20,1	9,2
7	350	38,6	61,1	0,3	4	16	20,6	26	19,4	14
8	484	37,6	62,4	0	2,9	16,7	21,1	29,1	19,2	11
9	274	42,7	57,3	0	3,3	14,2	23,4	29,2	17,5	12,4
10	398	40,2	59,8	0	4,5	15,8	26,4	28,1	15,6	9,5
No ho sap	58	29,3	70,7	0	0	10,3	27,6	34,5	12,1	15,5
No contesta	3	66,7	33,3	0	0	33,3	0	66,7	0	0
Mitjana	6,801	6,732	6,848	7	6,65	6,599	6,891	6,762	6,733	7,21
Desviació	2,615	2,7	2,556		2,531	2,845	2,641	2,615	2,594	2,189
Casos	2439	988	1450	1	103	392	551	703	442	248

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

Sí	636	40,7	59,3	0	3,6	17,3	23	26,9	19,5	9,7
----	-----	------	------	---	-----	------	----	------	------	-----

	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Horitzontals</b>										
No, no el coneix	1764	40,4	59,5	0,1	4,3	15,6	22,6	29,7	17,2	10,7
No ho sap	100	35	65	0	4	14	23	30	22	7
<b>Base Coneix l'horari d'atenció</b>	<b>636</b>	<b>40,7</b>	<b>59,3</b>	<b>0</b>	<b>3,6</b>	<b>17,3</b>	<b>23</b>	<b>26,9</b>	<b>19,5</b>	<b>9,7</b>
<b>P6.1. EM PODRIA DIR QUIN ÉS?</b>										
Sí, 24 per 7	265	44,2	55,8	0	3	13,2	17	29,1	23,4	14,3
Sí, de 8/9h fins les 14h	62	38,7	61,3	0	6,5	40,3	27,4	16,1	6,5	3,2
Sí, de 8/9h fins les 20h	97	37,1	62,9	0	4,1	15,5	22,7	28,9	20,6	8,2
Sí, de 8/9h fins les 21h	46	45,7	54,3	0	4,3	10,9	34,8	32,6	13	4,3
Sí, de 8/9h fins les 22h	105	30,5	69,5	0	1,9	14,3	25,7	27,6	21,9	8,6
Sí, altres franges	59	45,8	54,2	0	5,1	25,4	32,2	16,9	15,3	5,1
No contesta	2	100	0	0	0	0	0	100	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>40,3</b>	<b>59,7</b>	<b>0</b>	<b>4,1</b>	<b>16</b>	<b>22,7</b>	<b>29</b>	<b>18</b>	<b>10,3</b>
<b>P7. APROXIMADAMENT, QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 EN ELS ÚLTIMS DOS MESOS?</b>										
Només una vegada	1435	42,4	57,6	0,1	4,5	14,6	24,3	28,2	17,1	11,4
2 o 3 vegades	716	37,7	62,3	0	4,3	16,3	20,1	31,6	18,9	8,8
4 o 5 vegades	172	37,8	62,2	0	1,7	20,9	22,1	25	20,3	9,9
Més de 5 vegades	135	37,8	62,2	0	3,7	20,7	19,3	31,1	21,5	3,7
No ho sap	40	30	70	0	0	22,5	27,5	20	10	20
No contesta	2	50	50	0	0	0	0	50	0	50
<b>Base Ha trucat més d'una vegada</b>	<b>1023</b>	<b>37,7</b>	<b>62,3</b>	<b>0</b>	<b>3,8</b>	<b>17,7</b>	<b>20,3</b>	<b>30,4</b>	<b>19,5</b>	<b>8,3</b>
<b>P8. EM PODRIA DIR SI HA TRUCAT PEL MATEIX TEMA O HO HA FET PER TEMES DIFERENTS?</b>										
Pel mateix tema	526	40,7	59,3	0	4,6	21,1	19,2	28,1	18,8	8,2
Per un tema diferent	487	34,7	65,3	0	3,1	14	21,8	33,1	19,9	8,2
No ho sap	9	33,3	66,7	0	0	22,2	0	22,2	33,3	22,2
No contesta	1	0	100	0	0	0	100	0	0	0

	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Horitzontals</b>										
Base Ha trucat pel mateix tema	526	40,7	59,3	0	4,6	21,1	19,2	28,1	18,8	8,2
<b>P9. PER QUÈ HA HAGUT DE TRUCAR MÉS D'UNA VEGADA PEL MATEIX TEMA?</b>										
Informació no prou completa	86	36	64	0	7	20,9	24,4	18,6	18,6	10,5
Sol·licitar/fer seguiment	146	42,5	57,5	0	2,1	21,9	16,4	30,1	21,9	7,5
Cèdula d'habitabilitat	4	25	75	0	0	0	25	0	75	0
Telèfon erroni/no contesta	12	58,3	41,7	0	0	25	25	25	25	0
Faltava informació/informació diferent	40	32,5	67,5	0	5	22,5	15	32,5	12,5	12,5
Multes	21	47,6	52,4	0	4,8	23,8	14,3	33,3	14,3	9,5
Van sorgir nous dubtes	86	40,7	59,3	0	4,7	16,3	19,8	33,7	18,6	7
Molt temps d'espera al telèfon / problemes amb el telèfon	64	40,6	59,4	0	7,8	21,9	28,1	20,3	15,6	6,3
Altres	52	40,4	59,6	0	5,8	26,9	13,5	32,7	15,4	5,8
No ho sap	9	44,4	55,6	0	0	11,1	11,1	44,4	11,1	22,2
No contesta	6	66,7	33,3	0	0	16,7	0	33,3	33,3	16,7
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>40,3</b>	<b>59,7</b>	<b>0</b>	<b>4,1</b>	<b>16</b>	<b>22,7</b>	<b>29</b>	<b>18</b>	<b>10,3</b>
<b>P10. LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA?</b>										
Sí	2071	40,5	59,5	0	4,1	16,1	22,9	28,9	17,6	10,4
No	386	38,9	61,1	0	4,4	15,5	21,5	29,5	19,7	9,3
No ho sap	39	41	59	0	5,1	12,8	17,9	28,2	23,1	12,8
No contesta	4	75	25	0	0	0	50	25	0	25
<b>P10.1. RECORDA EXACTAMENT EL MOTIU DE LA SEVA CONSULTA O QUÈ VA PREGUNTAR?</b>										
Ajuda social	381	30,2	69,8	0	4,5	18,6	23,9	24,7	15,7	12,6
Demandar informació	581	37,9	62	0,2	5	15,8	23,1	28,7	17,7	9,6
Permisos	2	100	0	0	50	0	0	50	0	0
Multes	291	50,5	49,5	0	2,1	15,5	24,4	29,2	17,9	11
Demandar/Anul·lar una cita	78	29,5	70,5	0	1,3	14,1	26,9	28,2	20,5	9



	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Horitzontals</b>										
<b>Realitzar un tràmit/Fer seguiment</b>	<b>394</b>	34,8	65,2	0	4,1	18,5	21,6	35	15,2	5,6
<b>Comunicar una incidència</b>	<b>234</b>	50,9	49,1	0	3,8	16,7	21,8	22,6	23,5	11,5
<b>Impostos/Embargaments</b>	<b>253</b>	49	51	0	3,6	13,8	22,5	31,6	19	9,5
<b>Informació sobre transport públic</b>	<b>6</b>	33,3	66,7	0	0	0	16,7	33,3	16,7	33,3
<b>Temes relacionats amb habitatge (cèdula d'habitatge, lloguer</b>	<b>22</b>	50	50	0	0	9,1	13,6	27,3	31,8	18,2
<b>Asumptes sanitaris</b>	<b>10</b>	10	90	0	10	20	0	30	10	30
<b>Altres</b>	<b>62</b>	41,9	58,1	0	4,8	17,7	32,3	24,2	11,3	9,7
<b>No ho sap</b>	<b>164</b>	43,9	56,1	0	5,5	9,8	18,3	31,7	19,5	15,2
<b>No contesta</b>	<b>22</b>	36,4	63,6	0	9,1	9,1	13,6	31,8	31,8	4,5
<b>Base No li van resoldre la consulta</b>	<b>386</b>	38,9	61,1	0	4,4	15,5	21,5	29,5	19,7	9,3
<b>P10.2. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL NO LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA?</b>										
<b>No tenen prou informació</b>	<b>147</b>	38,1	61,9	0	4,1	15	23,1	33,3	16,3	8,2
<b>Li van donar la informació errònia</b>	<b>10</b>	20	80	0	10	10	20	40	10	10
<b>El van derivar a un altre telèfon/organisme</b>	<b>75</b>	37,3	62,7	0	5,3	21,3	22,7	25,3	20	5,3
<b>Problemes informàtics</b>	<b>8</b>	37,5	62,5	0	0	25	37,5	12,5	12,5	12,5
<b>No va arribar a ser atès per un agent</b>	<b>30</b>	46,7	53,3	0	6,7	6,7	13,3	23,3	36,7	13,3
<b>Mala gestió de la consulta</b>	<b>34</b>	38,2	61,8	0	2,9	20,6	29,4	29,4	8,8	8,8
<b>Gestió pendent de resolució</b>	<b>11</b>	45,5	54,5	0	0	9,1	9,1	27,3	27,3	27,3
<b>S'havia de resoldre de forma presencial</b>	<b>3</b>	66,7	33,3	0	0	66,7	33,3	0	0	0
<b>No poden resoldre el seu tràmit i no el poden derivar a altr</b>	<b>13</b>	53,8	46,2	0	7,7	7,7	7,7	46,2	23,1	7,7
<b>Altres</b>	<b>29</b>	37,9	62,1	0	3,4	10,3	20,7	27,6	27,6	10,3
<b>No ho sap</b>	<b>19</b>	31,6	68,4	0	5,3	10,5	21,1	15,8	31,6	15,8

	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Horitzontals</b>										
<b>No contesta</b>	<b>7</b>	42,9	57,1	0	0	14,3	0	57,1	14,3	14,3
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	40,3	59,7	0	4,1	16	22,7	29	18	10,3
<b>P10.3. DURANT LA TRUCADA, PER RESOLDRE LA SEVA CONSULTA, AMB QUANTS AGENTS VA PARLAR?</b>										
<b>Cap</b>	<b>32</b>	56,3	43,8	0	6,3	12,5	25	18,8	21,9	15,6
<b>1</b>	<b>1640</b>	38,8	61,2	0,1	3,8	15,7	24	30,2	17	9,3
<b>2</b>	<b>598</b>	43,1	56,9	0	4,7	16,4	19,4	28,1	19,6	11,9
<b>3</b>	<b>92</b>	45,7	54,3	0	7,6	19,6	23,9	22,8	16,3	9,8
<b>4</b>	<b>15</b>	40	60	0	6,7	20	26,7	13,3	26,7	6,7
<b>5</b>	<b>5</b>	20	80	0	0	40	20	40	0	0
<b>6</b>	<b>2</b>	0	100	0	0	50	50	0	0	0
<b>8</b>	<b>1</b>	100	0	0	0	100	0	0	0	0
<b>15</b>	<b>1</b>	0	100	0	0	0	0	100	0	0
<b>20</b>	<b>1</b>	0	100	0	0	0	0	100	0	0
<b>No ho sap</b>	<b>109</b>	38,5	61,5	0	1,8	12,8	19,3	25,7	23,9	16,5
<b>No contesta</b>	<b>4</b>	75	25	0	0	25	0	25	25	25
<b>Mitjana</b>	<b>1,362</b>	1,367	1,36	1	1,426	1,414	1,317	1,361	1,36	1,366
<b>Desviació</b>	<b>0,807</b>	0,672	0,888		0,698	0,794	0,656	1,056	0,627	0,613
<b>Casos</b>	<b>2387</b>	962	1424	1	101	384	546	696	422	238
<b>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?</b>										
<b>Sí</b>	<b>342</b>	40,9	59,1	0	5,3	20,2	21,1	27,8	17,8	7,9
<b>No</b>	<b>2127</b>	40,1	59,9	0	3,9	15,2	23	29,3	18	10,6
<b>No ho sap</b>	<b>29</b>	44,8	55,2	0	3,4	20,7	20,7	24,1	17,2	13,8
<b>No contesta</b>	<b>2</b>	100	0	0	0	50	0	0	50	0
<b>Base Va haver de tornar a trucar al 012</b>	<b>342</b>	40,9	59,1	0	5,3	20,2	21,1	27,8	17,8	7,9

% Horitzontals	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>P10.4a. QUANTES VEGADES?</b>										
1	63	39,7	60,3	0	4,8	23,8	22,2	20,6	17,5	11,1
2	143	44,1	55,9	0	6,3	18,2	19,6	30,1	18,2	7,7
3	66	36,4	63,6	0	6,1	19,7	27,3	27,3	13,6	6,1
4	27	40,7	59,3	0	3,7	22,2	14,8	33,3	25,9	0
5	12	58,3	41,7	0	0	33,3	25	25	16,7	0
7	4	75	25	0	0	50	0	0	25	25
8	5	20	80	0	0	20	0	20	40	20
9	1	0	100	0	0	100	0	0	0	0
10	5	40	60	0	20	20	0	20	40	0
18	1	0	100	0	0	0	0	100	0	0
20	3	0	100	0	0	0	66,7	33,3	0	0
40	1	0	100	0	0	0	0	100	0	0
60	1	0	100	0	0	0	0	100	0	0
No ho sap	9	33,3	66,7	0	0	0	22,2	33,3	11,1	33,3
No contesta	1	100	0	0	0	0	100	0	0	0
<b>Mitjana</b>	<b>3,072</b>	<b>2,581</b>	<b>3,413</b>		<b>2,611</b>	<b>2,768</b>	<b>2,826</b>	<b>3,913</b>	<b>2,85</b>	<b>2,333</b>
<b>Desviació</b>	<b>4,482</b>	<b>1,608</b>	<b>5,658</b>		<b>2,004</b>	<b>1,903</b>	<b>3,153</b>	<b>7,592</b>	<b>2,049</b>	<b>1,736</b>
<b>Casos</b>	<b>332</b>	<b>136</b>	<b>196</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>69</b>	<b>69</b>	<b>92</b>	<b>60</b>	<b>24</b>
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>40,3</b>	<b>59,7</b>	<b>0</b>	<b>4,1</b>	<b>16</b>	<b>22,7</b>	<b>29</b>	<b>18</b>	<b>10,3</b>
<b>P10.5. LI VA RESOLDRE LA CONSULTA EN LA MATEIXA TRUCADA O LI VAN PRENDRE LES SEVES DADES PER DONAR-LI LA RESPOSTA POSTERIORMENT?</b>										
Li va resoldre la consulta en la mateixa trucada	1975	38,9	61	0,1	4,1	16	22,8	28,9	17,5	10,8
Li van prendre les seves dades per donar-li la resposta post	318	48,1	51,9	0	4,4	17,3	24,2	28,6	17,9	7,5
No ho sap	163	40,5	59,5	0	5,5	12,3	18,4	30,7	22,1	11
No contesta	44	43,2	56,8	0	0	18,2	22,7	31,8	22,7	4,5

% Horitzontals	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>P10.6. FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O PER UN ALTRE MITJÀ?</b>										
Sí	1033	40,9	59,1	0	3,2	17,5	25,2	27,3	16,7	10,1
No	1390	39,4	60,5	0,1	5	14,9	20,9	30,4	18,6	10,1
No ho sap	61	47,5	52,5	0	0	13,1	19,7	26,2	23	18
No contesta	16	50	50	0	0	18,8	25	25	25	6,3
<b>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?</b>										
Sí	149	45	55	0	6	20,1	25,5	19,5	22,8	6
No	2313	39,9	60,1	0	4	15,8	22,5	29,6	17,6	10,5
No ho sap	35	42,9	57,1	0	2,9	8,6	25,7	28,6	20	14,3
No contesta	3	66,7	33,3	0	0	33,3	0	66,7	0	0
Base Va haver-hi alguna incidència	149	45	55	0	6	20,1	25,5	19,5	22,8	6
<b>P11.1. QUIN TIPUS D'INCIDÈNCIA?</b>										
Línies ocupades/en espera	10	70	30	0	0	20	20	10	40	10
Es va tallar la trucada	105	43,8	56,2	0	6,7	16,2	28,6	19	22,9	6,7
No s'escoltava bé	33	42,4	57,6	0	6,1	33,3	18,2	24,2	15,2	3
No ho sap	1	0	100	0	0	0	0	0	100	0
Base Total	2500	40,3	59,7	0	4,1	16	22,7	29	18	10,3
<b>P12. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?</b>										
Sí	2313	40,1	59,8	0	3,9	15,4	23,2	29,3	18	10,2
No	128	41,4	58,6	0	6,3	23,4	20,3	23,4	17,2	9,4
No ho sap	59	44,1	55,9	0	6,8	20,3	8,5	30,5	16,9	16,9

% Horitzontals	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>P13. HA RECOMANAT O RECOMANARIA AQUEST SERVEI A ALGUNA ALTRA PERSONA?</b>										
Sí	2234	40	60	0	4,3	15,5	23,1	29,1	17,9	10,2
No	228	43	57	0	2,6	21,5	20,2	26,3	19,3	10,1
No ho sap	29	41,4	58,6	0	3,4	10,3	20,7	41,4	10,3	13,8
No contesta	9	44,4	55,6	0	0	11,1	0	44,4	11,1	33,3
<b>P14. EN GENERAL, EN QUINS ASPECTES CREU QUE PODRIA MILLORAR EL SERVEI 012 D'ATENCIÓ CIUTADANA?</b>										
Que sigui més barat/gratuït	184	38	62	0	3,3	13	20,7	31	19	13
Reduir temps d'espera/rapidesa en la resposta	662	39	61	0	6	18,4	25,1	25,8	18,3	6,3
Més coneixement de la temàtica/més formació	137	38	62	0	1,5	24,8	27	27	10,9	8,8
Menys informatitzat/Més personalitzat	45	46,7	53,3	0	0	15,6	17,8	40	15,6	11,1
Més línies/menys col·lapse	51	39,2	60,8	0	0	19,6	15,7	33,3	17,6	13,7
Menys transfers/més coordinació	49	42,9	57,1	0	4,1	14,3	18,4	32,7	28,6	2
Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència	129	40,3	59,7	0	5,4	12,4	27,1	30,2	16,3	8,5
Donar a conèixer el servei i les seves competències	20	35	65	0	5	25	10	30	20	10
Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc.	13	46,2	53,8	0	7,7	30,8	15,4	30,8	15,4	0
Ampliar l'horari	14	21,4	78,6	0	0	7,1	14,3	50	21,4	7,1
Aspectes actitudinals/idioma	29	31	69	0	10,3	27,6	34,5	20,7	6,9	0
Altres	54	57,4	42,6	0	3,7	16,7	16,7	31,5	14,8	16,7
Crec que el Servei 012 ja està prou bé com està	845	40,6	59,4	0	3,6	13,7	21,7	29,6	18,6	12,9
No sap	265	42,3	57,4	0,4	3,4	13,6	21,1	30,2	18,9	12,8
No contesta	3	66,7	33,3	0	0	0	66,7	0	33,3	0

% Horitzontals	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: LA RAPIDESA EN CERCAR I DONAR LA RESPOSTA</b>										
0	1	0	100	0	0	0	0	0	100	0
2	3	100	0	0	0	0	33,3	33,3	0	33,3
3	4	25	75	0	0	0	25	50	25	0
4	10	30	70	0	10	30	30	20	10	0
5	35	28,6	71,4	0	0	22,9	25,7	40	11,4	0
6	54	48,1	51,9	0	0	22,2	22,2	38,9	14,8	1,9
7	172	45,9	54,1	0	8,7	23,3	23,3	21,5	11,6	11,6
8	488	44,3	55,7	0	5,1	16,8	24	27,9	15,6	10,7
9	389	40,6	59,1	0,3	4,4	14,9	19,3	30,3	19,8	11,3
10	1323	37,9	62,1	0	3,4	14,7	23,1	29,4	19,3	10,1
No ho sap	12	50	50	0	0	0	16,7	25	16,7	41,7
No contesta	9	44,4	55,6	0	0	11,1	22,2	22,2	33,3	11,1
Mitjana	9,034	8,967	9,08	9	8,854	8,874	9,014	9,043	9,18	9,124
Desviació	1,296	1,3	1,293		1,224	1,367	1,33	1,322	1,235	1,13
Casos	2479	997	1481	1	103	398	563	720	444	251

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

0	4	75	25	0	0	0	25	0	25	50
1	1	0	100	0	0	0	0	100	0	0
2	2	50	50	0	0	50	0	0	50	0
4	1	100	0	0	0	0	0	100	0	0
5	19	57,9	42,1	0	0	10,5	26,3	31,6	21,1	10,5
6	33	63,6	36,4	0	3	21,2	18,2	33,3	15,2	9,1
7	106	58,5	41,5	0	4,7	17	17,9	31,1	17,9	11,3
8	302	48,3	51,7	0	3,3	13,6	24,8	36,1	12,3	9,9
9	312	42,3	57,7	0	2,6	13,5	18,3	29,5	22,1	14,1
10	1707	36,5	63,4	0,1	4,6	16,8	23,6	27,5	18	9,5

	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
% Horitzontals										
No ho sap	5	40	60	0	20	0	0	40	20	20
No contesta	8	62,5	37,5	0	0	12,5	12,5	12,5	50	12,5
Mitjana	9,384	9,207	9,503	10	9,539	9,437	9,429	9,31	9,419	9,286
Desviació	1,131	1,288	0,995		0,93	1,086	1,085	1,132	1,146	1,316
Casos	2487	1000	1486	1	102	398	566	722	444	255

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

0	3	100	0	0	0	0	33,3	0	0	66,7
1	2	0	100	0	0	0	100	0	0	0
4	6	33,3	66,7	0	0	16,7	33,3	33,3	16,7	0
5	19	15,8	84,2	0	0	26,3	15,8	26,3	21,1	10,5
6	35	48,6	51,4	0	11,4	14,3	14,3	20	28,6	11,4
7	74	45,9	54,1	0	5,4	20,3	25,7	18,9	16,2	13,5
8	293	46,1	53,9	0	3,1	17,4	22,5	27,6	15,7	13,7
9	345	43,5	56,5	0	4,6	12,8	20	30,7	19,1	12,8
10	1698	38,2	61,7	0,1	4,1	16,3	23,3	29,7	18	8,7
No ho sap	16	56,3	43,8	0	6,3	0	25	25	6,3	37,5
No contesta	9	55,6	44,4	0	0	11,1	11,1	22,2	33,3	22,2
Mitjana	9,405	9,348	9,443	10	9,392	9,392	9,407	9,478	9,416	9,197
Desviació	1,105	1,142	1,078		1,064	1,096	1,191	0,966	1,063	1,343
Casos	2475	993	1481	1	102	398	562	719	445	249

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

0	5	80	20	0	0	0	0	40	20	40
1	2	50	50	0	0	0	100	0	0	0
2	5	60	40	0	20	0	20	20	20	20
3	3	100	0	0	0	0	0	0	33,3	66,7

	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Horitzontals</b>										
<b>4</b>	<b>12</b>	25	75	0	0	8,3	33,3	33,3	25	0
<b>5</b>	<b>75</b>	36	64	0	4	21,3	25,3	25,3	18,7	5,3
<b>6</b>	<b>85</b>	42,4	57,6	0	2,4	17,6	17,6	29,4	22,4	10,6
<b>7</b>	<b>170</b>	45,9	54,1	0	5,9	18,8	24,7	27,6	14,1	8,8
<b>8</b>	<b>476</b>	44,3	55,7	0	4,6	18,5	22,3	28,8	13,9	12
<b>9</b>	<b>356</b>	37,6	62,4	0	4,5	12,4	21,9	30,6	18,3	12,4
<b>10</b>	<b>1293</b>	38,5	61,4	0,1	3,8	15,6	23	28,8	19,5	9,2
<b>No ho sap</b>	<b>11</b>	45,5	54,5	0	0	0	9,1	45,5	9,1	36,4
<b>No contesta</b>	<b>7</b>	57,1	42,9	0	0	14,3	14,3	42,9	28,6	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,898</b>	8,817	8,953	10	8,825	8,839	8,901	8,925	8,973	8,81
<b>Desviació</b>	<b>1,499</b>	1,571	1,446		1,478	1,44	1,508	1,464	1,536	1,612
<b>Casos</b>	<b>2482</b>	998	1483	1	103	398	565	717	446	253

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

<b>Segur que sí</b>	<b>953</b>	34	65,9	0,1	5	17,9	26,3	28	15,8	6,8
<b>Probablement sí</b>	<b>470</b>	41,5	58,5	0	5,5	18,7	23,8	27,7	14,5	9,8
<b>Probablement no</b>	<b>491</b>	45,4	54,6	0	3,9	14,9	19,8	29,9	21,2	10,4
<b>Segur que no</b>	<b>453</b>	45	55	0	1,5	11,5	17	32,5	21,6	15,9
<b>No ho sap</b>	<b>54</b>	35,2	64,8	0	3,7	5,6	22,2	27,8	24,1	16,7
<b>No contesta</b>	<b>79</b>	53,2	46,8	0	1,3	15,2	22,8	24,1	19	17,7

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

<b>Sí</b>	<b>816</b>	42,3	57,7	0	4,8	15,7	23,9	32,2	16,4	7
<b>No</b>	<b>1191</b>	39	61	0,1	4,3	17	23,8	27,5	17,5	10
<b>No ho sap</b>	<b>489</b>	40,3	59,7	0	2,7	14,1	18,2	27	21,5	16,6
<b>No contesta</b>	<b>4</b>	25	75	0	0	0	0	50	50	0

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

<b>816</b>	42,3	57,7	0	4,8	15,7	23,9	32,2	16,4	7
------------	------	------	---	-----	------	------	------	------	---



% Horitzontals	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>P17.1. A TRAVÉS DE QUIN CANAL?</b>										
<b>Informació i tràmits</b>										
gencat.cat	370	39,7	60,3	0	4,9	15,7	23	37,3	14,9	4,3
<b>Aplicacions de la Generalitat</b>										
per a mòbils	20	60	40	0	5	15	30	10	35	5
Seu electrònica Generalitat	73	43,8	56,2	0	5,5	17,8	20,5	35,6	11	9,6
Xarxes socials	35	37,1	62,9	0	11,4	17,1	28,6	25,7	8,6	8,6
Internet (sense especificar)	51	45,1	54,9	0	2	13,7	29,4	35,3	13,7	5,9
<b>Presencialment a</b>										
l'administració	77	35,1	64,9	0	3,9	13	24,7	28,6	16,9	13
<b>Trucant a un altre organisme</b>										
de la Generalitat	12	50	50	0	0	0	16,7	41,7	33,3	8,3
Correu electrònic	1	0	100	0	0	0	0	100	0	0
<b>Mossos/guàrdia urbana/polícia local</b>										
	12	75	25	0	8,3	16,7	33,3	33,3	8,3	0
Altres telefons d'informació	53	43,4	56,6	0	5,7	18,9	20,8	22,6	18,9	13,2
Altres pàgines web	31	48,4	51,6	0	3,2	16,1	25,8	32,3	12,9	9,7
Altres	66	51,5	48,5	0	4,5	13,6	30,3	25,8	21,2	4,5
No ho sap	67	37,3	62,7	0	3	14,9	19,4	26,9	26,9	9
No contesta	4	25	75	0	0	50	25	0	0	25
<b>P17.2. I PODRIA INDICAR-NOS PER QUIN MOTIU EN AQUESTA OCASIÓ NO L'HA UTILITZAT I HA DECIDIT TRUCAR AL 012?</b>										
<b>Rapidesa en la resposta/Més eficient</b>										
	302	40,4	59,6	0	4,6	15,6	25,2	31,5	17,2	6
Atenció personalitzada	53	50,9	49,1	0	11,3	18,9	24,5	22,6	15,1	7,5
Més fàcil de fer servir	69	44,9	55,1	0	2,9	18,8	24,6	39,1	4,3	10,1
<b>No coneix altres canals/no sap com funcionen</b>										
	45	42,2	57,8	0	2,2	13,3	15,6	37,8	22,2	8,9
<b>Dificultat d'accés (claus, pin, enllaç, etc.)</b>										
	32	62,5	37,5	0	3,1	12,5	31,3	37,5	15,6	0
<b>No trobava el servei que buscava</b>										
	86	32,6	67,4	0	8,1	15,1	31,4	26,7	16,3	2,3
Per comoditat	93	40,9	59,1	0	4,3	15,1	21,5	35,5	16,1	7,5

	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
% Horitzontals										
Li van recomanar	50	44	56	0	6	18	12	28	26	10
És l'únic que coneix per comunicar-se amb la Generalitat/El	14	57,1	42,9	0	0	0	42,9	35,7	7,1	14,3
Altres	45	44,4	55,6	0	2,2	17,8	17,8	35,6	15,6	11,1
No ho sap	24	37,5	62,5	0	0	12,5	20,8	29,2	25	12,5
No contesta	3	33,3	66,7	0	0	33,3	0	66,7	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>40,3</b>	<b>59,7</b>	<b>0</b>	<b>4,1</b>	<b>16</b>	<b>22,7</b>	<b>29</b>	<b>18</b>	<b>10,3</b>

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

Sí	463	40	60	0	6,9	17,9	24,4	29,6	14,5	6,7
No	2022	40,4	59,5	0	3,5	15,4	22,4	28,9	18,7	11
No ho sap	14	35,7	64,3	0	0	28,6	14,3	21,4	14,3	21,4
No contesta	1	0	100	0	0	0	0	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	767	42,2	57,8	0	3	14,1	19,3	31,7	19,3	12,6
1	32	50	50	0	9,4	12,5	28,1	31,3	12,5	6,3
2	89	39,3	60,7	0	2,2	15,7	16,9	31,5	19,1	14,6
3	53	35,8	64,2	0	3,8	20,8	22,6	37,7	9,4	5,7
4	55	32,7	67,3	0	3,6	18,2	16,4	27,3	25,5	9,1
5	233	42,9	56,7	0,4	5,2	15	25,3	27	18	9,4
6	99	46,5	53,5	0	9,1	19,2	22,2	28,3	18,2	3
7	128	35,9	64,1	0	7,8	15,6	32,8	25,8	12,5	5,5
8	229	34,1	65,9	0	3,5	19,7	24,5	27,9	16,6	7,9
9	90	43,3	56,7	0	6,7	22,2	27,8	23,3	13,3	6,7
10	423	39	61	0	4,3	18,7	28,6	26,5	16,3	5,7
No ho sap	285	40	60	0	2,8	10,9	16,1	29,8	21,1	19,3

	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
% Horitzontals										
No contesta	17	41,2	58,8	0	0	17,6	17,6	17,6	35,3	11,8
Mitjana	4,602	4,445	4,709	5	5,295	5,107	5,241	4,272	4,285	3,36
Desviació	3,997	4,002	3,993		3,733	3,971	3,964	3,988	3,995	3,845
Casos	2198	886	1311	1	95	365	518	637	383	200

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

Sí	858	44,1	55,9	0	4,5	19,2	26,1	29,6	13,8	6,8
No	957	39,1	60,8	0,1	5,2	16	23,4	28	18,7	8,7
No ho sap	677	36,8	63,2	0	2,1	11,8	17,3	29,5	22,3	17
No contesta	8	75	25	0	0	12,5	25	37,5	12,5	12,5

**Base Creu que es podria donar  
per algun altre canal**

	858	44,1	55,9	0	4,5	19,2	26,1	29,6	13,8	6,8
--	-----	------	------	---	-----	------	------	------	------	-----

**P18.2a.PER QUIN ALTRE CANAL?**

APP (Telegram, WhatsApp, etc.)	446	46,2	53,8	0	4,9	20,9	30,7	26,7	11,4	5,4
Mail	74	27	73	0	5,4	21,6	12,2	36,5	17,6	6,8
Internet (sense especificar)	6	66,7	33,3	0	0	0	16,7	50	33,3	0
Xarxes socials(Facebook, Twitter, Instagram, etc.)	85	52,9	47,1	0	7,1	25,9	25,9	25,9	8,2	7,1
Opció de la web	84	45,2	54,8	0	2,4	10,7	26,2	39,3	20,2	1,2
Presencial	25	60	40	0	8	20	20	24	20	8
Chatbot/Assistent virtual	19	26,3	73,7	0	5,3	42,1	21,1	26,3	5,3	0
Altres telèfons diferents al 012	20	35	65	0	5	10	30	30	5	20
Altres	48	33,3	66,7	0	0	10,4	22,9	39,6	18,8	8,3
No sap	49	42,9	57,1	0	2	10,2	12,2	26,5	24,5	24,5
No contesta	2	50	50	0	0	0	50	50	0	0

**Base Total**

	2500	40,3	59,7	0	4,1	16	22,7	29	18	10,3
--	------	------	------	---	-----	----	------	----	----	------

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

	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Horitzontals</b>										
<b>Sí</b>	<b>582</b>	44,7	55,3	0	3,8	10,1	21,8	34,5	18,6	11,2
<b>No</b>	<b>1821</b>	38,8	61,1	0,1	4,3	18	23	27,6	17,5	9,6
<b>No ho sap</b>	<b>95</b>	42,1	57,9	0	2,1	12,6	21,1	22,1	23,2	18,9
<b>No contesta</b>	<b>2</b>	0	100	0	0	0	50	50	0	0
<b>P19. QUÈ N'OPINA?</b>										
<b>Positiu/Útil</b>	<b>984</b>	43,5	56,4	0,1	4,1	15,3	23,3	31,1	17,3	8,9
<b>Negatiu/Complicat</b>	<b>165</b>	31,5	68,5	0	1,8	6,7	21,2	31,5	21,2	17,6
<b>Hauria de ser gratuït</b>	<b>13</b>	53,8	46,2	0	7,7	15,4	38,5	15,4	23,1	0
<b>Desconeix el servei</b>	<b>465</b>	36,3	63,7	0	4,9	17,4	22,6	27,1	15,3	12,7
<b>Poc segur</b>	<b>53</b>	37,7	62,3	0	5,7	15,1	17	30,2	26,4	5,7
<b>No ho ha utilitzat</b>	<b>71</b>	38	62	0	4,2	11,3	31	31	18,3	4,2
<b>Li és indiferent</b>	<b>6</b>	50	50	0	0	16,7	0	66,7	0	16,7
<b>No li agrada</b>	<b>10</b>	60	40	0	10	10	10	30	20	20
<b>Altres</b>	<b>80</b>	55	45	0	3,8	16,3	17,5	35	18,8	8,8
<b>No ho sap</b>	<b>541</b>	37,7	62,3	0	3,9	19	22,7	24,4	20,3	9,6
<b>No contesta</b>	<b>112</b>	42	58	0	4,5	17,9	21,4	30,4	14,3	11,6
<b>P20. HA TRUCAT AL 012 QUAN HA TINGUT UN PROBLEMA A L'HORA DE FER UN TRÀMIT ELECTRÒNICAMENT?</b>										
<b>Sí</b>	<b>870</b>	39,5	60,3	0,1	5,2	18,6	22,4	32,4	16,2	5,2
<b>No</b>	<b>1312</b>	40,9	59,1	0	3,8	15	23,1	27,1	19,1	11,9
<b>No ha fet cap tràmit electrònicament</b>	<b>268</b>	39,2	60,8	0	3	12,7	20,5	26,1	18,3	19,4
<b>No ho sap</b>	<b>46</b>	43,5	56,5	0	0	10,9	28,3	37	15,2	8,7
<b>No contesta</b>	<b>4</b>	50	50	0	0	25	25	25	25	0
<b>Base Ha trucat al 012 quan ha tingut un problema</b>	<b>870</b>	39,5	60,3	0,1	5,2	18,6	22,4	32,4	16,2	5,2
<b>P20.1. LI HAN RESOLT?</b>										
<b>Sí</b>	<b>716</b>	39,4	60,5	0,1	5,3	18,9	22,3	33,1	15,8	4,6
<b>No</b>	<b>136</b>	39,7	60,3	0	4,4	18,4	23,5	28,7	16,2	8,8
<b>No ho sap</b>	<b>17</b>	47,1	52,9	0	5,9	11,8	17,6	29,4	35,3	0
<b>No contesta</b>	<b>1</b>	0	100	0	0	0	0	100	0	0

% Horitzontals	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>P20.2 VA QUEDAR SATISFET/A DE L'ATENCIÓ REBUDA?</b>										
Sí	764	39	60,9	0,1	5,2	18,1	22,3	33,2	16,2	5
No	89	41,6	58,4	0	4,5	22,5	22,5	28,1	14,6	7,9
No ho sap	15	60	40	0	6,7	26,7	33,3	13,3	20	0
No contesta	2	0	100	0	0	0	0	50	50	0
Base Introduïda a meitat de camp	2333	40,2	59,8	0	4,3	15,9	22,2	29,4	18,2	10
<b>P21. CREIEU QUE MILLORA L'ATENCIÓ EL FET QUE US DEMANIN EL VOSTRE NOM A L'INICI DE LA CONVERSA?</b>										
Sí	1110	39,5	60,5	0,1	5,8	18,3	21,4	27	17,7	9,7
No	943	42	58	0	2,8	14,1	23,3	31,9	18,8	9,1
No ho sap	270	37	63	0	3,7	12,6	22,6	28,9	18,1	14,1
No contesta	10	30	70	0	0	10	0	60	20	10
Base Creu que millora l'atenció	1110	39,5	60,5	0,1	5,8	18,3	21,4	27	17,7	9,7
<b>P21.1. PER QUÈ? (Respostes positives)</b>										
Genera una relació més personal	713	39	61	0	6,9	19,6	21	27,8	17	7,7
És més respectuós/de bona educació	142	43,7	55,6	0,7	5,6	15,5	16,9	25,4	22,5	14,1
Li és indiferent	29	41,4	58,6	0	3,4	13,8	37,9	20,7	10,3	13,8
No afecta en res	17	41,2	58,8	0	0	11,8	41,2	17,6	11,8	17,6
Millora l'atenció	52	46,2	53,8	0	3,8	25	15,4	26,9	21,2	7,7
Li agrada	7	42,9	57,1	0	0	0	14,3	14,3	42,9	28,6
Ho troba bé	29	31	69	0	3,4	24,1	24,1	17,2	17,2	13,8
Ja li van demanar	47	31,9	68,1	0	2,1	17	21,3	29,8	17	12,8
Altres	51	37,3	62,7	0	2	5,9	23,5	35,3	15,7	17,6
NS	21	38,1	61,9	0	4,8	19	38,1	23,8	9,5	4,8

	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
% Horitzontals										
NC	2	50	50	0	0	0	0	0	100	0
Base Creu que no millora l'atenció	943	42	58	0	2,8	14,1	23,3	31,9	18,8	9,1
<b>P21.2. PER QUÈ? (Respostes negatives)</b>										
És més respectuós/de bona educació	18	33,3	66,7	0	0	5,6	27,8	27,8	27,8	11,1
Prefereix l'anonimat	41	56,1	43,9	0	2,4	7,3	29,3	26,8	19,5	14,6
Li és indiferent	207	39,1	60,9	0	2,9	16,9	22,7	35,7	15	6,8
No afecta en res	210	38,6	61,4	0	2,9	11,4	20	33,3	21,9	10,5
No és important	98	48	52	0	2	12,2	24,5	25,5	18,4	17,3
Només és per cortesia	6	50	50	0	0	33,3	0	33,3	16,7	16,7
No cal que ho sàpiguen/És irrellevant	286	43,7	56,3	0	2,8	16,4	24,1	33,6	17,8	5,2
Ja li van demanar	5	40	60	0	0	0	20	40	20	20
Altres	42	42,9	57,1	0	4,8	19	31	16,7	16,7	11,9
NS	16	37,5	62,5	0	6,3	0	18,8	37,5	25	12,5
NC	14	28,6	71,4	0	0	7,1	28,6	21,4	35,7	7,1
Base Introduïda a meitat de camp	2333	40,2	59,8	0	4,3	15,9	22,2	29,4	18,2	10
<b>P22. CREIEU QUE MILLORARIA EL SERVEI SI QUAN TRUQUEU L'AGENT CONEGUÉS EL MOTIU DE LES VOSTRES TRUCADES ANTERIORS?</b>										
Sí	1191	42,6	57,3	0,1	5	18,2	23,7	28,8	17	7,3
No	854	36,9	63,1	0	4,2	14,2	20,3	30,1	20	11,2
No ho sap	275	40	60	0	1,5	11,6	23,3	28	18,2	17,5
No contesta	13	38,5	61,5	0	0	7,7	0	61,5	15,4	15,4
Base Creu que milloraria el servei	1191	42,6	57,3	0,1	5	18,2	23,7	28,8	17	7,3

	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Horitzontals</b>										
<b>P22.2. QUÈ APORTARIA</b>										
<b>(Respostes negatives)</b>										
<b>Ràpidesa, agilitat en el tràmit</b>	<b>287</b>	39,7	60,3	0	4,9	20,2	26,5	26,1	15,7	6,6
<b>Millor seguiment dels tràmits/Tenir un historial</b>	<b>241</b>	42,7	57,3	0	5,8	20,3	24,5	24,9	16,2	8,3
<b>Estalvi de temps de la trucada/No cal repetir el seu motiu</b>	<b>189</b>	36,5	63	0,5	5,3	15,3	22,8	32,8	16,9	6,9
<b>Comoditat</b>	<b>4</b>	50	50	0	0	0	25	50	25	0
<b>Facilitat atenció per part de l'operador (major informació d</b>	<b>179</b>	48	52	0	7,8	18,4	21,8	26,8	17,3	7,8
<b>Augment de l'eficàcia del servei</b>	<b>21</b>	57,1	42,9	0	4,8	19	14,3	33,3	14,3	14,3
<b>Estaría bé</b>	<b>32</b>	40,6	59,4	0	0	15,6	34,4	37,5	12,5	0
<b>De gran utilitat si és una trucada relacionada amb el matei</b>	<b>70</b>	44,3	55,7	0	5,7	14,3	18,6	42,9	15,7	2,9
<b>Li és indiferent</b>	<b>6</b>	33,3	66,7	0	0	33,3	33,3	16,7	0	16,7
<b>Altres</b>	<b>125</b>	45,6	54,4	0	1,6	15,2	20,8	32,8	21,6	8
<b>NS</b>	<b>35</b>	48,6	51,4	0	2,9	20	25,7	11,4	25,7	14,3
<b>NC</b>	<b>2</b>	50	50	0	0	50	0	50	0	0
<b>Base Creu que no milloraria el servei</b>	<b>854</b>	36,9	63,1	0	4,2	14,2	20,3	30,1	20	11,2
<b>P22.1. QUÈ APORTARIA?</b>										
<b>(Respostes positives)</b>										
<b>Li és indiferent</b>	<b>17</b>	29,4	70,6	0	5,9	17,6	5,9	29,4	23,5	17,6
<b>Si el tràmit és diferent no seria útil</b>	<b>434</b>	37,6	62,4	0	4,1	14,5	20	30,2	20,3	10,8
<b>No és rellevant ni important</b>	<b>25</b>	28	72	0	8	24	16	28	20	4
<b>No és necessari/No creu que sigui una millora</b>	<b>100</b>	34	66	0	2	13	21	35	19	10
<b>No aporta res al sevei</b>	<b>59</b>	33,9	66,1	0	3,4	13,6	22	22	25,4	13,6
<b>Vol privacitat de les seves dades/Protecció de dades</b>	<b>36</b>	47,2	52,8	0	8,3	16,7	22,2	25	16,7	11,1

	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Horitzontals</b>										
No li cal	20	45	55	0	15	15	15	35	15	5
No li agrada	10	30	70	0	0	0	30	40	20	10
És una perdú de										
temps/Endarrereix la trucada	8	50	50	0	0	12,5	25	12,5	25	25
Depen de quin sigui el tràmit	5	40	60	0	20	0	20	20	40	0
No cal tenir tantes dades										
registades de les persones/No										
vol	18	38,9	61,1	0	0	5,6	11,1	38,9	22,2	22,2
No vol parlar amb un robot ni										
que sigui automatitzar aquest	9	33,3	66,7	0	0	0	44,4	44,4	11,1	0
Només truca de forma puntual	9	44,4	55,6	0	11,1	0	11,1	44,4	33,3	0
Altres	54	31,5	68,5	0	1,9	18,5	14,8	31,5	16,7	16,7
NS	44	38,6	61,4	0	4,5	11,4	29,5	25	18,2	11,4
NC	6	50	50	0	0	33,3	33,3	16,7	0	16,7
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>40,3</b>	<b>59,7</b>	<b>0</b>	<b>4,1</b>	<b>16</b>	<b>22,7</b>	<b>29</b>	<b>18</b>	<b>10,3</b>
<b>C3. ON VA NÉIXER VOSTÈ?</b>										
Catalunya	1702	41,7	58,3	0,1	4	13,4	20,1	33,1	19,7	9,7
Altres comunitats autònomes	258	45	55	0	2,3	11,6	12,4	19,4	24	30,2
Unió europea	46	28,3	71,7	0	6,5	15,2	30,4	32,6	13	2,2
Resta del món	63	39,7	60,3	0	7,9	23,8	31,7	20,6	11,1	4,8
Argentina	49	42,9	57,1	0	4,1	22,4	26,5	24,5	18,4	4,1
Bolívia	28	25	75	0	7,1	32,1	25	35,7	0	0
Brasil	11	18,2	81,8	0	0	36,4	27,3	9,1	27,3	0
Xile	8	37,5	62,5	0	0	25	12,5	25	25	12,5
Colòmbia	52	23,1	76,9	0	3,8	34,6	26,9	21,2	11,5	1,9
Equador	55	30,9	69,1	0	9,1	27,3	43,6	18,2	1,8	0
Hondures	27	14,8	85,2	0	0	40,7	48,1	3,7	7,4	0
Marroc	57	42,1	57,9	0	5,3	28,1	49,1	12,3	5,3	0
Perú	43	44,2	55,8	0	0	16,3	39,5	27,9	11,6	4,7
República Dominicana	21	23,8	76,2	0	9,5	42,9	28,6	19	0	0
Uruguai	15	40	60	0	0	20	20	33,3	13,3	13,3
Veneçuela	31	35,5	64,5	0	6,5	25,8	41,9	9,7	9,7	6,5
Paquistà	8	75	25	0	37,5	25	25	12,5	0	0
Paraguai	5	20	80	0	0	20	80	0	0	0
Romania	5	20	80	0	0	0	40	40	20	0



	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
% Horitzontals										
No contesta	16	31,3	68,8	0	0	18,8	56,3	12,5	12,5	0
<b>C4. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT?</b>										
Català	892	41,4	58,6	0	3,1	12,9	16,4	29,1	23,8	14,7
Castellà	1138	38,8	61,2	0,1	4,6	18,1	27,5	28,2	14,1	7,5
Ambdues per igual	377	43,2	56,8	0	4,5	14,9	18,8	33,4	18	10,3
Àrab	14	50	50	0	0	28,6	42,9	21,4	7,1	0
Anglès	10	30	70	0	10	20	20	0	40	10
Altres	59	33,9	66,1	0	6,8	22	44,1	22	5,1	0
No contesta	10	40	60	0	10	30	30	20	0	10
<b>C5. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?</b>										
No sap llegir i escriure	1	0	100	0	0	0	0	100	0	0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	8	25	75	0	0	0	0	0	37,5	62,5
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar eso, eg	89	39,3	60,7	0	6,7	15,7	28,1	16,9	13,5	19,1
Eso completa, egb, batxiller elemental	355	41,7	58,3	0	2,8	12,1	25,9	24,8	18,6	15,8
Batxillerat, bup, cou, batxillerat superior, preu	413	41,6	58,4	0	7	12,1	23,5	25,4	18,9	13,1
Cicle formatiu de grau mitjà, fp1, oficialia industrial o eq	225	39,6	60,4	0	3,6	19,1	21,8	30,7	19,1	5,8
Cicle formatiu de grau superior, fp2, mestratge industrial o	402	39,3	60,7	0	5,5	17,7	17,7	37,1	17,2	5
Diplomatura, 3 cursos aprovats de llicenciatura, enginyeria/	183	31,7	68,3	0	2,2	10,9	20,8	33,9	21,9	10,4
Llicenciatura, arquitectura, enginyeria, grau o equivalent	501	43,5	56,5	0	3,4	15,6	20,8	29,7	19	11,6
Cursos d'especialització professional, postgrau, màster	262	38,2	61,5	0,4	2,3	26	29	28,2	11,8	2,7
Doctorat	33	54,5	45,5	0	0	15,2	21,2	27,3	15,2	21,2

	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
% Horitzontals										
No contesta	28	32,1	67,9	0	3,6	25	28,6	14,3	25	3,6
<b>C6. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?</b>										
Treballa per compte propi	389	53	47	0	1,8	9,3	20,8	36,8	26,5	4,9
Treballa per compte d'altri	1329	38,3	61,6	0,1	4,6	21,3	26,5	33,4	13,8	0,5
No treballa	749	36,8	63,2	0	4,5	10	16,2	17,5	21	30,8
No contesta	33	48,5	51,5	0	3	15,2	39,4	21,2	18,2	3
Base Treballa per compte propi	389	53	47	0	1,8	9,3	20,8	36,8	26,5	4,9
<b>C6.1 VOSTÈ ÉS...</b>										
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	119	57,1	42,9	0	1,7	10,1	19,3	38,7	26,1	4,2
Professional o treballador/a autònom/a	266	50,8	49,2	0	1,9	9	21,8	35	27,1	5,3
Membre de cooperativa	3	100	0	0	0	0	0	100	0	0
No contesta	1	0	100	0	0	0	0	100	0	0
Base Treballa per compte d'altri	1329	38,3	61,6	0,1	4,6	21,3	26,5	33,4	13,8	0,5
<b>C6.2 VOSTÈ ÉS...</b>										
Assalariat/ada eventual o interí/ina	149	36,2	63,8	0	8,7	36,2	24,8	18,8	11,4	0
Assalariat/ada indefinit/ida	1161	38,8	61,2	0,1	4	19,5	26,7	35,4	13,9	0,5
Ajut familiar	1	0	100	0	100	0	0	0	0	0
No contesta	18	27,8	72,2	0	0	16,7	27,8	27,8	27,8	0
Base No treballa	749	36,8	63,2	0	4,5	10	16,2	17,5	21	30,8
<b>C6.3 VOSTÈ ÉS...</b>										
Jubilat/ada o pensionista Aturat/ada i ha treballat abans	342	46,2	53,8	0	0	0	5	12,3	22,8	59,9
Pensionista	206	33	67	0	1,9	21,8	26,2	27,7	20,9	1,5
	46	37	63	0	0	0	19,6	15,2	26,1	39,1

	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Horitzontals</b>										
<b>Aturat/ada i busca la primera feina</b>	<b>35</b>	28,6	71,4	0	14,3	25,7	28,6	17,1	11,4	2,9
<b>Estudiant</b>	<b>40</b>	35	65	0	60	22,5	12,5	5	0	0
<b>Treball domèstic no remunerat</b>	<b>58</b>	0	100	0	1,7	17,2	34,5	22,4	22,4	1,7
<b>Altres</b>	<b>19</b>	36,8	63,2	0	0	5,3	31,6	21,1	31,6	10,5
<b>No contesta</b>	<b>3</b>	66,7	33,3	0	0	33,3	0	0	33,3	33,3
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	40,3	59,7	0	4,1	16	22,7	29	18	10,3

**C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA?**

<b>Abrera</b>	<b>4</b>	25	75	0	0	0	25	75	0	0
<b>Alpens</b>	<b>1</b>	0	100	0	0	0	0	0	0	100
<b>Ametlla del Vallès, l'</b>	<b>7</b>	28,6	71,4	0	0	14,3	28,6	14,3	28,6	14,3
<b>Arenys de Mar</b>	<b>4</b>	50	50	0	0	0	0	0	75	25
<b>Arenys de Munt</b>	<b>5</b>	60	40	0	0	20	0	40	20	20
<b>Argentona</b>	<b>1</b>	0	100	0	0	100	0	0	0	0
<b>Avià</b>	<b>1</b>	0	100	0	0	0	0	100	0	0
<b>Avinyó</b>	<b>1</b>	0	100	0	0	0	0	100	0	0
<b>Avinyonet del Penedès</b>	<b>1</b>	100	0	0	0	0	0	100	0	0
<b>Aiguafreda</b>	<b>3</b>	33,3	66,7	0	0	0	0	100	0	0
<b>Badalona</b>	<b>78</b>	38,5	61,5	0	6,4	11,5	23,1	38,5	14,1	6,4
<b>Bagà</b>	<b>1</b>	0	100	0	0	0	100	0	0	0
<b>Balenya</b>	<b>1</b>	0	100	0	0	0	0	0	100	0
<b>Balsareny</b>	<b>1</b>	100	0	0	0	0	100	0	0	0
<b>Barcelona</b>	<b>702</b>	39,7	60,3	0	4,6	19,4	21,1	21,5	18,8	14,7
<b>Begues</b>	<b>4</b>	25	75	0	0	0	25	25	25	25
<b>Berga</b>	<b>4</b>	0	100	0	25	0	50	25	0	0
<b>Bigues i Riells</b>	<b>6</b>	33,3	66,7	0	0	0	0	50	50	0
<b>Bruc, el</b>	<b>2</b>	50	50	0	0	0	50	0	0	50
<b>Cabanyes, les</b>	<b>1</b>	0	100	0	0	0	0	0	100	0
<b>Cabrera de Mar</b>	<b>2</b>	100	0	0	0	0	50	50	0	0
<b>Cabrils</b>	<b>1</b>	100	0	0	0	0	0	0	0	100
<b>Calaf</b>	<b>1</b>	0	100	0	0	0	100	0	0	0
<b>Caldes d'Estrac</b>	<b>2</b>	100	0	0	0	50	0	0	0	50
<b>Caldes de Montbui</b>	<b>3</b>	0	100	0	33,3	0	0	33,3	33,3	0
<b>Calldetenes</b>	<b>1</b>	0	100	0	0	0	100	0	0	0

	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
% Horitzontals										
Canet de Mar	5	60	40	0	0	0	20	40	40	0
Canovelles	3	33,3	66,7	0	0	0	33,3	33,3	33,3	0
Canyelles	3	0	100	0	0	0	33,3	66,7	0	0
Cardedeu	7	42,9	57,1	0	0	0	57,1	42,9	0	0
Castellar del Vallès	7	0	100	0	14,3	0	42,9	42,9	0	0
Castellbell i el Vilar	2	50	50	0	0	0	0	100	0	0
Castellbisbal	1	0	100	0	0	0	0	0	100	0
Castelldefels	13	46,2	53,8	0	0	23,1	7,7	23,1	30,8	15,4
Castellet i la Gornal	1	0	100	0	0	0	100	0	0	0
Castellgalí	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Castellnou de Bages	1	0	100	0	0	0	0	100	0	0
Castellterçol	2	50	50	0	0	0	50	0	0	50
Centelles	3	0	100	0	0	0	33,3	33,3	0	33,3
Cervelló	6	33,3	66,7	0	0	16,7	0	66,7	16,7	0
Collbató	4	50	50	0	0	0	0	100	0	0
Corbera de Llobregat	4	50	50	0	0	50	0	50	0	0
Cornellà de Llobregat	26	38,5	61,5	0	3,8	23,1	19,2	26,9	26,9	0
Cubelles	3	33,3	66,7	0	0	0	66,7	33,3	0	0
Esparriguera	8	25	75	0	0	12,5	25	25	25	12,5
Esplugues de Llobregat	26	26,9	73,1	0	3,8	19,2	23,1	30,8	7,7	15,4
Folgueroles	1	100	0	0	0	0	0	100	0	0
Font-rubí	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Franqueses del Vallès, les	4	75	25	0	0	50	0	25	25	0
Garriga, la	9	33,3	66,7	0	0	22,2	11,1	22,2	33,3	11,1
Gavà	15	60	40	0	0	20	6,7	40	13,3	20
Gelida	1	100	0	0	0	0	0	100	0	0
Gironella	2	0	100	0	0	0	0	0	100	0
Granada, la	1	100	0	0	0	0	100	0	0	0
Granollers	26	30,8	69,2	0	3,8	7,7	23,1	34,6	23,1	7,7
Sant Salvador de Guardiola	1	100	0	0	0	0	0	100	0	0
Gurb	1	0	100	0	0	0	0	100	0	0
Hospitalet de Llobregat, l'	100	41	58	1	4	16	26	30	16	8
Igualada	13	46,2	53,8	0	0	23,1	7,7	30,8	30,8	7,7
Llagosta, la	6	16,7	83,3	0	0	0	50	33,3	0	16,7
Llinars del Vallès	3	0	100	0	33,3	0	0	66,7	0	0
Lliçà d'Amunt	8	25	75	0	0	25	25	25	0	25
Malgrat de Mar	3	33,3	66,7	0	0	0	66,7	33,3	0	0

	Total	SEXE	EDAT								
			Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Horitzontals</b>											
Manlleu	5		40	60	0	0	40	40	20	0	0
Manresa	22		40,9	59,1	0	9,1	22,7	31,8	18,2	18,2	0
Martorell	9		55,6	44,4	0	22,2	0	22,2	44,4	0	11,1
Masnou, el	14		64,3	35,7	0	14,3	0	21,4	35,7	21,4	7,1
Masquefa	5		20	80	0	0	0	40	20	20	20
Matadepera	6		33,3	66,7	0	0	16,7	33,3	33,3	16,7	0
Mataró	34		47,1	52,9	0	2,9	23,5	23,5	29,4	11,8	8,8
Mediona	1		100	0	0	0	0	0	100	0	0
Molins de Rei	3		33,3	66,7	0	0	0	33,3	66,7	0	0
Mollet del Vallès	16		50	50	0	0	18,8	18,8	50	12,5	0
Montcada i Reixac	11		54,5	45,5	0	0	0	54,5	27,3	18,2	0
Montgat	7		42,9	57,1	0	0	0	14,3	57,1	28,6	0
Monistrol de Montserrat	1		0	100	0	0	0	0	0	0	100
Montmeló	1		0	100	0	0	0	0	100	0	0
Montornès del Vallès	7		42,9	57,1	0	0	28,6	28,6	14,3	0	28,6
Navarcles	1		0	100	0	0	0	0	0	0	100
Òdena	1		0	100	0	0	100	0	0	0	0
Olesa de Montserrat	8		25	75	0	12,5	12,5	25	25	25	0
Olivella	3		33,3	66,7	0	0	0	100	0	0	0
Òrrius	1		100	0	0	0	0	0	100	0	0
Palafolls	2		50	50	0	0	50	0	50	0	0
Palau-solità i Plegamans	2		50	50	0	0	0	50	0	50	0
Pallejà	4		25	75	0	0	0	25	50	25	0
Parets del Vallès	2		50	50	0	0	0	50	50	0	0
Piera	4		25	75	0	0	25	0	25	50	0
Hostalets de Pierola, els	3		0	100	0	0	66,7	33,3	0	0	0
Pineda de Mar	11		54,5	45,5	0	9,1	9,1	45,5	9,1	18,2	9,1
Pla del Penedès, el	1		0	100	0	0	0	0	100	0	0
Pobla de Claramunt, la	2		50	50	0	0	0	50	50	0	0
Polinyà	2		0	100	0	0	0	50	50	0	0
Prat de Llobregat, el	12		8,3	91,7	0	8,3	16,7	16,7	33,3	16,7	8,3
Prats de Lluçanès	2		0	100	0	0	0	50	50	0	0
Premià de Mar	10		40	60	0	0	10	20	10	30	30
Ripollet	8		25	75	0	0	37,5	12,5	25	12,5	12,5
Roca del Vallès, la	3		0	100	0	33,3	0	33,3	33,3	0	0
Roda de Ter	1		100	0	0	0	0	0	100	0	0
Rubí	30		43,3	56,7	0	3,3	16,7	40	23,3	10	6,7

	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
% Horitzontals										
Sabadell	63	28,6	71,4	0	4,8	19	15,9	42,9	12,7	4,8
Santpedor	2	0	100	0	0	50	0	0	0	50
Sant Adrià de Besòs	12	50	50	0	8,3	25	16,7	25	16,7	8,3
Sant Andreu de la Barca	5	100	0	0	0	40	40	0	20	0
Sant Andreu de Llavaneres	3	66,7	33,3	0	0	33,3	33,3	0	33,3	0
Sant Antoni de Vilamajor	4	50	50	0	0	25	50	25	0	0
Sant Boi de Llobregat	23	34,8	65,2	0	0	21,7	21,7	26,1	17,4	13
Sant Celoni	5	40	60	0	0	0	20	40	40	0
Sant Cebrià de Vallalta	1	0	100	0	0	0	100	0	0	0
Sant Cugat del Vallès	51	39,2	60,8	0	2	13,7	15,7	39,2	21,6	7,8
Sant Cugat Sesgarrigues	1	100	0	0	0	0	0	0	0	100
Sant Esteve de Palautordera	2	0	100	0	0	50	0	0	0	50
Sant Esteve Sesrovires	2	50	50	0	50	0	0	0	50	0
Sant Fost de Campsentelles	2	0	100	0	0	0	0	50	0	50
Sant Feliu de Llobregat	15	33,3	66,7	0	0	13,3	26,7	33,3	20	6,7
Sant Fruitós de Bages	2	0	100	0	50	0	0	0	50	0
Vilassar de Dalt	8	50	50	0	0	12,5	25	25	37,5	0
Sant Hipòlit de Voltregà	2	100	0	0	0	0	0	50	50	0
Sant Joan Despí	6	33,3	66,7	0	16,7	16,7	16,7	33,3	16,7	0
Sant Joan de Vilatorrada	4	0	100	0	0	0	0	100	0	0
Vilassar de Mar	6	33,3	66,7	0	0	33,3	50	0	16,7	0
Sant Just Desvern	9	77,8	22,2	0	0	33,3	22,2	22,2	11,1	11,1
Sant Martí Sarroca	1	0	100	0	0	0	0	100	0	0
Sant Mateu de Bages	1	100	0	0	0	0	0	100	0	0
Premià de Dalt	5	60	40	0	0	0	20	40	40	0
Sant Pere de Ribes	8	37,5	62,5	0	0	12,5	12,5	37,5	25	12,5
Sant Pere de Riudebitlles	1	100	0	0	0	0	0	0	100	0
Sant Pere de Torelló	3	0	100	0	0	0	66,7	33,3	0	0
Sant Pol de Mar	1	0	100	0	0	0	100	0	0	0
Sant Quirze de Besora	1	100	0	0	0	0	100	0	0	0
Sant Quirze del Vallès	6	16,7	83,3	0	0	16,7	33,3	50	0	0
Sant Sadurní d'Anoia	3	66,7	33,3	0	0	33,3	0	33,3	0	33,3
Marganell	1	0	100	0	0	0	0	0	100	0
Santa Coloma de Gramenet	41	48,8	51,2	0	2,4	19,5	26,8	24,4	19,5	7,3
Santa Eulàlia de Riuprimer	2	50	50	0	0	0	50	50	0	0
Santa Eulàlia de Ronçana	3	0	100	0	33,3	0	0	33,3	33,3	0
Santa Margarida de Montbui	2	50	50	0	0	0	50	0	50	0

	Total	SEXE	EDAT								
			Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Horitzontals</b>											
Santa Margarida i els Monjos	2		100	0	0	0	0	50	50	0	0
Barberà del Vallès	5		40	60	0	0	20	20	40	20	0
Santa Maria de Martorelles	1		100	0	0	0	0	0	100	0	0
Santa Maria de Palautordera	6		50	50	0	0	0	50	33,3	16,7	0
Santa Perpètua de Mogoda	7		28,6	71,4	0	0	0	14,3	57,1	14,3	14,3
Santa Susanna	3		0	100	0	0	33,3	33,3	33,3	0	0
Sant Vicenç de Castellet	3		33,3	66,7	0	0	33,3	33,3	33,3	0	0
Sant Vicenç dels Horts	8		25	75	0	0	12,5	12,5	62,5	12,5	0
Sant Vicenç de Montalt	2		50	50	0	0	0	0	100	0	0
Sant Vicenç de Torelló	1		0	100	0	0	0	0	100	0	0
Cerdanyola del Vallès	20		40	60	0	5	15	20	25	10	25
Sentmenat	4		50	50	0	0	0	50	50	0	0
Seva	3		66,7	33,3	0	0	0	33,3	66,7	0	0
Sitges	8		62,5	37,5	0	0	0	0	75	12,5	12,5
Taradell	3		33,3	66,7	0	0	33,3	33,3	0	33,3	0
Terrassa	82		40,2	59,8	0	8,5	9,8	26,8	30,5	14,6	9,8
Teià	2		0	100	0	0	50	0	50	0	0
Tiana	5		60	40	0	0	20	40	20	20	0
Tona	2		50	50	0	0	50	0	0	50	0
Tordera	7		14,3	85,7	0	0	28,6	28,6	14,3	28,6	0
Torelló	6		50	50	0	0	0	33,3	33,3	33,3	0
Torre de Claramunt, la	1		100	0	0	0	0	0	100	0	0
Torrelles de Foix	1		0	100	0	0	0	0	100	0	0
Torrelles de Llobregat	4		50	50	0	0	25	0	25	25	25
Vacarisses	3		66,7	33,3	0	0	33,3	0	33,3	33,3	0
Vallgorguina	1		0	100	0	0	0	100	0	0	0
Vallirana	1		0	100	0	0	0	0	0	0	100
Vic	7		42,9	57,1	0	14,3	28,6	0	28,6	28,6	0
Viladecavalls	5		80	20	0	0	0	20	20	40	20
Viladecans	20		55	45	0	10	15	5	30	25	15
Vilanova del Camí	3		66,7	33,3	0	0	33,3	33,3	0	33,3	0
Vilanova de Sau	1		0	100	0	0	0	100	0	0	0
Vilobí del Penedès	2		0	100	0	0	0	50	50	0	0
Vilafranca del Penedès	15		60	40	0	0	20	20	33,3	20	6,7
Vilanova i la Geltrú	20		35	65	0	10	10	15	45	20	0
Vilanova del Vallès	1		100	0	0	0	0	0	0	100	0
Badia del Vallès	3		66,7	33,3	0	0	33,3	33,3	33,3	0	0

	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
% Horitzontals										
Arbúcies	4	75	25	0	25	0	50	25	0	0
Armentera, l'	2	100	0	0	0	0	0	0	0	100
Avinyonet de Puigventós	1	0	100	0	0	0	0	100	0	0
Begur	1	0	100	0	0	0	0	0	100	0
Bisbal d'Empordà, la	2	50	50	0	50	50	0	0	0	0
Blanes	9	22,2	77,8	0	0	11,1	22,2	44,4	11,1	11,1
Breda	1	0	100	0	0	0	0	0	0	100
Cadaqués	1	0	100	0	0	100	0	0	0	0
Caldes de Malavella	2	50	50	0	0	50	0	50	0	0
Calonge i Sant Antoni	2	50	50	0	0	0	50	50	0	0
Cassà de la Selva	1	0	100	0	0	0	0	0	0	100
Castell-Platja d'Aro	3	0	100	0	0	0	33,3	33,3	33,3	0
Celrà	2	0	100	0	0	0	50	50	0	0
Cornellà del Terri	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Escala, l'	2	50	50	0	0	50	0	0	0	50
Figueres	5	80	20	0	20	20	20	0	0	40
Flaçà	1	0	100	0	0	0	0	0	0	100
Garrigàs	1	0	100	0	0	0	100	0	0	0
Girona	36	41,7	58,3	0	8,3	19,4	22,2	36,1	11,1	2,8
Gualta	1	0	100	0	0	0	0	100	0	0
Guils de Cerdanya	1	100	0	0	0	0	0	0	100	0
Lladó	1	0	100	0	0	0	0	0	100	0
Llagostera	1	0	100	0	0	0	0	100	0	0
Llançà	1	0	100	0	0	0	100	0	0	0
Llers	1	0	100	0	0	100	0	0	0	0
Lloret de Mar	5	20	80	0	0	0	40	20	40	0
Maçanet de la Selva	1	100	0	0	0	0	0	100	0	0
Molló	1	100	0	0	0	0	0	0	0	100
Navata	1	0	100	0	0	0	0	0	100	0
Olot	5	60	40	0	20	40	0	20	20	0
Palafrugell	4	100	0	0	0	50	25	25	0	0
Palamós	1	100	0	0	0	0	0	100	0	0
Pals	1	100	0	0	0	0	0	0	0	100
Portbou	1	0	100	0	0	100	0	0	0	0
Puigcerdà	7	14,3	85,7	0	0	14,3	28,6	28,6	28,6	0
Riells i Viabrea	2	50	50	0	0	0	50	50	0	0
Ripoll	1	0	100	0	0	0	100	0	0	0



	Total	SEXE	EDAT								
			Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
% Horitzontals											
Riudellots de la Selva	1		0	100	0	0	0	100	0	0	0
Roses	7		57,1	42,9	0	0	0	42,9	14,3	42,9	0
Salt	3		66,7	33,3	0	33,3	0	33,3	0	33,3	0
Sant Feliu de Buixalleu	1		0	100	0	0	100	0	0	0	0
Sant Feliu de Guíxols	3		33,3	66,7	0	0	33,3	33,3	0	0	33,3
Sant Hilari Sacalm	1		0	100	0	0	0	0	100	0	0
Sant Julià de Ramis	1		0	100	0	0	0	0	0	100	0
Sant Miquel de Fluvià	1		100	0	0	0	0	0	0	0	100
Santa Llogaia d'Àlguema	1		0	100	0	0	100	0	0	0	0
Sant Joan les Fonts	1		0	100	0	0	0	0	100	0	0
Sils	4		100	0	0	0	25	50	25	0	0
Torroella de Montgrí	3		66,7	33,3	0	33,3	0	33,3	33,3	0	0
Vall de Bianya, la	1		0	100	0	0	0	100	0	0	0
Ventalló	1		0	100	0	0	0	0	100	0	0
Vilablareix	2		0	100	0	0	0	0	100	0	0
Viladrau	1		100	0	0	0	0	0	100	0	0
Vilafant	1		0	100	0	0	0	0	100	0	0
Vilallonga de Ter	1		0	100	0	0	0	0	0	100	0
Vilobí d'Onyar	3		33,3	66,7	0	0	0	0	66,7	0	33,3
Sant Julià del Llor i Bonmatí	1		100	0	0	0	0	0	0	100	0
Agramunt	1		0	100	0	0	0	0	0	100	0
Alfarràs	1		0	100	0	0	0	0	0	100	0
Artesa de Lleida	2		0	100	0	0	0	50	50	0	0
Bellpuig	2		50	50	0	0	0	50	0	50	0
Borges Blanques, les	1		0	100	0	0	0	100	0	0	0
Camarasa	1		0	100	0	0	0	0	100	0	0
Cervera	3		0	100	0	0	33,3	0	33,3	33,3	0
Corbins	1		0	100	0	0	0	0	0	100	0
Lleida	35		54,3	45,7	0	8,6	20	8,6	17,1	31,4	14,3
Linyola	1		0	100	0	0	100	0	0	0	0
Maials	1		100	0	0	0	0	0	0	0	100
Mollerussa	4		75	25	0	0	0	25	50	25	0
Poal, el	1		0	100	0	0	0	0	0	100	0
Ponts	1		100	0	0	0	0	0	0	0	100
Puigverd de Lleida	1		0	100	0	0	0	0	100	0	0
Sant Llorenç de Morunys	1		0	100	0	0	0	0	100	0	0
Sant Ramon	1		100	0	0	0	100	0	0	0	0

	Total	SEXE			EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65	
% Horitzontals											
Seu d'Urgell, la	3	0	100	0	0	0	0	33,3	66,7	0	
Seròs	2	100	0	0	0	0	50	0	0	50	
Solsona	1	0	100	0	0	0	0	100	0	0	
Sort	1	0	100	0	0	0	0	0	100	0	
Tàrrega	2	50	50	0	0	0	0	50	50	0	
Vilanova de Meià	1	0	100	0	0	100	0	0	0	0	
Vila-sana	1	0	100	0	0	0	100	0	0	0	
Vall de Cardós	1	100	0	0	0	0	0	0	100	0	
Alcanar	2	50	50	0	0	0	50	50	0	0	
Almoster	1	100	0	0	0	0	0	0	100	0	
Altafulla	3	33,3	66,7	0	0	66,7	0	33,3	0	0	
Ametlla de Mar, l'	4	25	75	0	0	0	75	25	0	0	
Amposta	5	60	40	0	0	20	0	60	20	0	
Banyeres del Penedès	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0	
Batea	1	100	0	0	0	0	100	0	0	0	
Bisbal del Penedès, la	1	0	100	0	0	0	0	100	0	0	
Calafell	9	55,6	44,4	0	11,1	22,2	11,1	22,2	11,1	22,2	
Cambrils	3	66,7	33,3	0	0	33,3	0	0	33,3	33,3	
Castellvell del Camp	1	100	0	0	0	0	0	100	0	0	
Cunit	4	25	75	0	0	0	0	75	0	25	
Flix	1	0	100	0	0	0	0	0	100	0	
Garidells, els	1	100	0	0	0	0	0	0	0	100	
Llorenç del Penedès	3	66,7	33,3	0	0	33,3	33,3	33,3	0	0	
Montblanc	3	66,7	33,3	0	0	0	33,3	33,3	33,3	0	
Montbrió del Camp	2	50	50	0	0	0	0	100	0	0	
Montmell, el	1	0	100	0	0	0	0	0	100	0	
Mont-roig del Camp	6	33,3	66,7	0	16,7	0	33,3	33,3	0	16,7	
Móra d'Ebre	1	100	0	0	0	0	100	0	0	0	
Móra la Nova	1	0	100	0	0	0	0	0	100	0	
Pallaresos, els	1	100	0	0	0	0	0	100	0	0	
Pla de Santa Maria, el	1	100	0	0	0	0	0	0	100	0	
Pobla de Mafumet, la	1	0	100	0	0	0	0	100	0	0	
Pobla de Montornès, la	3	66,7	33,3	0	0	33,3	33,3	0	33,3	0	
Reus	26	34,6	65,4	0	0	11,5	38,5	30,8	7,7	11,5	
Roda de Berà	5	0	100	0	0	0	40	40	20	0	
Roquetes	1	100	0	0	0	0	100	0	0	0	
Sant Carles de la Ràpita	5	60	40	0	0	0	40	40	0	20	

	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Horitzontals</b>										
Santa Bàrbara	1	0	100	0	0	0	0	0	100	0
Selva del Camp, la	2	50	50	0	0	0	0	50	50	0
Tarragona	57	33,3	66,7	0	3,5	12,3	26,3	33,3	19,3	5,3
Torredembarra	3	33,3	66,7	0	0	0	33,3	0	66,7	0
Tortosa	5	60	40	0	0	20	0	0	20	60
Ulldecona	1	0	100	0	0	0	100	0	0	0
Valls	6	50	50	0	0	16,7	0	33,3	50	0
<b>Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant</b>	2	0	100	0	0	0	0	50	50	0
Vendrell, el	8	62,5	37,5	0	25	12,5	25	37,5	0	0
Vila-seca	2	0	100	0	0	0	100	0	0	0
Sant Jaume d'Enveja	1	100	0	0	0	0	0	100	0	0
Salou	3	33,3	66,7	0	0	0	33,3	33,3	33,3	0
Canonja, la	2	50	50	0	0	0	50	0	50	0
Altres	37	45,9	54,1	0	0	10,8	27	24,3	29,7	8,1
No contesta	63	42,9	57,1	0	3,2	17,5	25,4	25,4	12,7	15,9
<b>C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA? (Agrupat)</b>										
Barcelona ciutat	702	39,7	60,3	0	4,6	19,4	21,1	21,5	18,8	14,7
Resta província Barcelona	1287	39,8	60,1	0,1	4	14,8	23,2	33,2	16,9	7,9
Resta Catalunya	448	42,2	57,8	0	4	13,8	23,2	29,2	20,3	9,4
No contesta	63	42,9	57,1	0	3,2	17,5	25,4	25,4	12,7	15,9
Base Va néixer a Barcelona	702	39,7	60,3	0	4,6	19,4	21,1	21,5	18,8	14,7
<b>C7.1 A QUIN DISTRICTE DE BARCELONA?</b>										
Ciutat Vella	38	34,2	65,8	0	7,9	23,7	23,7	15,8	23,7	5,3
Eixample	108	46,3	53,7	0	1,9	18,5	19,4	25,9	18,5	15,7
Sants-Montjuïc	95	41,1	58,9	0	9,5	18,9	23,2	21,1	14,7	12,6
Les Corts	33	48,5	51,5	0	0	24,2	3	27,3	9,1	36,4
Sarrià-Sant Gervasi	68	47,1	52,9	0	4,4	17,6	22,1	23,5	16,2	16,2
Gràcia	51	33,3	66,7	0	2	13,7	33,3	15,7	15,7	19,6
Horta-Guinardó	68	50	50	0	7,4	23,5	17,6	17,6	22,1	11,8
Nou Barris	64	29,7	70,3	0	4,7	23,4	18,8	23,4	20,3	9,4
Sant Andreu	63	25,4	74,6	0	1,6	14,3	31,7	19	14,3	19

	Total	SEXE		EDAT						
% Horizontals		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
Sant Martí	91	40,7	59,3	0	5,5	20,9	18,7	23,1	24,2	7,7
No contesta	23	26,1	73,9	0	0	13	8,7	17,4	34,8	26,1

% Horitzontals	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	68,1	10,3	21	0,6	35,7	45,5	15,1	3,3	0,4
<b>P1. EN QUIN IDIOMA PREFEREIX QUE LI FACI L'ENTREVISTA?</b>										
Català	1341	88,1	5,7	5,7	0,6	63	18,6	16,3	1,7	0,3
Castellà	1118	43,6	15,7	40	0,7	3,8	77,9	12,3	5,4	0,5
Li és indiferent/NS/NC	41	82,9	14,6	2,4	0	9,8	41,5	48,8	0	0
<b>C1. VOSTÈ ÉS...</b>										
Home	1007	70,4	11,5	17,6	0,5	36,6	43,8	16,2	3	0,4
Dona	1492	66,5	9,5	23,3	0,7	35,1	46,6	14,3	3,6	0,4
No binari	1	100	0	0	0	0	100	0	0	0
<b>C2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU</b>										
De 16 a 24	103	66	5,8	28,2	0	27,2	50,5	16,5	4,9	1
De 25 a 34	399	57,1	7,5	34,6	0,8	28,8	51,6	14	4,8	0,8
De 35 a 44	567	60,3	5,6	32,5	1,6	25,7	55,2	12,5	6	0,5
De 45 a 54	725	77,8	6,9	15	0,3	35,9	44,3	17,4	2,2	0,3
De 55 a 64	449	74,6	13,8	11,1	0,4	47,2	35,9	15,1	1,8	0
Més de 65	257	64,2	30,4	5,4	0	51	33,1	15,2	0,4	0,4
Mitjana	46,904	47,781	54,209	40,597	42,313	49,909	44,835	47,679	40,169	40,9
Desviació	13,37	12,984	15,174	11,008	8,754	13,624	12,794	13,334	10,643	14,302
Casos	2500	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
<b>P2. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?</b>										
Menys d'un any	225	48,9	15,1	34,2	1,8	17,8	65,8	10,2	5,8	0,4
Entre 1 any i 2 anys	198	56,1	8,1	34,8	1	20,7	60,6	15,2	3	0,5
Més de 2 anys	2039	71,5	9,8	18,3	0,5	39,1	41,9	15,7	2,9	0,4
No ho sap	38	63,2	23,7	13,2	0	36,8	42,1	10,5	10,5	0
<b>P3. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI?</b>										

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
% Horitzontals										
Familiar o amistat	392	56,6	8,4	33,7	1,3	26,3	53,6	15,1	4,6	0,5
Internet	550	62,2	11,5	26,4	0	26,9	53,8	15,5	3,8	0
Televisió	621	83,6	9,2	7,1	0,2	55,1	26,6	16,7	1,4	0,2
Ràdio	128	83,6	10,9	5,5	0	55,5	25	19,5	0	0
A la premsa	95	72,6	16,8	10,5	0	45,3	29,5	23,2	2,1	0
Butlletí electrònic	11	72,7	9,1	18,2	0	45,5	36,4	18,2	0	0
Algun altre servei telefònic	119	55,5	18,5	25,2	0,8	23,5	54,6	16,8	4,2	0,8
Feina/estudis	150	76	10,7	13,3	0	42,7	40	16	1,3	0
Oficines de treball	58	48,3	6,9	44,8	0	20,7	51,7	20,7	6,9	0
Ajuntament	91	38,5	5,5	53,8	2,2	15,4	65,9	8,8	8,8	1,1
Organismes oficials	105	51,4	14,3	33,3	1	19	61	9,5	9,5	1
Personal qualificat	28	71,4	10,7	17,9	0	25	46,4	28,6	0	0
Fulletons informatius	31	54,8	19,4	25,8	0	19,4	64,5	12,9	3,2	0
Per una multa	31	74,2	19,4	6,5	0	29	61,3	9,7	0	0
Tràmits/ajudes	31	51,6	6,5	35,5	6,5	19,4	64,5	12,9	0	3,2
Cartes	46	63	13	21,7	2,2	23,9	63	6,5	4,3	2,2
Altres	9	77,8	0	22,2	0	44,4	44,4	0	11,1	0
No ho sap	375	77,9	10,7	10,7	0,8	42,1	40,3	15,2	1,9	0,5
No contesta	1	100	0	0	0	0	100	0	0	0

**P3.1. EM PODRIA DIR QUAN HA ESTAT L'ÚLTIMA VEGADA QUE HA VIST O HA ESCOLTAT UN ANUNCI DEL 012?**

Menys d'un mes	482	70,7	8,3	20,3	0,6	42,7	36,5	17,6	2,9	0,2
Entre 1 mes i 3 mesos	355	67,6	8,2	23,7	0,6	36,3	43,9	16,1	3,4	0,3
Menys d'un any	270	70	10,4	19,6	0	39,3	38,5	17,8	3,7	0,7
Més d'un any	329	72,9	8,5	17,6	0,9	33,1	46,2	16,4	3,3	0,9
No ho sap	1057	65,4	12,4	21,6	0,7	32,3	51,6	12,6	3,4	0,2
No contesta	7	14,3	28,6	42,9	14,3	14,3	71,4	0	0	14,3

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

0	45	75,6	6,7	15,6	2,2	40	37,8	17,8	2,2	2,2
1	8	75	12,5	12,5	0	25	25	50	0	0
2	16	81,3	12,5	6,3	0	56,3	25	18,8	0	0

% Horitzontals	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>3</b>	<b>22</b>	68,2	0	27,3	4,5	31,8	50	13,6	4,5	0
<b>4</b>	<b>29</b>	75,9	3,4	17,2	3,4	31	51,7	13,8	3,4	0
<b>5</b>	<b>102</b>	66,7	12,7	19,6	1	37,3	45,1	16,7	1	0
<b>6</b>	<b>110</b>	70	11,8	17,3	0,9	35,5	45,5	18,2	0	0,9
<b>7</b>	<b>226</b>	73,9	10,2	14,6	1,3	38,1	41,2	16,8	3,1	0,9
<b>8</b>	<b>568</b>	73,6	9,7	16,7	0	37,7	44,7	14,1	3,3	0,2
<b>9</b>	<b>472</b>	67,4	11,2	21,4	0	38,8	42,6	15,3	3,4	0
<b>10</b>	<b>891</b>	62,5	10,5	26	0,9	32	49,3	14,3	3,9	0,6
<b>No ho sap</b>	<b>11</b>	63,6	0	36,4	0	18,2	54,5	9,1	18,2	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,307</b>	8,208	8,411	8,606	7,438	8,216	8,405	8,149	8,728	7,8
<b>Desviació</b>	<b>2,029</b>	2,065	1,878	1,908	3,14	2,056	1,955	2,189	1,71	3,155
<b>Casos</b>	<b>2489</b>	1695	258	520	16	890	1132	376	81	10
<b>P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10</b>										
<b>VALORI EL SEU GRAU DE</b>										
<b>SATISFACCIÓ AMB: LA RAPIDESA</b>										
<b>EN CERCAR I DONAR LA RESPOSTA</b>										
<b>A LA CONSULTA</b>										
<b>0</b>	<b>64</b>	79,7	7,8	10,9	1,6	40,6	35,9	20,3	1,6	1,6
<b>1</b>	<b>12</b>	83,3	8,3	8,3	0	41,7	41,7	16,7	0	0
<b>2</b>	<b>18</b>	77,8	5,6	16,7	0	50	38,9	11,1	0	0
<b>3</b>	<b>27</b>	63	11,1	25,9	0	33,3	37	22,2	7,4	0
<b>4</b>	<b>45</b>	57,8	20	22,2	0	31,1	44,4	22,2	2,2	0
<b>5</b>	<b>89</b>	64	9	25,8	1,1	33,7	49,4	14,6	2,2	0
<b>6</b>	<b>122</b>	72,1	9	18,9	0	40,2	43,4	15,6	0,8	0
<b>7</b>	<b>225</b>	75,1	7,6	17,3	0	41,8	38,7	15,1	4,4	0
<b>8</b>	<b>507</b>	70,8	12	16,4	0,8	37,9	44,4	14,4	2,6	0,8
<b>9</b>	<b>447</b>	70,5	10,7	18,8	0	39,4	42,7	15,7	2,2	0
<b>10</b>	<b>906</b>	62,9	9,6	26,4	1,1	30,6	50,2	14	4,6	0,6
<b>No ho sap</b>	<b>31</b>	64,5	22,6	12,9	0	32,3	48,4	16,1	3,2	0
<b>No contesta</b>	<b>7</b>	85,7	0	14,3	0	14,3	42,9	42,9	0	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,205</b>	8,112	8,219	8,486	8,563	8,057	8,344	8,035	8,659	8,2
<b>Desviació</b>	<b>2,227</b>	2,28	2,136	2,059	2,683	2,267	2,138	2,398	1,939	3,048
<b>Casos</b>	<b>2462</b>	1676	251	519	16	881	1120	369	82	10

% Horitzontals	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB: L'AMABILITAT DE LA PERSONA QUE US VA ATENDRE</b>										
0	21	76,2	9,5	14,3	0	42,9	42,9	9,5	4,8	0
1	5	40	40	20	0	20	60	20	0	0
2	6	66,7	0	16,7	16,7	33,3	33,3	16,7	0	16,7
3	12	75	8,3	16,7	0	8,3	58,3	33,3	0	0
4	10	60	0	30	10	40	40	10	0	10
5	34	61,8	17,6	17,6	2,9	29,4	47,1	20,6	2,9	0
6	47	59,6	14,9	23,4	2,1	36,2	34	23,4	6,4	0
7	105	70,5	6,7	21,9	1	37,1	41,9	16,2	3,8	1
8	349	75,6	8,3	15,8	0,3	38,4	42,7	15,2	3,4	0,3
9	489	71	12,3	16,4	0,4	39,7	40,3	16,8	3,1	0,2
10	1381	65	10,1	24,3	0,6	33,5	49	13,9	3,3	0,4
No ho sap	30	76,7	13,3	10	0	43,3	40	10	6,7	0
No contesta	11	90,9	0	9,1	0	45,5	27,3	27,3	0	0
Mitjana	9,062	9,028	9,047	9,208	8,125	9,035	9,13	8,951	9,037	8
Desviació	1,576	1,575	1,641	1,493	2,579	1,548	1,566	1,617	1,569	2,867
Casos	2459	1669	254	520	16	874	1123	371	81	10
<b>P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB: EL CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE CONSULTA</b>										
0	39	76,9	10,3	12,8	0	46,2	43,6	10,3	0	0
1	11	81,8	0	18,2	0	27,3	45,5	27,3	0	0
2	26	76,9	15,4	3,8	3,8	57,7	23,1	15,4	0	3,8
3	35	71,4	11,4	17,1	0	37,1	48,6	14,3	0	0
4	36	61,1	16,7	19,4	2,8	33,3	47,2	13,9	2,8	2,8
5	98	66,3	7,1	25,5	1	28,6	49	21,4	1	0
6	122	74,6	11,5	11,5	2,5	43,4	36,1	18	0,8	1,6
7	224	74,1	8,5	17,4	0	37,1	39,7	19,2	4	0
8	480	72,3	10	17,3	0,4	36,5	44,6	15,6	3,1	0,2



	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
% Horitzontals										
9	441	69,8	11,3	18,4	0,5	41,3	40,8	15,2	2,5	0,2
10	939	62,3	10	27,1	0,6	31,1	50,9	13	4,6	0,4
No ho sap	43	67,4	18,6	14	0	37,2	48,8	9,3	4,7	0
No contesta	6	83,3	0	16,7	0	33,3	33,3	33,3	0	0
Mitjana	8,283	8,179	8,28	8,636	7,688	8,143	8,408	8,105	8,975	7,5
Desviació	2,121	2,159	2,14	1,931	2,549	2,203	2,086	2,094	1,341	2,877
Casos	2451	1668	250	517	16	874	1115	371	81	10

**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	109	73,4	11,9	12,8	1,8	36,7	47,7	11	2,8	1,8
1	30	70	3,3	26,7	0	43,3	36,7	13,3	6,7	0
2	61	67,2	11,5	21,3	0	31,1	44,3	21,3	3,3	0
3	85	74,1	9,4	15,3	1,2	36,5	43,5	18,8	1,2	0
4	112	68,8	9,8	20,5	0,9	35,7	46,4	15,2	1,8	0,9
5	252	61,1	14,7	23,4	0,8	25,8	48,8	21,4	3,6	0,4
6	284	72,5	8,8	17,6	1,1	38,4	44,7	13	3,2	0,7
7	350	71,7	11,4	16,9	0	40,6	39,4	17,1	2,9	0
8	484	70,7	8,9	20	0,4	39	43	14,7	2,9	0,4
9	274	63,9	11,3	24,1	0,7	36,5	47,4	12	3,6	0,4
10	398	60,8	9,8	28,9	0,5	29,4	52,8	12,8	5	0
No ho sap	58	82,8	5,2	12,1	0	44,8	37,9	15,5	1,7	0
No contesta	3	66,7	0	0	33,3	33,3	33,3	0	0	33,3
Mitjana	6,801	6,715	6,71	7,143	5,933	6,773	6,871	6,611	7,171	5,111
Desviació	2,615	2,617	2,621	2,561	3,218	2,574	2,663	2,517	2,675	3,296
Casos	2439	1652	255	517	15	865	1115	368	82	9

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

Sí	636	64,2	10,7	24,2	0,9	31,3	46,1	16,8	5,3	0,5
----	-----	------	------	------	-----	------	------	------	-----	-----

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>% Horitzontals</b>										
<b>No, no el coneix</b>	<b>1764</b>	69,7	10,2	19,6	0,6	36,6	45,3	15,1	2,7	0,4
<b>No ho sap</b>	<b>100</b>	65	10	25	0	48	46	4	2	0
<b>Base Coneix l'horari d'atenció</b>	<b>636</b>	64,2	10,7	24,2	0,9	31,3	46,1	16,8	5,3	0,5
<b>P6.1. EM PODRIA DIR QUIN ÉS?</b>										
<b>Sí, 24 per 7</b>	<b>265</b>	69,4	12,8	17	0,8	38,1	37	20,8	3,4	0,8
<b>Sí, de 8/9h fins les 14h</b>	<b>62</b>	43,5	6,5	50	0	17,7	62,9	6,5	12,9	0
<b>Sí, de 8/9h fins les 20h</b>	<b>97</b>	63,9	12,4	23,7	0	37,1	45,4	12,4	5,2	0
<b>Sí, de 8/9h fins les 21h</b>	<b>46</b>	73,9	8,7	15,2	2,2	23,9	47,8	23,9	2,2	2,2
<b>Sí, de 8/9h fins les 22h</b>	<b>105</b>	69,5	9,5	20	1	27,6	50,5	16,2	5,7	0
<b>Sí, altres franges</b>	<b>59</b>	45,8	6,8	44,1	3,4	16,9	61	13,6	8,5	0
<b>No contesta</b>	<b>2</b>	50	0	50	0	50	50	0	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	68,1	10,3	21	0,6	35,7	45,5	15,1	3,3	0,4
<b>P7. APROXIMADAMENT, QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 EN ELS ÚLTIMS DOS MESOS?</b>										
<b>Només una vegada</b>	<b>1435</b>	71,1	10,7	17,6	0,5	37,8	43,5	15,4	2,9	0,3
<b>2 o 3 vegades</b>	<b>716</b>	64,2	9,5	25,3	1	33	48,9	14,1	3,5	0,6
<b>4 o 5 vegades</b>	<b>172</b>	63,4	11	25	0,6	34,9	40,7	18	6,4	0
<b>Més de 5 vegades</b>	<b>135</b>	64,4	9,6	25,9	0	28,9	52,6	15,6	3	0
<b>No ho sap</b>	<b>40</b>	57,5	10	30	2,5	32,5	55	7,5	2,5	2,5
<b>No contesta</b>	<b>2</b>	100	0	0	0	50	50	0	0	0
<b>Base Ha trucat més d'una vegada</b>	<b>1023</b>	64,1	9,8	25,3	0,8	32,7	48	15	3,9	0,4
<b>P8. EM PODRIA DIR SI HA TRUCAT PEL MATEIX TEMA O HO HA FET PER TEMES DIFERENTS?</b>										
<b>Pel mateix tema</b>	<b>526</b>	63,7	10,6	24,5	1,1	32,1	48,5	14,6	4,2	0,6
<b>Per un tema diferent</b>	<b>487</b>	64,7	8,6	26,5	0,2	33,7	47,4	15,2	3,7	0
<b>No ho sap</b>	<b>9</b>	66,7	22,2	0	11,1	22,2	44,4	22,2	0	11,1
<b>No contesta</b>	<b>1</b>	0	0	100	0	0	100	0	0	0

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>% Horitzontals</b>										
<b>Base Ha trucat pel mateix tema</b>	<b>526</b>	63,7	10,6	24,5	1,1	32,1	48,5	14,6	4,2	0,6
<b>P9. PER QUÈ HA HAGUT DE TRUCAR MÉS D'UNA VEGADA PEL MATEIX TEMA?</b>										
<b>Informació no prou completa</b>	<b>86</b>	55,8	11,6	29,1	3,5	34,9	51,2	8,1	4,7	1,2
<b>Sol·licitar/fer seguiment</b>	<b>146</b>	67,8	11,6	20,5	0	32,2	51,4	15,8	0,7	0
<b>Cèdula d'habitabilitat</b>	<b>4</b>	75	25	0	0	75	0	25	0	0
<b>Telèfon erroni/no contesta</b>	<b>12</b>	75	8,3	16,7	0	16,7	50	33,3	0	0
<b>Faltava informació/informació diferent</b>	<b>40</b>	62,5	10	27,5	0	35	45	7,5	12,5	0
<b>Multes</b>	<b>21</b>	61,9	9,5	23,8	4,8	33,3	38,1	19	4,8	4,8
<b>Van sorgir nous dubtes</b>	<b>86</b>	66,3	5,8	27,9	0	33,7	44,2	15,1	7	0
<b>Molt temps d'espera al telèfon / problemes amb el telèfon</b>	<b>64</b>	53,1	15,6	28,1	3,1	21,9	51,6	20,3	4,7	1,6
<b>Altres</b>	<b>52</b>	67,3	7,7	25	0	36,5	51,9	7,7	3,8	0
<b>No ho sap</b>	<b>9</b>	88,9	11,1	0	0	33,3	33,3	33,3	0	0
<b>No contesta</b>	<b>6</b>	66,7	16,7	16,7	0	16,7	50	33,3	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	68,1	10,3	21	0,6	35,7	45,5	15,1	3,3	0,4
<b>P10. LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA?</b>										
<b>Sí</b>	<b>2071</b>	68	10,2	21,1	0,7	35	46,1	15	3,6	0,4
<b>No</b>	<b>386</b>	68,1	10,6	20,7	0,5	38,9	43,3	15,8	1,6	0,5
<b>No ho sap</b>	<b>39</b>	69,2	12,8	17,9	0	43,6	35,9	15,4	5,1	0
<b>No contesta</b>	<b>4</b>	75	0	25	0	25	75	0	0	0
<b>P10.1. RECORDA EXACTAMENT EL MOTIU DE LA SEVA CONSULTA O QUÈ VA PREGUNTAR?</b>										
<b>Ajuda social</b>	<b>381</b>	66,1	10,2	23,4	0,3	30,4	52	13,6	3,7	0,3
<b>Demandar informació</b>	<b>581</b>	68,3	11,4	19,6	0,7	36,3	44,8	15	3,4	0,5
<b>Permisos</b>	<b>2</b>	100	0	0	0	50	50	0	0	0
<b>Multes</b>	<b>291</b>	70,4	11	18,2	0,3	32,3	48,8	16,8	1,7	0,3
<b>Demandar/Anul·lar una cita</b>	<b>78</b>	47,4	7,7	41	3,8	17,9	60,3	12,8	7,7	1,3

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>% Horitzontals</b>										
<b>Realitzar un tràmit/Fer seguiment</b>	<b>394</b>	64,2	8,1	27,2	0,5	37,3	47,7	11,7	3	0,3
<b>Comunicar una incidència</b>	<b>234</b>	70,1	12,4	17,5	0	39,3	40,2	15,8	4,3	0,4
<b>Impostos/Embargaments</b>	<b>253</b>	77,5	8,3	12,6	1,6	42,7	37,5	15,8	3,2	0,8
<b>Informació sobre transport públic</b>	<b>6</b>	83,3	16,7	0	0	50	33,3	16,7	0	0
<b>Temes relacionats amb habitatge (cèdula d'habitatge, lloguer</b>	<b>22</b>	81,8	4,5	13,6	0	45,5	31,8	22,7	0	0
<b>Asumptes sanitaris</b>	<b>10</b>	60	30	10	0	20	40	40	0	0
<b>Altres</b>	<b>62</b>	66,1	12,9	21	0	37,1	41,9	19,4	1,6	0
<b>No ho sap</b>	<b>164</b>	65,2	11,6	22,6	0,6	38,4	40,2	17,7	3,7	0
<b>No contesta</b>	<b>22</b>	86,4	4,5	9,1	0	36,4	36,4	22,7	4,5	0
<b>Base No li van resoldre la consulta</b>	<b>386</b>	68,1	10,6	20,7	0,5	38,9	43,3	15,8	1,6	0,5
<b>P10.2. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL NO LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA?</b>										
<b>No tenen prou informació</b>	<b>147</b>	70,7	9,5	19,7	0	44,9	40,1	12,9	2	0
<b>Li van donar la informació errònia</b>	<b>10</b>	50	20	30	0	30	60	10	0	0
<b>El van derivar a un altre telèfon/organisme</b>	<b>75</b>	66,7	9,3	22,7	1,3	34,7	52	13,3	0	0
<b>Problemes informàtics</b>	<b>8</b>	37,5	25	37,5	0	25	62,5	12,5	0	0
<b>No va arribar a ser atès per un agent</b>	<b>30</b>	60	26,7	13,3	0	30	43,3	20	3,3	3,3
<b>Mala gestió de la consulta</b>	<b>34</b>	70,6	2,9	26,5	0	23,5	47,1	26,5	2,9	0
<b>Gestió pendent de resolució</b>	<b>11</b>	63,6	18,2	18,2	0	36,4	27,3	27,3	9,1	0
<b>S'havia de resoldre de forma presencial</b>	<b>3</b>	100	0	0	0	33,3	66,7	0	0	0
<b>No poden resoldre el seu tràmit i no el poden derivar a altr</b>	<b>13</b>	84,6	0	15,4	0	46,2	15,4	38,5	0	0
<b>Altres</b>	<b>29</b>	65,5	6,9	27,6	0	34,5	51,7	13,8	0	0
<b>No ho sap</b>	<b>19</b>	73,7	5,3	15,8	5,3	52,6	26,3	15,8	0	5,3

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
% Horitzontals										
No contesta	7	71,4	28,6	0	0	71,4	28,6	0	0	0
Base Total	2500	68,1	10,3	21	0,6	35,7	45,5	15,1	3,3	0,4
<b>P10.3. DURANT LA TRUCADA, PER RESOLDRE LA SEVA CONSULTA, AMB QUANTS AGENTS VA PARLAR?</b>										
Cap	32	81,3	9,4	9,4	0	46,9	40,6	9,4	3,1	0
1	1640	68	10,1	21,2	0,7	34,9	45,9	15,6	3,1	0,5
2	598	67,1	11	21,2	0,7	36,5	45,7	14	3,7	0,2
3	92	62	8,7	29,3	0	33,7	43,5	17,4	5,4	0
4	15	80	13,3	6,7	0	53,3	40	6,7	0	0
5	5	40	20	40	0	40	20	0	40	0
6	2	100	0	0	0	50	0	50	0	0
8	1	100	0	0	0	0	0	100	0	0
15	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
20	1	100	0	0	0	0	100	0	0	0
No ho sap	109	73,4	11	14,7	0,9	37,6	45,9	13,8	1,8	0,9
No contesta	4	75	25	0	0	50	50	0	0	0
Mitjana	1,362	1,36	1,363	1,372	1,267	1,372	1,351	1,354	1,481	1,111
Desviació	0,807	0,876	0,649	0,642	0,458	0,816	0,828	0,723	0,838	0,333
Casos	2387	1619	245	508	15	849	1086	362	81	9
<b>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?</b>										
Sí	342	65,8	8,5	24	1,8	35,4	45,6	14	4,7	0,3
No	2127	68,2	10,7	20,6	0,5	35,5	45,7	15,2	3,1	0,4
No ho sap	29	82,8	6,9	10,3	0	44,8	34,5	20,7	0	0
No contesta	2	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Base Va haver de tornar a trucar al 012	342	65,8	8,5	24	1,8	35,4	45,6	14	4,7	0,3

% Horitzontals	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>P10.4a. QUANTES VEGADES?</b>										
1	63	63,5	6,3	23,8	6,3	34,9	49,2	9,5	4,8	1,6
2	143	66,4	9,1	23,1	1,4	35,7	44,1	16,1	4,2	0
3	66	65,2	7,6	27,3	0	37,9	47	10,6	4,5	0
4	27	77,8	0	22,2	0	29,6	48,1	18,5	3,7	0
5	12	66,7	16,7	16,7	0	25	33,3	33,3	8,3	0
7	4	75	25	0	0	75	25	0	0	0
8	5	40	20	40	0	20	60	20	0	0
9	1	0	0	100	0	0	100	0	0	0
10	5	80	20	0	0	80	20	0	0	0
18	1	0	0	100	0	0	100	0	0	0
20	3	33,3	33,3	33,3	0	0	33,3	33,3	33,3	0
40	1	100	0	0	0	0	100	0	0	0
60	1	100	0	0	0	0	100	0	0	0
No ho sap	9	55,6	11,1	33,3	0	33,3	44,4	11,1	11,1	0
No contesta	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
<b>Mitjana</b>	<b>3,072</b>	<b>3,105</b>	<b>3,571</b>	<b>2,937</b>	<b>1,333</b>	<b>2,692</b>	<b>3,355</b>	<b>3</b>	<b>3,533</b>	<b>1</b>
<b>Desviació</b>	<b>4,482</b>	<b>5,026</b>	<b>3,882</b>	<b>3,01</b>	<b>0,516</b>	<b>1,896</b>	<b>6,038</b>	<b>2,882</b>	<b>4,688</b>	
<b>Casos</b>	<b>332</b>	<b>219</b>	<b>28</b>	<b>79</b>	<b>6</b>	<b>117</b>	<b>152</b>	<b>47</b>	<b>15</b>	<b>1</b>
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>68,1</b>	<b>10,3</b>	<b>21</b>	<b>0,6</b>	<b>35,7</b>	<b>45,5</b>	<b>15,1</b>	<b>3,3</b>	<b>0,4</b>
<b>P10.5. LI VA RESOLDRE LA CONSULTA EN LA MATEIXA TRUCADA O LI VAN PRENDRE LES SEVES DADES PER DONAR-LI LA RESPOSTA POSTERIORMENT?</b>										
Li va resoldre la consulta en la mateixa trucada	1975	68,3	10,6	20,5	0,6	36,5	45,2	15	2,9	0,4
Li van prendre les seves dades per donar-li la resposta post	318	67,3	7,9	24,2	0,6	32,4	45,9	14,8	6,6	0,3
No ho sap	163	65	11,7	22,1	1,2	30,7	50,9	15,3	2,5	0,6
No contesta	44	77,3	9,1	13,6	0	43,2	38,6	18,2	0	0

% Horitzontals	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>P10.6. FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O PER UN ALTRE MITJÀ?</b>										
Sí	1033	64,6	10,3	24,4	0,8	32,3	47,9	14,5	4,7	0,5
No	1390	70,1	10,6	18,8	0,5	37,6	44,5	15,5	2,2	0,3
No ho sap	61	77	4,9	16,4	1,6	44,3	32,8	16,4	4,9	1,6
No contesta	16	87,5	6,3	6,3	0	56,3	31,3	12,5	0	0
<b>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?</b>										
Sí	149	65,8	9,4	22,8	2	32,9	49	13,4	4,7	0
No	2313	68,3	10,4	20,8	0,5	35,8	45,4	15,2	3,2	0,4
No ho sap	35	60	8,6	28,6	2,9	42,9	37,1	11,4	5,7	2,9
No contesta	3	100	0	0	0	33,3	33,3	33,3	0	0
Base Va haver-hi alguna incidència	149	65,8	9,4	22,8	2	32,9	49	13,4	4,7	0
<b>P11.1. QUIN TIPUS D'INCIDÈNCIA?</b>										
Línies ocupades/en espera	10	80	10	10	0	80	10	10	0	0
Es va tallar la trucada	105	66,7	9,5	22,9	1	36,2	50,5	10,5	2,9	0
No s'escoltava bé	33	60,6	6,1	27,3	6,1	9,1	54,5	24,2	12,1	0
No ho sap	1	0	100	0	0	0	100	0	0	0
Base Total	2500	68,1	10,3	21	0,6	35,7	45,5	15,1	3,3	0,4
<b>P12. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?</b>										
Sí	2313	68,4	10,1	21	0,5	36,2	44,9	15	3,5	0,3
No	128	65,6	10,9	20,3	3,1	32,8	50,8	14,1	0,8	1,6
No ho sap	59	61	16,9	22	0	20,3	57,6	20,3	1,7	0

% Horitzontals	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>P13. HA RECOMANAT O RECOMANARIA AQUEST SERVEI A ALGUNA ALTRA PERSONA?</b>										
Sí	2234	67,9	10,3	21,3	0,5	35,9	45,3	15	3,4	0,4
No	228	70,2	10,5	17,5	1,8	34,2	46,9	15,8	2,2	0,9
No ho sap	29	58,6	10,3	31	0	24,1	62,1	10,3	3,4	0
No contesta	9	88,9	11,1	0	0	55,6	11,1	33,3	0	0
<b>P14. EN GENERAL, EN QUINS ASPECTES CREU QUE PODRIA MILLORAR EL SERVEI 012 D'ATENCIÓ CIUTADANA?</b>										
Que sigui més barat/gratuït	184	73,4	12	14,1	0,5	34,8	41,3	22,3	1,1	0,5
Reduir temps d'espera/rapidesa en la resposta	662	67,4	9,4	22,7	0,6	34	47,9	15,3	2,4	0,5
Més coneixement de la temàtica/més formació	137	62	10,9	27	0	39,4	41,6	13,1	5,8	0
Menys informatitzat/Més personalitzat	45	68,9	13,3	17,8	0	40	37,8	17,8	4,4	0
Més línies/menys col·lapse	51	68,6	9,8	19,6	2	33,3	47,1	15,7	3,9	0
Menys transfers/més coordinació	49	73,5	12,2	12,2	2	44,9	42,9	12,2	0	0
Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència	129	70,5	7	20,9	1,6	38	43,4	15,5	3,1	0
Donar a conèixer el servei i les seves competències	20	65	5	30	0	55	40	5	0	0
Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc.	13	92,3	7,7	0	0	61,5	30,8	7,7	0	0
Ampliar l'horari	14	78,6	7,1	14,3	0	42,9	21,4	28,6	7,1	0
Aspectes actitudinals/idioma	29	48,3	10,3	37,9	3,4	24,1	58,6	10,3	3,4	3,4
Altres	54	83,3	5,6	11,1	0	48,1	27,8	22,2	1,9	0
Crec que el Servei 012 ja està prou bé com està	845	65,2	11,4	23,1	0,4	33,4	47,3	14,4	4,6	0,2
No sap	265	73,2	10,6	15,1	1,1	38,5	46	11,7	2,6	1,1
No contesta	3	100	0	0	0	33,3	33,3	33,3	0	0



% Horitzontals	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: LA RAPIDESA EN CERCAR I DONAR LA RESPOSTA</b>										
0	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
2	3	100	0	0	0	0	33,3	66,7	0	0
3	4	75	25	0	0	50	25	25	0	0
4	10	30	0	70	0	20	60	10	10	0
5	35	80	2,9	17,1	0	25,7	62,9	8,6	2,9	0
6	54	72,2	13	14,8	0	31,5	42,6	24,1	1,9	0
7	172	69,8	11,6	18	0,6	37,8	37,8	18,6	4,7	1,2
8	488	72,7	8,8	17,8	0,6	37,1	45,1	13,9	3,9	0
9	389	73,3	9,8	16,5	0,5	42,2	36,5	17,2	3,6	0,5
10	1323	64,6	11	23,8	0,7	33,7	48,8	14,1	2,9	0,4
No ho sap	12	41,7	25	25	8,3	16,7	58,3	16,7	0	8,3
No contesta	9	66,7	0	33,3	0	33,3	55,6	11,1	0	0
Mitjana	9,034	8,98	9,122	9,16	9,267	9,019	9,085	8,944	8,904	9,111
Desviació	1,296	1,31	1,222	1,287	1,033	1,251	1,304	1,376	1,303	1,269
Casos	2479	1691	255	518	15	887	1126	374	83	9

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

0	4	50	50	0	0	50	50	0	0	0
1	1	100	0	0	0	0	100	0	0	0
2	2	100	0	0	0	50	0	50	0	0
4	1	100	0	0	0	0	0	100	0	0
5	19	78,9	5,3	15,8	0	47,4	47,4	5,3	0	0
6	33	69,7	12,1	18,2	0	36,4	33,3	27,3	3	0
7	106	68,9	16	13,2	1,9	34	44,3	16	5,7	0
8	302	73,2	7,9	17,5	1,3	36,1	43,7	15,2	3,3	1,7
9	312	73,1	11,5	14,4	1	41,7	36,2	17,6	3,5	1
10	1707	65,9	10,2	23,5	0,4	34,5	47,9	14,2	3,2	0,1

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL						
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc	
% Horitzontals											
No ho sap	5	100	0	0	0	20	20	60	0	0	
No contesta	8	75	0	25	0	37,5	50	12,5	0	0	
<b>Mitjana</b>	<b>9,384</b>	<b>9,345</b>	<b>9,318</b>	<b>9,556</b>	<b>8,938</b>	<b>9,35</b>	<b>9,439</b>	<b>9,322</b>	<b>9,361</b>	<b>8,7</b>	
<b>Desviació</b>	<b>1,131</b>	<b>1,149</b>	<b>1,329</b>	<b>0,93</b>	<b>1,124</b>	<b>1,161</b>	<b>1,108</b>	<b>1,147</b>	<b>1,031</b>	<b>0,823</b>	
<b>Casos</b>	<b>2487</b>	<b>1691</b>	<b>258</b>	<b>522</b>	<b>16</b>	<b>888</b>	<b>1133</b>	<b>373</b>	<b>83</b>	<b>10</b>	

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

0	3	33,3	66,7	0	0	0	100	0	0	0
1	2	50	0	50	0	0	100	0	0	0
4	6	50	16,7	33,3	0	16,7	66,7	16,7	0	0
5	19	68,4	10,5	21,1	0	36,8	47,4	15,8	0	0
6	35	62,9	14,3	20	2,9	25,7	40	25,7	5,7	2,9
7	74	75,7	8,1	14,9	1,4	36,5	50	10,8	1,4	1,4
8	293	72,7	9,2	17,7	0,3	40,6	36,2	19,1	4,1	0
9	345	72,8	11,3	15,7	0,3	40	40,3	15,7	3,5	0,6
10	1698	66,4	10,2	22,7	0,6	34,5	47,8	14,2	3,2	0,3
No ho sap	16	50	12,5	31,3	6,3	12,5	50	25	6,3	6,3
No contesta	9	77,8	0	22,2	0	33,3	55,6	11,1	0	0
<b>Mitjana</b>	<b>9,405</b>	<b>9,386</b>	<b>9,348</b>	<b>9,497</b>	<b>9,333</b>	<b>9,398</b>	<b>9,436</b>	<b>9,336</b>	<b>9,427</b>	<b>9</b>
<b>Desviació</b>	<b>1,105</b>	<b>1,072</b>	<b>1,34</b>	<b>1,074</b>	<b>1,291</b>	<b>1,003</b>	<b>1,19</b>	<b>1,09</b>	<b>0,956</b>	<b>1,5</b>
<b>Casos</b>	<b>2475</b>	<b>1687</b>	<b>256</b>	<b>517</b>	<b>15</b>	<b>887</b>	<b>1125</b>	<b>372</b>	<b>82</b>	<b>9</b>

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

0	5	60	40	0	0	20	60	20	0	0
1	2	100	0	0	0	0	50	50	0	0
2	5	80	20	0	0	20	60	20	0	0
3	3	33,3	66,7	0	0	66,7	0	33,3	0	0

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>% Horizontals</b>										
<b>4</b>	<b>12</b>	75	0	25	0	16,7	66,7	8,3	8,3	0
<b>5</b>	<b>75</b>	62,7	13,3	24	0	24	45,3	22,7	8	0
<b>6</b>	<b>85</b>	68,2	8,2	22,4	1,2	30,6	49,4	14,1	4,7	1,2
<b>7</b>	<b>170</b>	72,4	8,2	17,6	1,8	45,3	38,8	12,9	1,8	1,2
<b>8</b>	<b>476</b>	72,5	11,6	15,3	0,6	38,9	42	15,3	3,4	0,4
<b>9</b>	<b>356</b>	67,1	11,5	21,1	0,3	40,7	40,7	15,4	3,1	0
<b>10</b>	<b>1293</b>	66,6	9,6	23,2	0,6	33,4	48,4	14,7	3,1	0,4
<b>No ho sap</b>	<b>11</b>	45,5	18,2	36,4	0	9,1	54,5	18,2	18,2	0
<b>No contesta</b>	<b>7</b>	71,4	0	28,6	0	28,6	57,1	14,3	0	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,898</b>	8,874	8,777	9,044	8,75	8,893	8,943	8,824	8,716	8,6
<b>Desviació</b>	<b>1,499</b>	1,494	1,69	1,409	1,438	1,379	1,537	1,616	1,653	1,578
<b>Casos</b>	<b>2482</b>	1692	256	518	16	889	1128	374	81	10
<b>P16. TRUCARIA MÉS O QUIN ÚS EN FARIA SI FOS GRATUÏT?</b>										
<b>Segur que sí</b>	<b>953</b>	64,6	8,6	26,4	0,3	29,4	49,4	15,9	5	0,2
<b>Probablement sí</b>	<b>470</b>	66,2	11,7	20,9	1,3	32,8	50,6	13,8	2,1	0,6
<b>Probablement no</b>	<b>491</b>	71,3	10,2	18,1	0,4	47,3	36,3	13,8	2,2	0,4
<b>Segur que no</b>	<b>453</b>	73,5	12,4	13,2	0,9	39,3	42,4	15,5	2,4	0,4
<b>No ho sap</b>	<b>54</b>	63	13	22,2	1,9	29,6	48,1	16,7	3,7	1,9
<b>No contesta</b>	<b>79</b>	73,4	10,1	16,5	0	40,5	41,8	16,5	1,3	0
<b>P17. CONSIDERA QUE HAGUÉS POGUT RESOLDRE AQUESTA MATEIXA CONSULTA A TRAVÉS D'ALGUN ALTRE CANAL D'INFORMACIÓ DE LA GENERALITAT?</b>										
<b>Sí</b>	<b>816</b>	72,3	8,9	18,1	0,6	37,4	42,2	16,8	3,3	0,4
<b>No</b>	<b>1191</b>	65,5	10,2	23,8	0,6	34,5	46,7	14,5	3,9	0,4
<b>No ho sap</b>	<b>489</b>	67,3	13,1	18,8	0,8	35,6	48,3	13,7	2	0,4
<b>No contesta</b>	<b>4</b>	75	0	25	0	50	50	0	0	0
<b>Base Hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal</b>	<b>816</b>	72,3	8,9	18,1	0,6	37,4	42,2	16,8	3,3	0,4

% Horitzontals	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>P17.1. A TRAVÉS DE QUIN CANAL?</b>										
<b>Informació i tràmits</b>										
gencat.cat	370	74,6	7,3	17,6	0,5	41,6	40,3	16,2	1,6	0,3
<b>Aplicacions de la Generalitat</b>										
per a mòbils	20	75	0	20	5	30	10	50	5	5
Seu electrònica Generalitat	73	69,9	12,3	17,8	0	42,5	41,1	12,3	4,1	0
Xarxes socials	35	62,9	8,6	28,6	0	28,6	45,7	20	5,7	0
Internet (sense especificar)	51	66,7	7,8	23,5	2	27,5	37,3	23,5	11,8	0
<b>Presencialment a</b>										
l'administració	77	68,8	6,5	24,7	0	27,3	51,9	14,3	6,5	0
<b>Trucant a un altre organisme</b>										
de la Generalitat	12	91,7	8,3	0	0	66,7	16,7	16,7	0	0
Correu electrònic	1	100	0	0	0	0	100	0	0	0
<b>Mossos/guàrdia urbana/polícia local</b>										
local	12	83,3	8,3	8,3	0	25	66,7	8,3	0	0
Altres telefons d'informació	53	66	18,9	15,1	0	43,4	41,5	13,2	1,9	0
Altres pàgines web	31	71	12,9	12,9	3,2	35,5	45,2	12,9	3,2	3,2
Altres	66	77,3	6,1	16,7	0	39,4	39,4	21,2	0	0
No ho sap	67	71,6	13,4	14,9	0	31,3	46,3	19,4	3	0
No contesta	4	75	25	0	0	25	75	0	0	0
<b>P17.2. I PODRIA INDICAR-NOS PER QUIN MOTIU EN AQUESTA OCASIÓ NO L'HA UTILITZAT I HA DECIDIT TRUCAR AL 012?</b>										
<b>Rapidesa en la resposta/Més eficient</b>										
	302	70,5	8,9	20,2	0,3	36,8	43,4	16,9	3	0
Atenció personalitzada	53	71,7	7,5	18,9	1,9	41,5	28,3	24,5	3,8	1,9
Més fàcil de fer servir	69	81,2	4,3	14,5	0	34,8	40,6	20,3	4,3	0
<b>No coneix altres canals/no sap com funcionen</b>										
	45	66,7	4,4	24,4	4,4	35,6	40	15,6	6,7	2,2
<b>Dificultat d'accés (claus, pin, enllaç, etc.)</b>										
	32	78,1	6,3	15,6	0	46,9	37,5	12,5	3,1	0
<b>No trobava el servei que buscava</b>										
	86	76,7	4,7	17,4	1,2	36	45,3	14	3,5	1,2
Per comoditat	93	69,9	17,2	12,9	0	32,3	46,2	20,4	1,1	0

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
% Horitzontals										
Li van recomanar	50	64	12	24	0	36	42	16	6	0
És l'únic que coneix per comunicar-se amb la Generalitat/EI	14	71,4	14,3	14,3	0	21,4	64,3	14,3	0	0
Altres	45	77,8	6,7	15,6	0	44,4	40	13,3	2,2	0
No ho sap	24	70,8	16,7	12,5	0	62,5	33,3	0	4,2	0
No contesta	3	100	0	0	0	0	66,7	33,3	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>68,1</b>	<b>10,3</b>	<b>21</b>	<b>0,6</b>	<b>35,7</b>	<b>45,5</b>	<b>15,1</b>	<b>3,3</b>	<b>0,4</b>

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

Sí	463	71,5	8,2	19,2	1,1	36,3	44,3	15,3	3,2	0,9
No	2022	67,4	10,9	21,2	0,5	35,5	45,8	15,1	3,3	0,3
No ho sap	14	64,3	0	35,7	0	42,9	42,9	7,1	7,1	0
No contesta	1	0	0	100	0	0	100	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	767	71,4	12,1	15,4	1	39,9	42,2	14,7	2,1	1
1	32	71,9	6,3	21,9	0	40,6	43,8	12,5	3,1	0
2	89	79,8	9	11,2	0	43,8	37,1	19,1	0	0
3	53	64,2	13,2	22,6	0	39,6	43,4	9,4	7,5	0
4	55	70,9	18,2	9,1	1,8	45,5	43,6	10,9	0	0
5	233	73,8	6,9	19,3	0	36,1	43,8	15	4,7	0,4
6	99	75,8	8,1	16,2	0	39,4	41,4	18,2	1	0
7	128	68,8	6,3	25	0	47,7	44,5	4,7	3,1	0
8	229	64,2	13,5	21,4	0,9	34,1	46,7	14,8	4,4	0
9	90	60	5,6	34,4	0	33,3	51,1	11,1	4,4	0
10	423	61,7	6,6	30,7	0,9	27,7	50,6	16,5	5	0,2
No ho sap	285	63,2	14	22,5	0,4	26	50,9	19,3	3,9	0

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL						
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc	
% Horitzontals											
No contesta	17	58,8	11,8	29,4	0	29,4	47,1	23,5	0	0	
Mitjana	4,602	4,379	3,87	5,712	4	4,181	4,883	4,604	5,944	1,5	
Desviació	3,997	3,938	3,912	4,011	4,66	3,87	4,038	4,08	3,871	3,375	
Casos	2198	1512	216	455	15	813	985	318	72	10	

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

Sí	858	66,1	9,2	23,9	0,8	34,5	46	15,4	3,8	0,2
No	957	70,3	9,2	19,9	0,6	35,4	44,5	16,3	3,2	0,5
No ho sap	677	67,5	13,4	18,6	0,4	37,4	46,2	13,1	2,8	0,4
No contesta	8	62,5	0	37,5	0	50	50	0	0	0

**Base Creu que es podria donar per algun altre canal**

	858	66,1	9,2	23,9	0,8	34,5	46	15,4	3,8	0,2
--	-----	------	-----	------	-----	------	----	------	-----	-----

**P18.2a.PER QUIN ALTRE CANAL?**

APP (Telegram, WhatsApp, etc.)	446	68,6	8,3	22,4	0,7	31,8	47,8	15,2	4,7	0,4
Mail	74	60,8	5,4	33,8	0	47,3	35,1	12,2	5,4	0
Internet (sense especificar)	6	66,7	0	33,3	0	33,3	50	16,7	0	0
Xarxes socials(Facebook, Twitter, Instagram, etc.)	85	57,6	9,4	30,6	2,4	31,8	51,8	12,9	3,5	0
Opció de la web	84	65,5	10,7	23,8	0	34,5	46,4	16,7	2,4	0
Presencial	25	76	8	12	4	36	48	12	4	0
Chatbot/Assistent virtual	19	57,9	10,5	31,6	0	36,8	42,1	21,1	0	0
Altres telèfons diferents al 012	20	50	10	40	0	40	55	5	0	0
Altres	48	70,8	10,4	18,8	0	37,5	37,5	20,8	4,2	0
No sap	49	65,3	20,4	12,2	2	36,7	40,8	22,4	0	0
No contesta	2	100	0	0	0	50	50	0	0	0

**Base Total**

	2500	68,1	10,3	21	0,6	35,7	45,5	15,1	3,3	0,4
--	------	------	------	----	-----	------	------	------	-----	-----

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

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>% Horizontals</b>										
<b>Sí</b>	<b>582</b>	74,2	11	14,6	0,2	36,4	42,1	19,1	2,1	0,3
<b>No</b>	<b>1821</b>	66	10,2	23,2	0,7	34,9	47	14,2	3,7	0,3
<b>No ho sap</b>	<b>95</b>	70,5	9,5	17,9	2,1	46,3	40	8,4	4,2	1,1
<b>No contesta</b>	<b>2</b>	50	0	0	50	50	0	0	0	50
<b>P19. QUÈ N'OPINA?</b>										
<b>Positiu/Útil</b>	<b>984</b>	71,4	9,8	18,6	0,2	36,5	43,9	16,7	2,7	0,2
<b>Negatiu/Complicat</b>	<b>165</b>	75,2	12,1	10,9	1,8	36,4	46,1	14,5	1,8	1,2
<b>Hauria de ser gratuït</b>	<b>13</b>	69,2	0	30,8	0	23,1	69,2	7,7	0	0
<b>Desconeix el servei</b>	<b>465</b>	61,1	12,7	25,8	0,4	32,3	49,2	14,8	3,2	0,4
<b>Poc segur</b>	<b>53</b>	62,3	15,1	22,6	0	35,8	52,8	7,5	3,8	0
<b>No ho ha utilitzat</b>	<b>71</b>	67,6	11,3	21,1	0	35,2	38	21,1	5,6	0
<b>Li és indiferent</b>	<b>6</b>	100	0	0	0	33,3	16,7	33,3	0	16,7
<b>No li agrada</b>	<b>10</b>	70	10	20	0	20	40	30	10	0
<b>Altres</b>	<b>80</b>	71,3	11,3	15	2,5	42,5	32,5	21,3	2,5	1,3
<b>No ho sap</b>	<b>541</b>	66,2	8,9	23,8	1,1	38,6	44,9	11,6	4,4	0,4
<b>No contesta</b>	<b>112</b>	65,2	8	25,9	0,9	25,9	56,3	13,4	4,5	0
<b>P20. HA TRUCAT AL 012 QUAN HA TINGUT UN PROBLEMA A L'HORA DE FER UN TRÀMIT ELECTRÒNICAMENT?</b>										
<b>Sí</b>	<b>870</b>	71,7	9,5	18,4	0,3	40,8	40,2	16,2	2,8	0
<b>No</b>	<b>1312</b>	66,7	9,8	22,8	0,7	32,5	48	14,9	4	0,5
<b>No ha fet cap tràmit electrònicament</b>	<b>268</b>	62,7	15,7	21,3	0,4	33,6	51,9	12,7	1,5	0,4
<b>No ho sap</b>	<b>46</b>	76,1	6,5	15,2	2,2	43,5	37	13	4,3	2,2
<b>No contesta</b>	<b>4</b>	0	25	25	50	0	50	0	0	50
<b>Base Ha trucat al 012 quan ha tingut un problema</b>	<b>870</b>	71,7	9,5	18,4	0,3	40,8	40,2	16,2	2,8	0
<b>P20.1. LI HAN RESOLT?</b>										
<b>Sí</b>	<b>716</b>	72,1	9,6	17,9	0,4	40,4	40,9	16,5	2,2	0
<b>No</b>	<b>136</b>	69,9	8,8	21,3	0	44,1	36	14,7	5,1	0
<b>No ho sap</b>	<b>17</b>	70,6	11,8	17,6	0	35,3	41,2	17,6	5,9	0
<b>No contesta</b>	<b>1</b>	100	0	0	0	0	100	0	0	0

% Horitzontals	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>P20.2 VA QUEDAR SATISFET/A DE L'ATENCIÓ REBUDA?</b>										
Sí	764	71,6	9,6	18,5	0,4	41	40,4	15,8	2,7	0
No	89	71,9	9	19,1	0	37,1	42,7	16,9	3,4	0
No ho sap	15	73,3	13,3	13,3	0	53,3	20	26,7	0	0
No contesta	2	100	0	0	0	50	0	50	0	0
Base Introduïda a meitat de camp	2333	68,3	10,4	20,7	0,6	35,6	45,2	15,6	3,3	0,3
<b>P21. CREIEU QUE MILLORA L'ATENCIÓ EL FET QUE US DEMANIN EL VOSTRE NOM A L'INICI DE LA CONVERSA?</b>										
Sí	1110	68,4	9,8	21,4	0,4	35,9	44,5	16	3,4	0,1
No	943	68,9	11,5	19	0,6	34,6	45,5	16,6	2,9	0,4
No ho sap	270	65,6	9,6	23,7	1,1	37,8	46,7	10,7	4,1	0,7
No contesta	10	70	0	20	10	30	50	10	0	10
Base Creu que millora l'atenció	1110	68,4	9,8	21,4	0,4	35,9	44,5	16	3,4	0,1
<b>P21.1. PER QUÈ? (Respostes positives)</b>										
Genera una relació més personal	713	70,7	9,3	19,8	0,3	37	43,8	16	3,1	0,1
És més respectuós/de bona educació	142	73,2	9,2	17,6	0	42,3	37,3	17,6	2,8	0
Li és indiferent	29	75,9	13,8	10,3	0	20,7	48,3	27,6	3,4	0
No afecta en res	17	52,9	11,8	35,3	0	23,5	58,8	5,9	11,8	0
Millora l'atenció	52	55,8	5,8	38,5	0	32,7	48,1	17,3	1,9	0
Li agrada	7	71,4	0	14,3	14,3	42,9	42,9	14,3	0	0
Ho troba bé	29	48,3	24,1	27,6	0	34,5	44,8	17,2	3,4	0
Ja li van demanar	47	57,4	14,9	25,5	2,1	36,2	46,8	12,8	4,3	0
Altres	51	64,7	11,8	23,5	0	25,5	58,8	13,7	2	0
NS	21	47,6	4,8	47,6	0	14,3	57,1	9,5	19	0



	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
% Horizontals NC	2	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Base Creu que no millora l'atenció	943	68,9	11,5	19	0,6	34,6	45,5	16,6	2,9	0,4
<b>P21.2. PER QUÈ? (Respostes negatives)</b>										
És més respectuós/de bona educació	18	66,7	5,6	27,8	0	22,2	38,9	22,2	16,7	0
Prefereix l'anonimat	41	56,1	14,6	22	7,3	31,7	39	24,4	2,4	2,4
Li és indiferent	207	73,9	9,2	16,9	0	35,3	44,9	17,4	2,4	0
No afecta en res	210	68,6	15,7	15,7	0	34,8	46,7	16,7	1,9	0
No és important	98	66,3	12,2	21,4	0	35,7	43,9	14,3	5,1	1
Només és per cortesia	6	100	0	0	0	66,7	33,3	0	0	0
No cal que ho sàpiguen/És irrellevant	286	68,2	9,1	22	0,7	35,7	44,8	16,8	2,1	0,7
Ja li van demanar	5	60	0	40	0	20	40	40	0	0
Altres	42	71,4	7,1	21,4	0	31	52,4	11,9	4,8	0
NS	16	68,8	25	6,3	0	25	62,5	12,5	0	0
NC	14	57,1	28,6	7,1	7,1	28,6	57,1	7,1	7,1	0
Base Introduïda a meitat de camp	2333	68,3	10,4	20,7	0,6	35,6	45,2	15,6	3,3	0,3
<b>P22. CREIEU QUE MILLORARIA EL SERVEI SI QUAN TRUQUEU L'AGENT CONEGUÉS EL MOTIU DE LES VOSTRES TRUCADES ANTERIORS?</b>										
Sí	1191	68,3	9,6	21,4	0,7	35,3	45,5	14,8	4,2	0,3
No	854	70,4	10,8	18,4	0,5	36,9	43,8	17,4	1,5	0,4
No ho sap	275	61,1	13,5	25,1	0,4	33,1	48	13,8	4,7	0,4
No contesta	13	76,9	0	15,4	7,7	30,8	46,2	15,4	0	7,7
Base Creu que milloraria el servei	1191	68,3	9,6	21,4	0,7	35,3	45,5	14,8	4,2	0,3

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>% Horitzontals</b>										
<b>P22.2. QUÈ APORTARIA</b>										
<b>(Respostes negatives)</b>										
<b>Ràpidesa, agilitat en el tràmit</b>	<b>287</b>	67,9	9,4	22,3	0,3	35,9	43,6	15,7	4,9	0
<b>Millor seguiment dels tràmits/Tenir un historial</b>	<b>241</b>	66,8	9,1	22	2,1	36,1	44	15,4	3,3	1,2
<b>Estalvi de temps de la trucada/No cal repetir el seu motiu</b>	<b>189</b>	65,6	12,2	22,2	0	30,7	46	19	4,2	0
<b>Comoditat</b>	<b>4</b>	75	0	25	0	50	25	25	0	0
<b>Facilitat atenció per part de l'operador (major informació d</b>	<b>179</b>	71,5	7,8	20,7	0	38,5	44,1	12,3	5	0
<b>Augment de l'eficàcia del servei</b>	<b>21</b>	66,7	14,3	19	0	38,1	47,6	14,3	0	0
<b>Estaría bé</b>	<b>32</b>	59,4	9,4	31,3	0	18,8	62,5	12,5	6,3	0
<b>De gran utilitat si és una trucada relacionada amb el matei</b>	<b>70</b>	84,3	5,7	10	0	45,7	37,1	17,1	0	0
<b>Li és indiferent</b>	<b>6</b>	66,7	33,3	0	0	33,3	66,7	0	0	0
<b>Altres</b>	<b>125</b>	68,8	9,6	20,8	0,8	36	49,6	11,2	3,2	0
<b>NS</b>	<b>35</b>	57,1	11,4	28,6	2,9	20	62,9	5,7	11,4	0
<b>NC</b>	<b>2</b>	50	0	50	0	50	0	0	50	0
<b>Base Creu que no milloraria el servei</b>	<b>854</b>	70,4	10,8	18,4	0,5	36,9	43,8	17,4	1,5	0,4
<b>P22.1. QUÈ APORTARIA?</b>										
<b>(Respostes positives)</b>										
<b>Li és indiferent</b>	<b>17</b>	58,8	17,6	23,5	0	29,4	35,3	35,3	0	0
<b>Si el tràmit és diferent no seria útil</b>	<b>434</b>	73,7	9,9	16,4	0	37,3	45,2	16,4	1,2	0
<b>No és rellevant ni important</b>	<b>25</b>	84	8	8	0	36	32	32	0	0
<b>No és necessari/No creu que sigui una millora</b>	<b>100</b>	67	11	22	0	36	45	16	3	0
<b>No aporta res al sevei</b>	<b>59</b>	66,1	8,5	23,7	1,7	35,6	35,6	22	5,1	1,7
<b>Vol privacitat de les seves dades/Protecció de dades</b>	<b>36</b>	69,4	8,3	22,2	0	47,2	38,9	13,9	0	0

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
% Horitzontals										
No li cal	20	70	10	20	0	40	40	20	0	0
No li agrada	10	60	10	20	10	30	40	20	0	10
És una perdú de temps/Endarrerix la trucada	8	50	37,5	12,5	0	25	62,5	12,5	0	0
Depen de quin sigui el tràmit	5	60	20	20	0	20	60	20	0	0
No cal tenir tantes dades registades de les persones/No vol	18	55,6	22,2	16,7	5,6	50	38,9	11,1	0	0
No vol parlar amb un robot ni que sigui automatitzar aquest	9	88,9	0	11,1	0	22,2	33,3	33,3	11,1	0
Només truca de forma puntual	9	77,8	11,1	11,1	0	55,6	22,2	22,2	0	0
Altres	54	70,4	14,8	14,8	0	37	40,7	22,2	0	0
NS	44	56,8	11,4	29,5	2,3	34,1	63,6	2,3	0	0
NC	6	66,7	0	33,3	0	0	33,3	33,3	16,7	16,7
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>68,1</b>	<b>10,3</b>	<b>21</b>	<b>0,6</b>	<b>35,7</b>	<b>45,5</b>	<b>15,1</b>	<b>3,3</b>	<b>0,4</b>
<b>C3. ON VA NÉIXER VOSTÈ?</b>										
Catalunya	1702	100	0	0	0	49,9	32	17,5	0,5	0,1
Altres comunitats autònomes	258	0	100	0	0	10,5	72,1	15,9	1,6	0
Unió europea	46	0	0	100	0	4,3	50	13	32,6	0
Resta del món	63	0	0	100	0	3,2	55,6	7,9	33,3	0
Argentina	49	0	0	100	0	2	85,7	8,2	4,1	0
Bolívia	28	0	0	100	0	0	100	0	0	0
Brasil	11	0	0	100	0	9,1	63,6	0	27,3	0
Xile	8	0	0	100	0	0	100	0	0	0
Colòmbia	52	0	0	100	0	3,8	86,5	7,7	1,9	0
Equador	55	0	0	100	0	0	87,3	12,7	0	0
Hondures	27	0	0	100	0	0	96,3	3,7	0	0
Marroc	57	0	0	100	0	3,5	45,6	12,3	38,6	0
Perú	43	0	0	100	0	0	100	0	0	0
República Dominicana	21	0	0	100	0	0	95,2	4,8	0	0
Uruguai	15	0	0	100	0	6,7	93,3	0	0	0
Veneçuela	31	0	0	100	0	0	96,8	3,2	0	0
Paquistà	8	0	0	100	0	0	37,5	12,5	50	0
Paraguai	5	0	0	100	0	0	100	0	0	0
Romania	5	0	0	100	0	0	40	20	40	0

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
% Horitzontals										
No contesta	16	0	0	0	100	25	18,8	0	6,3	50
<b>C4. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT?</b>										
Català	892	95,3	3	1,2	0,4	100	0	0	0	0
Castellà	1138	47,8	16,3	35,6	0,3	0	100	0	0	0
Ambdues per igual	377	79	10,9	10,1	0	0	0	100	0	0
Àrab	14	0	0	100	0	0	0	0	100	0
Anglès	10	10	0	80	10	0	0	0	100	0
Altres	59	11,9	6,8	81,4	0	0	0	0	100	0
No contesta	10	20	0	0	80	0	0	0	0	100
<b>C5. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?</b>										
No sap llegir i escriure	1	100	0	0	0	0	100	0	0	0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	8	75	25	0	0	12,5	87,5	0	0	0
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar eso, eg	89	65,2	18	16,9	0	15,7	69,7	12,4	2,2	0
Eso completa, egb, batxiller elemental	355	65,4	14,9	19,4	0,3	20,8	60,8	13,5	4,8	0
Batxillerat, bup, cou, batxillerat superior, preu	413	56,2	6,5	37,3	0	34,6	51,3	10,9	3,1	0
Cicle formatiu de grau mitjà, fp1, oficialia industrial o eq	225	72,4	8,9	18,7	0	24,4	59,1	14,2	2,2	0
Cicle formatiu de grau superior, fp2, mestratge industrial o	402	77,9	9,5	12,7	0	35,1	42,8	20,4	1,7	0
Diplomatura, 3 cursos aprovats de llicenciatura, enginyeria/	183	68,9	10,9	19,7	0,5	43,7	35,5	18,6	2,2	0
Llicenciatura, arquitectura, enginyeria, grau o equivalent	501	72,5	7,6	19,2	0,8	51,7	29,5	15,8	3	0
Cursos d'especialització professional, postgrau, màster	262	66,4	14,5	19,1	0	40,8	38,5	14,5	5,7	0,4
Doctorat	33	63,6	9,1	27,3	0	36,4	39,4	15,2	9,1	0

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
% Horitzontals										
No contesta	28	46,4	10,7	7,1	35,7	21,4	28,6	10,7	7,1	32,1
<b>C6. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?</b>										
Treballa per compte propi	389	74,8	7,5	17,7	0	46,8	33,7	15,9	3,6	0
Treballa per compte d'altri	1329	70,7	7,8	21,4	0,2	34,9	45,4	16,3	3,4	0
No treballa	749	61	16,4	22,3	0,3	32	52,2	12,7	2,9	0,1
No contesta	33	45,5	9,1	12,1	33,3	18,2	39,4	9,1	6,1	27,3
Base Treballa per compte propi	389	74,8	7,5	17,7	0	46,8	33,7	15,9	3,6	0
<b>C6.1 VOSTÈ ÉS...</b>										
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	119	75,6	8,4	16	0	46,2	36,1	16	1,7	0
Professional o treballador/a autònom/a	266	74,4	7,1	18,4	0	47	32,3	16,2	4,5	0
Membre de cooperativa	3	100	0	0	0	66,7	33,3	0	0	0
No contesta	1	0	0	100	0	0	100	0	0	0
Base Treballa per compte d'altri	1329	70,7	7,8	21,4	0,2	34,9	45,4	16,3	3,4	0
<b>C6.2 VOSTÈ ÉS...</b>										
Assalariat/ada eventual o interí/ina	149	61,1	8,7	29,5	0,7	28,2	55,7	14,1	2	0
Assalariat/ada indefinit/ida	1161	71,9	7,6	20,3	0,2	35,8	44,1	16,5	3,5	0
Ajut familiar	1	0	100	0	0	0	0	0	100	0
No contesta	18	72,2	5,6	22,2	0	33,3	44,4	22,2	0	0
Base No treballa	749	61	16,4	22,3	0,3	32	52,2	12,7	2,9	0,1
<b>C6.3 VOSTÈ ÉS...</b>										
Jubilat/ada o pensionista Aturat/ada i ha treballat abans	342	69,3	24,3	6,4	0	42,7	41,8	14,6	0,6	0,3
Pensionista	206	53,9	10,2	35	1	23,3	59,7	13,6	3,4	0
	46	69,6	10,9	19,6	0	28,3	58,7	13	0	0

% Horitzontals	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
Aturat/ada i busca la primera feina	35	51,4	5,7	42,9	0	28,6	51,4	14,3	5,7	0
Estudiant	40	60	7,5	32,5	0	25	62,5	5	7,5	0
Treball domèstic no remunerat	58	41,4	6,9	51,7	0	13,8	69	5,2	12,1	0
Altres	19	52,6	15,8	31,6	0	26,3	63,2	5,3	5,3	0
No contesta	3	33,3	66,7	0	0	0	100	0	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>68,1</b>	<b>10,3</b>	<b>21</b>	<b>0,6</b>	<b>35,7</b>	<b>45,5</b>	<b>15,1</b>	<b>3,3</b>	<b>0,4</b>

**C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA?**

Abrera	4	100	0	0	0	50	25	25	0	0
Alpens	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Ametlla del Vallès, l'	7	71,4	0	28,6	0	28,6	42,9	28,6	0	0
Arenys de Mar	4	75	0	25	0	75	0	25	0	0
Arenys de Munt	5	100	0	0	0	60	40	0	0	0
Argentona	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Avià	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Avinyó	1	0	0	100	0	0	100	0	0	0
Avinyonet del Penedès	1	0	100	0	0	0	100	0	0	0
Aiguafreda	3	100	0	0	0	66,7	0	33,3	0	0
Badalona	78	64,1	14,1	21,8	0	9	75,6	12,8	2,6	0
Bagà	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Balenya	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Balsareny	1	100	0	0	0	0	100	0	0	0
Barcelona	702	61,3	9,5	28,9	0,3	33,5	47,2	14,4	5	0
Begues	4	75	0	25	0	50	50	0	0	0
Berga	4	100	0	0	0	50	25	25	0	0
Bigues i Riells	6	100	0	0	0	66,7	16,7	0	16,7	0
Bruc, el	2	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Cabanyes, les	1	100	0	0	0	0	100	0	0	0
Cabrera de Mar	2	100	0	0	0	50	0	50	0	0
Cabrils	1	0	100	0	0	100	0	0	0	0
Calaf	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Caldes d'Estrac	2	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Caldes de Montbui	3	66,7	0	33,3	0	33,3	0	33,3	33,3	0
Calldetenes	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
% Horitzontals										
Canet de Mar	5	60	20	20	0	20	60	20	0	0
Canovelles	3	100	0	0	0	0	66,7	33,3	0	0
Canyelles	3	33,3	0	66,7	0	33,3	66,7	0	0	0
Cardedeu	7	100	0	0	0	71,4	14,3	14,3	0	0
Castellar del Vallès	7	85,7	0	14,3	0	14,3	42,9	42,9	0	0
Castellbell i el Vilar	2	100	0	0	0	0	100	0	0	0
Castellbisbal	1	100	0	0	0	0	0	100	0	0
Castelldefels	13	84,6	7,7	7,7	0	30,8	46,2	23,1	0	0
Castellet i la Gornal	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Castellgalí	1	0	0	100	0	0	100	0	0	0
Castellnou de Bages	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Castellterçol	2	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Centelles	3	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Cervelló	6	100	0	0	0	50	33,3	16,7	0	0
Collbató	4	100	0	0	0	25	50	25	0	0
Corbera de Llobregat	4	75	0	25	0	0	25	75	0	0
Cornellà de Llobregat	26	50	11,5	38,5	0	19,2	69,2	7,7	3,8	0
Cubelles	3	100	0	0	0	0	100	0	0	0
Esparriguera	8	87,5	12,5	0	0	25	62,5	12,5	0	0
Esplugues de Llobregat	26	61,5	11,5	26,9	0	19,2	57,7	23,1	0	0
Folgueroles	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Font-rubí	1	100	0	0	0	0	0	100	0	0
Franqueses del Vallès, les	4	100	0	0	0	75	25	0	0	0
Garriga, la	9	66,7	22,2	11,1	0	44,4	44,4	11,1	0	0
Gavà	15	73,3	20	6,7	0	20	60	20	0	0
Gelida	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Gironella	2	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Granada, la	1	100	0	0	0	0	100	0	0	0
Granollers	26	57,7	23,1	19,2	0	23,1	38,5	26,9	11,5	0
Sant Salvador de Guardiola	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Gurb	1	100	0	0	0	0	0	100	0	0
Hospitalet de Llobregat, l'	100	49	11	40	0	18	68	10	4	0
Igualada	13	38,5	30,8	30,8	0	23,1	53,8	23,1	0	0
Llagosta, la	6	66,7	16,7	16,7	0	33,3	66,7	0	0	0
Llinars del Vallès	3	100	0	0	0	33,3	66,7	0	0	0
Lliçà d'Amunt	8	75	25	0	0	0	62,5	37,5	0	0
Malgrat de Mar	3	33,3	0	66,7	0	33,3	66,7	0	0	0

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
% Horitzontals										
Manlleu	5	100	0	0	0	60	40	0	0	0
Manresa	22	68,2	0	31,8	0	50	31,8	13,6	4,5	0
Martorell	9	66,7	22,2	11,1	0	11,1	66,7	22,2	0	0
Masnou, el	14	71,4	0	28,6	0	35,7	21,4	28,6	14,3	0
Masquefa	5	100	0	0	0	40	60	0	0	0
Matadepera	6	100	0	0	0	83,3	0	16,7	0	0
Mataró	34	73,5	8,8	17,6	0	44,1	41,2	14,7	0	0
Mediona	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Molins de Rei	3	100	0	0	0	0	33,3	66,7	0	0
Mollet del Vallès	16	68,8	25	6,3	0	31,3	56,3	12,5	0	0
Montcada i Reixac	11	72,7	0	27,3	0	9,1	54,5	18,2	18,2	0
Montgat	7	71,4	28,6	0	0	28,6	57,1	14,3	0	0
Monistrol de Montserrat	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Montmeló	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Montornès del Vallès	7	42,9	42,9	14,3	0	0	100	0	0	0
Navarcles	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Òdena	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Olesa de Montserrat	8	75	12,5	12,5	0	25	25	50	0	0
Olivella	3	100	0	0	0	0	66,7	33,3	0	0
Òrrius	1	0	100	0	0	0	0	100	0	0
Palafolls	2	50	50	0	0	50	50	0	0	0
Palau-solità i Plegamans	2	100	0	0	0	50	50	0	0	0
Pallejà	4	75	25	0	0	0	50	50	0	0
Parets del Vallès	2	100	0	0	0	0	100	0	0	0
Piera	4	75	25	0	0	75	0	25	0	0
Hostalets de Pierola, els	3	100	0	0	0	33,3	33,3	33,3	0	0
Pineda de Mar	11	45,5	18,2	36,4	0	27,3	72,7	0	0	0
Pla del Penedès, el	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Pobla de Claramunt, la	2	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Polinyà	2	50	50	0	0	0	100	0	0	0
Prat de Llobregat, el	12	91,7	8,3	0	0	25	41,7	33,3	0	0
Prats de Lluçanès	2	50	50	0	0	50	50	0	0	0
Premià de Mar	10	40	40	20	0	10	70	20	0	0
Ripollet	8	87,5	0	12,5	0	25	62,5	12,5	0	0
Roca del Vallès, la	3	66,7	0	33,3	0	33,3	0	33,3	33,3	0
Roda de Ter	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Rubí	30	66,7	6,7	26,7	0	10	66,7	20	3,3	0



	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL						
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc	
% Horitzontals											
Sabadell	63	74,6	4,8	20,6	0	38,1	44,4	14,3	3,2	0	
Santpedor	2	100	0	0	0	50	50	0	0	0	
Sant Adrià de Besòs	12	58,3	16,7	25	0	16,7	75	8,3	0	0	
Sant Andreu de la Barca	5	80	20	0	0	0	100	0	0	0	
Sant Andreu de Llavaneres	3	100	0	0	0	100	0	0	0	0	
Sant Antoni de Vilamajor	4	100	0	0	0	25	25	50	0	0	
Sant Boi de Llobregat	23	87	0	13	0	21,7	56,5	21,7	0	0	
Sant Celoni	5	60	20	20	0	40	0	60	0	0	
Sant Cebrià de Vallalta	1	0	0	100	0	0	0	100	0	0	
Sant Cugat del Vallès	51	68,6	7,8	23,5	0	31,4	47,1	19,6	2	0	
Sant Cugat Sesgarrigues	1	0	100	0	0	100	0	0	0	0	
Sant Esteve de Palautordera	2	100	0	0	0	100	0	0	0	0	
Sant Esteve Sesrovires	2	100	0	0	0	50	50	0	0	0	
Sant Fost de Campsentelles	2	50	50	0	0	0	50	0	50	0	
Sant Feliu de Llobregat	15	80	13,3	6,7	0	33,3	26,7	40	0	0	
Sant Fruitós de Bages	2	100	0	0	0	100	0	0	0	0	
Vilassar de Dalt	8	100	0	0	0	62,5	12,5	25	0	0	
Sant Hipòlit de Voltregà	2	100	0	0	0	0	50	50	0	0	
Sant Joan Despí	6	66,7	0	33,3	0	33,3	16,7	33,3	16,7	0	
Sant Joan de Vilatorrada	4	75	0	25	0	0	50	50	0	0	
Vilassar de Mar	6	83,3	16,7	0	0	50	0	33,3	16,7	0	
Sant Just Desvern	9	100	0	0	0	55,6	33,3	11,1	0	0	
Sant Martí Sarroca	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0	
Sant Mateu de Bages	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0	
Premià de Dalt	5	60	20	20	0	60	40	0	0	0	
Sant Pere de Ribes	8	62,5	12,5	25	0	37,5	50	12,5	0	0	
Sant Pere de Riudebitlles	1	0	100	0	0	100	0	0	0	0	
Sant Pere de Torelló	3	100	0	0	0	100	0	0	0	0	
Sant Pol de Mar	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0	
Sant Quirze de Besora	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0	
Sant Quirze del Vallès	6	83,3	0	16,7	0	33,3	50	16,7	0	0	
Sant Sadurní d'Anoia	3	100	0	0	0	0	33,3	66,7	0	0	
Marganell	1	0	100	0	0	0	0	100	0	0	
Santa Coloma de Gramenet	41	70,7	2,4	26,8	0	14,6	73,2	12,2	0	0	
Santa Eulàlia de Riuprimer	2	100	0	0	0	100	0	0	0	0	
Santa Eulàlia de Ronçana	3	100	0	0	0	33,3	33,3	33,3	0	0	
Santa Margarida de Montbui	2	50	50	0	0	50	50	0	0	0	

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>% Horitzontals</b>										
Santa Margarida i els Monjos	2	100	0	0	0	0	100	0	0	0
Barberà del Vallès	5	80	0	20	0	40	40	0	20	0
Santa Maria de Martorelles	1	100	0	0	0	0	100	0	0	0
Santa Maria de Palautordera	6	100	0	0	0	50	16,7	33,3	0	0
Santa Perpètua de Mogoda	7	57,1	42,9	0	0	14,3	42,9	42,9	0	0
Santa Susanna	3	100	0	0	0	66,7	0	33,3	0	0
Sant Vicenç de Castellet	3	100	0	0	0	0	100	0	0	0
Sant Vicenç dels Horts	8	75	12,5	12,5	0	25	62,5	12,5	0	0
Sant Vicenç de Montalt	2	100	0	0	0	50	50	0	0	0
Sant Vicenç de Torelló	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Cerdanyola del Vallès	20	65	20	15	0	30	50	20	0	0
Sentmenat	4	100	0	0	0	50	50	0	0	0
Seva	3	66,7	0	33,3	0	33,3	33,3	0	33,3	0
Sitges	8	75	12,5	12,5	0	62,5	25	12,5	0	0
Taradell	3	100	0	0	0	66,7	33,3	0	0	0
Terrassa	82	72	4,9	22	1,2	32,9	51,2	13,4	1,2	1,2
Teià	2	50	50	0	0	100	0	0	0	0
Tiana	5	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Tona	2	100	0	0	0	50	50	0	0	0
Tordera	7	42,9	14,3	42,9	0	28,6	57,1	0	14,3	0
Torelló	6	83,3	0	16,7	0	50	50	0	0	0
Torre de Claramunt, la	1	100	0	0	0	0	100	0	0	0
Torrelles de Foix	1	100	0	0	0	0	100	0	0	0
Torrelles de Llobregat	4	25	25	50	0	25	75	0	0	0
Vacarisses	3	100	0	0	0	66,7	0	33,3	0	0
Vallgorguina	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Vallirana	1	0	100	0	0	0	0	100	0	0
Vic	7	85,7	14,3	0	0	71,4	28,6	0	0	0
Viladecavalls	5	100	0	0	0	40	40	20	0	0
Viladecans	20	75	15	10	0	15	85	0	0	0
Vilanova del Camí	3	66,7	0	33,3	0	66,7	33,3	0	0	0
Vilanova de Sau	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Vilobí del Penedès	2	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Vilafranca del Penedès	15	66,7	13,3	20	0	46,7	46,7	6,7	0	0
Vilanova i la Geltrú	20	80	5	15	0	30	40	30	0	0
Vilanova del Vallès	1	100	0	0	0	0	0	100	0	0
Badia del Vallès	3	66,7	33,3	0	0	0	66,7	33,3	0	0

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
% Horitzontals										
Arbúcies	4	100	0	0	0	75	0	25	0	0
Armentera, l'	2	50	50	0	0	100	0	0	0	0
Avinyonet de Puigventós	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Begur	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Bisbal d'Empordà, la	2	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Blanes	9	66,7	11,1	22,2	0	66,7	33,3	0	0	0
Breda	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Cadaqués	1	0	0	100	0	0	100	0	0	0
Caldes de Malavella	2	100	0	0	0	50	50	0	0	0
Calonge i Sant Antoni	2	50	0	50	0	0	100	0	0	0
Cassà de la Selva	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Castell-Platja d'Aro	3	33,3	0	66,7	0	33,3	33,3	33,3	0	0
Celrà	2	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Cornellà del Terri	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Escala, l'	2	100	0	0	0	50	0	50	0	0
Figueres	5	20	40	40	0	20	40	0	40	0
Flaçà	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Garrigàs	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Girona	36	61,1	13,9	25	0	47,2	33,3	13,9	5,6	0
Gualta	1	100	0	0	0	0	100	0	0	0
Guils de Cerdanya	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Lladó	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Llagostera	1	0	0	100	0	0	0	0	100	0
Llançà	1	0	100	0	0	0	100	0	0	0
Llers	1	0	100	0	0	0	100	0	0	0
Lloret de Mar	5	0	0	100	0	0	100	0	0	0
Maçanet de la Selva	1	100	0	0	0	0	0	100	0	0
Molló	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Navata	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Olot	5	80	0	20	0	80	20	0	0	0
Palafrugell	4	50	0	50	0	50	0	0	50	0
Palamós	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Pals	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Portbou	1	100	0	0	0	0	0	100	0	0
Puigcerdà	7	57,1	14,3	28,6	0	57,1	14,3	14,3	14,3	0
Riells i Viabrea	2	100	0	0	0	50	0	50	0	0
Ripoll	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
% Horitzontals										
Riudellots de la Selva	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Roses	7	57,1	28,6	14,3	0	28,6	57,1	14,3	0	0
Salt	3	66,7	0	33,3	0	66,7	33,3	0	0	0
Sant Feliu de Buixalleu	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Sant Feliu de Guíxols	3	66,7	0	33,3	0	33,3	33,3	33,3	0	0
Sant Hilari Sacalm	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Sant Julià de Ramis	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Sant Miquel de Fluvià	1	0	0	100	0	0	0	100	0	0
Santa Llogaia d'Àlguema	1	0	0	100	0	0	100	0	0	0
Sant Joan les Fonts	1	0	100	0	0	100	0	0	0	0
Sils	4	100	0	0	0	25	50	25	0	0
Torroella de Montgrí	3	100	0	0	0	33,3	33,3	33,3	0	0
Vall de Bianya, la	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Ventalló	1	100	0	0	0	0	0	0	100	0
Vilablareix	2	100	0	0	0	50	0	50	0	0
Viladrau	1	100	0	0	0	0	0	100	0	0
Vilafant	1	100	0	0	0	0	0	100	0	0
Vilallonga de Ter	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Vilobí d'Onyar	3	100	0	0	0	66,7	0	33,3	0	0
Sant Julià del Llor i Bonmatí	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Agramunt	1	0	100	0	0	0	0	100	0	0
Alfarràs	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Artesa de Lleida	2	50	0	50	0	50	50	0	0	0
Bellpuig	2	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Borges Blanques, les	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Camarasa	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Cervera	3	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Corbins	1	0	100	0	0	100	0	0	0	0
Lleida	35	71,4	22,9	5,7	0	60	20	14,3	5,7	0
Linyola	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Maials	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Mollerussa	4	75	0	25	0	50	25	25	0	0
Poal, el	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Ponts	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Puigverd de Lleida	1	0	0	100	0	0	100	0	0	0
Sant Llorenç de Morunys	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Sant Ramon	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
% Horitzontals										
Seu d'Urgell, la	3	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Seròs	2	100	0	0	0	50	50	0	0	0
Solsona	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Sort	1	100	0	0	0	0	0	100	0	0
Tàrrega	2	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Vilanova de Meià	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Vila-sana	1	100	0	0	0	0	0	100	0	0
Vall de Cardós	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Alcanar	2	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Almoster	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Altafulla	3	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Ametlla de Mar, l'	4	100	0	0	0	75	0	25	0	0
Amposta	5	80	0	20	0	60	40	0	0	0
Banyeres del Penedès	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Batea	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Bisbal del Penedès, la	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Calafell	9	66,7	22,2	11,1	0	33,3	44,4	22,2	0	0
Cambrils	3	0	66,7	33,3	0	33,3	66,7	0	0	0
Castellvell del Camp	1	0	100	0	0	0	0	100	0	0
Cunit	4	50	25	25	0	50	50	0	0	0
Flix	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Garidells, els	1	0	100	0	0	100	0	0	0	0
Llorenç del Penedès	3	66,7	33,3	0	0	0	33,3	66,7	0	0
Montblanc	3	100	0	0	0	66,7	0	33,3	0	0
Montbrió del Camp	2	50	0	50	0	50	50	0	0	0
Montmell, el	1	100	0	0	0	0	100	0	0	0
Mont-roig del Camp	6	83,3	0	16,7	0	66,7	33,3	0	0	0
Móra d'Ebre	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Móra la Nova	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Pallaresos, els	1	100	0	0	0	0	100	0	0	0
Pla de Santa Maria, el	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Pobla de Mafumet, la	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Pobla de Montornès, la	3	100	0	0	0	33,3	0	66,7	0	0
Reus	26	73,1	7,7	19,2	0	38,5	46,2	7,7	7,7	0
Roda de Berà	5	60	20	20	0	40	40	0	20	0
Roquetes	1	100	0	0	0	0	100	0	0	0
Sant Carles de la Ràpita	5	80	0	20	0	60	20	20	0	0

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
% Horitzontals										
Santa Bàrbara	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Selva del Camp, la	2	50	50	0	0	100	0	0	0	0
Tarragona	57	56,1	10,5	33,3	0	31,6	54,4	10,5	3,5	0
Torredembarra	3	66,7	33,3	0	0	33,3	33,3	33,3	0	0
Tortosa	5	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Ulldecona	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Valls	6	100	0	0	0	83,3	16,7	0	0	0
Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant	2	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Vendrell, el	8	87,5	0	12,5	0	50	25	25	0	0
Vila-seca	2	50	0	50	0	0	0	50	50	0
Sant Jaume d'Enveja	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Salou	3	33,3	33,3	33,3	0	0	100	0	0	0
Canonja, la	2	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Altres	37	75,7	5,4	18,9	0	45,9	24,3	21,6	5,4	2,7
No contesta	63	41,3	25,4	12,7	20,6	19	58,7	9,5	0	12,7
<b>C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA? (Agrupat)</b>										
Barcelona ciutat	702	61,3	9,5	28,9	0,3	33,5	47,2	14,4	5	0
Resta província Barcelona	1287	71,9	9,9	18,1	0,1	31,8	49,6	16,3	2,3	0,1
Resta Catalunya	448	71,7	10,5	17,9	0	52,7	29,5	13,4	4,2	0,2
No contesta	63	41,3	25,4	12,7	20,6	19	58,7	9,5	0	12,7
Base Va néixer a Barcelona	702	61,3	9,5	28,9	0,3	33,5	47,2	14,4	5	0
<b>C7.1 A QUIN DISTRICTE DE BARCELONA?</b>										
Ciutat Vella	38	39,5	13,2	47,4	0	18,4	52,6	10,5	18,4	0
Eixample	108	63	10,2	25,9	0,9	43,5	39,8	12	4,6	0
Sants-Montjuïc	95	63,2	7,4	29,5	0	33,7	52,6	12,6	1,1	0
Les Corts	33	78,8	6,1	15,2	0	42,4	27,3	30,3	0	0
Sarrià-Sant Gervasi	68	72,1	11,8	16,2	0	41,2	38,2	20,6	0	0
Gràcia	51	66,7	5,9	27,5	0	51	33,3	9,8	5,9	0
Horta-Guinardó	68	55,9	10,3	33,8	0	29,4	45,6	19,1	5,9	0
Nou Barris	64	54,7	6,3	39,1	0	17,2	68,8	7,8	6,3	0
Sant Andreu	63	57,1	14,3	28,6	0	25,4	46	20,6	7,9	0

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL						
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc	
% Horizontals											
Sant Martí	91	57,1	9,9	33	0	24,2	58,2	13,2	4,4	0	
No contesta	23	73,9	8,7	13	4,3	52,2	39,1	0	8,7	0	

% Horitzontals	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	18,1	41,6	39,2	1,1	68,7	30	1,3
<b>P1. EN QUIN IDIOMA PREFEREIX QUE LI FACI L'ENTREVISTA?</b>								
Català	1341	12,8	40,3	46,1	0,9	72,9	26,2	0,9
Castellà	1118	24,7	43	30,9	1,4	63,5	34,6	1,9
Li és indiferent/NS/NC	41	14,6	46,3	39	0	75,6	24,4	0
<b>C1. VOSTÈ ÉS...</b>								
Home	1007	18,4	41,6	39,1	0,9	71	27,4	1,6
Dona	1492	18	41,6	39,1	1,3	67,2	31,7	1,1
No binari	1	0	0	100	0	100	0	0
<b>C2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU</b>								
De 16 a 24	103	15,5	57,3	26,2	1	66	33	1
De 25 a 34	399	14,3	41,1	42,9	1,8	79,9	18,8	1,3
De 35 a 44	567	20,6	38,3	39,7	1,4	76,4	21,3	2,3
De 45 a 54	725	14,3	44,6	40,6	0,6	81	18,1	1
De 55 a 64	449	18	42,3	38,1	1,6	63,7	35	1,3
Més de 65	257	30,4	33,9	35,4	0,4	9,7	89,9	0,4
Mitjana	46,904	48,903	46,381	46,606	44,393	44,117	53,378	45,03
Desviació	13,37	14,44	13,273	12,88	13,395	10,984	15,967	11,243
Casos	2500	453	1040	979	28	1718	749	33
<b>P2. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?</b>								
Menys d'un any	225	26,2	39,6	33,3	0,9	64	32,9	3,1
Entre 1 any i 2 anys	198	21,2	43,4	33,8	1,5	66,7	32,3	1
Més de 2 anys	2039	16,7	42	40,1	1,1	69,6	29,2	1,2
No ho sap	38	28,9	21,1	50	0	60,5	39,5	0
<b>P3. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI?</b>								



	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
% Horitzontals								
Familiar o amistat	392	21,9	42,3	34,4	1,3	64,5	32,9	2,6
Internet	550	15,5	44,4	39,6	0,5	75,8	23,5	0,7
Televisió	621	11,1	42,7	45,4	0,8	72,1	27,2	0,6
Ràdio	128	7,8	45,3	46,9	0	71,9	27,3	0,8
A la premsa	95	10,5	41,1	48,4	0	61,1	37,9	1,1
Butlletí electrònic	11	9,1	72,7	18,2	0	72,7	27,3	0
Algun altre servei telefònic	119	24,4	49,6	23,5	2,5	49,6	47,1	3,4
Feina/estudis	150	12	38,7	46,7	2,7	79,3	20,7	0
Oficines de treball	58	17,2	53,4	29,3	0	67,2	32,8	0
Ajuntament	91	26,4	42,9	29,7	1,1	57,1	41,8	1,1
Organismes oficials	105	38,1	34,3	24,8	2,9	47,6	49,5	2,9
Personal qualificat	28	21,4	35,7	39,3	3,6	57,1	39,3	3,6
Fulletons informatius	31	22,6	41,9	35,5	0	58,1	41,9	0
Per una multa	31	35,5	32,3	32,3	0	67,7	32,3	0
Tràmits/ajudes	31	35,5	29	29	6,5	54,8	38,7	6,5
Cartes	46	15,2	54,3	28,3	2,2	73,9	23,9	2,2
Altres	9	11,1	22,2	66,7	0	100	0	0
No ho sap	375	18,4	37,3	43,5	0,8	68,8	30,1	1,1
No contesta	1	100	0	0	0	100	0	0

**P3.1. EM PODRIA DIR QUAN HA ESTAT L'ÚLTIMA VEGADA QUE HA VIST O HA ESCOLTAT UN ANUNCI DEL 012?**

Menys d'un mes	482	17,8	41,3	39,6	1,2	70,1	29	0,8
Entre 1 mes i 3 mesos	355	17,5	42,8	39,4	0,3	67,3	31,5	1,1
Menys d'un any	270	13,7	46,3	39,3	0,7	70,7	28,1	1,1
Més d'un any	329	15,8	38,3	44,4	1,5	75,4	23,7	0,9
No ho sap	1057	20,2	41,4	37,2	1,2	65,9	32,4	1,7
No contesta	7	42,9	0	42,9	14,3	71,4	14,3	14,3

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

0	45	11,1	24,4	60	4,4	64,4	28,9	6,7
1	8	12,5	25	62,5	0	75	25	0
2	16	18,8	50	31,3	0	75	25	0

% Horitzontals	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
3	22	13,6	36,4	50	0	72,7	27,3	0
4	29	10,3	27,6	58,6	3,4	79,3	20,7	0
5	102	19,6	47,1	30,4	2,9	65,7	32,4	2
6	110	16,4	46,4	35,5	1,8	77,3	21,8	0,9
7	226	11,5	38,9	48,2	1,3	73,5	24,3	2,2
8	568	18,8	41,5	39,1	0,5	68,8	30,3	0,9
9	472	14,2	41,9	43,4	0,4	69,5	29,7	0,8
10	891	22,1	42,3	34,2	1,3	65,9	32,7	1,5
No ho sap	11	27,3	45,5	27,3	0	72,7	27,3	0
Mitjana	8,307	8,549	8,383	8,134	7,643	8,261	8,434	7,788
Desviació	2,029	1,886	1,891	2,184	2,909	2,026	1,984	2,924
Casos	2489	450	1035	976	28	1710	746	33

**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	64	12,5	37,5	45,3	4,7	71,9	23,4	4,7
1	12	16,7	16,7	66,7	0	91,7	8,3	0
2	18	27,8	27,8	44,4	0	72,2	27,8	0
3	27	11,1	33,3	51,9	3,7	55,6	44,4	0
4	45	15,6	44,4	40	0	75,6	24,4	0
5	89	16,9	42,7	39,3	1,1	71,9	25,8	2,2
6	122	13,9	45,1	40,2	0,8	68	32	0
7	225	19,1	35,1	45,8	0	74,7	24	1,3
8	507	16	45,4	37,5	1,2	68	30,4	1,6
9	447	17	38,5	44,1	0,4	67,1	32,7	0,2
10	906	21	43,2	34,3	1,5	67,3	30,9	1,8
No ho sap	31	16,1	35,5	48,4	0	71	29	0
No contesta	7	14,3	57,1	28,6	0	100	0	0
Mitjana	8,205	8,409	8,283	8,036	7,857	8,154	8,33	8
Desviació	2,227	2,109	2,132	2,332	3,263	2,263	2,103	2,947
Casos	2462	447	1025	962	28	1689	740	33

% Horitzontals	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB: L'AMABILITAT DE LA PERSONA QUE US VA ATENDRE</b>								
0	21	19	47,6	28,6	4,8	57,1	42,9	0
1	5	40	20	40	0	80	20	0
2	6	50	33,3	0	16,7	66,7	16,7	16,7
3	12	8,3	33,3	58,3	0	66,7	33,3	0
4	10	20	50	20	10	70	20	10
5	34	8,8	47,1	44,1	0	76,5	23,5	0
6	47	12,8	42,6	40,4	4,3	66	31,9	2,1
7	105	16,2	40	42,9	1	77,1	21,9	1
8	349	14,9	42,7	41,5	0,9	74,2	24,1	1,7
9	489	15,1	41,3	42,9	0,6	67,5	31,5	1
10	1381	20,5	41,6	36,9	1,1	67,1	31,7	1,2
No ho sap	30	20	33,3	43,3	3,3	66,7	26,7	6,7
No contesta	11	0	45,5	54,5	0	81,8	18,2	0
Mitjana	9,062	9,174	9,055	9,036	8,37	9,034	9,137	8,774
Desviació	1,576	1,624	1,583	1,501	2,662	1,557	1,604	1,892
Casos	2459	447	1025	960	27	1689	739	31
<b>P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB: EL CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE CONSULTA</b>								
0	39	15,4	41	41	2,6	69,2	30,8	0
1	11	9,1	27,3	63,6	0	72,7	27,3	0
2	26	23,1	34,6	38,5	3,8	73,1	23,1	3,8
3	35	8,6	34,3	54,3	2,9	88,6	11,4	0
4	36	19,4	33,3	44,4	2,8	63,9	30,6	5,6
5	98	12,2	45,9	38,8	3,1	67,3	29,6	3,1
6	122	9	43,4	45,9	1,6	69,7	28,7	1,6
7	224	16,5	38,8	44,2	0,4	73,7	25,4	0,9
8	480	18,8	43,5	37,1	0,6	69,2	29,8	1

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
% Horitzontals								
9	441	15	42	42,6	0,5	67,1	32	0,9
10	939	21,5	42	35,1	1,4	67,7	30,9	1,4
No ho sap	43	27,9	25,6	46,5	0	58,1	39,5	2,3
No contesta	6	0	66,7	33,3	0	83,3	16,7	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,283</b>	<b>8,546</b>	<b>8,326</b>	<b>8,133</b>	<b>7,679</b>	<b>8,238</b>	<b>8,397</b>	<b>8,031</b>
<b>Desviació</b>	<b>2,121</b>	<b>2,004</b>	<b>2,059</b>	<b>2,197</b>	<b>2,907</b>	<b>2,149</b>	<b>2,044</b>	<b>2,279</b>
<b>Casos</b>	<b>2451</b>	<b>441</b>	<b>1025</b>	<b>957</b>	<b>28</b>	<b>1688</b>	<b>731</b>	<b>32</b>

**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	109	10,1	43,1	40,4	6,4	73,4	22,9	3,7
1	30	10	56,7	33,3	0	76,7	20	3,3
2	61	19,7	45,9	34,4	0	70,5	27,9	1,6
3	85	15,3	38,8	43,5	2,4	74,1	24,7	1,2
4	112	16,1	46,4	35,7	1,8	66,1	33	0,9
5	252	19,4	44,8	34,5	1,2	67,9	30,2	2
6	284	15,5	43,3	40,1	1,1	71,5	27,5	1,1
7	350	16	38	46	0	70	29,7	0,3
8	484	18,2	41,3	39,7	0,8	66,3	32,2	1,4
9	274	19	42,3	37,6	1,1	67,2	31	1,8
10	398	24,4	39,9	34,9	0,8	66,3	32,9	0,8
No ho sap	58	17,2	29,3	53,4	0	77,6	22,4	0
No contesta	3	0	66,7	0	33,3	66,7	0	33,3
<b>Mitjana</b>	<b>6,801</b>	<b>7,181</b>	<b>6,707</b>	<b>6,774</b>	<b>5,037</b>	<b>6,73</b>	<b>6,997</b>	<b>5,969</b>
<b>Desviació</b>	<b>2,615</b>	<b>2,477</b>	<b>2,656</b>	<b>2,571</b>	<b>3,653</b>	<b>2,646</b>	<b>2,5</b>	<b>3,238</b>
<b>Casos</b>	<b>2439</b>	<b>443</b>	<b>1021</b>	<b>948</b>	<b>27</b>	<b>1671</b>	<b>736</b>	<b>32</b>

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

Sí	636	18,1	44,5	36	1,4	64,8	33,6	1,6
----	-----	------	------	----	-----	------	------	-----

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>% Horitzontals</b>								
<b>No, no el coneix</b>	<b>1764</b>	18,3	40,2	40,4	1	69,6	29,1	1,3
<b>No ho sap</b>	<b>100</b>	15	47	37	1	79	21	0
<b>Base Coneix l'horari d'atenció</b>	<b>636</b>	18,1	44,5	36	1,4	64,8	33,6	1,6
<b>P6.1. EM PODRIA DIR QUIN ÉS?</b>								
<b>Sí, 24 per 7</b>	<b>265</b>	18,9	40	39,6	1,5	63,4	34,7	1,9
<b>Sí, de 8/9h fins les 14h</b>	<b>62</b>	24,2	45,2	30,6	0	69,4	29	1,6
<b>Sí, de 8/9h fins les 20h</b>	<b>97</b>	14,4	48,5	37,1	0	66	34	0
<b>Sí, de 8/9h fins les 21h</b>	<b>46</b>	15,2	56,5	26,1	2,2	65,2	32,6	2,2
<b>Sí, de 8/9h fins les 22h</b>	<b>105</b>	19	45,7	33,3	1,9	63,8	35,2	1
<b>Sí, altres franges</b>	<b>59</b>	15,3	45,8	35,6	3,4	64,4	32,2	3,4
<b>No contesta</b>	<b>2</b>	0	50	50	0	100	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	18,1	41,6	39,2	1,1	68,7	30	1,3
<b>P7. APROXIMADAMENT, QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 EN ELS ÚLTIMS DOS MESOS?</b>								
<b>Només una vegada</b>	<b>1435</b>	16,8	41,5	40,8	0,9	70,2	28,6	1,1
<b>2 o 3 vegades</b>	<b>716</b>	20,9	41,2	36	1,8	67,6	30,4	2
<b>4 o 5 vegades</b>	<b>172</b>	17,4	47,1	35,5	0	63,4	36,6	0
<b>Més de 5 vegades</b>	<b>135</b>	16,3	42,2	40,7	0,7	70,4	29,6	0
<b>No ho sap</b>	<b>40</b>	22,5	27,5	47,5	2,5	50	42,5	7,5
<b>No contesta</b>	<b>2</b>	50	0	50	0	100	0	0
<b>Base Ha trucat més d'una vegada</b>	<b>1023</b>	19,7	42,3	36,6	1,4	67,3	31,4	1,4
<b>P8. EM PODRIA DIR SI HA TRUCAT PEL MATEIX TEMA O HO HA FET PER TEMES DIFERENTS?</b>								
<b>Pel mateix tema</b>	<b>526</b>	21,5	41,1	35,6	1,9	67,7	30,4	1,9
<b>Per un tema diferent</b>	<b>487</b>	17,7	43,7	38	0,6	67,4	32	0,6
<b>No ho sap</b>	<b>9</b>	33,3	44,4	11,1	11,1	44,4	44,4	11,1
<b>No contesta</b>	<b>1</b>	0	0	100	0	0	100	0

% Horitzontals	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
Base Ha trucat pel mateix tema	526	21,5	41,1	35,6	1,9	67,7	30,4	1,9
<b>P9. PER QUÈ HA HAGUT DE TRUCAR MÉS D'UNA VEGADA PEL MATEIX TEMA?</b>								
Informació no prou completa	86	24,4	33,7	40,7	1,2	66,3	30,2	3,5
Sol·licitar/fer seguiment	146	21,9	43,2	32,2	2,7	68,5	30,1	1,4
Cèdula d'habilitat	4	0	50	50	0	100	0	0
Telèfon erroni/no contesta	12	16,7	41,7	33,3	8,3	33,3	58,3	8,3
Faltava informació/informació diferent	40	27,5	30	42,5	0	65	35	0
Multes	21	23,8	38,1	33,3	4,8	76,2	19	4,8
Van sorgir nous dubtes	86	15,1	57	27,9	0	72,1	27,9	0
Molt temps d'espera al telèfon / problemes amb el telèfon	64	20,3	34,4	42,2	3,1	62,5	34,4	3,1
Altres	52	21,2	40,4	38,5	0	69,2	28,8	1,9
No ho sap	9	22,2	33,3	33,3	11,1	66,7	33,3	0
No contesta	6	50	33,3	16,7	0	83,3	16,7	0
Base Total	2500	18,1	41,6	39,2	1,1	68,7	30	1,3
<b>P10. LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA?</b>								
Sí	2071	18,6	42,1	38,1	1,2	69,4	29,3	1,4
No	386	16,6	39,9	42,7	0,8	65,3	33,4	1,3
No ho sap	39	7,7	33,3	59	0	66,7	33,3	0
No contesta	4	25	25	50	0	75	25	0
<b>P10.1. RECORDA EXACTAMENT EL MOTIU DE LA SEVA CONSULTA O QUÈ VA PREGUNTAR?</b>								
Ajuda social	381	22,3	45,1	31,8	0,8	54,6	44,9	0,5
Demandar informació	581	15,5	42,9	40,6	1	67,1	31,5	1,4
Permisos	2	0	50	50	0	50	50	0
Multes	291	20,6	42,6	35,7	1	79	20,3	0,7
Demandar/Anul·lar una cita	78	21,8	43,6	33,3	1,3	50	46,2	3,8

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>% Horitzontals</b>								
Realitzar un tràmit/Fer seguiment	394	15	40,6	43,4	1	74,9	23,6	1,5
Comunicar una incidència	234	22,2	36,8	40,2	0,9	72,6	26,9	0,4
Impostos/Embargaments	253	12,6	43,1	42,3	2	77,9	19,4	2,8
Informació sobre transport públic	6	50	16,7	33,3	0	50	50	0
Temes relacionats amb habitatge (cèdula d'habitatge, lloguer)	22	0	45,5	54,5	0	72,7	27,3	0
Asumptes sanitaris	10	40	40	20	0	60	40	0
Altres	62	30,6	33,9	33,9	1,6	71	27,4	1,6
No ho sap	164	17,1	38,4	43,3	1,2	62,8	36	1,2
No contesta	22	18,2	27,3	50	4,5	72,7	22,7	4,5
Base No li van resoldre la consulta	386	16,6	39,9	42,7	0,8	65,3	33,4	1,3
<b>P10.2. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL NO LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA?</b>								
No tenen prou informació	147	15	36,7	48,3	0	69,4	29,9	0,7
Li van donar la informació errònia	10	10	40	50	0	60	40	0
El van derivar a un altre telèfon/organisme	75	14,7	38,7	46,7	0	70,7	28	1,3
Problemes informàtics	8	0	50	50	0	87,5	12,5	0
No va arribar a ser atès per un agent	30	26,7	36,7	33,3	3,3	50	46,7	3,3
Mala gestió de la consulta	34	35,3	29,4	32,4	2,9	58,8	38,2	2,9
Gestió pendent de resolució	11	0	81,8	18,2	0	45,5	54,5	0
S'havia de resoldre de forma presencial	3	33,3	33,3	33,3	0	66,7	33,3	0
No poden resoldre el seu tràmit i no el poden derivar a altr	13	7,7	53,8	38,5	0	69,2	30,8	0
Altres	29	13,8	55,2	31	0	62,1	37,9	0
No ho sap	19	15,8	36,8	42,1	5,3	63,2	31,6	5,3

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
% Horitzontals								
No contesta	7	14,3	28,6	57,1	0	42,9	57,1	0
Base Total	2500	18,1	41,6	39,2	1,1	68,7	30	1,3

**P10.3. DURANT LA TRUCADA, PER RESOLDRE LA SEVA CONSULTA, AMB QUANTS AGENTS VA PARLAR?**

Cap	32	12,5	46,9	40,6	0	68,8	28,1	3,1
1	1640	17	42,6	39,3	1,1	69,5	29,2	1,3
2	598	20,6	40	39	0,5	69,6	29,6	0,8
3	92	23,9	44,6	29,3	2,2	59,8	40,2	0
4	15	13,3	53,3	33,3	0	40	60	0
5	5	20	0	80	0	80	20	0
6	2	0	0	100	0	100	0	0
8	1	0	0	100	0	100	0	0
15	1	0	0	100	0	100	0	0
20	1	0	100	0	0	0	100	0
No ho sap	109	20,2	33	42,2	4,6	63,3	32,1	4,6
No contesta	4	0	50	50	0	75	25	0
Mitjana	1,362	1,401	1,348	1,361	1,304	1,346	1,41	1,143
Desviació	0,807	0,646	0,854	0,827	0,635	0,729	0,972	0,448
Casos	2387	431	1002	931	23	1646	713	28

**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	342	20,2	40,1	38,3	1,5	67,5	31	1,5
No	2127	17,8	42	39,1	1,1	68,9	29,9	1,3
No ho sap	29	17,2	34,5	48,3	0	72,4	27,6	0
No contesta	2	0	0	100	0	50	0	50
Base Va haver de tornar a trucar al 012	342	20,2	40,1	38,3	1,5	67,5	31	1,5



% Horitzontals	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>P10.4a. QUANTES VEGADES?</b>								
1	63	28,6	30,2	38,1	3,2	66,7	30,2	3,2
2	143	19,6	43,4	36,4	0,7	66,4	32,2	1,4
3	66	15,2	36,4	45,5	3	75,8	22,7	1,5
4	27	25,9	55,6	18,5	0	70,4	29,6	0
5	12	25	33,3	41,7	0	50	50	0
7	4	50	25	25	0	0	100	0
8	5	20	20	60	0	40	60	0
9	1	0	0	100	0	0	100	0
10	5	0	60	40	0	80	20	0
18	1	0	100	0	0	100	0	0
20	3	0	33,3	66,7	0	100	0	0
40	1	0	100	0	0	100	0	0
60	1	0	100	0	0	0	100	0
No ho sap	9	0	33,3	66,7	0	77,8	22,2	0
No contesta	1	0	100	0	0	100	0	0
<b>Mitjana</b>	<b>3,072</b>	<b>2,449</b>	<b>3,594</b>	<b>2,904</b>	<b>2</b>	<b>2,969</b>	<b>3,356</b>	<b>1,8</b>
<b>Desviació</b>	<b>4,482</b>	<b>1,51</b>	<b>6,421</b>	<b>2,804</b>	<b>1</b>	<b>3,684</b>	<b>5,923</b>	<b>0,837</b>
<b>Casos</b>	<b>332</b>	<b>69</b>	<b>133</b>	<b>125</b>	<b>5</b>	<b>223</b>	<b>104</b>	<b>5</b>
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>18,1</b>	<b>41,6</b>	<b>39,2</b>	<b>1,1</b>	<b>68,7</b>	<b>30</b>	<b>1,3</b>
<b>P10.5. LI VA RESOLDRE LA CONSULTA EN LA MATEIXA TRUCADA O LI VAN PRENDRE LES SEVES DADES PER DONAR-LI LA RESPOSTA POSTERIORMENT?</b>								
Li va resoldre la consulta en la mateixa trucada	1975	17,9	41,7	39,1	1,2	69,1	29,7	1,3
Li van prendre les seves dades per donar-li la resposta post	318	21,1	40,3	38,4	0,3	71,4	28	0,6
No ho sap	163	16,6	41,7	39,9	1,8	59,5	38	2,5
No contesta	44	11,4	45,5	43,2	0	68,2	27,3	4,5

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>% Horitzontals</b>								
<b>P10.6. FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O PER UN ALTRE MITJÀ?</b>								
Sí	1033	19,5	40,8	38,5	1,3	66,7	32	1,3
No	1390	17,2	42	39,9	0,9	70,6	28,1	1,3
No ho sap	61	18	42,6	36,1	3,3	60,7	37,7	1,6
No contesta	16	12,5	56,3	31,3	0	62,5	31,3	6,3
<b>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?</b>								
Sí	149	20,1	40,3	38,3	1,3	69,1	28,9	2
No	2313	18	42	38,9	1,1	68,7	30	1,3
No ho sap	35	17,1	20	60	2,9	65,7	31,4	2,9
No contesta	3	0	66,7	33,3	0	100	0	0
Base Va haver-hi alguna incidència	149	20,1	40,3	38,3	1,3	69,1	28,9	2
<b>P11.1. QUIN TIPUS D'INCIDÈNCIA?</b>								
Línies ocupades/en espera	10	10	60	30	0	100	0	0
Es va tallar la trucada	105	22,9	34,3	41	1,9	66,7	30,5	2,9
No s'escoltava bé	33	15,2	51,5	33,3	0	66,7	33,3	0
No ho sap	1	0	100	0	0	100	0	0
Base Total	2500	18,1	41,6	39,2	1,1	68,7	30	1,3
<b>P12. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?</b>								
Sí	2313	17,8	41,7	39,5	1	69,3	29,5	1,1
No	128	20,3	39,1	37,5	3,1	69,5	25,8	4,7
No ho sap	59	25,4	42,4	30,5	1,7	42,4	55,9	1,7

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>% Horitzontals</b>								
<b>P13. HA RECOMANAT O RECOMANARIA AQUEST SERVEI A ALGUNA ALTRA PERSONA?</b>								
Sí	2234	18,6	42,1	38,3	1	68,9	29,9	1,2
No	228	14,5	35,1	47,8	2,6	69,3	28,5	2,2
No ho sap	29	10,3	55,2	34,5	0	51,7	41,4	6,9
No contesta	9	11,1	33,3	55,6	0	66,7	33,3	0
<b>P14. EN GENERAL, EN QUINS ASPECTES CREU QUE PODRIA MILLORAR EL SERVEI 012 D'ATENCIÓ CIUTADANA?</b>								
Que sigui més barat/gratuït	184	15,8	47,3	34,8	2,2	64,1	34,2	1,6
Reduir temps d'espera/rapidesa en la resposta	662	16,3	44,4	37,6	1,7	71,1	27,3	1,5
Més coneixement de la temàtica/més formació	137	10,9	33,6	55,5	0	71,5	28,5	0
Menys informatitzat/Més personalitzat	45	11,1	33,3	55,6	0	68,9	28,9	2,2
Més línies/menys col·lapse	51	19,6	37,3	43,1	0	68,6	31,4	0
Menys transfers/més coordinació	49	6,1	40,8	53,1	0	79,6	20,4	0
Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència	129	20,2	45,7	34,1	0	64,3	33,3	2,3
Donar a conèixer el servei i les seves competències	20	0	45	55	0	85	15	0
Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc.	13	7,7	38,5	53,8	0	76,9	23,1	0
Ampliar l'horari	14	7,1	35,7	57,1	0	78,6	21,4	0
Aspectes actitudinals/idioma	29	24,1	31	41,4	3,4	72,4	24,1	3,4
Altres	54	16,7	42,6	40,7	0	68,5	31,5	0
Crec que el Servei 012 ja està prou bé com està	845	22,6	41,2	35,4	0,8	67	32	1,1
No sap	265	17,7	37,7	42,6	1,9	67,2	30,6	2,3
No contesta	3	33,3	33,3	33,3	0	100	0	0

% Horitzontals	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: LA RAPIDESA EN CERCAR I DONAR LA RESPOSTA</b>								
0	1	0	0	100	0	100	0	0
2	3	33,3	0	66,7	0	66,7	33,3	0
3	4	0	50	50	0	75	25	0
4	10	20	40	40	0	60	40	0
5	35	25,7	42,9	31,4	0	77,1	22,9	0
6	54	18,5	38,9	42,6	0	63	37	0
7	172	15,7	41,9	41,9	0,6	70,3	27,9	1,7
8	488	16,6	42,2	40	1,2	70,3	28,5	1,2
9	389	12,6	37,8	49,1	0,5	71,7	26,5	1,8
10	1323	20,2	42,8	35,8	1,3	67,6	31,4	1,1
No ho sap	12	41,7	16,7	33,3	8,3	33,3	58,3	8,3
No contesta	9	22,2	55,6	11,1	11,1	44,4	33,3	22,2
Mitjana	9,034	9,11	9,059	8,965	9,346	9,016	9,074	9,067
Desviació	1,296	1,327	1,267	1,317	0,977	1,302	1,294	1,048
Casos	2479	446	1033	974	26	1710	739	30

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

0	4	25	0	75	0	50	50	0
1	1	0	0	100	0	100	0	0
2	2	0	0	100	0	100	0	0
4	1	0	100	0	0	100	0	0
5	19	21,1	42,1	36,8	0	78,9	21,1	0
6	33	9,1	33,3	54,5	3	78,8	21,2	0
7	106	14,2	32,1	52,8	0,9	75,5	23,6	0,9
8	302	12,6	38,7	46,7	2	74,8	22,8	2,3
9	312	16	39,1	43,6	1,3	65,7	31,7	2,6
10	1707	19,9	43,5	35,7	0,9	67,7	31,5	0,9

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
% Horitzontals								
No ho sap	5	20	0	80	0	60	40	0
No contesta	8	25	50	12,5	12,5	25	50	25
<b>Mitjana</b>	<b>9,384</b>	<b>9,527</b>	<b>9,471</b>	<b>9,232</b>	<b>9,148</b>	<b>9,342</b>	<b>9,489</b>	<b>9,194</b>
<b>Desviació</b>	<b>1,131</b>	<b>1,038</b>	<b>0,992</b>	<b>1,283</b>	<b>1,134</b>	<b>1,165</b>	<b>1,05</b>	<b>0,91</b>
<b>Casos</b>	<b>2487</b>	<b>450</b>	<b>1036</b>	<b>974</b>	<b>27</b>	<b>1713</b>	<b>743</b>	<b>31</b>

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

0	3	66,7	0	33,3	0	33,3	66,7	0
1	2	0	50	50	0	50	50	0
4	6	33,3	66,7	0	0	66,7	33,3	0
5	19	42,1	36,8	21,1	0	63,2	36,8	0
6	35	22,9	42,9	31,4	2,9	57,1	40	2,9
7	74	29,7	36,5	32,4	1,4	64,9	33,8	1,4
8	293	17,7	45,7	35,8	0,7	66,9	31,7	1,4
9	345	15,1	39,7	44,6	0,6	69	29,9	1,2
10	1698	17,4	41,7	39,8	1,2	70	28,9	1,2
No ho sap	16	56,3	18,8	18,8	6,3	43,8	50	6,3
No contesta	9	33,3	44,4	11,1	11,1	33,3	44,4	22,2
<b>Mitjana</b>	<b>9,405</b>	<b>9,261</b>	<b>9,406</b>	<b>9,468</b>	<b>9,5</b>	<b>9,44</b>	<b>9,327</b>	<b>9,367</b>
<b>Desviació</b>	<b>1,105</b>	<b>1,363</b>	<b>1,074</b>	<b>0,998</b>	<b>1,068</b>	<b>1,045</b>	<b>1,233</b>	<b>1,066</b>
<b>Casos</b>	<b>2475</b>	<b>441</b>	<b>1033</b>	<b>975</b>	<b>26</b>	<b>1708</b>	<b>737</b>	<b>30</b>

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

0	5	40	60	0	0	60	40	0
1	2	50	0	50	0	100	0	0
2	5	40	40	20	0	60	20	20
3	3	33,3	66,7	0	0	0	100	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
% Horitzontals								
4	12	33,3	41,7	16,7	8,3	83,3	16,7	0
5	75	32	40	28	0	61,3	38,7	0
6	85	25,9	40	32,9	1,2	62,4	35,3	2,4
7	170	12,4	44,1	42,4	1,2	71,2	26,5	2,4
8	476	13,7	40,8	45	0,6	70,2	28,6	1,3
9	356	16,3	37,4	45,8	0,6	69,9	28,9	1,1
10	1293	19,1	43	36,6	1,3	68,5	30,3	1,2
No ho sap	11	36,4	36,4	27,3	0	63,6	36,4	0
No contesta	7	28,6	28,6	14,3	28,6	57,1	28,6	14,3
Mitjana	8,898	8,803	8,915	8,92	9,077	8,914	8,875	8,625
Desviació	1,499	1,785	1,514	1,329	1,573	1,467	1,557	1,792
Casos	2482	447	1034	975	26	1707	743	32

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

Segur que sí	953	21,5	41,8	36	0,7	68,1	31,3	0,6
Probablement sí	470	18,5	43	37,7	0,9	69,4	28,7	1,9
Probablement no	491	14,3	41,8	43	1	72,3	26,7	1
Segur que no	453	16,1	39,7	41,9	2,2	67,3	30,7	2
No ho sap	54	20,4	44,4	33,3	1,9	64,8	31,5	3,7
No contesta	79	8,9	39,2	50,6	1,3	60,8	36,7	2,5

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

Sí	816	13,2	42,2	43,6	1	73,9	24,8	1,3
No	1191	19,2	41,3	38,2	1,3	67,3	31,4	1,3
No ho sap	489	23,3	41,5	34,2	1	63,6	35	1,4
No contesta	4	50	25	25	0	50	50	0

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

	816	13,2	42,2	43,6	1	73,9	24,8	1,3
--	-----	------	------	------	---	------	------	-----

% Horitzontals	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>P17.1. A TRAVÉS DE QUIN CANAL?</b>								
<b>Informació i tràmits</b>								
gencat.cat	370	11,6	45,7	41,9	0,8	76,8	22,2	1,1
<b>Aplicacions de la Generalitat</b>								
per a mòbils	20	15	45	30	10	75	15	10
Seu electrònica Generalitat	73	6,8	43,8	47,9	1,4	67,1	31,5	1,4
Xarxes socials	35	14,3	42,9	42,9	0	77,1	22,9	0
Internet (sense especificar)	51	15,7	33,3	51	0	82,4	13,7	3,9
<b>Presencialment a</b>								
l'administració	77	16,9	44,2	37,7	1,3	67,5	31,2	1,3
<b>Trucant a un altre organisme</b>								
de la Generalitat	12	8,3	41,7	50	0	75	25	0
Correu electrònic	1	0	0	100	0	100	0	0
<b>Mossos/guàrdia urbana/polícia</b>								
local	12	16,7	58,3	25	0	83,3	16,7	0
Altres telefons d'informació	53	9,4	39,6	49,1	1,9	66	34	0
Altres pàgines web	31	12,9	25,8	58,1	3,2	74,2	22,6	3,2
Altres	66	13,6	36,4	50	0	74,2	25,8	0
No ho sap	67	22,4	43,3	34,3	0	65,7	32,8	1,5
No contesta	4	25	75	0	0	25	75	0
<b>P17.2. I PODRIA INDICAR-NOS PER QUIN MOTIU EN AQUESTA OCASIÓ NO L'HA UTILITZAT I HA DECIDIT TRUCAR AL 012?</b>								
<b>Rapidesa en la resposta/Més eficient</b>								
	302	12,3	42,4	44	1,3	74,8	24,5	0,7
Atenció personalitzada	53	13,2	37,7	47,2	1,9	69,8	26,4	3,8
Més fàcil de fer servir	69	23,2	34,8	42	0	71	29	0
<b>No coneix altres canals/no sap com funcionen</b>								
	45	15,6	33,3	46,7	4,4	73,3	22,2	4,4
<b>Dificultat d'accés (claus, pin, enllaç, etc.)</b>								
	32	9,4	43,8	46,9	0	90,6	6,3	3,1
<b>No trobava el servei que buscava</b>								
	86	5,8	48,8	44,2	1,2	77,9	19,8	2,3
Per comoditat	93	11,8	44,1	44,1	0	75,3	23,7	1,1

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>% Horitzontals</b>								
Li van recomanar	50	24	30	46	0	70	30	0
És l'únic que coneix per comunicar-se amb la Generalitat/El	14	21,4	50	28,6	0	64,3	35,7	0
Altres	45	11,1	53,3	35,6	0	73,3	26,7	0
No ho sap	24	8,3	50	41,7	0	54,2	41,7	4,2
No contesta	3	0	66,7	33,3	0	66,7	33,3	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>18,1</b>	<b>41,6</b>	<b>39,2</b>	<b>1,1</b>	<b>68,7</b>	<b>30</b>	<b>1,3</b>

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

Sí	463	17,3	45,4	35,9	1,5	69,8	28,1	2,2
No	2022	18,3	40,8	39,9	1	68,5	30,4	1,1
No ho sap	14	14,3	35,7	50	0	71,4	28,6	0
No contesta	1	100	0	0	0	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	767	17,1	42	39,1	1,8	66,2	31,8	2
1	32	9,4	43,8	46,9	0	75	25	0
2	89	18	49,4	32,6	0	65,2	34,8	0
3	53	13,2	32,1	54,7	0	75,5	22,6	1,9
4	55	18,2	43,6	36,4	1,8	63,6	32,7	3,6
5	233	19,3	40,8	39,1	0,9	74,2	24,9	0,9
6	99	15,2	43,4	40,4	1	79,8	19,2	1
7	128	13,3	45,3	40,6	0,8	74,2	25	0,8
8	229	13,5	38,4	46,7	1,3	75,1	23,6	1,3
9	90	18,9	34,4	46,7	0	73,3	26,7	0
10	423	21,5	41,4	36,6	0,5	67,4	32,4	0,2
No ho sap	285	23,2	42,8	33	1,1	61,4	36,5	2,1



	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
% Horitzontals								
No contesta	17	23,5	41,2	29,4	5,9	47,1	47,1	5,9
Mitjana	4,602	4,807	4,524	4,64	2,958	4,706	4,433	2,615
Desviació	3,997	4,093	3,991	3,96	3,805	3,944	4,123	3,407
Casos	2198	383	911	880	24	1535	637	26

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

Sí	858	14,3	39	45,8	0,8	74,2	24,8	0,9
No	957	19	43,2	36,9	0,9	68,7	30,2	1,1
No ho sap	677	21,9	42,7	33,8	1,6	61,6	36,3	2,1
No contesta	8	0	37,5	50	12,5	87,5	12,5	0

**Base Creu que es podria donar per algun altre canal**

	858	14,3	39	45,8	0,8	74,2	24,8	0,9
--	-----	------	----	------	-----	------	------	-----

**P18.2a.PER QUIN ALTRE CANAL?**

APP (Telegram, WhatsApp, etc.)	446	12,1	37	50	0,9	76	22,6	1,3
Mail	74	9,5	33,8	56,8	0	68,9	31,1	0
Internet (sense especificar)	6	33,3	16,7	50	0	50	50	0
Xarxes socials(Facebook, Twitter, Instagram, etc.)	85	23,5	44,7	31,8	0	69,4	30,6	0
Opció de la web	84	10,7	50	39,3	0	83,3	16,7	0
Presencial	25	12	32	48	8	72	24	4
Chatbot/Assistent virtual	19	0	31,6	68,4	0	89,5	10,5	0
Altres telèfons diferents al 012	20	25	45	30	0	85	15	0
Altres	48	22,9	41,7	35,4	0	77,1	22,9	0
No sap	49	24,5	40,8	32,7	2	49	49	2
No contesta	2	0	50	50	0	100	0	0

**Base Total**

	2500	18,1	41,6	39,2	1,1	68,7	30	1,3
--	------	------	------	------	-----	------	----	-----

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

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>% Horitzontals</b>								
Sí	582	13,4	44,2	41,6	0,9	74,6	24,9	0,5
No	1821	19,8	40,4	38,7	1,1	67,3	31,3	1,4
No ho sap	95	14,7	48,4	34,7	2,1	61,1	35,8	3,2
No contesta	2	0	50	0	50	50	0	50
<b>P19. QUÈ N'OPINA?</b>								
Positiu/Útil	984	14	44	41,5	0,5	74,6	24,8	0,6
Negatiu/Complicat	165	23	40,6	34,5	1,8	58,2	40,6	1,2
Hauria de ser gratuït	13	30,8	38,5	30,8	0	61,5	30,8	7,7
Desconeix el servei	465	18,1	40,4	40,2	1,3	64,9	34	1,1
Poc segur	53	20,8	39,6	37,7	1,9	60,4	37,7	1,9
No ho ha utilitzat	71	19,7	39,4	36,6	4,2	70,4	26,8	2,8
Li és indiferent	6	0	16,7	83,3	0	83,3	16,7	0
No li agrada	10	30	30	40	0	60	40	0
Altres	80	10	38,8	48,8	2,5	72,5	25	2,5
No ho sap	541	23,8	40,1	34,8	1,3	65,6	32,5	1,8
No contesta	112	21,4	41,1	36,6	0,9	64,3	32,1	3,6
<b>P20. HA TRUCAT AL 012 QUAN HA TINGUT UN PROBLEMA A L'HORA DE FER UN TRÀMIT ELECTRÒNICAMENT?</b>								
Sí	870	12	43,4	44,1	0,5	75,3	24	0,7
No	1312	20,4	41,9	36,5	1,1	67	31,6	1,4
No ha fet cap tràmit electrònicament	268	28,4	35,8	33,6	2,2	57,1	41,4	1,5
No ho sap	46	8,7	34,8	54,3	2,2	67,4	28,3	4,3
No contesta	4	25	0	25	50	0	50	50
<b>Base Ha trucat al 012 quan ha tingut un problema</b>	<b>870</b>	<b>12</b>	<b>43,4</b>	<b>44,1</b>	<b>0,5</b>	<b>75,3</b>	<b>24</b>	<b>0,7</b>
<b>P20.1. LI HAN RESOLT?</b>								
Sí	716	13	43,7	43	0,3	76	23,5	0,6
No	136	5,1	42,6	50,7	1,5	72,1	27,2	0,7
No ho sap	17	17,6	41,2	41,2	0	70,6	23,5	5,9
No contesta	1	100	0	0	0	100	0	0

% Horitzontals	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>P20.2 VA QUEDAR SATISFET/A DE L'ATENCIÓ REBUDA?</b>								
Sí	764	13,1	42,9	43,7	0,3	75,9	23,4	0,7
No	89	2,2	48,3	48,3	1,1	69,7	29,2	1,1
No ho sap	15	13,3	46,7	40	0	73,3	26,7	0
No contesta	2	0	0	50	50	100	0	0
Base Introduïda a meitat de camp	2333	17,9	41,5	39,5	1,1	69,7	29,1	1,2
<b>P21. CREIEU QUE MILLORA L'ATENCIÓ EL FET QUE US DEMANIN EL VOSTRE NOM A L'INICI DE LA CONVERSA?</b>								
Sí	1110	18,6	43,3	37,2	0,8	67,5	32	0,5
No	943	16	38,7	44,3	1	73,6	25,5	1
No ho sap	270	21,5	44,4	32,2	1,9	65,2	30,7	4,1
No contesta	10	10	30	30	30	60	10	30
Base Creu que millora l'atenció	1110	18,6	43,3	37,2	0,8	67,5	32	0,5
<b>P21.1. PER QUÈ? (Respostes positives)</b>								
Genera una relació més personal	713	16	42,9	40,1	1	70	29,6	0,4
És més respectuós/de bona educació	142	14,1	42,3	43,7	0	65,5	33,8	0,7
Li és indiferent	29	37,9	34,5	24,1	3,4	69	27,6	3,4
No afecta en res	17	5,9	58,8	35,3	0	47,1	52,9	0
Millora l'atenció	52	26,9	53,8	19,2	0	73,1	25	1,9
Li agrada	7	42,9	14,3	42,9	0	71,4	28,6	0
Ho troba bé	29	31	41,4	27,6	0	69	31	0
Ja li van demanar	47	29,8	36,2	31,9	2,1	59,6	40,4	0
Altres	51	27,5	51	21,6	0	49	51	0
NS	21	33,3	52,4	14,3	0	52,4	47,6	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
% Horitzontals NC	2	0	0	100	0	100	0	0
Base Creu que no millora l'atenció	943	16	38,7	44,3	1	73,6	25,5	1
<b>P21.2. PER QUÈ? (Respostes negatives)</b>								
És més respectuós/de bona educació	18	11,1	44,4	44,4	0	66,7	33,3	0
Prefereix l'anonimat	41	17,1	31,7	46,3	4,9	68,3	24,4	7,3
Li és indiferent	207	17,4	40,1	42	0,5	77,8	21,7	0,5
No afecta en res	210	13,3	39	47,1	0,5	71,9	27,6	0,5
No és important	98	19,4	43,9	36,7	0	70,4	29,6	0
Només és per cortesia	6	16,7	50	33,3	0	66,7	33,3	0
No cal que ho sàpiguen/És irrellevant	286	14,3	36,4	47,9	1,4	78,7	20,6	0,7
Ja li van demanar	5	0	60	40	0	60	40	0
Altres	42	16,7	45,2	38,1	0	57,1	42,9	0
NS	16	43,8	12,5	43,8	0	50	43,8	6,3
NC	14	21,4	35,7	35,7	7,1	64,3	28,6	7,1
Base Introduïda a meitat de camp	2333	17,9	41,5	39,5	1,1	69,7	29,1	1,2
<b>P22. CREIEU QUE MILLORARIA EL SERVEI SI QUAN TRUQUEU L'AGENT CONEGUÉS EL MOTIU DE LES VOSTRES TRUCADES ANTERIORS?</b>								
Sí	1191	17,5	41,6	40,1	0,8	71,2	28	0,8
No	854	16,2	40,7	42	1,1	71,9	27,3	0,8
No ho sap	275	24,4	43,6	29,8	2,2	56,7	39,6	3,6
No contesta	13	23,1	38,5	23,1	15,4	53,8	30,8	15,4
Base Creu que milloraria el servei	1191	17,5	41,6	40,1	0,8	71,2	28	0,8

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>% Horitzontals</b>								
<b>P22.2. QUÈ APORTARIA</b>								
<b>(Respostes negatives)</b>								
<b>Ràpidesa, agilitat en el tràmit</b>	<b>287</b>	19,5	40,1	39,7	0,7	71,1	28,6	0,3
<b>Millor seguiment dels tràmits/Tenir un historial</b>	<b>241</b>	13,7	39,8	44,4	2,1	75,5	22,8	1,7
<b>Estalvi de temps de la trucada/No cal repetir el seu motiu</b>	<b>189</b>	15,3	45	39,7	0	70,9	28,6	0,5
<b>Comoditat</b>	<b>4</b>	0	100	0	0	75	25	0
<b>Facilitat atenció per part de l'operador (major informació d</b>	<b>179</b>	20,1	42,5	37,4	0	65,9	33,5	0,6
<b>Augment de l'eficàcia del servei</b>	<b>21</b>	14,3	28,6	57,1	0	76,2	23,8	0
<b>Estaría bé</b>	<b>32</b>	25	50	21,9	3,1	65,6	31,3	3,1
<b>De gran utilitat si és una trucada relacionada amb el matei</b>	<b>70</b>	12,9	38,6	48,6	0	81,4	18,6	0
<b>Li és indiferent</b>	<b>6</b>	33,3	50	16,7	0	50	50	0
<b>Altres</b>	<b>125</b>	16	42,4	40,8	0,8	72,8	26,4	0,8
<b>NS</b>	<b>35</b>	37,1	40	22,9	0	48,6	48,6	2,9
<b>NC</b>	<b>2</b>	0	50	50	0	100	0	0
<b>Base Creu que no milloraria el servei</b>	<b>854</b>	16,2	40,7	42	1,1	71,9	27,3	0,8
<b>P22.1. QUÈ APORTARIA?</b>								
<b>(Respostes positives)</b>								
<b>Li és indiferent</b>	<b>17</b>	5,9	41,2	47,1	5,9	70,6	23,5	5,9
<b>Si el tràmit és diferent no seria útil</b>	<b>434</b>	16,1	41,7	42,2	0	70,5	28,8	0,7
<b>No és rellevant ni important</b>	<b>25</b>	12	32	56	0	92	8	0
<b>No és necessari/No creu que sigui una millora</b>	<b>100</b>	15	38	44	3	75	25	0
<b>No aporta res al sevei</b>	<b>59</b>	10,2	44,1	42,4	3,4	71,2	27,1	1,7
<b>Vol privacitat de les seves dades/Protecció de dades</b>	<b>36</b>	16,7	36,1	47,2	0	69,4	30,6	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
% Horitzontals								
No li cal	20	25	40	35	0	70	30	0
No li agrada	10	20	70	0	10	60	30	10
És una perdú de temps/Endarrereix la trucada	8	25	50	25	0	37,5	62,5	0
Depen de quin sigui el tràmit	5	20	40	40	0	100	0	0
No cal tenir tantes dades registades de les persones/No vol	18	16,7	50	33,3	0	77,8	22,2	0
No vol parlar amb un robot ni que sigui automatitzar aquest	9	0	44,4	44,4	11,1	88,9	11,1	0
Només truca de forma puntual	9	22,2	33,3	44,4	0	77,8	22,2	0
Altres	54	13	37	48,1	1,9	72,2	27,8	0
NS	44	31,8	36,4	31,8	0	68,2	29,5	2,3
NC	6	16,7	33,3	50	0	83,3	16,7	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>18,1</b>	<b>41,6</b>	<b>39,2</b>	<b>1,1</b>	<b>68,7</b>	<b>30</b>	<b>1,3</b>
<b>C3. ON VA NÉIXER VOSTÈ?</b>								
Catalunya	1702	17,5	41,6	40,2	0,8	72,3	26,9	0,9
Altres comunitats autònomes	258	27,5	32,9	38,4	1,2	51,2	47,7	1,2
Unió europea	46	13	34,8	50	2,2	80,4	17,4	2,2
Resta del món	63	9,5	36,5	54	0	69,8	30,2	0
Argentina	49	4,1	30,6	65,3	0	71,4	28,6	0
Bolívia	28	21,4	42,9	35,7	0	67,9	28,6	3,6
Brasil	11	9,1	36,4	54,5	0	72,7	27,3	0
Xile	8	0	37,5	62,5	0	50	50	0
Colòmbia	52	5,8	55,8	38,5	0	65,4	34,6	0
Equador	55	12,7	76,4	10,9	0	70,9	27,3	1,8
Hondures	27	25,9	59,3	14,8	0	70,4	29,6	0
Marroc	57	45,6	38,6	15,8	0	61,4	38,6	0
Perú	43	14	55,8	27,9	2,3	65,1	32,6	2,3
República Dominicana	21	9,5	76,2	14,3	0	57,1	42,9	0
Uruguai	15	33,3	40	26,7	0	73,3	26,7	0
Veneçuela	31	6,5	32,3	61,3	0	61,3	38,7	0
Paquistà	8	25	62,5	12,5	0	62,5	37,5	0
Paraguai	5	40	20	40	0	0	100	0
Romania	5	20	60	20	0	80	20	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
% Horitzontals								
No contesta	16	6,3	0	31,3	62,5	18,8	12,5	68,8
<b>C4. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT?</b>								
Català	892	10	38	51,3	0,7	72,4	26,9	0,7
Castellà	1138	25,1	45,4	28,7	0,7	64,5	34,4	1,1
Ambdues per igual	377	15,6	42,2	41,4	0,8	74	25,2	0,8
Àrab	14	64,3	21,4	14,3	0	50	50	0
Anglès	10	0	10	90	0	50	40	10
Altres	59	16,9	35,6	44,1	3,4	79,7	18,6	1,7
No contesta	10	0	0	10	90	0	10	90
<b>C5. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?</b>								
No sap llegir i escriure	1	100	0	0	0	0	100	0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escol	8	100	0	0	0	12,5	87,5	0
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar eso, eg	89	100	0	0	0	41,6	56,2	2,2
Eso completa, egb, batxiller elemental	355	100	0	0	0	54,6	45,1	0,3
Batxillerat, bup, cou, batxillerat superior, preu	413	0	100	0	0	58,4	40,7	1
Cicle formatiu de grau mitjà, fp1, oficialia industrial o eq	225	0	100	0	0	64	36	0
Cicle formatiu de grau superior, fp2, mestratge industrial o	402	0	100	0	0	77,4	21,9	0,7
Diplomatura, 3 cursos aprovats de llicenciatura, enginyeria/	183	0	0	100	0	73,8	25,1	1,1
Llicenciatura, arquitectura, enginyeria, grau o equivalent	501	0	0	100	0	78,4	21	0,6
Cursos d'especialització professional, postgrau, màster	262	0	0	100	0	87,8	12,2	0
Doctorat	33	0	0	100	0	72,7	27,3	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
% Horitzontals								
No contesta	28	0	0	0	100	28,6	7,1	64,3
<b>C6. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?</b>								
Treballa per compte propi	389	11,1	34,4	54	0,5	100	0	0
Treballa per compte d'altri	1329	14,2	42,3	43	0,5	100	0	0
No treballa	749	29,1	45	25,6	0,3	0	100	0
No contesta	33	9,1	21,2	15,2	54,5	0	0	100
Base Treballa per compte propi	389	11,1	34,4	54	0,5	100	0	0
<b>C6.1 VOSTÈ ÉS...</b>								
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	119	11,8	34,5	53,8	0	100	0	0
Professional o treballador/a autònom/a	266	10,9	34,2	54,1	0,8	100	0	0
Membre de cooperativa	3	0	66,7	33,3	0	100	0	0
No contesta	1	0	0	100	0	100	0	0
Base Treballa per compte d'altri	1329	14,2	42,3	43	0,5	100	0	0
<b>C6.2 VOSTÈ ÉS...</b>								
Assalariat/ada eventual o interí/ina	149	16,8	43,6	39,6	0	100	0	0
Assalariat/ada indefinit/ida	1161	14	42,2	43,3	0,5	100	0	0
Ajut familiar	1	0	100	0	0	100	0	0
No contesta	18	11,1	33,3	55,6	0	100	0	0
Base No treballa	749	29,1	45	25,6	0,3	0	100	0
<b>C6.3 VOSTÈ ÉS...</b>								
Jubilat/ada o pensionista	342	31,6	37,1	31,3	0	0	100	0
Aturat/ada i ha treballat abans	206	27,7	52,4	19,9	0	0	100	0
Pensionista	46	37	43,5	17,4	2,2	0	100	0



	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
% Horitzontals								
Aturat/ada i busca la primera feina	35	22,9	48,6	28,6	0	0	100	0
Estudiant	40	10	60	30	0	0	100	0
Treball domèstic no remunerat	58	29,3	53,4	15,5	1,7	0	100	0
Altres	19	26,3	47,4	26,3	0	0	100	0
No contesta	3	66,7	33,3	0	0	0	100	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>18,1</b>	<b>41,6</b>	<b>39,2</b>	<b>1,1</b>	<b>68,7</b>	<b>30</b>	<b>1,3</b>

**C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA?**

Abrera	4	0	50	50	0	75	25	0
Alpens	1	0	0	100	0	0	100	0
Ametlla del Vallès, l'	7	14,3	57,1	28,6	0	42,9	57,1	0
Arenys de Mar	4	0	75	25	0	75	25	0
Arenys de Munt	5	40	40	20	0	20	80	0
Argentona	1	0	100	0	0	100	0	0
Avià	1	0	0	100	0	100	0	0
Avinyó	1	100	0	0	0	100	0	0
Avinyonet del Penedès	1	0	100	0	0	0	100	0
Aiguafreda	3	0	0	100	0	66,7	33,3	0
Badalona	78	21,8	57,7	19,2	1,3	67,9	32,1	0
Bagà	1	0	0	100	0	100	0	0
Balenya	1	0	100	0	0	0	100	0
Balsareny	1	0	0	100	0	100	0	0
Barcelona	702	11,4	33,9	53,7	1	65,8	33,6	0,6
Begues	4	25	50	25	0	75	25	0
Berga	4	25	50	25	0	100	0	0
Bigues i Riells	6	33,3	50	16,7	0	50	50	0
Bruc, el	2	0	0	100	0	50	50	0
Cabanyes, les	1	0	100	0	0	100	0	0
Cabrera de Mar	2	50	50	0	0	100	0	0
Cabrils	1	0	0	100	0	0	100	0
Calaf	1	0	0	100	0	100	0	0
Caldes d'Estrac	2	0	50	50	0	100	0	0
Caldes de Montbui	3	33,3	33,3	33,3	0	66,7	33,3	0
Calldetenes	1	0	0	100	0	100	0	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
% Horitzontals								
Canet de Mar	5	40	20	40	0	60	40	0
Canovelles	3	33,3	66,7	0	0	100	0	0
Canyelles	3	0	33,3	66,7	0	33,3	66,7	0
Cardedeu	7	0	71,4	28,6	0	85,7	14,3	0
Castellar del Vallès	7	14,3	57,1	28,6	0	85,7	14,3	0
Castellbell i el Vilar	2	100	0	0	0	50	50	0
Castellbisbal	1	100	0	0	0	0	100	0
Castelldefels	13	15,4	38,5	46,2	0	69,2	30,8	0
Castellet i la Gornal	1	100	0	0	0	100	0	0
Castellgalí	1	0	100	0	0	100	0	0
Castellnou de Bages	1	0	0	100	0	100	0	0
Castellterçol	2	50	0	50	0	100	0	0
Centelles	3	0	33,3	66,7	0	66,7	33,3	0
Cervelló	6	33,3	50	16,7	0	50	50	0
Collbató	4	25	50	25	0	100	0	0
Corbera de Llobregat	4	25	50	25	0	75	25	0
Cornellà de Llobregat	26	23,1	65,4	11,5	0	76,9	23,1	0
Cubelles	3	33,3	66,7	0	0	100	0	0
Esparriguera	8	25	50	25	0	50	50	0
Esplugues de Llobregat	26	23,1	34,6	42,3	0	65,4	34,6	0
Folgueroles	1	0	0	100	0	100	0	0
Font-rubí	1	0	100	0	0	0	100	0
Franqueses del Vallès, les	4	0	75	25	0	75	25	0
Garriga, la	9	22,2	44,4	33,3	0	77,8	11,1	11,1
Gavà	15	33,3	53,3	13,3	0	66,7	33,3	0
Gelida	1	0	0	100	0	100	0	0
Gironella	2	0	50	50	0	100	0	0
Granada, la	1	0	100	0	0	100	0	0
Granollers	26	11,5	38,5	50	0	73,1	26,9	0
Sant Salvador de Guardiola	1	0	100	0	0	100	0	0
Gurb	1	0	100	0	0	100	0	0
Hospitalet de Llobregat, l'	100	27	47	25	1	62	38	0
Igualada	13	30,8	53,8	15,4	0	53,8	46,2	0
Llagosta, la	6	16,7	50	33,3	0	83,3	16,7	0
Llinars del Vallès	3	0	66,7	33,3	0	100	0	0
Lliçà d'Amunt	8	12,5	62,5	25	0	25	75	0
Malgrat de Mar	3	0	66,7	33,3	0	100	0	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
Manlleu	5	40	40	20	0	100	0	0
Manresa	22	13,6	40,9	45,5	0	72,7	18,2	9,1
Martorell	9	11,1	44,4	44,4	0	55,6	44,4	0
Masnou, el	14	7,1	50	42,9	0	78,6	21,4	0
Masquefa	5	20	40	40	0	40	60	0
Matadepera	6	0	0	100	0	100	0	0
Mataró	34	23,5	50	26,5	0	88,2	11,8	0
Mediona	1	0	100	0	0	100	0	0
Molins de Rei	3	0	66,7	33,3	0	100	0	0
Mollet del Vallès	16	12,5	62,5	25	0	87,5	12,5	0
Montcada i Reixac	11	27,3	45,5	27,3	0	81,8	18,2	0
Montgat	7	0	57,1	42,9	0	71,4	28,6	0
Monistrol de Montserrat	1	0	100	0	0	0	100	0
Montmeló	1	0	0	100	0	100	0	0
Montornès del Vallès	7	57,1	42,9	0	0	42,9	57,1	0
Navarcles	1	0	100	0	0	0	100	0
Òdena	1	0	100	0	0	100	0	0
Olesa de Montserrat	8	12,5	37,5	50	0	100	0	0
Olivella	3	66,7	0	33,3	0	100	0	0
Òrrius	1	0	0	100	0	100	0	0
Palafolls	2	50	50	0	0	100	0	0
Palau-solità i Plegamans	2	0	50	50	0	100	0	0
Pallejà	4	25	25	50	0	25	75	0
Parets del Vallès	2	0	100	0	0	50	50	0
Piera	4	25	50	25	0	75	25	0
Hostalets de Pierola, els	3	66,7	33,3	0	0	66,7	33,3	0
Pineda de Mar	11	18,2	72,7	9,1	0	54,5	45,5	0
Pla del Penedès, el	1	0	0	100	0	100	0	0
Pobla de Claramunt, la	2	0	50	50	0	100	0	0
Polinyà	2	0	50	50	0	100	0	0
Prat de Llobregat, el	12	16,7	50	33,3	0	58,3	41,7	0
Prats de Lluçanès	2	0	0	100	0	100	0	0
Premià de Mar	10	40	30	30	0	70	30	0
Ripollet	8	25	37,5	37,5	0	75	25	0
Roca del Vallès, la	3	0	66,7	33,3	0	66,7	33,3	0
Roda de Ter	1	100	0	0	0	100	0	0
Rubí	30	36,7	56,7	6,7	0	73,3	26,7	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
% Horitzontals								
Sabadell	63	22,2	44,4	30,2	3,2	60,3	39,7	0
Santpedor	2	0	50	50	0	50	50	0
Sant Adrià de Besòs	12	16,7	58,3	25	0	58,3	41,7	0
Sant Andreu de la Barca	5	20	60	20	0	80	20	0
Sant Andreu de Llavaneres	3	33,3	33,3	33,3	0	100	0	0
Sant Antoni de Vilamajor	4	50	50	0	0	75	25	0
Sant Boi de Llobregat	23	13	60,9	26,1	0	65,2	30,4	4,3
Sant Celoni	5	0	60	40	0	80	20	0
Sant Cebrià de Vallalta	1	0	0	100	0	100	0	0
Sant Cugat del Vallès	51	5,9	31,4	62,7	0	92,2	7,8	0
Sant Cugat Sesgarrigues	1	0	0	100	0	0	100	0
Sant Esteve de Palautordera	2	0	0	100	0	50	50	0
Sant Esteve Sesrovires	2	0	0	100	0	100	0	0
Sant Fost de Campsentelles	2	50	0	50	0	50	50	0
Sant Feliu de Llobregat	15	13,3	53,3	33,3	0	80	20	0
Sant Fruitós de Bages	2	0	50	50	0	100	0	0
Vilassar de Dalt	8	25	50	25	0	100	0	0
Sant Hipòlit de Voltregà	2	50	50	0	0	50	50	0
Sant Joan Despí	6	0	33,3	66,7	0	100	0	0
Sant Joan de Vilatorrada	4	25	75	0	0	75	25	0
Vilassar de Mar	6	0	0	100	0	100	0	0
Sant Just Desvern	9	0	55,6	44,4	0	77,8	22,2	0
Sant Martí Sarroca	1	0	0	100	0	100	0	0
Sant Mateu de Bages	1	0	100	0	0	100	0	0
Premià de Dalt	5	20	20	60	0	80	20	0
Sant Pere de Ribes	8	0	37,5	62,5	0	87,5	12,5	0
Sant Pere de Riudebitlles	1	100	0	0	0	100	0	0
Sant Pere de Torelló	3	33,3	33,3	33,3	0	100	0	0
Sant Pol de Mar	1	0	0	100	0	100	0	0
Sant Quirze de Besora	1	0	0	100	0	0	100	0
Sant Quirze del Vallès	6	0	16,7	83,3	0	100	0	0
Sant Sadurní d'Anoia	3	33,3	66,7	0	0	66,7	33,3	0
Marganell	1	0	0	100	0	0	100	0
Santa Coloma de Gramenet	41	29,3	51,2	19,5	0	68,3	31,7	0
Santa Eulàlia de Riuprimer	2	0	50	50	0	50	50	0
Santa Eulàlia de Ronçana	3	0	100	0	0	100	0	0
Santa Margarida de Montbui	2	0	50	50	0	50	50	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
% Horitzontals								
Santa Margarida i els Monjos	2	50	0	50	0	100	0	0
Barberà del Vallès	5	60	20	20	0	80	20	0
Santa Maria de Martorelles	1	0	100	0	0	100	0	0
Santa Maria de Palautordera	6	0	66,7	33,3	0	100	0	0
Santa Perpètua de Mogoda	7	28,6	28,6	42,9	0	85,7	14,3	0
Santa Susanna	3	0	66,7	33,3	0	66,7	33,3	0
Sant Vicenç de Castellet	3	66,7	0	33,3	0	66,7	33,3	0
Sant Vicenç dels Horts	8	12,5	62,5	25	0	87,5	12,5	0
Sant Vicenç de Montalt	2	0	50	50	0	100	0	0
Sant Vicenç de Torelló	1	0	100	0	0	100	0	0
Cerdanyola del Vallès	20	15	25	60	0	45	55	0
Sentmenat	4	25	50	25	0	100	0	0
Seva	3	0	100	0	0	66,7	33,3	0
Sitges	8	12,5	37,5	50	0	75	25	0
Taradell	3	33,3	0	66,7	0	100	0	0
Terrassa	82	19,5	52,4	26,8	1,2	68,3	29,3	2,4
Teià	2	0	0	100	0	100	0	0
Tiana	5	0	20	80	0	100	0	0
Tona	2	50	50	0	0	50	50	0
Tordera	7	28,6	42,9	28,6	0	85,7	14,3	0
Torelló	6	33,3	0	66,7	0	83,3	16,7	0
Torre de Claramunt, la	1	0	100	0	0	0	100	0
Torrelles de Foix	1	100	0	0	0	0	100	0
Torrelles de Llobregat	4	25	50	25	0	50	50	0
Vacarisses	3	66,7	0	33,3	0	100	0	0
Vallgorguina	1	100	0	0	0	100	0	0
Vallirana	1	0	100	0	0	0	100	0
Vic	7	28,6	42,9	28,6	0	100	0	0
Viladecavalls	5	40	40	20	0	60	40	0
Viladecans	20	40	40	20	0	75	25	0
Vilanova del Camí	3	66,7	33,3	0	0	66,7	33,3	0
Vilanova de Sau	1	0	100	0	0	100	0	0
Vilobí del Penedès	2	0	50	50	0	50	50	0
Vilafranca del Penedès	15	13,3	46,7	40	0	73,3	26,7	0
Vilanova i la Geltrú	20	40	20	40	0	70	30	0
Vilanova del Vallès	1	0	100	0	0	0	100	0
Badia del Vallès	3	0	66,7	33,3	0	66,7	33,3	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
% Horitzontals								
Arbúcies	4	25	25	50	0	100	0	0
Armentera, l'	2	50	50	0	0	0	100	0
Avinyonet de Puigventós	1	0	100	0	0	100	0	0
Begur	1	0	0	100	0	0	100	0
Bisbal d'Empordà, la	2	0	100	0	0	50	50	0
Blanes	9	22,2	55,6	22,2	0	77,8	22,2	0
Breda	1	100	0	0	0	0	100	0
Cadaqués	1	0	0	100	0	100	0	0
Caldes de Malavella	2	0	100	0	0	100	0	0
Calonge i Sant Antoni	2	100	0	0	0	0	100	0
Cassà de la Selva	1	100	0	0	0	0	100	0
Castell-Platja d'Aro	3	0	33,3	66,7	0	100	0	0
Celrà	2	0	0	100	0	100	0	0
Cornellà del Terri	1	0	100	0	0	100	0	0
Escala, l'	2	0	0	100	0	50	50	0
Figueres	5	60	40	0	0	40	60	0
Flaçà	1	100	0	0	0	0	100	0
Garrigàs	1	0	100	0	0	100	0	0
Girona	36	22,2	30,6	47,2	0	69,4	30,6	0
Gualta	1	0	100	0	0	100	0	0
Guils de Cerdanya	1	0	100	0	0	0	100	0
Lladó	1	0	100	0	0	0	100	0
Llagostera	1	0	0	100	0	100	0	0
Llançà	1	100	0	0	0	0	100	0
Llers	1	100	0	0	0	100	0	0
Lloret de Mar	5	0	60	40	0	40	60	0
Maçanet de la Selva	1	0	0	100	0	100	0	0
Molló	1	0	100	0	0	0	100	0
Navata	1	100	0	0	0	100	0	0
Olot	5	20	20	60	0	80	20	0
Palafrugell	4	50	0	50	0	75	25	0
Palamós	1	0	0	100	0	100	0	0
Pals	1	0	0	100	0	0	100	0
Portbou	1	0	100	0	0	0	100	0
Puigcerdà	7	14,3	42,9	42,9	0	57,1	42,9	0
Riells i Viabrea	2	50	50	0	0	50	50	0
Ripoll	1	100	0	0	0	100	0	0

% Horitzontals	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
Riudellots de la Selva	1	0	0	100	0	100	0	0
Roses	7	0	57,1	42,9	0	85,7	14,3	0
Salt	3	0	66,7	33,3	0	66,7	33,3	0
Sant Feliu de Buixalleu	1	0	100	0	0	0	100	0
Sant Feliu de Guíxols	3	66,7	33,3	0	0	33,3	66,7	0
Sant Hilari Sacalm	1	0	100	0	0	100	0	0
Sant Julià de Ramis	1	0	100	0	0	100	0	0
Sant Miquel de Fluvià	1	100	0	0	0	0	100	0
Santa Llogaia d'Àlguema	1	0	100	0	0	0	100	0
Sant Joan les Fonts	1	0	0	100	0	100	0	0
Sils	4	25	50	25	0	75	25	0
Torroella de Montgrí	3	0	66,7	33,3	0	100	0	0
Vall de Bianya, la	1	0	100	0	0	0	100	0
Ventalló	1	0	0	100	0	100	0	0
Vilablareix	2	0	50	50	0	100	0	0
Viladrau	1	0	100	0	0	100	0	0
Vilafant	1	100	0	0	0	100	0	0
Vilallonga de Ter	1	0	0	100	0	100	0	0
Vilobí d'Onyar	3	0	100	0	0	66,7	33,3	0
Sant Julià del Llor i Bonmatí	1	0	100	0	0	100	0	0
Agramunt	1	0	100	0	0	100	0	0
Alfarràs	1	0	0	100	0	0	100	0
Artesa de Lleida	2	0	100	0	0	50	50	0
Bellpuig	2	0	50	50	0	100	0	0
Borges Blanques, les	1	0	0	100	0	100	0	0
Camarasa	1	0	0	100	0	100	0	0
Cervera	3	33,3	0	66,7	0	66,7	33,3	0
Corbins	1	0	100	0	0	100	0	0
Lleida	35	11,4	42,9	45,7	0	62,9	34,3	2,9
Linyola	1	0	100	0	0	100	0	0
Maials	1	0	100	0	0	0	100	0
Mollerussa	4	25	25	50	0	100	0	0
Poal, el	1	0	0	100	0	100	0	0
Ponts	1	0	100	0	0	0	100	0
Puigverd de Lleida	1	0	0	100	0	0	100	0
Sant Llorenç de Morunys	1	0	100	0	0	100	0	0
Sant Ramon	1	0	100	0	0	100	0	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
% Horitzontals								
Seu d'Urgell, la	3	0	33,3	66,7	0	66,7	33,3	0
Seròs	2	0	100	0	0	50	50	0
Solsona	1	0	100	0	0	100	0	0
Sort	1	0	0	100	0	100	0	0
Tàrrega	2	0	100	0	0	100	0	0
Vilanova de Meià	1	0	0	100	0	100	0	0
Vila-sana	1	0	0	100	0	0	100	0
Vall de Cardós	1	0	100	0	0	100	0	0
Alcanar	2	0	0	100	0	100	0	0
Almoster	1	0	0	100	0	0	100	0
Altafulla	3	33,3	0	66,7	0	100	0	0
Ametlla de Mar, l'	4	50	50	0	0	75	25	0
Amposta	5	0	60	40	0	80	20	0
Banyeres del Penedès	1	0	0	100	0	100	0	0
Batea	1	100	0	0	0	100	0	0
Bisbal del Penedès, la	1	100	0	0	0	100	0	0
Calafell	9	11,1	44,4	44,4	0	44,4	55,6	0
Cambrils	3	0	33,3	66,7	0	66,7	33,3	0
Castellvell del Camp	1	100	0	0	0	0	100	0
Cunit	4	0	75	25	0	50	50	0
Flix	1	100	0	0	0	100	0	0
Garidells, els	1	0	100	0	0	0	100	0
Llorenç del Penedès	3	0	66,7	33,3	0	100	0	0
Montblanc	3	0	66,7	33,3	0	100	0	0
Montbrió del Camp	2	0	50	50	0	50	50	0
Montmell, el	1	100	0	0	0	100	0	0
Mont-roig del Camp	6	0	83,3	16,7	0	50	50	0
Móra d'Ebre	1	100	0	0	0	100	0	0
Móra la Nova	1	0	100	0	0	100	0	0
Pallaresos, els	1	0	100	0	0	100	0	0
Pla de Santa Maria, el	1	0	100	0	0	100	0	0
Pobla de Mafumet, la	1	0	100	0	0	100	0	0
Pobla de Montornès, la	3	0	66,7	33,3	0	66,7	33,3	0
Reus	26	26,9	30,8	42,3	0	65,4	34,6	0
Roda de Berà	5	40	40	20	0	80	20	0
Roquetes	1	100	0	0	0	100	0	0
Sant Carles de la Ràpita	5	0	60	40	0	40	60	0



	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
% Horitzontals								
Santa Bàrbara	1	0	0	100	0	0	100	0
Selva del Camp, la	2	0	50	50	0	100	0	0
Tarragona	57	21,1	42,1	36,8	0	77,2	22,8	0
Torredembarra	3	66,7	0	33,3	0	33,3	66,7	0
Tortosa	5	40	60	0	0	40	60	0
Ulldecona	1	0	100	0	0	100	0	0
Valls	6	16,7	66,7	16,7	0	33,3	66,7	0
<b>Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Vendrell, el	8	25	50	25	0	50	50	0
Vila-seca	2	0	50	50	0	100	0	0
Sant Jaume d'Enveja	1	100	0	0	0	100	0	0
Salou	3	66,7	33,3	0	0	100	0	0
Canonja, la	2	0	100	0	0	50	50	0
Altres	37	24,3	43,2	32,4	0	73	27	0
No contesta	63	20,6	20,6	33,3	25,4	38,1	27	34,9
<b>C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA? (Agrupat)</b>								
Barcelona ciutat	702	11,4	33,9	53,7	1	65,8	33,6	0,6
Resta província Barcelona	1287	20,9	46	32,7	0,4	72	27,6	0,5
Resta Catalunya	448	20,3	44	35,7	0	68,3	31,5	0,2
No contesta	63	20,6	20,6	33,3	25,4	38,1	27	34,9
Base Va néixer a Barcelona	702	11,4	33,9	53,7	1	65,8	33,6	0,6
<b>C7.1 A QUIN DISTRICTE DE BARCELONA?</b>								
Ciutat Vella	38	13,2	28,9	55,3	2,6	60,5	39,5	0
Eixample	108	11,1	27,8	61,1	0	65,7	34,3	0
Sants-Montjuïc	95	11,6	37,9	50,5	0	70,5	29,5	0
Les Corts	33	3	33,3	63,6	0	60,6	39,4	0
Sarrià-Sant Gervasi	68	1,5	20,6	77,9	0	72,1	27,9	0
Gràcia	51	9,8	23,5	66,7	0	68,6	31,4	0
Horta-Guinardó	68	1,5	45,6	51,5	1,5	67,6	30,9	1,5
Nou Barris	64	25	42,2	32,8	0	68,8	31,3	0
Sant Andreu	63	17,5	44,4	36,5	1,6	52,4	47,6	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
% Horitzontals								
Sant Martí	91	15,4	34,1	48,4	2,2	68,1	31,9	0
No contesta	23	13	30,4	47,8	8,7	52,2	34,8	13

% Horitzontals	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	28,1	51,5	17,9	2,5
<b>P1. EN QUIN IDIOMA PREFEREIX QUE LI FACI L'ENTREVISTA?</b>					
Català	1341	25,7	50,5	22,1	1,7
Castellà	1118	30,9	52,8	12,8	3,5
Li és indiferent/NS/NC	41	26,8	48,8	22	2,4
<b>C1. VOSTÈ ÉS...</b>					
Home	1007	27,7	50,8	18,8	2,7
Dona	1492	28,4	51,9	17,4	2,4
No binari	1	0	100	0	0
<b>C2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU</b>					
De 16 a 24	103	31,1	49,5	17,5	1,9
De 25 a 34	399	34,1	47,6	15,5	2,8
De 35 a 44	567	26,1	52,7	18,3	2,8
De 45 a 54	725	20,8	58,9	18,1	2,2
De 55 a 64	449	29,4	48,6	20,3	1,8
Més de 65	257	40,1	39,7	16,3	3,9
Mitjana	46,904	47,372	46,517	47,129	47,968
Desviació	13,37	15,09	12,408	13,054	14,206
Casos	2500	702	1287	448	63
<b>P2. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?</b>					
Menys d'un any	225	20,4	56,4	19,1	4
Entre 1 any i 2 anys	198	34,8	43,4	17,7	4
Més de 2 anys	2039	28,2	51,4	18,1	2,2
No ho sap	38	28,9	65,8	2,6	2,6
<b>P3. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI?</b>					

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Horitzontals					
Familiar o amistat	392	30,4	53,6	13,8	2,3
Internet	550	29,3	51,5	18	1,3
Televisió	621	22,7	54,3	22,1	1
Ràdio	128	20,3	55,5	21,1	3,1
A la premsa	95	38,9	43,2	15,8	2,1
Butlletí electrònic	11	27,3	36,4	36,4	0
Algun altre servei telefònic	119	34,5	44,5	16	5
Feina/estudis	150	22	55,3	21,3	1,3
Oficines de treball	58	22,4	58,6	19	0
Ajuntament	91	37,4	44	12,1	6,6
Organismes oficials	105	21,9	55,2	19	3,8
Personal qualificat	28	25	57,1	14,3	3,6
Fulletons informatius	31	38,7	25,8	32,3	3,2
Per una multa	31	19,4	61,3	19,4	0
Tràmits/ajudes	31	22,6	54,8	16,1	6,5
Cartes	46	23,9	56,5	13	6,5
Altres	9	55,6	44,4	0	0
No ho sap	375	32,3	47,2	16,5	4
No contesta	1	0	100	0	0

**P3.1. EM PODRIA DIR QUAN HA  
ESTAT L'ÚLTIMA VEGADA QUE HA  
VIST O HA ESCOLTAT UN ANUNCI  
DEL 012?**

Menys d'un mes	482	24,9	52,9	20,1	2,1
Entre 1 mes i 3 mesos	355	27,6	52,4	18,9	1,1
Menys d'un any	270	25,9	54,1	18,1	1,9
Més d'un any	329	32,2	48,3	17,6	1,8
No ho sap	1057	29	50,7	16,7	3,6
No contesta	7	14,3	71,4	14,3	0

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

0	45	33,3	35,6	28,9	2,2
1	8	62,5	25	12,5	0
2	16	6,3	68,8	18,8	6,3

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>% Horitzontals</b>					
<b>3</b>	<b>22</b>	31,8	40,9	18,2	9,1
<b>4</b>	<b>29</b>	31	48,3	17,2	3,4
<b>5</b>	<b>102</b>	23,5	50	22,5	3,9
<b>6</b>	<b>110</b>	28,2	55,5	13,6	2,7
<b>7</b>	<b>226</b>	31,9	46,5	18,6	3,1
<b>8</b>	<b>568</b>	28,7	54,2	15,3	1,8
<b>9</b>	<b>472</b>	29,9	51,7	16,1	2,3
<b>10</b>	<b>891</b>	25,9	51,5	20	2,6
<b>No ho sap</b>	<b>11</b>	27,3	63,6	9,1	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,307</b>	8,236	8,37	8,273	8,063
<b>Desviació</b>	<b>2,029</b>	2,072	1,913	2,237	2,285
<b>Casos</b>	<b>2489</b>	699	1280	447	63

**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**

<b>0</b>	<b>64</b>	31,3	40,6	23,4	4,7
<b>1</b>	<b>12</b>	50	16,7	16,7	16,7
<b>2</b>	<b>18</b>	27,8	44,4	27,8	0
<b>3</b>	<b>27</b>	22,2	55,6	22,2	0
<b>4</b>	<b>45</b>	24,4	44,4	31,1	0
<b>5</b>	<b>89</b>	24,7	52,8	16,9	5,6
<b>6</b>	<b>122</b>	23,8	54,1	21,3	0,8
<b>7</b>	<b>225</b>	27,6	52	18,7	1,8
<b>8</b>	<b>507</b>	26,2	53,5	17,8	2,6
<b>9</b>	<b>447</b>	31,3	51,2	15,9	1,6
<b>10</b>	<b>906</b>	28,3	51,8	16,9	3,1
<b>No ho sap</b>	<b>31</b>	32,3	45,2	22,6	0
<b>No contesta</b>	<b>7</b>	28,6	42,9	28,6	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,205</b>	8,232	8,277	7,973	8,063
<b>Desviació</b>	<b>2,227</b>	2,28	2,093	2,425	2,729
<b>Casos</b>	<b>2462</b>	690	1270	439	63

% Horitzontals	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB: L'AMABILITAT DE LA PERSONA QUE US VA ATENDRE</b>					
0	21	33,3	38,1	19	9,5
1	5	20	40	20	20
2	6	16,7	50	16,7	16,7
3	12	33,3	58,3	8,3	0
4	10	10	60	20	10
5	34	23,5	47,1	23,5	5,9
6	47	19,1	48,9	29,8	2,1
7	105	21,9	51,4	20	6,7
8	349	29,2	51,6	16,9	2,3
9	489	29,2	51,9	16,6	2,2
10	1381	28	52,1	17,8	2,1
No ho sap	30	40	33,3	26,7	0
No contesta	11	45,5	36,4	18,2	0
Mitjana	9,062	9,105	9,093	9,009	8,333
Desviació	1,576	1,544	1,508	1,633	2,469
Casos	2459	685	1273	438	63
<b>P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB: EL CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE CONSULTA</b>					
0	39	30,8	35,9	25,6	7,7
1	11	36,4	45,5	9,1	9,1
2	26	19,2	50	26,9	3,8
3	35	31,4	45,7	22,9	0
4	36	25	44,4	22,2	8,3
5	98	32,7	50	15,3	2
6	122	32	48,4	16,4	3,3
7	224	30,8	54	13,4	1,8
8	480	25	52,5	20,2	2,3

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Horitzontals					
9	441	28,1	52,6	17	2,3
10	939	27,5	52,2	17,9	2,4
No ho sap	43	37,2	41,9	18,6	2,3
No contesta	6	50	33,3	16,7	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,283</b>	8,223	8,361	8,216	7,823
<b>Desviació</b>	<b>2,121</b>	2,166	2,005	2,262	2,755
<b>Casos</b>	<b>2451</b>	683	1267	439	62

**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	109	29,4	41,3	24,8	4,6
1	30	33,3	53,3	10	3,3
2	61	36,1	52,5	11,5	0
3	85	24,7	52,9	16,5	5,9
4	112	24,1	51,8	21,4	2,7
5	252	23,8	57,1	15,5	3,6
6	284	24,6	56	18	1,4
7	350	32,3	47,4	17,4	2,9
8	484	27,1	52,9	18,2	1,9
9	274	28,5	53,6	15,7	2,2
10	398	30,2	47,5	19,6	2,8
No ho sap	58	29,3	50	20,7	0
No contesta	3	33,3	33,3	33,3	0
<b>Mitjana</b>	<b>6,801</b>	6,851	6,797	6,791	6,397
<b>Desviació</b>	<b>2,615</b>	2,672	2,532	2,714	2,943
<b>Casos</b>	<b>2439</b>	684	1257	435	63

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

Sí	636	30	49,2	18,2	2,5
----	-----	----	------	------	-----

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>% Horitzontals</b>					
No, no el coneix	1764	27,3	51,7	18,4	2,7
No ho sap	100	30	62	8	0
<b>Base Coneix l'horari d'atenció</b>	<b>636</b>	<b>30</b>	<b>49,2</b>	<b>18,2</b>	<b>2,5</b>
<b>P6.1. EM PODRIA DIR QUIN ÉS?</b>					
Sí, 24 per 7	265	29,8	46,8	20,8	2,6
Sí, de 8/9h fins les 14h	62	29	53,2	16,1	1,6
Sí, de 8/9h fins les 20h	97	30,9	54,6	13,4	1
Sí, de 8/9h fins les 21h	46	28,3	43,5	26,1	2,2
Sí, de 8/9h fins les 22h	105	32,4	49,5	16,2	1,9
Sí, altres franges	59	27,1	50,8	15,3	6,8
No contesta	2	50	50	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>28,1</b>	<b>51,5</b>	<b>17,9</b>	<b>2,5</b>
<b>P7. APROXIMADAMENT, QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 EN ELS ÚLTIMS DOS MESOS?</b>					
Només una vegada	1435	27,9	52,1	17,5	2,5
2 o 3 vegades	716	27,7	51,4	18,4	2,5
4 o 5 vegades	172	25	53,5	19,8	1,7
Més de 5 vegades	135	31,9	48,1	17,8	2,2
No ho sap	40	42,5	35	15	7,5
No contesta	2	0	50	50	0
<b>Base Ha trucat més d'una vegada</b>	<b>1023</b>	<b>27,8</b>	<b>51,3</b>	<b>18,6</b>	<b>2,3</b>
<b>P8. EM PODRIA DIR SI HA TRUCAT PEL MATEIX TEMA O HO HA FET PER TEMES DIFERENTS?</b>					
Pel mateix tema	526	25,9	53,8	17,5	2,9
Per un tema diferent	487	30,2	48,5	19,7	1,6
No ho sap	9	11,1	55,6	22,2	11,1
No contesta	1	0	100	0	0



	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Horitzontals					
Base Ha trucat pel mateix tema	526	25,9	53,8	17,5	2,9
<b>P9. PER QUÈ HA HAGUT DE TRUCAR MÉS D'UNA VEGADA PEL MATEIX TEMA?</b>					
Informació no prou completa	86	30,2	50	15,1	4,7
Sol·licitar/fer seguiment	146	30,1	45,2	22,6	2,1
Cèdula d'habitabilitat	4	50	25	25	0
Telèfon erroni/no contesta	12	25	58,3	16,7	0
Faltava informació/informació diferent	40	25	60	15	0
Multes	21	9,5	76,2	9,5	4,8
Van sorgir nous dubtes	86	22,1	58,1	18,6	1,2
Molt temps d'espera al telèfon / problemes amb el telèfon	64	28,1	53,1	14,1	4,7
Altres	52	15,4	61,5	17,3	5,8
No ho sap	9	22,2	66,7	11,1	0
No contesta	6	33,3	66,7	0	0
Base Total	2500	28,1	51,5	17,9	2,5
<b>P10. LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA?</b>					
Sí	2071	27,1	52,9	17,4	2,6
No	386	31,6	44,8	21	2,6
No ho sap	39	43,6	41	15,4	0
No contesta	4	25	50	25	0
<b>P10.1. RECORDA EXACTAMENT EL MOTIU DE LA SEVA CONSULTA O QUÈ VA PREGUNTAR?</b>					
Ajuda social	381	30,2	53	14,7	2,1
Demandar informació	581	28,4	50,9	18,4	2,2
Permisos	2	50	50	0	0
Multes	291	21	62,5	14,4	2,1
Demandar/Anul·lar una cita	78	33,3	43,6	15,4	7,7

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>% Horitzontals</b>					
Realitzar un tràmit/Fer seguiment	394	26,6	52,3	19,3	1,8
Comunicar una incidència	234	34,6	44,9	18,8	1,7
Impostos/Embargaments	253	27,3	50,6	18,2	4
Informació sobre transport públic	6	66,7	33,3	0	0
Temes relacionats amb habitatge (cèdula d'habitatge, lloguer	22	27,3	50	22,7	0
Asumptes sanitaris	10	30	40	30	0
Altres	62	16,1	54,8	27,4	1,6
No ho sap	164	29,3	45,7	21,3	3,7
No contesta	22	36,4	31,8	22,7	9,1
Base No li van resoldre la consulta	386	31,6	44,8	21	2,6
<b>P10.2. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL NO LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA?</b>					
No tenen prou informació	147	32,7	42,2	22,4	2,7
Li van donar la informació errònia	10	30	70	0	0
El van derivar a un altre telèfon/organisme	75	24	57,3	16	2,7
Problemes informàtics	8	50	25	25	0
No va arribar a ser atès per un agent	30	20	50	26,7	3,3
Mala gestió de la consulta	34	32,4	44,1	23,5	0
Gestió pendent de resolució	11	45,5	18,2	36,4	0
S'havia de resoldre de forma presencial	3	0	33,3	66,7	0
No poden resoldre el seu tràmit i no el poden derivar a altr	13	38,5	23,1	23,1	15,4
Altres	29	41,4	48,3	10,3	0
No ho sap	19	47,4	26,3	21,1	5,3

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Horitzontals					
No contesta	7	14,3	57,1	28,6	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>28,1</b>	<b>51,5</b>	<b>17,9</b>	<b>2,5</b>
<b>P10.3. DURANT LA TRUCADA, PER RESOLDRE LA SEVA CONSULTA, AMB QUANTS AGENTS VA PARLAR?</b>					
Cap	32	34,4	50	15,6	0
1	1640	28,9	52,3	16,3	2,5
2	598	25,6	51	20,7	2,7
3	92	21,7	51,1	25	2,2
4	15	13,3	53,3	33,3	0
5	5	20	40	40	0
6	2	0	50	50	0
8	1	100	0	0	0
15	1	0	100	0	0
20	1	0	100	0	0
No ho sap	109	34,9	44	17,4	3,7
No contesta	4	50	25	25	0
<b>Mitjana</b>	<b>1,362</b>	<b>1,301</b>	<b>1,366</b>	<b>1,451</b>	<b>1,339</b>
<b>Desviació</b>	<b>0,807</b>	<b>0,636</b>	<b>0,912</b>	<b>0,743</b>	<b>0,545</b>
<b>Casos</b>	<b>2387</b>	<b>662</b>	<b>1238</b>	<b>428</b>	<b>59</b>
<b>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?</b>					
Sí	342	27,2	47,7	22,5	2,6
No	2127	27,9	52,3	17,3	2,5
No ho sap	29	44,8	41,4	10,3	3,4
No contesta	2	100	0	0	0
<b>Base Va haver de tornar a trucar al 012</b>	<b>342</b>	<b>27,2</b>	<b>47,7</b>	<b>22,5</b>	<b>2,6</b>

% Horitzontals	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>P10.4a. QUANTES VEGADES?</b>					
1	63	27	44,4	20,6	7,9
2	143	25,2	51	22,4	1,4
3	66	30,3	39,4	27,3	3
4	27	14,8	70,4	14,8	0
5	12	16,7	58,3	25	0
7	4	50	25	25	0
8	5	60	40	0	0
9	1	100	0	0	0
10	5	20	40	40	0
18	1	100	0	0	0
20	3	0	33,3	66,7	0
40	1	0	100	0	0
60	1	0	100	0	0
No ho sap	9	66,7	22,2	11,1	0
No contesta	1	0	0	100	0
<b>Mitjana</b>	<b>3,072</b>	<b>2,874</b>	<b>3,267</b>	<b>3,053</b>	<b>1,667</b>
<b>Desviació</b>	<b>4,482</b>	<b>2,486</b>	<b>5,751</b>	<b>3,271</b>	<b>0,866</b>
<b>Casos</b>	<b>332</b>	<b>87</b>	<b>161</b>	<b>75</b>	<b>9</b>
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>28,1</b>	<b>51,5</b>	<b>17,9</b>	<b>2,5</b>
<b>P10.5. LI VA RESOLDRE LA CONSULTA EN LA MATEIXA TRUCADA O LI VAN PRENDRE LES SEVES DADES PER DONAR-LI LA RESPOSTA POSTERIORMENT?</b>					
Li va resoldre la consulta en la mateixa trucada	1975	28,5	51,9	17,3	2,3
Li van prendre les seves dades per donar-li la resposta post	318	24,8	52,8	20,8	1,6
No ho sap	163	28,8	46,6	18,4	6,1
No contesta	44	31,8	40,9	22,7	4,5

% Horitzontals	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>P10.6. FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O PER UN ALTRE MITJÀ?</b>					
Sí	1033	27,6	52,2	18,2	2
No	1390	28,5	51,2	17,5	2,8
No ho sap	61	27,9	47,5	23	1,6
No contesta	16	25	43,8	18,8	12,5
<b>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?</b>					
Sí	149	30,2	48,3	18,1	3,4
No	2313	28	51,6	17,9	2,5
No ho sap	35	22,9	54,3	22,9	0
No contesta	3	33,3	66,7	0	0
Base Va haver-hi alguna incidència	149	30,2	48,3	18,1	3,4
<b>P11.1. QUIN TIPUS D'INCIDÈNCIA?</b>					
Línies ocupades/en espera	10	40	60	0	0
Es va tallar la trucada	105	25,7	49,5	21,9	2,9
No s'escoltava bé	33	42,4	39,4	12,1	6,1
No ho sap	1	0	100	0	0
Base Total	2500	28,1	51,5	17,9	2,5
<b>P12. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?</b>					
Sí	2313	28,6	51,7	17,7	2
No	128	25	47,7	20,3	7
No ho sap	59	13,6	52,5	22	11,9

% Horitzontals	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>P13. HA RECOMANAT O RECOMANARIA AQUEST SERVEI A ALGUNA ALTRA PERSONA?</b>					
Sí	2234	27,9	52,1	17,9	2,1
No	228	29,4	46,9	18	5,7
No ho sap	29	20,7	48,3	20,7	10,3
No contesta	9	55,6	33,3	11,1	0
<b>P14. EN GENERAL, EN QUINS ASPECTES CREU QUE PODRIA MILLORAR EL SERVEI 012 D'ATENCIÓ CIUTADANA?</b>					
Que sigui més barat/gratuït	184	26,1	48,9	20,7	4,3
Reduir temps d'espera/rapidesa en la resposta	662	27,6	53,6	16,2	2,6
Més coneixement de la temàtica/més formació	137	31,4	48,2	19,7	0,7
Menys informatitzat/Més personalitzat	45	44,4	40	13,3	2,2
Més línies/menys col·lapse	51	25,5	49	23,5	2
Menys transfers/més coordinació	49	32,7	40,8	24,5	2
Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència	129	27,9	52,7	16,3	3,1
Donar a conèixer el servei i les seves competències	20	5	60	35	0
Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc.	13	38,5	53,8	7,7	0
Ampliar l'horari	14	28,6	42,9	28,6	0
Aspectes actitudinals/idioma	29	31	55,2	10,3	3,4
Altres	54	31,5	53,7	13	1,9
Crec que el Servei 012 ja està prou bé com està	845	27,8	51,6	18,8	1,8
No sap	265	27,2	51,7	16,6	4,5
No contesta	3	0	66,7	0	33,3

% Horitzontals	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: LA RAPIDESA EN CERCAR I DONAR LA RESPOSTA</b>					
0	1	0	100	0	0
2	3	33,3	33,3	33,3	0
3	4	25	50	25	0
4	10	30	30	40	0
5	35	17,1	57,1	20	5,7
6	54	16,7	53,7	27,8	1,9
7	172	27,3	49,4	21,5	1,7
8	488	32	51,4	14,8	1,8
9	389	30,3	50,1	17,7	1,8
10	1323	26,6	52,2	18,1	3
No ho sap	12	50	41,7	8,3	0
No contesta	9	33,3	44,4	11,1	11,1
Mitjana	9,034	9,033	9,047	8,973	9,226
Desviació	1,296	1,221	1,294	1,416	1,273
Casos	2479	693	1278	446	62

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

0	4	25	75	0	0
1	1	0	100	0	0
2	2	100	0	0	0
4	1	0	0	100	0
5	19	21,1	68,4	10,5	0
6	33	36,4	51,5	12,1	0
7	106	31,1	45,3	17,9	5,7
8	302	26,5	54	17,2	2,3
9	312	28,8	48,4	20,2	2,6
10	1707	27,9	51,8	17,9	2,4

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Horitzontals					
No ho sap	5	40	60	0	0
No contesta	8	25	37,5	25	12,5
<b>Mitjana</b>	<b>9,384</b>	<b>9,365</b>	<b>9,381</b>	<b>9,426</b>	<b>9,355</b>
<b>Desviació</b>	<b>1,131</b>	<b>1,165</b>	<b>1,16</b>	<b>1</b>	<b>1,026</b>
<b>Casos</b>	<b>2487</b>	<b>698</b>	<b>1281</b>	<b>446</b>	<b>62</b>

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

0	3	66,7	33,3	0	0
1	2	0	50	50	0
4	6	16,7	50	33,3	0
5	19	5,3	52,6	36,8	5,3
6	35	25,7	45,7	22,9	5,7
7	74	25,7	47,3	24,3	2,7
8	293	27,3	52,2	19,1	1,4
9	345	28,7	54,2	15,1	2
10	1698	28,4	51,2	17,7	2,7
No ho sap	16	37,5	43,8	18,8	0
No contesta	9	33,3	44,4	11,1	11,1
<b>Mitjana</b>	<b>9,405</b>	<b>9,447</b>	<b>9,413</b>	<b>9,311</b>	<b>9,452</b>
<b>Desviació</b>	<b>1,105</b>	<b>1,064</b>	<b>1,074</b>	<b>1,242</b>	<b>1,141</b>
<b>Casos</b>	<b>2475</b>	<b>693</b>	<b>1276</b>	<b>444</b>	<b>62</b>

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

0	5	40	40	20	0
1	2	50	50	0	0
2	5	20	40	20	20
3	3	0	0	100	0



	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Horitzontals					
4	12	16,7	58,3	25	0
5	75	14,7	62,7	17,3	5,3
6	85	28,2	55,3	15,3	1,2
7	170	28,8	45,3	22,9	2,9
8	476	28,2	52,3	17,2	2,3
9	356	25,6	53,7	18,5	2,2
10	1293	29,5	50,8	17,2	2,6
No ho sap	11	36,4	27,3	36,4	0
No contesta	7	28,6	57,1	14,3	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,898</b>	8,986	8,883	8,824	8,778
<b>Desviació</b>	<b>1,499</b>	1,433	1,498	1,566	1,718
<b>Casos</b>	<b>2482</b>	696	1280	443	63

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

Segur que sí	953	29,4	49,7	18,7	2,2
Probablement sí	470	25,1	54,5	17,4	3
Probablement no	491	29,1	51,9	16,7	2,2
Segur que no	453	25,8	52,8	18,8	2,6
No ho sap	54	35,2	38,9	20,4	5,6
No contesta	79	31,6	53,2	12,7	2,5

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

Sí	816	28,4	53,1	16,3	2,2
No	1191	28,1	49,6	19,6	2,6
No ho sap	489	27,4	53,2	16,6	2,9
No contesta	4	25	75	0	0

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

<b>816</b>	28,4	53,1	16,3	2,2
------------	------	------	------	-----

% Horitzontals	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>P17.1. A TRAVÉS DE QUIN CANAL?</b>					
<b>Informació i tràmits</b>					
gencat.cat	370	25,7	55,4	17	1,9
<b>Aplicacions de la Generalitat</b>					
per a mòbils	20	25	40	30	5
Seu electrònica Generalitat	73	28,8	61,6	9,6	0
Xarxes socials	35	31,4	45,7	22,9	0
Internet (sense especificar)	51	41,2	39,2	19,6	0
<b>Presencialment a</b>					
l'administració	77	31,2	51,9	11,7	5,2
<b>Trucant a un altre organisme</b>					
de la Generalitat	12	25	41,7	25	8,3
Correu electrònic	1	0	100	0	0
<b>Mossos/guàrdia urbana/polícia local</b>					
	12	16,7	75	0	8,3
Altres telefons d'informació	53	30,2	54,7	15,1	0
Altres pàgines web	31	29	51,6	9,7	9,7
Altres	66	21,2	54,5	22,7	1,5
No ho sap	67	32,8	49,3	17,9	0
No contesta	4	25	50	25	0
<b>P17.2. I PODRIA INDICAR-NOS PER QUIN MOTIU EN AQUESTA OCASIÓ NO L'HA UTILITZAT I HA DECIDIT TRUCAR AL 012?</b>					
<b>Rapidesa en la resposta/Més eficient</b>					
	302	33,4	50	15,6	1
Atenció personalitzada	53	39,6	45,3	13,2	1,9
Més fàcil de fer servir	69	29	56,5	13	1,4
<b>No coneix altres canals/no sap com funcionen</b>					
	45	24,4	48,9	24,4	2,2
<b>Dificultat d'accés (claus, pin, enllaç, etc.)</b>					
	32	15,6	59,4	18,8	6,3
<b>No trobava el servei que buscava</b>					
	86	19,8	53,5	22,1	4,7
Per comoditat	93	22,6	58,1	15,1	4,3

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Horitzontals					
Li van recomanar	50	32	50	18	0
És l'únic que coneix per comunicar-se amb la Generalitat/El	14	28,6	57,1	7,1	7,1
Altres	45	15,6	71,1	11,1	2,2
No ho sap	24	33,3	45,8	20,8	0
No contesta	3	33,3	66,7	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>28,1</b>	<b>51,5</b>	<b>17,9</b>	<b>2,5</b>

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

Sí	463	28,9	52,7	16	2,4
No	2022	27,8	51,3	18,3	2,6
No ho sap	14	42,9	35,7	21,4	0
No contesta	1	0	100	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	767	29,1	48,6	18,9	3,4
1	32	25	53,1	21,9	0
2	89	31,5	44,9	22,5	1,1
3	53	47,2	45,3	5,7	1,9
4	55	18,2	60	18,2	3,6
5	233	27,5	52,4	17,6	2,6
6	99	19,2	53,5	27,3	0
7	128	26,6	49,2	23,4	0,8
8	229	31,4	53,3	13,5	1,7
9	90	30	53,3	15,6	1,1
10	423	23,9	57	18	1,2
No ho sap	285	30,9	49,8	14	5,3

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Horitzontals					
No contesta	17	17,6	52,9	23,5	5,9
Mitjana	4,602	4,386	4,831	4,473	3
Desviació	3,997	3,966	4,01	3,978	3,782
Casos	2198	611	1136	404	47

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

Sí	858	29,1	51,5	17,5	1,9
No	957	27,6	50,6	19,2	2,6
No ho sap	677	27,2	52,9	16,7	3,2
No contesta	8	50	37,5	12,5	0

**Base Creu que es podria donar  
per algun altre canal**

858	29,1	51,5	17,5	1,9
-----	------	------	------	-----

**P18.2a.PER QUIN ALTRE CANAL?**

APP (Telegram, WhatsApp, etc.)	446	30,5	49,8	17,9	1,8
Mail	74	36,5	54,1	9,5	0
Internet (sense especificar)	6	33,3	66,7	0	0
Xarxes socials(Facebook, Twitter, Instagram, etc.)	85	17,6	54,1	23,5	4,7
Opció de la web	84	21,4	61,9	16,7	0
Presencial	25	40	36	16	8
Chatbot/Assistent virtual	19	36,8	63,2	0	0
Altres telèfons diferents al 012	20	50	25	25	0
Altres	48	25	47,9	27,1	0
No sap	49	24,5	57,1	14,3	4,1
No contesta	2	50	50	0	0

**Base Total**

2500	28,1	51,5	17,9	2,5
------	------	------	------	-----

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

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>% Horitzontals</b>					
Sí	582	24,6	59,5	14,8	1,2
No	1821	29	49,4	18,8	2,7
No ho sap	95	31,6	42,1	20	6,3
No contesta	2	0	50	0	50
<b>P19. QUÈ N'OPINA?</b>					
Positiu/Útil	984	25	56,1	17,3	1,6
Negatiu/Complicat	165	29,1	52,7	15,2	3
Hauria de ser gratuït	13	23,1	53,8	23,1	0
Desconeix el servei	465	32	46	18,9	3
Poc segur	53	18,9	56,6	20,8	3,8
No ho ha utilitzat	71	33,8	50,7	14,1	1,4
Li és indiferent	6	33,3	50	16,7	0
No li agrada	10	30	60	10	0
Altres	80	30	51,3	16,3	2,5
No ho sap	541	30,3	47,5	18,7	3,5
No contesta	112	25,9	48,2	22,3	3,6
<b>P20. HA TRUCAT AL 012 QUAN HA TINGUT UN PROBLEMA A L'HORA DE FER UN TRÀMIT ELECTRÒNICAMENT?</b>					
Sí	870	28,3	51,1	19,1	1,5
No	1312	27,9	51,7	17,6	2,8
No ha fet cap tràmit electrònicament	268	28,4	52,2	16,4	3
No ho sap	46	28,3	50	15,2	6,5
No contesta	4	25	25	0	50
<b>Base Ha trucat al 012 quan ha tingut un problema</b>					
	870	28,3	51,1	19,1	1,5
<b>P20.1. LI HAN RESOLT?</b>					
Sí	716	27,8	53,2	17,5	1,5
No	136	31,6	38,2	28,7	1,5
No ho sap	17	23,5	64,7	11,8	0
No contesta	1	0	100	0	0

% Horitzontals	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>P20.2 VA QUEDAR SATISFET/A DE L'ATENCIÓ REBUDA?</b>					
Sí	764	27,7	51,3	19,4	1,6
No	89	33,7	48,3	16,9	1,1
No ho sap	15	26,7	53,3	20	0
No contesta	2	0	100	0	0
Base Introduïda a meitat de camp	2333	28,2	51,5	17,8	2,5
<b>P21. CREIEU QUE MILLORA L'ATENCIÓ EL FET QUE US DEMANIN EL VOSTRE NOM A L'INICI DE LA CONVERSA?</b>					
Sí	1110	26,8	53,8	17,3	2,2
No	943	29,4	49,6	18,8	2,2
No ho sap	270	30,7	49,3	16,3	3,7
No contesta	10	10	40	20	30
Base Creu que millora l'atenció	1110	26,8	53,8	17,3	2,2
<b>P21.1. PER QUÈ? (Respostes positives)</b>					
Genera una relació més personal	713	25,9	54,8	17,1	2,1
És més respectuós/de bona educació	142	28,2	46,5	22,5	2,8
Li és indiferent	29	27,6	55,2	13,8	3,4
No afecta en res	17	41,2	47,1	11,8	0
Millora l'atenció	52	32,7	59,6	5,8	1,9
Li agrada	7	57,1	42,9	0	0
Ho troba bé	29	20,7	65,5	10,3	3,4
Ja li van demanar	47	12,8	55,3	27,7	4,3
Altres	51	31,4	52,9	15,7	0
NS	21	38,1	47,6	14,3	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Horitzontals NC	2	0	0	100	0
Base Creu que no millora l'atenció	943	29,4	49,6	18,8	2,2
<b>P21.2. PER QUÈ? (Respostes negatives)</b>					
És més respectuós/de bona educació	18	22,2	55,6	22,2	0
Prefereix l'anonimat	41	31,7	41,5	14,6	12,2
Li és indiferent	207	24,6	56,5	17,9	1
No afecta en res	210	33,8	47,1	17,1	1,9
No és important	98	25,5	49	23,5	2
Només és per cortesia	6	0	83,3	16,7	0
No cal que ho sàpiguen/És irrellevant	286	32,5	49,7	16,4	1,4
Ja li van demanar	5	40	40	20	0
Altres	42	23,8	40,5	35,7	0
NS	16	31,3	37,5	25	6,3
NC	14	21,4	35,7	21,4	21,4
Base Introduïda a meitat de camp	2333	28,2	51,5	17,8	2,5
<b>P22. CREIEU QUE MILLORARIA EL SERVEI SI QUAN TRUQUEU L'AGENT CONEGUÉS EL MOTIU DE LES VOSTRES TRUCADES ANTERIORS?</b>					
Sí	1191	27	52,1	19,2	1,7
No	854	29,4	50,8	17,2	2,6
No ho sap	275	29,8	51,3	13,8	5,1
No contesta	13	23,1	53,8	7,7	15,4
Base Creu que milloraria el servei	1191	27	52,1	19,2	1,7

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>% Horitzontals</b>					
<b>P22.2. QUÈ APORTARIA</b>					
<b>(Respostes negatives)</b>					
<b>Ràpidesa, agilitat en el tràmit</b>	<b>287</b>	24,4	50,2	23,7	1,7
<b>Millor seguiment dels tràmits/Tenir un historial</b>	<b>241</b>	27	49,8	19,9	3,3
<b>Estalvi de temps de la trucada/No cal repetir el seu motiu</b>	<b>189</b>	27,5	52,9	19	0,5
<b>Comoditat</b>	<b>4</b>	25	50	25	0
<b>Facilitat atenció per part de l'operador (major informació d</b>	<b>179</b>	29,6	50,8	18,4	1,1
<b>Augment de l'eficàcia del servei</b>	<b>21</b>	47,6	38,1	9,5	4,8
<b>Estaría bé</b>	<b>32</b>	34,4	46,9	18,8	0
<b>De gran utilitat si és una trucada relacionada amb el matei</b>	<b>70</b>	21,4	62,9	15,7	0
<b>Li és indiferent</b>	<b>6</b>	16,7	50	33,3	0
<b>Altres</b>	<b>125</b>	26,4	59,2	13,6	0,8
<b>NS</b>	<b>35</b>	28,6	51,4	14,3	5,7
<b>NC</b>	<b>2</b>	50	50	0	0
<b>Base Creu que no milloraria el servei</b>	<b>854</b>	29,4	50,8	17,2	2,6
<b>P22.1. QUÈ APORTARIA?</b>					
<b>(Respostes positives)</b>					
<b>Li és indiferent</b>	<b>17</b>	23,5	47,1	23,5	5,9
<b>Si el tràmit és diferent no seria útil</b>	<b>434</b>	28,3	53	16,6	2,1
<b>No és rellevant ni important</b>	<b>25</b>	28	48	20	4
<b>No és necessari/No creu que sigui una millora</b>	<b>100</b>	31	55	12	2
<b>No aporta res al sevei</b>	<b>59</b>	35,6	49,2	15,3	0
<b>Vol privacitat de les seves dades/Protecció de dades</b>	<b>36</b>	36,1	38,9	22,2	2,8



	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Horitzontals					
No li cal	20	30	55	10	5
No li agrada	10	20	40	30	10
És una perdú de temps/Endarrereix la trucada	8	37,5	50	12,5	0
Depen de quin sigui el tràmit	5	20	60	20	0
No cal tenir tantes dades registades de les persones/No vol	18	27,8	55,6	5,6	11,1
No vol parlar amb un robot ni que sigui automatitzar aquest	9	22,2	55,6	22,2	0
Només truca de forma puntual	9	11,1	55,6	33,3	0
Altres	54	37	40,7	20,4	1,9
NS	44	27,3	43,2	22,7	6,8
NC	6	0	50	50	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>28,1</b>	<b>51,5</b>	<b>17,9</b>	<b>2,5</b>
<b>C3. ON VA NÉIXER VOSTÈ?</b>					
Catalunya	1702	25,3	54,3	18,9	1,5
Altres comunitats autònomes	258	26	49,6	18,2	6,2
Unió europea	46	41,3	41,3	17,4	0
Resta del món	63	46	36,5	17,5	0
Argentina	49	36,7	38,8	20,4	4,1
Bolívia	28	35,7	50	10,7	3,6
Brasil	11	81,8	18,2	0	0
Xile	8	62,5	0	37,5	0
Colòmbia	52	38,5	42,3	17,3	1,9
Equador	55	21,8	67,3	10,9	0
Hondures	27	48,1	40,7	3,7	7,4
Marroc	57	21,1	52,6	22,8	3,5
Perú	43	46,5	41,9	11,6	0
República Dominicana	21	47,6	52,4	0	0
Uruguai	15	26,7	60	13,3	0
Veneçuela	31	45,2	35,5	19,4	0
Paquistà	8	37,5	50	12,5	0
Paraguai	5	80	20	0	0
Romania	5	20	40	40	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Horitzontals					
No contesta	16	12,5	6,3	0	81,3
<b>C4. EM PODRIA DIR AMB QUINA LENGUA PARLA HABITUALMENT?</b>					
Català	892	26,3	45,9	26,5	1,3
Castellà	1138	29,1	56,1	11,6	3,3
Ambdues per igual	377	26,8	55,7	15,9	1,6
Àrab	14	35,7	21,4	42,9	0
Anglès	10	80	20	0	0
Altres	59	37,3	40,7	22	0
No contesta	10	0	10	10	80
<b>C5. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?</b>					
No sap llegir i escriure	1	100	0	0	0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escol	8	50	50	0	0
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar eso, eg	89	14,6	64	18	3,4
Eso completa, egb, batxiller elemental	355	17,5	58,6	21,1	2,8
Batxillerat, bup, cou, batxillerat superior, preu	413	24,2	55,4	19,4	1
Cicle formatiu de grau mitjà, fp1, oficialia industrial o eq	225	26,7	54,7	18,2	0,4
Cicle formatiu de grau superior, fp2, mestratge industrial o	402	19,4	59,7	18,9	2
Diplomatura, 3 cursos aprovats de llicenciatura, enginyeria/	183	35	46,4	15,8	2,7
Llicenciatura, arquitectura, enginyeria, grau o equivalent	501	38,3	41,3	18,2	2,2
Cursos d'especialització professional, postgrau, màster	262	40,8	43,9	13,4	1,9
Doctorat	33	42,4	42,4	15,2	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Horitzontals					
No contesta	28	25	17,9	0	57,1
<b>C6. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?</b>					
Treballa per compte propi	389	26	53,5	20,3	0,3
Treballa per compte d'altri	1329	27,2	54	17,1	1,7
No treballa	749	31,5	47,4	18,8	2,3
No contesta	33	12,1	18,2	3	66,7
<b>Base Treballa per compte propi</b>	<b>389</b>	<b>26</b>	<b>53,5</b>	<b>20,3</b>	<b>0,3</b>
<b>C6.1 VOSTÈ ÉS...</b>					
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	119	14,3	61,3	24,4	0
Professional o treballador/a autònom/a	266	31,2	49,6	18,8	0,4
Membre de cooperativa	3	0	100	0	0
No contesta	1	100	0	0	0
<b>Base Treballa per compte d'altri</b>	<b>1329</b>	<b>27,2</b>	<b>54</b>	<b>17,1</b>	<b>1,7</b>
<b>C6.2 VOSTÈ ÉS...</b>					
Assalariat/ada eventual o interí/ina	149	22,1	59,1	16,1	2,7
Assalariat/ada indefinit/ida	1161	27,2	54	17,2	1,6
Ajut familiar	1	0	0	100	0
No contesta	18	66,7	16,7	11,1	5,6
<b>Base No treballa</b>	<b>749</b>	<b>31,5</b>	<b>47,4</b>	<b>18,8</b>	<b>2,3</b>
<b>C6.3 VOSTÈ ÉS...</b>					
Jubilat/ada o pensionista	342	33,3	47,7	16,4	2,6
Aturat/ada i ha treballat abans	206	24,8	51,9	22,3	1
Pensionista	46	30,4	52,2	13	4,3

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Horitzontals					
Aturat/ada i busca la primera feina	35	34,3	42,9	20	2,9
Estudiant	40	42,5	37,5	20	0
Treball domèstic no remunerat	58	36,2	39,7	22,4	1,7
Altres	19	36,8	42,1	21,1	0
No contesta	3	0	0	33,3	66,7
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>28,1</b>	<b>51,5</b>	<b>17,9</b>	<b>2,5</b>

**C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU  
LLOC DE RESIDÈNCIA?**

Abrera	4	0	100	0	0
Alpens	1	0	100	0	0
Ametlla del Vallès, l'	7	0	100	0	0
Arenys de Mar	4	0	100	0	0
Arenys de Munt	5	0	100	0	0
Argentona	1	0	100	0	0
Avià	1	0	100	0	0
Avinyó	1	0	100	0	0
Avinyonet del Penedès	1	0	100	0	0
Aiguafreda	3	0	100	0	0
Badalona	78	0	100	0	0
Bagà	1	0	100	0	0
Balenyà	1	0	100	0	0
Balsareny	1	0	100	0	0
Barcelona	702	100	0	0	0
Begues	4	0	100	0	0
Berga	4	0	100	0	0
Bigues i Riells	6	0	100	0	0
Bruc, el	2	0	100	0	0
Cabanyes, les	1	0	100	0	0
Cabrera de Mar	2	0	100	0	0
Cabrils	1	0	100	0	0
Calaf	1	0	100	0	0
Caldes d'Estrac	2	0	100	0	0
Caldes de Montbui	3	0	100	0	0
Calldetenes	1	0	100	0	0

% Horitzontals	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Canet de Mar	5	0	100	0	0
Canovelles	3	0	100	0	0
Canyelles	3	0	100	0	0
Cardedeu	7	0	100	0	0
Castellar del Vallès	7	0	100	0	0
Castellbell i el Vilar	2	0	100	0	0
Castellbisbal	1	0	100	0	0
Castelldefels	13	0	100	0	0
Castellet i la Gornal	1	0	100	0	0
Castellgalí	1	0	100	0	0
Castellnou de Bages	1	0	100	0	0
Castellterçol	2	0	100	0	0
Centelles	3	0	100	0	0
Cervelló	6	0	100	0	0
Collbató	4	0	100	0	0
Corbera de Llobregat	4	0	100	0	0
Cornellà de Llobregat	26	0	100	0	0
Cubelles	3	0	100	0	0
Esparraguera	8	0	100	0	0
Esplugues de Llobregat	26	0	100	0	0
Folgueroles	1	0	100	0	0
Font-rubí	1	0	100	0	0
Franqueses del Vallès, les	4	0	100	0	0
Garriga, la	9	0	100	0	0
Gavà	15	0	100	0	0
Gelida	1	0	100	0	0
Gironella	2	0	100	0	0
Granada, la	1	0	100	0	0
Granollers	26	0	100	0	0
Sant Salvador de Guardiola	1	0	100	0	0
Gurb	1	0	100	0	0
Hospitalet de Llobregat, l'	100	0	100	0	0
Igualada	13	0	100	0	0
Llagosta, la	6	0	100	0	0
Llinars del Vallès	3	0	100	0	0
Lliçà d'Amunt	8	0	100	0	0
Malgrat de Mar	3	0	100	0	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Horitzontals					
Manlleu	5	0	100	0	0
Manresa	22	0	100	0	0
Martorell	9	0	100	0	0
Masnou, el	14	0	100	0	0
Masquefa	5	0	100	0	0
Matadepera	6	0	100	0	0
Mataró	34	0	100	0	0
Mediona	1	0	100	0	0
Molins de Rei	3	0	100	0	0
Mollet del Vallès	16	0	100	0	0
Montcada i Reixac	11	0	100	0	0
Montgat	7	0	100	0	0
Monistrol de Montserrat	1	0	100	0	0
Montmeló	1	0	100	0	0
Montornès del Vallès	7	0	100	0	0
Navarcles	1	0	100	0	0
Òdena	1	0	100	0	0
Olesa de Montserrat	8	0	100	0	0
Olivella	3	0	100	0	0
Òrrius	1	0	100	0	0
Palafolls	2	0	100	0	0
Palau-solità i Plegamans	2	0	100	0	0
Pallejà	4	0	100	0	0
Parets del Vallès	2	0	100	0	0
Piera	4	0	100	0	0
Hostalets de Pierola, els	3	0	100	0	0
Pineda de Mar	11	0	100	0	0
Pla del Penedès, el	1	0	100	0	0
Pobla de Claramunt, la	2	0	100	0	0
Polinyà	2	0	100	0	0
Prat de Llobregat, el	12	0	100	0	0
Prats de Lluçanès	2	0	100	0	0
Premià de Mar	10	0	100	0	0
Ripollet	8	0	100	0	0
Roca del Vallès, la	3	0	100	0	0
Roda de Ter	1	0	100	0	0
Rubí	30	0	100	0	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Horitzontals					
Sabadell	63	0	100	0	0
Santpedor	2	0	100	0	0
Sant Adrià de Besòs	12	0	100	0	0
Sant Andreu de la Barca	5	0	100	0	0
Sant Andreu de Llavaneres	3	0	100	0	0
Sant Antoni de Vilamajor	4	0	100	0	0
Sant Boi de Llobregat	23	0	100	0	0
Sant Celoni	5	0	100	0	0
Sant Cebrià de Vallalta	1	0	100	0	0
Sant Cugat del Vallès	51	0	100	0	0
Sant Cugat Sesgarrigues	1	0	100	0	0
Sant Esteve de Palautordera	2	0	100	0	0
Sant Esteve Sesrovires	2	0	100	0	0
Sant Fost de Campsentelles	2	0	100	0	0
Sant Feliu de Llobregat	15	0	100	0	0
Sant Fruitós de Bages	2	0	100	0	0
Vilassar de Dalt	8	0	100	0	0
Sant Hipòlit de Voltregà	2	0	100	0	0
Sant Joan Despí	6	0	100	0	0
Sant Joan de Vilatorrada	4	0	100	0	0
Vilassar de Mar	6	0	100	0	0
Sant Just Desvern	9	0	100	0	0
Sant Martí Sarroca	1	0	100	0	0
Sant Mateu de Bages	1	0	100	0	0
Premià de Dalt	5	0	100	0	0
Sant Pere de Ribes	8	0	100	0	0
Sant Pere de Riudebitlles	1	0	100	0	0
Sant Pere de Torelló	3	0	100	0	0
Sant Pol de Mar	1	0	100	0	0
Sant Quirze de Besora	1	0	100	0	0
Sant Quirze del Vallès	6	0	100	0	0
Sant Sadurní d'Anoia	3	0	100	0	0
Marganell	1	0	100	0	0
Santa Coloma de Gramenet	41	0	100	0	0
Santa Eulàlia de Riuprimer	2	0	100	0	0
Santa Eulàlia de Ronçana	3	0	100	0	0
Santa Margarida de Montbui	2	0	100	0	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Horitzontals					
Santa Margarida i els Monjos	2	0	100	0	0
Barberà del Vallès	5	0	100	0	0
Santa Maria de Martorelles	1	0	100	0	0
Santa Maria de Palautordera	6	0	100	0	0
Santa Perpètua de Mogoda	7	0	100	0	0
Santa Susanna	3	0	100	0	0
Sant Vicenç de Castellet	3	0	100	0	0
Sant Vicenç dels Horts	8	0	100	0	0
Sant Vicenç de Montalt	2	0	100	0	0
Sant Vicenç de Torelló	1	0	100	0	0
Cerdanyola del Vallès	20	0	100	0	0
Sentmenat	4	0	100	0	0
Seva	3	0	100	0	0
Sitges	8	0	100	0	0
Taradell	3	0	100	0	0
Terrassa	82	0	100	0	0
Teià	2	0	100	0	0
Tiana	5	0	100	0	0
Tona	2	0	100	0	0
Tordera	7	0	100	0	0
Torelló	6	0	100	0	0
Torre de Claramunt, la	1	0	100	0	0
Torrelles de Foix	1	0	100	0	0
Torrelles de Llobregat	4	0	100	0	0
Vacarisses	3	0	100	0	0
Vallgorguina	1	0	100	0	0
Vallirana	1	0	100	0	0
Vic	7	0	100	0	0
Viladecavalls	5	0	100	0	0
Viladecans	20	0	100	0	0
Vilanova del Camí	3	0	100	0	0
Vilanova de Sau	1	0	100	0	0
Vilobí del Penedès	2	0	100	0	0
Vilafranca del Penedès	15	0	100	0	0
Vilanova i la Geltrú	20	0	100	0	0
Vilanova del Vallès	1	0	100	0	0
Badia del Vallès	3	0	100	0	0



	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Horitzontals					
Arbúcies	4	0	0	100	0
Armentera, l'	2	0	0	100	0
Avinyonet de Puigventós	1	0	0	100	0
Begur	1	0	0	100	0
Bisbal d'Empordà, la	2	0	0	100	0
Blanes	9	0	0	100	0
Breda	1	0	0	100	0
Cadaqués	1	0	0	100	0
Caldes de Malavella	2	0	0	100	0
Calonge i Sant Antoni	2	0	0	100	0
Cassà de la Selva	1	0	0	100	0
Castell-Platja d'Aro	3	0	0	100	0
Celrà	2	0	0	100	0
Cornellà del Terri	1	0	0	100	0
Escala, l'	2	0	0	100	0
Figueres	5	0	0	100	0
Flaçà	1	0	0	100	0
Garrigàs	1	0	0	100	0
Girona	36	0	0	100	0
Gualta	1	0	0	100	0
Guils de Cerdanya	1	0	0	100	0
Lladó	1	0	0	100	0
Llagostera	1	0	0	100	0
Llançà	1	0	0	100	0
Llers	1	0	0	100	0
Lloret de Mar	5	0	0	100	0
Maçanet de la Selva	1	0	0	100	0
Molló	1	0	0	100	0
Navata	1	0	0	100	0
Olot	5	0	0	100	0
Palafrugell	4	0	0	100	0
Palamós	1	0	0	100	0
Pals	1	0	0	100	0
Portbou	1	0	0	100	0
Puigcerdà	7	0	0	100	0
Riells i Viabrea	2	0	0	100	0
Ripoll	1	0	0	100	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Horitzontals					
Riudellots de la Selva	1	0	0	100	0
Roses	7	0	0	100	0
Salt	3	0	0	100	0
Sant Feliu de Buixalleu	1	0	0	100	0
Sant Feliu de Guíxols	3	0	0	100	0
Sant Hilari Sacalm	1	0	0	100	0
Sant Julià de Ramis	1	0	0	100	0
Sant Miquel de Fluvià	1	0	0	100	0
Santa Llogaia d'Àlguema	1	0	0	100	0
Sant Joan les Fonts	1	0	0	100	0
Sils	4	0	0	100	0
Torroella de Montgrí	3	0	0	100	0
Vall de Bianya, la	1	0	0	100	0
Ventalló	1	0	0	100	0
Vilablareix	2	0	0	100	0
Viladrau	1	0	0	100	0
Vilafant	1	0	0	100	0
Vilallonga de Ter	1	0	0	100	0
Vilobí d'Onyar	3	0	0	100	0
Sant Julià del Llor i Bonmatí	1	0	0	100	0
Agramunt	1	0	0	100	0
Alfarràs	1	0	0	100	0
Artesa de Lleida	2	0	0	100	0
Bellpuig	2	0	0	100	0
Borges Blanques, les	1	0	0	100	0
Camarasa	1	0	0	100	0
Cervera	3	0	0	100	0
Corbins	1	0	0	100	0
Lleida	35	0	0	100	0
Linyola	1	0	0	100	0
Maials	1	0	0	100	0
Mollerussa	4	0	0	100	0
Poal, el	1	0	0	100	0
Ponts	1	0	0	100	0
Puigverd de Lleida	1	0	0	100	0
Sant Llorenç de Morunys	1	0	0	100	0
Sant Ramon	1	0	0	100	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Horitzontals					
Seu d'Urgell, la	3	0	0	100	0
Seròs	2	0	0	100	0
Solsona	1	0	0	100	0
Sort	1	0	0	100	0
Tàrrega	2	0	0	100	0
Vilanova de Meià	1	0	0	100	0
Vila-sana	1	0	0	100	0
Vall de Cardós	1	0	0	100	0
Alcanar	2	0	0	100	0
Almoster	1	0	0	100	0
Altafulla	3	0	0	100	0
Ametlla de Mar, l'	4	0	0	100	0
Amposta	5	0	0	100	0
Banyeres del Penedès	1	0	0	100	0
Batea	1	0	0	100	0
Bisbal del Penedès, la	1	0	0	100	0
Calafell	9	0	0	100	0
Cambrils	3	0	0	100	0
Castellvell del Camp	1	0	0	100	0
Cunit	4	0	0	100	0
Flix	1	0	0	100	0
Garidells, els	1	0	0	100	0
Llorenç del Penedès	3	0	0	100	0
Montblanc	3	0	0	100	0
Montbrió del Camp	2	0	0	100	0
Montmell, el	1	0	0	100	0
Mont-roig del Camp	6	0	0	100	0
Móra d'Ebre	1	0	0	100	0
Móra la Nova	1	0	0	100	0
Pallaresos, els	1	0	0	100	0
Pla de Santa Maria, el	1	0	0	100	0
Pobla de Mafumet, la	1	0	0	100	0
Pobla de Montornès, la	3	0	0	100	0
Reus	26	0	0	100	0
Roda de Berà	5	0	0	100	0
Roquetes	1	0	0	100	0
Sant Carles de la Ràpita	5	0	0	100	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Horitzontals					
Santa Bàrbara	1	0	0	100	0
Selva del Camp, la	2	0	0	100	0
Tarragona	57	0	0	100	0
Torredembarra	3	0	0	100	0
Tortosa	5	0	0	100	0
Ulldecona	1	0	0	100	0
Valls	6	0	0	100	0
Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant	2	0	0	100	0
Vendrell, el	8	0	0	100	0
Vila-seca	2	0	0	100	0
Sant Jaume d'Enveja	1	0	0	100	0
Salou	3	0	0	100	0
Canonja, la	2	0	0	100	0
Altres	37	0	0	100	0
No contesta	63	0	0	0	100

**C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU  
LLOC DE RESIDÈNCIA? (Agrupat)**

Barcelona ciutat	702	100	0	0	0
Resta província Barcelona	1287	0	100	0	0
Resta Catalunya	448	0	0	100	0
No contesta	63	0	0	0	100

Base Va néixer a Barcelona

702	100	0	0	0
-----	-----	---	---	---

**C7.1 A QUIN DISTRICTE DE  
BARCELONA?**

Ciutat Vella	38	100	0	0	0
Eixample	108	100	0	0	0
Sants-Montjuïc	95	100	0	0	0
Les Corts	33	100	0	0	0
Sarrià-Sant Gervasi	68	100	0	0	0
Gràcia	51	100	0	0	0
Horta-Guinardó	68	100	0	0	0
Nou Barris	64	100	0	0	0
Sant Andreu	63	100	0	0	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Horitzontals					
Sant Martí	91	100	0	0	0
No contesta	23	100	0	0	0

Absoluts amb marca Jhi²	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>P1. EN QUIN IDIOMA PREFEREIX QUE LI FACI L'ENTREVISTA?</b>										
Català	1341	553	787	1	52	<185	<254	405	>279	>166
Castellà	1118	435	683	0	51	204	>307	305	<163	<88
Li és indiferent/NS/NC	41	19	22	0	0	10	6	15	7	3
<b>C1. VOSTÈ ÉS...</b>										
Home	1007	>1007	<0	0	47	172	207	261	188	>132
Dona	1492	<0	>1492	0	56	227	359	464	261	<125
No binari	1	0	0	>1	0	0	1	0	0	0
<b>C2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU</b>										
De 16 a 24	103	47	56	0	>103	<0	<0	<0	<0	<0
De 25 a 34	399	172	227	0	<0	>399	<0	<0	<0	<0
De 35 a 44	567	207	359	1	<0	<0	>567	<0	<0	<0
De 45 a 54	725	261	464	0	<0	<0	<0	>725	<0	<0
De 55 a 64	449	188	261	0	<0	<0	<0	<0	>449	<0
Més de 65	257	>132	<125	0	<0	<0	<0	<0	<0	>257
Mitjana	46,904	47,554	46,472	36	21,854	30,035	39,892	49,291	59	70,732
Desviació	13,37	14,387	12,626		1,932	2,811	2,832	2,88	2,915	5,258
Casos	2500	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>P2. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?</b>										
Menys d'un any	225	95	130	0	>21	>63	54	<47	<25	15
Entre 1 any i 2 anys	198	81	117	0	>20	>58	42	<39	<18	21
Més de 2 anys	2039	811	1227	1	<62	<271	463	631	403	209
No ho sap	38	20	18	0	0	7	8	8	3	>12
<b>P3. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI?</b>										

	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Absoluts amb marca Jhi<sup>2</sup></b>										
Familiar o amistat	392	143	249	0	>30	>83	95	93	66	<25
Internet	550	241	308	1	28	>116	134	166	<72	<34
Televisió	621	>293	<328	0	<14	85	127	>207	123	65
Ràdio	128	>66	62	0	1	<5	26	44	29	>23
A la premsa	95	>51	44	0	1	<3	<9	27	>32	>23
Butlletí electrònic	11	2	9	0	0	2	3	3	2	1
Algun altre servei telefònic	119	38	81	0	1	13	24	27	26	>28
Feina/estudis	150	52	98	0	>13	29	25	46	27	10
Oficines de treball	58	20	38	0	0	12	14	21	11	<0
Ajuntament	91	<24	67	0	2	17	>31	18	15	8
Organismes oficials	105	33	72	0	3	21	26	26	16	13
Personal qualificat	28	8	20	0	1	4	4	8	7	4
Fulletons informatius	31	14	17	0	0	3	6	8	>11	3
Per una multa	31	18	13	0	0	7	8	6	4	6
Tràmits/ajudes	31	7	24	0	>4	5	12	6	3	1
Cartes	46	18	28	0	4	3	13	13	8	5
Altres	9	4	5	0	0	2	3	3	1	0
No ho sap	375	138	237	0	<6	<29	84	120	82	>54
No contesta	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0

**P3.1. EM PODRIA DIR QUAN HA ESTAT L'ÚLTIMA VEGADA QUE HA VIST O HA ESCOLTAT UN ANUNCI DEL 012?**

Menys d'un mes	482	191	291	0	20	70	107	133	104	48
Entre 1 mes i 3 mesos	355	151	203	>1	14	67	69	109	62	34
Menys d'un any	270	118	152	0	>18	42	72	76	37	25
Més d'un any	329	128	201	0	14	55	>92	102	50	<16
No ho sap	1057	415	642	0	37	164	225	304	194	>133
No contesta	7	4	3	0	0	1	2	1	2	1

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

0	45	24	21	0	2	8	11	12	8	4
1	8	5	3	0	1	2	2	1	2	0
2	16	10	6	0	0	4	2	5	3	2

	Total	SEXE			EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65	
<b>Absoluts amb marca Jhi²</b>											
<b>3</b>	<b>22</b>	10	12	0	0	7	6	5	2	2	
<b>4</b>	<b>29</b>	9	20	0	3	5	4	9	6	2	
<b>5</b>	<b>102</b>	51	51	0	2	15	25	31	22	7	
<b>6</b>	<b>110</b>	44	66	0	6	17	24	39	17	7	
<b>7</b>	<b>226</b>	97	129	0	12	46	59	57	37	15	
<b>8</b>	<b>568</b>	236	331	1	30	89	112	167	97	73	
<b>9</b>	<b>472</b>	205	267	0	15	62	110	130	100	55	
<b>10</b>	<b>891</b>	<311	>580	0	31	142	211	265	153	89	
<b>No ho sap</b>	<b>11</b>	5	6	0	1	2	1	4	2	1	
<b>Mitjana</b>	<b>8,307</b>	8,116	8,436	8	8,118	8,161	8,336	8,33	8,311	8,473	
<b>Desviació</b>	<b>2,029</b>	2,167	1,922		2,031	2,178	2,043	1,996	2,029	1,847	
<b>Casos</b>	<b>2489</b>	1002	1486	1	102	397	566	721	447	256	

**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**

<b>0</b>	<b>64</b>	>36	28	0	3	10	15	19	15	2
<b>1</b>	<b>12</b>	5	7	0	0	3	3	2	4	0
<b>2</b>	<b>18</b>	9	9	0	1	5	2	6	2	2
<b>3</b>	<b>27</b>	12	15	0	0	8	5	5	6	3
<b>4</b>	<b>45</b>	15	30	0	2	2	15	16	7	3
<b>5</b>	<b>89</b>	36	53	0	4	17	20	27	17	4
<b>6</b>	<b>122</b>	45	77	0	7	>32	24	28	19	12
<b>7</b>	<b>225</b>	96	129	0	10	28	56	76	34	21
<b>8</b>	<b>507</b>	218	288	1	21	66	118	147	89	66
<b>9</b>	<b>447</b>	180	267	0	19	62	90	123	97	56
<b>10</b>	<b>906</b>	340	566	0	33	162	213	263	156	79
<b>No ho sap</b>	<b>31</b>	12	19	0	2	3	6	9	2	>9
<b>No contesta</b>	<b>7</b>	3	4	0	1	1	0	4	1	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,205</b>	8,07	8,296	8	8,11	8,162	8,203	8,204	8,152	8,411
<b>Desviació</b>	<b>2,227</b>	2,366	2,125		2,211	2,367	2,234	2,215	2,353	1,752
<b>Casos</b>	<b>2462</b>	992	1469	1	100	395	561	712	446	248



	Total	SEXE			EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65	
<b>Absoluts amb marca Jhi²</b>											
<b>P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10</b>											
<b>VALORI EL SEU GRAU DE</b>											
<b>SATISFACCIÓ AMB: L'AMABILITAT</b>											
<b>DE LA PERSONA QUE US VA</b>											
<b>ATENDRE</b>											
0	21	11	10	0	0	4	3	8	5	1	
1	5	3	2	0	0	>3	0	0	1	1	
2	6	4	2	0	1	2	1	1	1	0	
3	12	4	8	0	0	3	4	5	0	0	
4	10	4	6	0	0	3	3	3	1	0	
5	34	16	18	0	1	5	7	11	9	1	
6	47	18	29	0	4	3	13	17	8	2	
7	105	51	54	0	3	23	25	31	16	7	
8	349	141	208	0	16	57	73	100	62	41	
9	489	193	295	1	13	63	102	153	94	64	
10	1381	542	839	0	62	228	327	383	247	134	
No ho sap	30	15	15	0	3	2	8	8	4	5	
No contesta	11	5	6	0	0	3	1	5	1	1	
Mitjana	9,062	8,986	9,113	9	9,17	8,972	9,115	9,003	9,063	9,207	
Desviació	1,576	1,694	1,491		1,378	1,805	1,488	1,63	1,597	1,219	
Casos	2459	987	1471	1	100	394	558	712	444	251	
<b>P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10</b>											
<b>VALORI EL SEU GRAU DE</b>											
<b>SATISFACCIÓ AMB: EL</b>											
<b>CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE</b>											
<b>CONSULTA</b>											
0	39	20	19	0	2	5	10	10	11	1	
1	11	7	4	0	0	3	4	2	2	0	
2	26	15	11	0	1	6	3	8	7	1	
3	35	14	21	0	3	7	9	9	7	0	
4	36	9	27	0	0	5	11	11	5	4	
5	98	38	60	0	3	18	20	35	16	6	
6	122	47	75	0	9	23	25	35	20	10	
7	224	92	132	0	14	26	56	78	34	16	
8	480	206	273	1	21	78	98	143	89	51	

	Total	SEXE			EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65	
<b>Absoluts amb marca Jhi<sup>2</sup></b>											
<b>9</b>	<b>441</b>	175	266	0	11	63	100	117	83	>67	
<b>10</b>	<b>939</b>	360	579	0	36	157	223	267	166	90	
<b>No ho sap</b>	<b>43</b>	22	21	0	3	6	8	7	9	>10	
<b>No contesta</b>	<b>6</b>	2	4	0	0	2	0	3	0	1	
<b>Mitjana</b>	<b>8,283</b>	8,193	8,343	8	8,05	8,253	8,295	8,234	8,214	8,663	
<b>Desviació</b>	<b>2,121</b>	2,224	2,048		2,181	2,198	2,169	2,086	2,286	1,556	
<b>Casos</b>	<b>2451</b>	983	1467	1	100	391	559	715	440	246	

**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**

<b>0</b>	<b>109</b>	56	53	0	2	>29	20	29	25	<4
<b>1</b>	<b>30</b>	13	17	0	3	6	7	9	2	3
<b>2</b>	<b>61</b>	25	36	0	3	9	20	18	9	2
<b>3</b>	<b>85</b>	26	59	0	3	13	20	30	13	6
<b>4</b>	<b>112</b>	42	70	0	5	19	20	35	22	11
<b>5</b>	<b>252</b>	104	148	0	16	35	62	74	43	22
<b>6</b>	<b>284</b>	128	156	0	16	42	59	84	57	26
<b>7</b>	<b>350</b>	135	214	>1	14	56	72	91	68	>49
<b>8</b>	<b>484</b>	182	302	0	14	81	102	141	93	53
<b>9</b>	<b>274</b>	117	157	0	9	39	64	80	48	34
<b>10</b>	<b>398</b>	160	238	0	18	63	105	112	62	38
<b>No ho sap</b>	<b>58</b>	17	41	0	0	6	16	20	7	9
<b>No contesta</b>	<b>3</b>	2	1	0	0	1	0	2	0	0
<b>Mitjana</b>	<b>6,801</b>	6,732	6,848	7	6,65	6,599	6,891	6,762	6,733	7,21
<b>Desviació</b>	<b>2,615</b>	2,7	2,556		2,531	2,845	2,641	2,615	2,594	2,189
<b>Casos</b>	<b>2439</b>	988	1450	1	103	392	551	703	442	248

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

<b>Sí</b>	<b>636</b>	259	377	0	23	110	146	171	124	62
-----------	------------	-----	-----	---	----	-----	-----	-----	-----	----

	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Absoluts amb marca Jhi<sup>2</sup></b>										
No, no el coneix	1764	713	1050	1	76	275	398	524	303	188
No ho sap	100	35	65	0	4	14	23	30	22	7
<b>Base Coneix l'horari d'atenció</b>	<b>636</b>	<b>259</b>	<b>377</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	<b>110</b>	<b>146</b>	<b>171</b>	<b>124</b>	<b>62</b>
<b>P6.1. EM PODRIA DIR QUIN ÉS?</b>										
Sí, 24 per 7	265	117	148	0	8	35	<45	77	62	>38
Sí, de 8/9h fins les 14h	62	24	38	0	4	>25	17	10	<4	2
Sí, de 8/9h fins les 20h	97	36	61	0	4	15	22	28	20	8
Sí, de 8/9h fins les 21h	46	21	25	0	2	5	16	15	6	2
Sí, de 8/9h fins les 22h	105	32	73	0	2	15	27	29	23	9
Sí, altres franges	59	27	32	0	3	15	19	10	9	3
No contesta	2	2	0	0	0	0	0	>2	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>1007</b>	<b>1492</b>	<b>1</b>	<b>103</b>	<b>399</b>	<b>567</b>	<b>725</b>	<b>449</b>	<b>257</b>
<b>P7. APROXIMADAMENT, QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 EN ELS ÚLTIMS DOS MESOS?</b>										
Només una vegada	1435	608	826	1	64	209	348	405	246	163
2 o 3 vegades	716	270	446	0	31	117	144	226	135	63
4 o 5 vegades	172	65	107	0	3	36	38	43	35	17
Més de 5 vegades	135	51	84	0	5	28	26	42	29	<5
No ho sap	40	12	28	0	0	9	11	8	4	8
No contesta	2	1	1	0	0	0	0	1	0	1
<b>Base Ha trucat més d'una vegada</b>	<b>1023</b>	<b>386</b>	<b>637</b>	<b>0</b>	<b>39</b>	<b>181</b>	<b>208</b>	<b>311</b>	<b>199</b>	<b>85</b>
<b>P8. EM PODRIA DIR SI HA TRUCAT PEL MATEIX TEMA O HO HA FET PER TEMES DIFERENTS?</b>										
Pel mateix tema	526	214	312	0	24	111	101	148	99	43
Per un tema diferent	487	169	318	0	15	68	106	161	97	40
No ho sap	9	3	6	0	0	2	0	2	3	2
No contesta	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0

	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Absoluts amb marca Jhi²</b>										
Base Ha trucat pel mateix tema	526	214	312	0	24	111	101	148	99	43
<b>P9. PER QUÈ HA HAGUT DE TRUCAR MÉS D'UNA VEGADA PEL MATEIX TEMA?</b>										
Informació no prou completa	86	31	55	0	6	18	21	16	16	9
Sol·licitar/fer seguiment	146	62	84	0	3	32	24	44	32	11
Cèdula d'habitabilitat	4	1	3	0	0	0	1	0	>3	0
Telèfon erroni/no contesta	12	7	5	0	0	3	3	3	3	0
Faltava informació/informació diferent	40	13	27	0	2	9	6	13	5	5
Multes	21	10	11	0	1	5	3	7	3	2
Van sorgir nous dubtes	86	35	51	0	4	14	17	29	16	6
Molt temps d'espera al telèfon / problemes amb el telèfon	64	26	38	0	5	14	18	13	10	4
Altres	52	21	31	0	3	14	7	17	8	3
No ho sap	9	4	5	0	0	1	1	4	1	2
No contesta	6	4	2	0	0	1	0	2	2	1
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>1007</b>	<b>1492</b>	<b>1</b>	<b>103</b>	<b>399</b>	<b>567</b>	<b>725</b>	<b>449</b>	<b>257</b>
<b>P10. LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA?</b>										
Sí	2071	838	1232	1	84	334	475	599	364	215
No	386	150	236	0	17	60	83	114	76	36
No ho sap	39	16	23	0	2	5	7	11	9	5
No contesta	4	3	1	0	0	0	2	1	0	1
<b>P10.1. RECORDA EXACTAMENT EL MOTIU DE LA SEVA CONSULTA O QUÈ VA PREGUNTAR?</b>										
Ajuda social	381	<115	>266	0	17	71	91	94	60	48
Demandar informació	581	220	360	1	29	92	134	167	103	56
Permisos	2	2	0	0	>1	0	0	1	0	0
Multes	291	>147	<144	0	6	45	71	85	52	32
Demandar/Anul·lar una cita	78	23	55	0	1	11	21	22	16	7

	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Absoluts amb marca Jhi<sup>2</sup></b>										
Realitzar un tràmit/Fer seguiment	394	137	257	0	16	73	85	>138	60	<22
Comunicar una incidència	234	>119	<115	0	9	39	51	53	>55	27
Impostos/Embargaments	253	>124	129	0	9	35	57	80	48	24
Informació sobre transport públic	6	2	4	0	0	0	1	2	1	2
<b>Temes relacionats amb habitatge (cèdula d'habitatge, lloguer</b>										
Asumptes sanitaris	10	1	9	0	1	2	0	3	1	3
Altres	62	26	36	0	3	11	20	15	7	6
No ho sap	164	72	92	0	9	<16	30	52	32	>25
No contesta	22	8	14	0	2	2	3	7	7	1
<b>Base No li van resoldre la consulta</b>										
	386	150	236	0	17	60	83	114	76	36
<b>P10.2. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL NO LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA?</b>										
No tenen prou informació	147	56	91	0	6	22	34	49	24	12
Li van donar la informació errònia	10	2	8	0	1	1	2	4	1	1
El van derivar a un altre telèfon/organisme	75	28	47	0	4	16	17	19	15	4
Problemes informàtics	8	3	5	0	0	2	3	1	1	1
No va arribar a ser atès per un agent	30	14	16	0	2	2	4	7	>11	4
Mala gestió de la consulta	34	13	21	0	1	7	10	10	3	3
Gestió pendent de resolució	11	5	6	0	0	1	1	3	3	3
S'havia de resoldre de forma presencial	3	2	1	0	0	>2	1	0	0	0
No poden resoldre el seu tràmit i no el poden derivar a altr	13	7	6	0	1	1	1	6	3	1
Altres	29	11	18	0	1	3	6	8	8	3
No ho sap	19	6	13	0	1	2	4	3	6	3

	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Absoluts amb marca Jhi²</b>										
No contesta	7	3	4	0	0	1	0	4	1	1
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>P10.3. DURANT LA TRUCADA, PER RESOLDRE LA SEVA CONSULTA, AMB QUANTS AGENTS VA PARLAR?</b>										
Cap	32	18	14	0	2	4	8	6	7	5
1	1640	636	1003	1	63	257	394	495	279	152
2	598	258	340	0	28	98	116	168	117	71
3	92	42	50	0	7	18	22	21	15	9
4	15	6	9	0	1	3	4	2	4	1
5	5	1	4	0	0	2	1	2	0	0
6	2	0	2	0	0	1	1	0	0	0
8	1	1	0	0	0	>1	0	0	0	0
15	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0
20	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0
No ho sap	109	42	67	0	2	14	21	28	26	>18
No contesta	4	3	1	0	0	1	0	1	1	1
<b>Mitjana</b>	<b>1,362</b>	1,367	1,36	1	1,426	1,414	1,317	1,361	1,36	1,366
<b>Desviació</b>	<b>0,807</b>	0,672	0,888		0,698	0,794	0,656	1,056	0,627	0,613
<b>Casos</b>	<b>2387</b>	962	1424	1	101	384	546	696	422	238
<b>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?</b>										
Sí	342	140	202	0	18	69	72	95	61	27
No	2127	852	1274	1	84	323	489	623	382	226
No ho sap	29	13	16	0	1	6	6	7	5	4
No contesta	2	2	0	0	0	1	0	0	1	0
<b>Base Va haver de tornar a trucar al 012</b>	<b>342</b>	140	202	0	18	69	72	95	61	27

	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Absoluts amb marca Jhi²</b>										
<b>P10.4a. QUANTES VEGADES?</b>										
1	63	25	38	0	3	15	14	13	11	7
2	143	63	80	0	9	26	28	43	26	11
3	66	24	42	0	4	13	18	18	9	4
4	27	11	16	0	1	6	4	9	7	0
5	12	7	5	0	0	4	3	3	2	0
7	4	3	1	0	0	2	0	0	1	1
8	5	1	4	0	0	1	0	1	2	1
9	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0
10	5	2	3	0	1	1	0	1	2	0
18	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0
20	3	0	3	0	0	0	2	1	0	0
40	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0
60	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0
No ho sap	9	3	6	0	0	0	2	3	1	>3
No contesta	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Mitjana	3,072	2,581	3,413		2,611	2,768	2,826	3,913	2,85	2,333
Desviació	4,482	1,608	5,658		2,004	1,903	3,153	7,592	2,049	1,736
Casos	332	136	196	0	18	69	69	92	60	24
Base Total	2500	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>P10.5. LI VA RESOLDRE LA CONSULTA EN LA MATEIXA TRUCADA O LI VAN PRENDRE LES SEVES DADES PER DONAR-LI LA RESPOSTA POSTERIORMENT?</b>										
Li va resoldre la consulta en la mateixa trucada	1975	769	1205	1	80	316	450	570	346	213
Li van prendre les seves dades per donar-li la resposta post	318	>153	165	0	14	55	77	91	57	24
No ho sap	163	66	97	0	9	20	30	50	36	18
No contesta	44	19	25	0	0	8	10	14	10	2

Absoluts amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>P10.6. FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O PER UN ALTRE MITJÀ?</b>										
Sí	1033	422	611	0	33	181	260	282	173	104
No	1390	548	841	1	70	207	291	423	258	141
No ho sap	61	29	32	0	0	8	12	16	14	11
No contesta	16	8	8	0	0	3	4	4	4	1
<b>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?</b>										
Sí	149	67	82	0	9	30	38	<29	34	9
No	2313	923	1389	1	93	365	520	684	408	243
No ho sap	35	15	20	0	1	3	9	10	7	5
No contesta	3	2	1	0	0	1	0	2	0	0
Base Va haver-hi alguna incidència	149	67	82	0	9	30	38	29	34	9
<b>P11.1. QUIN TIPUS D'INCIDÈNCIA?</b>										
Línies ocupades/en espera	10	7	3	0	0	2	2	1	4	1
Es va tallar la trucada	105	46	59	0	7	17	30	20	24	7
No s'escoltava bé	33	14	19	0	2	11	6	8	5	1
No ho sap	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0
Base Total	2500	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>P12. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?</b>										
Sí	2313	928	1384	1	91	357	536	677	417	235
No	128	53	75	0	8	>30	26	30	22	12
No ho sap	59	26	33	0	4	12	<5	18	10	10



	Total	SEXE			EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65	
<b>Absoluts amb marca Jhi²</b>											
<b>P13. HA RECOMANAT O RECOMANARIA AQUEST SERVEI A ALGUNA ALTRA PERSONA?</b>											
Sí	2234	893	1340	1	96	346	515	649	401	227	
No	228	98	130	0	6	>49	46	60	44	23	
No ho sap	29	12	17	0	1	3	6	12	3	4	
No contesta	9	4	5	0	0	1	0	4	1	>3	
<b>P14. EN GENERAL, EN QUINS ASPECTES CREU QUE PODRIA MILLORAR EL SERVEI 012 D'ATENCIÓ CIUTADANA?</b>											
Que sigui més barat/gratuït	184	70	114	0	6	24	38	57	35	24	
Reduir temps d'espera/rapidesa en la resposta	662	258	404	0	>40	122	166	171	121	<42	
Més coneixement de la temàtica/més formació	137	52	85	0	2	>34	37	37	15	12	
Menys informatitzat/Més personalitzat	45	21	24	0	0	7	8	18	7	5	
Més línies/menys col·lapse	51	20	31	0	0	10	8	17	9	7	
Menys transfers/més coordinació	49	21	28	0	2	7	9	16	14	1	
Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència	129	52	77	0	7	16	35	39	21	11	
Donar a conèixer el servei i les seves competències	20	7	13	0	1	5	2	6	4	2	
Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc.	13	6	7	0	1	4	2	4	2	0	
Ampliar l'horari	14	3	11	0	0	1	2	7	3	1	
Aspectes actitudinals/idioma	29	9	20	0	3	8	10	6	2	0	
Altres	54	>31	23	0	2	9	9	17	8	9	
Crec que el Servei 012 ja està prou bé com està	845	343	502	0	30	116	183	250	157	>109	
No sap	265	112	152	>1	9	36	56	80	50	34	
No contesta	3	2	1	0	0	0	2	0	1	0	

Absoluts amb marca Jhi²	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: LA RAPIDESA EN CERCAR I DONAR LA RESPOSTA</b>										
0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0
2	3	3	0	0	0	0	1	1	0	1
3	4	1	3	0	0	0	1	2	1	0
4	10	3	7	0	1	3	3	2	1	0
5	35	10	25	0	0	8	9	14	4	0
6	54	26	28	0	0	12	12	21	8	1
7	172	79	93	0	>15	>40	40	37	20	20
8	488	216	272	0	25	82	117	136	76	52
9	389	158	230	>1	17	58	75	118	77	44
10	1323	501	822	0	45	195	305	389	256	133
No ho sap	12	6	6	0	0	0	2	3	2	>5
No contesta	9	4	5	0	0	1	2	2	3	1
Mitjana	9,034	8,967	9,08	9	8,854	8,874	9,014	9,043	9,18	9,124
Desviació	1,296	1,3	1,293		1,224	1,367	1,33	1,322	1,235	1,13
Casos	2479	997	1481	1	103	398	563	720	444	251

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

0	4	3	1	0	0	0	1	0	1	>2
1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0
2	2	1	1	0	0	1	0	0	1	0
4	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0
5	19	11	8	0	0	2	5	6	4	2
6	33	>21	12	0	1	7	6	11	5	3
7	106	>62	<44	0	5	18	19	33	19	12
8	302	>146	156	0	10	41	75	>109	<37	30
9	312	132	180	0	8	42	57	92	69	>44
10	1707	<623	>1083	1	78	287	403	469	308	162

	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Absoluts amb marca Jhi²</b>										
No ho sap	5	2	3	0	1	0	0	2	1	1
No contesta	8	5	3	0	0	1	1	1	>4	1
<b>Mitjana</b>	<b>9,384</b>	9,207	9,503	10	9,539	9,437	9,429	9,31	9,419	9,286
<b>Desviació</b>	<b>1,131</b>	1,288	0,995		0,93	1,086	1,085	1,132	1,146	1,316
<b>Casos</b>	<b>2487</b>	1000	1486	1	102	398	566	722	444	255

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

0	3	3	0	0	0	0	1	0	0	>2
1	2	0	2	0	0	0	>2	0	0	0
4	6	2	4	0	0	1	2	2	1	0
5	19	3	16	0	0	5	3	5	4	2
6	35	17	18	0	>4	5	5	7	10	4
7	74	34	40	0	4	15	19	14	12	10
8	293	135	158	0	9	51	66	81	46	40
9	345	150	195	0	16	44	69	106	66	44
10	1698	649	1048	1	69	277	395	504	306	<147
No ho sap	16	9	7	0	1	0	4	4	1	>6
No contesta	9	5	4	0	0	1	1	2	3	2
<b>Mitjana</b>	<b>9,405</b>	9,348	9,443	10	9,392	9,392	9,407	9,478	9,416	9,197
<b>Desviació</b>	<b>1,105</b>	1,142	1,078		1,064	1,096	1,191	0,966	1,063	1,343
<b>Casos</b>	<b>2475</b>	993	1481	1	102	398	562	719	445	249

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

0	5	4	1	0	0	0	0	2	1	>2
1	2	1	1	0	0	0	>2	0	0	0
2	5	3	2	0	1	0	1	1	1	1
3	3	3	0	0	0	0	0	0	1	>2

	Total	SEXE			EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65	
<b>Absoluts amb marca Jhi<sup>2</sup></b>											
<b>4</b>	<b>12</b>	3	9	0	0	1	4	4	3	0	
<b>5</b>	<b>75</b>	27	48	0	3	16	19	19	14	4	
<b>6</b>	<b>85</b>	36	49	0	2	15	15	25	19	9	
<b>7</b>	<b>170</b>	78	92	0	10	32	42	47	24	15	
<b>8</b>	<b>476</b>	211	265	0	22	88	106	137	<66	57	
<b>9</b>	<b>356</b>	134	222	0	16	44	78	109	65	44	
<b>10</b>	<b>1293</b>	498	794	1	49	202	298	373	252	119	
<b>No ho sap</b>	<b>11</b>	5	6	0	0	0	1	5	1	>4	
<b>No contesta</b>	<b>7</b>	4	3	0	0	1	1	3	2	0	
<b>Mitjana</b>	<b>8,898</b>	8,817	8,953	10	8,825	8,839	8,901	8,925	8,973	8,81	
<b>Desviació</b>	<b>1,499</b>	1,571	1,446		1,478	1,44	1,508	1,464	1,536	1,612	
<b>Casos</b>	<b>2482</b>	998	1483	1	103	398	565	717	446	253	
<b>P16. TRUCARIA MÉS O QUIN ÚS EN FARIA SI FOS GRATUÏT?</b>											
<b>Segur que sí</b>	<b>953</b>	<324	>628	1	48	171	>251	267	151	<65	
<b>Probablement sí</b>	<b>470</b>	195	275	0	26	88	112	130	68	46	
<b>Probablement no</b>	<b>491</b>	223	268	0	19	73	97	147	104	51	
<b>Segur que no</b>	<b>453</b>	204	249	0	<7	<52	<77	147	98	>72	
<b>No ho sap</b>	<b>54</b>	19	35	0	2	3	12	15	13	9	
<b>No contesta</b>	<b>79</b>	42	37	0	1	12	18	19	15	>14	
<b>P17. CONSIDERA QUE HAGUÉS POGUT RESOLDRE AQUESTA MATEIXA CONSULTA A TRAVÉS D'ALGUN ALTRE CANAL D'INFORMACIÓ DE LA GENERALITAT?</b>											
<b>Sí</b>	<b>816</b>	345	471	0	39	128	195	263	134	<57	
<b>No</b>	<b>1191</b>	464	726	1	51	202	283	328	208	119	
<b>No ho sap</b>	<b>489</b>	197	292	0	13	69	<89	132	105	>81	
<b>No contesta</b>	<b>4</b>	1	3	0	0	0	0	2	2	0	
<b>Base Hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal</b>	<b>816</b>	345	471	0	39	128	195	263	134	57	

Absoluts amb marca Jhi²	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>P17.1. A TRAVÉS DE QUIN CANAL?</b>										
Informació i tràmits										
gencat.cat	370	147	223	0	18	58	85	138	55	16
Aplicacions de la Generalitat										
per a mòbils	20	12	8	0	1	3	6	2	>7	1
Seu electrònica Generalitat	73	32	41	0	4	13	15	26	8	7
Xarxes socials	35	13	22	0	4	6	10	9	3	3
Internet (sense especificar)	51	23	28	0	1	7	15	18	7	3
Presencialment a										
l'administració	77	27	50	0	3	10	19	22	13	>10
Trucant a un altre organisme										
de la Generalitat	12	6	6	0	0	0	2	5	4	1
Correu electrònic	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0
Mossos/guàrdia urbana/polícia										
local	12	9	3	0	1	2	4	4	1	0
Altres telefons d'informació	53	23	30	0	3	10	11	12	10	7
Altres pàgines web	31	15	16	0	1	5	8	10	4	3
Altres	66	34	32	0	3	9	20	17	14	3
No ho sap	67	25	42	0	2	10	13	18	>18	6
No contesta	4	1	3	0	0	2	1	0	0	1
<b>P17.2. I PODRIA INDICAR-NOS PER QUIN MOTIU EN AQUESTA OCASIÓ NO L'HA UTILITZAT I HA DECIDIT TRUCAR AL 012?</b>										
Rapidesa en la resposta/Més										
eficient	302	122	180	0	14	47	76	95	52	18
Atenció personalitzada	53	27	26	0	>6	10	13	12	8	4
Més fàcil de fer servir	69	31	38	0	2	13	17	27	<3	7
No coneix altres canals/no										
sap com funcionen	45	19	26	0	1	6	7	17	10	4
Dificultat d'accés (claus,										
pin, enllaç, etc.)	32	20	12	0	1	4	10	12	5	0
No trobava el servei										
que buscava	86	28	58	0	7	13	27	23	14	2
Per comoditat	93	38	55	0	4	14	20	33	15	7

	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Absoluts amb marca Jhi<sup>2</sup></b>										
Li van recomanar	50	22	28	0	3	9	6	14	13	5
És l'únic que coneix per comunicar-se amb la Generalitat/El	14	8	6	0	0	0	6	5	1	2
Altres	45	20	25	0	1	8	8	16	7	5
No ho sap	24	9	15	0	0	3	5	7	6	3
No contesta	3	1	2	0	0	1	0	2	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>1007</b>	<b>1492</b>	<b>1</b>	<b>103</b>	<b>399</b>	<b>567</b>	<b>725</b>	<b>449</b>	<b>257</b>

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

Sí	463	185	278	0	>32	83	113	137	67	<31
No	2022	817	1204	1	71	312	452	585	379	223
No ho sap	14	5	9	0	0	4	2	3	2	3
No contesta	1	0	1	0	0	0	0	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	767	324	443	0	23	108	<148	243	148	>97
1	32	16	16	0	3	4	9	10	4	2
2	89	35	54	0	2	14	15	28	17	13
3	53	19	34	0	2	11	12	20	5	3
4	55	18	37	0	2	10	9	15	14	5
5	233	100	132	>1	12	35	59	63	42	22
6	99	46	53	0	>9	19	22	28	18	<3
7	128	46	82	0	>10	20	>42	33	16	7
8	229	78	151	0	8	45	56	64	38	18
9	90	39	51	0	6	20	25	21	12	6
10	423	165	258	0	18	79	>121	112	69	<24
No ho sap	285	114	171	0	8	<31	<46	85	60	>55

	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Absoluts amb marca Jhi²</b>										
No contesta	17	7	10	0	0	3	3	3	6	2
Mitjana	4,602	4,445	4,709	5	5,295	5,107	5,241	4,272	4,285	3,36
Desviació	3,997	4,002	3,993		3,733	3,971	3,964	3,988	3,995	3,845
Casos	2198	886	1311	1	95	365	518	637	383	200

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

Sí	858	378	480	0	39	>165	>224	254	<118	<58
No	957	374	582	1	50	153	224	268	179	83
No ho sap	677	249	428	0	<14	<80	<117	200	>151	>115
No contesta	8	6	2	0	0	1	2	3	1	1

**Base Creu que es podria donar  
per algun altre canal**

**P18.2a.PER QUIN ALTRE CANAL?**

APP (Telegram, WhatsApp, etc.)	446	206	240	0	22	93	137	119	51	24
Mail	74	<20	54	0	4	16	<9	27	13	5
Internet (sense especificar)	6	4	2	0	0	0	1	3	2	0
Xarxes socials(Facebook, Twitter, Instagram, etc.)	85	45	40	0	6	22	22	22	7	6
Opció de la web	84	38	46	0	2	9	22	33	17	<1
Presencial	25	15	10	0	2	5	5	6	5	2
Chatbot/Assistent virtual	19	5	14	0	1	>8	4	5	1	0
Altres telèfons diferents al 012	20	7	13	0	1	2	6	6	1	>4
Altres	48	16	32	0	0	5	11	19	9	4
No sap	49	21	28	0	1	5	6	13	>12	>12
No contesta	2	1	1	0	0	0	1	1	0	0

**Base Total**

	2500	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
--	------	------	------	---	-----	-----	-----	-----	-----	-----

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

	Total	SEXE			EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65	
<b>Absoluts amb marca Jhi²</b>											
Sí	582	260	322	0	22	<59	127	>201	108	65	
No	1821	707	1113	1	79	>328	419	502	319	174	
No ho sap	95	40	55	0	2	12	20	21	22	>18	
No contesta	2	0	2	0	0	0	1	1	0	0	
<b>P19. QUÈ N'OPINA?</b>											
Positiu/Útil	984	428	555	1	40	151	229	306	170	88	
Negatiu/Complicat	165	52	113	0	3	<11	35	52	35	>29	
Hauria de ser gratuït	13	7	6	0	1	2	5	2	3	0	
Desconeix el servei	465	169	296	0	23	81	105	126	71	59	
Poc segur	53	20	33	0	3	8	9	16	14	3	
No ho ha utilitzat	71	27	44	0	3	8	22	22	13	3	
Li és indiferent	6	3	3	0	0	1	0	4	0	1	
No li agrada	10	6	4	0	1	1	1	3	2	2	
Altres	80	>44	36	0	3	13	14	28	15	7	
No ho sap	541	204	337	0	21	103	123	<132	110	52	
No contesta	112	47	65	0	5	20	24	34	16	13	
<b>P20. HA TRUCAT AL 012 QUAN HA TINGUT UN PROBLEMA A L'HORA DE FER UN TRÀMIT ELECTRÒNICAMENT?</b>											
Sí	870	344	525	1	45	>162	195	282	141	<45	
No	1312	536	776	0	50	197	303	355	251	156	
No ha fet cap tràmit electrònicament	268	105	163	0	8	34	55	70	49	>52	
No ho sap	46	20	26	0	0	5	13	17	7	4	
No contesta	4	2	2	0	0	1	1	1	1	0	
<b>Base Ha trucat al 012 quan ha tingut un problema</b>	<b>870</b>	<b>344</b>	<b>525</b>	<b>1</b>	<b>45</b>	<b>162</b>	<b>195</b>	<b>282</b>	<b>141</b>	<b>45</b>	
<b>P20.1. LI HAN RESOLT?</b>											
Sí	716	282	433	1	38	135	160	237	113	33	
No	136	54	82	0	6	25	32	39	22	12	
No ho sap	17	8	9	0	1	2	3	5	6	0	
No contesta	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	



Absoluts amb marca Jhi²	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>P20.2 VA QUEDAR SATISFET/A DE L'ATENCIÓ REBUDA?</b>										
Sí	764	298	465	1	40	138	170	254	124	38
No	89	37	52	0	4	20	20	25	13	7
No ho sap	15	9	6	0	1	4	5	2	3	0
No contesta	2	0	2	0	0	0	0	1	1	0
Base Introduïda a meitat de camp	2333	937	1395	1	100	371	519	685	425	233
<b>P21. CREIEU QUE MILLORA L'ATENCIÓ EL FET QUE US DEMANIN EL VOSTRE NOM A L'INICI DE LA CONVERSA?</b>										
Sí	1110	438	671	1	>64	>203	238	300	197	108
No	943	396	547	0	<26	133	220	301	177	86
No ho sap	270	100	170	0	10	34	61	78	49	>38
No contesta	10	3	7	0	0	1	0	6	2	1
Base Creu que millora l'atenció	1110	438	671	1	64	203	238	300	197	108
<b>P21.1. PER QUÈ? (Respostes positives)</b>										
Genera una relació més personal	713	278	435	0	49	140	150	198	121	55
És més respectuós/de bona educació	142	62	79	>1	8	22	24	36	32	20
Li és indiferent	29	12	17	0	1	4	11	6	3	4
No afecta en res	17	7	10	0	0	2	7	3	2	3
Millora l'atenció	52	24	28	0	2	13	8	14	11	4
Li agrada	7	3	4	0	0	0	1	1	3	2
Ho troba bé	29	9	20	0	1	7	7	5	5	4
Ja li van demanar	47	15	32	0	1	8	10	14	8	6
Altres	51	19	32	0	1	<3	12	18	8	9
NS	21	8	13	0	1	4	8	5	2	1

	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Absoluts amb marca Jhi²</b>										
NC	2	1	1	0	0	0	0	0	>2	0
<b>Base Creu que no millora l'atenció</b>	<b>943</b>	396	547	0	26	133	220	301	177	86
<b>P21.2. PER QUÈ? (Respostes negatives)</b>										
<b>És més respectuós/de bona educació</b>	<b>18</b>	6	12	0	0	1	5	5	5	2
<b>Prefereix l'anonimat</b>	<b>41</b>	23	18	0	1	3	12	11	8	6
<b>Li és indiferent</b>	<b>207</b>	81	126	0	6	35	47	74	31	14
<b>No afecta en res</b>	<b>210</b>	81	129	0	6	24	42	70	46	22
<b>No és important</b>	<b>98</b>	47	51	0	2	12	24	25	18	>17
<b>Només és per cortesia</b>	<b>6</b>	3	3	0	0	2	0	2	1	1
<b>No cal que ho sàpiguen/És irrellevant</b>	<b>286</b>	125	161	0	8	47	69	96	51	<15
<b>Ja li van demanar</b>	<b>5</b>	2	3	0	0	0	1	2	1	1
<b>Altres</b>	<b>42</b>	18	24	0	2	8	13	7	7	5
NS	16	6	10	0	1	0	3	6	4	2
NC	14	4	10	0	0	1	4	3	5	1
<b>Base Introduïda a meitat de camp</b>	<b>2333</b>	937	1395	1	100	371	519	685	425	233
<b>P22. CREIEU QUE MILLORARIA EL SERVEI SI QUAN TRUQUEU L'AGENT CONEGUÉS EL MOTIU DE LES VOSTRES TRUCADES ANTERIORS?</b>										
<b>Sí</b>	<b>1191</b>	507	683	1	60	>217	282	343	202	<87
<b>No</b>	<b>854</b>	315	539	0	36	121	173	257	171	96
<b>No ho sap</b>	<b>275</b>	110	165	0	<4	32	64	77	50	>48
<b>No contesta</b>	<b>13</b>	5	8	0	0	1	0	>8	2	2
<b>Base Creu que milloraria el servei</b>	<b>1191</b>	507	683	1	60	217	282	343	202	87

	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Absoluts amb marca Jhi²</b>										
<b>P22.2. QUÈ APORTARIA</b>										
<b>(Respostes negatives)</b>										
<b>Ràpidesa, agilitat en el tràmit</b>	<b>287</b>	114	173	0	14	58	76	75	45	19
<b>Millor seguiment dels tràmits/Tenir un historial</b>	<b>241</b>	103	138	0	14	49	59	60	39	20
<b>Estalvi de temps de la trucada/No cal repetir el seu motiu</b>	<b>189</b>	69	119	>1	10	29	43	62	32	13
<b>Comoditat</b>	<b>4</b>	2	2	0	0	0	1	2	1	0
<b>Facilitat atenció per part de l'operador (major informació d</b>	<b>179</b>	86	93	0	14	33	39	48	31	14
<b>Augment de l'eficàcia del servei</b>	<b>21</b>	12	9	0	1	4	3	7	3	3
<b>Estaría bé</b>	<b>32</b>	13	19	0	0	5	11	12	4	0
<b>De gran utilitat si és una trucada relacionada amb el matei</b>	<b>70</b>	31	39	0	4	10	13	>30	11	2
<b>Li és indiferent</b>	<b>6</b>	2	4	0	0	2	2	1	0	1
<b>Altres</b>	<b>125</b>	57	68	0	2	19	26	41	27	10
<b>NS</b>	<b>35</b>	17	18	0	1	7	9	4	9	5
<b>NC</b>	<b>2</b>	1	1	0	0	1	0	1	0	0
<b>Base Creu que no milloraria el servei</b>	<b>854</b>	315	539	0	36	121	173	257	171	96
<b>P22.1. QUÈ APORTARIA?</b>										
<b>(Respostes positives)</b>										
<b>Li és indiferent</b>	<b>17</b>	5	12	0	1	3	1	5	4	3
<b>Si el tràmit és diferent no seria útil</b>	<b>434</b>	163	271	0	18	63	87	131	88	47
<b>No és rellevant ni important</b>	<b>25</b>	7	18	0	2	6	4	7	5	1
<b>No és necessari/No creu que sigui una millora</b>	<b>100</b>	34	66	0	2	13	21	35	19	10
<b>No aporta res al sevei</b>	<b>59</b>	20	39	0	2	8	13	13	15	8
<b>Vol privacitat de les seves dades/Protecció de dades</b>	<b>36</b>	17	19	0	3	6	8	9	6	4

	Total	SEXE			EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65	
<b>Absoluts amb marca Jhi<sup>2</sup></b>											
No li cal	20	9	11	0	>3	3	3	7	3	1	
No li agrada	10	3	7	0	0	0	3	4	2	1	
És una perdú de temps/Endarrereix la trucada	8	4	4	0	0	1	2	1	2	2	
Depen de quin sigui el tràmit	5	2	3	0	1	0	1	1	2	0	
No cal tenir tantes dades registades de les persones/No vol	18	7	11	0	0	1	2	7	4	4	
No vol parlar amb un robot ni que sigui automatitzar aquest	9	3	6	0	0	0	4	4	1	0	
Només truca de forma puntual	9	4	5	0	1	0	1	4	3	0	
Altres	54	17	37	0	1	10	8	17	9	9	
NS	44	17	27	0	2	5	13	11	8	5	
NC	6	3	3	0	0	2	2	1	0	1	
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>1007</b>	<b>1492</b>	<b>1</b>	<b>103</b>	<b>399</b>	<b>567</b>	<b>725</b>	<b>449</b>	<b>257</b>	
<b>C3. ON VA NÉIXER VOSTÈ?</b>											
Catalunya	1702	709	992	1	68	<228	<342	>564	335	165	
Altres comunitats autònomes	258	116	142	0	6	30	<32	<50	>62	>78	
Unió europea	46	13	33	0	3	7	14	15	6	1	
Resta del món	63	25	38	0	5	15	20	13	7	3	
Argentina	49	21	28	0	2	11	13	12	9	2	
Bolívia	28	7	21	0	2	>9	7	10	<0	0	
Brasil	11	2	9	0	0	4	3	1	3	0	
Xile	8	3	5	0	0	2	1	2	2	1	
Colòmbia	52	12	40	0	2	>18	14	11	6	1	
Equador	55	17	38	0	5	>15	>24	10	<1	<0	
Hondures	27	<4	23	0	0	>11	>13	<1	2	0	
Marroc	57	24	33	0	3	>16	>28	<7	<3	<0	
Perú	43	19	24	0	0	7	>17	12	5	2	
República Dominicana	21	5	16	0	2	>9	6	4	0	0	
Uruguai	15	6	9	0	0	3	3	5	2	2	
Veneçuela	31	11	20	0	2	8	>13	<3	3	2	
Paquistà	8	6	2	0	>3	2	2	1	0	0	
Paraguai	5	1	4	0	0	1	>4	0	0	0	
Romania	5	1	4	0	0	0	2	2	1	0	

	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
Absoluts amb marca Jhi <sup>2</sup>										
No contesta	16	5	11	0	0	3	>9	2	2	0
<b>C4. EM PODRIA DIR AMB QUINA LENGUA PARLA HABITUALMENT?</b>										
Català	892	369	523	0	28	<115	<146	260	>212	>131
Castellà	1138	441	696	1	52	206	>313	321	<161	<85
Ambdues per igual	377	163	214	0	17	56	71	126	68	39
Àrab	14	7	7	0	0	4	6	3	1	0
Anglès	10	3	7	0	1	2	2	0	4	1
Altres	59	20	39	0	4	13	>26	13	<3	<0
No contesta	10	4	6	0	1	3	3	2	0	1
<b>C5. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?</b>										
No sap llegir i escriure	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	8	2	6	0	0	0	0	0	3	>5
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar eso, eg	89	35	54	0	6	14	25	<15	12	>17
Eso completa, egb, batxiller elemental	355	148	207	0	10	43	92	88	66	>56
Batxillerat, bup, cou, batxillerat superior, preu	413	172	241	0	>29	<50	97	105	78	54
Cicle formatiu de grau mitjà, fp1, oficialia industrial o eq	225	89	136	0	8	43	49	69	43	<13
Cicle formatiu de grau superior, fp2, mestratge industrial o	402	158	244	0	22	71	<71	>149	69	<20
Diplomatura, 3 cursos aprovats de llicenciatura, enginyeria/	183	58	125	0	4	20	38	62	40	19
Llicenciatura, arquitectura, enginyeria, grau o equivalent	501	218	283	0	17	78	104	149	95	58
Cursos d'especialització professional, postgrau, màster	262	100	161	>1	6	>68	>76	74	<31	<7
Doctorat	33	18	15	0	0	5	7	9	5	7

	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Absoluts amb marca Jhi²</b>										
No contesta	28	9	19	0	1	7	8	4	7	1
<b>C6. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?</b>										
Treballa per compte propi	389	>206	<183	0	<7	<36	81	>143	>103	<19
Treballa per compte d'altri	1329	509	819	1	61	>283	>352	>444	<183	<6
No treballa	749	276	473	0	34	<75	<121	<131	157	>231
No contesta	33	16	17	0	1	5	>13	7	6	1
<b>Base Treballa per compte propi</b>	<b>389</b>	<b>206</b>	<b>183</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>36</b>	<b>81</b>	<b>143</b>	<b>103</b>	<b>19</b>
<b>C6.1 VOSTÈ ÉS...</b>										
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	119	68	51	0	2	12	23	46	31	5
Professional o treballador/a autònom/a	266	135	131	0	5	24	58	93	72	14
Membre de cooperativa	3	3	0	0	0	0	0	3	0	0
No contesta	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0
<b>Base Treballa per compte d'altri</b>	<b>1329</b>	<b>509</b>	<b>819</b>	<b>1</b>	<b>61</b>	<b>283</b>	<b>352</b>	<b>444</b>	<b>183</b>	<b>6</b>
<b>C6.2 VOSTÈ ÉS...</b>										
Assalariat/ada eventual o interí/ina	149	54	95	0	>13	>54	37	<28	17	0
Assalariat/ada indefinit/ida	1161	450	710	1	47	226	310	411	161	6
Ajut familiar	1	0	1	0	>1	0	0	0	0	0
No contesta	18	5	13	0	0	3	5	5	5	0
<b>Base No treballa</b>	<b>749</b>	<b>276</b>	<b>473</b>	<b>0</b>	<b>34</b>	<b>75</b>	<b>121</b>	<b>131</b>	<b>157</b>	<b>231</b>
<b>C6.3 VOSTÈ ÉS...</b>										
Jubilat/ada o pensionista Aturat/ada i ha treballat abans	342	>158	<184	0	<0	<0	<17	<42	78	>205
Pensionista	206	68	138	0	4	>45	>54	>57	43	<3
No contesta	46	17	29	0	0	<0	9	7	12	18

	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Absoluts amb marca Jhi<sup>2</sup></b>										
<b>Aturat/ada i busca la primera feina</b>	<b>35</b>	10	25	0	>5	>9	10	6	4	<1
<b>Estudiant</b>	<b>40</b>	14	26	0	>24	>9	5	2	<0	<0
<b>Treball domèstic no remunerat</b>	<b>58</b>	<0	>58	0	1	10	>20	13	13	<1
<b>Altres</b>	<b>19</b>	7	12	0	0	1	6	4	6	2
<b>No contesta</b>	<b>3</b>	2	1	0	0	1	0	0	1	1
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257

**C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA?**

<b>Abrera</b>	<b>4</b>	1	3	0	0	0	1	3	0	0
<b>Alpens</b>	<b>1</b>	0	1	0	0	0	0	0	0	>1
<b>Ametlla del Vallès, l'</b>	<b>7</b>	2	5	0	0	1	2	1	2	1
<b>Arenys de Mar</b>	<b>4</b>	2	2	0	0	0	0	0	>3	1
<b>Arenys de Munt</b>	<b>5</b>	3	2	0	0	1	0	2	1	1
<b>Argentona</b>	<b>1</b>	0	1	0	0	>1	0	0	0	0
<b>Avià</b>	<b>1</b>	0	1	0	0	0	0	1	0	0
<b>Avinyó</b>	<b>1</b>	0	1	0	0	0	0	1	0	0
<b>Avinyonet del Penedès</b>	<b>1</b>	1	0	0	0	0	0	1	0	0
<b>Aiguafreda</b>	<b>3</b>	1	2	0	0	0	0	>3	0	0
<b>Badalona</b>	<b>78</b>	30	48	0	5	9	18	30	11	5
<b>Bagà</b>	<b>1</b>	0	1	0	0	0	1	0	0	0
<b>Balenyà</b>	<b>1</b>	0	1	0	0	0	0	0	1	0
<b>Balsareny</b>	<b>1</b>	1	0	0	0	0	1	0	0	0
<b>Barcelona</b>	<b>702</b>	279	423	0	32	>136	148	<151	132	>103
<b>Begues</b>	<b>4</b>	1	3	0	0	0	1	1	1	1
<b>Berga</b>	<b>4</b>	0	4	0	>1	0	2	1	0	0
<b>Bigues i Riells</b>	<b>6</b>	2	4	0	0	0	0	3	3	0
<b>Bruc, el</b>	<b>2</b>	1	1	0	0	0	1	0	0	1
<b>Cabanyes, les</b>	<b>1</b>	0	1	0	0	0	0	0	1	0
<b>Cabrera de Mar</b>	<b>2</b>	2	0	0	0	0	1	1	0	0
<b>Cabrils</b>	<b>1</b>	1	0	0	0	0	0	0	0	>1
<b>Calaf</b>	<b>1</b>	0	1	0	0	0	1	0	0	0
<b>Caldes d'Estrac</b>	<b>2</b>	2	0	0	0	1	0	0	0	1
<b>Caldes de Montbui</b>	<b>3</b>	0	3	0	>1	0	0	1	1	0
<b>Calldetenes</b>	<b>1</b>	0	1	0	0	0	1	0	0	0

	Total	SEXE			EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65	
Absoluts amb marca Jhi²											
Canet de Mar	5	3	2	0	0	0	1	2	2	0	
Canovelles	3	1	2	0	0	0	1	1	1	0	
Canyelles	3	0	3	0	0	0	1	2	0	0	
Cardedeu	7	3	4	0	0	0	4	3	0	0	
Castellar del Vallès	7	0	7	0	1	0	3	3	0	0	
Castellbell i el Vilar	2	1	1	0	0	0	0	2	0	0	
Castellbisbal	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	
Castelldefels	13	6	7	0	0	3	1	3	4	2	
Castellet i la Gornal	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	
Castellgalí	1	1	0	0	0	>1	0	0	0	0	
Castellnou de Bages	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	
Castellterçol	2	1	1	0	0	0	1	0	0	1	
Centelles	3	0	3	0	0	0	1	1	0	1	
Cervelló	6	2	4	0	0	1	0	4	1	0	
Collbató	4	2	2	0	0	0	0	>4	0	0	
Corbera de Llobregat	4	2	2	0	0	2	0	2	0	0	
Cornellà de Llobregat	26	10	16	0	1	6	5	7	7	0	
Cubelles	3	1	2	0	0	0	2	1	0	0	
Esparriguera	8	2	6	0	0	1	2	2	2	1	
Esplugues de Llobregat	26	7	19	0	1	5	6	8	2	4	
Folgueroles	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	
Font-rubí	1	1	0	0	0	>1	0	0	0	0	
Franqueses del Vallès, les	4	3	1	0	0	2	0	1	1	0	
Garriga, la	9	3	6	0	0	2	1	2	3	1	
Gavà	15	9	6	0	0	3	1	6	2	3	
Gelida	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	
Gironella	2	0	2	0	0	0	0	0	>2	0	
Granada, la	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	
Granollers	26	8	18	0	1	2	6	9	6	2	
Sant Salvador de Guardiola	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	
Gurb	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	
Hospitalet de Llobregat, l'	100	41	58	>1	4	16	26	30	16	8	
Igualada	13	6	7	0	0	3	1	4	4	1	
Llagosta, la	6	1	5	0	0	0	3	2	0	1	
Llinars del Vallès	3	0	3	0	>1	0	0	2	0	0	
Lliçà d'Amunt	8	2	6	0	0	2	2	2	0	2	
Malgrat de Mar	3	1	2	0	0	0	2	1	0	0	



	Total	SEXE			EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65	
Absoluts amb marca Jhi²											
Manlleu	5	2	3	0	0	2	2	1	0	0	
Manresa	22	9	13	0	2	5	7	4	4	0	
Martorell	9	5	4	0	>2	0	2	4	0	1	
Masnou, el	14	9	5	0	2	0	3	5	3	1	
Masquefa	5	1	4	0	0	0	2	1	1	1	
Matadepera	6	2	4	0	0	1	2	2	1	0	
Mataró	34	16	18	0	1	8	8	10	4	3	
Mediona	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	
Molins de Rei	3	1	2	0	0	0	1	2	0	0	
Mollet del Vallès	16	8	8	0	0	3	3	8	2	0	
Montcada i Reixac	11	6	5	0	0	0	>6	3	2	0	
Montgat	7	3	4	0	0	0	1	4	2	0	
Monistrol de Montserrat	1	0	1	0	0	0	0	0	0	>1	
Montmeló	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	
Montornès del Vallès	7	3	4	0	0	2	2	1	0	2	
Navarcles	1	0	1	0	0	0	0	0	0	>1	
Òdena	1	0	1	0	0	>1	0	0	0	0	
Olesa de Montserrat	8	2	6	0	1	1	2	2	2	0	
Olivella	3	1	2	0	0	0	>3	0	0	0	
Òrrius	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	
Palafolls	2	1	1	0	0	1	0	1	0	0	
Palau-solità i Plegamans	2	1	1	0	0	0	1	0	1	0	
Pallejà	4	1	3	0	0	0	1	2	1	0	
Parets del Vallès	2	1	1	0	0	0	1	1	0	0	
Piera	4	1	3	0	0	1	0	1	2	0	
Hostalets de Pierola, els	3	0	3	0	0	>2	1	0	0	0	
Pineda de Mar	11	6	5	0	1	1	5	1	2	1	
Pla del Penedès, el	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	
Pobla de Claramunt, la	2	1	1	0	0	0	1	1	0	0	
Polinyà	2	0	2	0	0	0	1	1	0	0	
Prat de Llobregat, el	12	1	11	0	1	2	2	4	2	1	
Prats de Lluçanès	2	0	2	0	0	0	1	1	0	0	
Premià de Mar	10	4	6	0	0	1	2	1	3	3	
Ripollet	8	2	6	0	0	3	1	2	1	1	
Roca del Vallès, la	3	0	3	0	>1	0	1	1	0	0	
Roda de Ter	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	
Rubí	30	13	17	0	1	5	>12	7	3	2	

	Total	SEXE			EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65	
Absoluts amb marca Jhi²											
Sabadell	63	18	45	0	3	12	10	>27	8	3	
Santpedor	2	0	2	0	0	1	0	0	0	1	
Sant Adrià de Besòs	12	6	6	0	1	3	2	3	2	1	
Sant Andreu de la Barca	5	>5	0	0	0	2	2	0	1	0	
Sant Andreu de Llavaneres	3	2	1	0	0	1	1	0	1	0	
Sant Antoni de Vilamajor	4	2	2	0	0	1	2	1	0	0	
Sant Boi de Llobregat	23	8	15	0	0	5	5	6	4	3	
Sant Celoni	5	2	3	0	0	0	1	2	2	0	
Sant Cebrià de Vallalta	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	
Sant Cugat del Vallès	51	20	31	0	1	7	8	20	11	4	
Sant Cugat Sesgarrigues	1	1	0	0	0	0	0	0	0	>1	
Sant Esteve de Palautordera	2	0	2	0	0	1	0	0	0	1	
Sant Esteve Sesrovires	2	1	1	0	>1	0	0	0	1	0	
Sant Fost de Campsentelles	2	0	2	0	0	0	0	1	0	1	
Sant Feliu de Llobregat	15	5	10	0	0	2	4	5	3	1	
Sant Fruitós de Bages	2	0	2	0	>1	0	0	0	1	0	
Vilassar de Dalt	8	4	4	0	0	1	2	2	3	0	
Sant Hipòlit de Voltregà	2	2	0	0	0	0	0	1	1	0	
Sant Joan Despí	6	2	4	0	1	1	1	2	1	0	
Sant Joan de Vilatorrada	4	0	4	0	0	0	0	>4	0	0	
Vilassar de Mar	6	2	4	0	0	2	3	0	1	0	
Sant Just Desvern	9	7	2	0	0	3	2	2	1	1	
Sant Martí Sarroca	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	
Sant Mateu de Bages	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	
Premià de Dalt	5	3	2	0	0	0	1	2	2	0	
Sant Pere de Ribes	8	3	5	0	0	1	1	3	2	1	
Sant Pere de Riudebitlles	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	
Sant Pere de Torelló	3	0	3	0	0	0	2	1	0	0	
Sant Pol de Mar	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	
Sant Quirze de Besora	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	
Sant Quirze del Vallès	6	1	5	0	0	1	2	3	0	0	
Sant Sadurní d'Anoia	3	2	1	0	0	1	0	1	0	1	
Marganell	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	
Santa Coloma de Gramenet	41	20	21	0	1	8	11	10	8	3	
Santa Eulàlia de Riuprimer	2	1	1	0	0	0	1	1	0	0	
Santa Eulàlia de Ronçana	3	0	3	0	>1	0	0	1	1	0	
Santa Margarida de Montbui	2	1	1	0	0	0	1	0	1	0	

	Total	SEXE			EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65	
Absoluts amb marca Jhi²											
Santa Margarida i els Monjos	2	2	0	0	0	0	1	1	0	0	
Barberà del Vallès	5	2	3	0	0	1	1	2	1	0	
Santa Maria de Martorelles	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	
Santa Maria de Palautordera	6	3	3	0	0	0	3	2	1	0	
Santa Perpètua de Mogoda	7	2	5	0	0	0	1	4	1	1	
Santa Susanna	3	0	3	0	0	1	1	1	0	0	
Sant Vicenç de Castellet	3	1	2	0	0	1	1	1	0	0	
Sant Vicenç dels Horts	8	2	6	0	0	1	1	5	1	0	
Sant Vicenç de Montalt	2	1	1	0	0	0	0	2	0	0	
Sant Vicenç de Torelló	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	
Cerdanyola del Vallès	20	8	12	0	1	3	4	5	2	>5	
Sentmenat	4	2	2	0	0	0	2	2	0	0	
Seva	3	2	1	0	0	0	1	2	0	0	
Sitges	8	5	3	0	0	0	0	>6	1	1	
Taradell	3	1	2	0	0	1	1	0	1	0	
Terrassa	82	33	49	0	>7	8	22	25	12	8	
Teià	2	0	2	0	0	1	0	1	0	0	
Tiana	5	3	2	0	0	1	2	1	1	0	
Tona	2	1	1	0	0	1	0	0	1	0	
Tordera	7	1	6	0	0	2	2	1	2	0	
Torelló	6	3	3	0	0	0	2	2	2	0	
Torre de Claramunt, la	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	
Torrelles de Foix	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	
Torrelles de Llobregat	4	2	2	0	0	1	0	1	1	1	
Vacarisses	3	2	1	0	0	1	0	1	1	0	
Vallgorguina	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	
Vallirana	1	0	1	0	0	0	0	0	0	>1	
Vic	7	3	4	0	1	2	0	2	2	0	
Viladecavalls	5	4	1	0	0	0	1	1	2	1	
Viladecans	20	11	9	0	2	3	1	6	5	3	
Vilanova del Camí	3	2	1	0	0	1	1	0	1	0	
Vilanova de Sau	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	
Vilobí del Penedès	2	0	2	0	0	0	1	1	0	0	
Vilafranca del Penedès	15	9	6	0	0	3	3	5	3	1	
Vilanova i la Geltrú	20	7	13	0	2	2	3	9	4	0	
Vilanova del Vallès	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	
Badia del Vallès	3	2	1	0	0	1	1	1	0	0	

Absoluts amb marca Jhi²	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
Arbúcies	4	3	1	0	>1	0	2	1	0	0
Armentera, l'	2	2	0	0	0	0	0	0	0	>2
Avinyonet de Puigventós	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0
Begur	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0
Bisbal d'Empordà, la	2	1	1	0	>1	1	0	0	0	0
Blanes	9	2	7	0	0	1	2	4	1	1
Breda	1	0	1	0	0	0	0	0	0	>1
Cadaqués	1	0	1	0	0	>1	0	0	0	0
Caldes de Malavella	2	1	1	0	0	1	0	1	0	0
Calonge i Sant Antoni	2	1	1	0	0	0	1	1	0	0
Cassà de la Selva	1	0	1	0	0	0	0	0	0	>1
Castell-Platja d'Aro	3	0	3	0	0	0	1	1	1	0
Celrà	2	0	2	0	0	0	1	1	0	0
Cornellà del Terri	1	1	0	0	0	>1	0	0	0	0
Escala, l'	2	1	1	0	0	1	0	0	0	1
Figueres	5	4	1	0	1	1	1	0	0	>2
Flaçà	1	0	1	0	0	0	0	0	0	>1
Garrigàs	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0
Girona	36	15	21	0	3	7	8	13	4	1
Gualta	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0
Guils de Cerdanya	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0
Lladó	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0
Llagostera	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0
Llançà	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0
Llers	1	0	1	0	0	>1	0	0	0	0
Lloret de Mar	5	1	4	0	0	0	2	1	2	0
Maçanet de la Selva	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Molló	1	1	0	0	0	0	0	0	0	>1
Navata	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0
Olot	5	3	2	0	1	2	0	1	1	0
Palafrugell	4	4	0	0	0	2	1	1	0	0
Palamós	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Pals	1	1	0	0	0	0	0	0	0	>1
Portbou	1	0	1	0	0	>1	0	0	0	0
Puigcerdà	7	1	6	0	0	1	2	2	2	0
Riells i Viabrea	2	1	1	0	0	0	1	1	0	0
Ripoll	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0

	Total	SEXE			EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65	
Absoluts amb marca Jhi <sup>2</sup>											
Riudellots de la Selva	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	
Roses	7	4	3	0	0	0	3	1	3	0	
Salt	3	2	1	0	>1	0	1	0	1	0	
Sant Feliu de Buixalleu	1	0	1	0	0	>1	0	0	0	0	
Sant Feliu de Guíxols	3	1	2	0	0	1	1	0	0	1	
Sant Hilari Sacalm	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	
Sant Julià de Ramis	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	
Sant Miquel de Fluvià	1	1	0	0	0	0	0	0	0	>1	
Santa Llogaia d'Àlguema	1	0	1	0	0	>1	0	0	0	0	
Sant Joan les Fonts	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	
Sils	4	4	0	0	0	1	2	1	0	0	
Torroella de Montgrí	3	2	1	0	>1	0	1	1	0	0	
Vall de Bianya, la	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	
Ventalló	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	
Vilablareix	2	0	2	0	0	0	0	2	0	0	
Viladrau	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	
Vilafant	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	
Vilallonga de Ter	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	
Vilobí d'Onyar	3	1	2	0	0	0	0	2	0	1	
Sant Julià del Llor i Bonmatí	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	
Agramunt	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	
Alfarràs	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	
Artesa de Lleida	2	0	2	0	0	0	1	1	0	0	
Bellpuig	2	1	1	0	0	0	1	0	1	0	
Borges Blanques, les	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	
Camarasa	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	
Cervera	3	0	3	0	0	1	0	1	1	0	
Corbins	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	
Lleida	35	19	16	0	3	7	3	6	11	5	
Linyola	1	0	1	0	0	>1	0	0	0	0	
Maials	1	1	0	0	0	0	0	0	0	>1	
Mollerussa	4	3	1	0	0	0	1	2	1	0	
Poal, el	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	
Ponts	1	1	0	0	0	0	0	0	0	>1	
Puigverd de Lleida	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	
Sant Llorenç de Morunys	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	
Sant Ramon	1	1	0	0	0	>1	0	0	0	0	

	Total	SEXE			EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65	
Absoluts amb marca Jhi²											
Seu d'Urgell, la	3	0	3	0	0	0	0	1	>2	0	
Seròs	2	2	0	0	0	0	1	0	0	1	
Solsona	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	
Sort	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	
Tàrrega	2	1	1	0	0	0	0	1	1	0	
Vilanova de Meià	1	0	1	0	0	>1	0	0	0	0	
Vila-sana	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	
Vall de Cardós	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	
Alcanar	2	1	1	0	0	0	1	1	0	0	
Almofter	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	
Altafulla	3	1	2	0	0	>2	0	1	0	0	
Ametlla de Mar, l'	4	1	3	0	0	0	>3	1	0	0	
Amposta	5	3	2	0	0	1	0	3	1	0	
Banyeres del Penedès	1	1	0	0	0	>1	0	0	0	0	
Batea	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	
Bisbal del Penedès, la	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	
Calafell	9	5	4	0	1	2	1	2	1	2	
Cambrils	3	2	1	0	0	1	0	0	1	1	
Castellvell del Camp	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	
Cunit	4	1	3	0	0	0	0	3	0	1	
Flix	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	
Garidells, els	1	1	0	0	0	0	0	0	0	>1	
Llorenç del Penedès	3	2	1	0	0	1	1	1	0	0	
Montblanc	3	2	1	0	0	0	1	1	1	0	
Montbrió del Camp	2	1	1	0	0	0	0	2	0	0	
Montmell, el	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	
Mont-roig del Camp	6	2	4	0	1	0	2	2	0	1	
Móra d'Ebre	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	
Móra la Nova	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	
Pallaresos, els	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	
Pla de Santa Maria, el	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	
Pobla de Mafumet, la	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	
Pobla de Montornès, la	3	2	1	0	0	1	1	0	1	0	
Reus	26	9	17	0	0	3	10	8	2	3	
Roda de Berà	5	0	5	0	0	0	2	2	1	0	
Roquetes	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	
Sant Carles de la Ràpita	5	3	2	0	0	0	2	2	0	1	

	Total	SEXE			EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65	
<b>Absoluts amb marca Jhi²</b>											
Santa Bàrbara	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	
Selva del Camp, la	2	1	1	0	0	0	0	1	1	0	
Tarragona	57	19	38	0	2	7	15	19	11	3	
Torredembarra	3	1	2	0	0	0	1	0	>2	0	
Tortosa	5	3	2	0	0	1	0	0	1	>3	
Ulldecona	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	
Valls	6	3	3	0	0	1	0	2	3	0	
<b>Vandellòs i l'Hospitalet de</b>											
l'Infant	2	0	2	0	0	0	0	1	1	0	
Vendrell, el	8	5	3	0	>2	1	2	3	0	0	
Vila-seca	2	0	2	0	0	0	>2	0	0	0	
Sant Jaume d'Enveja	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	
Salou	3	1	2	0	0	0	1	1	1	0	
Canonja, la	2	1	1	0	0	0	1	0	1	0	
Altres	37	17	20	0	0	4	10	9	11	3	
No contesta	63	27	36	0	2	11	16	16	8	10	
<b>C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA? (Agrupat)</b>											
Barcelona ciutat	702	279	423	0	32	>136	148	<151	132	>103	
Resta província Barcelona	1287	512	774	1	51	190	299	>427	218	<102	
Resta Catalunya	448	189	259	0	18	62	104	131	91	42	
No contesta	63	27	36	0	2	11	16	16	8	10	
<b>Base Va néixer a Barcelona</b>	<b>702</b>	<b>279</b>	<b>423</b>	<b>0</b>	<b>32</b>	<b>136</b>	<b>148</b>	<b>151</b>	<b>132</b>	<b>103</b>	
<b>C7.1 A QUIN DISTRICTE DE BARCELONA?</b>											
Ciutat Vella	38	13	25	0	3	9	9	6	9	2	
Eixample	108	50	58	0	2	20	21	28	20	17	
Sants-Montjuïc	95	39	56	0	>9	18	22	20	14	12	
Les Corts	33	16	17	0	0	8	<1	9	3	>12	
Sarrià-Sant Gervasi	68	32	36	0	3	12	15	16	11	11	
Gràcia	51	17	34	0	1	7	17	8	8	10	
Horta-Guinardó	68	34	34	0	5	16	12	12	15	8	
Nou Barris	64	19	45	0	3	15	12	15	13	6	
Sant Andreu	63	16	47	0	1	9	20	12	9	12	

	<b>Total</b>	<b>SEXE</b>			<b>EDAT</b>					
		<b>Home</b>	<b>Dona</b>	<b>No binari</b>	<b>De 16 a 24</b>	<b>De 25 a 34</b>	<b>De 35 a 44</b>	<b>De 45 a 54</b>	<b>De 55 a 64</b>	<b>Més de 65</b>
<b>Absoluts amb marca Jhi<sup>2</sup></b>										
<b>Sant Martí</b>	<b>91</b>	37	54	0	5	19	17	21	22	7
<b>No contesta</b>	<b>23</b>	6	17	0	0	3	2	4	8	6



Absoluts amb marca Jhi²	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
<b>P1. EN QUIN IDIOMA PREFEREIX QUE LI FACI L'ENTREVISTA?</b>										
Català	1341	>1181	<76	<76	8	>845	<250	219	<23	4
Castellà	1118	<487	>176	>447	8	<43	>871	<138	>60	6
Li és indiferent/NS/NC	41	34	6	<1	0	<4	17	>20	0	0
<b>C1. VOSTÈ ÉS...</b>										
Home	1007	709	116	<177	5	369	441	163	30	4
Dona	1492	992	142	347	11	523	696	214	53	6
No binari	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0
<b>C2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU</b>										
De 16 a 24	103	68	6	29	0	28	52	17	5	1
De 25 a 34	399	<228	30	>138	3	<115	206	56	19	3
De 35 a 44	567	<342	<32	>184	>9	<146	>313	71	>34	3
De 45 a 54	725	>564	<50	<109	2	260	321	126	16	2
De 55 a 64	449	335	>62	<50	2	>212	<161	68	8	0
Més de 65	257	165	>78	<14	0	>131	<85	39	<1	1
Mitjana	46,904	47,781	54,209	40,597	42,313	49,909	44,835	47,679	40,169	40,9
Desviació	13,37	12,984	15,174	11,008	8,754	13,624	12,794	13,334	10,643	14,302
Casos	2500	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
<b>P2. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?</b>										
Menys d'un any	225	<110	>34	>77	>4	<40	>148	23	>13	1
Entre 1 any i 2 anys	198	<111	16	>69	2	<41	>120	30	6	1
Més de 2 anys	2039	1457	199	<373	10	>797	<854	320	60	8
No ho sap	38	24	>9	5	0	14	16	4	>4	0
<b>P3. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI?</b>										

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Absoluts amb marca Jhi²</b>										
Familiar o amistat	392	<222	33	>132	5	<103	>210	59	18	2
Internet	550	342	63	>145	0	<148	>296	85	21	0
Televisió	621	>519	57	<44	1	>342	<165	104	<9	1
Ràdio	128	>107	14	<7	0	>71	<32	25	<0	0
A la premsa	95	69	>16	<10	0	43	<28	>22	2	0
Butlletí electrònic	11	8	1	2	0	5	4	2	0	0
Algun altre servei telefònic	119	66	>22	30	1	<28	65	20	5	1
Feina/estudis	150	114	16	<20	0	64	60	24	2	0
Oficines de treball	58	28	4	>26	0	12	30	12	4	0
Ajuntament	91	<35	5	>49	2	<14	>60	8	>8	1
Organismes oficials	105	<54	15	>35	1	<20	>64	10	>10	1
Personal qualificat	28	20	3	5	0	7	13	8	0	0
Fulletons informatius	31	17	6	8	0	6	20	4	1	0
Per una multa	31	23	6	2	0	9	19	3	0	0
Tràmits/ajudes	31	16	2	11	>2	6	20	4	0	>1
Cartes	46	29	6	10	1	11	29	3	2	1
Altres	9	7	0	2	0	4	4	0	1	0
No ho sap	375	>292	40	<40	3	>158	151	57	7	2
No contesta	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0

**P3.1. EM PODRIA DIR QUAN HA ESTAT L'ÚLTIMA VEGADA QUE HA VIST O HA ESCOLTAT UN ANUNCI DEL 012?**

Menys d'un mes	482	341	40	98	3	>206	<176	85	14	1
Entre 1 mes i 3 mesos	355	240	29	84	2	129	156	57	12	1
Menys d'un any	270	189	28	53	0	106	104	48	10	2
Més d'un any	329	240	28	58	3	109	152	54	11	3
No ho sap	1057	691	>131	228	7	341	>545	<133	36	2
No contesta	7	1	2	3	>1	1	5	0	0	>1

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

0	45	34	3	7	1	18	17	8	1	1
1	8	6	1	1	0	2	2	>4	0	0
2	16	13	2	1	0	9	4	3	0	0

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Absoluts amb marca Jhi²</b>										
<b>3</b>	<b>22</b>	15	0	6	>1	7	11	3	1	0
<b>4</b>	<b>29</b>	22	1	5	1	9	15	4	1	0
<b>5</b>	<b>102</b>	68	13	20	1	38	46	17	1	0
<b>6</b>	<b>110</b>	77	13	19	1	39	50	20	0	1
<b>7</b>	<b>226</b>	167	23	<33	3	86	93	38	7	2
<b>8</b>	<b>568</b>	418	55	<95	0	214	254	80	19	1
<b>9</b>	<b>472</b>	318	53	101	0	183	201	72	16	0
<b>10</b>	<b>891</b>	<557	94	>232	8	285	439	127	35	5
<b>No ho sap</b>	<b>11</b>	7	0	4	0	2	6	1	>2	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,307</b>	8,208	8,411	8,606	7,438	8,216	8,405	8,149	8,728	7,8
<b>Desviació</b>	<b>2,029</b>	2,065	1,878	1,908	3,14	2,056	1,955	2,189	1,71	3,155
<b>Casos</b>	<b>2489</b>	1695	258	520	16	890	1132	376	81	10

**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**

<b>0</b>	<b>64</b>	51	5	7	1	26	23	13	1	1
<b>1</b>	<b>12</b>	10	1	1	0	5	5	2	0	0
<b>2</b>	<b>18</b>	14	1	3	0	9	7	2	0	0
<b>3</b>	<b>27</b>	17	3	7	0	9	10	6	2	0
<b>4</b>	<b>45</b>	26	>9	10	0	14	20	10	1	0
<b>5</b>	<b>89</b>	57	8	23	1	30	44	13	2	0
<b>6</b>	<b>122</b>	88	11	23	0	49	53	19	1	0
<b>7</b>	<b>225</b>	169	17	39	0	94	87	34	10	0
<b>8</b>	<b>507</b>	359	61	<83	4	192	225	73	13	4
<b>9</b>	<b>447</b>	315	48	84	0	176	191	70	10	0
<b>10</b>	<b>906</b>	570	87	>239	10	<277	>455	127	>42	5
<b>No ho sap</b>	<b>31</b>	20	>7	4	0	10	15	5	1	0
<b>No contesta</b>	<b>7</b>	6	0	1	0	1	3	3	0	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,205</b>	8,112	8,219	8,486	8,563	8,057	8,344	8,035	8,659	8,2
<b>Desviació</b>	<b>2,227</b>	2,28	2,136	2,059	2,683	2,267	2,138	2,398	1,939	3,048
<b>Casos</b>	<b>2462</b>	1676	251	519	16	881	1120	369	82	10

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Absoluts amb marca Jhi²</b>										
<b>P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10</b>										
<b>VALORI EL SEU GRAU DE</b>										
<b>SATISFACCIÓ AMB: L'AMABILITAT</b>										
<b>DE LA PERSONA QUE US VA</b>										
<b>ATENDRE</b>										
0	21	16	2	3	0	9	9	2	1	0
1	5	2	>2	1	0	1	3	1	0	0
2	6	4	0	1	>1	2	2	1	0	>1
3	12	9	1	2	0	1	7	4	0	0
4	10	6	0	3	>1	4	4	1	0	>1
5	34	21	6	6	1	10	16	7	1	0
6	47	28	7	11	1	17	16	11	3	0
7	105	74	7	23	1	39	44	17	4	1
8	349	264	29	<55	1	134	149	53	12	1
9	489	347	60	<80	2	194	197	82	15	1
10	1381	898	140	>335	8	463	676	192	45	5
No ho sap	30	23	4	3	0	13	12	3	2	0
No contesta	11	10	0	1	0	5	3	3	0	0
<b>Mitjana</b>	<b>9,062</b>	<b>9,028</b>	<b>9,047</b>	<b>9,208</b>	<b>8,125</b>	<b>9,035</b>	<b>9,13</b>	<b>8,951</b>	<b>9,037</b>	<b>8</b>
<b>Desviació</b>	<b>1,576</b>	<b>1,575</b>	<b>1,641</b>	<b>1,493</b>	<b>2,579</b>	<b>1,548</b>	<b>1,566</b>	<b>1,617</b>	<b>1,569</b>	<b>2,867</b>
<b>Casos</b>	<b>2459</b>	<b>1669</b>	<b>254</b>	<b>520</b>	<b>16</b>	<b>874</b>	<b>1123</b>	<b>371</b>	<b>81</b>	<b>10</b>
<b>P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10</b>										
<b>VALORI EL SEU GRAU DE</b>										
<b>SATISFACCIÓ AMB: EL</b>										
<b>CONeixEMENT SOBRE EL TIPUS DE</b>										
<b>CONSULTA</b>										
0	39	30	4	5	0	18	17	4	0	0
1	11	9	0	2	0	3	5	3	0	0
2	26	20	4	1	>1	15	6	4	0	>1
3	35	25	4	6	0	13	17	5	0	0
4	36	22	6	7	1	12	17	5	1	>1
5	98	65	7	25	1	28	48	21	1	0
6	122	91	14	<14	>3	53	44	22	1	>2
7	224	166	19	39	0	83	89	43	9	0
8	480	347	48	83	2	175	214	75	15	1

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Absoluts amb marca Jhi<sup>2</sup></b>										
<b>9</b>	<b>441</b>	308	50	81	2	>182	180	67	11	1
<b>10</b>	<b>939</b>	<585	94	>254	6	<292	>478	122	>43	4
<b>No ho sap</b>	<b>43</b>	29	8	6	0	16	21	4	2	0
<b>No contesta</b>	<b>6</b>	5	0	1	0	2	2	2	0	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,283</b>	8,179	8,28	8,636	7,688	8,143	8,408	8,105	8,975	7,5
<b>Desviació</b>	<b>2,121</b>	2,159	2,14	1,931	2,549	2,203	2,086	2,094	1,341	2,877
<b>Casos</b>	<b>2451</b>	1668	250	517	16	874	1115	371	81	10

**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**

<b>0</b>	<b>109</b>	80	13	14	2	40	52	12	3	>2
<b>1</b>	<b>30</b>	21	1	8	0	13	11	4	2	0
<b>2</b>	<b>61</b>	41	7	13	0	19	27	13	2	0
<b>3</b>	<b>85</b>	63	8	13	1	31	37	16	1	0
<b>4</b>	<b>112</b>	77	11	23	1	40	52	17	2	1
<b>5</b>	<b>252</b>	154	>37	59	2	<65	123	>54	9	1
<b>6</b>	<b>284</b>	206	25	50	3	109	127	37	9	2
<b>7</b>	<b>350</b>	251	40	59	0	142	138	60	10	0
<b>8</b>	<b>484</b>	342	43	97	2	189	208	71	14	2
<b>9</b>	<b>274</b>	175	31	66	2	100	130	33	10	1
<b>10</b>	<b>398</b>	242	39	>115	2	<117	>210	51	20	0
<b>No ho sap</b>	<b>58</b>	48	3	7	0	26	22	9	1	0
<b>No contesta</b>	<b>3</b>	2	0	0	>1	1	1	0	0	>1
<b>Mitjana</b>	<b>6,801</b>	6,715	6,71	7,143	5,933	6,773	6,871	6,611	7,171	5,111
<b>Desviació</b>	<b>2,615</b>	2,617	2,621	2,561	3,218	2,574	2,663	2,517	2,675	3,296
<b>Casos</b>	<b>2439</b>	1652	255	517	15	865	1115	368	82	9

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

<b>Sí</b>	<b>636</b>	408	68	154	6	199	293	107	>34	3
-----------	------------	-----	----	-----	---	-----	-----	-----	-----	---

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Absoluts amb marca Jhi<sup>2</sup></b>										
No, no el coneix	1764	1229	180	345	10	645	799	266	47	7
No ho sap	100	65	10	25	0	>48	46	<4	2	0
<b>Base Coneix l'horari d'atenció</b>	<b>636</b>	<b>408</b>	<b>68</b>	<b>154</b>	<b>6</b>	<b>199</b>	<b>293</b>	<b>107</b>	<b>34</b>	<b>3</b>
<b>P6.1. EM PODRIA DIR QUIN ÉS?</b>										
Sí, 24 per 7	265	184	34	<45	2	>101	<98	55	9	2
Sí, de 8/9h fins les 14h	62	<27	4	>31	0	11	39	<4	>8	0
Sí, de 8/9h fins les 20h	97	62	12	23	0	36	44	12	5	0
Sí, de 8/9h fins les 21h	46	34	4	7	1	11	22	11	1	1
Sí, de 8/9h fins les 22h	105	73	10	21	1	29	53	17	6	0
Sí, altres franges	59	27	4	>26	2	<10	36	8	5	0
No contesta	2	1	0	1	0	1	1	0	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>1702</b>	<b>258</b>	<b>524</b>	<b>16</b>	<b>892</b>	<b>1138</b>	<b>377</b>	<b>83</b>	<b>10</b>
<b>P7. APROXIMADAMENT, QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 EN ELS ÚLTIMS DOS MESOS?</b>										
Només una vegada	1435	1021	154	<253	7	543	624	221	42	5
2 o 3 vegades	716	460	68	>181	7	236	350	101	25	4
4 o 5 vegades	172	109	19	43	1	60	70	31	>11	0
Més de 5 vegades	135	87	13	35	0	39	71	21	4	0
No ho sap	40	23	4	12	1	13	22	3	1	>1
No contesta	2	2	0	0	0	1	1	0	0	0
<b>Base Ha trucat més d'una vegada</b>	<b>1023</b>	<b>656</b>	<b>100</b>	<b>259</b>	<b>8</b>	<b>335</b>	<b>491</b>	<b>153</b>	<b>40</b>	<b>4</b>
<b>P8. EM PODRIA DIR SI HA TRUCAT PEL MATEIX TEMA O HO HA FET PER TEMES DIFERENTS?</b>										
Pel mateix tema	526	335	56	129	6	169	255	77	22	3
Per un tema diferent	487	315	42	129	1	164	231	74	18	0
No ho sap	9	6	2	0	>1	2	4	2	0	>1
No contesta	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
Absoluts amb marca Jhi²										
Base Ha trucat pel mateix tema	526	335	56	129	6	169	255	77	22	3
<b>P9. PER QUÈ HA HAGUT DE TRUCAR MÉS D'UNA VEGADA PEL MATEIX TEMA?</b>										
Informació no prou completa	86	48	10	25	>3	30	44	7	4	1
Sol·licitar/fer seguiment	146	99	17	30	0	47	75	23	<1	0
Cèdula d'habitabilitat	4	3	1	0	0	3	0	1	0	0
Telèfon erroni/no contesta	12	9	1	2	0	2	6	4	0	0
Faltava informació/informació diferent	40	25	4	11	0	14	18	3	>5	0
Multes	21	13	2	5	1	7	8	4	1	>1
Van sorgir nous dubtes	86	57	5	24	0	29	38	13	6	0
Molt temps d'espera al telèfon / problemes amb el telèfon	64	34	10	18	2	14	33	13	3	1
Altres	52	35	4	13	0	19	27	4	2	0
No ho sap	9	8	1	0	0	3	3	3	0	0
No contesta	6	4	1	1	0	1	3	2	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>1702</b>	<b>258</b>	<b>524</b>	<b>16</b>	<b>892</b>	<b>1138</b>	<b>377</b>	<b>83</b>	<b>10</b>
<b>P10. LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA?</b>										
Sí	2071	1409	212	436	14	724	954	310	75	8
No	386	263	41	80	2	150	167	61	6	2
No ho sap	39	27	5	7	0	17	14	6	2	0
No contesta	4	3	0	1	0	1	3	0	0	0
<b>P10.1. RECORDA EXACTAMENT EL MOTIU DE LA SEVA CONSULTA O QUÈ VA PREGUNTAR?</b>										
Ajuda social	381	252	39	89	1	116	198	52	14	1
Demandar informació	581	397	66	114	4	211	260	87	20	3
Permisos	2	2	0	0	0	1	1	0	0	0
Multes	291	205	32	53	1	94	142	49	5	1
Demandar/Anul·lar una cita	78	<37	6	>32	>3	<14	47	10	>6	1

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Absoluts amb marca Jhi²</b>										
Realitzar un tràmit/Fer seguiment	394	253	32	>107	2	147	188	46	12	1
Comunicar una incidència	234	164	29	41	0	92	94	37	10	1
Impostos/Embargaments	253	196	21	<32	4	108	95	40	8	2
Informació sobre transport públic	6	5	1	0	0	3	2	1	0	0
<b>Temes relacionats amb habitatge (cèdula d'habitatge, lloguer</b>										
Asumptes sanitaris	22	18	1	3	0	10	7	5	0	0
Altres	10	6	3	1	0	2	4	>4	0	0
No ho sap	62	41	8	13	0	23	26	12	1	0
No contesta	164	107	19	37	1	63	66	29	6	0
	22	19	1	2	0	8	8	5	1	0
<b>Base No li van resoldre la consulta</b>										
	386	263	41	80	2	150	167	61	6	2
<b>P10.2. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL NO LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA?</b>										
No tenen prou informació	147	104	14	29	0	66	59	19	3	0
Li van donar la informació errònia	10	5	2	3	0	3	6	1	0	0
El van derivar a un altre telèfon/organisme	75	50	7	17	1	26	39	10	0	0
Problemes informàtics	8	3	2	3	0	2	5	1	0	0
No va arribar a ser atès per un agent	30	18	>8	4	0	9	13	6	1	>1
Mala gestió de la consulta	34	24	1	9	0	8	16	9	1	0
Gestió pendent de resolució	11	7	2	2	0	4	3	3	>1	0
S'havia de resoldre de forma presencial	3	3	0	0	0	1	2	0	0	0
No poden resoldre el seu tràmit i no el poden derivar a altr	13	11	0	2	0	6	2	>5	0	0
Altres	29	19	2	8	0	10	15	4	0	0
No ho sap	19	14	1	3	>1	10	5	3	0	>1



	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Absoluts amb marca Jhi²</b>										
No contesta	7	5	2	0	0	5	2	0	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
<b>P10.3. DURANT LA TRUCADA, PER RESOLDRE LA SEVA CONSULTA, AMB QUANTS AGENTS VA PARLAR?</b>										
Cap	32	26	3	3	0	15	13	3	1	0
1	1640	1116	165	348	11	573	752	256	51	8
2	598	401	66	127	4	218	273	84	22	1
3	92	57	8	27	0	31	40	16	5	0
4	15	12	2	1	0	8	6	1	0	0
5	5	2	1	2	0	2	1	0	>2	0
6	2	2	0	0	0	1	0	1	0	0
8	1	1	0	0	0	0	0	>1	0	0
15	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
20	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0
No ho sap	109	80	12	16	1	41	50	15	2	1
No contesta	4	3	1	0	0	2	2	0	0	0
<b>Mitjana</b>	<b>1,362</b>	1,36	1,363	1,372	1,267	1,372	1,351	1,354	1,481	1,111
<b>Desviació</b>	<b>0,807</b>	0,876	0,649	0,642	0,458	0,816	0,828	0,723	0,838	0,333
<b>Casos</b>	<b>2387</b>	1619	245	508	15	849	1086	362	81	9
<b>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?</b>										
Sí	342	225	29	82	>6	121	156	48	16	1
No	2127	1451	227	439	10	756	972	323	67	9
No ho sap	29	24	2	3	0	13	10	6	0	0
No contesta	2	2	0	0	0	2	0	0	0	0
<b>Base Va haver de tornar a trucar al 012</b>	<b>342</b>	225	29	82	6	121	156	48	16	1

Absoluts amb marca Jhi²	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>P10.4a. QUANTES VEGADES?</b>										
1	63	40	4	15	>4	22	31	6	3	1
2	143	95	13	33	2	51	63	23	6	0
3	66	43	5	18	0	25	31	7	3	0
4	27	21	0	6	0	8	13	5	1	0
5	12	8	2	2	0	3	4	4	1	0
7	4	3	1	0	0	3	1	0	0	0
8	5	2	1	2	0	1	3	1	0	0
9	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0
10	5	4	1	0	0	4	1	0	0	0
18	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0
20	3	1	1	1	0	0	1	1	>1	0
40	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0
60	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0
No ho sap	9	5	1	3	0	3	4	1	1	0
No contesta	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
<b>Mitjana</b>	<b>3,072</b>	3,105	3,571	2,937	1,333	2,692	3,355	3	3,533	1
<b>Desviació</b>	<b>4,482</b>	5,026	3,882	3,01	0,516	1,896	6,038	2,882	4,688	
<b>Casos</b>	<b>332</b>	219	28	79	6	117	152	47	15	1
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
<b>P10.5. LI VA RESOLDRE LA CONSULTA EN LA MATEIXA TRUCADA O LI VAN PRENDRE LES SEVES DADES PER DONAR-LI LA RESPOSTA POSTERIORMENT?</b>										
Li va resoldre la consulta en la mateixa trucada	1975	1348	210	405	12	720	892	297	58	8
Li van prendre les seves dades per donar-li la resposta post	318	214	25	77	2	103	146	47	>21	1
No ho sap	163	106	19	36	2	50	83	25	4	1
No contesta	44	34	4	6	0	19	17	8	0	0

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Absoluts amb marca Jhi²</b>										
<b>P10.6. FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O PER UN ALTRE MITJÀ?</b>										
Sí	1033	667	106	>252	8	334	495	150	>49	5
No	1390	974	148	261	7	522	618	215	<31	4
No ho sap	61	47	3	10	1	27	20	10	3	1
No contesta	16	14	1	1	0	9	5	2	0	0
<b>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?</b>										
Sí	149	98	14	34	>3	49	73	20	7	0
No	2313	1580	241	480	12	827	1051	352	74	9
No ho sap	35	21	3	10	1	15	13	4	2	>1
No contesta	3	3	0	0	0	1	1	1	0	0
Base Va haver-hi alguna incidència	149	98	14	34	3	49	73	20	7	0
<b>P11.1. QUIN TIPUS D'INCIDÈNCIA?</b>										
Línies ocupades/en espera	10	8	1	1	0	>8	1	1	0	0
Es va tallar la trucada	105	70	10	24	1	38	53	11	3	0
No s'escoltava bé	33	20	2	9	2	<3	18	8	>4	0
No ho sap	1	0	>1	0	0	0	1	0	0	0
Base Total	2500	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
<b>P12. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?</b>										
Sí	2313	1582	234	485	12	838	1039	347	81	8
No	128	84	14	26	>4	42	65	18	1	>2
No ho sap	59	36	10	13	0	<12	34	12	1	0

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Absoluts amb marca Jhi²</b>										
<b>P13. HA RECOMANAT O RECOMANARIA AQUEST SERVEI A ALGUNA ALTRA PERSONA?</b>										
Sí	2234	1517	230	475	12	802	1012	335	77	8
No	228	160	24	40	>4	78	107	36	5	2
No ho sap	29	17	3	9	0	7	18	3	1	0
No contesta	9	8	1	0	0	5	1	3	0	0
<b>P14. EN GENERAL, EN QUINS ASPECTES CREU QUE PODRIA MILLORAR EL SERVEI 012 D'ATENCIÓ CIUTADANA?</b>										
Que sigui més barat/gratuït	184	135	22	<26	1	64	76	>41	2	1
Reduir temps d'espera/rapidesa en la resposta	662	446	62	150	4	225	317	101	16	3
Més coneixement de la temàtica/més formació	137	85	15	37	0	54	57	18	8	0
Menys informatitzat/Més personalitzat	45	31	6	8	0	18	17	8	2	0
Més línies/menys col·lapse	51	35	5	10	1	17	24	8	2	0
Menys transfers/més coordinació	49	36	6	6	1	22	21	6	0	0
Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència	129	91	9	27	2	49	56	20	4	0
Donar a conèixer el servei i les seves competències	20	13	1	6	0	11	8	1	0	0
Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc.	13	12	1	0	0	8	4	1	0	0
Ampliar l'horari	14	11	1	2	0	6	3	4	1	0
Aspectes actitudinals/idioma	29	14	3	>11	1	7	17	3	1	>1
Altres	54	45	3	6	0	26	15	12	1	0
Crec que el Servei 012 ja està prou bé com està	845	551	96	195	3	282	400	122	>39	2
No sap	265	194	28	<40	3	102	122	31	7	3
No contesta	3	3	0	0	0	1	1	1	0	0

Absoluts amb marca Jhi²	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: LA RAPIDESA EN CERCAR I DONAR LA RESPOSTA</b>										
0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
2	3	3	0	0	0	0	1	>2	0	0
3	4	3	1	0	0	2	1	1	0	0
4	10	3	0	>7	0	2	6	1	1	0
5	35	28	1	6	0	9	22	3	1	0
6	54	39	7	8	0	17	23	13	1	0
7	172	120	20	31	1	65	65	32	8	2
8	488	355	43	87	3	181	220	68	19	0
9	389	285	38	64	2	>164	<142	67	14	2
10	1323	854	145	>315	9	446	646	187	39	5
No ho sap	12	5	3	3	>1	2	7	2	0	>1
No contesta	9	6	0	3	0	3	5	1	0	0
Mitjana	9,034	8,98	9,122	9,16	9,267	9,019	9,085	8,944	8,904	9,111
Desviació	1,296	1,31	1,222	1,287	1,033	1,251	1,304	1,376	1,303	1,269
Casos	2479	1691	255	518	15	887	1126	374	83	9

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

0	4	2	>2	0	0	2	2	0	0	0
1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0
2	2	2	0	0	0	1	0	1	0	0
4	1	1	0	0	0	0	0	>1	0	0
5	19	15	1	3	0	9	9	1	0	0
6	33	23	4	6	0	12	11	9	1	0
7	106	73	17	14	2	36	47	17	6	0
8	302	221	24	53	4	109	132	46	10	>5
9	312	228	36	<45	3	130	<113	55	11	3
10	1707	1125	174	>401	7	589	818	243	55	2

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Absoluts amb marca Jhi²</b>										
No ho sap	5	5	0	0	0	1	1	>3	0	0
No contesta	8	6	0	2	0	3	4	1	0	0
<b>Mitjana</b>	<b>9,384</b>	9,345	9,318	9,556	8,938	9,35	9,439	9,322	9,361	8,7
<b>Desviació</b>	<b>1,131</b>	1,149	1,329	0,93	1,124	1,161	1,108	1,147	1,031	0,823
<b>Casos</b>	<b>2487</b>	1691	258	522	16	888	1133	373	83	10

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

0	3	1	>2	0	0	0	3	0	0	0
1	2	1	0	1	0	0	2	0	0	0
4	6	3	1	2	0	1	4	1	0	0
5	19	13	2	4	0	7	9	3	0	0
6	35	22	5	7	1	9	14	9	2	>1
7	74	56	6	11	1	27	37	8	1	1
8	293	213	27	52	1	119	<106	56	12	0
9	345	251	39	<54	1	138	139	54	12	2
10	1698	1127	174	386	11	586	811	241	55	5
No ho sap	16	8	2	5	>1	2	8	4	1	>1
No contesta	9	7	0	2	0	3	5	1	0	0
<b>Mitjana</b>	<b>9,405</b>	9,386	9,348	9,497	9,333	9,398	9,436	9,336	9,427	9
<b>Desviació</b>	<b>1,105</b>	1,072	1,34	1,074	1,291	1,003	1,19	1,09	0,956	1,5
<b>Casos</b>	<b>2475</b>	1687	256	517	15	887	1125	372	82	9

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

0	5	3	>2	0	0	1	3	1	0	0
1	2	2	0	0	0	0	1	1	0	0
2	5	4	1	0	0	1	3	1	0	0
3	3	1	>2	0	0	2	0	1	0	0

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Absoluts amb marca Jhi²</b>										
<b>4</b>	<b>12</b>	9	0	3	0	2	8	1	1	0
<b>5</b>	<b>75</b>	47	10	18	0	18	34	17	>6	0
<b>6</b>	<b>85</b>	58	7	19	1	26	42	12	4	1
<b>7</b>	<b>170</b>	123	14	30	3	>77	66	22	3	2
<b>8</b>	<b>476</b>	345	55	<73	3	185	200	73	16	2
<b>9</b>	<b>356</b>	239	41	75	1	145	145	55	11	0
<b>10</b>	<b>1293</b>	861	124	300	8	432	626	190	40	5
<b>No ho sap</b>	<b>11</b>	5	2	4	0	1	6	2	>2	0
<b>No contesta</b>	<b>7</b>	5	0	2	0	2	4	1	0	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,898</b>	8,874	8,777	9,044	8,75	8,893	8,943	8,824	8,716	8,6
<b>Desviació</b>	<b>1,499</b>	1,494	1,69	1,409	1,438	1,379	1,537	1,616	1,653	1,578
<b>Casos</b>	<b>2482</b>	1692	256	518	16	889	1128	374	81	10
<b>P16. TRUCARIA MÉS O QUIN ÚS EN FARIA SI FOS GRATUÏT?</b>										
<b>Segur que sí</b>	<b>953</b>	616	82	>252	3	<280	471	152	>48	2
<b>Probablement sí</b>	<b>470</b>	311	55	98	6	154	238	65	10	3
<b>Probablement no</b>	<b>491</b>	350	50	89	2	>232	<178	68	11	2
<b>Segur que no</b>	<b>453</b>	333	56	<60	4	178	192	70	11	2
<b>No ho sap</b>	<b>54</b>	34	7	12	1	16	26	9	2	1
<b>No contesta</b>	<b>79</b>	58	8	13	0	32	33	13	1	0
<b>P17. CONSIDERA QUE HAGUÉS POGUT RESOLDRE AQUESTA MATEIXA CONSULTA A TRAVÉS D'ALGUN ALTRE CANAL D'INFORMACIÓ DE LA GENERALITAT?</b>										
<b>Sí</b>	<b>816</b>	590	73	148	5	305	344	137	27	3
<b>No</b>	<b>1191</b>	780	121	>283	7	411	556	173	46	5
<b>No ho sap</b>	<b>489</b>	329	64	92	4	174	236	67	10	2
<b>No contesta</b>	<b>4</b>	3	0	1	0	2	2	0	0	0
<b>Base Hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal</b>	<b>816</b>	590	73	148	5	305	344	137	27	3

Absoluts amb marca Jhi²	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>P17.1. A TRAVÉS DE QUIN CANAL?</b>										
Informació i tràmits										
gencat.cat	370	276	27	65	2	154	149	60	6	1
Aplicacions de la Generalitat										
per a mòbils	20	15	0	4	>1	6	<2	>10	1	>1
Seu electrònica Generalitat	73	51	9	13	0	31	30	9	3	0
Xarxes socials	35	22	3	10	0	10	16	7	2	0
Internet (sense especificar)	51	34	4	12	1	14	19	12	>6	0
Presencialment a										
l'administració	77	53	5	19	0	21	40	11	5	0
Trucant a un altre organisme										
de la Generalitat	12	11	1	0	0	8	2	2	0	0
Correu electrònic	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Mossos/guàrdia urbana/polícia local										
	12	10	1	1	0	3	8	1	0	0
Altres telefons d'informació	53	35	>10	8	0	23	22	7	1	0
Altres pàgines web	31	22	4	4	1	11	14	4	1	>1
Altres	66	51	4	11	0	26	26	14	0	0
No ho sap	67	48	9	10	0	21	31	13	2	0
No contesta	4	3	1	0	0	1	3	0	0	0
<b>P17.2. I PODRIA INDICAR-NOS PER QUIN MOTIU EN AQUESTA OCASIÓ NO L'HA UTILITZAT I HA DECIDIT TRUCAR AL 012?</b>										
Rapidesa en la resposta/Més eficient										
	302	213	27	61	1	111	131	51	9	0
Atenció personalitzada	53	38	4	10	1	22	15	13	2	1
Més fàcil de fer servir	69	56	3	10	0	24	28	14	3	0
No coneix altres canals/no sap com funcionen										
	45	30	2	11	>2	16	18	7	3	>1
Dificultat d'accés (claus, pin, enllaç, etc.)										
	32	25	2	5	0	15	12	4	1	0
No trobava el servei que buscava										
	86	66	4	15	1	31	39	12	3	1
Per comoditat	93	65	>16	12	0	30	43	19	1	0



	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
Absoluts amb marca Jhi <sup>2</sup>										
Li van recomanar	50	32	6	12	0	18	21	8	3	0
És l'únic que coneix per comunicar-se amb la Generalitat/El	14	10	2	2	0	3	9	2	0	0
Altres	45	35	3	7	0	20	18	6	1	0
No ho sap	24	17	4	3	0	>15	8	<0	1	0
No contesta	3	3	0	0	0	0	2	1	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>1702</b>	<b>258</b>	<b>524</b>	<b>16</b>	<b>892</b>	<b>1138</b>	<b>377</b>	<b>83</b>	<b>10</b>

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

Sí	463	331	38	89	5	168	205	71	15	4
No	2022	1362	220	429	11	718	926	305	67	6
No ho sap	14	9	0	5	0	6	6	1	1	0
No contesta	1	0	0	1	0	0	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	767	548	93	<118	8	306	324	113	16	>8
1	32	23	2	7	0	13	14	4	1	0
2	89	71	8	<10	0	39	33	17	0	0
3	53	34	7	12	0	21	23	5	4	0
4	55	39	10	5	1	25	24	6	0	0
5	233	172	16	45	0	84	102	35	11	1
6	99	75	8	16	0	39	41	18	1	0
7	128	88	8	32	0	>61	57	<6	4	0
8	229	147	31	49	2	78	107	34	10	0
9	90	54	5	>31	0	30	46	10	4	0
10	423	261	<28	>130	4	<117	214	70	21	1
No ho sap	285	180	40	64	1	<74	145	55	11	0

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Absoluts amb marca Jhi²</b>										
No contesta	17	10	2	5	0	5	8	4	0	0
Mitjana	4,602	4,379	3,87	5,712	4	4,181	4,883	4,604	5,944	1,5
Desviació	3,997	3,938	3,912	4,011	4,66	3,87	4,038	4,08	3,871	3,375
Casos	2198	1512	216	455	15	813	985	318	72	10

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

Sí	858	567	79	205	7	296	395	132	33	2
No	957	673	88	190	6	339	426	156	31	5
No ho sap	677	457	>91	126	3	253	313	89	19	3
No contesta	8	5	0	3	0	4	4	0	0	0

**Base Creu que es podria donar per algun altre canal**

	858	567	79	205	7	296	395	132	33	2
--	-----	-----	----	-----	---	-----	-----	-----	----	---

**P18.2a.PER QUIN ALTRE CANAL?**

APP (Telegram, WhatsApp, etc.)	446	306	37	100	3	142	213	68	21	2
Mail	74	45	4	25	0	35	26	9	4	0
Internet (sense especificar)	6	4	0	2	0	2	3	1	0	0
Xarxes socials(Facebook, Twitter, Instagram, etc.)	85	49	8	26	2	27	44	11	3	0
Opció de la web	84	55	9	20	0	29	39	14	2	0
Presencial	25	19	2	3	1	9	12	3	1	0
Chatbot/Assistent virtual	19	11	2	6	0	7	8	4	0	0
Altres telèfons diferents al 012	20	10	2	8	0	8	11	1	0	0
Altres	48	34	5	9	0	18	18	10	2	0
No sap	49	32	>10	6	1	18	20	11	0	0
No contesta	2	2	0	0	0	1	1	0	0	0

<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>1702</b>	<b>258</b>	<b>524</b>	<b>16</b>	<b>892</b>	<b>1138</b>	<b>377</b>	<b>83</b>	<b>10</b>
-------------------	-------------	-------------	------------	------------	-----------	------------	-------------	------------	-----------	-----------

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

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Absoluts amb marca Jhi²</b>										
Sí	582	432	64	<85	1	212	245	>111	12	2
No	1821	1202	185	>422	12	635	855	258	67	6
No ho sap	95	67	9	17	2	44	38	8	4	1
No contesta	2	1	0	0	>1	1	0	0	0	>1
<b>P19. QUÈ N'OPINA?</b>										
Positiu/Útil	984	703	96	183	2	359	432	164	27	2
Negatiu/Complicat	165	124	20	<18	3	60	76	24	3	2
Hauria de ser gratuït	13	9	0	4	0	3	9	1	0	0
Desconeix el servei	465	284	59	>120	2	150	229	69	15	2
Poc segur	53	33	8	12	0	19	28	4	2	0
No ho ha utilitzat	71	48	8	15	0	25	27	15	4	0
Li és indiferent	6	6	0	0	0	2	1	2	0	>1
No li agrada	10	7	1	2	0	2	4	3	1	0
Altres	80	57	9	12	>2	34	26	17	2	1
No ho sap	541	358	48	129	6	209	243	<63	24	2
No contesta	112	73	9	29	1	29	63	15	5	0
<b>P20. HA TRUCAT AL 012 QUAN HA TINGUT UN PROBLEMA A L'HORA DE FER UN TRÀMIT ELECTRÒNICAMENT?</b>										
Sí	870	624	83	160	3	>355	<350	141	24	0
No	1312	875	129	299	9	427	630	196	53	6
No ha fet cap tràmit electrònicament	268	168	>42	57	1	90	139	34	4	1
No ho sap	46	35	3	7	1	20	17	6	2	1
No contesta	4	0	1	1	>2	0	2	0	0	>2
<b>Base Ha trucat al 012 quan ha tingut un problema</b>	870	624	83	160	3	355	350	141	24	0
<b>P20.1. LI HAN RESOLT?</b>										
Sí	716	516	69	128	3	289	293	118	16	0
No	136	95	12	29	0	60	49	20	7	0
No ho sap	17	12	2	3	0	6	7	3	1	0
No contesta	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0

Absoluts amb marca Jhi²	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>P20.2 VA QUEDAR SATISFET/A DE L'ATENCIÓ REBUDA?</b>										
Sí	764	547	73	141	3	313	309	121	21	0
No	89	64	8	17	0	33	38	15	3	0
No ho sap	15	11	2	2	0	8	3	4	0	0
No contesta	2	2	0	0	0	1	0	1	0	0
<b>Base Introduïda a meitat de camp</b>	<b>2333</b>	<b>1593</b>	<b>243</b>	<b>483</b>	<b>14</b>	<b>830</b>	<b>1054</b>	<b>365</b>	<b>76</b>	<b>8</b>
<b>P21. CREIEU QUE MILLORA L'ATENCIÓ EL FET QUE US DEMANIN EL VOSTRE NOM A L'INICI DE LA CONVERSA?</b>										
Sí	1110	759	109	238	4	399	494	178	38	1
No	943	650	108	179	6	326	429	157	27	4
No ho sap	270	177	26	64	3	102	126	<29	11	2
No contesta	10	7	0	2	>1	3	5	1	0	>1
<b>Base Creu que millora l'atenció</b>	<b>1110</b>	<b>759</b>	<b>109</b>	<b>238</b>	<b>4</b>	<b>399</b>	<b>494</b>	<b>178</b>	<b>38</b>	<b>1</b>
<b>P21.1. PER QUÈ? (Respostes positives)</b>										
<b>Genera una relació més personal</b>	<b>713</b>	<b>504</b>	<b>66</b>	<b>141</b>	<b>2</b>	<b>264</b>	<b>312</b>	<b>114</b>	<b>22</b>	<b>1</b>
<b>És més respectuós/de bona educació</b>	<b>142</b>	<b>104</b>	<b>13</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>60</b>	<b>53</b>	<b>25</b>	<b>4</b>	<b>0</b>
<b>Li és indiferent</b>	<b>29</b>	<b>22</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>No afecta en res</b>	<b>17</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
<b>Millora l'atenció</b>	<b>52</b>	<b>29</b>	<b>3</b>	<b>&gt;20</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>25</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Li agrada</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>&gt;1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Ho troba bé</b>	<b>29</b>	<b>14</b>	<b>&gt;7</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Ja li van demanar</b>	<b>47</b>	<b>27</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>&gt;1</b>	<b>17</b>	<b>22</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
<b>Altres</b>	<b>51</b>	<b>33</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>30</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>NS</b>	<b>21</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>&gt;10</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>&gt;4</b>	<b>0</b>

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Absoluts amb marca Jhi²</b>										
NC	2	2	0	0	0	2	0	0	0	0
<b>Base Creu que no millora l'atenció</b>	<b>943</b>	650	108	179	6	326	429	157	27	4
<b>P21.2. PER QUÈ? (Respostes negatives)</b>										
<b>És més respectuós/de bona educació</b>	<b>18</b>	12	1	5	0	4	7	4	>3	0
<b>Prefereix l'anonimat</b>	<b>41</b>	23	6	9	>3	13	16	10	1	>1
<b>Li és indiferent</b>	<b>207</b>	153	19	35	0	73	93	36	5	0
<b>No afecta en res</b>	<b>210</b>	144	33	33	0	73	98	35	4	0
<b>No és important</b>	<b>98</b>	65	12	21	0	35	43	14	5	1
<b>Només és per cortesia</b>	<b>6</b>	6	0	0	0	4	2	0	0	0
<b>No cal que ho sàpiguen/És irrellevant</b>	<b>286</b>	195	26	63	2	102	128	48	6	2
<b>Ja li van demanar</b>	<b>5</b>	3	0	2	0	1	2	2	0	0
<b>Altres</b>	<b>42</b>	30	3	9	0	13	22	5	2	0
<b>NS</b>	<b>16</b>	11	4	1	0	4	10	2	0	0
<b>NC</b>	<b>14</b>	8	4	1	>1	4	8	1	1	0
<b>Base Introduïda a meitat de camp</b>	<b>2333</b>	1593	243	483	14	830	1054	365	76	8
<b>P22. CREIEU QUE MILLORARIA EL SERVEI SI QUAN TRUQUEU L'AGENT CONEGUÉS EL MOTIU DE LES VOSTRES TRUCADES ANTERIORS?</b>										
<b>Sí</b>	<b>1191</b>	814	114	255	8	420	542	176	50	3
<b>No</b>	<b>854</b>	601	92	157	4	315	374	149	<13	3
<b>No ho sap</b>	<b>275</b>	168	37	69	1	91	132	38	13	1
<b>No contesta</b>	<b>13</b>	10	0	2	>1	4	6	2	0	>1
<b>Base Creu que milloraria el servei</b>	<b>1191</b>	814	114	255	8	420	542	176	50	3

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Absoluts amb marca Jhi²</b>										
<b>P22.2. QUÈ APORTARIA</b>										
<b>(Respostes negatives)</b>										
<b>Ràpidesa, agilitat en el tràmit</b>	<b>287</b>	195	27	64	1	103	125	45	14	0
<b>Millor seguiment dels tràmits/Tenir un historial</b>	<b>241</b>	161	22	53	>5	87	106	37	8	>3
<b>Estalvi de temps de la trucada/No cal repetir el seu motiu</b>	<b>189</b>	124	23	42	0	58	87	36	8	0
<b>Comoditat</b>	<b>4</b>	3	0	1	0	2	1	1	0	0
<b>Facilitat atenció per part de l'operador (major informació d</b>	<b>179</b>	128	14	37	0	69	79	22	9	0
<b>Augment de l'eficàcia del servei</b>	<b>21</b>	14	3	4	0	8	10	3	0	0
<b>Estaría bé</b>	<b>32</b>	19	3	10	0	6	20	4	2	0
<b>De gran utilitat si és una trucada relacionada amb el matei</b>	<b>70</b>	59	4	<7	0	32	26	12	0	0
<b>Li és indiferent</b>	<b>6</b>	4	2	0	0	2	4	0	0	0
<b>Altres</b>	<b>125</b>	86	12	26	1	45	62	14	4	0
<b>NS</b>	<b>35</b>	20	4	10	1	7	22	2	>4	0
<b>NC</b>	<b>2</b>	1	0	1	0	1	0	0	>1	0
<b>Base Creu que no milloraria el servei</b>	<b>854</b>	601	92	157	4	315	374	149	13	3
<b>P22.1. QUÈ APORTARIA?</b>										
<b>(Respostes positives)</b>										
<b>Li és indiferent</b>	<b>17</b>	10	3	4	0	5	6	6	0	0
<b>Si el tràmit és diferent no seria útil</b>	<b>434</b>	320	43	71	0	162	196	71	5	0
<b>No és rellevant ni important</b>	<b>25</b>	21	2	2	0	9	8	8	0	0
<b>No és necessari/No creu que sigui una millora</b>	<b>100</b>	67	11	22	0	36	45	16	3	0
<b>No aporta res al sevei</b>	<b>59</b>	39	5	14	1	21	21	13	>3	1
<b>Vol privacitat de les seves dades/Protecció de dades</b>	<b>36</b>	25	3	8	0	17	14	5	0	0

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Absoluts amb marca Jhi<sup>2</sup></b>										
No li cal	20	14	2	4	0	8	8	4	0	0
No li agrada	10	6	1	2	>1	3	4	2	0	>1
És una perdú de temps/Endarrereix la trucada	8	4	>3	1	0	2	5	1	0	0
Depen de quin sigui el tràmit	5	3	1	1	0	1	3	1	0	0
No cal tenir tantes dades registades de les persones/No vol	18	10	4	3	>1	9	7	2	0	0
No vol parlar amb un robot ni que sigui automatitzar aquest	9	8	0	1	0	2	3	3	>1	0
Només truca de forma puntual	9	7	1	1	0	5	2	2	0	0
Altres	54	38	8	8	0	20	22	12	0	0
NS	44	25	5	13	1	15	>28	<1	0	0
NC	6	4	0	2	0	0	2	2	>1	>1
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>1702</b>	<b>258</b>	<b>524</b>	<b>16</b>	<b>892</b>	<b>1138</b>	<b>377</b>	<b>83</b>	<b>10</b>
<b>C3. ON VA NÉIXER VOSTÈ?</b>										
Catalunya	1702	>1702	<0	<0	<0	>850	<544	>298	<8	2
Altres comunitats autònomes	258	<0	>258	<0	0	<27	>186	41	4	0
Unió europea	46	<0	<0	>46	0	<2	23	6	>15	0
Resta del món	63	<0	<0	>63	0	<2	35	5	>21	0
Argentina	49	<0	<0	>49	0	<1	>42	4	2	0
Bolívia	28	<0	0	>28	0	<0	>28	<0	0	0
Brasil	11	<0	0	>11	0	1	7	0	>3	0
Xile	8	<0	0	>8	0	0	>8	0	0	0
Colòmbia	52	<0	<0	>52	0	<2	>45	4	1	0
Equador	55	<0	<0	>55	0	<0	>48	7	0	0
Hondures	27	<0	0	>27	0	<0	>26	1	0	0
Marroc	57	<0	<0	>57	0	<2	26	7	>22	0
Perú	43	<0	<0	>43	0	<0	>43	<0	0	0
República Dominicana	21	<0	0	>21	0	<0	>20	1	0	0
Uruguai	15	<0	0	>15	0	1	>14	0	0	0
Veneçuela	31	<0	0	>31	0	<0	>30	1	0	0
Paquistà	8	<0	0	>8	0	0	3	1	>4	0
Paraguai	5	0	0	>5	0	0	5	0	0	0
Romania	5	0	0	>5	0	0	2	1	>2	0

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
Absoluts amb marca Jhi <sup>2</sup>										
No contesta	16	<0	0	0	>16	4	3	0	1	>8
<b>C4. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT?</b>										
Català	892	>850	<27	<11	4	>892	<0	<0	<0	0
Castellà	1138	<544	>186	>405	3	<0	>1138	<0	<0	<0
Ambdues per igual	377	>298	41	<38	0	<0	<0	>377	<0	0
Àrab	14	<0	0	>14	0	<0	<0	0	>14	0
Anglès	10	<1	0	>8	>1	0	<0	0	>10	0
Altres	59	<7	4	>48	0	<0	<0	<0	>59	0
No contesta	10	2	0	0	>8	0	<0	0	0	>10
<b>C5. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?</b>										
No sap llegir i escriure	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	8	6	2	0	0	1	7	0	0	0
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar eso, eg	89	58	>16	15	0	<14	>62	11	2	0
Eso completa, egb, batxiller elemental	355	232	>53	69	1	<74	>216	48	17	0
Batxillerat, bup, cou, batxillerat superior, preu	413	<232	<27	>154	0	143	212	<45	13	0
Cicle formatiu de grau mitjà, fp1, oficialia industrial o eq	225	163	20	42	0	<55	>133	32	5	0
Cicle formatiu de grau superior, fp2, mestratge industrial o	402	>313	38	<51	0	141	172	>82	7	0
Diplomatura, 3 cursos aprovats de llicenciatura, enginyeria/	183	126	20	36	1	80	<65	34	4	0
Llicenciatura, arquitectura, enginyeria, grau o equivalent	501	363	38	96	4	>259	<148	79	15	0
Cursos d'especialització professional, postgrau, màster	262	174	>38	50	0	107	101	38	>15	1
Doctorat	33	21	3	9	0	12	13	5	3	0



	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
Absoluts amb marca Jhi²										
No contesta	28	13	3	2	>10	6	8	3	2	>9
<b>C6. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?</b>										
Treballa per compte propi	389	291	29	69	0	>182	<131	62	14	0
Treballa per compte d'altri	1329	939	<103	284	3	464	603	217	45	<0
No treballa	749	<457	>123	167	2	240	>391	95	22	1
No contesta	33	15	3	4	>11	6	13	3	2	>9
Base Treballa per compte propi	389	291	29	69	0	182	131	62	14	0
<b>C6.1 VOSTÈ ÉS...</b>										
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	119	90	10	19	0	55	43	19	2	0
Professional o treballador/a autònom/a	266	198	19	49	0	125	86	43	12	0
Membre de cooperativa	3	3	0	0	0	2	1	0	0	0
No contesta	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0
Base Treballa per compte d'altri	1329	939	103	284	3	464	603	217	45	0
<b>C6.2 VOSTÈ ÉS...</b>										
Assalariat/ada eventual o interí/ina	149	91	13	>44	1	42	83	21	3	0
Assalariat/ada indefinit/ida	1161	835	88	236	2	416	512	192	41	0
Ajut familiar	1	0	>1	0	0	0	0	0	>1	0
No contesta	18	13	1	4	0	6	8	4	0	0
Base No treballa	749	457	123	167	2	240	391	95	22	1
<b>C6.3 VOSTÈ ÉS...</b>										
Jubilat/ada o pensionista Aturat/ada i ha treballat abans	342	>237	>83	<22	0	>146	<143	50	<2	1
Pensionista	206	111	<21	>72	2	<48	123	28	7	0
	46	32	5	9	0	13	27	6	0	0

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Absoluts amb marca Jhi²</b>										
<b>Aturat/ada i busca la primera feina</b>	<b>35</b>	18	2	>15	0	10	18	5	2	0
<b>Estudiant</b>	<b>40</b>	24	3	13	0	10	25	2	3	0
<b>Treball domèstic no remunerat</b>	<b>58</b>	24	4	>30	0	<8	40	3	>7	0
<b>Altres</b>	<b>19</b>	10	3	6	0	5	12	1	1	0
<b>No contesta</b>	<b>3</b>	1	>2	0	0	0	3	0	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10

**C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA?**

<b>Abrera</b>	<b>4</b>	4	0	0	0	2	1	1	0	0
<b>Alpens</b>	<b>1</b>	1	0	0	0	1	0	0	0	0
<b>Ametlla del Vallès, l'</b>	<b>7</b>	5	0	2	0	2	3	2	0	0
<b>Arenys de Mar</b>	<b>4</b>	3	0	1	0	3	0	1	0	0
<b>Arenys de Munt</b>	<b>5</b>	5	0	0	0	3	2	0	0	0
<b>Argentona</b>	<b>1</b>	1	0	0	0	1	0	0	0	0
<b>Avià</b>	<b>1</b>	1	0	0	0	1	0	0	0	0
<b>Avinyó</b>	<b>1</b>	0	0	1	0	0	1	0	0	0
<b>Avinyonet del Penedès</b>	<b>1</b>	0	>1	0	0	0	1	0	0	0
<b>Aiguafreda</b>	<b>3</b>	3	0	0	0	2	0	1	0	0
<b>Badalona</b>	<b>78</b>	50	11	17	0	<7	>59	10	2	0
<b>Bagà</b>	<b>1</b>	1	0	0	0	1	0	0	0	0
<b>Balenya</b>	<b>1</b>	1	0	0	0	1	0	0	0	0
<b>Balsareny</b>	<b>1</b>	1	0	0	0	0	1	0	0	0
<b>Barcelona</b>	<b>702</b>	<430	67	>203	2	235	331	101	>35	0
<b>Begues</b>	<b>4</b>	3	0	1	0	2	2	0	0	0
<b>Berga</b>	<b>4</b>	4	0	0	0	2	1	1	0	0
<b>Bigues i Riells</b>	<b>6</b>	6	0	0	0	4	1	0	1	0
<b>Bruc, el</b>	<b>2</b>	2	0	0	0	2	0	0	0	0
<b>Cabanyes, les</b>	<b>1</b>	1	0	0	0	0	1	0	0	0
<b>Cabrera de Mar</b>	<b>2</b>	2	0	0	0	1	0	1	0	0
<b>Cabrils</b>	<b>1</b>	0	>1	0	0	1	0	0	0	0
<b>Calaf</b>	<b>1</b>	1	0	0	0	1	0	0	0	0
<b>Caldes d'Estrac</b>	<b>2</b>	2	0	0	0	2	0	0	0	0
<b>Caldes de Montbui</b>	<b>3</b>	2	0	1	0	1	0	1	>1	0
<b>Calldetenes</b>	<b>1</b>	1	0	0	0	1	0	0	0	0

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL						
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc	
Absoluts amb marca Jhi²											
Canet de Mar	5	3	1	1	0	1	3	1	0	0	
Canovelles	3	3	0	0	0	0	2	1	0	0	
Canyelles	3	1	0	2	0	1	2	0	0	0	
Cardedeu	7	7	0	0	0	5	1	1	0	0	
Castellar del Vallès	7	6	0	1	0	1	3	3	0	0	
Castellbell i el Vilar	2	2	0	0	0	0	2	0	0	0	
Castellbisbal	1	1	0	0	0	0	0	>1	0	0	
Castelldefels	13	11	1	1	0	4	6	3	0	0	
Castellet i la Gornal	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	
Castellgalí	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	
Castellnou de Bages	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	
Castellterçol	2	2	0	0	0	2	0	0	0	0	
Centelles	3	3	0	0	0	3	0	0	0	0	
Cervelló	6	6	0	0	0	3	2	1	0	0	
Collbató	4	4	0	0	0	1	2	1	0	0	
Corbera de Llobregat	4	3	0	1	0	0	1	>3	0	0	
Cornellà de Llobregat	26	13	3	10	0	5	18	2	1	0	
Cubelles	3	3	0	0	0	0	3	0	0	0	
Esparriguera	8	7	1	0	0	2	5	1	0	0	
Esplugues de Llobregat	26	16	3	7	0	5	15	6	0	0	
Folgueroles	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	
Font-rubí	1	1	0	0	0	0	0	>1	0	0	
Franqueses del Vallès, les	4	4	0	0	0	3	1	0	0	0	
Garriga, la	9	6	2	1	0	4	4	1	0	0	
Gavà	15	11	3	1	0	3	9	3	0	0	
Gelida	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	
Gironella	2	2	0	0	0	2	0	0	0	0	
Granada, la	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	
Granollers	26	15	>6	5	0	6	10	7	>3	0	
Sant Salvador de Guardiola	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	
Gurb	1	1	0	0	0	0	0	>1	0	0	
Hospitalet de Llobregat, l'	100	<49	11	>40	0	<18	>68	10	4	0	
Igualada	13	5	>4	4	0	3	7	3	0	0	
Llagosta, la	6	4	1	1	0	2	4	0	0	0	
Llinars del Vallès	3	3	0	0	0	1	2	0	0	0	
Lliçà d'Amunt	8	6	2	0	0	0	5	3	0	0	
Malgrat de Mar	3	1	0	2	0	1	2	0	0	0	

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
Absoluts amb marca Jhi²										
Manlleu	5	5	0	0	0	3	2	0	0	0
Manresa	22	15	0	7	0	11	7	3	1	0
Martorell	9	6	2	1	0	1	6	2	0	0
Masnou, el	14	10	0	4	0	5	3	4	>2	0
Masquefa	5	5	0	0	0	2	3	0	0	0
Matadepera	6	6	0	0	0	5	0	1	0	0
Mataró	34	25	3	6	0	15	14	5	0	0
Mediona	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Molins de Rei	3	3	0	0	0	0	1	>2	0	0
Mollet del Vallès	16	11	4	1	0	5	9	2	0	0
Montcada i Reixac	11	8	0	3	0	1	6	2	>2	0
Montgat	7	5	2	0	0	2	4	1	0	0
Monistrol de Montserrat	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Montmeló	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Montornès del Vallès	7	3	>3	1	0	0	>7	0	0	0
Navarcles	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Òdena	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Olesa de Montserrat	8	6	1	1	0	2	2	>4	0	0
Olivella	3	3	0	0	0	0	2	1	0	0
Òrrius	1	0	>1	0	0	0	0	>1	0	0
Palafolls	2	1	1	0	0	1	1	0	0	0
Palau-solità i Plegamans	2	2	0	0	0	1	1	0	0	0
Pallejà	4	3	1	0	0	0	2	2	0	0
Parets del Vallès	2	2	0	0	0	0	2	0	0	0
Piera	4	3	1	0	0	3	0	1	0	0
Hostalets de Pierola, els	3	3	0	0	0	1	1	1	0	0
Pineda de Mar	11	5	2	4	0	3	8	0	0	0
Pla del Penedès, el	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Pobla de Claramunt, la	2	2	0	0	0	2	0	0	0	0
Polinyà	2	1	1	0	0	0	2	0	0	0
Prat de Llobregat, el	12	11	1	0	0	3	5	4	0	0
Prats de Lluçanès	2	1	1	0	0	1	1	0	0	0
Premià de Mar	10	4	>4	2	0	1	7	2	0	0
Ripollet	8	7	0	1	0	2	5	1	0	0
Roca del Vallès, la	3	2	0	1	0	1	0	1	>1	0
Roda de Ter	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Rubí	30	20	2	8	0	<3	20	6	1	0

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL						
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc	
Absoluts amb marca Jhi²											
Sabadell	63	47	3	13	0	24	28	9	2	0	
Santpedor	2	2	0	0	0	1	1	0	0	0	
Sant Adrià de Besòs	12	7	2	3	0	2	9	1	0	0	
Sant Andreu de la Barca	5	4	1	0	0	0	5	0	0	0	
Sant Andreu de Llavaneres	3	3	0	0	0	3	0	0	0	0	
Sant Antoni de Vilamajor	4	4	0	0	0	1	1	2	0	0	
Sant Boi de Llobregat	23	20	0	3	0	5	13	5	0	0	
Sant Celoni	5	3	1	1	0	2	0	>3	0	0	
Sant Cebrià de Vallalta	1	0	0	1	0	0	0	>1	0	0	
Sant Cugat del Vallès	51	35	4	12	0	16	24	10	1	0	
Sant Cugat Sesgarrigues	1	0	>1	0	0	1	0	0	0	0	
Sant Esteve de Palautordera	2	2	0	0	0	2	0	0	0	0	
Sant Esteve Sesrovires	2	2	0	0	0	1	1	0	0	0	
Sant Fost de Campsentelles	2	1	1	0	0	0	1	0	>1	0	
Sant Feliu de Llobregat	15	12	2	1	0	5	4	>6	0	0	
Sant Fruitós de Bages	2	2	0	0	0	2	0	0	0	0	
Vilassar de Dalt	8	8	0	0	0	5	1	2	0	0	
Sant Hipòlit de Voltregà	2	2	0	0	0	0	1	1	0	0	
Sant Joan Despí	6	4	0	2	0	2	1	2	1	0	
Sant Joan de Vilatorrada	4	3	0	1	0	0	2	2	0	0	
Vilassar de Mar	6	5	1	0	0	3	0	2	1	0	
Sant Just Desvern	9	9	0	0	0	5	3	1	0	0	
Sant Martí Sarroca	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	
Sant Mateu de Bages	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	
Premià de Dalt	5	3	1	1	0	3	2	0	0	0	
Sant Pere de Ribes	8	5	1	2	0	3	4	1	0	0	
Sant Pere de Riudebitlles	1	0	>1	0	0	1	0	0	0	0	
Sant Pere de Torelló	3	3	0	0	0	3	0	0	0	0	
Sant Pol de Mar	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	
Sant Quirze de Besora	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	
Sant Quirze del Vallès	6	5	0	1	0	2	3	1	0	0	
Sant Sadurní d'Anoia	3	3	0	0	0	0	1	>2	0	0	
Marganell	1	0	>1	0	0	0	0	>1	0	0	
Santa Coloma de Gramenet	41	29	1	11	0	<6	>30	5	0	0	
Santa Eulàlia de Riuprimer	2	2	0	0	0	2	0	0	0	0	
Santa Eulàlia de Ronçana	3	3	0	0	0	1	1	1	0	0	
Santa Margarida de Montbui	2	1	1	0	0	1	1	0	0	0	

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL						
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc	
Absoluts amb marca Jhi²											
Santa Margarida i els Monjos	2	2	0	0	0	0	2	0	0	0	
Barberà del Vallès	5	4	0	1	0	2	2	0	>1	0	
Santa Maria de Martorelles	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	
Santa Maria de Palautordera	6	6	0	0	0	3	1	2	0	0	
Santa Perpètua de Mogoda	7	4	>3	0	0	1	3	3	0	0	
Santa Susanna	3	3	0	0	0	2	0	1	0	0	
Sant Vicenç de Castellet	3	3	0	0	0	0	3	0	0	0	
Sant Vicenç dels Horts	8	6	1	1	0	2	5	1	0	0	
Sant Vicenç de Montalt	2	2	0	0	0	1	1	0	0	0	
Sant Vicenç de Torelló	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	
Cerdanyola del Vallès	20	13	4	3	0	6	10	4	0	0	
Sentmenat	4	4	0	0	0	2	2	0	0	0	
Seva	3	2	0	1	0	1	1	0	>1	0	
Sitges	8	6	1	1	0	5	2	1	0	0	
Taradell	3	3	0	0	0	2	1	0	0	0	
Terrassa	82	59	4	18	1	27	42	11	1	1	
Teià	2	1	1	0	0	2	0	0	0	0	
Tiana	5	5	0	0	0	>5	0	0	0	0	
Tona	2	2	0	0	0	1	1	0	0	0	
Tordera	7	3	1	3	0	2	4	0	1	0	
Torelló	6	5	0	1	0	3	3	0	0	0	
Torre de Claramunt, la	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	
Torrelles de Foix	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	
Torrelles de Llobregat	4	1	1	2	0	1	3	0	0	0	
Vacarisses	3	3	0	0	0	2	0	1	0	0	
Vallgorguina	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	
Vallirana	1	0	>1	0	0	0	0	>1	0	0	
Vic	7	6	1	0	0	5	2	0	0	0	
Viladecavalls	5	5	0	0	0	2	2	1	0	0	
Viladecans	20	15	3	2	0	3	>17	0	0	0	
Vilanova del Camí	3	2	0	1	0	2	1	0	0	0	
Vilanova de Sau	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	
Vilobí del Penedès	2	2	0	0	0	2	0	0	0	0	
Vilafranca del Penedès	15	10	2	3	0	7	7	1	0	0	
Vilanova i la Geltrú	20	16	1	3	0	6	8	6	0	0	
Vilanova del Vallès	1	1	0	0	0	0	0	>1	0	0	
Badia del Vallès	3	2	1	0	0	0	2	1	0	0	

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
Absoluts amb marca Jhi²										
Arbúcies	4	4	0	0	0	3	0	1	0	0
Armentera, l'	2	1	1	0	0	2	0	0	0	0
Avinyonet de Puigventós	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Begur	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Bisbal d'Empordà, la	2	2	0	0	0	2	0	0	0	0
Blanes	9	6	1	2	0	6	3	0	0	0
Breda	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Cadaqués	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0
Caldes de Malavella	2	2	0	0	0	1	1	0	0	0
Calonge i Sant Antoni	2	1	0	1	0	0	2	0	0	0
Cassà de la Selva	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Castell-Platja d'Aro	3	1	0	2	0	1	1	1	0	0
Celrà	2	2	0	0	0	2	0	0	0	0
Cornellà del Terri	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Escala, l'	2	2	0	0	0	1	0	1	0	0
Figueres	5	1	>2	2	0	1	2	0	>2	0
Flaçà	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Garrigàs	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Girona	36	22	5	9	0	17	12	5	2	0
Gualta	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Guils de Cerdanya	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Lladó	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Llagostera	1	0	0	1	0	0	0	0	>1	0
Llançà	1	0	>1	0	0	0	1	0	0	0
Llers	1	0	>1	0	0	0	1	0	0	0
Lloret de Mar	5	0	0	>5	0	0	5	0	0	0
Maçanet de la Selva	1	1	0	0	0	0	0	>1	0	0
Molló	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Navata	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Olot	5	4	0	1	0	4	1	0	0	0
Palafrugell	4	2	0	2	0	2	0	0	>2	0
Palamós	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Pals	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Portbou	1	1	0	0	0	0	0	>1	0	0
Puigcerdà	7	4	1	2	0	4	1	1	1	0
Riells i Viabrea	2	2	0	0	0	1	0	1	0	0
Ripoll	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL						
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc	
Absoluts amb marca Jhi <sup>2</sup>											
Riudellots de la Selva	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	
Roses	7	4	2	1	0	2	4	1	0	0	
Salt	3	2	0	1	0	2	1	0	0	0	
Sant Feliu de Buixalleu	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	
Sant Feliu de Guíxols	3	2	0	1	0	1	1	1	0	0	
Sant Hilari Sacalm	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	
Sant Julià de Ramis	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	
Sant Miquel de Fluvià	1	0	0	1	0	0	0	>1	0	0	
Santa Llogaia d'Àlguema	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	
Sant Joan les Fonts	1	0	>1	0	0	1	0	0	0	0	
Sils	4	4	0	0	0	1	2	1	0	0	
Torroella de Montgrí	3	3	0	0	0	1	1	1	0	0	
Vall de Bianya, la	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	
Ventalló	1	1	0	0	0	0	0	0	>1	0	
Vilablareix	2	2	0	0	0	1	0	1	0	0	
Viladrau	1	1	0	0	0	0	0	>1	0	0	
Vilafant	1	1	0	0	0	0	0	>1	0	0	
Vilallonga de Ter	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	
Vilobí d'Onyar	3	3	0	0	0	2	0	1	0	0	
Sant Julià del Llor i Bonmatí	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	
Agramunt	1	0	>1	0	0	0	0	>1	0	0	
Alfarràs	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	
Artesa de Lleida	2	1	0	1	0	1	1	0	0	0	
Bellpuig	2	2	0	0	0	2	0	0	0	0	
Borges Blanques, les	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	
Camarasa	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	
Cervera	3	3	0	0	0	3	0	0	0	0	
Corbins	1	0	>1	0	0	1	0	0	0	0	
Lleida	35	25	>8	<2	0	>21	<7	5	2	0	
Linyola	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	
Maials	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	
Mollerussa	4	3	0	1	0	2	1	1	0	0	
Poal, el	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	
Ponts	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	
Puigverd de Lleida	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	
Sant Llorenç de Morunys	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	
Sant Ramon	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	



	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
Absoluts amb marca Jhi²										
Seu d'Urgell, la	3	3	0	0	0	3	0	0	0	0
Seròs	2	2	0	0	0	1	1	0	0	0
Solsona	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Sort	1	1	0	0	0	0	0	>1	0	0
Tàrrega	2	2	0	0	0	2	0	0	0	0
Vilanova de Meià	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Vila-sana	1	1	0	0	0	0	0	>1	0	0
Vall de Cardós	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Alcanar	2	2	0	0	0	2	0	0	0	0
Almoster	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Altafulla	3	3	0	0	0	3	0	0	0	0
Ametlla de Mar, l'	4	4	0	0	0	3	0	1	0	0
Amposta	5	4	0	1	0	3	2	0	0	0
Banyeres del Penedès	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Batea	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Bisbal del Penedès, la	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Calafell	9	6	2	1	0	3	4	2	0	0
Cambrils	3	0	>2	1	0	1	2	0	0	0
Castellvell del Camp	1	0	>1	0	0	0	0	>1	0	0
Cunit	4	2	1	1	0	2	2	0	0	0
Flix	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Garidells, els	1	0	>1	0	0	1	0	0	0	0
Llorenç del Penedès	3	2	1	0	0	0	1	>2	0	0
Montblanc	3	3	0	0	0	2	0	1	0	0
Montbrió del Camp	2	1	0	1	0	1	1	0	0	0
Montmell, el	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Mont-roig del Camp	6	5	0	1	0	4	2	0	0	0
Móra d'Ebre	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Móra la Nova	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Pallaresos, els	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Pla de Santa Maria, el	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Pobla de Mafumet, la	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Pobla de Montornès, la	3	3	0	0	0	1	0	>2	0	0
Reus	26	19	2	5	0	10	12	2	2	0
Roda de Berà	5	3	1	1	0	2	2	0	>1	0
Roquetes	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Sant Carles de la Ràpita	5	4	0	1	0	3	1	1	0	0

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Absoluts amb marca Jhi²</b>										
Santa Bàrbara	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Selva del Camp, la	2	1	1	0	0	2	0	0	0	0
Tarragona	57	32	6	>19	0	18	31	6	2	0
Torredembarra	3	2	1	0	0	1	1	1	0	0
Tortosa	5	5	0	0	0	>5	0	0	0	0
Ulldecona	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Valls	6	6	0	0	0	5	1	0	0	0
<b>Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant</b>	2	2	0	0	0	2	0	0	0	0
Vendrell, el	8	7	0	1	0	4	2	2	0	0
Vila-seca	2	1	0	1	0	0	0	1	>1	0
Sant Jaume d'Enveja	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Salou	3	1	1	1	0	0	3	0	0	0
Canonja, la	2	2	0	0	0	2	0	0	0	0
Altres	37	28	2	7	0	17	9	8	2	>1
No contesta	63	<26	>16	8	>13	<12	37	6	0	>8
<b>C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA? (Agrupat)</b>										
Barcelona ciutat	702	<430	67	>203	2	235	331	101	>35	0
Resta província Barcelona	1287	925	128	<233	<1	<409	>638	210	<29	1
Resta Catalunya	448	321	47	80	0	>236	<132	60	19	1
No contesta	63	<26	>16	8	>13	<12	37	6	0	>8
<b>Base Va néixer a Barcelona</b>	702	430	67	203	2	235	331	101	35	0
<b>C7.1 A QUIN DISTRICTE DE BARCELONA?</b>										
Ciutat Vella	38	15	5	>18	0	7	20	4	>7	0
Eixample	108	68	11	28	1	47	43	13	5	0
Sants-Montjuïc	95	60	7	28	0	32	50	12	1	0
Les Corts	33	26	2	5	0	14	9	>10	0	0
Sarrià-Sant Gervasi	68	49	8	11	0	28	26	14	0	0
Gràcia	51	34	3	14	0	>26	17	5	3	0
Horta-Guinardó	68	38	7	23	0	20	31	13	4	0
Nou Barris	64	35	4	25	0	<11	>44	5	4	0
Sant Andreu	63	36	9	18	0	16	29	13	5	0

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Absoluts amb marca Jhi<sup>2</sup></b>										
<b>Sant Martí</b>	<b>91</b>	52	9	30	0	22	53	12	4	0
<b>No contesta</b>	<b>23</b>	17	2	3	>1	12	9	0	2	0

Absoluts amb marca Jhi²	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	453	1040	979	28	1718	749	33
<b>P1. EN QUIN IDIOMA PREFEREIX QUE LI FACI L'ENTREVISTA?</b>								
Català	1341	<171	540	>618	12	977	<352	12
Castellà	1118	>276	481	<345	16	<710	>387	21
Li és indiferent/NS/NC	41	6	19	16	0	31	10	0
<b>C1. VOSTÈ ÉS...</b>								
Home	1007	185	419	394	9	715	276	16
Dona	1492	268	621	584	19	1002	473	17
No binari	1	0	0	1	0	1	0	0
<b>C2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU</b>								
De 16 a 24	103	16	>59	<27	1	68	34	1
De 25 a 34	399	57	164	171	7	>319	<75	5
De 35 a 44	567	117	217	225	8	>433	<121	>13
De 45 a 54	725	<104	323	294	4	>587	<131	7
De 55 a 64	449	81	190	171	7	286	157	6
Més de 65	257	>78	87	91	1	<25	>231	1
Mitjana	46,904	48,903	46,381	46,606	44,393	44,117	53,378	45,03
Desviació	13,37	14,44	13,273	12,88	13,395	10,984	15,967	11,243
Casos	2500	453	1040	979	28	1718	749	33
<b>P2. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?</b>								
Menys d'un any	225	>59	89	75	2	144	74	>7
Entre 1 any i 2 anys	198	42	86	67	3	132	64	2
Més de 2 anys	2039	341	857	818	23	1419	596	24
No ho sap	38	11	<8	19	0	23	15	0
<b>P3. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI?</b>								

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>Absoluts amb marca Jhi<sup>2</sup></b>								
Familiar o amistat	392	86	166	135	5	253	129	>10
Internet	550	85	244	218	3	>417	<129	4
Televisió	621	<69	265	>282	5	448	169	4
Ràdio	128	<10	58	60	0	92	35	1
A la premsa	95	10	39	46	0	58	36	1
Butlletí electrònic	11	1	8	2	0	8	3	0
Algun altre servei telefònic	119	29	59	<28	3	<59	>56	4
Feina/estudis	150	18	58	70	4	119	<31	0
Oficines de treball	58	10	31	17	0	39	19	0
Ajuntament	91	24	39	27	1	52	>38	1
Organismes oficials	105	>40	36	<26	3	<50	>52	3
Personal qualificat	28	6	10	11	1	16	11	1
Fulletons informatius	31	7	13	11	0	18	13	0
Per una multa	31	>11	10	10	0	21	10	0
Tràmits/ajudes	31	>11	9	9	>2	17	12	>2
Cartes	46	7	25	13	1	34	11	1
Altres	9	1	2	6	0	9	0	0
No ho sap	375	69	140	163	3	258	113	4
No contesta	1	1	0	0	0	1	0	0

**P3.1. EM PODRIA DIR QUAN HA ESTAT L'ÚLTIMA VEGADA QUE HA VIST O HA ESCOLTAT UN ANUNCI DEL 012?**

Menys d'un mes	482	86	199	191	6	338	140	4
Entre 1 mes i 3 mesos	355	62	152	140	1	239	112	4
Menys d'un any	270	37	125	106	2	191	76	3
Més d'un any	329	52	126	146	5	248	<78	3
No ho sap	1057	213	438	393	13	697	342	18
No contesta	7	3	0	3	>1	5	1	>1

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

0	45	5	11	>27	>2	29	13	>3
1	8	1	2	5	0	6	2	0
2	16	3	8	5	0	12	4	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>Absoluts amb marca Jhi²</b>								
<b>3</b>	<b>22</b>	3	8	11	0	16	6	0
<b>4</b>	<b>29</b>	3	8	17	1	23	6	0
<b>5</b>	<b>102</b>	20	48	31	3	67	33	2
<b>6</b>	<b>110</b>	18	51	39	2	85	24	1
<b>7</b>	<b>226</b>	<26	88	>109	3	166	55	5
<b>8</b>	<b>568</b>	107	236	222	3	391	172	5
<b>9</b>	<b>472</b>	<67	198	205	2	328	140	4
<b>10</b>	<b>891</b>	>197	377	<305	12	587	291	13
<b>No ho sap</b>	<b>11</b>	3	5	3	0	8	3	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,307</b>	8,549	8,383	8,134	7,643	8,261	8,434	7,788
<b>Desviació</b>	<b>2,029</b>	1,886	1,891	2,184	2,909	2,026	1,984	2,924
<b>Casos</b>	<b>2489</b>	450	1035	976	28	1710	746	33

**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**

<b>0</b>	<b>64</b>	8	24	29	>3	46	15	>3
<b>1</b>	<b>12</b>	2	2	8	0	11	1	0
<b>2</b>	<b>18</b>	5	5	8	0	13	5	0
<b>3</b>	<b>27</b>	3	9	14	1	15	12	0
<b>4</b>	<b>45</b>	7	20	18	0	34	11	0
<b>5</b>	<b>89</b>	15	38	35	1	64	23	2
<b>6</b>	<b>122</b>	17	55	49	1	83	39	0
<b>7</b>	<b>225</b>	43	79	103	0	168	54	3
<b>8</b>	<b>507</b>	81	230	190	6	345	154	8
<b>9</b>	<b>447</b>	76	172	197	2	300	146	<1
<b>10</b>	<b>906</b>	>190	391	<311	14	610	280	16
<b>No ho sap</b>	<b>31</b>	5	11	15	0	22	9	0
<b>No contesta</b>	<b>7</b>	1	4	2	0	7	0	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,205</b>	8,409	8,283	8,036	7,857	8,154	8,33	8
<b>Desviació</b>	<b>2,227</b>	2,109	2,132	2,332	3,263	2,263	2,103	2,947
<b>Casos</b>	<b>2462</b>	447	1025	962	28	1689	740	33

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>Absoluts amb marca Jhi²</b>								
<b>P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10</b>								
<b>VALORI EL SEU GRAU DE</b>								
<b>SATISFACCIÓ AMB: L'AMABILITAT</b>								
<b>DE LA PERSONA QUE US VA</b>								
<b>ATENDRE</b>								
0	21	4	10	6	1	12	9	0
1	5	2	1	2	0	4	1	0
2	6	3	2	0	>1	4	1	>1
3	12	1	4	7	0	8	4	0
4	10	2	5	2	>1	7	2	>1
5	34	3	16	15	0	26	8	0
6	47	6	20	19	>2	31	15	1
7	105	17	42	45	1	81	23	1
8	349	52	149	145	3	259	<84	6
9	489	74	202	210	3	330	154	5
10	1381	>283	574	509	15	927	438	16
No ho sap	30	6	10	13	1	20	8	>2
No contesta	11	0	5	6	0	9	2	0
Mitjana	9,062	9,174	9,055	9,036	8,37	9,034	9,137	8,774
Desviació	1,576	1,624	1,583	1,501	2,662	1,557	1,604	1,892
Casos	2459	447	1025	960	27	1689	739	31
<b>P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10</b>								
<b>VALORI EL SEU GRAU DE</b>								
<b>SATISFACCIÓ AMB: EL</b>								
<b>CONeixEMENT SOBRE EL TIPUS DE</b>								
<b>CONSULTA</b>								
0	39	6	16	16	1	27	12	0
1	11	1	3	7	0	8	3	0
2	26	6	9	10	1	19	6	1
3	35	3	12	19	1	31	<4	0
4	36	7	12	16	1	23	11	>2
5	98	12	45	38	3	66	29	3
6	122	<11	53	56	2	85	35	2
7	224	37	87	99	1	165	57	2
8	480	90	209	178	3	332	143	5

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>Absoluts amb marca Jhi<sup>2</sup></b>								
<b>9</b>	<b>441</b>	66	185	188	2	296	141	4
<b>10</b>	<b>939</b>	>202	394	<330	13	636	290	13
<b>No ho sap</b>	<b>43</b>	12	11	20	0	25	17	1
<b>No contesta</b>	<b>6</b>	0	4	2	0	5	1	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,283</b>	8,546	8,326	8,133	7,679	8,238	8,397	8,031
<b>Desviació</b>	<b>2,121</b>	2,004	2,059	2,197	2,907	2,149	2,044	2,279
<b>Casos</b>	<b>2451</b>	441	1025	957	28	1688	731	32

**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**

<b>0</b>	<b>109</b>	<11	47	44	>7	80	25	>4
<b>1</b>	<b>30</b>	3	17	10	0	23	6	1
<b>2</b>	<b>61</b>	12	28	21	0	43	17	1
<b>3</b>	<b>85</b>	13	33	37	2	63	21	1
<b>4</b>	<b>112</b>	18	52	40	2	74	37	1
<b>5</b>	<b>252</b>	49	113	87	3	171	76	5
<b>6</b>	<b>284</b>	44	123	114	3	203	78	3
<b>7</b>	<b>350</b>	56	133	>161	<0	245	104	1
<b>8</b>	<b>484</b>	88	200	192	4	321	156	7
<b>9</b>	<b>274</b>	52	116	103	3	184	85	5
<b>10</b>	<b>398</b>	>97	159	139	3	264	131	3
<b>No ho sap</b>	<b>58</b>	10	17	31	0	45	13	0
<b>No contesta</b>	<b>3</b>	0	2	0	>1	2	0	>1
<b>Mitjana</b>	<b>6,801</b>	7,181	6,707	6,774	5,037	6,73	6,997	5,969
<b>Desviació</b>	<b>2,615</b>	2,477	2,656	2,571	3,653	2,646	2,5	3,238
<b>Casos</b>	<b>2439</b>	443	1021	948	27	1671	736	32

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

<b>Sí</b>	<b>636</b>	115	283	229	9	412	214	10
-----------	------------	-----	-----	-----	---	-----	-----	----



	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>Absoluts amb marca Jhi²</b>								
No, no el coneix	1764	323	710	713	18	1227	514	23
No ho sap	100	15	47	37	1	79	21	0
<b>Base Coneix l'horari d'atenció</b>	<b>636</b>	<b>115</b>	<b>283</b>	<b>229</b>	<b>9</b>	<b>412</b>	<b>214</b>	<b>10</b>
<b>P6.1. EM PODRIA DIR QUIN ÉS?</b>								
Sí, 24 per 7	265	50	106	105	4	168	92	5
Sí, de 8/9h fins les 14h	62	15	28	19	0	43	18	1
Sí, de 8/9h fins les 20h	97	14	47	36	0	64	33	0
Sí, de 8/9h fins les 21h	46	7	26	12	1	30	15	1
Sí, de 8/9h fins les 22h	105	20	48	35	2	67	37	1
Sí, altres franges	59	9	27	21	2	38	19	2
No contesta	2	0	1	1	0	2	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>453</b>	<b>1040</b>	<b>979</b>	<b>28</b>	<b>1718</b>	<b>749</b>	<b>33</b>
<b>P7. APROXIMADAMENT, QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 EN ELS ÚLTIMS DOS MESOS?</b>								
Només una vegada	1435	241	596	585	13	1008	411	16
2 o 3 vegades	716	150	295	258	13	484	218	14
4 o 5 vegades	172	30	81	61	0	109	63	0
Més de 5 vegades	135	22	57	55	1	95	40	0
No ho sap	40	9	11	19	1	20	17	>3
No contesta	2	1	0	1	0	2	0	0
<b>Base Ha trucat més d'una vegada</b>	<b>1023</b>	<b>202</b>	<b>433</b>	<b>374</b>	<b>14</b>	<b>688</b>	<b>321</b>	<b>14</b>
<b>P8. EM PODRIA DIR SI HA TRUCAT PEL MATEIX TEMA O HO HA FET PER TEMES DIFERENTS?</b>								
Pel mateix tema	526	113	216	187	10	356	160	10
Per un tema diferent	487	86	213	185	3	328	156	3
No ho sap	9	3	4	1	>1	4	4	>1
No contesta	1	0	0	1	0	0	1	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
Absoluts amb marca Jhi²								
Base Ha trucat pel mateix tema	526	113	216	187	10	356	160	10
<b>P9. PER QUÈ HA HAGUT DE TRUCAR MÉS D'UNA VEGADA PEL MATEIX TEMA?</b>								
Informació no prou completa	86	21	29	35	1	57	26	3
Sol·licitar/fer seguiment	146	32	63	47	4	100	44	2
Cèdula d'habitabilitat	4	0	2	2	0	4	0	0
Telèfon erroni/no contesta	12	2	5	4	1	4	7	1
Faltava informació/informació diferent	40	11	12	17	0	26	14	0
Multes	21	5	8	7	1	16	4	1
Van sorgir nous dubtes	86	13	>49	24	0	62	24	0
Molt temps d'espera al telèfon / problemes amb el telèfon	64	13	22	27	2	40	22	2
Altres	52	11	21	20	0	36	15	1
No ho sap	9	2	3	3	>1	6	3	0
No contesta	6	3	2	1	0	5	1	0
Base Total	2500	453	1040	979	28	1718	749	33
<b>P10. LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA?</b>								
Sí	2071	385	872	789	25	1437	606	28
No	386	64	154	165	3	252	129	5
No ho sap	39	3	13	>23	0	26	13	0
No contesta	4	1	1	2	0	3	1	0
<b>P10.1. RECORDA EXACTAMENT EL MOTIU DE LA SEVA CONSULTA O QUÈ VA PREGUNTAR?</b>								
Ajuda social	381	85	172	<121	3	<208	>171	2
Demandar informació	581	90	249	236	6	390	183	8
Permisos	2	0	1	1	0	1	1	0
Multes	291	60	124	104	3	>230	<59	2
Demandar/Anul·lar una cita	78	17	34	26	1	<39	>36	3

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>Absoluts amb marca Jhi²</b>								
Realitzar un tràmit/Fer seguiment	394	59	160	171	4	295	<93	6
Comunicar una incidència	234	52	86	94	2	170	63	1
Impostos/Embargaments	253	<32	109	107	5	197	<49	>7
Informació sobre transport públic	6	3	1	2	0	3	3	0
Temes relacionats amb habitatge (cèdula d'habitatge, lloguer	22	<0	10	12	0	16	6	0
Asumptes sanitaris	10	4	4	2	0	6	4	0
Altres	62	>19	21	21	1	44	17	1
No ho sap	164	28	63	71	2	103	59	2
No contesta	22	4	6	11	1	16	5	1
<b>Base No li van resoldre la consulta</b>	<b>386</b>	<b>64</b>	<b>154</b>	<b>165</b>	<b>3</b>	<b>252</b>	<b>129</b>	<b>5</b>
<b>P10.2. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL NO LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA?</b>								
No tenen prou informació	147	22	54	71	0	102	44	1
Li van donar la informació errònia	10	1	4	5	0	6	4	0
El van derivar a un altre telèfon/organisme	75	11	29	35	0	53	21	1
Problemes informàtics	8	0	4	4	0	7	1	0
No va arribar a ser atès per un agent	30	8	11	10	1	15	14	1
Mala gestió de la consulta	34	>12	10	11	1	20	13	1
Gestió pendent de resolució	11	0	>9	2	0	5	6	0
S'havia de resoldre de forma presencial	3	1	1	1	0	2	1	0
No poden resoldre el seu tràmit i no el poden derivar a altr	13	1	7	5	0	9	4	0
Altres	29	4	16	9	0	18	11	0
No ho sap	19	3	7	8	>1	12	6	1

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
Absoluts amb marca Jhi²								
No contesta	7	1	2	4	0	3	4	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	453	1040	979	28	1718	749	33

**P10.3. DURANT LA TRUCADA, PER RESOLDRE LA SEVA CONSULTA, AMB QUANTS AGENTS VA PARLAR?**

Cap	32	4	15	13	0	22	9	1
1	1640	279	698	645	18	1139	479	22
2	598	123	239	233	3	416	177	5
3	92	22	41	27	2	55	37	0
4	15	2	8	5	0	6	>9	0
5	5	1	0	4	0	4	1	0
6	2	0	0	2	0	2	0	0
8	1	0	0	1	0	1	0	0
15	1	0	0	1	0	1	0	0
20	1	0	1	0	0	0	1	0
No ho sap	109	22	36	46	>5	69	35	>5
No contesta	4	0	2	2	0	3	1	0
<b>Mitjana</b>	<b>1,362</b>	1,401	1,348	1,361	1,304	1,346	1,41	1,143
<b>Desviació</b>	<b>0,807</b>	0,646	0,854	0,827	0,635	0,729	0,972	0,448
<b>Casos</b>	<b>2387</b>	431	1002	931	23	1646	713	28

**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	342	69	137	131	5	231	106	5
No	2127	379	893	832	23	1465	635	27
No ho sap	29	5	10	14	0	21	8	0
No contesta	2	0	0	2	0	1	0	>1
<b>Base Va haver de tornar a trucar al 012</b>	<b>342</b>	69	137	131	5	231	106	5

Absoluts amb marca Jhi²	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>P10.4a. QUANTES VEGADES?</b>								
1	63	18	19	24	2	42	19	2
2	143	28	62	52	1	95	46	2
3	66	10	24	30	2	50	15	1
4	27	7	15	5	0	19	8	0
5	12	3	4	5	0	6	6	0
7	4	2	1	1	0	0	>4	0
8	5	1	1	3	0	2	3	0
9	1	0	0	1	0	0	1	0
10	5	0	3	2	0	4	1	0
18	1	0	1	0	0	1	0	0
20	3	0	1	2	0	3	0	0
40	1	0	1	0	0	1	0	0
60	1	0	1	0	0	0	1	0
No ho sap	9	0	3	6	0	7	2	0
No contesta	1	0	1	0	0	1	0	0
<b>Mitjana</b>	<b>3,072</b>	2,449	3,594	2,904	2	2,969	3,356	1,8
<b>Desviació</b>	<b>4,482</b>	1,51	6,421	2,804	1	3,684	5,923	0,837
<b>Casos</b>	<b>332</b>	69	133	125	5	223	104	5
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	453	1040	979	28	1718	749	33
<b>P10.5. LI VA RESOLDRE LA CONSULTA EN LA MATEIXA TRUCADA O LI VAN PRENDRE LES SEVES DADES PER DONAR-LI LA RESPOSTA POSTERIORMENT?</b>								
Li va resoldre la consulta en la mateixa trucada	1975	354	824	773	24	1364	586	25
Li van prendre les seves dades per donar-li la resposta post	318	67	128	122	1	227	89	2
No ho sap	163	27	68	65	3	97	62	4
No contesta	44	5	20	19	0	30	12	2

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>Absoluts amb marca Jhi<sup>2</sup></b>								
<b>P10.6. FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O PER UN ALTRE MITJÀ?</b>								
Sí	1033	201	421	398	13	689	331	13
No	1390	239	584	554	13	982	390	18
No ho sap	61	11	26	22	2	37	23	1
No contesta	16	2	9	5	0	10	5	1
<b>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?</b>								
Sí	149	30	60	57	2	103	43	3
No	2313	417	971	900	25	1589	695	29
No ho sap	35	6	<7	>21	1	23	11	1
No contesta	3	0	2	1	0	3	0	0
Base Va haver-hi alguna incidència	149	30	60	57	2	103	43	3
<b>P11.1. QUIN TIPUS D'INCIDÈNCIA?</b>								
Línies ocupades/en espera	10	1	6	3	0	10	0	0
Es va tallar la trucada	105	24	36	43	2	70	32	3
No s'escoltava bé	33	5	17	11	0	22	11	0
No ho sap	1	0	1	0	0	1	0	0
Base Total	2500	453	1040	979	28	1718	749	33
<b>P12. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?</b>								
Sí	2313	412	965	913	23	1604	683	26
No	128	26	50	48	>4	89	33	>6
No ho sap	59	15	25	18	1	<25	>33	1

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>Absoluts amb marca Jhi²</b>								
<b>P13. HA RECOMANAT O RECOMANARIA AQUEST SERVEI A ALGUNA ALTRA PERSONA?</b>								
Sí	2234	416	941	855	22	1539	669	26
No	228	33	80	>109	>6	158	65	5
No ho sap	29	3	16	10	0	15	12	>2
No contesta	9	1	3	5	0	6	3	0
<b>P14. EN GENERAL, EN QUINS ASPECTES CREU QUE PODRIA MILLORAR EL SERVEI 012 D'ATENCIÓ CIUTADANA?</b>								
Que sigui més barat/gratuït	184	29	87	64	4	118	63	3
Reduir temps d'espera/rapidesa en la resposta	662	108	294	249	11	471	181	10
Més coneixement de la temàtica/més formació	137	<15	46	>76	0	98	39	0
Menys informatitzat/Més personalitzat	45	5	15	25	0	31	13	1
Més línies/menys col·lapse	51	10	19	22	0	35	16	0
Menys transfers/més coordinació	49	<3	20	26	0	39	10	0
Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència	129	26	59	44	0	83	43	3
Donar a conèixer el servei i les seves competències	20	0	9	11	0	17	3	0
Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc.	13	1	5	7	0	10	3	0
Ampliar l'horari	14	1	5	8	0	11	3	0
Aspectes actitudinals/idioma	29	7	9	12	1	21	7	1
Altres	54	9	23	22	0	37	17	0
Crec que el Servei 012 ja està prou bé com està	845	>191	348	299	7	566	270	9
No sap	265	47	100	113	5	178	81	6
No contesta	3	1	1	1	0	3	0	0

Absoluts amb marca Jhi²	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: LA RAPIDESA EN CERCAR I DONAR LA RESPOSTA</b>								
0	1	0	0	1	0	1	0	0
2	3	1	0	2	0	2	1	0
3	4	0	2	2	0	3	1	0
4	10	2	4	4	0	6	4	0
5	35	9	15	11	0	27	8	0
6	54	10	21	23	0	34	20	0
7	172	27	72	72	1	121	48	3
8	488	81	206	195	6	343	139	6
9	389	<49	147	>191	2	279	103	7
10	1323	267	566	<473	17	894	415	14
No ho sap	12	5	2	4	>1	4	7	>1
No contesta	9	2	5	1	>1	4	3	>2
Mitjana	9,034	9,11	9,059	8,965	9,346	9,016	9,074	9,067
Desviació	1,296	1,327	1,267	1,317	0,977	1,302	1,294	1,048
Casos	2479	446	1033	974	26	1710	739	30

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

0	4	1	0	3	0	2	2	0
1	1	0	0	1	0	1	0	0
2	2	0	0	2	0	2	0	0
4	1	0	1	0	0	1	0	0
5	19	4	8	7	0	15	4	0
6	33	3	11	18	1	26	7	0
7	106	15	34	>56	1	80	25	1
8	302	<38	117	>141	6	226	<69	7
9	312	50	122	136	4	205	99	8
10	1707	339	743	<610	15	1155	537	15



	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
Absoluts amb marca Jhi²								
No ho sap	5	1	0	4	0	3	2	0
No contesta	8	2	4	1	>1	2	4	>2
Mitjana	9,384	9,527	9,471	9,232	9,148	9,342	9,489	9,194
Desviació	1,131	1,038	0,992	1,283	1,134	1,165	1,05	0,91
Casos	2487	450	1036	974	27	1713	743	31

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

0	3	>2	0	1	0	1	2	0
1	2	0	1	1	0	1	1	0
4	6	2	4	0	0	4	2	0
5	19	>8	7	4	0	12	7	0
6	35	8	15	11	1	20	14	1
7	74	>22	27	24	1	48	25	1
8	293	52	134	105	2	196	93	4
9	345	52	137	154	2	238	103	4
10	1698	295	708	675	20	1188	490	20
No ho sap	16	>9	3	3	1	7	8	1
No contesta	9	3	4	1	>1	3	4	>2
Mitjana	9,405	9,261	9,406	9,468	9,5	9,44	9,327	9,367
Desviació	1,105	1,363	1,074	0,998	1,068	1,045	1,233	1,066
Casos	2475	441	1033	975	26	1708	737	30

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

0	5	2	3	0	0	3	2	0
1	2	1	0	1	0	2	0	0
2	5	2	2	1	0	3	1	>1
3	3	1	2	0	0	0	>3	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>Absoluts amb marca Jhi²</b>								
<b>4</b>	<b>12</b>	4	5	2	>1	10	2	0
<b>5</b>	<b>75</b>	>24	30	21	0	46	29	0
<b>6</b>	<b>85</b>	22	34	28	1	53	30	2
<b>7</b>	<b>170</b>	21	75	72	2	121	45	4
<b>8</b>	<b>476</b>	<65	194	>214	3	334	136	6
<b>9</b>	<b>356</b>	58	133	>163	2	249	103	4
<b>10</b>	<b>1293</b>	247	556	473	17	886	392	15
<b>No ho sap</b>	<b>11</b>	4	4	3	0	7	4	0
<b>No contesta</b>	<b>7</b>	2	2	1	>2	4	2	>1
<b>Mitjana</b>	<b>8,898</b>	8,803	8,915	8,92	9,077	8,914	8,875	8,625
<b>Desviació</b>	<b>1,499</b>	1,785	1,514	1,329	1,573	1,467	1,557	1,792
<b>Casos</b>	<b>2482</b>	447	1034	975	26	1707	743	32

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

<b>Segur que sí</b>	<b>953</b>	>205	398	343	7	649	298	6
<b>Probablement sí</b>	<b>470</b>	87	202	177	4	326	135	9
<b>Probablement no</b>	<b>491</b>	<70	205	211	5	355	131	5
<b>Segur que no</b>	<b>453</b>	73	180	190	>10	305	139	9
<b>No ho sap</b>	<b>54</b>	11	24	18	1	35	17	2
<b>No contesta</b>	<b>79</b>	7	31	40	1	48	29	2

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

<b>Sí</b>	<b>816</b>	<108	344	>356	8	603	<202	11
<b>No</b>	<b>1191</b>	229	492	455	15	802	374	15
<b>No ho sap</b>	<b>489</b>	>114	203	167	5	311	>171	7
<b>No contesta</b>	<b>4</b>	2	1	1	0	2	2	0

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

<b>816</b>	108	344	356	8	603	202	11
------------	-----	-----	-----	---	-----	-----	----

Absoluts amb marca Jhi²	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>P17.1. A TRAVÉS DE QUIN CANAL?</b>								
<b>Informació i tràmits</b>								
gencat.cat	370	43	169	155	3	284	82	4
<b>Aplicacions de la Generalitat</b>								
per a mòbils	20	3	9	6	>2	15	3	>2
Seu electrònica Generalitat	73	5	32	35	1	49	23	1
Xarxes socials	35	5	15	15	0	27	8	0
Internet (sense especificar)	51	8	17	26	0	42	7	2
<b>Presencialment a</b>								
l'administració	77	13	34	29	1	52	24	1
<b>Trucant a un altre organisme</b>								
de la Generalitat	12	1	5	6	0	9	3	0
Correu electrònic	1	0	0	1	0	1	0	0
<b>Mossos/guàrdia urbana/polícia local</b>								
local	12	2	7	3	0	10	2	0
Altres telefons d'informació	53	5	21	26	1	35	18	0
Altres pàgines web	31	4	8	18	1	23	7	1
Altres	66	9	24	33	0	49	17	0
No ho sap	67	>15	29	23	0	44	22	1
No contesta	4	1	3	0	0	1	>3	0
<b>P17.2. I PODRIA INDICAR-NOS PER QUIN MOTIU EN AQUESTA OCASIÓ NO L'HA UTILITZAT I HA DECIDIT TRUCAR AL 012?</b>								
<b>Rapidesa en la resposta/Més eficient</b>								
	302	37	128	133	4	226	74	2
Atenció personalitzada	53	7	20	25	1	37	14	2
Més fàcil de fer servir	69	>16	24	29	0	49	20	0
<b>No coneix altres canals/no sap com funcionen</b>								
	45	7	15	21	>2	33	10	2
<b>Dificultat d'accés (claus, pin, enllaç, etc.)</b>								
	32	3	14	15	0	29	<2	1
<b>No trobava el servei que buscava</b>								
	86	5	42	38	1	67	17	2
Per comoditat	93	11	41	41	0	70	22	1

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
Absoluts amb marca Jhi <sup>2</sup>								
Li van recomanar	50	>12	15	23	0	35	15	0
És l'únic que coneix per comunicar-se amb la Generalitat/El	14	3	7	4	0	9	5	0
Altres	45	5	24	16	0	33	12	0
No ho sap	24	2	12	10	0	13	10	1
No contesta	3	0	2	1	0	2	1	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>453</b>	<b>1040</b>	<b>979</b>	<b>28</b>	<b>1718</b>	<b>749</b>	<b>33</b>

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

Sí	463	80	210	166	7	323	130	10
No	2022	370	825	806	21	1385	614	23
No ho sap	14	2	5	7	0	10	4	0
No contesta	1	1	0	0	0	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	767	131	322	300	14	508	244	15
1	32	3	14	15	0	24	8	0
2	89	16	44	29	0	58	31	0
3	53	7	17	29	0	40	12	1
4	55	10	24	20	1	35	18	2
5	233	45	95	91	2	173	58	2
6	99	15	43	40	1	79	19	1
7	128	17	58	52	1	95	32	1
8	229	31	88	107	3	172	54	3
9	90	17	31	42	0	66	24	0
10	423	91	175	155	2	285	137	1
No ho sap	285	>66	122	94	3	175	>104	6

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>Absoluts amb marca Jhi²</b>								
No contesta	17	4	7	5	1	8	8	1
Mitjana	4,602	4,807	4,524	4,64	2,958	4,706	4,433	2,615
Desviació	3,997	4,093	3,991	3,96	3,805	3,944	4,123	3,407
Casos	2198	383	911	880	24	1535	637	26

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

Sí	858	<123	335	>393	7	637	<213	8
No	957	182	413	353	9	657	289	11
No ho sap	677	>148	289	<229	11	<417	>246	14
No contesta	8	0	3	4	>1	7	1	0

**Base Creu que es podria donar per algun altre canal**

	858	123	335	393	7	637	213	8
--	-----	-----	-----	-----	---	-----	-----	---

**P18.2a.PER QUIN ALTRE CANAL?**

APP (Telegram, WhatsApp, etc.)	446	54	165	223	4	339	101	6
Mail	74	7	25	42	0	51	23	0
Internet (sense especificar)	6	2	1	3	0	3	3	0
Xarxes socials(Facebook, Twitter, Instagram, etc.)	85	>20	38	27	0	59	26	0
Opció de la web	84	9	42	33	0	70	14	0
Presencial	25	3	8	12	>2	18	6	1
Chatbot/Assistent virtual	19	0	6	13	0	17	2	0
Altres telèfons diferents al 012	20	5	9	6	0	17	3	0
Altres	48	11	20	17	0	37	11	0
No sap	49	12	20	16	1	<24	>24	1
No contesta	2	0	1	1	0	2	0	0

<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>453</b>	<b>1040</b>	<b>979</b>	<b>28</b>	<b>1718</b>	<b>749</b>	<b>33</b>
-------------------	-------------	------------	-------------	------------	-----------	-------------	------------	-----------

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

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>Absoluts amb marca Jhi²</b>								
Sí	582	<78	257	242	5	434	<145	3
No	1821	361	736	704	20	1225	570	26
No ho sap	95	14	46	33	2	58	34	3
No contesta	2	0	1	0	>1	1	0	>1
<b>P19. QUÈ N'OPINA?</b>								
Positiu/Útil	984	<138	433	408	5	>734	<244	6
Negatiu/Complicat	165	38	67	57	3	96	>67	2
Hauria de ser gratuït	13	4	5	4	0	8	4	>1
Desconeix el servei	465	84	188	187	6	302	158	5
Poc segur	53	11	21	20	1	32	20	1
No ho ha utilitzat	71	14	28	26	>3	50	19	2
Li és indiferent	6	0	1	5	0	5	1	0
No li agrada	10	3	3	4	0	6	4	0
Altres	80	8	31	39	2	58	20	2
No ho sap	541	>129	217	188	7	355	176	10
No contesta	112	24	46	41	1	72	36	>4
<b>P20. HA TRUCAT AL 012 QUAN HA TINGUT UN PROBLEMA A L'HORA DE FER UN TRÀMIT ELECTRÒNICAMENT?</b>								
Sí	870	<104	378	>384	4	>655	<209	6
No	1312	>268	550	479	15	879	414	19
No ha fet cap tràmit electrònicament	268	>76	96	90	6	<153	>111	4
No ho sap	46	4	16	25	1	31	13	2
No contesta	4	1	0	1	>2	0	2	>2
<b>Base Ha trucat al 012 quan ha tingut un problema</b>	870	104	378	384	4	655	209	6
<b>P20.1. LI HAN RESOLT?</b>								
Sí	716	93	313	308	2	544	168	4
No	136	<7	58	69	2	98	37	1
No ho sap	17	3	7	7	0	12	4	>1
No contesta	1	>1	0	0	0	1	0	0

Absoluts amb marca Jhi²	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>P20.2 VA QUEDAR SATISFET/A DE L'ATENCIÓ REBUDA?</b>								
Sí	764	100	328	334	2	580	179	5
No	89	<2	43	43	1	62	26	1
No ho sap	15	2	7	6	0	11	4	0
No contesta	2	0	0	1	>1	2	0	0
<b>Base Introduïda a meitat de camp</b>	<b>2333</b>	<b>417</b>	<b>969</b>	<b>921</b>	<b>26</b>	<b>1625</b>	<b>679</b>	<b>29</b>
<b>P21. CREIEU QUE MILLORA L'ATENCIÓ EL FET QUE US DEMANIN EL VOSTRE NOM A L'INICI DE LA CONVERSA?</b>								
Sí	1110	207	481	413	9	749	355	<6
No	943	151	365	>418	9	694	<240	9
No ho sap	270	58	120	87	5	176	83	>11
No contesta	10	1	3	3	>3	6	1	>3
<b>Base Creu que millora l'atenció</b>	<b>1110</b>	<b>207</b>	<b>481</b>	<b>413</b>	<b>9</b>	<b>749</b>	<b>355</b>	<b>6</b>
<b>P21.1. PER QUÈ? (Respostes positives)</b>								
Genera una relació més personal	713	114	306	286	7	499	211	3
És més respectuós/de bona educació	142	20	60	62	0	93	48	1
Li és indiferent	29	>11	10	7	1	20	8	>1
No afecta en res	17	1	10	6	0	8	9	0
Millora l'atenció	52	14	28	<10	0	38	13	1
Li agrada	7	3	1	3	0	5	2	0
Ho troba bé	29	9	12	8	0	20	9	0
Ja li van demanar	47	14	17	15	1	28	19	0
Altres	51	14	26	11	0	25	>26	0
NS	21	7	11	3	0	11	10	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
Absoluts amb marca Jhi²								
NC	2	0	0	2	0	2	0	0
Base Creu que no millora l'atenció	943	151	365	418	9	694	240	9
<b>P21.2. PER QUÈ? (Respostes negatives)</b>								
És més respectuós/de bona educació	18	2	8	8	0	12	6	0
Prefereix l'anonimat	41	7	13	19	>2	28	10	>3
Li és indiferent	207	36	83	87	1	161	45	1
No afecta en res	210	28	82	99	1	151	58	1
No és important	98	19	43	36	0	69	29	0
Només és per cortesia	6	1	3	2	0	4	2	0
No cal que ho sàpiguen/És irrellevant	286	41	104	137	4	225	59	2
Ja li van demanar	5	0	3	2	0	3	2	0
Altres	42	7	19	16	0	24	>18	0
NS	16	>7	2	7	0	8	7	>1
NC	14	3	5	5	>1	9	4	>1
Base Introduïda a meitat de camp	2333	417	969	921	26	1625	679	29
<b>P22. CREIEU QUE MILLORARIA EL SERVEI SI QUAN TRUQUEU L'AGENT CONEGUÉS EL MOTIU DE LES VOSTRES TRUCADES ANTERIORS?</b>								
Sí	1191	209	496	477	9	848	333	10
No	854	138	348	359	9	614	233	7
No ho sap	275	>67	120	<82	6	<156	>109	>10
No contesta	13	3	5	3	>2	7	4	>2
Base Creu que milloraria el servei	1191	209	496	477	9	848	333	10



	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>Absoluts amb marca Jhi<sup>2</sup></b>								
<b>P22.2. QUÈ APORTARIA (Respostes negatives)</b>								
Ràpidesa, agilitat en el tràmit	287	56	115	114	2	204	82	1
Millor seguiment dels tràmits/Tenir un historial	241	33	96	107	>5	182	55	4
Estalvi de temps de la trucada/No cal repetir el seu motiu	189	29	85	75	0	134	54	1
Comoditat	4	0	4	0	0	3	1	0
Facilitat atenció per part de l'operador (major informació d	179	36	76	67	0	118	60	1
Augment de l'eficàcia del servei	21	3	6	12	0	16	5	0
Estaría bé	32	8	16	7	1	21	10	1
De gran utilitat si és una trucada relacionada amb el matei	70	9	27	34	0	57	13	0
Li és indiferent	6	2	3	1	0	3	3	0
Altres	125	20	53	51	1	91	33	1
NS	35	>13	14	8	0	17	>17	1
NC	2	0	1	1	0	2	0	0
<b>Base Creu que no milloraria el servei</b>	<b>854</b>	<b>138</b>	<b>348</b>	<b>359</b>	<b>9</b>	<b>614</b>	<b>233</b>	<b>7</b>
<b>P22.1. QUÈ APORTARIA? (Respostes positives)</b>								
Li és indiferent	17	1	7	8	1	12	4	>1
Si el tràmit és diferent no seria útil	434	70	181	183	<0	306	125	3
No és rellevant ni important	25	3	8	14	0	23	2	0
No és necessari/No creu que sigui una millora	100	15	38	44	3	75	25	0
No aporta res al sevei	59	6	26	25	2	42	16	1
Vol privacitat de les seves dades/Protecció de dades	36	6	13	17	0	25	11	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
Absoluts amb marca Jhi <sup>2</sup>								
No li cal	20	5	8	7	0	14	6	0
No li agrada	10	2	7	<0	>1	6	3	>1
És una perdúa de temps/Endarrereix la trucada	8	2	4	2	0	3	5	0
Depen de quin sigui el tràmit	5	1	2	2	0	5	0	0
No cal tenir tantes dades registades de les persones/No vol	18	3	9	6	0	14	4	0
No vol parlar amb un robot ni que sigui automatitzar aquest	9	0	4	4	>1	8	1	0
Només truca de forma puntual	9	2	3	4	0	7	2	0
Altres	54	7	20	26	1	39	15	0
NS	44	>14	16	14	0	30	13	1
NC	6	1	2	3	0	5	1	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>453</b>	<b>1040</b>	<b>979</b>	<b>28</b>	<b>1718</b>	<b>749</b>	<b>33</b>
<b>C3. ON VA NÉIXER VOSTÈ?</b>								
Catalunya	1702	297	708	684	13	1230	<457	15
Altres comunitats autònomes	258	>71	<85	99	3	<132	>123	3
Unió europea	46	6	16	23	1	37	8	1
Resta del món	63	6	23	34	0	44	19	0
Argentina	49	<2	15	>32	0	35	14	0
Bolívia	28	6	12	10	0	19	8	1
Brasil	11	1	4	6	0	8	3	0
Xile	8	0	3	5	0	4	4	0
Colòmbia	52	<3	29	20	0	34	18	0
Equador	55	7	>42	<6	0	39	15	1
Hondures	27	7	16	<4	0	19	8	0
Marroc	57	>26	22	<9	0	35	22	0
Perú	43	6	24	12	1	28	14	1
República Dominicana	21	2	>16	3	0	12	9	0
Uruguai	15	5	6	4	0	11	4	0
Veneçuela	31	2	10	>19	0	19	12	0
Paquistà	8	2	5	1	0	5	3	0
Paraguai	5	2	1	2	0	0	>5	0
Romania	5	1	3	1	0	4	1	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
Absoluts amb marca Jhi <sup>2</sup>								
No contesta	16	1	<0	5	>10	<3	2	>11
<b>C4. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT?</b>								
Català	892	<89	339	>458	6	646	240	6
Castellà	1138	>286	>517	<327	8	734	>391	13
Ambdues per igual	377	59	159	156	3	279	95	3
Àrab	14	>9	3	2	0	7	7	0
Anglès	10	0	1	>9	0	5	4	>1
Altres	59	10	21	26	2	47	11	1
No contesta	10	0	<0	1	>9	<0	1	>9
<b>C5. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?</b>								
No sap llegir i escriure	1	1	0	0	0	0	1	0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escol	8	>8	0	0	0	1	>7	0
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar eso, eg	89	>89	<0	<0	0	<37	>50	2
Eso completa, egb, batxiller elemental	355	>355	<0	<0	<0	<194	>160	1
Batxillerat, bup, cou, batxillerat superior, preu	413	<0	>413	<0	<0	<241	>168	4
Cicle formatiu de grau mitjà, fp1, oficialia industrial o eq	225	<0	>225	<0	0	144	81	0
Cicle formatiu de grau superior, fp2, mestratge industrial o	402	<0	>402	<0	<0	>311	<88	3
Diplomatura, 3 cursos aprovats de llicenciatura, enginyeria/	183	<0	<0	>183	0	135	46	2
Llicenciatura, arquitectura, enginyeria, grau o equivalent	501	<0	<0	>501	<0	>393	<105	3
Cursos d'especialització professional, postgrau, màster	262	<0	<0	>262	0	>230	<32	0
Doctorat	33	<0	<0	>33	0	24	9	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
Absoluts amb marca Jhi²								
No contesta	28	<0	<0	<0	>28	<8	<2	>18
<b>C6. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?</b>								
Treballa per compte propi	389	<43	<134	>210	2	>389	<0	<0
Treballa per compte d'altri	1329	<189	562	>572	<6	>1329	<0	<0
No treballa	749	>218	337	<192	<2	<0	>749	<0
No contesta	33	3	7	<5	>18	<0	<0	>33
Base Treballa per compte propi	389	43	134	210	2	389	0	0
<b>C6.1 VOSTÈ ÉS...</b>								
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	119	14	41	64	0	119	0	0
Professional o treballador/a autònom/a	266	29	91	144	2	266	0	0
Membre de cooperativa	3	0	2	1	0	3	0	0
No contesta	1	0	0	1	0	1	0	0
Base Treballa per compte d'altri	1329	189	562	572	6	1329	0	0
<b>C6.2 VOSTÈ ÉS...</b>								
Assalariat/ada eventual o interí/ina	149	25	65	59	0	149	0	0
Assalariat/ada indefinit/ida	1161	162	490	503	6	1161	0	0
Ajut familiar	1	0	1	0	0	1	0	0
No contesta	18	2	6	10	0	18	0	0
Base No treballa	749	218	337	192	2	0	749	0
<b>C6.3 VOSTÈ ÉS...</b>								
Jubilat/ada o pensionista	342	108	<127	>107	0	0	342	0
Aturat/ada i ha treballat abans	206	57	108	41	0	0	206	0
Pensionista	46	17	20	8	>1	0	46	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
Absoluts amb marca Jhi <sup>2</sup>								
Aturat/ada i busca la primera feina	35	8	17	10	0	0	35	0
Estudiant	40	<4	24	12	0	0	40	0
Treball domèstic no remunerat	58	17	31	9	>1	0	58	0
Altres	19	5	9	5	0	0	19	0
No contesta	3	2	1	0	0	0	3	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>453</b>	<b>1040</b>	<b>979</b>	<b>28</b>	<b>1718</b>	<b>749</b>	<b>33</b>

**C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA?**

Abrera	4	0	2	2	0	3	1	0
Alpens	1	0	0	1	0	0	1	0
Ametlla del Vallès, l'	7	1	4	2	0	3	4	0
Arenys de Mar	4	0	3	1	0	3	1	0
Arenys de Munt	5	2	2	1	0	1	>4	0
Argentona	1	0	1	0	0	1	0	0
Avià	1	0	0	1	0	1	0	0
Avinyó	1	1	0	0	0	1	0	0
Avinyonet del Penedès	1	0	1	0	0	0	1	0
Aiguafreda	3	0	0	3	0	2	1	0
Badalona	78	17	>45	<15	1	53	25	0
Bagà	1	0	0	1	0	1	0	0
Balenyà	1	0	1	0	0	0	1	0
Balsareny	1	0	0	1	0	1	0	0
Barcelona	702	<80	<238	>377	7	462	236	4
Begues	4	1	2	1	0	3	1	0
Berga	4	1	2	1	0	4	0	0
Bigues i Riells	6	2	3	1	0	3	3	0
Bruc, el	2	0	0	2	0	1	1	0
Cabanyes, les	1	0	1	0	0	1	0	0
Cabrera de Mar	2	1	1	0	0	2	0	0
Cabrils	1	0	0	1	0	0	1	0
Calaf	1	0	0	1	0	1	0	0
Caldes d'Estrac	2	0	1	1	0	2	0	0
Caldes de Montbui	3	1	1	1	0	2	1	0
Calldetenes	1	0	0	1	0	1	0	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
Absoluts amb marca Jhi²								
Canet de Mar	5	2	1	2	0	3	2	0
Canovelles	3	1	2	0	0	3	0	0
Canyelles	3	0	1	2	0	1	2	0
Cardedeu	7	0	5	2	0	6	1	0
Castellar del Vallès	7	1	4	2	0	6	1	0
Castellbell i el Vilar	2	>2	0	0	0	1	1	0
Castellbisbal	1	1	0	0	0	0	1	0
Castelldefels	13	2	5	6	0	9	4	0
Castellet i la Gornal	1	1	0	0	0	1	0	0
Castellgalí	1	0	1	0	0	1	0	0
Castellnou de Bages	1	0	0	1	0	1	0	0
Castellterçol	2	1	0	1	0	2	0	0
Centelles	3	0	1	2	0	2	1	0
Cervelló	6	2	3	1	0	3	3	0
Collbató	4	1	2	1	0	4	0	0
Corbera de Llobregat	4	1	2	1	0	3	1	0
Cornellà de Llobregat	26	6	17	<3	0	20	6	0
Cubelles	3	1	2	0	0	3	0	0
Esparriguera	8	2	4	2	0	4	4	0
Esplugues de Llobregat	26	6	9	11	0	17	9	0
Folgueroles	1	0	0	1	0	1	0	0
Font-rubí	1	0	1	0	0	0	1	0
Franqueses del Vallès, les	4	0	3	1	0	3	1	0
Garriga, la	9	2	4	3	0	7	1	>1
Gavà	15	5	8	2	0	10	5	0
Gelida	1	0	0	1	0	1	0	0
Gironella	2	0	1	1	0	2	0	0
Granada, la	1	0	1	0	0	1	0	0
Granollers	26	3	10	13	0	19	7	0
Sant Salvador de Guardiola	1	0	1	0	0	1	0	0
Gurb	1	0	1	0	0	1	0	0
Hospitalet de Llobregat, l'	100	>27	47	<25	1	62	38	0
Igualada	13	4	7	2	0	7	6	0
Llagosta, la	6	1	3	2	0	5	1	0
Llinars del Vallès	3	0	2	1	0	3	0	0
Lliçà d'Amunt	8	1	5	2	0	2	>6	0
Malgrat de Mar	3	0	2	1	0	3	0	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
Absoluts amb marca Jhi²								
Manlleu	5	2	2	1	0	5	0	0
Manresa	22	3	9	10	0	16	4	>2
Martorell	9	1	4	4	0	5	4	0
Masnou, el	14	1	7	6	0	11	3	0
Masquefa	5	1	2	2	0	2	3	0
Matadepera	6	0	0	>6	0	6	0	0
Mataró	34	8	17	9	0	30	4	0
Mediona	1	0	1	0	0	1	0	0
Molins de Rei	3	0	2	1	0	3	0	0
Mollet del Vallès	16	2	10	4	0	14	2	0
Montcada i Reixac	11	3	5	3	0	9	2	0
Montgat	7	0	4	3	0	5	2	0
Monistrol de Montserrat	1	0	1	0	0	0	1	0
Montmeló	1	0	0	1	0	1	0	0
Montornès del Vallès	7	>4	3	0	0	3	4	0
Navarcles	1	0	1	0	0	0	1	0
Òdena	1	0	1	0	0	1	0	0
Olesa de Montserrat	8	1	3	4	0	8	0	0
Olivella	3	>2	0	1	0	3	0	0
Òrrius	1	0	0	1	0	1	0	0
Palafolls	2	1	1	0	0	2	0	0
Palau-solità i Plegamans	2	0	1	1	0	2	0	0
Pallejà	4	1	1	2	0	1	3	0
Parets del Vallès	2	0	2	0	0	1	1	0
Piera	4	1	2	1	0	3	1	0
Hostalets de Pierola, els	3	>2	1	0	0	2	1	0
Pineda de Mar	11	2	8	1	0	6	5	0
Pla del Penedès, el	1	0	0	1	0	1	0	0
Pobla de Claramunt, la	2	0	1	1	0	2	0	0
Polinyà	2	0	1	1	0	2	0	0
Prat de Llobregat, el	12	2	6	4	0	7	5	0
Prats de Lluçanès	2	0	0	2	0	2	0	0
Premià de Mar	10	4	3	3	0	7	3	0
Ripollet	8	2	3	3	0	6	2	0
Roca del Vallès, la	3	0	2	1	0	2	1	0
Roda de Ter	1	1	0	0	0	1	0	0
Rubí	30	>11	17	<2	0	22	8	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
Absoluts amb marca Jhi²								
Sabadell	63	14	28	19	2	38	25	0
Santpedor	2	0	1	1	0	1	1	0
Sant Adrià de Besòs	12	2	7	3	0	7	5	0
Sant Andreu de la Barca	5	1	3	1	0	4	1	0
Sant Andreu de Llavaneres	3	1	1	1	0	3	0	0
Sant Antoni de Vilamajor	4	2	2	0	0	3	1	0
Sant Boi de Llobregat	23	3	14	6	0	15	7	1
Sant Celoni	5	0	3	2	0	4	1	0
Sant Cebrià de Vallalta	1	0	0	1	0	1	0	0
Sant Cugat del Vallès	51	<3	16	>32	0	>47	<4	0
Sant Cugat Sesgarrigues	1	0	0	1	0	0	1	0
Sant Esteve de Palautordera	2	0	0	2	0	1	1	0
Sant Esteve Sesrovires	2	0	0	2	0	2	0	0
Sant Fost de Campsentelles	2	1	0	1	0	1	1	0
Sant Feliu de Llobregat	15	2	8	5	0	12	3	0
Sant Fruitós de Bages	2	0	1	1	0	2	0	0
Vilassar de Dalt	8	2	4	2	0	8	0	0
Sant Hipòlit de Voltregà	2	1	1	0	0	1	1	0
Sant Joan Despí	6	0	2	4	0	6	0	0
Sant Joan de Vilatorrada	4	1	3	0	0	3	1	0
Vilassar de Mar	6	0	0	>6	0	6	0	0
Sant Just Desvern	9	0	5	4	0	7	2	0
Sant Martí Sarroca	1	0	0	1	0	1	0	0
Sant Mateu de Bages	1	0	1	0	0	1	0	0
Premià de Dalt	5	1	1	3	0	4	1	0
Sant Pere de Ribes	8	0	3	5	0	7	1	0
Sant Pere de Riudebitlles	1	1	0	0	0	1	0	0
Sant Pere de Torelló	3	1	1	1	0	3	0	0
Sant Pol de Mar	1	0	0	1	0	1	0	0
Sant Quirze de Besora	1	0	0	1	0	0	1	0
Sant Quirze del Vallès	6	0	1	5	0	6	0	0
Sant Sadurní d'Anoia	3	1	2	0	0	2	1	0
Marganell	1	0	0	1	0	0	1	0
Santa Coloma de Gramenet	41	12	21	<8	0	28	13	0
Santa Eulàlia de Riuprimer	2	0	1	1	0	1	1	0
Santa Eulàlia de Ronçana	3	0	3	0	0	3	0	0
Santa Margarida de Montbui	2	0	1	1	0	1	1	0



	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
Absoluts amb marca Jhi²								
Santa Margarida i els Monjos	2	1	0	1	0	2	0	0
Barberà del Vallès	5	>3	1	1	0	4	1	0
Santa Maria de Martorelles	1	0	1	0	0	1	0	0
Santa Maria de Palautordera	6	0	4	2	0	6	0	0
Santa Perpètua de Mogoda	7	2	2	3	0	6	1	0
Santa Susanna	3	0	2	1	0	2	1	0
Sant Vicenç de Castellet	3	>2	0	1	0	2	1	0
Sant Vicenç dels Horts	8	1	5	2	0	7	1	0
Sant Vicenç de Montalt	2	0	1	1	0	2	0	0
Sant Vicenç de Torelló	1	0	1	0	0	1	0	0
Cerdanyola del Vallès	20	3	5	12	0	9	>11	0
Sentmenat	4	1	2	1	0	4	0	0
Seva	3	0	3	0	0	2	1	0
Sitges	8	1	3	4	0	6	2	0
Taradell	3	1	0	2	0	3	0	0
Terrassa	82	16	43	22	1	56	24	2
Teià	2	0	0	2	0	2	0	0
Tiana	5	0	1	4	0	5	0	0
Tona	2	1	1	0	0	1	1	0
Tordera	7	2	3	2	0	6	1	0
Torelló	6	2	0	4	0	5	1	0
Torre de Claramunt, la	1	0	1	0	0	0	1	0
Torrelles de Foix	1	1	0	0	0	0	1	0
Torrelles de Llobregat	4	1	2	1	0	2	2	0
Vacarisses	3	>2	0	1	0	3	0	0
Vallgorguina	1	1	0	0	0	1	0	0
Vallirana	1	0	1	0	0	0	1	0
Vic	7	2	3	2	0	7	0	0
Viladecavalls	5	2	2	1	0	3	2	0
Viladecans	20	>8	8	4	0	15	5	0
Vilanova del Camí	3	>2	1	0	0	2	1	0
Vilanova de Sau	1	0	1	0	0	1	0	0
Vilobí del Penedès	2	0	1	1	0	1	1	0
Vilafranca del Penedès	15	2	7	6	0	11	4	0
Vilanova i la Geltrú	20	>8	4	8	0	14	6	0
Vilanova del Vallès	1	0	1	0	0	0	1	0
Badia del Vallès	3	0	2	1	0	2	1	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
Absoluts amb marca Jhi²								
Arbúcies	4	1	1	2	0	4	0	0
Armentera, l'	2	1	1	0	0	0	2	0
Avinyonet de Puigventós	1	0	1	0	0	1	0	0
Begur	1	0	0	1	0	0	1	0
Bisbal d'Empordà, la	2	0	2	0	0	1	1	0
Blanes	9	2	5	2	0	7	2	0
Breda	1	1	0	0	0	0	1	0
Cadaqués	1	0	0	1	0	1	0	0
Caldes de Malavella	2	0	2	0	0	2	0	0
Calonge i Sant Antoni	2	>2	0	0	0	0	2	0
Cassà de la Selva	1	1	0	0	0	0	1	0
Castell-Platja d'Aro	3	0	1	2	0	3	0	0
Celrà	2	0	0	2	0	2	0	0
Cornellà del Terri	1	0	1	0	0	1	0	0
Escala, l'	2	0	0	2	0	1	1	0
Figueres	5	>3	2	0	0	2	3	0
Flaçà	1	1	0	0	0	0	1	0
Garrigàs	1	0	1	0	0	1	0	0
Girona	36	8	11	17	0	25	11	0
Gualta	1	0	1	0	0	1	0	0
Guils de Cerdanya	1	0	1	0	0	0	1	0
Lladó	1	0	1	0	0	0	1	0
Llagostera	1	0	0	1	0	1	0	0
Llançà	1	1	0	0	0	0	1	0
Llers	1	1	0	0	0	1	0	0
Lloret de Mar	5	0	3	2	0	2	3	0
Maçanet de la Selva	1	0	0	1	0	1	0	0
Molló	1	0	1	0	0	0	1	0
Navata	1	1	0	0	0	1	0	0
Olot	5	1	1	3	0	4	1	0
Palafrugell	4	2	0	2	0	3	1	0
Palamós	1	0	0	1	0	1	0	0
Pals	1	0	0	1	0	0	1	0
Portbou	1	0	1	0	0	0	1	0
Puigcerdà	7	1	3	3	0	4	3	0
Riells i Viabrea	2	1	1	0	0	1	1	0
Ripoll	1	1	0	0	0	1	0	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
Absoluts amb marca Jhi²								
Riudellots de la Selva	1	0	0	1	0	1	0	0
Roses	7	0	4	3	0	6	1	0
Salt	3	0	2	1	0	2	1	0
Sant Feliu de Buixalleu	1	0	1	0	0	0	1	0
Sant Feliu de Guíxols	3	>2	1	0	0	1	2	0
Sant Hilari Sacalm	1	0	1	0	0	1	0	0
Sant Julià de Ramis	1	0	1	0	0	1	0	0
Sant Miquel de Fluvià	1	1	0	0	0	0	1	0
Santa Llogaia d'Àlguema	1	0	1	0	0	0	1	0
Sant Joan les Fonts	1	0	0	1	0	1	0	0
Sils	4	1	2	1	0	3	1	0
Torroella de Montgrí	3	0	2	1	0	3	0	0
Vall de Bianya, la	1	0	1	0	0	0	1	0
Ventalló	1	0	0	1	0	1	0	0
Vilablareix	2	0	1	1	0	2	0	0
Viladrau	1	0	1	0	0	1	0	0
Vilafant	1	1	0	0	0	1	0	0
Vilallonga de Ter	1	0	0	1	0	1	0	0
Vilobí d'Onyar	3	0	3	0	0	2	1	0
Sant Julià del Llor i Bonmatí	1	0	1	0	0	1	0	0
Agramunt	1	0	1	0	0	1	0	0
Alfarràs	1	0	0	1	0	0	1	0
Artesa de Lleida	2	0	2	0	0	1	1	0
Bellpuig	2	0	1	1	0	2	0	0
Borges Blanques, les	1	0	0	1	0	1	0	0
Camarasa	1	0	0	1	0	1	0	0
Cervera	3	1	0	2	0	2	1	0
Corbins	1	0	1	0	0	1	0	0
Lleida	35	4	15	16	0	22	12	1
Linyola	1	0	1	0	0	1	0	0
Maials	1	0	1	0	0	0	1	0
Mollerussa	4	1	1	2	0	4	0	0
Poal, el	1	0	0	1	0	1	0	0
Ponts	1	0	1	0	0	0	1	0
Puigverd de Lleida	1	0	0	1	0	0	1	0
Sant Llorenç de Morunys	1	0	1	0	0	1	0	0
Sant Ramon	1	0	1	0	0	1	0	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
Absoluts amb marca Jhi²								
Seu d'Urgell, la	3	0	1	2	0	2	1	0
Seròs	2	0	2	0	0	1	1	0
Solsona	1	0	1	0	0	1	0	0
Sort	1	0	0	1	0	1	0	0
Tàrrega	2	0	2	0	0	2	0	0
Vilanova de Meià	1	0	0	1	0	1	0	0
Vila-sana	1	0	0	1	0	0	1	0
Vall de Cardós	1	0	1	0	0	1	0	0
Alcanar	2	0	0	2	0	2	0	0
Almoster	1	0	0	1	0	0	1	0
Altafulla	3	1	0	2	0	3	0	0
Ametlla de Mar, l'	4	2	2	0	0	3	1	0
Amposta	5	0	3	2	0	4	1	0
Banyeres del Penedès	1	0	0	1	0	1	0	0
Batea	1	1	0	0	0	1	0	0
Bisbal del Penedès, la	1	1	0	0	0	1	0	0
Calafell	9	1	4	4	0	4	5	0
Cambrils	3	0	1	2	0	2	1	0
Castellvell del Camp	1	1	0	0	0	0	1	0
Cunit	4	0	3	1	0	2	2	0
Flix	1	1	0	0	0	1	0	0
Garidells, els	1	0	1	0	0	0	1	0
Llorenç del Penedès	3	0	2	1	0	3	0	0
Montblanc	3	0	2	1	0	3	0	0
Montbrió del Camp	2	0	1	1	0	1	1	0
Montmell, el	1	1	0	0	0	1	0	0
Mont-roig del Camp	6	0	5	1	0	3	3	0
Móra d'Ebre	1	1	0	0	0	1	0	0
Móra la Nova	1	0	1	0	0	1	0	0
Pallaresos, els	1	0	1	0	0	1	0	0
Pla de Santa Maria, el	1	0	1	0	0	1	0	0
Pobla de Mafumet, la	1	0	1	0	0	1	0	0
Pobla de Montornès, la	3	0	2	1	0	2	1	0
Reus	26	7	8	11	0	17	9	0
Roda de Berà	5	2	2	1	0	4	1	0
Roquetes	1	1	0	0	0	1	0	0
Sant Carles de la Ràpita	5	0	3	2	0	2	3	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>Absoluts amb marca Jhi²</b>								
Santa Bàrbara	1	0	0	1	0	0	1	0
Selva del Camp, la	2	0	1	1	0	2	0	0
Tarragona	57	12	24	21	0	44	13	0
Torredembarra	3	>2	0	1	0	1	2	0
Tortosa	5	2	3	0	0	2	3	0
Ulldecona	1	0	1	0	0	1	0	0
Valls	6	1	4	1	0	2	4	0
<b>Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant</b>	2	0	1	1	0	2	0	0
Vendrell, el	8	2	4	2	0	4	4	0
Vila-seca	2	0	1	1	0	2	0	0
Sant Jaume d'Enveja	1	1	0	0	0	1	0	0
Salou	3	>2	1	0	0	3	0	0
Canonja, la	2	0	2	0	0	1	1	0
Altres	37	9	16	12	0	27	10	0
No contesta	63	13	<13	21	>16	<24	17	>22
<b>C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA? (Agrupat)</b>								
Barcelona ciutat	702	<80	<238	>377	7	462	236	4
Resta província Barcelona	1287	>269	>592	<421	<5	926	355	<6
Resta Catalunya	448	91	197	160	<0	306	141	<1
No contesta	63	13	<13	21	>16	<24	17	>22
Base Va néixer a Barcelona	702	80	238	377	7	462	236	4
<b>C7.1 A QUIN DISTRICTE DE BARCELONA?</b>								
Ciutat Vella	38	5	11	21	1	23	15	0
Eixample	108	12	30	66	0	71	37	0
Sants-Montjuïc	95	11	36	48	0	67	28	0
Les Corts	33	1	11	21	0	20	13	0
Sarrià-Sant Gervasi	68	<1	14	>53	0	49	19	0
Gràcia	51	5	12	34	0	35	16	0
Horta-Guinardó	68	<1	31	35	1	46	21	1
Nou Barris	64	>16	27	<21	0	44	20	0
Sant Andreu	63	11	28	23	1	33	30	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
Absoluts amb marca Jhi <sup>2</sup>								
Sant Martí	91	14	31	44	2	62	29	0
No contesta	23	3	7	11	>2	12	8	>3

Absoluts amb marca Jhi²	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	702	1287	448	63
<b>P1. EN QUIN IDIOMA PREFEREIX QUE LI FACI L'ENTREVISTA?</b>					
Català	1341	345	677	>296	23
Castellà	1118	346	590	<143	>39
Li és indiferent/NS/NC	41	11	20	9	1
<b>C1. VOSTÈ ÉS...</b>					
Home	1007	279	512	189	27
Dona	1492	423	774	259	36
No binari	1	0	1	0	0
<b>C2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU</b>					
De 16 a 24	103	32	51	18	2
De 25 a 34	399	>136	190	62	11
De 35 a 44	567	148	299	104	16
De 45 a 54	725	<151	>427	131	16
De 55 a 64	449	132	218	91	8
Més de 65	257	>103	<102	42	10
Mitjana	46,904	47,372	46,517	47,129	47,968
Desviació	13,37	15,09	12,408	13,054	14,206
Casos	2500	702	1287	448	63
<b>P2. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?</b>					
Menys d'un any	225	<46	127	43	9
Entre 1 any i 2 anys	198	69	86	35	8
Més de 2 anys	2039	576	1049	369	45
No ho sap	38	11	25	<1	1
<b>P3. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI?</b>					

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Absoluts amb marca Jhi²					
Familiar o amistat	392	119	210	54	9
Internet	550	161	283	99	7
Televisió	621	<141	337	>137	<6
Ràdio	128	26	71	27	4
A la premsa	95	>37	41	15	2
Butlletí electrònic	11	3	4	4	0
Algun altre servei telefònic	119	41	53	19	6
Feina/estudis	150	33	83	32	2
Oficines de treball	58	13	34	11	0
Ajuntament	91	34	40	11	>6
Organismes oficials	105	23	58	20	4
Personal qualificat	28	7	16	4	1
Fulletons informatius	31	12	<8	10	1
Per una multa	31	6	19	6	0
Tràmits/ajudes	31	7	17	5	2
Cartes	46	11	26	6	3
Altres	9	5	4	0	0
No ho sap	375	121	177	62	15
No contesta	1	0	1	0	0

**P3.1. EM PODRIA DIR QUAN HA  
ESTAT L'ÚLTIMA VEGADA QUE HA  
VIST O HA ESCOLTAT UN ANUNCI  
DEL 012?**

Menys d'un mes	482	120	255	97	10
Entre 1 mes i 3 mesos	355	98	186	67	4
Menys d'un any	270	70	146	49	5
Més d'un any	329	106	159	58	6
No ho sap	1057	307	536	176	>38
No contesta	7	1	5	1	0

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

0	45	15	16	13	1
1	8	5	2	1	0
2	16	1	11	3	1



	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Absoluts amb marca Jhi²					
3	22	7	9	4	2
4	29	9	14	5	1
5	102	24	51	23	4
6	110	31	61	15	3
7	226	72	105	42	7
8	568	163	308	87	10
9	472	141	244	76	11
10	891	231	459	178	23
No ho sap	11	3	7	1	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,307</b>	8,236	8,37	8,273	8,063
<b>Desviació</b>	<b>2,029</b>	2,072	1,913	2,237	2,285
<b>Casos</b>	<b>2489</b>	699	1280	447	63

**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	64	20	26	15	3
1	12	6	2	2	>2
2	18	5	8	5	0
3	27	6	15	6	0
4	45	11	20	>14	0
5	89	22	47	15	5
6	122	29	66	26	1
7	225	62	117	42	4
8	507	133	271	90	13
9	447	140	229	71	7
10	906	256	469	153	28
No ho sap	31	10	14	7	0
No contesta	7	2	3	2	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,205</b>	8,232	8,277	7,973	8,063
<b>Desviació</b>	<b>2,227</b>	2,28	2,093	2,425	2,729
<b>Casos</b>	<b>2462</b>	690	1270	439	63

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>Absoluts amb marca Jhi²</b>					
<b>P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10</b>					
<b>VALORI EL SEU GRAU DE</b>					
<b>SATISFACCIÓ AMB: L'AMABILITAT</b>					
<b>DE LA PERSONA QUE US VA</b>					
<b>ATENDRE</b>					
0	21	7	8	4	>2
1	5	1	2	1	>1
2	6	1	3	1	>1
3	12	4	7	1	0
4	10	1	6	2	1
5	34	8	16	8	2
6	47	9	23	14	1
7	105	23	54	21	>7
8	349	102	180	59	8
9	489	143	254	81	11
10	1381	386	720	246	29
No ho sap	30	12	10	8	0
No contesta	11	5	4	2	0
<b>Mitjana</b>	<b>9,062</b>	<b>9,105</b>	<b>9,093</b>	<b>9,009</b>	<b>8,333</b>
<b>Desviació</b>	<b>1,576</b>	<b>1,544</b>	<b>1,508</b>	<b>1,633</b>	<b>2,469</b>
<b>Casos</b>	<b>2459</b>	<b>685</b>	<b>1273</b>	<b>438</b>	<b>63</b>

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

0	39	12	14	10	>3
1	11	4	5	1	1
2	26	5	13	7	1
3	35	11	16	8	0
4	36	9	16	8	>3
5	98	32	49	15	2
6	122	39	59	20	4
7	224	69	121	30	4
8	480	120	252	97	11

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Absoluts amb marca Jhi²					
9	441	124	232	75	10
10	939	258	490	168	23
No ho sap	43	16	18	8	1
No contesta	6	3	2	1	0
Mitjana	8,283	8,223	8,361	8,216	7,823
Desviació	2,121	2,166	2,005	2,262	2,755
Casos	2451	683	1267	439	62

**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	109	32	45	27	5
1	30	10	16	3	1
2	61	22	32	7	0
3	85	21	45	14	5
4	112	27	58	24	3
5	252	60	144	39	9
6	284	70	159	51	4
7	350	113	166	61	10
8	484	131	256	88	9
9	274	78	147	43	6
10	398	120	189	78	11
No ho sap	58	17	29	12	0
No contesta	3	1	1	1	0
Mitjana	6,801	6,851	6,797	6,791	6,397
Desviació	2,615	2,672	2,532	2,714	2,943
Casos	2439	684	1257	435	63

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

Sí	636	191	313	116	16
----	-----	-----	-----	-----	----

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>Absoluts amb marca Jhi²</b>					
No, no el coneix	1764	481	912	324	47
No ho sap	100	30	62	<8	0
<b>Base Coneix l'horari d'atenció</b>	<b>636</b>	<b>191</b>	<b>313</b>	<b>116</b>	<b>16</b>
<b>P6.1. EM PODRIA DIR QUIN ÉS?</b>					
Sí, 24 per 7	265	79	124	55	7
Sí, de 8/9h fins les 14h	62	18	33	10	1
Sí, de 8/9h fins les 20h	97	30	53	13	1
Sí, de 8/9h fins les 21h	46	13	20	12	1
Sí, de 8/9h fins les 22h	105	34	52	17	2
Sí, altres franges	59	16	30	9	>4
No contesta	2	1	1	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>702</b>	<b>1287</b>	<b>448</b>	<b>63</b>
<b>P7. APROXIMADAMENT, QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 EN ELS ÚLTIMS DOS MESOS?</b>					
Només una vegada	1435	401	747	251	36
2 o 3 vegades	716	198	368	132	18
4 o 5 vegades	172	43	92	34	3
Més de 5 vegades	135	43	65	24	3
No ho sap	40	17	14	6	>3
No contesta	2	0	1	1	0
<b>Base Ha trucat més d'una vegada</b>	<b>1023</b>	<b>284</b>	<b>525</b>	<b>190</b>	<b>24</b>
<b>P8. EM PODRIA DIR SI HA TRUCAT PEL MATEIX TEMA O HO HA FET PER TEMES DIFERENTS?</b>					
Pel mateix tema	526	136	283	92	15
Per un tema diferent	487	147	236	96	8
No ho sap	9	1	5	2	1
No contesta	1	0	1	0	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Absoluts amb marca Jhi²					
Base Ha trucat pel mateix tema	526	136	283	92	15
<b>P9. PER QUÈ HA HAGUT DE TRUCAR MÉS D'UNA VEGADA PEL MATEIX TEMA?</b>					
Informació no prou completa	86	26	43	13	4
Sol·licitar/fer seguiment	146	44	66	33	3
Cèdula d'habitabilitat	4	2	1	1	0
Telèfon erroni/no contesta	12	3	7	2	0
Faltava informació/informació diferent	40	10	24	6	0
Multes	21	2	16	2	1
Van sorgir nous dubtes	86	19	50	16	1
Molt temps d'espera al telèfon / problemes amb el telèfon	64	18	34	9	3
Altres	52	8	32	9	3
No ho sap	9	2	6	1	0
No contesta	6	2	4	0	0
Base Total	2500	702	1287	448	63
<b>P10. LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA?</b>					
Sí	2071	562	1096	360	53
No	386	122	173	81	10
No ho sap	39	17	16	6	0
No contesta	4	1	2	1	0
<b>P10.1. RECORDA EXACTAMENT EL MOTIU DE LA SEVA CONSULTA O QUÈ VA PREGUNTAR?</b>					
Ajuda social	381	115	202	56	8
Demandar informació	581	165	296	107	13
Permisos	2	1	1	0	0
Multes	291	<61	>182	42	6
Demandar/Anul·lar una cita	78	26	34	12	>6

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>Absoluts amb marca Jhi²</b>					
Realitzar un tràmit/Fer seguiment	394	105	206	76	7
Comunicar una incidència	234	81	105	44	4
Impostos/Embargaments	253	69	128	46	10
Informació sobre transport públic	6	4	2	0	0
Temes relacionats amb habitatge (cèdula d'habitatge, lloguer	22	6	11	5	0
Asumptes sanitaris	10	3	4	3	0
Altres	62	10	34	17	1
No ho sap	164	48	75	35	6
No contesta	22	8	7	5	2
Base No li van resoldre la consulta	386	122	173	81	10
<b>P10.2. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL NO LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA?</b>					
No tenen prou informació	147	48	62	33	4
Li van donar la informació errònia	10	3	7	0	0
El van derivar a un altre telèfon/organisme	75	18	43	12	2
Problemes informàtics	8	4	2	2	0
No va arribar a ser atès per un agent	30	6	15	8	1
Mala gestió de la consulta	34	11	15	8	0
Gestió pendent de resolució	11	5	2	4	0
S'havia de resoldre de forma presencial	3	0	1	2	0
No poden resoldre el seu tràmit i no el poden derivar a altr	13	5	3	3	>2
Altres	29	12	14	3	0
No ho sap	19	9	5	4	1

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Absoluts amb marca Jhi²					
No contesta	7	1	4	2	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	702	1287	448	63

**P10.3. DURANT LA TRUCADA, PER  
RESOLDRE LA SEVA CONSULTA,  
AMB QUANTS AGENTS VA PARLAR?**

Cap	32	11	16	5	0
1	1640	474	857	268	41
2	598	153	305	124	16
3	92	20	47	23	2
4	15	2	8	5	0
5	5	1	2	2	0
6	2	0	1	1	0
8	1	1	0	0	0
15	1	0	1	0	0
20	1	0	1	0	0
No ho sap	109	38	48	19	4
No contesta	4	2	1	1	0
<b>Mitjana</b>	<b>1,362</b>	1,301	1,366	1,451	1,339
<b>Desviació</b>	<b>0,807</b>	0,636	0,912	0,743	0,545
<b>Casos</b>	<b>2387</b>	662	1238	428	59

**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	342	93	163	>77	9
No	2127	594	1112	368	53
No ho sap	29	13	12	3	1
No contesta	2	2	0	0	0
<b>Base Va haver de tornar a trucar al 012</b>	<b>342</b>	93	163	77	9

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>Absoluts amb marca Jhi²</b>					
<b>P10.4a. QUANTES VEGADES?</b>					
1	63	17	28	13	>5
2	143	36	73	32	2
3	66	20	26	18	2
4	27	4	19	4	0
5	12	2	7	3	0
7	4	2	1	1	0
8	5	3	2	0	0
9	1	1	0	0	0
10	5	1	2	2	0
18	1	1	0	0	0
20	3	0	1	2	0
40	1	0	1	0	0
60	1	0	1	0	0
No ho sap	9	>6	2	1	0
No contesta	1	0	0	1	0
<b>Mitjana</b>	<b>3,072</b>	2,874	3,267	3,053	1,667
<b>Desviació</b>	<b>4,482</b>	2,486	5,751	3,271	0,866
<b>Casos</b>	<b>332</b>	87	161	75	9
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	702	1287	448	63
<b>P10.5. LI VA RESOLDRE LA CONSULTA EN LA MATEIXA TRUCADA O LI VAN PRENDRE LES SEVES DADES PER DONAR-LI LA RESPOSTA POSTERIORMENT?</b>					
Li va resoldre la consulta en la mateixa trucada	1975	562	1025	342	46
Li van prendre les seves dades per donar-li la resposta post	318	79	168	66	5
No ho sap	163	47	76	30	>10
No contesta	44	14	18	10	2



	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>Absoluts amb marca Jhi²</b>					
<b>P10.6. FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O PER UN ALTRE MITJÀ?</b>					
Sí	1033	285	539	188	21
No	1390	396	712	243	39
No ho sap	61	17	29	14	1
No contesta	16	4	7	3	>2
<b>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?</b>					
Sí	149	45	72	27	5
No	2313	648	1194	413	58
No ho sap	35	8	19	8	0
No contesta	3	1	2	0	0
Base Va haver-hi alguna incidència	149	45	72	27	5
<b>P11.1. QUIN TIPUS D'INCIDÈNCIA?</b>					
Línies ocupades/en espera	10	4	6	0	0
Es va tallar la trucada	105	27	52	23	3
No s'escoltava bé	33	14	13	4	2
No ho sap	1	0	1	0	0
Base Total	2500	702	1287	448	63
<b>P12. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?</b>					
Sí	2313	662	1195	409	47
No	128	32	61	26	>9
No ho sap	59	<8	31	13	>7

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>Absoluts amb marca Jhi²</b>					
<b>P13. HA RECOMANAT O RECOMANARIA AQUEST SERVEI A ALGUNA ALTRA PERSONA?</b>					
Sí	2234	624	1163	400	47
No	228	67	107	41	>13
No ho sap	29	6	14	6	>3
No contesta	9	5	3	1	0
<b>P14. EN GENERAL, EN QUINS ASPECTES CREU QUE PODRIA MILLORAR EL SERVEI 012 D'ATENCIÓ CIUTADANA?</b>					
Que sigui més barat/gratuït	184	48	90	38	8
Reduir temps d'espera/rapidesa en la resposta	662	183	355	107	17
Més coneixement de la temàtica/més formació	137	43	66	27	1
Menys informatitzat/Més personalitzat	45	>20	18	6	1
Més línies/menys col·lapse	51	13	25	12	1
Menys transfers/més coordinació	49	16	20	12	1
Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència	129	36	68	21	4
Donar a conèixer el servei i les seves competències	20	1	12	7	0
Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc.	13	5	7	1	0
Ampliar l'horari	14	4	6	4	0
Aspectes actitudinals/idioma	29	9	16	3	1
Altres	54	17	29	7	1
Crec que el Servei 012 ja està prou bé com està	845	235	436	159	15
No sap	265	72	137	44	>12
No contesta	3	0	2	0	>1

Absoluts amb marca Jhi²	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: LA RAPIDESA EN CERCAR I DONAR LA RESPOSTA</b>					
0	1	0	1	0	0
2	3	1	1	1	0
3	4	1	2	1	0
4	10	3	3	4	0
5	35	6	20	7	2
6	54	9	29	15	1
7	172	47	85	37	3
8	488	156	251	72	9
9	389	118	195	69	7
10	1323	352	691	240	40
No ho sap	12	6	5	1	0
No contesta	9	3	4	1	1
Mitjana	9,034	9,033	9,047	8,973	9,226
Desviació	1,296	1,221	1,294	1,416	1,273
Casos	2479	693	1278	446	62

<b>P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: L'AMABILITAT</b>					
0	4	1	3	0	0
1	1	0	1	0	0
2	2	2	0	0	0
4	1	0	0	1	0
5	19	4	13	2	0
6	33	12	17	4	0
7	106	33	48	19	>6
8	302	80	163	52	7
9	312	90	151	63	8
10	1707	476	885	305	41

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Absoluts amb marca Jhi²					
No ho sap	5	2	3	0	0
No contesta	8	2	3	2	1
<b>Mitjana</b>	<b>9,384</b>	9,365	9,381	9,426	9,355
<b>Desviació</b>	<b>1,131</b>	1,165	1,16	1	1,026
<b>Casos</b>	<b>2487</b>	698	1281	446	62

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

0	3	2	1	0	0
1	2	0	1	1	0
4	6	1	3	2	0
5	19	1	10	7	1
6	35	9	16	8	2
7	74	19	35	18	2
8	293	80	153	56	4
9	345	99	187	52	7
10	1698	482	870	300	46
No ho sap	16	6	7	3	0
No contesta	9	3	4	1	1
<b>Mitjana</b>	<b>9,405</b>	9,447	9,413	9,311	9,452
<b>Desviació</b>	<b>1,105</b>	1,064	1,074	1,242	1,141
<b>Casos</b>	<b>2475</b>	693	1276	444	62

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

0	5	2	2	1	0
1	2	1	1	0	0
2	5	1	2	1	>1
3	3	0	0	>3	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Absoluts amb marca Jhi²					
4	12	2	7	3	0
5	75	<11	47	13	4
6	85	24	47	13	1
7	170	49	77	39	5
8	476	134	249	82	11
9	356	91	191	66	8
10	1293	381	657	222	33
No ho sap	11	4	3	4	0
No contesta	7	2	4	1	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,898</b>	8,986	8,883	8,824	8,778
<b>Desviació</b>	<b>1,499</b>	1,433	1,498	1,566	1,718
<b>Casos</b>	<b>2482</b>	696	1280	443	63

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

Segur que sí	953	280	474	178	21
Probablement sí	470	118	256	82	14
Probablement no	491	143	255	82	11
Segur que no	453	117	239	85	12
No ho sap	54	19	21	11	3
No contesta	79	25	42	10	2

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

Sí	816	232	433	133	18
No	1191	335	591	234	31
No ho sap	489	134	260	81	14
No contesta	4	1	3	0	0

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

<b>816</b>	232	433	133	18
------------	-----	-----	-----	----

Absoluts amb marca Jhi²	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>P17.1. A TRAVÉS DE QUIN CANAL?</b>					
<b>Informació i tràmits</b>					
gencat.cat	370	95	205	63	7
<b>Aplicacions de la Generalitat</b>					
per a mòbils	20	5	8	6	1
Seu electrònica Generalitat	73	21	45	7	0
Xarxes socials	35	11	16	8	0
Internet (sense especificar)	51	21	20	10	0
<b>Presencialment a</b>					
l'administració	77	24	40	9	4
<b>Trucant a un altre organisme</b>					
de la Generalitat	12	3	5	3	1
Correu electrònic	1	0	1	0	0
<b>Mossos/guàrdia urbana/policia local</b>					
local	12	2	9	0	1
Altres telefons d'informació	53	16	29	8	0
Altres pàgines web	31	9	16	3	>3
Altres	66	14	36	15	1
No ho sap	67	22	33	12	0
No contesta	4	1	2	1	0
<b>P17.2. I PODRIA INDICAR-NOS PER QUIN MOTIU EN AQUESTA OCASIÓ NO L'HA UTILITZAT I HA DECIDIT TRUCAR AL 012?</b>					
<b>Rapidesa en la resposta/Més eficient</b>					
eficient	302	101	151	47	3
Atenció personalitzada	53	21	24	7	1
Més fàcil de fer servir	69	20	39	9	1
<b>No coneix altres canals/no sap com funcionen</b>					
Definició d'altres canals	45	11	22	11	1
<b>Dificultat d'accés (claus, pin, enllaç, etc.)</b>					
Dificultat d'accés (claus, pin, enllaç, etc.)	32	5	19	6	2
<b>No trobava el servei que buscava</b>					
que buscava	86	17	46	19	4
Per comoditat	93	21	54	14	4

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Absoluts amb marca Jhi²					
Li van recomanar	50	16	25	9	0
És l'únic que coneix per comunicar-se amb la Generalitat/El	14	4	8	1	1
Altres	45	7	32	5	1
No ho sap	24	8	11	5	0
No contesta	3	1	2	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>702</b>	<b>1287</b>	<b>448</b>	<b>63</b>

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

Sí	463	134	244	74	11
No	2022	562	1037	371	52
No ho sap	14	6	5	3	0
No contesta	1	0	1	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	767	223	373	145	26
1	32	8	17	7	0
2	89	28	40	20	1
3	53	>25	24	<3	1
4	55	10	33	10	2
5	233	64	122	41	6
6	99	19	53	>27	0
7	128	34	63	30	1
8	229	72	122	31	4
9	90	27	48	14	1
10	423	101	241	76	5
No ho sap	285	88	142	40	>15

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Absoluts amb marca Jhi²					
No contesta	17	3	9	4	1
Mitjana	4,602	4,386	4,831	4,473	3
Desviació	3,997	3,966	4,01	3,978	3,782
Casos	2198	611	1136	404	47

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

Sí	858	250	442	150	16
No	957	264	484	184	25
No ho sap	677	184	358	113	22
No contesta	8	4	3	1	0

**Base Creu que es podria donar  
per algun altre canal**

858	250	442	150	16
-----	-----	-----	-----	----

**P18.2a.PER QUIN ALTRE CANAL?**

APP (Telegram, WhatsApp, etc.)	446	136	222	80	8
Mail	74	27	40	7	0
Internet (sense especificar)	6	2	4	0	0
Xarxes socials(Facebook, Twitter, Instagram, etc.)	85	<15	46	20	4
Opció de la web	84	18	52	14	0
Presencial	25	10	9	4	>2
Chatbot/Assistent virtual	19	7	12	0	0
Altres telèfons diferents al 012	20	10	5	5	0
Altres	48	12	23	13	0
No sap	49	12	28	7	2
No contesta	2	1	1	0	0

Base Total	2500	702	1287	448	63
------------	------	-----	------	-----	----

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



	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>Absoluts amb marca Jhi²</b>					
Sí	582	143	>346	86	<7
No	1821	529	900	343	49
No ho sap	95	30	40	19	>6
No contesta	2	0	1	0	>1
<b>P19. QUÈ N'OPINA?</b>					
Positiu/Útil	984	246	>552	170	16
Negatiu/Complicat	165	48	87	25	5
Hauria de ser gratuït	13	3	7	3	0
Desconeix el servei	465	149	214	88	14
Poc segur	53	10	30	11	2
No ho ha utilitzat	71	24	36	10	1
Li és indiferent	6	2	3	1	0
No li agrada	10	3	6	1	0
Altres	80	24	41	13	2
No ho sap	541	164	257	101	19
No contesta	112	29	54	25	4
<b>P20. HA TRUCAT AL 012 QUAN HA TINGUT UN PROBLEMA A L'HORA DE FER UN TRÀMIT ELECTRÒNICAMENT?</b>					
Sí	870	246	445	166	13
No	1312	366	678	231	37
No ha fet cap tràmit electrònicament	268	76	140	44	8
No ho sap	46	13	23	7	3
No contesta	4	1	1	0	>2
<b>Base Ha trucat al 012 quan ha tingut un problema</b>	870	246	445	166	13
<b>P20.1. LI HAN RESOLT?</b>					
Sí	716	199	381	125	11
No	136	43	<52	>39	2
No ho sap	17	4	11	2	0
No contesta	1	0	1	0	0

Absoluts amb marca Jhi²	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>P20.2 VA QUEDAR SATISFET/A DE L'ATENCIÓ REBUDA?</b>					
Sí	764	212	392	148	12
No	89	30	43	15	1
No ho sap	15	4	8	3	0
No contesta	2	0	2	0	0
<b>Base Introduïda a meitat de camp</b>	<b>2333</b>	<b>658</b>	<b>1202</b>	<b>415</b>	<b>58</b>
<b>P21. CREIEU QUE MILLORA L'ATENCIÓ EL FET QUE US DEMANIN EL VOSTRE NOM A L'INICI DE LA CONVERSA?</b>					
Sí	1110	297	597	192	24
No	943	277	468	177	21
No ho sap	270	83	133	44	10
No contesta	10	1	4	2	>3
<b>Base Creu que millora l'atenció</b>	<b>1110</b>	<b>297</b>	<b>597</b>	<b>192</b>	<b>24</b>
<b>P21.1. PER QUÈ? (Respostes positives)</b>					
Genera una relació més personal	713	185	391	122	15
És més respectuós/de bona educació	142	40	66	32	4
Li és indiferent	29	8	16	4	1
No afecta en res	17	7	8	2	0
Millora l'atenció	52	17	31	<3	1
Li agrada	7	4	3	0	0
Ho troba bé	29	6	19	3	1
Ja li van demanar	47	6	26	13	2
Altres	51	16	27	8	0
NS	21	8	10	3	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Absoluts amb marca Jhi²					
NC	2	0	0	>2	0
Base Creu que no millora l'atenció	943	277	468	177	21
<b>P21.2. PER QUÈ? (Respostes negatives)</b>					
És més respectuós/de bona educació	18	4	10	4	0
Prefereix l'anonimat	41	13	17	6	>5
Li és indiferent	207	51	117	37	2
No afecta en res	210	71	99	36	4
No és important	98	25	48	23	2
Només és per cortesia	6	0	5	1	0
No cal que ho sàpiguen/És irrellevant	286	93	142	47	4
Ja li van demanar	5	2	2	1	0
Altres	42	10	17	>15	0
NS	16	5	6	4	1
NC	14	3	5	3	>3
Base Introduïda a meitat de camp	2333	658	1202	415	58
<b>P22. CREIEU QUE MILLORARIA EL SERVEI SI QUAN TRUQUEU L'AGENT CONEGUÉS EL MOTIU DE LES VOSTRES TRUCADES ANTERIORS?</b>					
Sí	1191	322	620	229	20
No	854	251	434	147	22
No ho sap	275	82	141	38	>14
No contesta	13	3	7	1	>2
Base Creu que milloraria el servei	1191	322	620	229	20

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>Absoluts amb marca Jhi²</b>					
<b>P22.2. QUÈ APORTARIA (Respostes negatives)</b>					
Ràpidesa, agilitat en el tràmit	287	70	144	68	5
Millor seguiment dels tràmits/Tenir un historial	241	65	120	48	>8
Estalvi de temps de la trucada/No cal repetir el seu motiu	189	52	100	36	1
Comoditat	4	1	2	1	0
Facilitat atenció per part de l'operador (major informació d	179	53	91	33	2
Augment de l'eficàcia del servei	21	10	8	2	1
Estaría bé	32	11	15	6	0
De gran utilitat si és una trucada relacionada amb el matei	70	15	44	11	0
Li és indiferent	6	1	3	2	0
Altres	125	33	74	17	1
NS	35	10	18	5	2
NC	2	1	1	0	0
<b>Base Creu que no milloraria el servei</b>	<b>854</b>	<b>251</b>	<b>434</b>	<b>147</b>	<b>22</b>
<b>P22.1. QUÈ APORTARIA? (Respostes positives)</b>					
Li és indiferent	17	4	8	4	1
Si el tràmit és diferent no seria útil	434	123	230	72	9
No és rellevant ni important	25	7	12	5	1
No és necessari/No creu que sigui una millora	100	31	55	12	2
No aporta res al sevei	59	21	29	9	0
Vol privacitat de les seves dades/Protecció de dades	36	13	14	8	1

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Absoluts amb marca Jhi²					
No li cal	20	6	11	2	1
No li agrada	10	2	4	3	1
És una perdú de temps/Endarrereix la trucada	8	3	4	1	0
Depen de quin sigui el tràmit	5	1	3	1	0
No cal tenir tantes dades registades de les persones/No vol	18	5	10	1	>2
No vol parlar amb un robot ni que sigui automatitzar aquest	9	2	5	2	0
Només truca de forma puntual	9	1	5	3	0
Altres	54	20	22	11	1
NS	44	12	19	10	3
NC	6	0	3	3	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>702</b>	<b>1287</b>	<b>448</b>	<b>63</b>

### C3. ON VA NÉIXER VOSTÈ?

Catalunya	1702	<430	925	321	<26
Altres comunitats autònomes	258	67	128	47	>16
Unió europea	46	19	19	8	0
Resta del món	63	>29	23	11	0
Argentina	49	18	19	10	2
Bolívia	28	10	14	3	1
Brasil	11	>9	2	0	0
Xile	8	5	<0	3	0
Colòmbia	52	20	22	9	1
Equador	55	12	37	6	0
Hondures	27	>13	11	1	2
Marroc	57	12	30	13	2
Perú	43	>20	18	5	0
República Dominicana	21	10	11	0	0
Uruguai	15	4	9	2	0
Veneçuela	31	14	11	6	0
Paquistà	8	3	4	1	0
Paraguai	5	>4	1	0	0
Romania	5	1	2	2	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Absoluts amb marca Jhi²					
No contesta	16	2	<1	0	>13
<b>C4. EM PODRIA DIR AMB QUINA LENGUA PARLA HABITUALMENT?</b>					
Català	892	235	<409	>236	<12
Castellà	1138	331	>638	<132	37
Ambdues per igual	377	101	210	60	6
Àrab	14	5	3	>6	0
Anglès	10	>8	2	0	0
Altres	59	22	24	13	0
No contesta	10	0	1	1	>8
<b>C5. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?</b>					
No sap llegir i escriure	1	1	0	0	0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escol	8	4	4	0	0
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar eso, eg	89	<13	57	16	3
Eso completa, egb, batxiller elemental	355	<62	208	75	10
Batxillerat, bup, cou, batxillerat superior, preu	413	100	229	80	<4
Cicle formatiu de grau mitjà, fp1, oficialia industrial o eq	225	60	123	41	<1
Cicle formatiu de grau superior, fp2, mestratge industrial o	402	<78	>240	76	8
Diplomatatura, 3 cursos aprovats de llicenciatura, enginyeria/	183	64	85	29	5
Llicenciatura, arquitectura, enginyeria, grau o equivalent	501	>192	<207	91	11
Cursos d'especialització professional, postgrau, màster	262	>107	115	35	5
Doctorat	33	14	14	5	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Absoluts amb marca Jhi²					
No contesta	28	7	<5	<0	>16
<b>C6. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?</b>					
Treballa per compte propi	389	101	208	79	<1
Treballa per compte d'altri	1329	361	718	227	23
No treballa	749	236	355	141	17
No contesta	33	4	<6	<1	>22
Base Treballa per compte propi	389	101	208	79	1
<b>C6.1 VOSTÈ ÉS...</b>					
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	119	<17	73	29	0
Professional o treballador/a autònom/a	266	83	132	50	1
Membre de cooperativa	3	0	3	0	0
No contesta	1	1	0	0	0
Base Treballa per compte d'altri	1329	361	718	227	23
<b>C6.2 VOSTÈ ÉS...</b>					
Assalariat/ada eventual o interí/ina	149	33	88	24	4
Assalariat/ada indefinit/ida	1161	316	627	200	18
Ajut familiar	1	0	0	>1	0
No contesta	18	>12	<3	2	1
Base No treballa	749	236	355	141	17
<b>C6.3 VOSTÈ ÉS...</b>					
Jubilat/ada o pensionista	342	114	163	56	9
Aturat/ada i ha treballat abans	206	51	107	46	2
Pensionista	46	14	24	6	2

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Absoluts amb marca Jhi²					
Aturat/ada i busca la primera feina	35	12	15	7	1
Estudiant	40	17	15	8	0
Treball domèstic no remunerat	58	21	23	13	1
Altres	19	7	8	4	0
No contesta	3	0	0	1	>2
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>702</b>	<b>1287</b>	<b>448</b>	<b>63</b>

**C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU  
LLOC DE RESIDÈNCIA?**

Abrera	4	0	4	0	0
Alpens	1	0	1	0	0
Ametlla del Vallès, l'	7	0	7	0	0
Arenys de Mar	4	0	4	0	0
Arenys de Munt	5	0	5	0	0
Argentona	1	0	1	0	0
Avià	1	0	1	0	0
Avinyó	1	0	1	0	0
Avinyonet del Penedès	1	0	1	0	0
Aiguafreda	3	0	3	0	0
Badalona	78	<0	>78	<0	0
Bagà	1	0	1	0	0
Balenyà	1	0	1	0	0
Balsareny	1	0	1	0	0
Barcelona	702	>702	<0	<0	<0
Begues	4	0	4	0	0
Berga	4	0	4	0	0
Bigues i Riells	6	0	6	0	0
Bruc, el	2	0	2	0	0
Cabanyes, les	1	0	1	0	0
Cabrera de Mar	2	0	2	0	0
Cabrils	1	0	1	0	0
Calaf	1	0	1	0	0
Caldes d'Estrac	2	0	2	0	0
Caldes de Montbui	3	0	3	0	0
Calldetenes	1	0	1	0	0



	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Absoluts amb marca Jhi²					
Canet de Mar	5	0	5	0	0
Canovelles	3	0	3	0	0
Canyelles	3	0	3	0	0
Cardedeu	7	0	7	0	0
Castellar del Vallès	7	0	7	0	0
Castellbell i el Vilar	2	0	2	0	0
Castellbisbal	1	0	1	0	0
Castelldefels	13	0	>13	0	0
Castellet i la Gornal	1	0	1	0	0
Castellgalí	1	0	1	0	0
Castellnou de Bages	1	0	1	0	0
Castellterçol	2	0	2	0	0
Centelles	3	0	3	0	0
Cervelló	6	0	6	0	0
Collbató	4	0	4	0	0
Corbera de Llobregat	4	0	4	0	0
Cornellà de Llobregat	26	<0	>26	<0	0
Cubelles	3	0	3	0	0
Esparreguera	8	0	8	0	0
Esplugues de Llobregat	26	<0	>26	<0	0
Folgueroles	1	0	1	0	0
Font-rubí	1	0	1	0	0
Franqueses del Vallès, les	4	0	4	0	0
Garriga, la	9	0	>9	0	0
Gavà	15	<0	>15	0	0
Gelida	1	0	1	0	0
Gironella	2	0	2	0	0
Granada, la	1	0	1	0	0
Granollers	26	<0	>26	<0	0
Sant Salvador de Guardiola	1	0	1	0	0
Gurb	1	0	1	0	0
Hospitalet de Llobregat, l'	100	<0	>100	<0	0
Igualada	13	0	>13	0	0
Llagosta, la	6	0	6	0	0
Llinars del Vallès	3	0	3	0	0
Lliçà d'Amunt	8	0	8	0	0
Malgrat de Mar	3	0	3	0	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Absoluts amb marca Jhi²					
Manlleu	5	0	5	0	0
Manresa	22	<0	>22	<0	0
Martorell	9	0	>9	0	0
Masnou, el	14	<0	>14	0	0
Masquefa	5	0	5	0	0
Matadepera	6	0	6	0	0
Mataró	34	<0	>34	<0	0
Mediona	1	0	1	0	0
Molins de Rei	3	0	3	0	0
Mollet del Vallès	16	<0	>16	0	0
Montcada i Reixac	11	0	>11	0	0
Montgat	7	0	7	0	0
Monistrol de Montserrat	1	0	1	0	0
Montmeló	1	0	1	0	0
Montornès del Vallès	7	0	7	0	0
Navarcles	1	0	1	0	0
Òdena	1	0	1	0	0
Olesa de Montserrat	8	0	8	0	0
Olivella	3	0	3	0	0
Òrrius	1	0	1	0	0
Palafolls	2	0	2	0	0
Palau-solità i Plegamans	2	0	2	0	0
Pallejà	4	0	4	0	0
Parets del Vallès	2	0	2	0	0
Piera	4	0	4	0	0
Hostalets de Pierola, els	3	0	3	0	0
Pineda de Mar	11	0	>11	0	0
Pla del Penedès, el	1	0	1	0	0
Pobla de Claramunt, la	2	0	2	0	0
Polinyà	2	0	2	0	0
Prat de Llobregat, el	12	0	>12	0	0
Prats de Lluçanès	2	0	2	0	0
Premià de Mar	10	0	>10	0	0
Ripollet	8	0	8	0	0
Roca del Vallès, la	3	0	3	0	0
Roda de Ter	1	0	1	0	0
Rubí	30	<0	>30	<0	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Absoluts amb marca Jhi²					
Sabadell	63	<0	>63	<0	0
Santpedor	2	0	2	0	0
Sant Adrià de Besòs	12	0	>12	0	0
Sant Andreu de la Barca	5	0	5	0	0
Sant Andreu de Llavaneres	3	0	3	0	0
Sant Antoni de Vilamajor	4	0	4	0	0
Sant Boi de Llobregat	23	<0	>23	<0	0
Sant Celoni	5	0	5	0	0
Sant Cebrià de Vallalta	1	0	1	0	0
Sant Cugat del Vallès	51	<0	>51	<0	0
Sant Cugat Sesgarrigues	1	0	1	0	0
Sant Esteve de Palautordera	2	0	2	0	0
Sant Esteve Sesrovires	2	0	2	0	0
Sant Fost de Campsentelles	2	0	2	0	0
Sant Feliu de Llobregat	15	<0	>15	0	0
Sant Fruitós de Bages	2	0	2	0	0
Vilassar de Dalt	8	0	8	0	0
Sant Hipòlit de Voltregà	2	0	2	0	0
Sant Joan Despí	6	0	6	0	0
Sant Joan de Vilatorrada	4	0	4	0	0
Vilassar de Mar	6	0	6	0	0
Sant Just Desvern	9	0	>9	0	0
Sant Martí Sarroca	1	0	1	0	0
Sant Mateu de Bages	1	0	1	0	0
Premià de Dalt	5	0	5	0	0
Sant Pere de Ribes	8	0	8	0	0
Sant Pere de Riudebitlles	1	0	1	0	0
Sant Pere de Torelló	3	0	3	0	0
Sant Pol de Mar	1	0	1	0	0
Sant Quirze de Besora	1	0	1	0	0
Sant Quirze del Vallès	6	0	6	0	0
Sant Sadurní d'Anoia	3	0	3	0	0
Marganell	1	0	1	0	0
Santa Coloma de Gramenet	41	<0	>41	<0	0
Santa Eulàlia de Riuprimer	2	0	2	0	0
Santa Eulàlia de Ronçana	3	0	3	0	0
Santa Margarida de Montbui	2	0	2	0	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Absoluts amb marca Jhi²					
Santa Margarida i els Monjos	2	0	2	0	0
Barberà del Vallès	5	0	5	0	0
Santa Maria de Martorelles	1	0	1	0	0
Santa Maria de Palautordera	6	0	6	0	0
Santa Perpètua de Mogoda	7	0	7	0	0
Santa Susanna	3	0	3	0	0
Sant Vicenç de Castellet	3	0	3	0	0
Sant Vicenç dels Horts	8	0	8	0	0
Sant Vicenç de Montalt	2	0	2	0	0
Sant Vicenç de Torelló	1	0	1	0	0
Cerdanyola del Vallès	20	<0	>20	0	0
Sentmenat	4	0	4	0	0
Seva	3	0	3	0	0
Sitges	8	0	8	0	0
Taradell	3	0	3	0	0
Terrassa	82	<0	>82	<0	0
Teià	2	0	2	0	0
Tiana	5	0	5	0	0
Tona	2	0	2	0	0
Tordera	7	0	7	0	0
Torelló	6	0	6	0	0
Torre de Claramunt, la	1	0	1	0	0
Torrelles de Foix	1	0	1	0	0
Torrelles de Llobregat	4	0	4	0	0
Vacarisses	3	0	3	0	0
Vallgorguina	1	0	1	0	0
Vallirana	1	0	1	0	0
Vic	7	0	7	0	0
Viladecavalls	5	0	5	0	0
Viladecans	20	<0	>20	0	0
Vilanova del Camí	3	0	3	0	0
Vilanova de Sau	1	0	1	0	0
Vilobí del Penedès	2	0	2	0	0
Vilafranca del Penedès	15	<0	>15	0	0
Vilanova i la Geltrú	20	<0	>20	0	0
Vilanova del Vallès	1	0	1	0	0
Badia del Vallès	3	0	3	0	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Absoluts amb marca Jhi²					
Arbúcies	4	0	0	>4	0
Armentera, l'	2	0	0	>2	0
Avinyonet de Puigventós	1	0	0	1	0
Begur	1	0	0	1	0
Bisbal d'Empordà, la	2	0	0	>2	0
Blanes	9	0	<0	>9	0
Breda	1	0	0	1	0
Cadaqués	1	0	0	1	0
Caldes de Malavella	2	0	0	>2	0
Calonge i Sant Antoni	2	0	0	>2	0
Cassà de la Selva	1	0	0	1	0
Castell-Platja d'Aro	3	0	0	>3	0
Celrà	2	0	0	>2	0
Cornellà del Terri	1	0	0	1	0
Escala, l'	2	0	0	>2	0
Figueres	5	0	0	>5	0
Flaçà	1	0	0	1	0
Garrigàs	1	0	0	1	0
Girona	36	<0	<0	>36	0
Gualta	1	0	0	1	0
Guils de Cerdanya	1	0	0	1	0
Lladó	1	0	0	1	0
Llagostera	1	0	0	1	0
Llançà	1	0	0	1	0
Llers	1	0	0	1	0
Lloret de Mar	5	0	0	>5	0
Maçanet de la Selva	1	0	0	1	0
Molló	1	0	0	1	0
Navata	1	0	0	1	0
Olot	5	0	0	>5	0
Palafrugell	4	0	0	>4	0
Palamós	1	0	0	1	0
Pals	1	0	0	1	0
Portbou	1	0	0	1	0
Puigcerdà	7	0	0	>7	0
Riells i Viabrea	2	0	0	>2	0
Ripoll	1	0	0	1	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Absoluts amb marca Jhi²					
Riudellots de la Selva	1	0	0	1	0
Roses	7	0	0	>7	0
Salt	3	0	0	>3	0
Sant Feliu de Buixalleu	1	0	0	1	0
Sant Feliu de Guíxols	3	0	0	>3	0
Sant Hilari Sacalm	1	0	0	1	0
Sant Julià de Ramis	1	0	0	1	0
Sant Miquel de Fluvià	1	0	0	1	0
Santa Llogaia d'Àlguema	1	0	0	1	0
Sant Joan les Fonts	1	0	0	1	0
Sils	4	0	0	>4	0
Torroella de Montgrí	3	0	0	>3	0
Vall de Bianya, la	1	0	0	1	0
Ventalló	1	0	0	1	0
Vilablareix	2	0	0	>2	0
Viladrau	1	0	0	1	0
Vilafant	1	0	0	1	0
Vilallonga de Ter	1	0	0	1	0
Vilobí d'Onyar	3	0	0	>3	0
Sant Julià del Llor i Bonmatí	1	0	0	1	0
Agramunt	1	0	0	1	0
Alfarràs	1	0	0	1	0
Artesa de Lleida	2	0	0	>2	0
Bellpuig	2	0	0	>2	0
Borges Blanques, les	1	0	0	1	0
Camarasa	1	0	0	1	0
Cervera	3	0	0	>3	0
Corbins	1	0	0	1	0
Lleida	35	<0	<0	>35	0
Linyola	1	0	0	1	0
Maials	1	0	0	1	0
Mollerussa	4	0	0	>4	0
Poal, el	1	0	0	1	0
Ponts	1	0	0	1	0
Puigverd de Lleida	1	0	0	1	0
Sant Llorenç de Morunys	1	0	0	1	0
Sant Ramon	1	0	0	1	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Absoluts amb marca Jhi²					
Seu d'Urgell, la	3	0	0	>3	0
Seròs	2	0	0	>2	0
Solsona	1	0	0	1	0
Sort	1	0	0	1	0
Tàrrrega	2	0	0	>2	0
Vilanova de Meià	1	0	0	1	0
Vila-sana	1	0	0	1	0
Vall de Cardós	1	0	0	1	0
Alcanar	2	0	0	>2	0
Almoster	1	0	0	1	0
Altafulla	3	0	0	>3	0
Ametlla de Mar, l'	4	0	0	>4	0
Amposta	5	0	0	>5	0
Banyeres del Penedès	1	0	0	1	0
Batea	1	0	0	1	0
Bisbal del Penedès, la	1	0	0	1	0
Calafell	9	0	<0	>9	0
Cambrils	3	0	0	>3	0
Castellvell del Camp	1	0	0	1	0
Cunit	4	0	0	>4	0
Flix	1	0	0	1	0
Garidells, els	1	0	0	1	0
Llorenç del Penedès	3	0	0	>3	0
Montblanc	3	0	0	>3	0
Montbrió del Camp	2	0	0	>2	0
Montmell, el	1	0	0	1	0
Mont-roig del Camp	6	0	0	>6	0
Móra d'Ebre	1	0	0	1	0
Móra la Nova	1	0	0	1	0
Pallaresos, els	1	0	0	1	0
Pla de Santa Maria, el	1	0	0	1	0
Pobla de Mafumet, la	1	0	0	1	0
Pobla de Montornès, la	3	0	0	>3	0
Reus	26	<0	<0	>26	0
Roda de Berà	5	0	0	>5	0
Roquetes	1	0	0	1	0
Sant Carles de la Ràpita	5	0	0	>5	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>Absoluts amb marca Jhi²</b>					
Santa Bàrbara	1	0	0	1	0
Selva del Camp, la	2	0	0	>2	0
Tarragona	57	<0	<0	>57	0
Torredembarra	3	0	0	>3	0
Tortosa	5	0	0	>5	0
Ulldecona	1	0	0	1	0
Valls	6	0	0	>6	0
<b>Vandellòs i l'Hospitalet de</b>					
l'Infant	2	0	0	>2	0
Vendrell, el	8	0	<0	>8	0
Vila-seca	2	0	0	>2	0
Sant Jaume d'Enveja	1	0	0	1	0
Salou	3	0	0	>3	0
Canonja, la	2	0	0	>2	0
Altres	37	<0	<0	>37	0
No contesta	63	<0	<0	<0	>63

**C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU  
LLOC DE RESIDÈNCIA? (Agrupat)**

Barcelona ciutat	702	>702	<0	<0	<0
Resta província Barcelona	1287	<0	>1287	<0	<0
Resta Catalunya	448	<0	<0	>448	<0
No contesta	63	<0	<0	<0	>63

Base Va néixer a Barcelona

702	702	0	0	0
-----	-----	---	---	---

**C7.1 A QUIN DISTRICTE DE  
BARCELONA?**

Ciutat Vella	38	38	0	0	0
Eixample	108	108	0	0	0
Sants-Montjuïc	95	95	0	0	0
Les Corts	33	33	0	0	0
Sarrià-Sant Gervasi	68	68	0	0	0
Gràcia	51	51	0	0	0
Horta-Guinardó	68	68	0	0	0
Nou Barris	64	64	0	0	0
Sant Andreu	63	63	0	0	0



	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Absoluts amb marca Jhi <sup>2</sup>					
Sant Martí	91	91	0	0	0
No contesta	23	23	0	0	0

	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Verticals amb marca Jhi<sup>2</sup></b>										
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>P1. EN QUIN IDIOMA PREFEREIX QUE LI FACI L'ENTREVISTA?</b>										
Català	53,6	54,9	52,7	100	50,5	<46.4	<44.8	55,9	>62.1	>64.6
Castellà	44,7	43,2	45,8	0	49,5	51,1	>54.1	42,1	<36.3	<34.2
Li és indiferent/NS/NC	1,6	1,9	1,5	0	0	2,5	1,1	2,1	1,6	1,2
<b>C1. VOSTÈ ÉS...</b>										
Home	40,3	>100.0	<0.0	0	45,6	43,1	36,5	36	41,9	>51.4
Dona	59,7	<0.0	>100.0	0	54,4	56,9	63,3	64	58,1	<48.6
No binari	0	0	0	>100.0	0	0	0,2	0	0	0
<b>C2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU</b>										
De 16 a 24	4,1	4,7	3,8	0	>100.0	<0.0	<0.0	<0.0	<0.0	<0.0
De 25 a 34	16	17,1	15,2	0	<0.0	>100.0	<0.0	<0.0	<0.0	<0.0
De 35 a 44	22,7	20,6	24,1	100	<0.0	<0.0	>100.0	<0.0	<0.0	<0.0
De 45 a 54	29	25,9	31,1	0	<0.0	<0.0	<0.0	>100.0	<0.0	<0.0
De 55 a 64	18	18,7	17,5	0	<0.0	<0.0	<0.0	<0.0	>100.0	<0.0
Més de 65	10,3	>13.1	<8.4	0	<0.0	<0.0	<0.0	<0.0	<0.0	>100.0
Mitjana	46,904	47,554	46,472	36	21,854	30,035	39,892	49,291	59	70,732
Desviació	13,37	14,387	12,626		1,932	2,811	2,832	2,88	2,915	5,258
Casos	2500	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>P2. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?</b>										
Menys d'un any	9	9,4	8,7	0	>20.4	>15.8	9,5	<6.5	<5.6	5,8
Entre 1 any i 2 anys	7,9	8	7,8	0	>19.4	>14.5	7,4	<5.4	<4.0	8,2
Més de 2 anys	81,6	80,5	82,2	100	<60.2	<67.9	81,7	87	89,8	81,3
No ho sap	1,5	2	1,2	0	0	1,8	1,4	1,1	0,7	>4.7
<b>P3. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI?</b>										

% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>Familiar o amestat</b>	<b>15,7</b>	14,2	16,7	0	>29.1	>20.8	16,8	12,8	14,7	<9.7
<b>Internet</b>	<b>22</b>	23,9	20,6	100	27,2	>29.1	23,6	22,9	<16.0	<13.2
<b>Televisió</b>	<b>24,8</b>	>29.1	<22.0	0	<13.6	21,3	22,4	>28.6	27,4	25,3
<b>Ràdio</b>	<b>5,1</b>	>6.6	4,2	0	1	<1.3	4,6	6,1	6,5	>8.9
<b>A la premsa</b>	<b>3,8</b>	>5.1	2,9	0	1	<0.8	<1.6	3,7	>7.1	>8.9
<b>Butlletí electrònic</b>	<b>0,4</b>	0,2	0,6	0	0	0,5	0,5	0,4	0,4	0,4
<b>Algun altre servei telefònic</b>	<b>4,8</b>	3,8	5,4	0	1	3,3	4,2	3,7	5,8	>10.9
<b>Feina/estudis</b>	<b>6</b>	5,2	6,6	0	>12.6	7,3	4,4	6,3	6	3,9
<b>Oficines de treball</b>	<b>2,3</b>	2	2,5	0	0	3	2,5	2,9	2,4	<0.0
<b>Ajuntament</b>	<b>3,6</b>	<2.4	4,5	0	1,9	4,3	>5.5	2,5	3,3	3,1
<b>Organismes oficials</b>	<b>4,2</b>	3,3	4,8	0	2,9	5,3	4,6	3,6	3,6	5,1
<b>Personal qualificat</b>	<b>1,1</b>	0,8	1,3	0	1	1	0,7	1,1	1,6	1,6
<b>Fulletons informatius</b>	<b>1,2</b>	1,4	1,1	0	0	0,8	1,1	1,1	>2.4	1,2
<b>Per una multa</b>	<b>1,2</b>	1,8	0,9	0	0	1,8	1,4	0,8	0,9	2,3
<b>Tràmits/ajudes</b>	<b>1,2</b>	0,7	1,6	0	>3.9	1,3	2,1	0,8	0,7	0,4
<b>Cartes</b>	<b>1,8</b>	1,8	1,9	0	3,9	0,8	2,3	1,8	1,8	1,9
<b>Altres</b>	<b>0,4</b>	0,4	0,3	0	0	0,5	0,5	0,4	0,2	0
<b>No ho sap</b>	<b>15</b>	13,7	15,9	0	<5.8	<7.3	14,8	16,6	18,3	>21.0
<b>No contesta</b>	<b>0</b>	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0

**P3.1. EM PODRIA DIR QUAN HA ESTAT L'ÚLTIMA VEGADA QUE HA VIST O HA ESCOLTAT UN ANUNCI DEL 012?**

<b>Menys d'un mes</b>	<b>19,3</b>	19	19,5	0	19,4	17,5	18,9	18,3	23,2	18,7
<b>Entre 1 mes i 3 mesos</b>	<b>14,2</b>	15	13,6	>100.0	13,6	16,8	12,2	15	13,8	13,2
<b>Menys d'un any</b>	<b>10,8</b>	11,7	10,2	0	>17.5	10,5	12,7	10,5	8,2	9,7
<b>Més d'un any</b>	<b>13,2</b>	12,7	13,5	0	13,6	13,8	>16.2	14,1	11,1	<6.2
<b>No ho sap</b>	<b>42,3</b>	41,2	43	0	35,9	41,1	39,7	41,9	43,2	>51.8
<b>No contesta</b>	<b>0,3</b>	0,4	0,2	0	0	0,3	0,4	0,1	0,4	0,4

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

<b>0</b>	<b>1,8</b>	2,4	1,4	0	1,9	2	1,9	1,7	1,8	1,6
----------	------------	-----	-----	---	-----	---	-----	-----	-----	-----

% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>1</b>	<b>0,3</b>	0,5	0,2	0	1	0,5	0,4	0,1	0,4	0
<b>2</b>	<b>0,6</b>	1	0,4	0	0	1	0,4	0,7	0,7	0,8
<b>3</b>	<b>0,9</b>	1	0,8	0	0	1,8	1,1	0,7	0,4	0,8
<b>4</b>	<b>1,2</b>	0,9	1,3	0	2,9	1,3	0,7	1,2	1,3	0,8
<b>5</b>	<b>4,1</b>	5,1	3,4	0	1,9	3,8	4,4	4,3	4,9	2,7
<b>6</b>	<b>4,4</b>	4,4	4,4	0	5,8	4,3	4,2	5,4	3,8	2,7
<b>7</b>	<b>9</b>	9,6	8,6	0	11,7	11,5	10,4	7,9	8,2	5,8
<b>8</b>	<b>22,7</b>	23,4	22,2	100	29,1	22,3	19,8	23	21,6	28,4
<b>9</b>	<b>18,9</b>	20,4	17,9	0	14,6	15,5	19,4	17,9	22,3	21,4
<b>10</b>	<b>35,6</b>	<30.9	>38.9	0	30,1	35,6	37,2	36,6	34,1	34,6
<b>No ho sap</b>	<b>0,4</b>	0,5	0,4	0	1	0,5	0,2	0,6	0,4	0,4
<b>Mitjana</b>	<b>8,307</b>	8,116	8,436	8	8,118	8,161	8,336	8,33	8,311	8,473
<b>Desviació</b>	<b>2,029</b>	2,167	1,922		2,031	2,178	2,043	1,996	2,029	1,847
<b>Casos</b>	<b>2489</b>	1002	1486	1	102	397	566	721	447	256

**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**

<b>0</b>	<b>2,6</b>	>3.6	1,9	0	2,9	2,5	2,6	2,6	3,3	0,8
<b>1</b>	<b>0,5</b>	0,5	0,5	0	0	0,8	0,5	0,3	0,9	0
<b>2</b>	<b>0,7</b>	0,9	0,6	0	1	1,3	0,4	0,8	0,4	0,8
<b>3</b>	<b>1,1</b>	1,2	1	0	0	2	0,9	0,7	1,3	1,2
<b>4</b>	<b>1,8</b>	1,5	2	0	1,9	0,5	2,6	2,2	1,6	1,2
<b>5</b>	<b>3,6</b>	3,6	3,6	0	3,9	4,3	3,5	3,7	3,8	1,6
<b>6</b>	<b>4,9</b>	4,5	5,2	0	6,8	>8.0	4,2	3,9	4,2	4,7
<b>7</b>	<b>9</b>	9,5	8,6	0	9,7	7	9,9	10,5	7,6	8,2
<b>8</b>	<b>20,3</b>	21,6	19,3	100	20,4	16,5	20,8	20,3	19,8	25,7
<b>9</b>	<b>17,9</b>	17,9	17,9	0	18,4	15,5	15,9	17	21,6	21,8
<b>10</b>	<b>36,2</b>	33,8	37,9	0	32	40,6	37,6	36,3	34,7	30,7
<b>No ho sap</b>	<b>1,2</b>	1,2	1,3	0	1,9	0,8	1,1	1,2	0,4	>3.5
<b>No contesta</b>	<b>0,3</b>	0,3	0,3	0	1	0,3	0	0,6	0,2	0

% Verticals amb marca Jhi²	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>Mitjana</b>	<b>8,205</b>	8,07	8,296	8	8,11	8,162	8,203	8,204	8,152	8,411
<b>Desviació</b>	<b>2,227</b>	2,366	2,125		2,211	2,367	2,234	2,215	2,353	1,752
<b>Casos</b>	<b>2462</b>	992	1469	1	100	395	561	712	446	248

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

<b>0</b>	<b>0,8</b>	1,1	0,7	0	0	1	0,5	1,1	1,1	0,4
<b>1</b>	<b>0,2</b>	0,3	0,1	0	0	>0.8	0	0	0,2	0,4
<b>2</b>	<b>0,2</b>	0,4	0,1	0	1	0,5	0,2	0,1	0,2	0
<b>3</b>	<b>0,5</b>	0,4	0,5	0	0	0,8	0,7	0,7	0	0
<b>4</b>	<b>0,4</b>	0,4	0,4	0	0	0,8	0,5	0,4	0,2	0
<b>5</b>	<b>1,4</b>	1,6	1,2	0	1	1,3	1,2	1,5	2	0,4
<b>6</b>	<b>1,9</b>	1,8	1,9	0	3,9	0,8	2,3	2,3	1,8	0,8
<b>7</b>	<b>4,2</b>	5,1	3,6	0	2,9	5,8	4,4	4,3	3,6	2,7
<b>8</b>	<b>14</b>	14	13,9	0	15,5	14,3	12,9	13,8	13,8	16
<b>9</b>	<b>19,6</b>	19,2	19,8	100	12,6	15,8	18	21,1	20,9	24,9
<b>10</b>	<b>55,2</b>	53,8	56,2	0	60,2	57,1	57,7	52,8	55	52,1
<b>No ho sap</b>	<b>1,2</b>	1,5	1	0	2,9	0,5	1,4	1,1	0,9	1,9
<b>No contesta</b>	<b>0,4</b>	0,5	0,4	0	0	0,8	0,2	0,7	0,2	0,4
<b>Mitjana</b>	<b>9,062</b>	8,986	9,113	9	9,17	8,972	9,115	9,003	9,063	9,207
<b>Desviació</b>	<b>1,576</b>	1,694	1,491		1,378	1,805	1,488	1,63	1,597	1,219
<b>Casos</b>	<b>2459</b>	987	1471	1	100	394	558	712	444	251

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

<b>0</b>	<b>1,6</b>	2	1,3	0	1,9	1,3	1,8	1,4	2,4	0,4
<b>1</b>	<b>0,4</b>	0,7	0,3	0	0	0,8	0,7	0,3	0,4	0
<b>2</b>	<b>1</b>	1,5	0,7	0	1	1,5	0,5	1,1	1,6	0,4

	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Verticals amb marca Jhi²</b>										
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>3</b>	<b>1,4</b>	1,4	1,4	0	2,9	1,8	1,6	1,2	1,6	0
<b>4</b>	<b>1,4</b>	0,9	1,8	0	0	1,3	1,9	1,5	1,1	1,6
<b>5</b>	<b>3,9</b>	3,8	4	0	2,9	4,5	3,5	4,8	3,6	2,3
<b>6</b>	<b>4,9</b>	4,7	5	0	8,7	5,8	4,4	4,8	4,5	3,9
<b>7</b>	<b>9</b>	9,1	8,8	0	13,6	6,5	9,9	10,8	7,6	6,2
<b>8</b>	<b>19,2</b>	20,5	18,3	100	20,4	19,5	17,3	19,7	19,8	19,8
<b>9</b>	<b>17,6</b>	17,4	17,8	0	10,7	15,8	17,6	16,1	18,5	>26.1
<b>10</b>	<b>37,6</b>	35,7	38,8	0	35	39,3	39,3	36,8	37	35
<b>No ho sap</b>	<b>1,7</b>	2,2	1,4	0	2,9	1,5	1,4	1	2	>3.9
<b>No contesta</b>	<b>0,2</b>	0,2	0,3	0	0	0,5	0	0,4	0	0,4
<b>Mitjana</b>	<b>8,283</b>	8,193	8,343	8	8,05	8,253	8,295	8,234	8,214	8,663
<b>Desviació</b>	<b>2,121</b>	2,224	2,048		2,181	2,198	2,169	2,086	2,286	1,556
<b>Casos</b>	<b>2451</b>	983	1467	1	100	391	559	715	440	246
<b>P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10</b>										
<b>VALORI EL SEU GRAU DE</b>										
<b>SATISFACCIÓ AMB: EL TEMPS</b>										
<b>D'ESPERA PER ACCEDIR AMB EL</b>										
<b>PERSONAL OPERADOR</b>										
<b>0</b>	<b>4,4</b>	5,6	3,6	0	1,9	>7.3	3,5	4	5,6	<1.6
<b>1</b>	<b>1,2</b>	1,3	1,1	0	2,9	1,5	1,2	1,2	0,4	1,2
<b>2</b>	<b>2,4</b>	2,5	2,4	0	2,9	2,3	3,5	2,5	2	0,8
<b>3</b>	<b>3,4</b>	2,6	4	0	2,9	3,3	3,5	4,1	2,9	2,3
<b>4</b>	<b>4,5</b>	4,2	4,7	0	4,9	4,8	3,5	4,8	4,9	4,3
<b>5</b>	<b>10,1</b>	10,3	9,9	0	15,5	8,8	10,9	10,2	9,6	8,6
<b>6</b>	<b>11,4</b>	12,7	10,5	0	15,5	10,5	10,4	11,6	12,7	10,1
<b>7</b>	<b>14</b>	13,4	14,3	>100.0	13,6	14	12,7	12,6	15,1	>19.1
<b>8</b>	<b>19,4</b>	18,1	20,2	0	13,6	20,3	18	19,4	20,7	20,6
<b>9</b>	<b>11</b>	11,6	10,5	0	8,7	9,8	11,3	11	10,7	13,2
<b>10</b>	<b>15,9</b>	15,9	16	0	17,5	15,8	18,5	15,4	13,8	14,8
<b>No ho sap</b>	<b>2,3</b>	1,7	2,7	0	0	1,5	2,8	2,8	1,6	3,5
<b>No contesta</b>	<b>0,1</b>	0,2	0,1	0	0	0,3	0	0,3	0	0
<b>Mitjana</b>	<b>6,801</b>	6,732	6,848	7	6,65	6,599	6,891	6,762	6,733	7,21

	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Verticals amb marca Jhi<sup>2</sup></b>										
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>Desviació</b>	<b>2,615</b>	2,7	2,556		2,531	2,845	2,641	2,615	2,594	2,189
<b>Casos</b>	<b>2439</b>	988	1450	1	103	392	551	703	442	248
<b>P6. A CONTINUACIÓ, PARLAREM UNA MICA SOBRE L'ÚS DEL SERVEI. VOSTÈ CONEIX L'HORARI D'ATENCIÓ DEL 012?</b>										
<b>Sí</b>	<b>25,4</b>	25,7	25,3	0	22,3	27,6	25,7	23,6	27,6	24,1
<b>No, no el coneix</b>	<b>70,6</b>	70,8	70,4	100	73,8	68,9	70,2	72,3	67,5	73,2
<b>No ho sap</b>	<b>4</b>	3,5	4,4	0	3,9	3,5	4,1	4,1	4,9	2,7
<b>Base Coneix l'horari d'atenció</b>	<b>636</b>	259	377	0	23	110	146	171	124	62
<b>P6.1. EM PODRIA DIR QUIN ÉS?</b>										
<b>Sí, 24 per 7</b>	<b>41,7</b>	45,2	39,3	0	34,8	31,8	<30.8	45	50	>61.3
<b>Sí, de 8/9h fins les 14h</b>	<b>9,7</b>	9,3	10,1	0	17,4	>22.7	11,6	5,8	<3.2	3,2
<b>Sí, de 8/9h fins les 20h</b>	<b>15,3</b>	13,9	16,2	0	17,4	13,6	15,1	16,4	16,1	12,9
<b>Sí, de 8/9h fins les 21h</b>	<b>7,2</b>	8,1	6,6	0	8,7	4,5	11	8,8	4,8	3,2
<b>Sí, de 8/9h fins les 22h</b>	<b>16,5</b>	12,4	19,4	0	8,7	13,6	18,5	17	18,5	14,5
<b>Sí, altres franges</b>	<b>9,3</b>	10,4	8,5	0	13	13,6	13	5,8	7,3	4,8
<b>No contesta</b>	<b>0,3</b>	0,8	0	0	0	0	0	>1.2	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>P7. APROXIMADAMENT, QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 EN ELS ÚLTIMS DOS MESOS?</b>										
<b>Només una vegada</b>	<b>57,4</b>	60,4	55,4	100	62,1	52,4	61,4	55,9	54,8	63,4
<b>2 o 3 vegades</b>	<b>28,6</b>	26,8	29,9	0	30,1	29,3	25,4	31,2	30,1	24,5
<b>4 o 5 vegades</b>	<b>6,9</b>	6,5	7,2	0	2,9	9	6,7	5,9	7,8	6,6
<b>Més de 5 vegades</b>	<b>5,4</b>	5,1	5,6	0	4,9	7	4,6	5,8	6,5	<1.9
<b>No ho sap</b>	<b>1,6</b>	1,2	1,9	0	0	2,3	1,9	1,1	0,9	3,1
<b>No contesta</b>	<b>0,1</b>	0,1	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0,4

	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>										
Base Total	2500	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
Base Ha trucat més d'una vegada	1023	386	637	0	39	181	208	311	199	85
<b>P8. EM PODRIA DIR SI HA TRUCAT PEL MATEIX TEMA O HO HA FET PER TEMES DIFERENTS?</b>										
Pel mateix tema	51,4	55,4	49	0	61,5	61,3	48,6	47,6	49,7	50,6
Per un tema diferent	47,6	43,8	49,9	0	38,5	37,6	51	51,8	48,7	47,1
No ho sap	0,9	0,8	0,9	0	0	1,1	0	0,6	1,5	2,4
No contesta	0,1	0	0,2	0	0	0	0,5	0	0	0
Base Ha trucat pel mateix tema	526	214	312	0	24	111	101	148	99	43
<b>P9. PER QUÈ HA HAGUT DE TRUCAR MÉS D'UNA VEGADA PEL MATEIX TEMA?</b>										
Informació no prou completa	16,3	14,5	17,6	0	25	16,2	20,8	10,8	16,2	20,9
Sol·licitar/fer seguiment	27,8	29	26,9	0	12,5	28,8	23,8	29,7	32,3	25,6
Cèdula d'habitabilitat	0,8	0,5	1	0	0	0	1	0	>3.0	0
Telèfon erroni/no contesta	2,3	3,3	1,6	0	0	2,7	3	2	3	0
Faltava informació/informació diferent	7,6	6,1	8,7	0	8,3	8,1	5,9	8,8	5,1	11,6
Multes	4	4,7	3,5	0	4,2	4,5	3	4,7	3	4,7
Van sorgir nous dubtes	16,3	16,4	16,3	0	16,7	12,6	16,8	19,6	16,2	14
Molt temps d'espera al telèfon / problemes amb el telèfon	12,2	12,1	12,2	0	20,8	12,6	17,8	8,8	10,1	9,3
Altres	9,9	9,8	9,9	0	12,5	12,6	6,9	11,5	8,1	7
No ho sap	1,7	1,9	1,6	0	0	0,9	1	2,7	1	4,7
No contesta	1,1	1,9	0,6	0	0	0,9	0	1,4	2	2,3
Base Total	2500	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>P10. LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA?</b>										



	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Verticals amb marca Jhi<sup>2</sup></b>										
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>Sí</b>	<b>82,8</b>	83,2	82,6	100	81,6	83,7	83,8	82,6	81,1	83,7
<b>No</b>	<b>15,4</b>	14,9	15,8	0	16,5	15	14,6	15,7	16,9	14
<b>No ho sap</b>	<b>1,6</b>	1,6	1,5	0	1,9	1,3	1,2	1,5	2	1,9
<b>No contesta</b>	<b>0,2</b>	0,3	0,1	0	0	0	0,4	0,1	0	0,4
<b>P10.1. RECORDA EXACTAMENT EL MOTIU DE LA SEVA CONSULTA O QUÈ VA PREGUNTAR?</b>										
<b>Ajuda social</b>	<b>15,2</b>	<11.4	>17.8	0	16,5	17,8	16	13	13,4	18,7
<b>Demandar informació</b>	<b>23,2</b>	21,8	24,1	100	28,2	23,1	23,6	23	22,9	21,8
<b>Permisos</b>	<b>0,1</b>	0,2	0	0	>1.0	0	0	0,1	0	0
<b>Multes</b>	<b>11,6</b>	>14.6	<9.7	0	5,8	11,3	12,5	11,7	11,6	12,5
<b>Demandar/Anul·lar una cita</b>	<b>3,1</b>	2,3	3,7	0	1	2,8	3,7	3	3,6	2,7
<b>Realitzar un tràmit/Fer seguiment</b>	<b>15,8</b>	13,6	17,2	0	15,5	18,3	15	>19.0	13,4	<8.6
<b>Comunicar una incidència</b>	<b>9,4</b>	>11.8	<7.7	0	8,7	9,8	9	7,3	>12.2	10,5
<b>Impostos/Embargaments</b>	<b>10,1</b>	>12.3	8,6	0	8,7	8,8	10,1	11	10,7	9,3
<b>Informació sobre transport públic</b>	<b>0,2</b>	0,2	0,3	0	0	0	0,2	0,3	0,2	0,8
<b>Temes relacionats amb habitatge (cèdula d'habitatge, lloguer</b>										
<b>Asumptes sanitaris</b>	<b>0,9</b>	1,1	0,7	0	0	0,5	0,5	0,8	1,6	1,6
<b>Altres</b>	<b>0,4</b>	0,1	0,6	0	1	0,5	0	0,4	0,2	1,2
<b>No ho sap</b>	<b>2,5</b>	2,6	2,4	0	2,9	2,8	3,5	2,1	1,6	2,3
<b>No contesta</b>	<b>6,6</b>	7,1	6,2	0	8,7	<4.0	5,3	7,2	7,1	>9.7
<b>Base No li van resoldre la consulta</b>	<b>0,9</b>	0,8	0,9	0	1,9	0,5	0,5	1	1,6	0,4
<b>Base No li van resoldre la consulta</b>	<b>386</b>	150	236	0	17	60	83	114	76	36
<b>P10.2. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL NO LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA?</b>										
<b>No tenen prou informació</b>	<b>38,1</b>	37,3	38,6	0	35,3	36,7	41	43	31,6	33,3

	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Verticals amb marca Jhi²</b>										
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>Li van donar la informació errònia</b>	<b>2,6</b>	1,3	3,4	0	5,9	1,7	2,4	3,5	1,3	2,8
<b>El van derivar a un altre telèfon/organisme</b>	<b>19,4</b>	18,7	19,9	0	23,5	26,7	20,5	16,7	19,7	11,1
<b>Problemes informàtics</b>	<b>2,1</b>	2	2,1	0	0	3,3	3,6	0,9	1,3	2,8
<b>No va arribar a ser atès per un agent</b>	<b>7,8</b>	9,3	6,8	0	11,8	3,3	4,8	6,1	>14.5	11,1
<b>Mala gestió de la consulta</b>	<b>8,8</b>	8,7	8,9	0	5,9	11,7	12	8,8	3,9	8,3
<b>Gestió pendent de resolució</b>	<b>2,8</b>	3,3	2,5	0	0	1,7	1,2	2,6	3,9	8,3
<b>S'havia de resoldre de forma presencial</b>	<b>0,8</b>	1,3	0,4	0	0	>3.3	1,2	0	0	0
<b>No poden resoldre el seu tràmit i no el poden derivar a altr</b>	<b>3,4</b>	4,7	2,5	0	5,9	1,7	1,2	5,3	3,9	2,8
<b>Altres</b>	<b>7,5</b>	7,3	7,6	0	5,9	5	7,2	7	10,5	8,3
<b>No ho sap</b>	<b>4,9</b>	4	5,5	0	5,9	3,3	4,8	2,6	7,9	8,3
<b>No contesta</b>	<b>1,8</b>	2	1,7	0	0	1,7	0	3,5	1,3	2,8
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257

**P10.3. DURANT LA TRUCADA, PER RESOLDRE LA SEVA CONSULTA, AMB QUANTS AGENTS VA PARLAR?**

<b>Cap</b>	<b>1,3</b>	1,8	0,9	0	1,9	1	1,4	0,8	1,6	1,9
<b>1</b>	<b>65,6</b>	63,2	67,2	100	61,2	64,4	69,5	68,3	62,1	59,1
<b>2</b>	<b>23,9</b>	25,6	22,8	0	27,2	24,6	20,5	23,2	26,1	27,6
<b>3</b>	<b>3,7</b>	4,2	3,4	0	6,8	4,5	3,9	2,9	3,3	3,5
<b>4</b>	<b>0,6</b>	0,6	0,6	0	1	0,8	0,7	0,3	0,9	0,4
<b>5</b>	<b>0,2</b>	0,1	0,3	0	0	0,5	0,2	0,3	0	0
<b>6</b>	<b>0,1</b>	0	0,1	0	0	0,3	0,2	0	0	0
<b>8</b>	<b>0</b>	0,1	0	0	0	>0.3	0	0	0	0
<b>15</b>	<b>0</b>	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0
<b>20</b>	<b>0</b>	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0
<b>No ho sap</b>	<b>4,4</b>	4,2	4,5	0	1,9	3,5	3,7	3,9	5,8	>7.0
<b>No contesta</b>	<b>0,2</b>	0,3	0,1	0	0	0,3	0	0,1	0,2	0,4

% Verticals amb marca Jhi²	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>Mitjana</b>	<b>1,362</b>	1,367	1,36	1	1,426	1,414	1,317	1,361	1,36	1,366
<b>Desviació</b>	<b>0,807</b>	0,672	0,888		0,698	0,794	0,656	1,056	0,627	0,613
<b>Casos</b>	<b>2387</b>	962	1424	1	101	384	546	696	422	238

**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?**

<b>Sí</b>	<b>13,7</b>	13,9	13,5	0	17,5	17,3	12,7	13,1	13,6	10,5
<b>No</b>	<b>85,1</b>	84,6	85,4	100	81,6	81	86,2	85,9	85,1	87,9
<b>No ho sap</b>	<b>1,2</b>	1,3	1,1	0	1	1,5	1,1	1	1,1	1,6
<b>No contesta</b>	<b>0,1</b>	0,2	0	0	0	0,3	0	0	0,2	0

**Base Va haver de tornar a trucar al 012**

<b>342</b>	140	202	0	18	69	72	95	61	27
------------	-----	-----	---	----	----	----	----	----	----

**P10.4a. QUANTES VEGADES?**

<b>1</b>	<b>18,4</b>	17,9	18,8	0	16,7	21,7	19,4	13,7	18	25,9
<b>2</b>	<b>41,8</b>	45	39,6	0	50	37,7	38,9	45,3	42,6	40,7
<b>3</b>	<b>19,3</b>	17,1	20,8	0	22,2	18,8	25	18,9	14,8	14,8
<b>4</b>	<b>7,9</b>	7,9	7,9	0	5,6	8,7	5,6	9,5	11,5	0
<b>5</b>	<b>3,5</b>	5	2,5	0	0	5,8	4,2	3,2	3,3	0
<b>7</b>	<b>1,2</b>	2,1	0,5	0	0	2,9	0	0	1,6	3,7
<b>8</b>	<b>1,5</b>	0,7	2	0	0	1,4	0	1,1	3,3	3,7
<b>9</b>	<b>0,3</b>	0	0,5	0	0	1,4	0	0	0	0
<b>10</b>	<b>1,5</b>	1,4	1,5	0	5,6	1,4	0	1,1	3,3	0
<b>18</b>	<b>0,3</b>	0	0,5	0	0	0	0	1,1	0	0
<b>20</b>	<b>0,9</b>	0	1,5	0	0	0	2,8	1,1	0	0
<b>40</b>	<b>0,3</b>	0	0,5	0	0	0	0	1,1	0	0
<b>60</b>	<b>0,3</b>	0	0,5	0	0	0	0	1,1	0	0
<b>No ho sap</b>	<b>2,6</b>	2,1	3	0	0	0	2,8	3,2	1,6	>11.1
<b>No contesta</b>	<b>0,3</b>	0,7	0	0	0	0	1,4	0	0	0

	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Verticals amb marca Jhi<sup>2</sup></b>										
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>Mitjana</b>	<b>3,072</b>	2,581	3,413		2,611	2,768	2,826	3,913	2,85	2,333
<b>Desviació</b>	<b>4,482</b>	1,608	5,658		2,004	1,903	3,153	7,592	2,049	1,736
<b>Casos</b>	<b>332</b>	136	196	0	18	69	69	92	60	24
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>P10.5. LI VA RESOLDRE LA CONSULTA EN LA MATEIXA TRUCADA O LI VAN PRENDRE LES SEVES DADES PER DONAR-LI LA RESPOSTA POSTERIORMENT?</b>										
Li va resoldre la consulta en la mateixa trucada	<b>79</b>	76,4	80,8	100	77,7	79,2	79,4	78,6	77,1	82,9
Li van prendre les seves dades per donar-li la resposta post	<b>12,7</b>	>15.2	11,1	0	13,6	13,8	13,6	12,6	12,7	9,3
No ho sap	<b>6,5</b>	6,6	6,5	0	8,7	5	5,3	6,9	8	7
No contesta	<b>1,8</b>	1,9	1,7	0	0	2	1,8	1,9	2,2	0,8
<b>P10.6. FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O PER UN ALTRE MITJÀ?</b>										
Sí	<b>41,3</b>	41,9	41	0	32	45,4	45,9	38,9	38,5	40,5
No	<b>55,6</b>	54,4	56,4	100	68	51,9	51,3	58,3	57,5	54,9
No ho sap	<b>2,4</b>	2,9	2,1	0	0	2	2,1	2,2	3,1	4,3
No contesta	<b>0,6</b>	0,8	0,5	0	0	0,8	0,7	0,6	0,9	0,4
<b>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?</b>										
Sí	<b>6</b>	6,7	5,5	0	8,7	7,5	6,7	<4.0	7,6	3,5
No	<b>92,5</b>	91,7	93,1	100	90,3	91,5	91,7	94,3	90,9	94,6

	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Verticals amb marca Jhi<sup>2</sup></b>										
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>No ho sap</b>	<b>1,4</b>	1,5	1,3	0	1	0,8	1,6	1,4	1,6	1,9
<b>No contesta</b>	<b>0,1</b>	0,2	0,1	0	0	0,3	0	0,3	0	0
<b>Base Va haver-hi alguna incidència</b>	<b>149</b>	67	82	0	9	30	38	29	34	9
<b>P11.1. QUIN TIPUS D'INCIDÈNCIA?</b>										
<b>Línies ocupades/en espera</b>	<b>6,7</b>	10,4	3,7	0	0	6,7	5,3	3,4	11,8	11,1
<b>Es va tallar la trucada</b>	<b>70,5</b>	68,7	72	0	77,8	56,7	78,9	69	70,6	77,8
<b>No s'escoltava bé</b>	<b>22,1</b>	20,9	23,2	0	22,2	36,7	15,8	27,6	14,7	11,1
<b>No ho sap</b>	<b>0,7</b>	0	1,2	0	0	0	0	0	2,9	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>P12. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?</b>										
<b>Sí</b>	<b>92,5</b>	92,2	92,8	100	88,3	89,5	94,5	93,4	92,9	91,4
<b>No</b>	<b>5,1</b>	5,3	5	0	7,8	>7.5	4,6	4,1	4,9	4,7
<b>No ho sap</b>	<b>2,4</b>	2,6	2,2	0	3,9	3	<0.9	2,5	2,2	3,9
<b>P13. HA RECOMANAT O RECOMANARIA AQUEST SERVEI A ALGUNA ALTRA PERSONA?</b>										
<b>Sí</b>	<b>89,4</b>	88,7	89,8	100	93,2	86,7	90,8	89,5	89,3	88,3
<b>No</b>	<b>9,1</b>	9,7	8,7	0	5,8	>12.3	8,1	8,3	9,8	8,9
<b>No ho sap</b>	<b>1,2</b>	1,2	1,1	0	1	0,8	1,1	1,7	0,7	1,6
<b>No contesta</b>	<b>0,4</b>	0,4	0,3	0	0	0,3	0	0,6	0,2	>1.2
<b>P14. EN GENERAL, EN QUINS ASPECTES CREU QUE PODRIA MILLORAR EL SERVEI 012 D'ATENCIÓ CIUTADANA?</b>										
<b>Que sigui més barat/gratuït</b>	<b>7,4</b>	7	7,6	0	5,8	6	6,7	7,9	7,8	9,3

	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
% Verticals amb marca Jhi²										
Base Total	2500	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
Reduir temps d'espera/rapidesa en la resposta	26,5	25,6	27,1	0	>38.8	30,6	29,3	23,6	26,9	<16.3
Més coneixement de la temàtica/més formació	5,5	5,2	5,7	0	1,9	>8.5	6,5	5,1	3,3	4,7
Menys informatitzat/Més personalitzat	1,8	2,1	1,6	0	0	1,8	1,4	2,5	1,6	1,9
Més línies/menys col·lapse	2	2	2,1	0	0	2,5	1,4	2,3	2	2,7
Menys transfers/més coordinació	2	2,1	1,9	0	1,9	1,8	1,6	2,2	3,1	0,4
Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència	5,2	5,2	5,2	0	6,8	4	6,2	5,4	4,7	4,3
Donar a conèixer el servei i les seves competències	0,8	0,7	0,9	0	1	1,3	0,4	0,8	0,9	0,8
Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc.	0,5	0,6	0,5	0	1	1	0,4	0,6	0,4	0
Ampliar l'horari	0,6	0,3	0,7	0	0	0,3	0,4	1	0,7	0,4
Aspectes actitudinals/idioma	1,2	0,9	1,3	0	2,9	2	1,8	0,8	0,4	0
Altres	2,2	>3.1	1,5	0	1,9	2,3	1,6	2,3	1,8	3,5
Crec que el Servei 012 ja està prou bé com està	33,8	34,1	33,6	0	29,1	29,1	32,3	34,5	35	>42.4
No sap	10,6	11,1	10,2	>100.0	8,7	9	9,9	11	11,1	13,2
No contesta	0,1	0,2	0,1	0	0	0	0,4	0	0,2	0
<b>P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: LA RAPIDESA EN CERCAR I DONAR LA RESPOSTA</b>										
0	0	0	0,1	0	0	0	0	0	0,2	0
2	0,1	0,3	0	0	0	0	0,2	0,1	0	0,4
3	0,2	0,1	0,2	0	0	0	0,2	0,3	0,2	0
4	0,4	0,3	0,5	0	1	0,8	0,5	0,3	0,2	0
5	1,4	1	1,7	0	0	2	1,6	1,9	0,9	0

% Verticals amb marca Jhi²	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>6</b>	<b>2,2</b>	2,6	1,9	0	0	3	2,1	2,9	1,8	0,4
<b>7</b>	<b>6,9</b>	7,8	6,2	0	>14.6	>10.0	7,1	5,1	4,5	7,8
<b>8</b>	<b>19,5</b>	21,4	18,2	0	24,3	20,6	20,6	18,8	16,9	20,2
<b>9</b>	<b>15,6</b>	15,7	15,4	>100.0	16,5	14,5	13,2	16,3	17,1	17,1
<b>10</b>	<b>52,9</b>	49,8	55,1	0	43,7	48,9	53,8	53,7	57	51,8
<b>No ho sap</b>	<b>0,5</b>	0,6	0,4	0	0	0	0,4	0,4	0,4	>1.9
<b>No contesta</b>	<b>0,4</b>	0,4	0,3	0	0	0,3	0,4	0,3	0,7	0,4
<b>Mitjana</b>	<b>9,034</b>	8,967	9,08	9	8,854	8,874	9,014	9,043	9,18	9,124
<b>Desviació</b>	<b>1,296</b>	1,3	1,293		1,224	1,367	1,33	1,322	1,235	1,13
<b>Casos</b>	<b>2479</b>	997	1481	1	103	398	563	720	444	251

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

<b>0</b>	<b>0,2</b>	0,3	0,1	0	0	0	0,2	0	0,2	>0.8
<b>1</b>	<b>0</b>	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0
<b>2</b>	<b>0,1</b>	0,1	0,1	0	0	0,3	0	0	0,2	0
<b>4</b>	<b>0</b>	0,1	0	0	0	0	0	0,1	0	0
<b>5</b>	<b>0,8</b>	1,1	0,5	0	0	0,5	0,9	0,8	0,9	0,8
<b>6</b>	<b>1,3</b>	>2.1	0,8	0	1	1,8	1,1	1,5	1,1	1,2
<b>7</b>	<b>4,2</b>	>6.2	<2.9	0	4,9	4,5	3,4	4,6	4,2	4,7
<b>8</b>	<b>12,1</b>	>14.5	10,5	0	9,7	10,3	13,2	>15.0	<8.2	11,7
<b>9</b>	<b>12,5</b>	13,1	12,1	0	7,8	10,5	10,1	12,7	15,4	>17.1
<b>10</b>	<b>68,3</b>	<61.9	>72.6	100	75,7	71,9	71,1	64,7	68,6	63
<b>No ho sap</b>	<b>0,2</b>	0,2	0,2	0	1	0	0	0,3	0,2	0,4
<b>No contesta</b>	<b>0,3</b>	0,5	0,2	0	0	0,3	0,2	0,1	>0.9	0,4
<b>Mitjana</b>	<b>9,384</b>	9,207	9,503	10	9,539	9,437	9,429	9,31	9,419	9,286
<b>Desviació</b>	<b>1,131</b>	1,288	0,995		0,93	1,086	1,085	1,132	1,146	1,316
<b>Casos</b>	<b>2487</b>	1000	1486	1	102	398	566	722	444	255

% Verticals amb marca Jhi²	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE CONSULTA</b>										
0	0,1	0,3	0	0	0	0	0,2	0	0	>0.8
1	0,1	0	0,1	0	0	0	>0.4	0	0	0
4	0,2	0,2	0,3	0	0	0,3	0,4	0,3	0,2	0
5	0,8	0,3	1,1	0	0	1,3	0,5	0,7	0,9	0,8
6	1,4	1,7	1,2	0	>3.9	1,3	0,9	1	2,2	1,6
7	3	3,4	2,7	0	3,9	3,8	3,4	1,9	2,7	3,9
8	11,7	13,4	10,6	0	8,7	12,8	11,6	11,2	10,2	15,6
9	13,8	14,9	13,1	0	15,5	11	12,2	14,6	14,7	17,1
10	67,9	64,4	70,2	100	67	69,4	69,7	69,5	68,2	<57.2
No ho sap	0,6	0,9	0,5	0	1	0	0,7	0,6	0,2	>2.3
No contesta	0,4	0,5	0,3	0	0	0,3	0,2	0,3	0,7	0,8
<b>Mitjana</b>	<b>9,405</b>	9,348	9,443	10	9,392	9,392	9,407	9,478	9,416	9,197
<b>Desviació</b>	<b>1,105</b>	1,142	1,078		1,064	1,096	1,191	0,966	1,063	1,343
<b>Casos</b>	<b>2475</b>	993	1481	1	102	398	562	719	445	249
<b>P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS PEL PERSONAL OPERADOR</b>										
0	0,2	0,4	0,1	0	0	0	0	0,3	0,2	>0.8
1	0,1	0,1	0,1	0	0	0	>0.4	0	0	0
2	0,2	0,3	0,1	0	1	0	0,2	0,1	0,2	0,4
3	0,1	0,3	0	0	0	0	0	0	0,2	>0.8
4	0,5	0,3	0,6	0	0	0,3	0,7	0,6	0,7	0
5	3	2,7	3,2	0	2,9	4	3,4	2,6	3,1	1,6
6	3,4	3,6	3,3	0	1,9	3,8	2,6	3,4	4,2	3,5
7	6,8	7,7	6,2	0	9,7	8	7,4	6,5	5,3	5,8
8	19	21	17,8	0	21,4	22,1	18,7	18,9	<14.7	22,2



	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Verticals amb marca Jhi²</b>										
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>9</b>	<b>14,2</b>	13,3	14,9	0	15,5	11	13,8	15	14,5	17,1
<b>10</b>	<b>51,7</b>	49,5	53,2	100	47,6	50,6	52,6	51,4	56,1	46,3
<b>No ho sap</b>	<b>0,4</b>	0,5	0,4	0	0	0	0,2	0,7	0,2	>1.6
<b>No contesta</b>	<b>0,3</b>	0,4	0,2	0	0	0,3	0,2	0,4	0,4	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,898</b>	8,817	8,953	10	8,825	8,839	8,901	8,925	8,973	8,81
<b>Desviació</b>	<b>1,499</b>	1,571	1,446		1,478	1,44	1,508	1,464	1,536	1,612
<b>Casos</b>	<b>2482</b>	998	1483	1	103	398	565	717	446	253
<b>P16. TRUCARIA MÉS O QUIN ÚS EN FARIA SI FOS GRATUÏT?</b>										
<b>Segur que sí</b>	<b>38,1</b>	<32.2	>42.1	100	46,6	42,9	>44.3	36,8	33,6	<25.3
<b>Probablement sí</b>	<b>18,8</b>	19,4	18,4	0	25,2	22,1	19,8	17,9	15,1	17,9
<b>Probablement no</b>	<b>19,6</b>	22,1	18	0	18,4	18,3	17,1	20,3	23,2	19,8
<b>Segur que no</b>	<b>18,1</b>	20,3	16,7	0	<6.8	<13.0	<13.6	20,3	21,8	>28.0
<b>No ho sap</b>	<b>2,2</b>	1,9	2,3	0	1,9	0,8	2,1	2,1	2,9	3,5
<b>No contesta</b>	<b>3,2</b>	4,2	2,5	0	1	3	3,2	2,6	3,3	>5.4
<b>P17. CONSIDERA QUE HAGUÉS POGUT RESOLDRE AQUESTA MATEIXA CONSULTA A TRAVÉS D'ALGUN ALTRE CANAL D'INFORMACIÓ DE LA GENERALITAT?</b>										
<b>Sí</b>	<b>32,6</b>	34,3	31,6	0	37,9	32,1	34,4	36,3	29,8	<22.2
<b>No</b>	<b>47,6</b>	46,1	48,7	100	49,5	50,6	49,9	45,2	46,3	46,3
<b>No ho sap</b>	<b>19,6</b>	19,6	19,6	0	12,6	17,3	<15.7	18,2	23,4	>31.5
<b>No contesta</b>	<b>0,2</b>	0,1	0,2	0	0	0	0	0,3	0,4	0
<b>Base Hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal</b>	<b>816</b>	345	471	0	39	128	195	263	134	57
<b>P17.1. A TRAVÉS DE QUIN CANAL?</b>										

	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Verticals amb marca Jhi²</b>										
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>Informació i tràmits gencat.cat</b>	<b>45,3</b>	42,6	47,3	0	46,2	45,3	43,6	52,5	41	28,1
<b>Aplicacions de la Generalitat per a mòbils</b>	<b>2,5</b>	3,5	1,7	0	2,6	2,3	3,1	0,8	>5.2	1,8
<b>Seu electrònica Generalitat</b>	<b>8,9</b>	9,3	8,7	0	10,3	10,2	7,7	9,9	6	12,3
<b>Xarxes socials</b>	<b>4,3</b>	3,8	4,7	0	10,3	4,7	5,1	3,4	2,2	5,3
<b>Internet (sense especificar)</b>	<b>6,3</b>	6,7	5,9	0	2,6	5,5	7,7	6,8	5,2	5,3
<b>Presencialment a l'administració</b>	<b>9,4</b>	7,8	10,6	0	7,7	7,8	9,7	8,4	9,7	>17.5
<b>Trucant a un altre organisme de la Generalitat</b>	<b>1,5</b>	1,7	1,3	0	0	0	1	1,9	3	1,8
<b>Correu electrònic</b>	<b>0,1</b>	0	0,2	0	0	0	0	0,4	0	0
<b>Mossos/guàrdia urbana/polícia local</b>	<b>1,5</b>	2,6	0,6	0	2,6	1,6	2,1	1,5	0,7	0
<b>Altres telefons d'informació</b>	<b>6,5</b>	6,7	6,4	0	7,7	7,8	5,6	4,6	7,5	12,3
<b>Altres pàgines web</b>	<b>3,8</b>	4,3	3,4	0	2,6	3,9	4,1	3,8	3	5,3
<b>Altres</b>	<b>8,1</b>	9,9	6,8	0	7,7	7	10,3	6,5	10,4	5,3
<b>No ho sap</b>	<b>8,2</b>	7,2	8,9	0	5,1	7,8	6,7	6,8	>13.4	10,5
<b>No contesta</b>	<b>0,5</b>	0,3	0,6	0	0	1,6	0,5	0	0	1,8
<b>P17.2. I PODRIA INDICAR-NOS PER QUIN MOTIU EN AQUESTA OCASIÓ NO L'HA UTILITZAT I HA DECIDIT TRUCAR AL 012?</b>										
<b>Rapidesa en la resposta/Més eficient</b>	<b>37</b>	35,4	38,2	0	35,9	36,7	39	36,1	38,8	31,6
<b>Atenció personalitzada</b>	<b>6,5</b>	7,8	5,5	0	>15.4	7,8	6,7	4,6	6	7
<b>Més fàcil de fer servir</b>	<b>8,5</b>	9	8,1	0	5,1	10,2	8,7	10,3	<2.2	12,3
<b>No coneix altres canals/no sap com funcionen</b>	<b>5,5</b>	5,5	5,5	0	2,6	4,7	3,6	6,5	7,5	7
<b>Dificultat d'accés (claus, pin, enllaç, etc.)</b>	<b>3,9</b>	5,8	2,5	0	2,6	3,1	5,1	4,6	3,7	0
<b>No trobava el servei que buscava</b>	<b>10,5</b>	8,1	12,3	0	17,9	10,2	13,8	8,7	10,4	3,5
<b>Per comoditat</b>	<b>11,4</b>	11	11,7	0	10,3	10,9	10,3	12,5	11,2	12,3

	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Verticals amb marca Jhi²</b>										
Base Total	2500	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
Li van recomanar	6,1	6,4	5,9	0	7,7	7	3,1	5,3	9,7	8,8
És l'únic que coneix per comunicar-se amb la Generalitat/El	1,7	2,3	1,3	0	0	0	3,1	1,9	0,7	3,5
Altres	5,5	5,8	5,3	0	2,6	6,3	4,1	6,1	5,2	8,8
No ho sap	2,9	2,6	3,2	0	0	2,3	2,6	2,7	4,5	5,3
No contesta	0,4	0,3	0,4	0	0	0,8	0	0,8	0	0
Base Total	2500	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257

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

Sí	18,5	18,4	18,6	0	>31.1	20,8	19,9	18,9	14,9	<12.1
No	80,9	81,1	80,7	100	68,9	78,2	79,7	80,7	84,4	86,8
No ho sap	0,6	0,5	0,6	0	0	1	0,4	0,4	0,4	1,2
No contesta	0	0	0,1	0	0	0	0	0	0,2	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	30,7	32,2	29,7	0	22,3	27,1	<26.1	33,5	33	>37.7
1	1,3	1,6	1,1	0	2,9	1	1,6	1,4	0,9	0,8
2	3,6	3,5	3,6	0	1,9	3,5	2,6	3,9	3,8	5,1
3	2,1	1,9	2,3	0	1,9	2,8	2,1	2,8	1,1	1,2
4	2,2	1,8	2,5	0	1,9	2,5	1,6	2,1	3,1	1,9
5	9,3	9,9	8,8	>100.0	11,7	8,8	10,4	8,7	9,4	8,6
6	4	4,6	3,6	0	>8.7	4,8	3,9	3,9	4	<1.2
7	5,1	4,6	5,5	0	>9.7	5	>7.4	4,6	3,6	2,7
8	9,2	7,7	10,1	0	7,8	11,3	9,9	8,8	8,5	7
9	3,6	3,9	3,4	0	5,8	5	4,4	2,9	2,7	2,3

	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Verticals amb marca Jhi<sup>2</sup></b>										
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>10</b>	<b>16,9</b>	16,4	17,3	0	17,5	19,8	>21.3	15,4	15,4	<9.3
<b>No ho sap</b>	<b>11,4</b>	11,3	11,5	0	7,8	<7.8	<8.1	11,7	13,4	>21.4
<b>No contesta</b>	<b>0,7</b>	0,7	0,7	0	0	0,8	0,5	0,4	1,3	0,8
<b>Mitjana</b>	<b>4,602</b>	4,445	4,709	5	5,295	5,107	5,241	4,272	4,285	3,36
<b>Desviació</b>	<b>3,997</b>	4,002	3,993		3,733	3,971	3,964	3,988	3,995	3,845
<b>Casos</b>	<b>2198</b>	886	1311	1	95	365	518	637	383	200
<b>P18.2. CREU QUE AQUEST MATEIX SERVEI ES PODRIA DONAR PER ALGUN ALTRE CANAL DIFERENT ALS DISPONIBLES ACTUALMENT?</b>										
<b>Sí</b>	<b>34,3</b>	37,5	32,2	0	37,9	>41.4	>39.5	35	<26.3	<22.6
<b>No</b>	<b>38,3</b>	37,1	39	100	48,5	38,3	39,5	37	39,9	32,3
<b>No ho sap</b>	<b>27,1</b>	24,7	28,7	0	<13.6	<20.1	<20.6	27,6	>33.6	>44.7
<b>No contesta</b>	<b>0,3</b>	0,6	0,1	0	0	0,3	0,4	0,4	0,2	0,4
<b>Base Creu que es podria donar per algun altre canal</b>	<b>858</b>	378	480	0	39	165	224	254	118	58
<b>P18.2a.PER QUIN ALTRE CANAL?</b>										
<b>APP (Telegram, WhatsApp, etc.)</b>	<b>52</b>	54,5	50	0	56,4	56,4	61,2	46,9	43,2	41,4
<b>Mail</b>	<b>8,6</b>	<5.3	11,3	0	10,3	9,7	<4.0	10,6	11	8,6
<b>Internet (sense especificar)</b>	<b>0,7</b>	1,1	0,4	0	0	0	0,4	1,2	1,7	0
<b>Xarxes socials(Facebook, Twitter, Instagram, etc.)</b>	<b>9,9</b>	11,9	8,3	0	15,4	13,3	9,8	8,7	5,9	10,3
<b>Opció de la web</b>	<b>9,8</b>	10,1	9,6	0	5,1	5,5	9,8	13	14,4	<1.7
<b>Presencial</b>	<b>2,9</b>	4	2,1	0	5,1	3	2,2	2,4	4,2	3,4
<b>Chatbot/Assistent virtual</b>	<b>2,2</b>	1,3	2,9	0	2,6	>4.8	1,8	2	0,8	0
<b>Altres telèfons diferents al 012</b>	<b>2,3</b>	1,9	2,7	0	2,6	1,2	2,7	2,4	0,8	>6.9
<b>Altres</b>	<b>5,6</b>	4,2	6,7	0	0	3	4,9	7,5	7,6	6,9
<b>No sap</b>	<b>5,7</b>	5,6	5,8	0	2,6	3	2,7	5,1	>10.2	>20.7
<b>No contesta</b>	<b>0,2</b>	0,3	0,2	0	0	0	0,4	0,4	0	0

	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
% Verticals amb marca Jhi²										
Base Total	2500	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
Base Total	2500	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>P19. VA FER SERVIR UN PAGAMENT AUTOMATITZAT?</b>										
Sí	23,3	25,8	21,6	0	21,4	<14.8	22,4	>27.7	24,1	25,3
No	72,8	70,2	74,6	100	76,7	>82.2	73,9	69,2	71	67,7
No ho sap	3,8	4	3,7	0	1,9	3	3,5	2,9	4,9	>7.0
No contesta	0,1	0	0,1	0	0	0	0,2	0,1	0	0
<b>P19. QUÈ N'OPINA?</b>										
Positiu/Útil	39,4	42,5	37,2	100	38,8	37,8	40,4	42,2	37,9	34,2
Negatiu/Complicat	6,6	5,2	7,6	0	2,9	<2.8	6,2	7,2	7,8	>11.3
Hauria de ser gratuït	0,5	0,7	0,4	0	1	0,5	0,9	0,3	0,7	0
Desconeix el servei	18,6	16,8	19,8	0	22,3	20,3	18,5	17,4	15,8	23
Poc segur	2,1	2	2,2	0	2,9	2	1,6	2,2	3,1	1,2
No ho ha utilitzat	2,8	2,7	2,9	0	2,9	2	3,9	3	2,9	1,2
Li és indiferent	0,2	0,3	0,2	0	0	0,3	0	0,6	0	0,4
No li agrada	0,4	0,6	0,3	0	1	0,3	0,2	0,4	0,4	0,8
Altres	3,2	>4.4	2,4	0	2,9	3,3	2,5	3,9	3,3	2,7
No ho sap	21,6	20,3	22,6	0	20,4	25,8	21,7	<18.2	24,5	20,2
No contesta	4,5	4,7	4,4	0	4,9	5	4,2	4,7	3,6	5,1
<b>P20. HA TRUCAT AL 012 QUAN HA TINGUT UN PROBLEMA A L'HORA DE FER UN TRÀMIT ELECTRÒNICAMENT?</b>										
Sí	34,8	34,2	35,2	100	43,7	>40.6	34,4	38,9	31,4	<17.5
No	52,5	53,2	52	0	48,5	49,4	53,4	49	55,9	60,7
No ha fet cap tràmit electrònicament	10,7	10,4	10,9	0	7,8	8,5	9,7	9,7	10,9	>20.2
No ho sap	1,8	2	1,7	0	0	1,3	2,3	2,3	1,6	1,6
No contesta	0,2	0,2	0,1	0	0	0,3	0,2	0,1	0,2	0
Base Ha trucat al 012 quan ha tingut un problema	870	344	525	1	45	162	195	282	141	45

	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Verticals amb marca Jhi<sup>2</sup></b>										
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>P20.1. LI HAN RESOLT?</b>										
Sí	<b>82,3</b>	82	82,5	100	84,4	83,3	82,1	84	80,1	73,3
No	<b>15,6</b>	15,7	15,6	0	13,3	15,4	16,4	13,8	15,6	26,7
No ho sap	<b>2</b>	2,3	1,7	0	2,2	1,2	1,5	1,8	4,3	0
No contesta	<b>0,1</b>	0	0,2	0	0	0	0	0,4	0	0
<b>P20.2 VA QUEDAR SATISFET/A DE L'ATENCIÓ REBUDA?</b>										
Sí	<b>87,8</b>	86,6	88,6	100	88,9	85,2	87,2	90,1	87,9	84,4
No	<b>10,2</b>	10,8	9,9	0	8,9	12,3	10,3	8,9	9,2	15,6
No ho sap	<b>1,7</b>	2,6	1,1	0	2,2	2,5	2,6	0,7	2,1	0
No contesta	<b>0,2</b>	0	0,4	0	0	0	0	0,4	0,7	0
<b>Base Introduïda a meitat de camp</b>	<b>2333</b>	937	1395	1	100	371	519	685	425	233
<b>P21. CREIEU QUE MILLORA L'ATENCIÓ EL FET QUE US DEMANIN EL VOSTRE NOM A L'INICI DE LA CONVERSA?</b>										
Sí	<b>47,6</b>	46,7	48,1	100	>64.0	>54.7	45,9	43,8	46,4	46,4
No	<b>40,4</b>	42,3	39,2	0	<26.0	35,8	42,4	43,9	41,6	36,9
No ho sap	<b>11,6</b>	10,7	12,2	0	10	9,2	11,8	11,4	11,5	>16.3
No contesta	<b>0,4</b>	0,3	0,5	0	0	0,3	0	0,9	0,5	0,4
<b>Base Creu que millora l'atenció</b>	<b>1110</b>	438	671	1	64	203	238	300	197	108
<b>P21.1. PER QUÈ? (Respostes positives)</b>										
<b>Genera una relació més personal</b>	<b>64,2</b>	63,5	64,8	0	76,6	69	63	66	61,4	50,9
<b>És més respectuós/de bona educació</b>	<b>12,8</b>	14,2	11,8	>100.0	12,5	10,8	10,1	12	16,2	18,5

	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Verticals amb marca Jhi²</b>										
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
Li és indiferent	2,6	2,7	2,5	0	1,6	2	4,6	2	1,5	3,7
No afecta en res	1,5	1,6	1,5	0	0	1	2,9	1	1	2,8
Millora l'atenció	4,7	5,5	4,2	0	3,1	6,4	3,4	4,7	5,6	3,7
Li agrada	0,6	0,7	0,6	0	0	0	0,4	0,3	1,5	1,9
Ho troba bé	2,6	2,1	3	0	1,6	3,4	2,9	1,7	2,5	3,7
Ja li van demanar	4,2	3,4	4,8	0	1,6	3,9	4,2	4,7	4,1	5,6
Altres	4,6	4,3	4,8	0	1,6	<1.5	5	6	4,1	8,3
NS	1,9	1,8	1,9	0	1,6	2	3,4	1,7	1	0,9
NC	0,2	0,2	0,1	0	0	0	0	0	>1.0	0
<b>Base Creu que no millora l'atenció</b>	<b>943</b>	396	547	0	26	133	220	301	177	86
<b>P21.2. PER QUÈ? (Respostes negatives)</b>										
És més respectuós/de bona educació	1,9	1,5	2,2	0	0	0,8	2,3	1,7	2,8	2,3
Prefereix l'anonimat	4,3	5,8	3,3	0	3,8	2,3	5,5	3,7	4,5	7
Li és indiferent	22	20,5	23	0	23,1	26,3	21,4	24,6	17,5	16,3
No afecta en res	22,3	20,5	23,6	0	23,1	18	19,1	23,3	26	25,6
No és important	10,4	11,9	9,3	0	7,7	9	10,9	8,3	10,2	>19.8
Només és per cortesia	0,6	0,8	0,5	0	0	1,5	0	0,7	0,6	1,2
No cal que ho sàpiguen/És irrellevant	30,3	31,6	29,4	0	30,8	35,3	31,4	31,9	28,8	<17.4
Ja li van demanar	0,5	0,5	0,5	0	0	0	0,5	0,7	0,6	1,2
Altres	4,5	4,5	4,4	0	7,7	6	5,9	2,3	4	5,8
NS	1,7	1,5	1,8	0	3,8	0	1,4	2	2,3	2,3
NC	1,5	1	1,8	0	0	0,8	1,8	1	2,8	1,2
<b>Base Introduïda a meitat de camp</b>	<b>2333</b>	937	1395	1	100	371	519	685	425	233

	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Verticals amb marca Jhi<sup>2</sup></b>										
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>P22. CREIEU QUE MILLORARIA EL SERVEI SI QUAN TRUQUEU L'AGENT CONEGUÉS EL MOTIU DE LES VOSTRES TRUCADES ANTERIORS?</b>										
<b>Sí</b>	<b>51,1</b>	54,1	49	100	60	>58.5	54,3	50,1	47,5	<37.3
<b>No</b>	<b>36,6</b>	33,6	38,6	0	36	32,6	33,3	37,5	40,2	41,2
<b>No ho sap</b>	<b>11,8</b>	11,7	11,8	0	<4.0	8,6	12,3	11,2	11,8	>20.6
<b>No contesta</b>	<b>0,6</b>	0,5	0,6	0	0	0,3	0	>1.2	0,5	0,9
<b>Base Creu que milloraria el servei</b>	<b>1191</b>	507	683	1	60	217	282	343	202	87
<b>P22.2. QUÈ APORTARIA (Respostes negatives)</b>										
<b>Ràpidesa, agilitat en el tràmit</b>	<b>24,1</b>	22,5	25,3	0	23,3	26,7	27	21,9	22,3	21,8
<b>Millor seguiment dels tràmits/Tenir un historial</b>	<b>20,2</b>	20,3	20,2	0	23,3	22,6	20,9	17,5	19,3	23
<b>Estalvi de temps de la trucada/No cal repetir el seu motiu</b>	<b>15,9</b>	13,6	17,4	>100.0	16,7	13,4	15,2	18,1	15,8	14,9
<b>Comoditat</b>	<b>0,3</b>	0,4	0,3	0	0	0	0,4	0,6	0,5	0
<b>Facilitat atenció per part de l'operador (major informació d</b>	<b>15</b>	17	13,6	0	23,3	15,2	13,8	14	15,3	16,1
<b>Augment de l'eficàcia del servei</b>	<b>1,8</b>	2,4	1,3	0	1,7	1,8	1,1	2	1,5	3,4
<b>Estaría bé</b>	<b>2,7</b>	2,6	2,8	0	0	2,3	3,9	3,5	2	0
<b>De gran utilitat si és una trucada relacionada amb el matei</b>	<b>5,9</b>	6,1	5,7	0	6,7	4,6	4,6	>8.7	5,4	2,3
<b>Li és indiferent</b>	<b>0,5</b>	0,4	0,6	0	0	0,9	0,7	0,3	0	1,1
<b>Altres</b>	<b>10,5</b>	11,2	10	0	3,3	8,8	9,2	12	13,4	11,5
<b>NS</b>	<b>2,9</b>	3,4	2,6	0	1,7	3,2	3,2	1,2	4,5	5,7
<b>NC</b>	<b>0,2</b>	0,2	0,1	0	0	0,5	0	0,3	0	0



	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Verticals amb marca Jhi²</b>										
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>Base Creu que no milloraria el servei</b>	<b>854</b>	315	539	0	36	121	173	257	171	96
<b>P22.1. QUÈ APORTARIA? (Respostes positives)</b>										
<b>Li és indiferent</b>	<b>2</b>	1,6	2,2	0	2,8	2,5	0,6	1,9	2,3	3,1
<b>Si el tràmit és diferent no seria útil</b>	<b>50,8</b>	51,7	50,3	0	50	52,1	50,3	51	51,5	49
<b>No és rellevant ni important</b>	<b>2,9</b>	2,2	3,3	0	5,6	5	2,3	2,7	2,9	1
<b>No és necessari/No creu que sigui una millora</b>	<b>11,7</b>	10,8	12,2	0	5,6	10,7	12,1	13,6	11,1	10,4
<b>No aporta res al sevei</b>	<b>6,9</b>	6,3	7,2	0	5,6	6,6	7,5	5,1	8,8	8,3
<b>Vol privacitat de les seves dades/Protecció de dades</b>	<b>4,2</b>	5,4	3,5	0	8,3	5	4,6	3,5	3,5	4,2
<b>No li cal</b>	<b>2,3</b>	2,9	2	0	>8.3	2,5	1,7	2,7	1,8	1
<b>No li agrada</b>	<b>1,2</b>	1	1,3	0	0	0	1,7	1,6	1,2	1
<b>És una perdúa de temps/Endarrereix la trucada</b>	<b>0,9</b>	1,3	0,7	0	0	0,8	1,2	0,4	1,2	2,1
<b>Depen de quin sigui el tràmit</b>	<b>0,6</b>	0,6	0,6	0	2,8	0	0,6	0,4	1,2	0
<b>No cal tenir tantes dades registades de les persones/No vol</b>	<b>2,1</b>	2,2	2	0	0	0,8	1,2	2,7	2,3	4,2
<b>No vol parlar amb un robot ni que sigui automatitzar aquest</b>	<b>1,1</b>	1	1,1	0	0	0	2,3	1,6	0,6	0
<b>Només truca de forma puntual</b>	<b>1,1</b>	1,3	0,9	0	2,8	0	0,6	1,6	1,8	0
<b>Altres</b>	<b>6,3</b>	5,4	6,9	0	2,8	8,3	4,6	6,6	5,3	9,4
<b>NS</b>	<b>5,2</b>	5,4	5	0	5,6	4,1	7,5	4,3	4,7	5,2
<b>NC</b>	<b>0,7</b>	1	0,6	0	0	1,7	1,2	0,4	0	1
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>C3. ON VA NÉIXER VOSTÈ?</b>										
<b>Catalunya</b>	<b>68,1</b>	70,4	66,5	100	66	<57.1	<60.3	>77.8	74,6	64,2
<b>Altres comunitats autònomes</b>	<b>10,3</b>	11,5	9,5	0	5,8	7,5	<5.6	<6.9	>13.8	>30.4

% Verticals amb marca Jhi²	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>Unió europea</b>	<b>1,8</b>	1,3	2,2	0	2,9	1,8	2,5	2,1	1,3	0,4
<b>Resta del món</b>	<b>2,5</b>	2,5	2,5	0	4,9	3,8	3,5	1,8	1,6	1,2
<b>Argentina</b>	<b>2</b>	2,1	1,9	0	1,9	2,8	2,3	1,7	2	0,8
<b>Bolívia</b>	<b>1,1</b>	0,7	1,4	0	1,9	>2.3	1,2	1,4	<0.0	0
<b>Brasil</b>	<b>0,4</b>	0,2	0,6	0	0	1	0,5	0,1	0,7	0
<b>Xile</b>	<b>0,3</b>	0,3	0,3	0	0	0,5	0,2	0,3	0,4	0,4
<b>Colòmbia</b>	<b>2,1</b>	1,2	2,7	0	1,9	>4.5	2,5	1,5	1,3	0,4
<b>Equador</b>	<b>2,2</b>	1,7	2,5	0	4,9	>3.8	>4.2	1,4	<0.2	<0.0
<b>Hondures</b>	<b>1,1</b>	<0.4	1,5	0	0	>2.8	>2.3	<0.1	0,4	0
<b>Marroc</b>	<b>2,3</b>	2,4	2,2	0	2,9	>4.0	>4.9	<1.0	<0.7	<0.0
<b>Perú</b>	<b>1,7</b>	1,9	1,6	0	0	1,8	>3.0	1,7	1,1	0,8
<b>República Dominicana</b>	<b>0,8</b>	0,5	1,1	0	1,9	>2.3	1,1	0,6	0	0
<b>Uruguai</b>	<b>0,6</b>	0,6	0,6	0	0	0,8	0,5	0,7	0,4	0,8
<b>Veneçuela</b>	<b>1,2</b>	1,1	1,3	0	1,9	2	>2.3	<0.4	0,7	0,8
<b>Paquistà</b>	<b>0,3</b>	0,6	0,1	0	>2.9	0,5	0,4	0,1	0	0
<b>Paraguai</b>	<b>0,2</b>	0,1	0,3	0	0	0,3	>0.7	0	0	0
<b>Romania</b>	<b>0,2</b>	0,1	0,3	0	0	0	0,4	0,3	0,2	0
<b>No contesta</b>	<b>0,6</b>	0,5	0,7	0	0	0,8	>1.6	0,3	0,4	0
<b>C4. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT?</b>										
<b>Català</b>	<b>35,7</b>	36,6	35,1	0	27,2	<28.8	<25.7	35,9	>47.2	>51.0
<b>Castellà</b>	<b>45,5</b>	43,8	46,6	100	50,5	51,6	>55.2	44,3	<35.9	<33.1
<b>Ambdues per igual</b>	<b>15,1</b>	16,2	14,3	0	16,5	14	12,5	17,4	15,1	15,2
<b>Àrab</b>	<b>0,6</b>	0,7	0,5	0	0	1	1,1	0,4	0,2	0
<b>Anglès</b>	<b>0,4</b>	0,3	0,5	0	1	0,5	0,4	0	0,9	0,4
<b>Altres</b>	<b>2,4</b>	2	2,6	0	3,9	3,3	>4.6	1,8	<0.7	<0.0
<b>No contesta</b>	<b>0,4</b>	0,4	0,4	0	1	0,8	0,5	0,3	0	0,4
<b>C5. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?</b>										
<b>No sap llegir i escriure</b>	<b>0</b>	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0
<b>Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escol</b>	<b>0,3</b>	0,2	0,4	0	0	0	0	0	0,7	>1.9

	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Verticals amb marca Jhi<sup>2</sup></b>										
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar eso, eg</b>	<b>3,6</b>	3,5	3,6	0	5,8	3,5	4,4	<2.1	2,7	>6.6
<b>Eso completa, egb, batxiller elemental</b>	<b>14,2</b>	14,7	13,9	0	9,7	10,8	16,2	12,1	14,7	>21.8
<b>Batxillerat, bup, cou, batxillerat superior, preu</b>	<b>16,5</b>	17,1	16,2	0	>28.2	<12.5	17,1	14,5	17,4	21
<b>Cicle formatiu de grau mitjà, fp1, oficialia industrial o eq</b>	<b>9</b>	8,8	9,1	0	7,8	10,8	8,6	9,5	9,6	<5.1
<b>Cicle formatiu de grau superior, fp2, mestratge industrial o</b>	<b>16,1</b>	15,7	16,4	0	21,4	17,8	<12.5	>20.6	15,4	<7.8
<b>Diplomatura, 3 cursos aprovats de llicenciatura, enginyeria/</b>	<b>7,3</b>	5,8	8,4	0	3,9	5	6,7	8,6	8,9	7,4
<b>Llicenciatura, arquitectura, enginyeria, grau o equivalent</b>	<b>20</b>	21,6	19	0	16,5	19,5	18,3	20,6	21,2	22,6
<b>Cursos d'especialització professional, postgrau, màster</b>	<b>10,5</b>	9,9	10,8	>100.0	5,8	>17.0	>13.4	10,2	<6.9	<2.7
<b>Doctorat</b>	<b>1,3</b>	1,8	1	0	0	1,3	1,2	1,2	1,1	2,7
<b>No contesta</b>	<b>1,1</b>	0,9	1,3	0	1	1,8	1,4	0,6	1,6	0,4
<b>C6. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?</b>										
<b>Treballa per compte propi</b>	<b>15,6</b>	>20.5	<12.3	0	<6.8	<9.0	14,3	>19.7	>22.9	<7.4
<b>Treballa per compte d'altri</b>	<b>53,2</b>	50,5	54,9	100	59,2	>70.9	>62.1	>61.2	<40.8	<2.3
<b>No treballa</b>	<b>30</b>	27,4	31,7	0	33	<18.8	<21.3	<18.1	35	>89.9
<b>No contesta</b>	<b>1,3</b>	1,6	1,1	0	1	1,3	>2.3	1	1,3	0,4
<b>Base Treballa per compte propi</b>	<b>389</b>	206	183	0	7	36	81	143	103	19
<b>C6.1 VOSTÈ ÉS...</b>										
<b>Empresari/ària o professional amb assalariats/ades</b>	<b>30,6</b>	33	27,9	0	28,6	33,3	28,4	32,2	30,1	26,3



% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
Base Total	2500	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
Ametlla del Vallès, l'	0,3	0,2	0,3	0	0	0,3	0,4	0,1	0,4	0,4
Arenys de Mar	0,2	0,2	0,1	0	0	0	0	0	>0.7	0,4
Arenys de Munt	0,2	0,3	0,1	0	0	0,3	0	0,3	0,2	0,4
Argentona	0	0	0,1	0	0	>0.3	0	0	0	0
Avià	0	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0
Avinyó	0	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0
Avinyonet del Penedès	0	0,1	0	0	0	0	0	0,1	0	0
Aiguafreda	0,1	0,1	0,1	0	0	0	0	>0.4	0	0
Badalona	3,1	3	3,2	0	4,9	2,3	3,2	4,1	2,4	1,9
Bagà	0	0	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0
Balenyà	0	0	0,1	0	0	0	0	0	0,2	0
Balsareny	0	0,1	0	0	0	0	0,2	0	0	0
Barcelona	28,1	27,7	28,4	0	31,1	>34.1	26,1	<20.8	29,4	>40.1
Begues	0,2	0,1	0,2	0	0	0	0,2	0,1	0,2	0,4
Berga	0,2	0	0,3	0	>1.0	0	0,4	0,1	0	0
Bigues i Riells	0,2	0,2	0,3	0	0	0	0	0,4	0,7	0
Bruc, el	0,1	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0,4
Cabanyes, les	0	0	0,1	0	0	0	0	0	0,2	0
Cabrera de Mar	0,1	0,2	0	0	0	0	0,2	0,1	0	0
Cabrils	0	0,1	0	0	0	0	0	0	0	>0.4
Calaf	0	0	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0
Caldes d'Estrac	0,1	0,2	0	0	0	0,3	0	0	0	0,4
Caldes de Montbui	0,1	0	0,2	0	>1.0	0	0	0,1	0,2	0
Calldetenes	0	0	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0
Canet de Mar	0,2	0,3	0,1	0	0	0	0,2	0,3	0,4	0
Canovelles	0,1	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0,1	0,2	0
Canyelles	0,1	0	0,2	0	0	0	0,2	0,3	0	0
Cardedeu	0,3	0,3	0,3	0	0	0	0,7	0,4	0	0
Castellar del Vallès	0,3	0	0,5	0	1	0	0,5	0,4	0	0
Castellbell i el Vilar	0,1	0,1	0,1	0	0	0	0	0,3	0	0
Castellbisbal	0	0	0,1	0	0	0	0	0	0,2	0
Castelldefels	0,5	0,6	0,5	0	0	0,8	0,2	0,4	0,9	0,8
Castellet i la Gornal	0	0	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0
Castellgalí	0	0,1	0	0	0	>0.3	0	0	0	0
Castellnou de Bages	0	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0

% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
Base Total	2500	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
Castellterçol	0,1	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0,4
Centelles	0,1	0	0,2	0	0	0	0,2	0,1	0	0,4
Cervelló	0,2	0,2	0,3	0	0	0,3	0	0,6	0,2	0
Collbató	0,2	0,2	0,1	0	0	0	0	>0.6	0	0
Corbera de Llobregat	0,2	0,2	0,1	0	0	0,5	0	0,3	0	0
Cornellà de Llobregat	1	1	1,1	0	1	1,5	0,9	1	1,6	0
Cubelles	0,1	0,1	0,1	0	0	0	0,4	0,1	0	0
Esparguera	0,3	0,2	0,4	0	0	0,3	0,4	0,3	0,4	0,4
Esplugues de Llobregat	1	0,7	1,3	0	1	1,3	1,1	1,1	0,4	1,6
Folgueroles	0	0,1	0	0	0	0	0	0,1	0	0
Font-rubí	0	0,1	0	0	0	>0.3	0	0	0	0
Franqueses del Vallès, les	0,2	0,3	0,1	0	0	0,5	0	0,1	0,2	0
Garriga, la	0,4	0,3	0,4	0	0	0,5	0,2	0,3	0,7	0,4
Gavà	0,6	0,9	0,4	0	0	0,8	0,2	0,8	0,4	1,2
Gelida	0	0,1	0	0	0	0	0	0,1	0	0
Gironella	0,1	0	0,1	0	0	0	0	0	>0.4	0
Granada, la	0	0,1	0	0	0	0	0,2	0	0	0
Granollers	1	0,8	1,2	0	1	0,5	1,1	1,2	1,3	0,8
Sant Salvador de Guardiola	0	0,1	0	0	0	0	0	0,1	0	0
Gurb	0	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0
Hospitalet de Llobregat, l'	4	4,1	3,9	>100.0	3,9	4	4,6	4,1	3,6	3,1
Igualada	0,5	0,6	0,5	0	0	0,8	0,2	0,6	0,9	0,4
Llagosta, la	0,2	0,1	0,3	0	0	0	0,5	0,3	0	0,4
Llinars del Vallès	0,1	0	0,2	0	>1.0	0	0	0,3	0	0
Lliçà d'Amunt	0,3	0,2	0,4	0	0	0,5	0,4	0,3	0	0,8
Malgrat de Mar	0,1	0,1	0,1	0	0	0	0,4	0,1	0	0
Manlleu	0,2	0,2	0,2	0	0	0,5	0,4	0,1	0	0
Manresa	0,9	0,9	0,9	0	1,9	1,3	1,2	0,6	0,9	0
Martorell	0,4	0,5	0,3	0	>1.9	0	0,4	0,6	0	0,4
Masnou, el	0,6	0,9	0,3	0	1,9	0	0,5	0,7	0,7	0,4
Masquefa	0,2	0,1	0,3	0	0	0	0,4	0,1	0,2	0,4
Matadepera	0,2	0,2	0,3	0	0	0,3	0,4	0,3	0,2	0
Mataró	1,4	1,6	1,2	0	1	2	1,4	1,4	0,9	1,2
Mediona	0	0,1	0	0	0	0	0	0	0,2	0
Molins de Rei	0,1	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0,3	0	0

% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
Base Total	2500	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
Mollet del Vallès	0,6	0,8	0,5	0	0	0,8	0,5	1,1	0,4	0
Montcada i Reixac	0,4	0,6	0,3	0	0	0	>1.1	0,4	0,4	0
Montgat	0,3	0,3	0,3	0	0	0	0,2	0,6	0,4	0
Monistrol de Montserrat	0	0	0,1	0	0	0	0	0	0	>0.4
Montmeló	0	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0
Montornès del Vallès	0,3	0,3	0,3	0	0	0,5	0,4	0,1	0	0,8
Navarcles	0	0	0,1	0	0	0	0	0	0	>0.4
Òdena	0	0	0,1	0	0	>0.3	0	0	0	0
Olesa de Montserrat	0,3	0,2	0,4	0	1	0,3	0,4	0,3	0,4	0
Olivella	0,1	0,1	0,1	0	0	0	>0.5	0	0	0
Òrrius	0	0,1	0	0	0	0	0	0,1	0	0
Palafolls	0,1	0,1	0,1	0	0	0,3	0	0,1	0	0
Palau-solità i Plegamans	0,1	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0	0,2	0
Pallejà	0,2	0,1	0,2	0	0	0	0,2	0,3	0,2	0
Parets del Vallès	0,1	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0,1	0	0
Piera	0,2	0,1	0,2	0	0	0,3	0	0,1	0,4	0
Hostalets de Pierola, els	0,1	0	0,2	0	0	>0.5	0,2	0	0	0
Pineda de Mar	0,4	0,6	0,3	0	1	0,3	0,9	0,1	0,4	0,4
Pla del Penedès, el	0	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0
Pobla de Claramunt, la	0,1	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0,1	0	0
Polinyà	0,1	0	0,1	0	0	0	0,2	0,1	0	0
Prat de Llobregat, el	0,5	0,1	0,7	0	1	0,5	0,4	0,6	0,4	0,4
Prats de Lluçanès	0,1	0	0,1	0	0	0	0,2	0,1	0	0
Premià de Mar	0,4	0,4	0,4	0	0	0,3	0,4	0,1	0,7	1,2
Ripollet	0,3	0,2	0,4	0	0	0,8	0,2	0,3	0,2	0,4
Roca del Vallès, la	0,1	0	0,2	0	>1.0	0	0,2	0,1	0	0
Roda de Ter	0	0,1	0	0	0	0	0	0,1	0	0
Rubí	1,2	1,3	1,1	0	1	1,3	>2.1	1	0,7	0,8
Sabadell	2,5	1,8	3	0	2,9	3	1,8	>3.7	1,8	1,2
Santpedor	0,1	0	0,1	0	0	0,3	0	0	0	0,4
Sant Adrià de Besòs	0,5	0,6	0,4	0	1	0,8	0,4	0,4	0,4	0,4
Sant Andreu de la Barca	0,2	>0.5	0	0	0	0,5	0,4	0	0,2	0
Sant Andreu de Llavaneres	0,1	0,2	0,1	0	0	0,3	0,2	0	0,2	0
Sant Antoni de Vilamajor	0,2	0,2	0,1	0	0	0,3	0,4	0,1	0	0
Sant Boi de Llobregat	0,9	0,8	1	0	0	1,3	0,9	0,8	0,9	1,2

% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
Base Total	2500	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
Sant Celoni	0,2	0,2	0,2	0	0	0	0,2	0,3	0,4	0
Sant Cebrià de Vallalta	0	0	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0
Sant Cugat del Vallès	2	2	2,1	0	1	1,8	1,4	2,8	2,4	1,6
Sant Cugat Sesgarrigues	0	0,1	0	0	0	0	0	0	0	>0,4
Sant Esteve de Palautordera	0,1	0	0,1	0	0	0,3	0	0	0	0,4
Sant Esteve Sesrovires	0,1	0,1	0,1	0	>1,0	0	0	0	0,2	0
Sant Fost de Campsentelles	0,1	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0,4
Sant Feliu de Llobregat	0,6	0,5	0,7	0	0	0,5	0,7	0,7	0,7	0,4
Sant Fruitós de Bages	0,1	0	0,1	0	>1,0	0	0	0	0,2	0
Vilassar de Dalt	0,3	0,4	0,3	0	0	0,3	0,4	0,3	0,7	0
Sant Hipòlit de Voltregà	0,1	0,2	0	0	0	0	0	0,1	0,2	0
Sant Joan Despí	0,2	0,2	0,3	0	1	0,3	0,2	0,3	0,2	0
Sant Joan de Vilatorrada	0,2	0	0,3	0	0	0	0	>0,6	0	0
Vilassar de Mar	0,2	0,2	0,3	0	0	0,5	0,5	0	0,2	0
Sant Just Desvern	0,4	0,7	0,1	0	0	0,8	0,4	0,3	0,2	0,4
Sant Martí Sarroca	0	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0
Sant Mateu de Bages	0	0,1	0	0	0	0	0	0,1	0	0
Premià de Dalt	0,2	0,3	0,1	0	0	0	0,2	0,3	0,4	0
Sant Pere de Ribes	0,3	0,3	0,3	0	0	0,3	0,2	0,4	0,4	0,4
Sant Pere de Riudebitlles	0	0,1	0	0	0	0	0	0	0,2	0
Sant Pere de Torelló	0,1	0	0,2	0	0	0	0,4	0,1	0	0
Sant Pol de Mar	0	0	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0
Sant Quirze de Besora	0	0,1	0	0	0	0	0,2	0	0	0
Sant Quirze del Vallès	0,2	0,1	0,3	0	0	0,3	0,4	0,4	0	0
Sant Sadurní d'Anoia	0,1	0,2	0,1	0	0	0,3	0	0,1	0	0,4
Marganell	0	0	0,1	0	0	0	0	0	0,2	0
Santa Coloma de Gramenet	1,6	2	1,4	0	1	2	1,9	1,4	1,8	1,2
Santa Eulàlia de Riuprimer	0,1	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0,1	0	0
Santa Eulàlia de Ronçana	0,1	0	0,2	0	>1,0	0	0	0,1	0,2	0
Santa Margarida de Montbui	0,1	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0	0,2	0
Santa Margarida i els Monjos	0,1	0,2	0	0	0	0	0,2	0,1	0	0
Barberà del Vallès	0,2	0,2	0,2	0	0	0,3	0,2	0,3	0,2	0
Santa Maria de Martorelles	0	0,1	0	0	0	0	0	0,1	0	0
Santa Maria de Palautordera	0,2	0,3	0,2	0	0	0	0,5	0,3	0,2	0
Santa Perpètua de Mogoda	0,3	0,2	0,3	0	0	0	0,2	0,6	0,2	0,4



% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
Base Total	2500	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
Santa Susanna	0,1	0	0,2	0	0	0,3	0,2	0,1	0	0
Sant Vicenç de Castellet	0,1	0,1	0,1	0	0	0,3	0,2	0,1	0	0
Sant Vicenç dels Horts	0,3	0,2	0,4	0	0	0,3	0,2	0,7	0,2	0
Sant Vicenç de Montalt	0,1	0,1	0,1	0	0	0	0	0,3	0	0
Sant Vicenç de Torelló	0	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0
Cerdanyola del Vallès	0,8	0,8	0,8	0	1	0,8	0,7	0,7	0,4	>1.9
Sentmenat	0,2	0,2	0,1	0	0	0	0,4	0,3	0	0
Seva	0,1	0,2	0,1	0	0	0	0,2	0,3	0	0
Sitges	0,3	0,5	0,2	0	0	0	0	>0.8	0,2	0,4
Taradell	0,1	0,1	0,1	0	0	0,3	0,2	0	0,2	0
Terrassa	3,3	3,3	3,3	0	>6.8	2	3,9	3,4	2,7	3,1
Teià	0,1	0	0,1	0	0	0,3	0	0,1	0	0
Tiana	0,2	0,3	0,1	0	0	0,3	0,4	0,1	0,2	0
Tona	0,1	0,1	0,1	0	0	0,3	0	0	0,2	0
Tordera	0,3	0,1	0,4	0	0	0,5	0,4	0,1	0,4	0
Torelló	0,2	0,3	0,2	0	0	0	0,4	0,3	0,4	0
Torre de Claramunt, la	0	0,1	0	0	0	0	0	0,1	0	0
Torrelles de Foix	0	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0
Torrelles de Llobregat	0,2	0,2	0,1	0	0	0,3	0	0,1	0,2	0,4
Vacarisses	0,1	0,2	0,1	0	0	0,3	0	0,1	0,2	0
Vallgorguina	0	0	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0
Vallirana	0	0	0,1	0	0	0	0	0	0	>0.4
Vic	0,3	0,3	0,3	0	1	0,5	0	0,3	0,4	0
Viladecavalls	0,2	0,4	0,1	0	0	0	0,2	0,1	0,4	0,4
Viladecans	0,8	1,1	0,6	0	1,9	0,8	0,2	0,8	1,1	1,2
Vilanova del Camí	0,1	0,2	0,1	0	0	0,3	0,2	0	0,2	0
Vilanova de Sau	0	0	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0
Vilobí del Penedès	0,1	0	0,1	0	0	0	0,2	0,1	0	0
Vilafranca del Penedès	0,6	0,9	0,4	0	0	0,8	0,5	0,7	0,7	0,4
Vilanova i la Geltrú	0,8	0,7	0,9	0	1,9	0,5	0,5	1,2	0,9	0
Vilanova del Vallès	0	0,1	0	0	0	0	0	0	0,2	0
Badia del Vallès	0,1	0,2	0,1	0	0	0,3	0,2	0,1	0	0
Arbúcies	0,2	0,3	0,1	0	>1.0	0	0,4	0,1	0	0
Armentera, l'	0,1	0,2	0	0	0	0	0	0	0	>0.8
Avinyonet de Puigventós	0	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0

% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
Base Total	2500	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
Begur	0	0	0,1	0	0	0	0	0	0,2	0
Bisbal d'Empordà, la	0,1	0,1	0,1	0	>1.0	0,3	0	0	0	0
Blanes	0,4	0,2	0,5	0	0	0,3	0,4	0,6	0,2	0,4
Breda	0	0	0,1	0	0	0	0	0	0	>0.4
Cadaqués	0	0	0,1	0	0	>0.3	0	0	0	0
Caldes de Malavella	0,1	0,1	0,1	0	0	0,3	0	0,1	0	0
Calonge i Sant Antoni	0,1	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0,1	0	0
Cassà de la Selva	0	0	0,1	0	0	0	0	0	0	>0.4
Castell-Platja d'Aro	0,1	0	0,2	0	0	0	0,2	0,1	0,2	0
Celrà	0,1	0	0,1	0	0	0	0,2	0,1	0	0
Cornellà del Terri	0	0,1	0	0	0	>0.3	0	0	0	0
Escala, l'	0,1	0,1	0,1	0	0	0,3	0	0	0	0,4
Figueres	0,2	0,4	0,1	0	1	0,3	0,2	0	0	>0.8
Flaçà	0	0	0,1	0	0	0	0	0	0	>0.4
Garrigàs	0	0	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0
Girona	1,4	1,5	1,4	0	2,9	1,8	1,4	1,8	0,9	0,4
Gualta	0	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0
Guils de Cerdanya	0	0,1	0	0	0	0	0	0	0,2	0
Lladó	0	0	0,1	0	0	0	0	0	0,2	0
Llagostera	0	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0
Llançà	0	0	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0
Llers	0	0	0,1	0	0	>0.3	0	0	0	0
Lloret de Mar	0,2	0,1	0,3	0	0	0	0,4	0,1	0,4	0
Maçanet de la Selva	0	0,1	0	0	0	0	0	0,1	0	0
Molló	0	0,1	0	0	0	0	0	0	0	>0.4
Navata	0	0	0,1	0	0	0	0	0	0,2	0
Olot	0,2	0,3	0,1	0	1	0,5	0	0,1	0,2	0
Palafrugell	0,2	0,4	0	0	0	0,5	0,2	0,1	0	0
Palamós	0	0,1	0	0	0	0	0	0,1	0	0
Pals	0	0,1	0	0	0	0	0	0	0	>0.4
Portbou	0	0	0,1	0	0	>0.3	0	0	0	0
Puigcerdà	0,3	0,1	0,4	0	0	0,3	0,4	0,3	0,4	0
Riells i Viabrea	0,1	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0,1	0	0
Ripoll	0	0	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0
Riudellots de la Selva	0	0	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0

% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
Base Total	2500	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
Roses	0,3	0,4	0,2	0	0	0	0,5	0,1	0,7	0
Salt	0,1	0,2	0,1	0	>1.0	0	0,2	0	0,2	0
Sant Feliu de Buixalleu	0	0	0,1	0	0	>0.3	0	0	0	0
Sant Feliu de Guíxols	0,1	0,1	0,1	0	0	0,3	0,2	0	0	0,4
Sant Hilari Sacalm	0	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0
Sant Julià de Ramis	0	0	0,1	0	0	0	0	0	0,2	0
Sant Miquel de Fluvià	0	0,1	0	0	0	0	0	0	0	>0.4
Santa Llogaia d'Àlguema	0	0	0,1	0	0	>0.3	0	0	0	0
Sant Joan les Fonts	0	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0
Sils	0,2	0,4	0	0	0	0,3	0,4	0,1	0	0
Torroella de Montgrí	0,1	0,2	0,1	0	>1.0	0	0,2	0,1	0	0
Vall de Bianya, la	0	0	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0
Ventalló	0	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0
Vilablareix	0,1	0	0,1	0	0	0	0	0,3	0	0
Viladrau	0	0,1	0	0	0	0	0	0,1	0	0
Vilafant	0	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0
Vilallonga de Ter	0	0	0,1	0	0	0	0	0	0,2	0
Vilobí d'Onyar	0,1	0,1	0,1	0	0	0	0	0,3	0	0,4
Sant Julià del Llor i Bonmatí	0	0,1	0	0	0	0	0	0	0,2	0
Agramunt	0	0	0,1	0	0	0	0	0	0,2	0
Alfarràs	0	0	0,1	0	0	0	0	0	0,2	0
Artesa de Lleida	0,1	0	0,1	0	0	0	0,2	0,1	0	0
Bellpuig	0,1	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0	0,2	0
Borges Blanques, les	0	0	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0
Camarasa	0	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0
Cervera	0,1	0	0,2	0	0	0,3	0	0,1	0,2	0
Corbins	0	0	0,1	0	0	0	0	0	0,2	0
Lleida	1,4	1,9	1,1	0	2,9	1,8	0,5	0,8	2,4	1,9
Linyola	0	0	0,1	0	0	>0.3	0	0	0	0
Maials	0	0,1	0	0	0	0	0	0	0	>0.4
Mollerussa	0,2	0,3	0,1	0	0	0	0,2	0,3	0,2	0
Poal, el	0	0	0,1	0	0	0	0	0	0,2	0
Ponts	0	0,1	0	0	0	0	0	0	0	>0.4
Puigverd de Lleida	0	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0
Sant Llorenç de Morunys	0	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0

% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
Base Total	2500	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
Sant Ramon	0	0,1	0	0	0	>0.3	0	0	0	0
Seu d'Urgell, la	0,1	0	0,2	0	0	0	0	0,1	>0.4	0
Seròs	0,1	0,2	0	0	0	0	0,2	0	0	0,4
Solsona	0	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0
Sort	0	0	0,1	0	0	0	0	0	0,2	0
Tàrrega	0,1	0,1	0,1	0	0	0	0	0,1	0,2	0
Vilanova de Meià	0	0	0,1	0	0	>0.3	0	0	0	0
Vila-sana	0	0	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0
Vall de Cardós	0	0,1	0	0	0	0	0	0	0,2	0
Alcanar	0,1	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0,1	0	0
Almoster	0	0,1	0	0	0	0	0	0	0,2	0
Altafulla	0,1	0,1	0,1	0	0	>0.5	0	0,1	0	0
Ametlla de Mar, l'	0,2	0,1	0,2	0	0	0	>0.5	0,1	0	0
Amposta	0,2	0,3	0,1	0	0	0,3	0	0,4	0,2	0
Banyeres del Penedès	0	0,1	0	0	0	>0.3	0	0	0	0
Batea	0	0,1	0	0	0	0	0,2	0	0	0
Bisbal del Penedès, la	0	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0
Calafell	0,4	0,5	0,3	0	1	0,5	0,2	0,3	0,2	0,8
Cambrils	0,1	0,2	0,1	0	0	0,3	0	0	0,2	0,4
Castellvell del Camp	0	0,1	0	0	0	0	0	0,1	0	0
Cunit	0,2	0,1	0,2	0	0	0	0	0,4	0	0,4
Flix	0	0	0,1	0	0	0	0	0	0,2	0
Garidells, els	0	0,1	0	0	0	0	0	0	0	>0.4
Llorenç del Penedès	0,1	0,2	0,1	0	0	0,3	0,2	0,1	0	0
Montblanc	0,1	0,2	0,1	0	0	0	0,2	0,1	0,2	0
Montbrió del Camp	0,1	0,1	0,1	0	0	0	0	0,3	0	0
Montmell, el	0	0	0,1	0	0	0	0	0	0,2	0
Mont-roig del Camp	0,2	0,2	0,3	0	1	0	0,4	0,3	0	0,4
Móra d'Ebre	0	0,1	0	0	0	0	0,2	0	0	0
Móra la Nova	0	0	0,1	0	0	0	0	0	0,2	0
Pallaresos, els	0	0,1	0	0	0	0	0	0,1	0	0
Pla de Santa Maria, el	0	0,1	0	0	0	0	0	0	0,2	0
Pobla de Mafumet, la	0	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0
Pobla de Montornès, la	0,1	0,2	0,1	0	0	0,3	0,2	0	0,2	0
Reus	1	0,9	1,1	0	0	0,8	1,8	1,1	0,4	1,2

% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
Roda de Berà	0,2	0	0,3	0	0	0	0,4	0,3	0,2	0
Roquetes	0	0,1	0	0	0	0	0,2	0	0	0
Sant Carles de la Ràpita	0,2	0,3	0,1	0	0	0	0,4	0,3	0	0,4
Santa Bàrbara	0	0	0,1	0	0	0	0	0	0,2	0
Selva del Camp, la	0,1	0,1	0,1	0	0	0	0	0,1	0,2	0
Tarragona	2,3	1,9	2,5	0	1,9	1,8	2,6	2,6	2,4	1,2
Torredembarra	0,1	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0	>0.4	0
Tortosa	0,2	0,3	0,1	0	0	0,3	0	0	0,2	>1.2
Ulldecona	0	0	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0
Valls	0,2	0,3	0,2	0	0	0,3	0	0,3	0,7	0
<b>Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant</b>	<b>0,1</b>	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0,2	0
Vendrell, el	0,3	0,5	0,2	0	>1.9	0,3	0,4	0,4	0	0
Vila-seca	0,1	0	0,1	0	0	0	>0.4	0	0	0
Sant Jaume d'Enveja	0	0,1	0	0	0	0	0	0,1	0	0
Salou	0,1	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0,1	0,2	0
Canonja, la	0,1	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0	0,2	0
Altres	1,5	1,7	1,3	0	0	1	1,8	1,2	2,4	1,2
No contesta	2,5	2,7	2,4	0	1,9	2,8	2,8	2,2	1,8	3,9
<b>C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA? (Agrupat)</b>										
Barcelona ciutat	28,1	27,7	28,4	0	31,1	>34.1	26,1	<20.8	29,4	>40.1
Resta província Barcelona	51,5	50,8	51,9	100	49,5	47,6	52,7	>58.9	48,6	<39.7
Resta Catalunya	17,9	18,8	17,4	0	17,5	15,5	18,3	18,1	20,3	16,3
No contesta	2,5	2,7	2,4	0	1,9	2,8	2,8	2,2	1,8	3,9
<b>Base Va néixer a Barcelona</b>	<b>702</b>	279	423	0	32	136	148	151	132	103
<b>C7.1 A QUIN DISTRICTE DE BARCELONA?</b>										
Ciutat Vella	5,4	4,7	5,9	0	9,4	6,6	6,1	4	6,8	1,9
Eixample	15,4	17,9	13,7	0	6,3	14,7	14,2	18,5	15,2	16,5
Sants-Montjuïc	13,5	14	13,2	0	>28.1	13,2	14,9	13,2	10,6	11,7
Les Corts	4,7	5,7	4	0	0	5,9	<0.7	6	2,3	>11.7

% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>Sarrià-Sant Gervasi</b>	<b>9,7</b>	11,5	8,5	0	9,4	8,8	10,1	10,6	8,3	10,7
<b>Gràcia</b>	<b>7,3</b>	6,1	8	0	3,1	5,1	11,5	5,3	6,1	9,7
<b>Horta-Guinardó</b>	<b>9,7</b>	12,2	8	0	15,6	11,8	8,1	7,9	11,4	7,8
<b>Nou Barris</b>	<b>9,1</b>	6,8	10,6	0	9,4	11	8,1	9,9	9,8	5,8
<b>Sant Andreu</b>	<b>9</b>	5,7	11,1	0	3,1	6,6	13,5	7,9	6,8	11,7
<b>Sant Martí</b>	<b>13</b>	13,3	12,8	0	15,6	14	11,5	13,9	16,7	6,8
<b>No contesta</b>	<b>3,3</b>	2,2	4	0	0	2,2	1,4	2,6	6,1	5,8

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>% Verticals amb marca Jhi²</b>										
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
<b>P1. EN QUIN IDIOMA PREFEREIX QUE LI FACI L'ENTREVISTA?</b>										
Català	53,6	>69.4	<29.5	<14.5	50	>94.7	<22.0	58,1	<27.7	40
Castellà	44,7	<28.6	>68.2	>85.3	50	<4.8	>76.5	<36.6	>72.3	60
Li és indiferent/NS/NC	1,6	2	2,3	<0.2	0	<0.4	1,5	>5.3	0	0
<b>C1. VOSTÈ ÉS...</b>										
Home	40,3	41,7	45	<33.8	31,3	41,4	38,8	43,2	36,1	40
Dona	59,7	58,3	55	66,2	68,8	58,6	61,2	56,8	63,9	60
No binari	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0	0
<b>C2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU</b>										
De 16 a 24	4,1	4	2,3	5,5	0	3,1	4,6	4,5	6	10
De 25 a 34	16	<13.4	11,6	>26.3	18,8	<12.9	18,1	14,9	22,9	30
De 35 a 44	22,7	<20.1	<12.4	>35.1	>56.3	<16.4	>27.5	18,8	>41.0	30
De 45 a 54	29	>33.1	<19.4	<20.8	12,5	29,1	28,2	33,4	19,3	20
De 55 a 64	18	19,7	>24.0	<9.5	12,5	>23.8	<14.1	18	9,6	0
Més de 65	10,3	9,7	>30.2	<2.7	0	>14.7	<7.5	10,3	<1.2	10
Mitjana	46,904	47,781	54,209	40,597	42,313	49,909	44,835	47,679	40,169	40,9
Desviació	13,37	12,984	15,174	11,008	8,754	13,624	12,794	13,334	10,643	14,302
Casos	2500	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
<b>P2. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?</b>										
Menys d'un any	9	<6.5	>13.2	>14.7	>25.0	<4.5	>13.0	6,1	>15.7	10
Entre 1 any i 2 anys	7,9	<6.5	6,2	>13.2	12,5	<4.6	>10.5	8	7,2	10
Més de 2 anys	81,6	85,6	77,1	<71.2	62,5	>89.3	<75.0	84,9	72,3	80
No ho sap	1,5	1,4	>3.5	1	0	1,6	1,4	1,1	>4.8	0
<b>P3. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI?</b>										

% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
<b>Familiar o amistat</b>	<b>15,7</b>	<13.0	12,8	>25.2	31,3	<11.5	>18.5	15,6	21,7	20
<b>Internet</b>	<b>22</b>	20,1	24,4	>27.7	0	<16.6	>26.0	22,5	25,3	0
<b>Televisió</b>	<b>24,8</b>	>30.5	22,1	<8.4	6,3	>38.3	<14.5	27,6	<10.8	10
<b>Ràdio</b>	<b>5,1</b>	>6.3	5,4	<1.3	0	>8.0	<2.8	6,6	<0.0	0
<b>A la premsa</b>	<b>3,8</b>	4,1	>6.2	<1.9	0	4,8	<2.5	>5.8	2,4	0
<b>Butlletí electrònic</b>	<b>0,4</b>	0,5	0,4	0,4	0	0,6	0,4	0,5	0	0
<b>Algun altre servei telefònic</b>	<b>4,8</b>	3,9	>8.5	5,7	6,3	<3.1	5,7	5,3	6	10
<b>Feina/estudis</b>	<b>6</b>	6,7	6,2	<3.8	0	7,2	5,3	6,4	2,4	0
<b>Oficines de treball</b>	<b>2,3</b>	1,6	1,6	>5.0	0	1,3	2,6	3,2	4,8	0
<b>Ajuntament</b>	<b>3,6</b>	<2.1	1,9	>9.4	12,5	<1.6	>5.3	2,1	>9.6	10
<b>Organismes oficials</b>	<b>4,2</b>	<3.2	5,8	>6.7	6,3	<2.2	>5.6	2,7	>12.0	10
<b>Personal qualificat</b>	<b>1,1</b>	1,2	1,2	1	0	0,8	1,1	2,1	0	0
<b>Fulletons informatius</b>	<b>1,2</b>	1	2,3	1,5	0	0,7	1,8	1,1	1,2	0
<b>Per una multa</b>	<b>1,2</b>	1,4	2,3	0,4	0	1	1,7	0,8	0	0
<b>Tràmits/ajudes</b>	<b>1,2</b>	0,9	0,8	2,1	>12.5	0,7	1,8	1,1	0	>10.0
<b>Cartes</b>	<b>1,8</b>	1,7	2,3	1,9	6,3	1,2	2,5	0,8	2,4	10
<b>Altres</b>	<b>0,4</b>	0,4	0	0,4	0	0,4	0,4	0	1,2	0
<b>No ho sap</b>	<b>15</b>	>17.2	15,5	<7.6	18,8	>17.7	13,3	15,1	8,4	20
<b>No contesta</b>	<b>0</b>	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0	0

**P3.1. EM PODRIA DIR QUAN HA ESTAT L'ÚLTIMA VEGADA QUE HA VIST O HA ESCOLTAT UN ANUNCI DEL 012?**

<b>Menys d'un mes</b>	<b>19,3</b>	20	15,5	18,7	18,8	>23.1	<15.5	22,5	16,9	10
<b>Entre 1 mes i 3 mesos</b>	<b>14,2</b>	14,1	11,2	16	12,5	14,5	13,7	15,1	14,5	10
<b>Menys d'un any</b>	<b>10,8</b>	11,1	10,9	10,1	0	11,9	9,1	12,7	12	20
<b>Més d'un any</b>	<b>13,2</b>	14,1	10,9	11,1	18,8	12,2	13,4	14,3	13,3	30
<b>No ho sap</b>	<b>42,3</b>	40,6	>50.8	43,5	43,8	38,2	>47.9	<35.3	43,4	20
<b>No contesta</b>	<b>0,3</b>	0,1	0,8	0,6	>6.3	0,1	0,4	0	0	>10.0

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

<b>0</b>	<b>1,8</b>	2	1,2	1,3	6,3	2	1,5	2,1	1,2	10
----------	------------	---	-----	-----	-----	---	-----	-----	-----	----



% Verticals amb marca Jhi²	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
<b>1</b>	<b>0,3</b>	0,4	0,4	0,2	0	0,2	0,2	>1.1	0	0
<b>2</b>	<b>0,6</b>	0,8	0,8	0,2	0	1	0,4	0,8	0	0
<b>3</b>	<b>0,9</b>	0,9	0	1,1	>6.3	0,8	1	0,8	1,2	0
<b>4</b>	<b>1,2</b>	1,3	0,4	1	6,3	1	1,3	1,1	1,2	0
<b>5</b>	<b>4,1</b>	4	5	3,8	6,3	4,3	4	4,5	1,2	0
<b>6</b>	<b>4,4</b>	4,5	5	3,6	6,3	4,4	4,4	5,3	0	10
<b>7</b>	<b>9</b>	9,8	8,9	<6.3	18,8	9,6	8,2	10,1	8,4	20
<b>8</b>	<b>22,7</b>	24,6	21,3	<18.1	0	24	22,3	21,2	22,9	10
<b>9</b>	<b>18,9</b>	18,7	20,5	19,3	0	20,5	17,7	19,1	19,3	0
<b>10</b>	<b>35,6</b>	<32.7	36,4	>44.3	50	32	38,6	33,7	42,2	50
<b>No ho sap</b>	<b>0,4</b>	0,4	0	0,8	0	0,2	0,5	0,3	>2.4	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,307</b>	8,208	8,411	8,606	7,438	8,216	8,405	8,149	8,728	7,8
<b>Desviació</b>	<b>2,029</b>	2,065	1,878	1,908	3,14	2,056	1,955	2,189	1,71	3,155
<b>Casos</b>	<b>2489</b>	1695	258	520	16	890	1132	376	81	10

**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**

<b>0</b>	<b>2,6</b>	3	1,9	1,3	6,3	2,9	2	3,4	1,2	10
<b>1</b>	<b>0,5</b>	0,6	0,4	0,2	0	0,6	0,4	0,5	0	0
<b>2</b>	<b>0,7</b>	0,8	0,4	0,6	0	1	0,6	0,5	0	0
<b>3</b>	<b>1,1</b>	1	1,2	1,3	0	1	0,9	1,6	2,4	0
<b>4</b>	<b>1,8</b>	1,5	>3.5	1,9	0	1,6	1,8	2,7	1,2	0
<b>5</b>	<b>3,6</b>	3,3	3,1	4,4	6,3	3,4	3,9	3,4	2,4	0
<b>6</b>	<b>4,9</b>	5,2	4,3	4,4	0	5,5	4,7	5	1,2	0
<b>7</b>	<b>9</b>	9,9	6,6	7,4	0	10,5	7,6	9	12	0
<b>8</b>	<b>20,3</b>	21,1	23,6	<15.8	25	21,5	19,8	19,4	15,7	40
<b>9</b>	<b>17,9</b>	18,5	18,6	16	0	19,7	16,8	18,6	12	0
<b>10</b>	<b>36,2</b>	33,5	33,7	>45.6	62,5	<31.1	>40.0	33,7	>50.6	50
<b>No ho sap</b>	<b>1,2</b>	1,2	>2.7	0,8	0	1,1	1,3	1,3	1,2	0
<b>No contesta</b>	<b>0,3</b>	0,4	0	0,2	0	0,1	0,3	0,8	0	0

% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
<b>Mitjana</b>	<b>8,205</b>	8,112	8,219	8,486	8,563	8,057	8,344	8,035	8,659	8,2
<b>Desviació</b>	<b>2,227</b>	2,28	2,136	2,059	2,683	2,267	2,138	2,398	1,939	3,048
<b>Casos</b>	<b>2462</b>	1676	251	519	16	881	1120	369	82	10

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

<b>0</b>	<b>0,8</b>	0,9	0,8	0,6	0	1	0,8	0,5	1,2	0
<b>1</b>	<b>0,2</b>	0,1	>0.8	0,2	0	0,1	0,3	0,3	0	0
<b>2</b>	<b>0,2</b>	0,2	0	0,2	>6.3	0,2	0,2	0,3	0	>10.0
<b>3</b>	<b>0,5</b>	0,5	0,4	0,4	0	0,1	0,6	1,1	0	0
<b>4</b>	<b>0,4</b>	0,4	0	0,6	>6.3	0,4	0,4	0,3	0	>10.0
<b>5</b>	<b>1,4</b>	1,2	2,3	1,1	6,3	1,1	1,4	1,9	1,2	0
<b>6</b>	<b>1,9</b>	1,6	2,7	2,1	6,3	1,9	1,4	2,9	3,6	0
<b>7</b>	<b>4,2</b>	4,3	2,7	4,4	6,3	4,4	3,9	4,5	4,8	10
<b>8</b>	<b>14</b>	15,5	11,2	<10.5	6,3	15	13,1	14,1	14,5	10
<b>9</b>	<b>19,6</b>	20,4	23,3	<15.3	12,5	21,7	17,3	21,8	18,1	10
<b>10</b>	<b>55,2</b>	52,8	54,3	>63.9	50	51,9	59,4	50,9	54,2	50
<b>No ho sap</b>	<b>1,2</b>	1,4	1,6	0,6	0	1,5	1,1	0,8	2,4	0
<b>No contesta</b>	<b>0,4</b>	0,6	0	0,2	0	0,6	0,3	0,8	0	0
<b>Mitjana</b>	<b>9,062</b>	9,028	9,047	9,208	8,125	9,035	9,13	8,951	9,037	8
<b>Desviació</b>	<b>1,576</b>	1,575	1,641	1,493	2,579	1,548	1,566	1,617	1,569	2,867
<b>Casos</b>	<b>2459</b>	1669	254	520	16	874	1123	371	81	10

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

<b>0</b>	<b>1,6</b>	1,8	1,6	1	0	2	1,5	1,1	0	0
<b>1</b>	<b>0,4</b>	0,5	0	0,4	0	0,3	0,4	0,8	0	0
<b>2</b>	<b>1</b>	1,2	1,6	0,2	>6.3	1,7	0,5	1,1	0	>10.0

% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
<b>3</b>	<b>1,4</b>	1,5	1,6	1,1	0	1,5	1,5	1,3	0	0
<b>4</b>	<b>1,4</b>	1,3	2,3	1,3	6,3	1,3	1,5	1,3	1,2	>10.0
<b>5</b>	<b>3,9</b>	3,8	2,7	4,8	6,3	3,1	4,2	5,6	1,2	0
<b>6</b>	<b>4,9</b>	5,3	5,4	<2.7	>18.8	5,9	3,9	5,8	1,2	>20.0
<b>7</b>	<b>9</b>	9,8	7,4	7,4	0	9,3	7,8	11,4	10,8	0
<b>8</b>	<b>19,2</b>	20,4	18,6	15,8	12,5	19,6	18,8	19,9	18,1	10
<b>9</b>	<b>17,6</b>	18,1	19,4	15,5	12,5	>20.4	15,8	17,8	13,3	10
<b>10</b>	<b>37,6</b>	<34.4	36,4	>48.5	37,5	<32.7	>42.0	32,4	>51.8	40
<b>No ho sap</b>	<b>1,7</b>	1,7	3,1	1,1	0	1,8	1,8	1,1	2,4	0
<b>No contesta</b>	<b>0,2</b>	0,3	0	0,2	0	0,2	0,2	0,5	0	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,283</b>	8,179	8,28	8,636	7,688	8,143	8,408	8,105	8,975	7,5
<b>Desviació</b>	<b>2,121</b>	2,159	2,14	1,931	2,549	2,203	2,086	2,094	1,341	2,877
<b>Casos</b>	<b>2451</b>	1668	250	517	16	874	1115	371	81	10
<b>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</b>										
<b>0</b>	<b>4,4</b>	4,7	5	2,7	12,5	4,5	4,6	3,2	3,6	>20.0
<b>1</b>	<b>1,2</b>	1,2	0,4	1,5	0	1,5	1	1,1	2,4	0
<b>2</b>	<b>2,4</b>	2,4	2,7	2,5	0	2,1	2,4	3,4	2,4	0
<b>3</b>	<b>3,4</b>	3,7	3,1	2,5	6,3	3,5	3,3	4,2	1,2	0
<b>4</b>	<b>4,5</b>	4,5	4,3	4,4	6,3	4,5	4,6	4,5	2,4	10
<b>5</b>	<b>10,1</b>	9	>14.3	11,3	12,5	<7.3	10,8	>14.3	10,8	10
<b>6</b>	<b>11,4</b>	12,1	9,7	9,5	18,8	12,2	11,2	9,8	10,8	20
<b>7</b>	<b>14</b>	14,7	15,5	11,3	0	15,9	12,1	15,9	12	0
<b>8</b>	<b>19,4</b>	20,1	16,7	18,5	12,5	21,2	18,3	18,8	16,9	20
<b>9</b>	<b>11</b>	10,3	12	12,6	12,5	11,2	11,4	8,8	12	10
<b>10</b>	<b>15,9</b>	14,2	15,1	>21.9	12,5	<13.1	>18.5	13,5	24,1	0
<b>No ho sap</b>	<b>2,3</b>	2,8	1,2	1,3	0	2,9	1,9	2,4	1,2	0
<b>No contesta</b>	<b>0,1</b>	0,1	0	0	>6.3	0,1	0,1	0	0	>10.0
<b>Mitjana</b>	<b>6,801</b>	6,715	6,71	7,143	5,933	6,773	6,871	6,611	7,171	5,111

% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
<b>Desviació</b>	<b>2,615</b>	2,617	2,621	2,561	3,218	2,574	2,663	2,517	2,675	3,296
<b>Casos</b>	<b>2439</b>	1652	255	517	15	865	1115	368	82	9
<b>P6. A CONTINUACIÓ, PARLAREM UNA MICA SOBRE L'ÚS DEL SERVEI. VOSTÈ CONEIX L'HORARI D'ATENCIÓ DEL 012?</b>										
<b>Sí</b>	<b>25,4</b>	24	26,4	29,4	37,5	22,3	25,7	28,4	>41.0	30
<b>No, no el coneix</b>	<b>70,6</b>	72,2	69,8	65,8	62,5	72,3	70,2	70,6	56,6	70
<b>No ho sap</b>	<b>4</b>	3,8	3,9	4,8	0	>5.4	4	<1.1	2,4	0
<b>Base Coneix l'horari d'atenció</b>	<b>636</b>	408	68	154	6	199	293	107	34	3
<b>P6.1. EM PODRIA DIR QUIN ÉS?</b>										
<b>Sí, 24 per 7</b>	<b>41,7</b>	45,1	50	<29.2	33,3	>50.8	<33.4	51,4	26,5	66,7
<b>Sí, de 8/9h fins les 14h</b>	<b>9,7</b>	<6.6	5,9	>20.1	0	5,5	13,3	<3.7	>23.5	0
<b>Sí, de 8/9h fins les 20h</b>	<b>15,3</b>	15,2	17,6	14,9	0	18,1	15	11,2	14,7	0
<b>Sí, de 8/9h fins les 21h</b>	<b>7,2</b>	8,3	5,9	4,5	16,7	5,5	7,5	10,3	2,9	33,3
<b>Sí, de 8/9h fins les 22h</b>	<b>16,5</b>	17,9	14,7	13,6	16,7	14,6	18,1	15,9	17,6	0
<b>Sí, altres franges</b>	<b>9,3</b>	6,6	5,9	>16.9	33,3	<5.0	12,3	7,5	14,7	0
<b>No contesta</b>	<b>0,3</b>	0,2	0	0,6	0	0,5	0,3	0	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
<b>P7. APROXIMADAMENT, QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 EN ELS ÚLTIMS DOS MESOS?</b>										
<b>Només una vegada</b>	<b>57,4</b>	60	59,7	<48.3	43,8	60,9	54,8	58,6	50,6	50
<b>2 o 3 vegades</b>	<b>28,6</b>	27	26,4	>34.5	43,8	26,5	30,8	26,8	30,1	40
<b>4 o 5 vegades</b>	<b>6,9</b>	6,4	7,4	8,2	6,3	6,7	6,2	8,2	>13.3	0
<b>Més de 5 vegades</b>	<b>5,4</b>	5,1	5	6,7	0	4,4	6,2	5,6	4,8	0
<b>No ho sap</b>	<b>1,6</b>	1,4	1,6	2,3	6,3	1,5	1,9	0,8	1,2	>10.0
<b>No contesta</b>	<b>0,1</b>	0,1	0	0	0	0,1	0,1	0	0	0

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>% Verticals amb marca Jhi<sup>2</sup></b>										
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
<b>Base Ha trucat més d'una vegada</b>	<b>1023</b>	656	100	259	8	335	491	153	40	4
<b>P8. EM PODRIA DIR SI HA TRUCAT PEL MATEIX TEMA O HO HA FET PER TEMES DIFERENTS?</b>										
<b>Pel mateix tema</b>	<b>51,4</b>	51,1	56	49,8	75	50,4	51,9	50,3	55	75
<b>Per un tema diferent</b>	<b>47,6</b>	48	42	49,8	12,5	49	47	48,4	45	0
<b>No ho sap</b>	<b>0,9</b>	0,9	2	0	>12.5	0,6	0,8	1,3	0	>25.0
<b>No contesta</b>	<b>0,1</b>	0	0	0,4	0	0	0,2	0	0	0
<b>Base Ha trucat pel mateix tema</b>	<b>526</b>	335	56	129	6	169	255	77	22	3
<b>P9. PER QUÈ HA HAGUT DE TRUCAR MÉS D'UNA VEGADA PEL MATEIX TEMA?</b>										
<b>Informació no prou completa</b>	<b>16,3</b>	14,3	17,9	19,4	>50.0	17,8	17,3	9,1	18,2	33,3
<b>Sol·licitar/fer seguiment</b>	<b>27,8</b>	29,6	30,4	23,3	0	27,8	29,4	29,9	<4.5	0
<b>Cèdula d'habitabilitat</b>	<b>0,8</b>	0,9	1,8	0	0	1,8	0	1,3	0	0
<b>Telèfon erroni/no contesta</b>	<b>2,3</b>	2,7	1,8	1,6	0	1,2	2,4	5,2	0	0
<b>Faltava informació/informació diferent</b>	<b>7,6</b>	7,5	7,1	8,5	0	8,3	7,1	3,9	>22.7	0
<b>Multes</b>	<b>4</b>	3,9	3,6	3,9	16,7	4,1	3,1	5,2	4,5	>33.3
<b>Van sorgir nous dubtes</b>	<b>16,3</b>	17	8,9	18,6	0	17,2	14,9	16,9	27,3	0
<b>Molt temps d'espera al telèfon / problemes amb el telèfon</b>	<b>12,2</b>	10,1	17,9	14	33,3	8,3	12,9	16,9	13,6	33,3
<b>Altres</b>	<b>9,9</b>	10,4	7,1	10,1	0	11,2	10,6	5,2	9,1	0
<b>No ho sap</b>	<b>1,7</b>	2,4	1,8	0	0	1,8	1,2	3,9	0	0
<b>No contesta</b>	<b>1,1</b>	1,2	1,8	0,8	0	0,6	1,2	2,6	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
<b>P10. LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA?</b>										

% Verticals amb marca Jhi²	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
<b>Sí</b>	<b>82,8</b>	82,8	82,2	83,2	87,5	81,2	83,8	82,2	90,4	80
<b>No</b>	<b>15,4</b>	15,5	15,9	15,3	12,5	16,8	14,7	16,2	7,2	20
<b>No ho sap</b>	<b>1,6</b>	1,6	1,9	1,3	0	1,9	1,2	1,6	2,4	0
<b>No contesta</b>	<b>0,2</b>	0,2	0	0,2	0	0,1	0,3	0	0	0
<b>P10.1. RECORDA EXACTAMENT EL MOTIU DE LA SEVA CONSULTA O QUÈ VA PREGUNTAR?</b>										
<b>Ajuda social</b>	<b>15,2</b>	14,8	15,1	17	6,3	13	17,4	13,8	16,9	10
<b>Demandar informació</b>	<b>23,2</b>	23,3	25,6	21,8	25	23,7	22,8	23,1	24,1	30
<b>Permisos</b>	<b>0,1</b>	0,1	0	0	0	0,1	0,1	0	0	0
<b>Multes</b>	<b>11,6</b>	12	12,4	10,1	6,3	10,5	12,5	13	6	10
<b>Demandar/Anul·lar una cita</b>	<b>3,1</b>	<2.2	2,3	>6.1	>18.8	<1.6	4,1	2,7	>7.2	10
<b>Realitzar un tràmit/Fer seguiment</b>	<b>15,8</b>	14,9	12,4	>20.4	12,5	16,5	16,5	12,2	14,5	10
<b>Comunicar una incidència</b>	<b>9,4</b>	9,6	11,2	7,8	0	10,3	8,3	9,8	12	10
<b>Impostos/Embargaments</b>	<b>10,1</b>	11,5	8,1	<6.1	25	12,1	8,3	10,6	9,6	20
<b>Informació sobre transport públic</b>	<b>0,2</b>	0,3	0,4	0	0	0,3	0,2	0,3	0	0
<b>Temes relacionats amb habitatge (cèdula d'habitatge, lloguer</b>	<b>0,9</b>	1,1	0,4	0,6	0	1,1	0,6	1,3	0	0
<b>Asumptes sanitaris</b>	<b>0,4</b>	0,4	1,2	0,2	0	0,2	0,4	>1.1	0	0
<b>Altres</b>	<b>2,5</b>	2,4	3,1	2,5	0	2,6	2,3	3,2	1,2	0
<b>No ho sap</b>	<b>6,6</b>	6,3	7,4	7,1	6,3	7,1	5,8	7,7	7,2	0
<b>No contesta</b>	<b>0,9</b>	1,1	0,4	0,4	0	0,9	0,7	1,3	1,2	0
<b>Base No li van resoldre la consulta</b>	<b>386</b>	263	41	80	2	150	167	61	6	2
<b>P10.2. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL NO LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA?</b>										
<b>No tenen prou informació</b>	<b>38,1</b>	39,5	34,1	36,3	0	44	35,3	31,1	50	0

% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
Li van donar la informació errònia	2,6	1,9	4,9	3,8	0	2	3,6	1,6	0	0
El van derivar a un altre telèfon/organisme	19,4	19	17,1	21,3	50	17,3	23,4	16,4	0	0
Problemes informàtics	2,1	1,1	4,9	3,8	0	1,3	3	1,6	0	0
No va arribar a ser atès per un agent	7,8	6,8	>19.5	5	0	6	7,8	9,8	16,7	>50.0
Mala gestió de la consulta	8,8	9,1	2,4	11,3	0	5,3	9,6	14,8	16,7	0
Gestió pendent de resolució	2,8	2,7	4,9	2,5	0	2,7	1,8	4,9	>16.7	0
S'havia de resoldre de forma presencial	0,8	1,1	0	0	0	0,7	1,2	0	0	0
No poden resoldre el seu tràmit i no el poden derivar a altr	3,4	4,2	0	2,5	0	4	1,2	>8.2	0	0
Altres	7,5	7,2	4,9	10	0	6,7	9	6,6	0	0
No ho sap	4,9	5,3	2,4	3,8	>50.0	6,7	3	4,9	0	>50.0
No contesta	1,8	1,9	4,9	0	0	3,3	1,2	0	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10

**P10.3. DURANT LA TRUCADA, PER RESOLDRE LA SEVA CONSULTA, AMB QUANTS AGENTS VA PARLAR?**

<b>Cap</b>	<b>1,3</b>	1,5	1,2	0,6	0	1,7	1,1	0,8	1,2	0
<b>1</b>	<b>65,6</b>	65,6	64	66,4	68,8	64,2	66,1	67,9	61,4	80
<b>2</b>	<b>23,9</b>	23,6	25,6	24,2	25	24,4	24	22,3	26,5	10
<b>3</b>	<b>3,7</b>	3,3	3,1	5,2	0	3,5	3,5	4,2	6	0
<b>4</b>	<b>0,6</b>	0,7	0,8	0,2	0	0,9	0,5	0,3	0	0
<b>5</b>	<b>0,2</b>	0,1	0,4	0,4	0	0,2	0,1	0	>2.4	0
<b>6</b>	<b>0,1</b>	0,1	0	0	0	0,1	0	0,3	0	0
<b>8</b>	<b>0</b>	0,1	0	0	0	0	0	>0.3	0	0
<b>15</b>	<b>0</b>	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
<b>20</b>	<b>0</b>	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0	0
No ho sap	4,4	4,7	4,7	3,1	6,3	4,6	4,4	4	2,4	10
No contesta	0,2	0,2	0,4	0	0	0,2	0,2	0	0	0

% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
<b>Mitjana</b>	<b>1,362</b>	1,36	1,363	1,372	1,267	1,372	1,351	1,354	1,481	1,111
<b>Desviació</b>	<b>0,807</b>	0,876	0,649	0,642	0,458	0,816	0,828	0,723	0,838	0,333
<b>Casos</b>	<b>2387</b>	1619	245	508	15	849	1086	362	81	9
<b>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?</b>										
<b>Sí</b>	<b>13,7</b>	13,2	11,2	15,6	>37,5	13,6	13,7	12,7	19,3	10
<b>No</b>	<b>85,1</b>	85,3	88	83,8	62,5	84,8	85,4	85,7	80,7	90
<b>No ho sap</b>	<b>1,2</b>	1,4	0,8	0,6	0	1,5	0,9	1,6	0	0
<b>No contesta</b>	<b>0,1</b>	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0	0
<b>Base Va haver de tornar a trucar al 012</b>	<b>342</b>	225	29	82	6	121	156	48	16	1
<b>P10.4a. QUANTES VEGADES?</b>										
<b>1</b>	<b>18,4</b>	17,8	13,8	18,3	>66,7	18,2	19,9	12,5	18,8	100
<b>2</b>	<b>41,8</b>	42,2	44,8	40,2	33,3	42,1	40,4	47,9	37,5	0
<b>3</b>	<b>19,3</b>	19,1	17,2	22	0	20,7	19,9	14,6	18,8	0
<b>4</b>	<b>7,9</b>	9,3	0	7,3	0	6,6	8,3	10,4	6,3	0
<b>5</b>	<b>3,5</b>	3,6	6,9	2,4	0	2,5	2,6	8,3	6,3	0
<b>7</b>	<b>1,2</b>	1,3	3,4	0	0	2,5	0,6	0	0	0
<b>8</b>	<b>1,5</b>	0,9	3,4	2,4	0	0,8	1,9	2,1	0	0
<b>9</b>	<b>0,3</b>	0	0	1,2	0	0	0,6	0	0	0
<b>10</b>	<b>1,5</b>	1,8	3,4	0	0	3,3	0,6	0	0	0
<b>18</b>	<b>0,3</b>	0	0	1,2	0	0	0,6	0	0	0
<b>20</b>	<b>0,9</b>	0,4	3,4	1,2	0	0	0,6	2,1	>6,3	0
<b>40</b>	<b>0,3</b>	0,4	0	0	0	0	0,6	0	0	0
<b>60</b>	<b>0,3</b>	0,4	0	0	0	0	0,6	0	0	0
<b>No ho sap</b>	<b>2,6</b>	2,2	3,4	3,7	0	2,5	2,6	2,1	6,3	0
<b>No contesta</b>	<b>0,3</b>	0,4	0	0	0	0,8	0	0	0	0



	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>% Verticals amb marca Jhi<sup>2</sup></b>										
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
<b>Mitjana</b>	<b>3,072</b>	3,105	3,571	2,937	1,333	2,692	3,355	3	3,533	1
<b>Desviació</b>	<b>4,482</b>	5,026	3,882	3,01	0,516	1,896	6,038	2,882	4,688	
<b>Casos</b>	<b>332</b>	219	28	79	6	117	152	47	15	1
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
<b>P10.5. LI VA RESOLDRE LA CONSULTA EN LA MATEIXA TRUCADA O LI VAN PRENDRE LES SEVES DADES PER DONAR-LI LA RESPOSTA POSTERIORMENT?</b>										
Li va resoldre la consulta en la mateixa trucada	<b>79</b>	79,2	81,4	77,3	75	80,7	78,4	78,8	69,9	80
Li van prendre les seves dades per donar-li la resposta post	<b>12,7</b>	12,6	9,7	14,7	12,5	11,5	12,8	12,5	>25.3	10
No ho sap	<b>6,5</b>	6,2	7,4	6,9	12,5	5,6	7,3	6,6	4,8	10
No contesta	<b>1,8</b>	2	1,6	1,1	0	2,1	1,5	2,1	0	0
<b>P10.6. FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O PER UN ALTRE MITJÀ?</b>										
Sí	<b>41,3</b>	39,2	41,1	>48.1	50	37,4	43,5	39,8	>59.0	50
No	<b>55,6</b>	57,2	57,4	49,8	43,8	58,5	54,3	57	<37.3	40
No ho sap	<b>2,4</b>	2,8	1,2	1,9	6,3	3	1,8	2,7	3,6	10
No contesta	<b>0,6</b>	0,8	0,4	0,2	0	1	0,4	0,5	0	0
<b>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?</b>										
Sí	<b>6</b>	5,8	5,4	6,5	>18.8	5,5	6,4	5,3	8,4	0
No	<b>92,5</b>	92,8	93,4	91,6	75	92,7	92,4	93,4	89,2	90

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>% Verticals amb marca Jhi<sup>2</sup></b>										
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
<b>No ho sap</b>	<b>1,4</b>	1,2	1,2	1,9	6,3	1,7	1,1	1,1	2,4	>10.0
<b>No contesta</b>	<b>0,1</b>	0,2	0	0	0	0,1	0,1	0,3	0	0
<b>Base Va haver-hi alguna incidència</b>	<b>149</b>	98	14	34	3	49	73	20	7	0
<b>P11.1. QUIN TIPUS D'INCIDÈNCIA?</b>										
<b>Línies ocupades/en espera</b>	<b>6,7</b>	8,2	7,1	2,9	0	>16.3	1,4	5	0	0
<b>Es va tallar la trucada</b>	<b>70,5</b>	71,4	71,4	70,6	33,3	77,6	72,6	55	42,9	0
<b>No s'escoltava bé</b>	<b>22,1</b>	20,4	14,3	26,5	66,7	<6.1	24,7	40	>57.1	0
<b>No ho sap</b>	<b>0,7</b>	0	>7.1	0	0	0	1,4	0	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
<b>P12. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?</b>										
<b>Sí</b>	<b>92,5</b>	92,9	90,7	92,6	75	93,9	91,3	92	97,6	80
<b>No</b>	<b>5,1</b>	4,9	5,4	5	>25.0	4,7	5,7	4,8	1,2	>20.0
<b>No ho sap</b>	<b>2,4</b>	2,1	3,9	2,5	0	<1.3	3	3,2	1,2	0
<b>P13. HA RECOMANAT O RECOMANARIA AQUEST SERVEI A ALGUNA ALTRA PERSONA?</b>										
<b>Sí</b>	<b>89,4</b>	89,1	89,1	90,6	75	89,9	88,9	88,9	92,8	80
<b>No</b>	<b>9,1</b>	9,4	9,3	7,6	>25.0	8,7	9,4	9,5	6	20
<b>No ho sap</b>	<b>1,2</b>	1	1,2	1,7	0	0,8	1,6	0,8	1,2	0
<b>No contesta</b>	<b>0,4</b>	0,5	0,4	0	0	0,6	0,1	0,8	0	0
<b>P14. EN GENERAL, EN QUINS ASPECTES CREU QUE PODRIA MILLORAR EL SERVEI 012 D'ATENCIÓ CIUTADANA?</b>										
<b>Que sigui més barat/gratuït</b>	<b>7,4</b>	7,9	8,5	<5.0	6,3	7,2	6,7	>10.9	2,4	10

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
% Verticals amb marca Jhi²										
Base Total	2500	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
Reduir temps d'espera/rapidesa en la resposta	26,5	26,2	24	28,6	25	25,2	27,9	26,8	19,3	30
Més coneixement de la temàtica/més formació	5,5	5	5,8	7,1	0	6,1	5	4,8	9,6	0
Menys informatitzat/Més personalitzat	1,8	1,8	2,3	1,5	0	2	1,5	2,1	2,4	0
Més línies/menys col·lapse	2	2,1	1,9	1,9	6,3	1,9	2,1	2,1	2,4	0
Menys transfers/més coordinació	2	2,1	2,3	1,1	6,3	2,5	1,8	1,6	0	0
Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència	5,2	5,3	3,5	5,2	12,5	5,5	4,9	5,3	4,8	0
Donar a conèixer el servei i les seves competències	0,8	0,8	0,4	1,1	0	1,2	0,7	0,3	0	0
Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc.	0,5	0,7	0,4	0	0	0,9	0,4	0,3	0	0
Ampliar l'horari	0,6	0,6	0,4	0,4	0	0,7	0,3	1,1	1,2	0
Aspectes actitudinals/idioma	1,2	0,8	1,2	>2.1	6,3	0,8	1,5	0,8	1,2	>10.0
Altres	2,2	2,6	1,2	1,1	0	2,9	1,3	3,2	1,2	0
Crec que el Servei 012 ja està prou bé com està	33,8	32,4	37,2	37,2	18,8	31,6	35,1	32,4	>47.0	20
No sap	10,6	11,4	10,9	<7.6	18,8	11,4	10,7	8,2	8,4	30
No contesta	0,1	0,2	0	0	0	0,1	0,1	0,3	0	0
<b>P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: LA RAPIDESA EN CERCAR I DONAR LA RESPOSTA</b>										
0	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
2	0,1	0,2	0	0	0	0	0,1	>0.5	0	0
3	0,2	0,2	0,4	0	0	0,2	0,1	0,3	0	0
4	0,4	0,2	0	>1.3	0	0,2	0,5	0,3	1,2	0
5	1,4	1,6	0,4	1,1	0	1	1,9	0,8	1,2	0

% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
<b>6</b>	<b>2,2</b>	2,3	2,7	1,5	0	1,9	2	3,4	1,2	0
<b>7</b>	<b>6,9</b>	7,1	7,8	5,9	6,3	7,3	5,7	8,5	9,6	20
<b>8</b>	<b>19,5</b>	20,9	16,7	16,6	18,8	20,3	19,3	18	22,9	0
<b>9</b>	<b>15,6</b>	16,7	14,7	12,2	12,5	>18.4	<12.5	17,8	16,9	20
<b>10</b>	<b>52,9</b>	50,2	56,2	>60.1	56,3	50	56,8	49,6	47	50
<b>No ho sap</b>	<b>0,5</b>	0,3	1,2	0,6	>6.3	0,2	0,6	0,5	0	>10.0
<b>No contesta</b>	<b>0,4</b>	0,4	0	0,6	0	0,3	0,4	0,3	0	0
<b>Mitjana</b>	<b>9,034</b>	8,98	9,122	9,16	9,267	9,019	9,085	8,944	8,904	9,111
<b>Desviació</b>	<b>1,296</b>	1,31	1,222	1,287	1,033	1,251	1,304	1,376	1,303	1,269
<b>Casos</b>	<b>2479</b>	1691	255	518	15	887	1126	374	83	9

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

<b>0</b>	<b>0,2</b>	0,1	>0.8	0	0	0,2	0,2	0	0	0
<b>1</b>	<b>0</b>	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0	0
<b>2</b>	<b>0,1</b>	0,1	0	0	0	0,1	0	0,3	0	0
<b>4</b>	<b>0</b>	0,1	0	0	0	0	0	>0.3	0	0
<b>5</b>	<b>0,8</b>	0,9	0,4	0,6	0	1	0,8	0,3	0	0
<b>6</b>	<b>1,3</b>	1,4	1,6	1,1	0	1,3	1	2,4	1,2	0
<b>7</b>	<b>4,2</b>	4,3	6,6	2,7	12,5	4	4,1	4,5	7,2	0
<b>8</b>	<b>12,1</b>	13	9,3	10,1	25	12,2	11,6	12,2	12	>50.0
<b>9</b>	<b>12,5</b>	13,4	14	<8.6	18,8	14,6	<9.9	14,6	13,3	30
<b>10</b>	<b>68,3</b>	66,1	67,4	>76.5	43,8	66	71,9	64,5	66,3	20
<b>No ho sap</b>	<b>0,2</b>	0,3	0	0	0	0,1	0,1	>0.8	0	0
<b>No contesta</b>	<b>0,3</b>	0,4	0	0,4	0	0,3	0,4	0,3	0	0
<b>Mitjana</b>	<b>9,384</b>	9,345	9,318	9,556	8,938	9,35	9,439	9,322	9,361	8,7
<b>Desviació</b>	<b>1,131</b>	1,149	1,329	0,93	1,124	1,161	1,108	1,147	1,031	0,823
<b>Casos</b>	<b>2487</b>	1691	258	522	16	888	1133	373	83	10

% Verticals amb marca Jhi²	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
<b>P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE CONSULTA</b>										
<b>0</b>	<b>0,1</b>	0,1	>0.8	0	0	0	0,3	0	0	0
<b>1</b>	<b>0,1</b>	0,1	0	0,2	0	0	0,2	0	0	0
<b>4</b>	<b>0,2</b>	0,2	0,4	0,4	0	0,1	0,4	0,3	0	0
<b>5</b>	<b>0,8</b>	0,8	0,8	0,8	0	0,8	0,8	0,8	0	0
<b>6</b>	<b>1,4</b>	1,3	1,9	1,3	6,3	1	1,2	2,4	2,4	>10.0
<b>7</b>	<b>3</b>	3,3	2,3	2,1	6,3	3	3,3	2,1	1,2	10
<b>8</b>	<b>11,7</b>	12,5	10,5	9,9	6,3	13,3	<9.3	14,9	14,5	0
<b>9</b>	<b>13,8</b>	14,7	15,1	<10.3	6,3	15,5	12,2	14,3	14,5	20
<b>10</b>	<b>67,9</b>	66,2	67,4	73,7	68,8	65,7	71,3	63,9	66,3	50
<b>No ho sap</b>	<b>0,6</b>	0,5	0,8	1	>6.3	0,2	0,7	1,1	1,2	>10.0
<b>No contesta</b>	<b>0,4</b>	0,4	0	0,4	0	0,3	0,4	0,3	0	0
<b>Mitjana</b>	<b>9,405</b>	9,386	9,348	9,497	9,333	9,398	9,436	9,336	9,427	9
<b>Desviació</b>	<b>1,105</b>	1,072	1,34	1,074	1,291	1,003	1,19	1,09	0,956	1,5
<b>Casos</b>	<b>2475</b>	1687	256	517	15	887	1125	372	82	9
<b>P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS PEL PERSONAL OPERADOR</b>										
<b>0</b>	<b>0,2</b>	0,2	>0.8	0	0	0,1	0,3	0,3	0	0
<b>1</b>	<b>0,1</b>	0,1	0	0	0	0	0,1	0,3	0	0
<b>2</b>	<b>0,2</b>	0,2	0,4	0	0	0,1	0,3	0,3	0	0
<b>3</b>	<b>0,1</b>	0,1	>0.8	0	0	0,2	0	0,3	0	0
<b>4</b>	<b>0,5</b>	0,5	0	0,6	0	0,2	0,7	0,3	1,2	0
<b>5</b>	<b>3</b>	2,8	3,9	3,4	0	2	3	4,5	>7.2	0
<b>6</b>	<b>3,4</b>	3,4	2,7	3,6	6,3	2,9	3,7	3,2	4,8	10
<b>7</b>	<b>6,8</b>	7,2	5,4	5,7	18,8	>8.6	5,8	5,8	3,6	20
<b>8</b>	<b>19</b>	20,3	21,3	<13.9	18,8	20,7	17,6	19,4	19,3	20

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>% Verticals amb marca Jhi²</b>										
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
<b>9</b>	<b>14,2</b>	14	15,9	14,3	6,3	16,3	12,7	14,6	13,3	0
<b>10</b>	<b>51,7</b>	50,6	48,1	57,3	50	48,4	55	50,4	48,2	50
<b>No ho sap</b>	<b>0,4</b>	0,3	0,8	0,8	0	0,1	0,5	0,5	>2.4	0
<b>No contesta</b>	<b>0,3</b>	0,3	0	0,4	0	0,2	0,4	0,3	0	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,898</b>	8,874	8,777	9,044	8,75	8,893	8,943	8,824	8,716	8,6
<b>Desviació</b>	<b>1,499</b>	1,494	1,69	1,409	1,438	1,379	1,537	1,616	1,653	1,578
<b>Casos</b>	<b>2482</b>	1692	256	518	16	889	1128	374	81	10
<b>P16. TRUCARIA MÉS O QUIN ÚS EN FARIA SI FOS GRATUÏT?</b>										
<b>Segur que sí</b>	<b>38,1</b>	36,2	31,8	>48.1	18,8	<31.4	41,4	40,3	>57.8	20
<b>Probablement sí</b>	<b>18,8</b>	18,3	21,3	18,7	37,5	17,3	20,9	17,2	12	30
<b>Probablement no</b>	<b>19,6</b>	20,6	19,4	17	12,5	>26.0	<15.6	18	13,3	20
<b>Segur que no</b>	<b>18,1</b>	19,6	21,7	<11.5	25	20	16,9	18,6	13,3	20
<b>No ho sap</b>	<b>2,2</b>	2	2,7	2,3	6,3	1,8	2,3	2,4	2,4	10
<b>No contesta</b>	<b>3,2</b>	3,4	3,1	2,5	0	3,6	2,9	3,4	1,2	0
<b>P17. CONSIDERA QUE HAGUÉS POGUT RESOLDRE AQUESTA MATEIXA CONSULTA A TRAVÉS D'ALGUN ALTRE CANAL D'INFORMACIÓ DE LA GENERALITAT?</b>										
<b>Sí</b>	<b>32,6</b>	34,7	28,3	28,2	31,3	34,2	30,2	36,3	32,5	30
<b>No</b>	<b>47,6</b>	45,8	46,9	>54.0	43,8	46,1	48,9	45,9	55,4	50
<b>No ho sap</b>	<b>19,6</b>	19,3	24,8	17,6	25	19,5	20,7	17,8	12	20
<b>No contesta</b>	<b>0,2</b>	0,2	0	0,2	0	0,2	0,2	0	0	0
<b>Base Hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal</b>	<b>816</b>	590	73	148	5	305	344	137	27	3
<b>P17.1. A TRAVÉS DE QUIN CANAL?</b>										

% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
<b>Informació i tràmits gencat.cat</b>	<b>45,3</b>	46,8	37	43,9	40	50,5	43,3	43,8	22,2	33,3
<b>Aplicacions de la Generalitat per a mòbils</b>	<b>2,5</b>	2,5	0	2,7	>20.0	2	<0.6	>7.3	3,7	>33.3
<b>Seu electrònica Generalitat</b>	<b>8,9</b>	8,6	12,3	8,8	0	10,2	8,7	6,6	11,1	0
<b>Xarxes socials</b>	<b>4,3</b>	3,7	4,1	6,8	0	3,3	4,7	5,1	7,4	0
<b>Internet (sense especificar)</b>	<b>6,3</b>	5,8	5,5	8,1	20	4,6	5,5	8,8	>22.2	0
<b>Presencialment a l'administració</b>	<b>9,4</b>	9	6,8	12,8	0	6,9	11,6	8	18,5	0
<b>Trucant a un altre organisme de la Generalitat</b>	<b>1,5</b>	1,9	1,4	0	0	2,6	0,6	1,5	0	0
<b>Correu electrònic</b>	<b>0,1</b>	0,2	0	0	0	0	0,3	0	0	0
<b>Mossos/guàrdia urbana/polícia local</b>	<b>1,5</b>	1,7	1,4	0,7	0	1	2,3	0,7	0	0
<b>Altres telefons d'informació</b>	<b>6,5</b>	5,9	>13.7	5,4	0	7,5	6,4	5,1	3,7	0
<b>Altres pàgines web</b>	<b>3,8</b>	3,7	5,5	2,7	20	3,6	4,1	2,9	3,7	>33.3
<b>Altres</b>	<b>8,1</b>	8,6	5,5	7,4	0	8,5	7,6	10,2	0	0
<b>No ho sap</b>	<b>8,2</b>	8,1	12,3	6,8	0	6,9	9	9,5	7,4	0
<b>No contesta</b>	<b>0,5</b>	0,5	1,4	0	0	0,3	0,9	0	0	0
<b>P17.2. I PODRIA INDICAR-NOS PER QUIN MOTIU EN AQUESTA OCASIÓ NO L'HA UTILITZAT I HA DECIDIT TRUCAR AL 012?</b>										
<b>Rapidesa en la resposta/Més eficient</b>	<b>37</b>	36,1	37	41,2	20	36,4	38,1	37,2	33,3	0
<b>Atenció personalitzada</b>	<b>6,5</b>	6,4	5,5	6,8	20	7,2	4,4	9,5	7,4	33,3
<b>Més fàcil de fer servir</b>	<b>8,5</b>	9,5	4,1	6,8	0	7,9	8,1	10,2	11,1	0
<b>No coneix altres canals/no sap com funcionen</b>	<b>5,5</b>	5,1	2,7	7,4	>40.0	5,2	5,2	5,1	11,1	>33.3
<b>Dificultat d'accés (claus, pin, enllaç, etc.)</b>	<b>3,9</b>	4,2	2,7	3,4	0	4,9	3,5	2,9	3,7	0
<b>No trobava el servei que buscava</b>	<b>10,5</b>	11,2	5,5	10,1	20	10,2	11,3	8,8	11,1	33,3
<b>Per comoditat</b>	<b>11,4</b>	11	>21.9	8,1	0	9,8	12,5	13,9	3,7	0

% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
Base Total	2500	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
Li van recomanar	6,1	5,4	8,2	8,1	0	5,9	6,1	5,8	11,1	0
És l'únic que coneix per comunicar-se amb la Generalitat/El	1,7	1,7	2,7	1,4	0	1	2,6	1,5	0	0
Altres	5,5	5,9	4,1	4,7	0	6,6	5,2	4,4	3,7	0
No ho sap	2,9	2,9	5,5	2	0	>4.9	2,3	<0.0	3,7	0
No contesta	0,4	0,5	0	0	0	0	0,6	0,7	0	0
Base Total	2500	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10

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

Sí	18,5	19,4	14,7	17	31,3	18,8	18	18,8	18,1	40
No	80,9	80	85,3	81,9	68,8	80,5	81,4	80,9	80,7	60
No ho sap	0,6	0,5	0	1	0	0,7	0,5	0,3	1,2	0
No contesta	0	0	0	0,2	0	0	0,1	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	30,7	32,2	36	<22.5	50	34,3	28,5	30	19,3	>80.0
1	1,3	1,4	0,8	1,3	0	1,5	1,2	1,1	1,2	0
2	3,6	4,2	3,1	<1.9	0	4,4	2,9	4,5	0	0
3	2,1	2	2,7	2,3	0	2,4	2	1,3	4,8	0
4	2,2	2,3	3,9	1	6,3	2,8	2,1	1,6	0	0
5	9,3	10,1	6,2	8,6	0	9,4	9	9,3	13,3	10
6	4	4,4	3,1	3,1	0	4,4	3,6	4,8	1,2	0
7	5,1	5,2	3,1	6,1	0	>6.8	5	<1.6	4,8	0
8	9,2	8,6	12	9,4	12,5	8,7	9,4	9	12	0
9	3,6	3,2	1,9	>5.9	0	3,4	4	2,7	4,8	0



	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>% Verticals amb marca Jhi<sup>2</sup></b>										
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
<b>10</b>	<b>16,9</b>	15,3	<10.9	>24.8	25	<13.1	18,8	18,6	25,3	10
<b>No ho sap</b>	<b>11,4</b>	10,6	15,5	12,2	6,3	<8.3	12,7	14,6	13,3	0
<b>No contesta</b>	<b>0,7</b>	0,6	0,8	1	0	0,6	0,7	1,1	0	0
<b>Mitjana</b>	<b>4,602</b>	4,379	3,87	5,712	4	4,181	4,883	4,604	5,944	1,5
<b>Desviació</b>	<b>3,997</b>	3,938	3,912	4,011	4,66	3,87	4,038	4,08	3,871	3,375
<b>Casos</b>	<b>2198</b>	1512	216	455	15	813	985	318	72	10
<b>P18.2. CREU QUE AQUEST MATEIX SERVEI ES PODRIA DONAR PER ALGUN ALTRE CANAL DIFERENT ALS DISPONIBLES ACTUALMENT?</b>										
<b>Sí</b>	<b>34,3</b>	33,3	30,6	39,1	43,8	33,2	34,7	35	39,8	20
<b>No</b>	<b>38,3</b>	39,5	34,1	36,3	37,5	38	37,4	41,4	37,3	50
<b>No ho sap</b>	<b>27,1</b>	26,9	>35.3	24	18,8	28,4	27,5	23,6	22,9	30
<b>No contesta</b>	<b>0,3</b>	0,3	0	0,6	0	0,4	0,4	0	0	0
<b>Base Creu que es podria donar per algun altre canal</b>	<b>858</b>	567	79	205	7	296	395	132	33	2
<b>P18.2a.PER QUIN ALTRE CANAL?</b>										
<b>APP (Telegram, WhatsApp, etc.)</b>	<b>52</b>	54	46,8	48,8	42,9	48	53,9	51,5	63,6	100
<b>Mail</b>	<b>8,6</b>	7,9	5,1	12,2	0	11,8	6,6	6,8	12,1	0
<b>Internet (sense especificar)</b>	<b>0,7</b>	0,7	0	1	0	0,7	0,8	0,8	0	0
<b>Xarxes socials(Facebook, Twitter, Instagram, etc.)</b>	<b>9,9</b>	8,6	10,1	12,7	28,6	9,1	11,1	8,3	9,1	0
<b>Opció de la web</b>	<b>9,8</b>	9,7	11,4	9,8	0	9,8	9,9	10,6	6,1	0
<b>Presencial</b>	<b>2,9</b>	3,4	2,5	1,5	14,3	3	3	2,3	3	0
<b>Chatbot/Assistent virtual</b>	<b>2,2</b>	1,9	2,5	2,9	0	2,4	2	3	0	0
<b>Altres telèfons diferents al 012</b>	<b>2,3</b>	1,8	2,5	3,9	0	2,7	2,8	0,8	0	0
<b>Altres</b>	<b>5,6</b>	6	6,3	4,4	0	6,1	4,6	7,6	6,1	0
<b>No sap</b>	<b>5,7</b>	5,6	>12.7	2,9	14,3	6,1	5,1	8,3	0	0
<b>No contesta</b>	<b>0,2</b>	0,4	0	0	0	0,3	0,3	0	0	0

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
% Verticals amb marca Jhi²										
Base Total	2500	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
Base Total	2500	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
<b>P19. VA FER SERVIR UN PAGAMENT AUTOMATITZAT?</b>										
Sí	23,3	25,4	24,8	<16.2	6,3	23,8	21,5	>29.4	14,5	20
No	72,8	70,6	71,7	>80.5	75	71,2	75,1	68,4	80,7	60
No ho sap	3,8	3,9	3,5	3,2	12,5	4,9	3,3	2,1	4,8	10
No contesta	0,1	0,1	0	0	>6.3	0,1	0	0	0	>10.0
<b>P19. QUÈ N'OPINA?</b>										
Positiu/Útil	39,4	41,3	37,2	34,9	12,5	40,2	38	43,5	32,5	20
Negatiu/Complicat	6,6	7,3	7,8	<3.4	18,8	6,7	6,7	6,4	3,6	20
Hauria de ser gratuït	0,5	0,5	0	0,8	0	0,3	0,8	0,3	0	0
Desconeix el servei	18,6	16,7	22,9	>22.9	12,5	16,8	20,1	18,3	18,1	20
Poc segur	2,1	1,9	3,1	2,3	0	2,1	2,5	1,1	2,4	0
No ho ha utilitzat	2,8	2,8	3,1	2,9	0	2,8	2,4	4	4,8	0
Li és indiferent	0,2	0,4	0	0	0	0,2	0,1	0,5	0	>10.0
No li agrada	0,4	0,4	0,4	0,4	0	0,2	0,4	0,8	1,2	0
Altres	3,2	3,3	3,5	2,3	>12.5	3,8	2,3	4,5	2,4	10
No ho sap	21,6	21	18,6	24,6	37,5	23,4	21,4	<16.7	28,9	20
No contesta	4,5	4,3	3,5	5,5	6,3	3,3	5,5	4	6	0
<b>P20. HA TRUCAT AL 012 QUAN HA TINGUT UN PROBLEMA A L'HORA DE FER UN TRÀMIT ELECTRÒNICAMENT?</b>										
Sí	34,8	36,7	32,2	30,5	18,8	>39.8	<30.8	37,4	28,9	0
No	52,5	51,4	50	57,1	56,3	47,9	55,4	52	63,9	60
No ha fet cap tràmit electrònicament	10,7	9,9	>16.3	10,9	6,3	10,1	12,2	9	4,8	10
No ho sap	1,8	2,1	1,2	1,3	6,3	2,2	1,5	1,6	2,4	10
No contesta	0,2	0	0,4	0,2	>12.5	0	0,2	0	0	>20.0
Base Ha trucat al 012 quan ha tingut un problema	870	624	83	160	3	355	350	141	24	0

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>% Verticals amb marca Jhi²</b>										
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
<b>P20.1. LI HAN RESOLT?</b>										
<b>Sí</b>	<b>82,3</b>	82,7	83,1	80	100	81,4	83,7	83,7	66,7	0
<b>No</b>	<b>15,6</b>	15,2	14,5	18,1	0	16,9	14	14,2	29,2	0
<b>No ho sap</b>	<b>2</b>	1,9	2,4	1,9	0	1,7	2	2,1	4,2	0
<b>No contesta</b>	<b>0,1</b>	0,2	0	0	0	0	0,3	0	0	0
<b>P20.2 VA QUEDAR SATISFET/A DE L'ATENCIÓ REBUDA?</b>										
<b>Sí</b>	<b>87,8</b>	87,7	88	88,1	100	88,2	88,3	85,8	87,5	0
<b>No</b>	<b>10,2</b>	10,3	9,6	10,6	0	9,3	10,9	10,6	12,5	0
<b>No ho sap</b>	<b>1,7</b>	1,8	2,4	1,3	0	2,3	0,9	2,8	0	0
<b>No contesta</b>	<b>0,2</b>	0,3	0	0	0	0,3	0	0,7	0	0
<b>Base Introduïda a meitat de camp</b>	<b>2333</b>	1593	243	483	14	830	1054	365	76	8
<b>P21. CREIEU QUE MILLORA L'ATENCIÓ EL FET QUE US DEMANIN EL VOSTRE NOM A L'INICI DE LA CONVERSA?</b>										
<b>Sí</b>	<b>47,6</b>	47,6	44,9	49,3	28,6	48,1	46,9	48,8	50	12,5
<b>No</b>	<b>40,4</b>	40,8	44,4	37,1	42,9	39,3	40,7	43	35,5	50
<b>No ho sap</b>	<b>11,6</b>	11,1	10,7	13,3	21,4	12,3	12	<7.9	14,5	25
<b>No contesta</b>	<b>0,4</b>	0,4	0	0,4	>7.1	0,4	0,5	0,3	0	>12.5
<b>Base Creu que millora l'atenció</b>	<b>1110</b>	759	109	238	4	399	494	178	38	1
<b>P21.1. PER QUÈ? (Respostes positives)</b>										
<b>Genera una relació més personal</b>	<b>64,2</b>	66,4	60,6	59,2	50	66,2	63,2	64	57,9	100
<b>És més respectuós/de bona educació</b>	<b>12,8</b>	13,7	11,9	10,5	0	15	10,7	14	10,5	0

% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
Li és indiferent	2,6	2,9	3,7	1,3	0	1,5	2,8	4,5	2,6	0
No afecta en res	1,5	1,2	1,8	2,5	0	1	2	0,6	5,3	0
Millora l'atenció	4,7	3,8	2,8	>8.4	0	4,3	5,1	5,1	2,6	0
Li agrada	0,6	0,7	0	0,4	>25.0	0,8	0,6	0,6	0	0
Ho troba bé	2,6	1,8	>6.4	3,4	0	2,5	2,6	2,8	2,6	0
Ja li van demanar	4,2	3,6	6,4	5	>25.0	4,3	4,5	3,4	5,3	0
Altres	4,6	4,3	5,5	5	0	3,3	6,1	3,9	2,6	0
NS	1,9	1,3	0,9	>4.2	0	0,8	2,4	1,1	>10.5	0
NC	0,2	0,3	0	0	0	0,5	0	0	0	0
<b>Base Creu que no millora l'atenció</b>	<b>943</b>	650	108	179	6	326	429	157	27	4
<b>P21.2. PER QUÈ? (Respostes negatives)</b>										
És més respectuós/de bona educació	1,9	1,8	0,9	2,8	0	1,2	1,6	2,5	>11.1	0
Prefereix l'anonimat	4,3	3,5	5,6	5	>50.0	4	3,7	6,4	3,7	>25.0
Li és indiferent	22	23,5	17,6	19,6	0	22,4	21,7	22,9	18,5	0
No afecta en res	22,3	22,2	30,6	18,4	0	22,4	22,8	22,3	14,8	0
No és important	10,4	10	11,1	11,7	0	10,7	10	8,9	18,5	25
Només és per cortesia	0,6	0,9	0	0	0	1,2	0,5	0	0	0
No cal que ho sàpiguen/És irrellevant	30,3	30	24,1	35,2	33,3	31,3	29,8	30,6	22,2	50
Ja li van demanar	0,5	0,5	0	1,1	0	0,3	0,5	1,3	0	0
Altres	4,5	4,6	2,8	5	0	4	5,1	3,2	7,4	0
NS	1,7	1,7	3,7	0,6	0	1,2	2,3	1,3	0	0
NC	1,5	1,2	3,7	0,6	>16.7	1,2	1,9	0,6	3,7	0
<b>Base Introduïda a meitat de camp</b>	<b>2333</b>	1593	243	483	14	830	1054	365	76	8

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>% Verticals amb marca Jhi<sup>2</sup></b>										
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
<b>P22. CREIEU QUE MILLORARIA EL SERVEI SI QUAN TRUQUEU L'AGENT CONEGUÉS EL MOTIU DE LES VOSTRES TRUCADES ANTERIORS?</b>										
<b>Sí</b>	<b>51,1</b>	51,1	46,9	52,8	57,1	50,6	51,4	48,2	65,8	37,5
<b>No</b>	<b>36,6</b>	37,7	37,9	32,5	28,6	38	35,5	40,8	<17.1	37,5
<b>No ho sap</b>	<b>11,8</b>	10,5	15,2	14,3	7,1	11	12,5	10,4	17,1	12,5
<b>No contesta</b>	<b>0,6</b>	0,6	0	0,4	>7.1	0,5	0,6	0,5	0	>12.5
<b>Base Creu que milloraria el servei</b>	<b>1191</b>	814	114	255	8	420	542	176	50	3
<b>P22.2. QUÈ APORTARIA (Respostes negatives)</b>										
<b>Ràpidesa, agilitat en el tràmit</b>	<b>24,1</b>	24	23,7	25,1	12,5	24,5	23,1	25,6	28	0
<b>Millor seguiment dels tràmits/Tenir un historial</b>	<b>20,2</b>	19,8	19,3	20,8	>62.5	20,7	19,6	21	16	>100.0
<b>Estalvi de temps de la trucada/No cal repetir el seu motiu</b>	<b>15,9</b>	15,2	20,2	16,5	0	13,8	16,1	20,5	16	0
<b>Comoditat</b>	<b>0,3</b>	0,4	0	0,4	0	0,5	0,2	0,6	0	0
<b>Facilitat atenció per part de l'operador (major informació d</b>	<b>15</b>	15,7	12,3	14,5	0	16,4	14,6	12,5	18	0
<b>Augment de l'eficàcia del servei</b>	<b>1,8</b>	1,7	2,6	1,6	0	1,9	1,8	1,7	0	0
<b>Estaría bé</b>	<b>2,7</b>	2,3	2,6	3,9	0	1,4	3,7	2,3	4	0
<b>De gran utilitat si és una trucada relacionada amb el matei</b>	<b>5,9</b>	7,2	3,5	<2.7	0	7,6	4,8	6,8	0	0
<b>Li és indiferent</b>	<b>0,5</b>	0,5	1,8	0	0	0,5	0,7	0	0	0
<b>Altres</b>	<b>10,5</b>	10,6	10,5	10,2	12,5	10,7	11,4	8	8	0
<b>NS</b>	<b>2,9</b>	2,5	3,5	3,9	12,5	1,7	4,1	1,1	>8.0	0
<b>NC</b>	<b>0,2</b>	0,1	0	0,4	0	0,2	0	0	>2.0	0

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>% Verticals amb marca Jhi²</b>										
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
<b>Base Creu que no milloraria el servei</b>	<b>854</b>	601	92	157	4	315	374	149	13	3
<b>P22.1. QUÈ APORTARIA? (Respostes positives)</b>										
<b>Li és indiferent</b>	<b>2</b>	1,7	3,3	2,5	0	1,6	1,6	4	0	0
<b>Si el tràmit és diferent no seria útil</b>	<b>50,8</b>	53,2	46,7	45,2	0	51,4	52,4	47,7	38,5	0
<b>No és rellevant ni important</b>	<b>2,9</b>	3,5	2,2	1,3	0	2,9	2,1	5,4	0	0
<b>No és necessari/No creu que sigui una millora</b>	<b>11,7</b>	11,1	12	14	0	11,4	12	10,7	23,1	0
<b>No aporta res al sevei</b>	<b>6,9</b>	6,5	5,4	8,9	25	6,7	5,6	8,7	>23.1	33,3
<b>Vol privacitat de les seves dades/Protecció de dades</b>	<b>4,2</b>	4,2	3,3	5,1	0	5,4	3,7	3,4	0	0
<b>No li cal</b>	<b>2,3</b>	2,3	2,2	2,5	0	2,5	2,1	2,7	0	0
<b>No li agrada</b>	<b>1,2</b>	1	1,1	1,3	>25.0	1	1,1	1,3	0	>33.3
<b>És una perdúa de temps/Endarrerix la trucada</b>	<b>0,9</b>	0,7	>3.3	0,6	0	0,6	1,3	0,7	0	0
<b>Depen de quin sigui el tràmit</b>	<b>0,6</b>	0,5	1,1	0,6	0	0,3	0,8	0,7	0	0
<b>No cal tenir tantes dades registades de les persones/No vol</b>	<b>2,1</b>	1,7	4,3	1,9	>25.0	2,9	1,9	1,3	0	0
<b>No vol parlar amb un robot ni que sigui automatitzar aquest</b>	<b>1,1</b>	1,3	0	0,6	0	0,6	0,8	2	>7.7	0
<b>Només truca de forma puntual</b>	<b>1,1</b>	1,2	1,1	0,6	0	1,6	0,5	1,3	0	0
<b>Altres</b>	<b>6,3</b>	6,3	8,7	5,1	0	6,3	5,9	8,1	0	0
<b>NS</b>	<b>5,2</b>	4,2	5,4	8,3	25	4,8	>7.5	<0.7	0	0
<b>NC</b>	<b>0,7</b>	0,7	0	1,3	0	0	0,5	1,3	>7.7	>33.3
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
<b>C3. ON VA NÉIXER VOSTÈ?</b>										
<b>Catalunya</b>	<b>68,1</b>	>100.0	<0.0	<0.0	<0.0	>95.3	<47.8	>79.0	<9.6	20
<b>Altres comunitats autònomes</b>	<b>10,3</b>	<0.0	>100.0	<0.0	0	<3.0	>16.3	10,9	4,8	0

% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
<b>Unió europea</b>	<b>1,8</b>	<0.0	<0.0	>8.8	0	<0.2	2	1,6	>18.1	0
<b>Resta del món</b>	<b>2,5</b>	<0.0	<0.0	>12.0	0	<0.2	3,1	1,3	>25.3	0
<b>Argentina</b>	<b>2</b>	<0.0	<0.0	>9.4	0	<0.1	>3.7	1,1	2,4	0
<b>Bolívia</b>	<b>1,1</b>	<0.0	0	>5.3	0	<0.0	>2.5	<0.0	0	0
<b>Brasil</b>	<b>0,4</b>	<0.0	0	>2.1	0	0,1	0,6	0	>3.6	0
<b>Xile</b>	<b>0,3</b>	<0.0	0	>1.5	0	0	>0.7	0	0	0
<b>Colòmbia</b>	<b>2,1</b>	<0.0	<0.0	>9.9	0	<0.2	>4.0	1,1	1,2	0
<b>Equador</b>	<b>2,2</b>	<0.0	<0.0	>10.5	0	<0.0	>4.2	1,9	0	0
<b>Hondures</b>	<b>1,1</b>	<0.0	0	>5.2	0	<0.0	>2.3	0,3	0	0
<b>Marroc</b>	<b>2,3</b>	<0.0	<0.0	>10.9	0	<0.2	2,3	1,9	>26.5	0
<b>Perú</b>	<b>1,7</b>	<0.0	<0.0	>8.2	0	<0.0	>3.8	<0.0	0	0
<b>República Dominicana</b>	<b>0,8</b>	<0.0	0	>4.0	0	<0.0	>1.8	0,3	0	0
<b>Uruguai</b>	<b>0,6</b>	<0.0	0	>2.9	0	0,1	>1.2	0	0	0
<b>Veneçuela</b>	<b>1,2</b>	<0.0	0	>5.9	0	<0.0	>2.6	0,3	0	0
<b>Paquistà</b>	<b>0,3</b>	<0.0	0	>1.5	0	0	0,3	0,3	>4.8	0
<b>Paraguai</b>	<b>0,2</b>	0	0	>1.0	0	0	0,4	0	0	0
<b>Romania</b>	<b>0,2</b>	0	0	>1.0	0	0	0,2	0,3	>2.4	0
<b>No contesta</b>	<b>0,6</b>	<0.0	0	0	>100.0	0,4	0,3	0	1,2	>80.0

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

<b>Català</b>	<b>35,7</b>	>49.9	<10.5	<2.1	25	>100.0	<0.0	<0.0	<0.0	0
<b>Castellà</b>	<b>45,5</b>	<32.0	>72.1	>77.3	18,8	<0.0	>100.0	<0.0	<0.0	<0.0
<b>Ambdues per igual</b>	<b>15,1</b>	>17.5	15,9	<7.3	0	<0.0	<0.0	>100.0	<0.0	0
<b>Àrab</b>	<b>0,6</b>	<0.0	0	>2.7	0	<0.0	<0.0	0	>16.9	0
<b>Anglès</b>	<b>0,4</b>	<0.1	0	>1.5	>6.3	0	<0.0	0	>12.0	0
<b>Altres</b>	<b>2,4</b>	<0.4	1,6	>9.2	0	<0.0	<0.0	<0.0	>71.1	0
<b>No contesta</b>	<b>0,4</b>	0,1	0	0	>50.0	0	<0.0	0	0	>100.0

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

<b>No sap llegir i escriure</b>	<b>0</b>	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0	0
<b>Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escol</b>	<b>0,3</b>	0,4	0,8	0	0	0,1	0,6	0	0	0

% Verticals amb marca Jhi²	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
<b>Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar eso, eg</b>	<b>3,6</b>	3,4	>6.2	2,9	0	<1.6	>5.4	2,9	2,4	0
<b>Eso completa, egb, batxiller elemental</b>	<b>14,2</b>	13,6	>20.5	13,2	6,3	<8.3	>19.0	12,7	20,5	0
<b>Batxillerat, bup, cou, batxillerat superior, preu</b>	<b>16,5</b>	<13.6	<10.5	>29.4	0	16	18,6	<11.9	15,7	0
<b>Cicle formatiu de grau mitjà, fp1, oficialia industrial o eq</b>	<b>9</b>	9,6	7,8	8	0	<6.2	>11.7	8,5	6	0
<b>Cicle formatiu de grau superior, fp2, mestratge industrial o</b>	<b>16,1</b>	>18.4	14,7	<9.7	0	15,8	15,1	>21.8	8,4	0
<b>Diplomatura, 3 cursos aprovats de llicenciatura, enginyeria/</b>	<b>7,3</b>	7,4	7,8	6,9	6,3	9	<5.7	9	4,8	0
<b>Llicenciatura, arquitectura, enginyeria, grau o equivalent</b>	<b>20</b>	21,3	14,7	18,3	25	>29.0	<13.0	21	18,1	0
<b>Cursos d'especialització professional, postgrau, màster</b>	<b>10,5</b>	10,2	>14.7	9,5	0	12	8,9	10,1	>18.1	10
<b>Doctorat</b>	<b>1,3</b>	1,2	1,2	1,7	0	1,3	1,1	1,3	3,6	0
<b>No contesta</b>	<b>1,1</b>	0,8	1,2	0,4	>62.5	0,7	0,7	0,8	2,4	>90.0
<b>C6. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?</b>										
<b>Treballa per compte propi</b>	<b>15,6</b>	17,1	11,2	13,2	0	>20.4	<11.5	16,4	16,9	0
<b>Treballa per compte d'altri</b>	<b>53,2</b>	55,2	<39.9	54,2	18,8	52	53	57,6	54,2	<0.0
<b>No treballa</b>	<b>30</b>	<26.9	>47.7	31,9	12,5	26,9	>34.4	25,2	26,5	10
<b>No contesta</b>	<b>1,3</b>	0,9	1,2	0,8	>68.8	0,7	1,1	0,8	2,4	>90.0
<b>Base Treballa per compte propi</b>	<b>389</b>	291	29	69	0	182	131	62	14	0
<b>C6.1 VOSTÈ ÉS...</b>										
<b>Empresari/ària o professional amb assalariats/ades</b>	<b>30,6</b>	30,9	34,5	27,5	0	30,2	32,8	30,6	14,3	0



	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>% Verticals amb marca Jhi²</b>										
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
<b>Professional o treballador/a autònom/a</b>	<b>68,4</b>	68	65,5	71	0	68,7	65,6	69,4	85,7	0
<b>Membre de cooperativa</b>	<b>0,8</b>	1	0	0	0	1,1	0,8	0	0	0
<b>No contesta</b>	<b>0,3</b>	0	0	1,4	0	0	0,8	0	0	0
<b>Base Treballa per compte d'altri</b>	<b>1329</b>	939	103	284	3	464	603	217	45	0
<b>C6.2 VOSTÈ ÉS...</b>										
<b>Assalariat/ada eventual o interí/ina</b>	<b>11,2</b>	9,7	12,6	>15.5	33,3	9,1	13,8	9,7	6,7	0
<b>Assalariat/ada indefinit/ida</b>	<b>87,4</b>	88,9	85,4	83,1	66,7	89,7	84,9	88,5	91,1	0
<b>Ajut familiar</b>	<b>0,1</b>	0	>1.0	0	0	0	0	0	>2.2	0
<b>No contesta</b>	<b>1,4</b>	1,4	1	1,4	0	1,3	1,3	1,8	0	0
<b>Base No treballa</b>	<b>749</b>	457	123	167	2	240	391	95	22	1
<b>C6.3 VOSTÈ ÉS...</b>										
<b>Jubilat/ada o pensionista</b>	<b>45,7</b>	>51.9	>67.5	<13.2	0	>60.8	<36.6	52,6	<9.1	100
<b>Aturat/ada i ha treballat abans</b>	<b>27,5</b>	24,3	<17.1	>43.1	100	<20.0	31,5	29,5	31,8	0
<b>Pensionista</b>	<b>6,1</b>	7	4,1	5,4	0	5,4	6,9	6,3	0	0
<b>Aturat/ada i busca la primera feina</b>	<b>4,7</b>	3,9	1,6	>9.0	0	4,2	4,6	5,3	9,1	0
<b>Estudiant</b>	<b>5,3</b>	5,3	2,4	7,8	0	4,2	6,4	2,1	13,6	0
<b>Treball domèstic no remunerat</b>	<b>7,7</b>	5,3	3,3	>18.0	0	<3.3	10,2	3,2	>31.8	0
<b>Altres</b>	<b>2,5</b>	2,2	2,4	3,6	0	2,1	3,1	1,1	4,5	0
<b>No contesta</b>	<b>0,4</b>	0,2	>1.6	0	0	0	0,8	0	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
<b>C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA?</b>										
<b>Abrera</b>	<b>0,2</b>	0,2	0	0	0	0,2	0,1	0,3	0	0
<b>Alpens</b>	<b>0</b>	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0

% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
Base Total	2500	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
Ametlla del Vallès, l'	0,3	0,3	0	0,4	0	0,2	0,3	0,5	0	0
Arenys de Mar	0,2	0,2	0	0,2	0	0,3	0	0,3	0	0
Arenys de Munt	0,2	0,3	0	0	0	0,3	0,2	0	0	0
Argentona	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Avià	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Avinyó	0	0	0	0,2	0	0	0,1	0	0	0
Avinyonet del Penedès	0	0	>0.4	0	0	0	0,1	0	0	0
Aiguafreda	0,1	0,2	0	0	0	0,2	0	0,3	0	0
Badalona	3,1	2,9	4,3	3,2	0	<0.8	>5.2	2,7	2,4	0
Bagà	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Balenyà	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Balsareny	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0	0
Barcelona	28,1	<25.3	26	>38.7	12,5	26,3	29,1	26,8	>42.2	0
Begues	0,2	0,2	0	0,2	0	0,2	0,2	0	0	0
Berga	0,2	0,2	0	0	0	0,2	0,1	0,3	0	0
Bigues i Riells	0,2	0,4	0	0	0	0,4	0,1	0	1,2	0
Bruc, el	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0	0
Cabanyes, les	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0	0
Cabrera de Mar	0,1	0,1	0	0	0	0,1	0	0,3	0	0
Cabrils	0	0	>0.4	0	0	0,1	0	0	0	0
Calaf	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Caldes d'Estrac	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0	0
Caldes de Montbui	0,1	0,1	0	0,2	0	0,1	0	0,3	>1.2	0
Calldetenes	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Canet de Mar	0,2	0,2	0,4	0,2	0	0,1	0,3	0,3	0	0
Canovelles	0,1	0,2	0	0	0	0	0,2	0,3	0	0
Canyelles	0,1	0,1	0	0,4	0	0,1	0,2	0	0	0
Cardedeu	0,3	0,4	0	0	0	0,6	0,1	0,3	0	0
Castellar del Vallès	0,3	0,4	0	0,2	0	0,1	0,3	0,8	0	0
Castellbell i el Vilar	0,1	0,1	0	0	0	0	0,2	0	0	0
Castellbisbal	0	0,1	0	0	0	0	0	>0.3	0	0
Castelldefels	0,5	0,6	0,4	0,2	0	0,4	0,5	0,8	0	0
Castellet i la Gornal	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Castellgalí	0	0	0	0,2	0	0	0,1	0	0	0
Castellnou de Bages	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0

% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
Base Total	2500	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
Castellterçol	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0	0
Centelles	0,1	0,2	0	0	0	0,3	0	0	0	0
Cervelló	0,2	0,4	0	0	0	0,3	0,2	0,3	0	0
Collbató	0,2	0,2	0	0	0	0,1	0,2	0,3	0	0
Corbera de Llobregat	0,2	0,2	0	0,2	0	0	0,1	>0.8	0	0
Cornellà de Llobregat	1	0,8	1,2	1,9	0	0,6	1,6	0,5	1,2	0
Cubelles	0,1	0,2	0	0	0	0	0,3	0	0	0
Esparreguera	0,3	0,4	0,4	0	0	0,2	0,4	0,3	0	0
Esplugues de Llobregat	1	0,9	1,2	1,3	0	0,6	1,3	1,6	0	0
Folgueroles	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Font-rubí	0	0,1	0	0	0	0	0	>0.3	0	0
Franqueses del Vallès, les	0,2	0,2	0	0	0	0,3	0,1	0	0	0
Garriga, la	0,4	0,4	0,8	0,2	0	0,4	0,4	0,3	0	0
Gavà	0,6	0,6	1,2	0,2	0	0,3	0,8	0,8	0	0
Gelida	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Gironella	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0	0
Granada, la	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0	0
Granollers	1	0,9	>2.3	1	0	0,7	0,9	1,9	>3.6	0
Sant Salvador de Guardiola	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Gurb	0	0,1	0	0	0	0	0	>0.3	0	0
Hospitalet de Llobregat, l'	4	<2.9	4,3	>7.6	0	<2.0	>6.0	2,7	4,8	0
Igualada	0,5	0,3	>1.6	0,8	0	0,3	0,6	0,8	0	0
Llagosta, la	0,2	0,2	0,4	0,2	0	0,2	0,4	0	0	0
Llinars del Vallès	0,1	0,2	0	0	0	0,1	0,2	0	0	0
Lliçà d'Amunt	0,3	0,4	0,8	0	0	0	0,4	0,8	0	0
Malgrat de Mar	0,1	0,1	0	0,4	0	0,1	0,2	0	0	0
Manlleu	0,2	0,3	0	0	0	0,3	0,2	0	0	0
Manresa	0,9	0,9	0	1,3	0	1,2	0,6	0,8	1,2	0
Martorell	0,4	0,4	0,8	0,2	0	0,1	0,5	0,5	0	0
Masnou, el	0,6	0,6	0	0,8	0	0,6	0,3	1,1	>2.4	0
Masquefa	0,2	0,3	0	0	0	0,2	0,3	0	0	0
Matadepera	0,2	0,4	0	0	0	0,6	0	0,3	0	0
Mataró	1,4	1,5	1,2	1,1	0	1,7	1,2	1,3	0	0
Mediona	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Molins de Rei	0,1	0,2	0	0	0	0	0,1	>0.5	0	0

% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
Base Total	2500	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
Mollet del Vallès	0,6	0,6	1,6	0,2	0	0,6	0,8	0,5	0	0
Montcada i Reixac	0,4	0,5	0	0,6	0	0,1	0,5	0,5	>2.4	0
Montgat	0,3	0,3	0,8	0	0	0,2	0,4	0,3	0	0
Monistrol de Montserrat	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Montmeló	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Montornès del Vallès	0,3	0,2	>1.2	0,2	0	0	>0.6	0	0	0
Navarcles	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Òdena	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Olesa de Montserrat	0,3	0,4	0,4	0,2	0	0,2	0,2	>1.1	0	0
Olivella	0,1	0,2	0	0	0	0	0,2	0,3	0	0
Òrrius	0	0	>0.4	0	0	0	0	>0.3	0	0
Palafolls	0,1	0,1	0,4	0	0	0,1	0,1	0	0	0
Palau-solità i Plegamans	0,1	0,1	0	0	0	0,1	0,1	0	0	0
Pallejà	0,2	0,2	0,4	0	0	0	0,2	0,5	0	0
Parets del Vallès	0,1	0,1	0	0	0	0	0,2	0	0	0
Piera	0,2	0,2	0,4	0	0	0,3	0	0,3	0	0
Hostalets de Pierola, els	0,1	0,2	0	0	0	0,1	0,1	0,3	0	0
Pineda de Mar	0,4	0,3	0,8	0,8	0	0,3	0,7	0	0	0
Pla del Penedès, el	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Pobla de Claramunt, la	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0	0
Polinyà	0,1	0,1	0,4	0	0	0	0,2	0	0	0
Prat de Llobregat, el	0,5	0,6	0,4	0	0	0,3	0,4	1,1	0	0
Prats de Lluçanès	0,1	0,1	0,4	0	0	0,1	0,1	0	0	0
Premià de Mar	0,4	0,2	>1.6	0,4	0	0,1	0,6	0,5	0	0
Ripollet	0,3	0,4	0	0,2	0	0,2	0,4	0,3	0	0
Roca del Vallès, la	0,1	0,1	0	0,2	0	0,1	0	0,3	>1.2	0
Roda de Ter	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Rubí	1,2	1,2	0,8	1,5	0	<0.3	1,8	1,6	1,2	0
Sabadell	2,5	2,8	1,2	2,5	0	2,7	2,5	2,4	2,4	0
Santpedor	0,1	0,1	0	0	0	0,1	0,1	0	0	0
Sant Adrià de Besòs	0,5	0,4	0,8	0,6	0	0,2	0,8	0,3	0	0
Sant Andreu de la Barca	0,2	0,2	0,4	0	0	0	0,4	0	0	0
Sant Andreu de Llavaneres	0,1	0,2	0	0	0	0,3	0	0	0	0
Sant Antoni de Vilamajor	0,2	0,2	0	0	0	0,1	0,1	0,5	0	0
Sant Boi de Llobregat	0,9	1,2	0	0,6	0	0,6	1,1	1,3	0	0

% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
Base Total	2500	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
Sant Celoni	0,2	0,2	0,4	0,2	0	0,2	0	>0.8	0	0
Sant Cebrià de Vallalta	0	0	0	0,2	0	0	0	>0.3	0	0
Sant Cugat del Vallès	2	2,1	1,6	2,3	0	1,8	2,1	2,7	1,2	0
Sant Cugat Sesgarrigues	0	0	>0.4	0	0	0,1	0	0	0	0
Sant Esteve de Palautordera	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0	0
Sant Esteve Sesrovires	0,1	0,1	0	0	0	0,1	0,1	0	0	0
Sant Fost de Campsentelles	0,1	0,1	0,4	0	0	0	0,1	0	>1.2	0
Sant Feliu de Llobregat	0,6	0,7	0,8	0,2	0	0,6	0,4	>1.6	0	0
Sant Fruitós de Bages	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0	0
Vilassar de Dalt	0,3	0,5	0	0	0	0,6	0,1	0,5	0	0
Sant Hipòlit de Voltregà	0,1	0,1	0	0	0	0	0,1	0,3	0	0
Sant Joan Despí	0,2	0,2	0	0,4	0	0,2	0,1	0,5	1,2	0
Sant Joan de Vilatorrada	0,2	0,2	0	0,2	0	0	0,2	0,5	0	0
Vilassar de Mar	0,2	0,3	0,4	0	0	0,3	0	0,5	1,2	0
Sant Just Desvern	0,4	0,5	0	0	0	0,6	0,3	0,3	0	0
Sant Martí Sarroca	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Sant Mateu de Bages	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Premià de Dalt	0,2	0,2	0,4	0,2	0	0,3	0,2	0	0	0
Sant Pere de Ribes	0,3	0,3	0,4	0,4	0	0,3	0,4	0,3	0	0
Sant Pere de Riudebitlles	0	0	>0.4	0	0	0,1	0	0	0	0
Sant Pere de Torelló	0,1	0,2	0	0	0	0,3	0	0	0	0
Sant Pol de Mar	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Sant Quirze de Besora	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Sant Quirze del Vallès	0,2	0,3	0	0,2	0	0,2	0,3	0,3	0	0
Sant Sadurní d'Anoia	0,1	0,2	0	0	0	0	0,1	>0.5	0	0
Marganell	0	0	>0.4	0	0	0	0	>0.3	0	0
Santa Coloma de Gramenet	1,6	1,7	0,4	2,1	0	<0.7	>2.6	1,3	0	0
Santa Eulàlia de Riuprimer	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0	0
Santa Eulàlia de Ronçana	0,1	0,2	0	0	0	0,1	0,1	0,3	0	0
Santa Margarida de Montbui	0,1	0,1	0,4	0	0	0,1	0,1	0	0	0
Santa Margarida i els Monjos	0,1	0,1	0	0	0	0	0,2	0	0	0
Barberà del Vallès	0,2	0,2	0	0,2	0	0,2	0,2	0	>1.2	0
Santa Maria de Martorelles	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0	0
Santa Maria de Palautordera	0,2	0,4	0	0	0	0,3	0,1	0,5	0	0
Santa Perpètua de Mogoda	0,3	0,2	>1.2	0	0	0,1	0,3	0,8	0	0

% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
Base Total	2500	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
Santa Susanna	0,1	0,2	0	0	0	0,2	0	0,3	0	0
Sant Vicenç de Castellet	0,1	0,2	0	0	0	0	0,3	0	0	0
Sant Vicenç dels Horts	0,3	0,4	0,4	0,2	0	0,2	0,4	0,3	0	0
Sant Vicenç de Montalt	0,1	0,1	0	0	0	0,1	0,1	0	0	0
Sant Vicenç de Torelló	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Cerdanyola del Vallès	0,8	0,8	1,6	0,6	0	0,7	0,9	1,1	0	0
Sentmenat	0,2	0,2	0	0	0	0,2	0,2	0	0	0
Seva	0,1	0,1	0	0,2	0	0,1	0,1	0	>1.2	0
Sitges	0,3	0,4	0,4	0,2	0	0,6	0,2	0,3	0	0
Taradell	0,1	0,2	0	0	0	0,2	0,1	0	0	0
Terrassa	3,3	3,5	1,6	3,4	6,3	3	3,7	2,9	1,2	10
Teià	0,1	0,1	0,4	0	0	0,2	0	0	0	0
Tiana	0,2	0,3	0	0	0	>0.6	0	0	0	0
Tona	0,1	0,1	0	0	0	0,1	0,1	0	0	0
Tordera	0,3	0,2	0,4	0,6	0	0,2	0,4	0	1,2	0
Torelló	0,2	0,3	0	0,2	0	0,3	0,3	0	0	0
Torre de Claramunt, la	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0	0
Torrelles de Foix	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0	0
Torrelles de Llobregat	0,2	0,1	0,4	0,4	0	0,1	0,3	0	0	0
Vacarisses	0,1	0,2	0	0	0	0,2	0	0,3	0	0
Vallgorguina	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Vallirana	0	0	>0.4	0	0	0	0	>0.3	0	0
Vic	0,3	0,4	0,4	0	0	0,6	0,2	0	0	0
Viladecavalls	0,2	0,3	0	0	0	0,2	0,2	0,3	0	0
Viladecans	0,8	0,9	1,2	0,4	0	0,3	>1.5	0	0	0
Vilanova del Camí	0,1	0,1	0	0,2	0	0,2	0,1	0	0	0
Vilanova de Sau	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Vilobí del Penedès	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0	0
Vilafranca del Penedès	0,6	0,6	0,8	0,6	0	0,8	0,6	0,3	0	0
Vilanova i la Geltrú	0,8	0,9	0,4	0,6	0	0,7	0,7	1,6	0	0
Vilanova del Vallès	0	0,1	0	0	0	0	0	>0.3	0	0
Badia del Vallès	0,1	0,1	0,4	0	0	0	0,2	0,3	0	0
Arbúcies	0,2	0,2	0	0	0	0,3	0	0,3	0	0
Armentera, l'	0,1	0,1	0,4	0	0	0,2	0	0	0	0
Avinyonet de Puigventós	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0

% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
Base Total	2500	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
Begur	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Bisbal d'Empordà, la	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0	0
Blanes	0,4	0,4	0,4	0,4	0	0,7	0,3	0	0	0
Breda	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Cadaqués	0	0	0	0,2	0	0	0,1	0	0	0
Caldes de Malavella	0,1	0,1	0	0	0	0,1	0,1	0	0	0
Calonge i Sant Antoni	0,1	0,1	0	0,2	0	0	0,2	0	0	0
Cassà de la Selva	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Castell-Platja d'Aro	0,1	0,1	0	0,4	0	0,1	0,1	0,3	0	0
Celrà	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0	0
Cornellà del Terri	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Escala, l'	0,1	0,1	0	0	0	0,1	0	0,3	0	0
Figueres	0,2	0,1	>0.8	0,4	0	0,1	0,2	0	>2.4	0
Flaçà	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Garrigàs	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Girona	1,4	1,3	1,9	1,7	0	1,9	1,1	1,3	2,4	0
Gualta	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0	0
Guils de Cerdanya	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Lladó	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Llagostera	0	0	0	0,2	0	0	0	0	>1.2	0
Llançà	0	0	>0.4	0	0	0	0,1	0	0	0
Llers	0	0	>0.4	0	0	0	0,1	0	0	0
Lloret de Mar	0,2	0	0	>1.0	0	0	0,4	0	0	0
Maçanet de la Selva	0	0,1	0	0	0	0	0	>0.3	0	0
Molló	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Navata	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Olot	0,2	0,2	0	0,2	0	0,4	0,1	0	0	0
Palafrugell	0,2	0,1	0	0,4	0	0,2	0	0	>2.4	0
Palamós	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Pals	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Portbou	0	0,1	0	0	0	0	0	>0.3	0	0
Puigcerdà	0,3	0,2	0,4	0,4	0	0,4	0,1	0,3	1,2	0
Riells i Viabrea	0,1	0,1	0	0	0	0,1	0	0,3	0	0
Ripoll	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Riudellots de la Selva	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0

% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
Base Total	2500	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
Roses	0,3	0,2	0,8	0,2	0	0,2	0,4	0,3	0	0
Salt	0,1	0,1	0	0,2	0	0,2	0,1	0	0	0
Sant Feliu de Buixalleu	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Sant Feliu de Guíxols	0,1	0,1	0	0,2	0	0,1	0,1	0,3	0	0
Sant Hilari Sacalm	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Sant Julià de Ramis	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Sant Miquel de Fluvià	0	0	0	0,2	0	0	0	>0.3	0	0
Santa Llogaia d'Àlguema	0	0	0	0,2	0	0	0,1	0	0	0
Sant Joan les Fonts	0	0	>0.4	0	0	0,1	0	0	0	0
Sils	0,2	0,2	0	0	0	0,1	0,2	0,3	0	0
Torroella de Montgrí	0,1	0,2	0	0	0	0,1	0,1	0,3	0	0
Vall de Bianya, la	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Ventalló	0	0,1	0	0	0	0	0	0	>1.2	0
Vilablareix	0,1	0,1	0	0	0	0,1	0	0,3	0	0
Viladrau	0	0,1	0	0	0	0	0	>0.3	0	0
Vilafant	0	0,1	0	0	0	0	0	>0.3	0	0
Vilallonga de Ter	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Vilobí d'Onyar	0,1	0,2	0	0	0	0,2	0	0,3	0	0
Sant Julià del Llor i Bonmatí	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Agramunt	0	0	>0.4	0	0	0	0	>0.3	0	0
Alfarràs	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Artesa de Lleida	0,1	0,1	0	0,2	0	0,1	0,1	0	0	0
Bellpuig	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0	0
Borges Blanques, les	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Camarasa	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Cervera	0,1	0,2	0	0	0	0,3	0	0	0	0
Corbins	0	0	>0.4	0	0	0,1	0	0	0	0
Lleida	1,4	1,5	>3.1	<0.4	0	>2.4	<0.6	1,3	2,4	0
Linyola	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Maials	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Mollerussa	0,2	0,2	0	0,2	0	0,2	0,1	0,3	0	0
Poal, el	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Ponts	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Puigverd de Lleida	0	0	0	0,2	0	0	0,1	0	0	0
Sant Llorenç de Morunys	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0



% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
Base Total	2500	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
Sant Ramon	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Seu d'Urgell, la	0,1	0,2	0	0	0	0,3	0	0	0	0
Seròs	0,1	0,1	0	0	0	0,1	0,1	0	0	0
Solsona	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Sort	0	0,1	0	0	0	0	0	>0.3	0	0
Tàrrega	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0	0
Vilanova de Meià	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Vila-sana	0	0,1	0	0	0	0	0	>0.3	0	0
Vall de Cardós	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Alcanar	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0	0
Almoster	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Altafulla	0,1	0,2	0	0	0	0,3	0	0	0	0
Ametlla de Mar, l'	0,2	0,2	0	0	0	0,3	0	0,3	0	0
Amposta	0,2	0,2	0	0,2	0	0,3	0,2	0	0	0
Banyeres del Penedès	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Batea	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Bisbal del Penedès, la	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Calafell	0,4	0,4	0,8	0,2	0	0,3	0,4	0,5	0	0
Cambrils	0,1	0	>0.8	0,2	0	0,1	0,2	0	0	0
Castellvell del Camp	0	0	>0.4	0	0	0	0	>0.3	0	0
Cunit	0,2	0,1	0,4	0,2	0	0,2	0,2	0	0	0
Flix	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Garidells, els	0	0	>0.4	0	0	0,1	0	0	0	0
Llorenç del Penedès	0,1	0,1	0,4	0	0	0	0,1	>0.5	0	0
Montblanc	0,1	0,2	0	0	0	0,2	0	0,3	0	0
Montbrí del Camp	0,1	0,1	0	0,2	0	0,1	0,1	0	0	0
Montmell, el	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0	0
Mont-roig del Camp	0,2	0,3	0	0,2	0	0,4	0,2	0	0	0
Móra d'Ebre	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Móra la Nova	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Pallaresos, els	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0	0
Pla de Santa Maria, el	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Pobla de Mafumet, la	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Pobla de Montornès, la	0,1	0,2	0	0	0	0,1	0	>0.5	0	0
Reus	1	1,1	0,8	1	0	1,1	1,1	0,5	2,4	0

% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
Roda de Berà	0,2	0,2	0,4	0,2	0	0,2	0,2	0	>1.2	0
Roquetes	0	0,1	0	0	0	0	0,1	0	0	0
Sant Carles de la Ràpita	0,2	0,2	0	0,2	0	0,3	0,1	0,3	0	0
Santa Bàrbara	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Selva del Camp, la	0,1	0,1	0,4	0	0	0,2	0	0	0	0
Tarragona	2,3	1,9	2,3	>3.6	0	2	2,7	1,6	2,4	0
Torredembarra	0,1	0,1	0,4	0	0	0,1	0,1	0,3	0	0
Tortosa	0,2	0,3	0	0	0	>0.6	0	0	0	0
Ulldecona	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Valls	0,2	0,4	0	0	0	0,6	0,1	0	0	0
<b>Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant</b>	<b>0,1</b>	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0	0
Vendrell, el	0,3	0,4	0	0,2	0	0,4	0,2	0,5	0	0
Vila-seca	0,1	0,1	0	0,2	0	0	0	0,3	>1.2	0
Sant Jaume d'Enveja	0	0,1	0	0	0	0,1	0	0	0	0
Salou	0,1	0,1	0,4	0,2	0	0	0,3	0	0	0
Canonja, la	0,1	0,1	0	0	0	0,2	0	0	0	0
Altres	1,5	1,6	0,8	1,3	0	1,9	0,8	2,1	2,4	>10.0
No contesta	2,5	<1.5	>6.2	1,5	>81.3	<1.3	3,3	1,6	0	>80.0
<b>C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA? (Agrupat)</b>										
Barcelona ciutat	28,1	<25.3	26	>38.7	12,5	26,3	29,1	26,8	>42.2	0
Resta província Barcelona	51,5	54,3	49,6	<44.5	<6.3	<45.9	>56.1	55,7	<34.9	10
Resta Catalunya	17,9	18,9	18,2	15,3	0	>26.5	<11.6	15,9	22,9	10
No contesta	2,5	<1.5	>6.2	1,5	>81.3	<1.3	3,3	1,6	0	>80.0
<b>Base Va néixer a Barcelona</b>	<b>702</b>	430	67	203	2	235	331	101	35	0
<b>C7.1 A QUIN DISTRICTE DE BARCELONA?</b>										
Ciutat Vella	5,4	3,5	7,5	>8.9	0	3	6	4	>20.0	0
Eixample	15,4	15,8	16,4	13,8	50	20	13	12,9	14,3	0
Sants-Montjuïc	13,5	14	10,4	13,8	0	13,6	15,1	11,9	2,9	0
Les Corts	4,7	6	3	2,5	0	6	2,7	>9.9	0	0

% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
<b>Sarrià-Sant Gervasi</b>	<b>9,7</b>	11,4	11,9	5,4	0	11,9	7,9	13,9	0	0
<b>Gràcia</b>	<b>7,3</b>	7,9	4,5	6,9	0	>11.1	5,1	5	8,6	0
<b>Horta-Guinardó</b>	<b>9,7</b>	8,8	10,4	11,3	0	8,5	9,4	12,9	11,4	0
<b>Nou Barris</b>	<b>9,1</b>	8,1	6	12,3	0	<4.7	>13.3	5	11,4	0
<b>Sant Andreu</b>	<b>9</b>	8,4	13,4	8,9	0	6,8	8,8	12,9	14,3	0
<b>Sant Martí</b>	<b>13</b>	12,1	13,4	14,8	0	9,4	16	11,9	11,4	0
<b>No contesta</b>	<b>3,3</b>	4	3	1,5	>50.0	5,1	2,7	0	5,7	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>% Verticals amb marca Jhi²</b>								
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	453	1040	979	28	1718	749	33
<b>P1. EN QUIN IDIOMA PREFEREIX QUE LI FACI L'ENTREVISTA?</b>								
Català	53,6	<37.7	51,9	>63.1	42,9	56,9	<47.0	36,4
Castellà	44,7	>60.9	46,3	<35.2	57,1	<41.3	>51.7	63,6
Li és indiferent/NS/NC	1,6	1,3	1,8	1,6	0	1,8	1,3	0
<b>C1. VOSTÈ ÉS...</b>								
Home	40,3	40,8	40,3	40,2	32,1	41,6	36,8	48,5
Dona	59,7	59,2	59,7	59,7	67,9	58,3	63,2	51,5
No binari	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
<b>C2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU</b>								
De 16 a 24	4,1	3,5	>5.7	<2.8	3,6	4	4,5	3
De 25 a 34	16	12,6	15,8	17,5	25	>18.6	<10.0	15,2
De 35 a 44	22,7	25,8	20,9	23	28,6	>25.2	<16.2	>39.4
De 45 a 54	29	<23.0	31,1	30	14,3	>34.2	<17.5	21,2
De 55 a 64	18	17,9	18,3	17,5	25	16,6	21	18,2
Més de 65	10,3	>17.2	8,4	9,3	3,6	<1.5	>30.8	3
Mitjana	46,904	48,903	46,381	46,606	44,393	44,117	53,378	45,03
Desviació	13,37	14,44	13,273	12,88	13,395	10,984	15,967	11,243
Casos	2500	453	1040	979	28	1718	749	33
<b>P2. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?</b>								
Menys d'un any	9	>13.0	8,6	7,7	7,1	8,4	9,9	>21.2
Entre 1 any i 2 anys	7,9	9,3	8,3	6,8	10,7	7,7	8,5	6,1
Més de 2 anys	81,6	75,3	82,4	83,6	82,1	82,6	79,6	72,7
No ho sap	1,5	2,4	<0.8	1,9	0	1,3	2	0
<b>P3. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI?</b>								

% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
Base Total	2500	453	1040	979	28	1718	749	33
Familiar o amestat	15,7	19	16	13,8	17,9	14,7	17,2	>30.3
Internet	22	18,8	23,5	22,3	10,7	>24.3	<17.2	12,1
Televisió	24,8	<15.2	25,5	>28.8	17,9	26,1	22,6	12,1
Ràdio	5,1	<2.2	5,6	6,1	0	5,4	4,7	3
A la premsa	3,8	2,2	3,8	4,7	0	3,4	4,8	3
Butlletí electrònic	0,4	0,2	0,8	0,2	0	0,5	0,4	0
Algun altre servei telefònic	4,8	6,4	5,7	<2.9	10,7	<3.4	>7.5	12,1
Feina/estudis	6	4	5,6	7,2	14,3	6,9	<4.1	0
Oficines de treball	2,3	2,2	3	1,7	0	2,3	2,5	0
Ajuntament	3,6	5,3	3,8	2,8	3,6	3	>5.1	3
Organismes oficials	4,2	>8.8	3,5	<2.7	10,7	<2.9	>6.9	9,1
Personal qualificat	1,1	1,3	1	1,1	3,6	0,9	1,5	3
Fulletons informatius	1,2	1,5	1,3	1,1	0	1	1,7	0
Per una multa	1,2	>2.4	1	1	0	1,2	1,3	0
Tràmits/ajudes	1,2	>2.4	0,9	0,9	>7.1	1	1,6	>6.1
Cartes	1,8	1,5	2,4	1,3	3,6	2	1,5	3
Altres	0,4	0,2	0,2	0,6	0	0,5	0	0
No ho sap	15	15,2	13,5	16,6	10,7	15	15,1	12,1
No contesta	0	0,2	0	0	0	0,1	0	0

**P3.1. EM PODRIA DIR QUAN HA ESTAT L'ÚLTIMA VEGADA QUE HA VIST O HA ESCOLTAT UN ANUNCI DEL 012?**

Menys d'un mes	19,3	19	19,1	19,5	21,4	19,7	18,7	12,1
Entre 1 mes i 3 mesos	14,2	13,7	14,6	14,3	3,6	13,9	15	12,1
Menys d'un any	10,8	8,2	12	10,8	7,1	11,1	10,1	9,1
Més d'un any	13,2	11,5	12,1	14,9	17,9	14,4	<10.4	9,1
No ho sap	42,3	47	42,1	40,1	46,4	40,6	45,7	54,5
No contesta	0,3	0,7	0	0,3	>3.6	0,3	0,1	>3.0

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

0	1,8	1,1	1,1	>2.8	>7.1	1,7	1,7	>9.1
---	-----	-----	-----	------	------	-----	-----	------

% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	453	1040	979	28	1718	749	33
<b>1</b>	<b>0,3</b>	0,2	0,2	0,5	0	0,3	0,3	0
<b>2</b>	<b>0,6</b>	0,7	0,8	0,5	0	0,7	0,5	0
<b>3</b>	<b>0,9</b>	0,7	0,8	1,1	0	0,9	0,8	0
<b>4</b>	<b>1,2</b>	0,7	0,8	1,7	3,6	1,3	0,8	0
<b>5</b>	<b>4,1</b>	4,4	4,6	3,2	10,7	3,9	4,4	6,1
<b>6</b>	<b>4,4</b>	4	4,9	4	7,1	4,9	3,2	3
<b>7</b>	<b>9</b>	<5.7	8,5	>11.1	10,7	9,7	7,3	15,2
<b>8</b>	<b>22,7</b>	23,6	22,7	22,7	10,7	22,8	23	15,2
<b>9</b>	<b>18,9</b>	<14.8	19	20,9	7,1	19,1	18,7	12,1
<b>10</b>	<b>35,6</b>	>43.5	36,3	<31.2	42,9	34,2	38,9	39,4
<b>No ho sap</b>	<b>0,4</b>	0,7	0,5	0,3	0	0,5	0,4	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,307</b>	8,549	8,383	8,134	7,643	8,261	8,434	7,788
<b>Desviació</b>	<b>2,029</b>	1,886	1,891	2,184	2,909	2,026	1,984	2,924
<b>Casos</b>	<b>2489</b>	450	1035	976	28	1710	746	33

**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**

<b>0</b>	<b>2,6</b>	1,8	2,3	3	>10.7	2,7	2	>9.1
<b>1</b>	<b>0,5</b>	0,4	0,2	0,8	0	0,6	0,1	0
<b>2</b>	<b>0,7</b>	1,1	0,5	0,8	0	0,8	0,7	0
<b>3</b>	<b>1,1</b>	0,7	0,9	1,4	3,6	0,9	1,6	0
<b>4</b>	<b>1,8</b>	1,5	1,9	1,8	0	2	1,5	0
<b>5</b>	<b>3,6</b>	3,3	3,7	3,6	3,6	3,7	3,1	6,1
<b>6</b>	<b>4,9</b>	3,8	5,3	5	3,6	4,8	5,2	0
<b>7</b>	<b>9</b>	9,5	7,6	10,5	0	9,8	7,2	9,1
<b>8</b>	<b>20,3</b>	17,9	22,1	19,4	21,4	20,1	20,6	24,2
<b>9</b>	<b>17,9</b>	16,8	16,5	20,1	7,1	17,5	19,5	<3.0
<b>10</b>	<b>36,2</b>	>41.9	37,6	<31.8	50	35,5	37,4	48,5
<b>No ho sap</b>	<b>1,2</b>	1,1	1,1	1,5	0	1,3	1,2	0
<b>No contesta</b>	<b>0,3</b>	0,2	0,4	0,2	0	0,4	0	0

% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
Base Total	2500	453	1040	979	28	1718	749	33
Mitjana	8,205	8,409	8,283	8,036	7,857	8,154	8,33	8
Desviació	2,227	2,109	2,132	2,332	3,263	2,263	2,103	2,947
Casos	2462	447	1025	962	28	1689	740	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	0,8	0,9	1	0,6	3,6	0,7	1,2	0
1	0,2	0,4	0,1	0,2	0	0,2	0,1	0
2	0,2	0,7	0,2	0	>3.6	0,2	0,1	>3.0
3	0,5	0,2	0,4	0,7	0	0,5	0,5	0
4	0,4	0,4	0,5	0,2	>3.6	0,4	0,3	>3.0
5	1,4	0,7	1,5	1,5	0	1,5	1,1	0
6	1,9	1,3	1,9	1,9	>7.1	1,8	2	3
7	4,2	3,8	4	4,6	3,6	4,7	3,1	3
8	14	11,5	14,3	14,8	10,7	15,1	<11.2	18,2
9	19,6	16,3	19,4	21,5	10,7	19,2	20,6	15,2
10	55,2	>62.5	55,2	52	53,6	54	58,5	48,5
No ho sap	1,2	1,3	1	1,3	3,6	1,2	1,1	>6.1
No contesta	0,4	0	0,5	0,6	0	0,5	0,3	0
Mitjana	9,062	9,174	9,055	9,036	8,37	9,034	9,137	8,774
Desviació	1,576	1,624	1,583	1,501	2,662	1,557	1,604	1,892
Casos	2459	447	1025	960	27	1689	739	31

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

0	1,6	1,3	1,5	1,6	3,6	1,6	1,6	0
1	0,4	0,2	0,3	0,7	0	0,5	0,4	0
2	1	1,3	0,9	1	3,6	1,1	0,8	3

% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	453	1040	979	28	1718	749	33
<b>3</b>	<b>1,4</b>	0,7	1,2	1,9	3,6	1,8	<0.5	0
<b>4</b>	<b>1,4</b>	1,5	1,2	1,6	3,6	1,3	1,5	>6.1
<b>5</b>	<b>3,9</b>	2,6	4,3	3,9	10,7	3,8	3,9	9,1
<b>6</b>	<b>4,9</b>	<2.4	5,1	5,7	7,1	4,9	4,7	6,1
<b>7</b>	<b>9</b>	8,2	8,4	10,1	3,6	9,6	7,6	6,1
<b>8</b>	<b>19,2</b>	19,9	20,1	18,2	10,7	19,3	19,1	15,2
<b>9</b>	<b>17,6</b>	14,6	17,8	19,2	7,1	17,2	18,8	12,1
<b>10</b>	<b>37,6</b>	>44.6	37,9	<33.7	46,4	37	38,7	39,4
<b>No ho sap</b>	<b>1,7</b>	2,6	1,1	2	0	1,5	2,3	3
<b>No contesta</b>	<b>0,2</b>	0	0,4	0,2	0	0,3	0,1	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,283</b>	8,546	8,326	8,133	7,679	8,238	8,397	8,031
<b>Desviació</b>	<b>2,121</b>	2,004	2,059	2,197	2,907	2,149	2,044	2,279
<b>Casos</b>	<b>2451</b>	441	1025	957	28	1688	731	32

**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**

<b>0</b>	<b>4,4</b>	<2.4	4,5	4,5	>25.0	4,7	3,3	>12.1
<b>1</b>	<b>1,2</b>	0,7	1,6	1	0	1,3	0,8	3
<b>2</b>	<b>2,4</b>	2,6	2,7	2,1	0	2,5	2,3	3
<b>3</b>	<b>3,4</b>	2,9	3,2	3,8	7,1	3,7	2,8	3
<b>4</b>	<b>4,5</b>	4	5	4,1	7,1	4,3	4,9	3
<b>5</b>	<b>10,1</b>	10,8	10,9	8,9	10,7	10	10,1	15,2
<b>6</b>	<b>11,4</b>	9,7	11,8	11,6	10,7	11,8	10,4	9,1
<b>7</b>	<b>14</b>	12,4	12,8	>16.4	<0.0	14,3	13,9	3
<b>8</b>	<b>19,4</b>	19,4	19,2	19,6	14,3	18,7	20,8	21,2
<b>9</b>	<b>11</b>	11,5	11,2	10,5	10,7	10,7	11,3	15,2
<b>10</b>	<b>15,9</b>	>21.4	15,3	14,2	10,7	15,4	17,5	9,1
<b>No ho sap</b>	<b>2,3</b>	2,2	1,6	3,2	0	2,6	1,7	0
<b>No contesta</b>	<b>0,1</b>	0	0,2	0	>3.6	0,1	0	>3.0
<b>Mitjana</b>	<b>6,801</b>	7,181	6,707	6,774	5,037	6,73	6,997	5,969



% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	453	1040	979	28	1718	749	33
<b>Desviació</b>	<b>2,615</b>	2,477	2,656	2,571	3,653	2,646	2,5	3,238
<b>Casos</b>	<b>2439</b>	443	1021	948	27	1671	736	32
<b>P6. A CONTINUACIÓ, PARLAREM UNA MICA SOBRE L'ÚS DEL SERVEI. VOSTÈ CONEIX L'HORARI D'ATENCIÓ DEL 012?</b>								
<b>Sí</b>	<b>25,4</b>	25,4	27,2	23,4	32,1	24	28,6	30,3
<b>No, no el coneix</b>	<b>70,6</b>	71,3	68,3	72,8	64,3	71,4	68,6	69,7
<b>No ho sap</b>	<b>4</b>	3,3	4,5	3,8	3,6	4,6	2,8	0
<b>Base Coneix l'horari d'atenció</b>	<b>636</b>	115	283	229	9	412	214	10
<b>P6.1. EM PODRIA DIR QUIN ÉS?</b>								
<b>Sí, 24 per 7</b>	<b>41,7</b>	43,5	37,5	45,9	44,4	40,8	43	50
<b>Sí, de 8/9h fins les 14h</b>	<b>9,7</b>	13	9,9	8,3	0	10,4	8,4	10
<b>Sí, de 8/9h fins les 20h</b>	<b>15,3</b>	12,2	16,6	15,7	0	15,5	15,4	0
<b>Sí, de 8/9h fins les 21h</b>	<b>7,2</b>	6,1	9,2	5,2	11,1	7,3	7	10
<b>Sí, de 8/9h fins les 22h</b>	<b>16,5</b>	17,4	17	15,3	22,2	16,3	17,3	10
<b>Sí, altres franges</b>	<b>9,3</b>	7,8	9,5	9,2	22,2	9,2	8,9	20
<b>No contesta</b>	<b>0,3</b>	0	0,4	0,4	0	0,5	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	453	1040	979	28	1718	749	33
<b>P7. APROXIMADAMENT, QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 EN ELS ÚLTIMS DOS MESOS?</b>								
<b>Només una vegada</b>	<b>57,4</b>	53,2	57,3	59,8	46,4	58,7	54,9	48,5
<b>2 o 3 vegades</b>	<b>28,6</b>	33,1	28,4	26,4	46,4	28,2	29,1	42,4
<b>4 o 5 vegades</b>	<b>6,9</b>	6,6	7,8	6,2	0	6,3	8,4	0
<b>Més de 5 vegades</b>	<b>5,4</b>	4,9	5,5	5,6	3,6	5,5	5,3	0
<b>No ho sap</b>	<b>1,6</b>	2	1,1	1,9	3,6	1,2	2,3	>9.1
<b>No contesta</b>	<b>0,1</b>	0,2	0	0,1	0	0,1	0	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>								
Base Total	2500	453	1040	979	28	1718	749	33
Base Ha trucat més d'una vegada	1023	202	433	374	14	688	321	14
<b>P8. EM PODRIA DIR SI HA TRUCAT PEL MATEIX TEMA O HO HA FET PER TEMES DIFERENTS?</b>								
Pel mateix tema	51,4	55,9	49,9	50	71,4	51,7	49,8	71,4
Per un tema diferent	47,6	42,6	49,2	49,5	21,4	47,7	48,6	21,4
No ho sap	0,9	1,5	0,9	0,3	>7.1	0,6	1,2	>7.1
No contesta	0,1	0	0	0,3	0	0	0,3	0
Base Ha trucat pel mateix tema	526	113	216	187	10	356	160	10
<b>P9. PER QUÈ HA HAGUT DE TRUCAR MÉS D'UNA VEGADA PEL MATEIX TEMA?</b>								
Informació no prou completa	16,3	18,6	13,4	18,7	10	16	16,3	30
Sol·licitar/fer seguiment	27,8	28,3	29,2	25,1	40	28,1	27,5	20
Cèdula d'habitabilitat	0,8	0	0,9	1,1	0	1,1	0	0
Telèfon erroni/no contesta	2,3	1,8	2,3	2,1	10	1,1	4,4	10
Faltava informació/informació diferent	7,6	9,7	5,6	9,1	0	7,3	8,8	0
Multes	4	4,4	3,7	3,7	10	4,5	2,5	10
Van sorgir nous dubtes	16,3	11,5	>22.7	12,8	0	17,4	15	0
Molt temps d'espera al telèfon / problemes amb el telèfon	12,2	11,5	10,2	14,4	20	11,2	13,8	20
Altres	9,9	9,7	9,7	10,7	0	10,1	9,4	10
No ho sap	1,7	1,8	1,4	1,6	>10.0	1,7	1,9	0
No contesta	1,1	2,7	0,9	0,5	0	1,4	0,6	0
Base Total	2500	453	1040	979	28	1718	749	33
<b>P10. LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA?</b>								

% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	453	1040	979	28	1718	749	33
<b>Sí</b>	<b>82,8</b>	85	83,8	80,6	89,3	83,6	80,9	84,8
<b>No</b>	<b>15,4</b>	14,1	14,8	16,9	10,7	14,7	17,2	15,2
<b>No ho sap</b>	<b>1,6</b>	0,7	1,3	>2.3	0	1,5	1,7	0
<b>No contesta</b>	<b>0,2</b>	0,2	0,1	0,2	0	0,2	0,1	0
<b>P10.1. RECORDA EXACTAMENT EL MOTIU DE LA SEVA CONSULTA O QUÈ VA PREGUNTAR?</b>								
<b>Ajuda social</b>	<b>15,2</b>	18,8	16,5	<12.4	10,7	<12.1	>22.8	6,1
<b>Demandar informació</b>	<b>23,2</b>	19,9	23,9	24,1	21,4	22,7	24,4	24,2
<b>Permisos</b>	<b>0,1</b>	0	0,1	0,1	0	0,1	0,1	0
<b>Multes</b>	<b>11,6</b>	13,2	11,9	10,6	10,7	>13.4	<7.9	6,1
<b>Demandar/Anul·lar una cita</b>	<b>3,1</b>	3,8	3,3	2,7	3,6	<2.3	>4.8	9,1
<b>Realitzar un tràmit/Fer seguiment</b>	<b>15,8</b>	13	15,4	17,5	14,3	17,2	<12.4	18,2
<b>Comunicar una incidència</b>	<b>9,4</b>	11,5	8,3	9,6	7,1	9,9	8,4	3
<b>Impostos/Embargaments</b>	<b>10,1</b>	<7.1	10,5	10,9	17,9	11,5	<6.5	>21.2
<b>Informació sobre transport públic</b>	<b>0,2</b>	0,7	0,1	0,2	0	0,2	0,4	0
<b>Temes relacionats amb habitatge (cèdula d'habitatge, lloguer</b>	<b>0,9</b>	<0.0	1	1,2	0	0,9	0,8	0
<b>Asumptes sanitaris</b>	<b>0,4</b>	0,9	0,4	0,2	0	0,3	0,5	0
<b>Altres</b>	<b>2,5</b>	>4.2	2	2,1	3,6	2,6	2,3	3
<b>No ho sap</b>	<b>6,6</b>	6,2	6,1	7,3	7,1	6	7,9	6,1
<b>No contesta</b>	<b>0,9</b>	0,9	0,6	1,1	3,6	0,9	0,7	3
<b>Base No li van resoldre la consulta</b>	<b>386</b>	64	154	165	3	252	129	5
<b>P10.2. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL NO LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA?</b>								
<b>No tenen prou informació</b>	<b>38,1</b>	34,4	35,1	43	0	40,5	34,1	20

% Verticals amb marca Jhi²	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
Base Total	2500	453	1040	979	28	1718	749	33
Li van donar la informació errònia	2,6	1,6	2,6	3	0	2,4	3,1	0
El van derivar a un altre telèfon/organisme	19,4	17,2	18,8	21,2	0	21	16,3	20
Problemes informàtics	2,1	0	2,6	2,4	0	2,8	0,8	0
No va arribar a ser atès per un agent	7,8	12,5	7,1	6,1	33,3	6	10,9	20
Mala gestió de la consulta	8,8	>18.8	6,5	6,7	33,3	7,9	10,1	20
Gestió pendent de resolució	2,8	0	>5.8	1,2	0	2	4,7	0
S'havia de resoldre de forma presencial	0,8	1,6	0,6	0,6	0	0,8	0,8	0
No poden resoldre el seu tràmit i no el poden derivar a altr	3,4	1,6	4,5	3	0	3,6	3,1	0
Altres	7,5	6,3	10,4	5,5	0	7,1	8,5	0
No ho sap	4,9	4,7	4,5	4,8	>33.3	4,8	4,7	20
No contesta	1,8	1,6	1,3	2,4	0	1,2	3,1	0
Base Total	2500	453	1040	979	28	1718	749	33

**P10.3. DURANT LA TRUCADA, PER RESOLDRE LA SEVA CONSULTA, AMB QUANTS AGENTS VA PARLAR?**

Cap	1,3	0,9	1,4	1,3	0	1,3	1,2	3
1	65,6	61,6	67,1	65,9	64,3	66,3	64	66,7
2	23,9	27,2	23	23,8	10,7	24,2	23,6	15,2
3	3,7	4,9	3,9	2,8	7,1	3,2	4,9	0
4	0,6	0,4	0,8	0,5	0	0,3	>1.2	0
5	0,2	0,2	0	0,4	0	0,2	0,1	0
6	0,1	0	0	0,2	0	0,1	0	0
8	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
15	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
20	0	0	0,1	0	0	0	0,1	0
No ho sap	4,4	4,9	3,5	4,7	>17.9	4	4,7	>15.2
No contesta	0,2	0	0,2	0,2	0	0,2	0,1	0

% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	453	1040	979	28	1718	749	33
<b>Mitjana</b>	<b>1,362</b>	1,401	1,348	1,361	1,304	1,346	1,41	1,143
<b>Desviació</b>	<b>0,807</b>	0,646	0,854	0,827	0,635	0,729	0,972	0,448
<b>Casos</b>	<b>2387</b>	431	1002	931	23	1646	713	28

**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?**

<b>Sí</b>	<b>13,7</b>	15,2	13,2	13,4	17,9	13,4	14,2	15,2
<b>No</b>	<b>85,1</b>	83,7	85,9	85	82,1	85,3	84,8	81,8
<b>No ho sap</b>	<b>1,2</b>	1,1	1	1,4	0	1,2	1,1	0
<b>No contesta</b>	<b>0,1</b>	0	0	0,2	0	0,1	0	>3.0

**Base Va haver de tornar a trucar al 012**

<b>342</b>	69	137	131	5	231	106	5
------------	----	-----	-----	---	-----	-----	---

**P10.4a. QUANTES VEGADES?**

<b>1</b>	<b>18,4</b>	26,1	13,9	18,3	40	18,2	17,9	40
<b>2</b>	<b>41,8</b>	40,6	45,3	39,7	20	41,1	43,4	40
<b>3</b>	<b>19,3</b>	14,5	17,5	22,9	40	21,6	14,2	20
<b>4</b>	<b>7,9</b>	10,1	10,9	3,8	0	8,2	7,5	0
<b>5</b>	<b>3,5</b>	4,3	2,9	3,8	0	2,6	5,7	0
<b>7</b>	<b>1,2</b>	2,9	0,7	0,8	0	0	>3.8	0
<b>8</b>	<b>1,5</b>	1,4	0,7	2,3	0	0,9	2,8	0
<b>9</b>	<b>0,3</b>	0	0	0,8	0	0	0,9	0
<b>10</b>	<b>1,5</b>	0	2,2	1,5	0	1,7	0,9	0
<b>18</b>	<b>0,3</b>	0	0,7	0	0	0,4	0	0
<b>20</b>	<b>0,9</b>	0	0,7	1,5	0	1,3	0	0
<b>40</b>	<b>0,3</b>	0	0,7	0	0	0,4	0	0
<b>60</b>	<b>0,3</b>	0	0,7	0	0	0	0,9	0
<b>No ho sap</b>	<b>2,6</b>	0	2,2	4,6	0	3	1,9	0
<b>No contesta</b>	<b>0,3</b>	0	0,7	0	0	0,4	0	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>								
Base Total	2500	453	1040	979	28	1718	749	33
Mitjana	3,072	2,449	3,594	2,904	2	2,969	3,356	1,8
Desviació	4,482	1,51	6,421	2,804	1	3,684	5,923	0,837
Casos	332	69	133	125	5	223	104	5
Base Total	2500	453	1040	979	28	1718	749	33
<b>P10.5. LI VA RESOLDRE LA CONSULTA EN LA MATEIXA TRUCADA O LI VAN PRENDRE LES SEVES DADES PER DONAR-LI LA RESPOSTA POSTERIORMENT?</b>								
Li va resoldre la consulta en la mateixa trucada	79	78,1	79,2	79	85,7	79,4	78,2	75,8
Li van prendre les seves dades per donar-li la resposta post	12,7	14,8	12,3	12,5	3,6	13,2	11,9	6,1
No ho sap	6,5	6	6,5	6,6	10,7	5,6	8,3	12,1
No contesta	1,8	1,1	1,9	1,9	0	1,7	1,6	6,1
<b>P10.6. FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O PER UN ALTRE MITJÀ?</b>								
Sí	41,3	44,4	40,5	40,7	46,4	40,1	44,2	39,4
No	55,6	52,8	56,2	56,6	46,4	57,2	52,1	54,5
No ho sap	2,4	2,4	2,5	2,2	7,1	2,2	3,1	3
No contesta	0,6	0,4	0,9	0,5	0	0,6	0,7	3
<b>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?</b>								
Sí	6	6,6	5,8	5,8	7,1	6	5,7	9,1
No	92,5	92,1	93,4	91,9	89,3	92,5	92,8	87,9

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>% Verticals amb marca Jhi<sup>2</sup></b>								
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	453	1040	979	28	1718	749	33
<b>No ho sap</b>	<b>1,4</b>	1,3	<0.7	>2.1	3,6	1,3	1,5	3
<b>No contesta</b>	<b>0,1</b>	0	0,2	0,1	0	0,2	0	0
<b>Base Va haver-hi alguna incidència</b>	<b>149</b>	30	60	57	2	103	43	3
<b>P11.1. QUIN TIPUS D'INCIDÈNCIA?</b>								
<b>Línies ocupades/en espera</b>	<b>6,7</b>	3,3	10	5,3	0	9,7	0	0
<b>Es va tallar la trucada</b>	<b>70,5</b>	80	60	75,4	100	68	74,4	100
<b>No s'escoltava bé</b>	<b>22,1</b>	16,7	28,3	19,3	0	21,4	25,6	0
<b>No ho sap</b>	<b>0,7</b>	0	1,7	0	0	1	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	453	1040	979	28	1718	749	33
<b>P12. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?</b>								
<b>Sí</b>	<b>92,5</b>	90,9	92,8	93,3	82,1	93,4	91,2	78,8
<b>No</b>	<b>5,1</b>	5,7	4,8	4,9	>14.3	5,2	4,4	>18.2
<b>No ho sap</b>	<b>2,4</b>	3,3	2,4	1,8	3,6	<1.5	>4.4	3
<b>P13. HA RECOMANAT O RECOMANARIA AQUEST SERVEI A ALGUNA ALTRA PERSONA?</b>								
<b>Sí</b>	<b>89,4</b>	91,8	90,5	87,3	78,6	89,6	89,3	78,8
<b>No</b>	<b>9,1</b>	7,3	7,7	>11.1	>21.4	9,2	8,7	15,2
<b>No ho sap</b>	<b>1,2</b>	0,7	1,5	1	0	0,9	1,6	>6.1
<b>No contesta</b>	<b>0,4</b>	0,2	0,3	0,5	0	0,3	0,4	0
<b>P14. EN GENERAL, EN QUINS ASPECTES CREU QUE PODRIA MILLORAR EL SERVEI 012 D'ATENCIÓ CIUTADANA?</b>								
<b>Que sigui més barat/gratuït</b>	<b>7,4</b>	6,4	8,4	6,5	14,3	6,9	8,4	9,1

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
% Verticals amb marca Jhi²								
Base Total	2500	453	1040	979	28	1718	749	33
Reduir temps d'espera/rapidesa en la resposta	26,5	23,8	28,3	25,4	39,3	27,4	24,2	30,3
Més coneixement de la temàtica/més formació	5,5	<3.3	4,4	>7.8	0	5,7	5,2	0
Menys informatitzat/Més personalitzat	1,8	1,1	1,4	2,6	0	1,8	1,7	3
Més línies/menys col·lapse	2	2,2	1,8	2,2	0	2	2,1	0
Menys transfers/més coordinació	2	<0.7	1,9	2,7	0	2,3	1,3	0
Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència	5,2	5,7	5,7	4,5	0	4,8	5,7	9,1
Donar a conèixer el servei i les seves competències	0,8	0	0,9	1,1	0	1	0,4	0
Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc.	0,5	0,2	0,5	0,7	0	0,6	0,4	0
Ampliar l'horari	0,6	0,2	0,5	0,8	0	0,6	0,4	0
Aspectes actitudinals/idioma	1,2	1,5	0,9	1,2	3,6	1,2	0,9	3
Altres	2,2	2	2,2	2,2	0	2,2	2,3	0
Crec que el Servei 012 ja està prou bé com està	33,8	>42.2	33,5	30,5	25	32,9	36	27,3
No sap	10,6	10,4	9,6	11,5	17,9	10,4	10,8	18,2
No contesta	0,1	0,2	0,1	0,1	0	0,2	0	0
<b>P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: LA RAPIDESA EN CERCAR I DONAR LA RESPOSTA</b>								
0	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
2	0,1	0,2	0	0,2	0	0,1	0,1	0
3	0,2	0	0,2	0,2	0	0,2	0,1	0
4	0,4	0,4	0,4	0,4	0	0,3	0,5	0
5	1,4	2	1,4	1,1	0	1,6	1,1	0



% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	453	1040	979	28	1718	749	33
<b>6</b>	<b>2,2</b>	2,2	2	2,3	0	2	2,7	0
<b>7</b>	<b>6,9</b>	6	6,9	7,4	3,6	7	6,4	9,1
<b>8</b>	<b>19,5</b>	17,9	19,8	19,9	21,4	20	18,6	18,2
<b>9</b>	<b>15,6</b>	<10.8	14,1	>19.5	7,1	16,2	13,8	21,2
<b>10</b>	<b>52,9</b>	58,9	54,4	<48.3	60,7	52	55,4	42,4
<b>No ho sap</b>	<b>0,5</b>	1,1	0,2	0,4	>3.6	0,2	0,9	>3.0
<b>No contesta</b>	<b>0,4</b>	0,4	0,5	0,1	>3.6	0,2	0,4	>6.1
<b>Mitjana</b>	<b>9,034</b>	9,11	9,059	8,965	9,346	9,016	9,074	9,067
<b>Desviació</b>	<b>1,296</b>	1,327	1,267	1,317	0,977	1,302	1,294	1,048
<b>Casos</b>	<b>2479</b>	446	1033	974	26	1710	739	30

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

<b>0</b>	<b>0,2</b>	0,2	0	0,3	0	0,1	0,3	0
<b>1</b>	<b>0</b>	0	0	0,1	0	0,1	0	0
<b>2</b>	<b>0,1</b>	0	0	0,2	0	0,1	0	0
<b>4</b>	<b>0</b>	0	0,1	0	0	0,1	0	0
<b>5</b>	<b>0,8</b>	0,9	0,8	0,7	0	0,9	0,5	0
<b>6</b>	<b>1,3</b>	0,7	1,1	1,8	3,6	1,5	0,9	0
<b>7</b>	<b>4,2</b>	3,3	3,3	>5.7	3,6	4,7	3,3	3
<b>8</b>	<b>12,1</b>	<8.4	11,3	>14.4	21,4	13,2	<9.2	21,2
<b>9</b>	<b>12,5</b>	11	11,7	13,9	14,3	11,9	13,2	24,2
<b>10</b>	<b>68,3</b>	74,8	71,4	<62.3	53,6	67,2	71,7	45,5
<b>No ho sap</b>	<b>0,2</b>	0,2	0	0,4	0	0,2	0,3	0
<b>No contesta</b>	<b>0,3</b>	0,4	0,4	0,1	>3.6	0,1	0,5	>6.1
<b>Mitjana</b>	<b>9,384</b>	9,527	9,471	9,232	9,148	9,342	9,489	9,194
<b>Desviació</b>	<b>1,131</b>	1,038	0,992	1,283	1,134	1,165	1,05	0,91
<b>Casos</b>	<b>2487</b>	450	1036	974	27	1713	743	31

% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	453	1040	979	28	1718	749	33
<b>P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE CONSULTA</b>								
<b>0</b>	<b>0,1</b>	>0.4	0	0,1	0	0,1	0,3	0
<b>1</b>	<b>0,1</b>	0	0,1	0,1	0	0,1	0,1	0
<b>4</b>	<b>0,2</b>	0,4	0,4	0	0	0,2	0,3	0
<b>5</b>	<b>0,8</b>	>1.8	0,7	0,4	0	0,7	0,9	0
<b>6</b>	<b>1,4</b>	1,8	1,4	1,1	3,6	1,2	1,9	3
<b>7</b>	<b>3</b>	>4.9	2,6	2,5	3,6	2,8	3,3	3
<b>8</b>	<b>11,7</b>	11,5	12,9	10,7	7,1	11,4	12,4	12,1
<b>9</b>	<b>13,8</b>	11,5	13,2	15,7	7,1	13,9	13,8	12,1
<b>10</b>	<b>67,9</b>	65,1	68,1	68,9	71,4	69,2	65,4	60,6
<b>No ho sap</b>	<b>0,6</b>	>2.0	0,3	0,3	3,6	0,4	1,1	3
<b>No contesta</b>	<b>0,4</b>	0,7	0,4	0,1	>3.6	0,2	0,5	>6.1
<b>Mitjana</b>	<b>9,405</b>	9,261	9,406	9,468	9,5	9,44	9,327	9,367
<b>Desviació</b>	<b>1,105</b>	1,363	1,074	0,998	1,068	1,045	1,233	1,066
<b>Casos</b>	<b>2475</b>	441	1033	975	26	1708	737	30
<b>P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS PEL PERSONAL OPERADOR</b>								
<b>0</b>	<b>0,2</b>	0,4	0,3	0	0	0,2	0,3	0
<b>1</b>	<b>0,1</b>	0,2	0	0,1	0	0,1	0	0
<b>2</b>	<b>0,2</b>	0,4	0,2	0,1	0	0,2	0,1	>3.0
<b>3</b>	<b>0,1</b>	0,2	0,2	0	0	0	>0.4	0
<b>4</b>	<b>0,5</b>	0,9	0,5	0,2	>3.6	0,6	0,3	0
<b>5</b>	<b>3</b>	>5.3	2,9	2,1	0	2,7	3,9	0
<b>6</b>	<b>3,4</b>	4,9	3,3	2,9	3,6	3,1	4	6,1
<b>7</b>	<b>6,8</b>	4,6	7,2	7,4	7,1	7	6	12,1
<b>8</b>	<b>19</b>	<14.3	18,7	>21.9	10,7	19,4	18,2	18,2

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>% Verticals amb marca Jhi<sup>2</sup></b>								
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	453	1040	979	28	1718	749	33
<b>9</b>	<b>14,2</b>	12,8	12,8	>16.6	7,1	14,5	13,8	12,1
<b>10</b>	<b>51,7</b>	54,5	53,5	48,3	60,7	51,6	52,3	45,5
<b>No ho sap</b>	<b>0,4</b>	0,9	0,4	0,3	0	0,4	0,5	0
<b>No contesta</b>	<b>0,3</b>	0,4	0,2	0,1	>7.1	0,2	0,3	>3.0
<b>Mitjana</b>	<b>8,898</b>	8,803	8,915	8,92	9,077	8,914	8,875	8,625
<b>Desviació</b>	<b>1,499</b>	1,785	1,514	1,329	1,573	1,467	1,557	1,792
<b>Casos</b>	<b>2482</b>	447	1034	975	26	1707	743	32
<b>P16. TRUCARIA MÉS O QUIN ÚS EN FARIA SI FOS GRATUÏT?</b>								
<b>Segur que sí</b>	<b>38,1</b>	>45.3	38,3	35	25	37,8	39,8	18,2
<b>Probablement sí</b>	<b>18,8</b>	19,2	19,4	18,1	14,3	19	18	27,3
<b>Probablement no</b>	<b>19,6</b>	<15.5	19,7	21,6	17,9	20,7	17,5	15,2
<b>Segur que no</b>	<b>18,1</b>	16,1	17,3	19,4	>35.7	17,8	18,6	27,3
<b>No ho sap</b>	<b>2,2</b>	2,4	2,3	1,8	3,6	2	2,3	6,1
<b>No contesta</b>	<b>3,2</b>	1,5	3	4,1	3,6	2,8	3,9	6,1
<b>P17. CONSIDERA QUE HAGUÉS POGUT RESOLDRE AQUESTA MATEIXA CONSULTA A TRAVÉS D'ALGUN ALTRE CANAL D'INFORMACIÓ DE LA GENERALITAT?</b>								
<b>Sí</b>	<b>32,6</b>	<23.8	33,1	>36.4	28,6	35,1	<27.0	33,3
<b>No</b>	<b>47,6</b>	50,6	47,3	46,5	53,6	46,7	49,9	45,5
<b>No ho sap</b>	<b>19,6</b>	>25.2	19,5	17,1	17,9	18,1	>22.8	21,2
<b>No contesta</b>	<b>0,2</b>	0,4	0,1	0,1	0	0,1	0,3	0
<b>Base Hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal</b>	<b>816</b>	108	344	356	8	603	202	11

**P17.1. A TRAVÉS DE QUIN CANAL?**

% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
Base Total	2500	453	1040	979	28	1718	749	33
Informació i tràmits gencat.cat	45,3	39,8	49,1	43,5	37,5	47,1	40,6	36,4
Aplicacions de la Generalitat per a mòbils	2,5	2,8	2,6	1,7	>25.0	2,5	1,5	>18.2
Seu electrònica Generalitat	8,9	4,6	9,3	9,8	12,5	8,1	11,4	9,1
Xarxes socials	4,3	4,6	4,4	4,2	0	4,5	4	0
Internet (sense especificar)	6,3	7,4	4,9	7,3	0	7	3,5	18,2
Presencialment a l'administració	9,4	12	9,9	8,1	12,5	8,6	11,9	9,1
Trucant a un altre organisme de la Generalitat	1,5	0,9	1,5	1,7	0	1,5	1,5	0
Correu electrònic	0,1	0	0	0,3	0	0,2	0	0
Mossos/guàrdia urbana/polícia local	1,5	1,9	2	0,8	0	1,7	1	0
Altres telefons d'informació	6,5	4,6	6,1	7,3	12,5	5,8	8,9	0
Altres pàgines web	3,8	3,7	2,3	5,1	12,5	3,8	3,5	9,1
Altres	8,1	8,3	7	9,3	0	8,1	8,4	0
No ho sap	8,2	>13.9	8,4	6,5	0	7,3	10,9	9,1
No contesta	0,5	0,9	0,9	0	0	0,2	>1.5	0
<b>P17.2. I PODRIA INDICAR-NOS PER QUIN MOTIU EN AQUESTA OCASIÓ NO L'HA UTILITZAT I HA DECIDIT TRUCAR AL 012?</b>								
Rapidesa en la resposta/Més eficient	37	34,3	37,2	37,4	50	37,5	36,6	18,2
Atenció personalitzada	6,5	6,5	5,8	7	12,5	6,1	6,9	18,2
Més fàcil de fer servir	8,5	>14.8	7	8,1	0	8,1	9,9	0
No coneix altres canals/no sap com funcionen	5,5	6,5	4,4	5,9	>25.0	5,5	5	18,2
Dificultat d'accés (claus, pin, enllaç, etc.)	3,9	2,8	4,1	4,2	0	4,8	<1.0	9,1
No trobava el servei que buscava	10,5	4,6	12,2	10,7	12,5	11,1	8,4	18,2
Per comoditat	11,4	10,2	11,9	11,5	0	11,6	10,9	9,1

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
% Verticals amb marca Jhi²								
Base Total	2500	453	1040	979	28	1718	749	33
Li van recomanar	6,1	>11.1	4,4	6,5	0	5,8	7,4	0
És l'únic que coneix per comunicar-se amb la Generalitat/El	1,7	2,8	2	1,1	0	1,5	2,5	0
Altres	5,5	4,6	7	4,5	0	5,5	5,9	0
No ho sap	2,9	1,9	3,5	2,8	0	2,2	5	9,1
No contesta	0,4	0	0,6	0,3	0	0,3	0,5	0
Base Total	2500	453	1040	979	28	1718	749	33

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

Sí	18,5	17,7	20,2	17	25	18,8	17,4	30,3
No	80,9	81,7	79,3	82,3	75	80,6	82	69,7
No ho sap	0,6	0,4	0,5	0,7	0	0,6	0,5	0
No contesta	0	0,2	0	0	0	0	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	30,7	28,9	31	30,6	50	29,6	32,6	45,5
1	1,3	0,7	1,3	1,5	0	1,4	1,1	0
2	3,6	3,5	4,2	3	0	3,4	4,1	0
3	2,1	1,5	1,6	3	0	2,3	1,6	3
4	2,2	2,2	2,3	2	3,6	2	2,4	6,1
5	9,3	9,9	9,1	9,3	7,1	10,1	7,7	6,1
6	4	3,3	4,1	4,1	3,6	4,6	2,5	3
7	5,1	3,8	5,6	5,3	3,6	5,5	4,3	3
8	9,2	6,8	8,5	10,9	10,7	10	7,2	9,1
9	3,6	3,8	3	4,3	0	3,8	3,2	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>								
Base Total	2500	453	1040	979	28	1718	749	33
10	16,9	20,1	16,8	15,8	7,1	16,6	18,3	3
No ho sap	11,4	>14.6	11,7	9,6	10,7	10,2	>13.9	18,2
No contesta	0,7	0,9	0,7	0,5	3,6	0,5	1,1	3
Mitjana	4,602	4,807	4,524	4,64	2,958	4,706	4,433	2,615
Desviació	3,997	4,093	3,991	3,96	3,805	3,944	4,123	3,407
Casos	2198	383	911	880	24	1535	637	26
<b>P18.2. CREU QUE AQUEST MATEIX SERVEI ES PODRIA DONAR PER ALGUN ALTRE CANAL DIFERENT ALS DISPONIBLES ACTUALMENT?</b>								
Sí	34,3	<27.2	32,2	>40.1	25	37,1	<28.4	24,2
No	38,3	40,2	39,7	36,1	32,1	38,2	38,6	33,3
No ho sap	27,1	>32.7	27,8	<23.4	39,3	<24.3	>32.8	42,4
No contesta	0,3	0	0,3	0,4	>3.6	0,4	0,1	0
Base Creu que es podria donar per algun altre canal	858	123	335	393	7	637	213	8
<b>P18.2a.PER QUIN ALTRE CANAL?</b>								
APP (Telegram, WhatsApp, etc.)	52	43,9	49,3	56,7	57,1	53,2	47,4	75
Mail	8,6	5,7	7,5	10,7	0	8	10,8	0
Internet (sense especificar)	0,7	1,6	0,3	0,8	0	0,5	1,4	0
Xarxes socials(Facebook, Twitter, Instagram, etc.)	9,9	>16.3	11,3	6,9	0	9,3	12,2	0
Opció de la web	9,8	7,3	12,5	8,4	0	11	6,6	0
Presencial	2,9	2,4	2,4	3,1	>28.6	2,8	2,8	12,5
Chatbot/Assistent virtual	2,2	0	1,8	3,3	0	2,7	0,9	0
Altres telèfons diferents al 012	2,3	4,1	2,7	1,5	0	2,7	1,4	0
Altres	5,6	8,9	6	4,3	0	5,8	5,2	0
No sap	5,7	9,8	6	4,1	14,3	<3.8	>11.3	12,5
No contesta	0,2	0	0,3	0,3	0	0,3	0	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>								
Base Total	2500	453	1040	979	28	1718	749	33
Base Total	2500	453	1040	979	28	1718	749	33
<b>P19. VA FER SERVIR UN PAGAMENT AUTOMATITZAT?</b>								
Sí	23,3	<17.2	24,7	24,7	17,9	25,3	<19.4	9,1
No	72,8	79,7	70,8	71,9	71,4	71,3	76,1	78,8
No ho sap	3,8	3,1	4,4	3,4	7,1	3,4	4,5	9,1
No contesta	0,1	0	0,1	0	>3.6	0,1	0	>3.0
<b>P19. QUÈ N'OPINA?</b>								
Positiu/Útil	39,4	<30.5	41,6	41,7	17,9	>42.7	<32.6	18,2
Negatiu/Complicat	6,6	8,4	6,4	5,8	10,7	5,6	>8.9	6,1
Hauria de ser gratuït	0,5	0,9	0,5	0,4	0	0,5	0,5	>3.0
Desconeix el servei	18,6	18,5	18,1	19,1	21,4	17,6	21,1	15,2
Poc segur	2,1	2,4	2	2	3,6	1,9	2,7	3
No ho ha utilitzat	2,8	3,1	2,7	2,7	>10.7	2,9	2,5	6,1
Li és indiferent	0,2	0	0,1	0,5	0	0,3	0,1	0
No li agrada	0,4	0,7	0,3	0,4	0	0,3	0,5	0
Altres	3,2	1,8	3	4	7,1	3,4	2,7	6,1
No ho sap	21,6	>28.5	20,9	19,2	25	20,7	23,5	30,3
No contesta	4,5	5,3	4,4	4,2	3,6	4,2	4,8	>12.1
<b>P20. HA TRUCAT AL 012 QUAN HA TINGUT UN PROBLEMA A L'HORA DE FER UN TRÀMIT ELECTRÒNICAMENT?</b>								
Sí	34,8	<23.0	36,3	>39.2	14,3	>38.1	<27.9	18,2
No	52,5	>59.2	52,9	48,9	53,6	51,2	55,3	57,6
No ha fet cap tràmit electrònicament	10,7	>16.8	9,2	9,2	21,4	<8.9	>14.8	12,1
No ho sap	1,8	0,9	1,5	2,6	3,6	1,8	1,7	6,1
No contesta	0,2	0,2	0	0,1	>7.1	0	0,3	>6.1
Base Ha trucat al 012 quan ha tingut un problema	870	104	378	384	4	655	209	6

% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	453	1040	979	28	1718	749	33
<b>P20.1. LI HAN RESOLT?</b>								
Sí	<b>82,3</b>	89,4	82,8	80,2	50	83,1	80,4	66,7
No	<b>15,6</b>	<6.7	15,3	18	50	15	17,7	16,7
No ho sap	<b>2</b>	2,9	1,9	1,8	0	1,8	1,9	>16.7
No contesta	<b>0,1</b>	>1.0	0	0	0	0,2	0	0
<b>P20.2 VA QUEDAR SATISFET/A DE L'ATENCIÓ REBUDA?</b>								
Sí	<b>87,8</b>	96,2	86,8	87	50	88,5	85,6	83,3
No	<b>10,2</b>	<1.9	11,4	11,2	25	9,5	12,4	16,7
No ho sap	<b>1,7</b>	1,9	1,9	1,6	0	1,7	1,9	0
No contesta	<b>0,2</b>	0	0	0,3	>25.0	0,3	0	0
<b>Base Introduïda a meitat de camp</b>	<b>2333</b>	417	969	921	26	1625	679	29
<b>P21. CREIEU QUE MILLORA L'ATENCIÓ EL FET QUE US DEMANIN EL VOSTRE NOM A L'INICI DE LA CONVERSA?</b>								
Sí	<b>47,6</b>	49,6	49,6	44,8	34,6	46,1	52,3	<20.7
No	<b>40,4</b>	36,2	37,7	>45.4	34,6	42,7	<35.3	31
No ho sap	<b>11,6</b>	13,9	12,4	9,4	19,2	10,8	12,2	>37.9
No contesta	<b>0,4</b>	0,2	0,3	0,3	>11.5	0,4	0,1	>10.3
<b>Base Creu que millora l'atenció</b>	<b>1110</b>	207	481	413	9	749	355	6
<b>P21.1. PER QUÈ? (Respostes positives)</b>								
Genera una relació més personal	<b>64,2</b>	55,1	63,6	69,2	77,8	66,6	59,4	50
És més respectuós/de bona educació	<b>12,8</b>	9,7	12,5	15	0	12,4	13,5	16,7



% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	453	1040	979	28	1718	749	33
Li és indiferent	2,6	>5.3	2,1	1,7	11,1	2,7	2,3	>16.7
No afecta en res	1,5	0,5	2,1	1,5	0	1,1	2,5	0
Millora l'atenció	4,7	6,8	5,8	<2.4	0	5,1	3,7	16,7
Li agrada	0,6	1,4	0,2	0,7	0	0,7	0,6	0
Ho troba bé	2,6	4,3	2,5	1,9	0	2,7	2,5	0
Ja li van demanar	4,2	6,8	3,5	3,6	11,1	3,7	5,4	0
Altres	4,6	6,8	5,4	2,7	0	3,3	>7.3	0
NS	1,9	3,4	2,3	0,7	0	1,5	2,8	0
NC	0,2	0	0	0,5	0	0,3	0	0
<b>Base Creu que no millora l'atenció</b>	<b>943</b>	151	365	418	9	694	240	9
<b>P21.2. PER QUÈ? (Respostes negatives)</b>								
És més respectuós/de bona educació	1,9	1,3	2,2	1,9	0	1,7	2,5	0
Prefereix l'anonimat	4,3	4,6	3,6	4,5	>22.2	4	4,2	>33.3
Li és indiferent	22	23,8	22,7	20,8	11,1	23,2	18,8	11,1
No afecta en res	22,3	18,5	22,5	23,7	11,1	21,8	24,2	11,1
No és important	10,4	12,6	11,8	8,6	0	9,9	12,1	0
Només és per cortesia	0,6	0,7	0,8	0,5	0	0,6	0,8	0
No cal que ho sàpiguen/És irrellevant	30,3	27,2	28,5	32,8	44,4	32,4	24,6	22,2
Ja li van demanar	0,5	0	0,8	0,5	0	0,4	0,8	0
Altres	4,5	4,6	5,2	3,8	0	3,5	>7.5	0
NS	1,7	>4.6	0,5	1,7	0	1,2	2,9	>11.1
NC	1,5	2	1,4	1,2	>11.1	1,3	1,7	>11.1
<b>Base Introduïda a meitat de camp</b>	<b>2333</b>	417	969	921	26	1625	679	29

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>								
Base Total	2500	453	1040	979	28	1718	749	33
<b>P22. CREIEU QUE MILLORARIA EL SERVEI SI QUAN TRUQUEU L'AGENT CONEGUÉS EL MOTIU DE LES VOSTRES TRUCADES ANTERIORS?</b>								
Sí	51,1	50,1	51,2	51,8	34,6	52,2	49	34,5
No	36,6	33,1	35,9	39	34,6	37,8	34,3	24,1
No ho sap	11,8	>16.1	12,4	<8.9	23,1	<9.6	>16.1	>34.5
No contesta	0,6	0,7	0,5	0,3	>7.7	0,4	0,6	>6.9
Base Creu que milloraria el servei	1191	209	496	477	9	848	333	10
<b>P22.2. QUÈ APORTARIA (Respostes negatives)</b>								
Ràpidesa, agilitat en el tràmit	24,1	26,8	23,2	23,9	22,2	24,1	24,6	10
Millor seguiment dels tràmits/Tenir un historial	20,2	15,8	19,4	22,4	>55.6	21,5	16,5	40
Estalvi de temps de la trucada/No cal repetir el seu motiu	15,9	13,9	17,1	15,7	0	15,8	16,2	10
Comoditat	0,3	0	0,8	0	0	0,4	0,3	0
Facilitat atenció per part de l'operador (major informació d	15	17,2	15,3	14	0	13,9	18	10
Augment de l'eficàcia del servei	1,8	1,4	1,2	2,5	0	1,9	1,5	0
Estaría bé	2,7	3,8	3,2	1,5	11,1	2,5	3	10
De gran utilitat si és una trucada relacionada amb el matei	5,9	4,3	5,4	7,1	0	6,7	3,9	0
Li és indiferent	0,5	1	0,6	0,2	0	0,4	0,9	0
Altres	10,5	9,6	10,7	10,7	11,1	10,7	9,9	10
NS	2,9	>6.2	2,8	1,7	0	2	>5.1	10
NC	0,2	0	0,2	0,2	0	0,2	0	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>% Verticals amb marca Jhi<sup>2</sup></b>								
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	453	1040	979	28	1718	749	33
<b>Base Creu que no milloraria el servei</b>	<b>854</b>	138	348	359	9	614	233	7
<b>P22.1. QUÈ APORTARIA? (Respostes positives)</b>								
Li és indiferent	2	0,7	2	2,2	11,1	2	1,7	>14.3
Si el tràmit és diferent no seria útil	50,8	50,7	52	51	<0.0	49,8	53,6	42,9
No és rellevant ni important	2,9	2,2	2,3	3,9	0	3,7	0,9	0
No és necessari/No creu que sigui una millora	11,7	10,9	10,9	12,3	33,3	12,2	10,7	0
No aporta res al sevei	6,9	4,3	7,5	7	22,2	6,8	6,9	14,3
Vol privacitat de les seves dades/Protecció de dades	4,2	4,3	3,7	4,7	0	4,1	4,7	0
No li cal	2,3	3,6	2,3	1,9	0	2,3	2,6	0
No li agrada	1,2	1,4	2	<0.0	>11.1	1	1,3	>14.3
És una perdúa de temps/Endarrereix la trucada	0,9	1,4	1,1	0,6	0	0,5	2,1	0
Depen de quin sigui el tràmit	0,6	0,7	0,6	0,6	0	0,8	0	0
No cal tenir tantes dades registades de les persones/No vol	2,1	2,2	2,6	1,7	0	2,3	1,7	0
No vol parlar amb un robot ni que sigui automatitzar aquest	1,1	0	1,1	1,1	>11.1	1,3	0,4	0
Només truca de forma puntual	1,1	1,4	0,9	1,1	0	1,1	0,9	0
Altres	6,3	5,1	5,7	7,2	11,1	6,4	6,4	0
NS	5,2	>10.1	4,6	3,9	0	4,9	5,6	14,3
NC	0,7	0,7	0,6	0,8	0	0,8	0,4	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	453	1040	979	28	1718	749	33
<b>C3. ON VA NÉIXER VOSTÈ?</b>								
Catalunya	68,1	65,6	68,1	69,9	46,4	71,6	<61.0	45,5
Altres comunitats autònomes	10,3	>15.7	<8.2	10,1	10,7	<7.7	>16.4	9,1

% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	453	1040	979	28	1718	749	33
<b>Unió europea</b>	<b>1,8</b>	1,3	1,5	2,3	3,6	2,2	1,1	3
<b>Resta del món</b>	<b>2,5</b>	1,3	2,2	3,5	0	2,6	2,5	0
<b>Argentina</b>	<b>2</b>	<0.4	1,4	>3.3	0	2	1,9	0
<b>Bolívia</b>	<b>1,1</b>	1,3	1,2	1	0	1,1	1,1	3
<b>Brasil</b>	<b>0,4</b>	0,2	0,4	0,6	0	0,5	0,4	0
<b>Xile</b>	<b>0,3</b>	0	0,3	0,5	0	0,2	0,5	0
<b>Colòmbia</b>	<b>2,1</b>	<0.7	2,8	2	0	2	2,4	0
<b>Equador</b>	<b>2,2</b>	1,5	>4.0	<0.6	0	2,3	2	3
<b>Hondures</b>	<b>1,1</b>	1,5	1,5	<0.4	0	1,1	1,1	0
<b>Marroc</b>	<b>2,3</b>	>5.7	2,1	<0.9	0	2	2,9	0
<b>Perú</b>	<b>1,7</b>	1,3	2,3	1,2	3,6	1,6	1,9	3
<b>República Dominicana</b>	<b>0,8</b>	0,4	>1.5	0,3	0	0,7	1,2	0
<b>Uruguai</b>	<b>0,6</b>	1,1	0,6	0,4	0	0,6	0,5	0
<b>Veneçuela</b>	<b>1,2</b>	0,4	1	>1.9	0	1,1	1,6	0
<b>Paquistà</b>	<b>0,3</b>	0,4	0,5	0,1	0	0,3	0,4	0
<b>Paraguai</b>	<b>0,2</b>	0,4	0,1	0,2	0	0	>0.7	0
<b>Romania</b>	<b>0,2</b>	0,2	0,3	0,1	0	0,2	0,1	0
<b>No contesta</b>	<b>0,6</b>	0,2	<0.0	0,5	>35.7	<0.2	0,3	>33.3

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

<b>Català</b>	<b>35,7</b>	<19.6	32,6	>46.8	21,4	37,6	32	18,2
<b>Castellà</b>	<b>45,5</b>	>63.1	>49.7	<33.4	28,6	42,7	>52.2	39,4
<b>Ambdues per igual</b>	<b>15,1</b>	13	15,3	15,9	10,7	16,2	12,7	9,1
<b>Àrab</b>	<b>0,6</b>	>2.0	0,3	0,2	0	0,4	0,9	0
<b>Anglès</b>	<b>0,4</b>	0	0,1	>0.9	0	0,3	0,5	>3.0
<b>Altres</b>	<b>2,4</b>	2,2	2	2,7	7,1	2,7	1,5	3
<b>No contesta</b>	<b>0,4</b>	0	<0.0	0,1	>32.1	<0.0	0,1	>27.3

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

<b>No sap llegir i escriure</b>	<b>0</b>	0,2	0	0	0	0	0,1	0
<b>Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escol</b>	<b>0,3</b>	>1.8	0	0	0	0,1	>0.9	0

% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	453	1040	979	28	1718	749	33
<b>Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar eso, eg</b>	<b>3,6</b>	>19.6	<0.0	<0.0	0	<2.2	>6.7	6,1
<b>Eso completa, egb, batxiller elemental</b>	<b>14,2</b>	>78.4	<0.0	<0.0	<0.0	<11.3	>21.4	3
<b>Batxillerat, bup, cou, batxillerat superior, preu</b>	<b>16,5</b>	<0.0	>39.7	<0.0	<0.0	<14.0	>22.4	12,1
<b>Cicle formatiu de grau mitjà, fp1, oficialia industrial o eq</b>	<b>9</b>	<0.0	>21.6	<0.0	0	8,4	10,8	0
<b>Cicle formatiu de grau superior, fp2, mestratge industrial o</b>	<b>16,1</b>	<0.0	>38.7	<0.0	<0.0	>18.1	<11.7	9,1
<b>Diplomatura, 3 cursos aprovats de llicenciatura, enginyeria/</b>	<b>7,3</b>	<0.0	<0.0	>18.7	0	7,9	6,1	6,1
<b>Llicenciatura, arquitectura, enginyeria, grau o equivalent</b>	<b>20</b>	<0.0	<0.0	>51.2	<0.0	>22.9	<14.0	9,1
<b>Cursos d'especialització professional, postgrau, màster</b>	<b>10,5</b>	<0.0	<0.0	>26.8	0	>13.4	<4.3	0
<b>Doctorat</b>	<b>1,3</b>	<0.0	<0.0	>3.4	0	1,4	1,2	0
<b>No contesta</b>	<b>1,1</b>	<0.0	<0.0	<0.0	>100.0	<0.5	<0.3	>54.5
<b>C6. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?</b>								
<b>Treballa per compte propi</b>	<b>15,6</b>	<9.5	<12.9	>21.5	7,1	>22.6	<0.0	<0.0
<b>Treballa per compte d'altri</b>	<b>53,2</b>	<41.7	54	>58.4	<21.4	>77.4	<0.0	<0.0
<b>No treballa</b>	<b>30</b>	>48.1	32,4	<19.6	<7.1	<0.0	>100.0	<0.0
<b>No contesta</b>	<b>1,3</b>	0,7	0,7	<0.5	>64.3	<0.0	<0.0	>100.0
<b>Base Treballa per compte propi</b>	<b>389</b>	43	134	210	2	389	0	0
<b>C6.1 VOSTÈ ÉS...</b>								
<b>Empresari/ària o professional amb assalariats/ades</b>	<b>30,6</b>	32,6	30,6	30,5	0	30,6	0	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>% Verticals amb marca Jhi<sup>2</sup></b>								
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	453	1040	979	28	1718	749	33
<b>Professional o treballador/a autònom/a</b>	<b>68,4</b>	67,4	67,9	68,6	100	68,4	0	0
<b>Membre de cooperativa</b>	<b>0,8</b>	0	1,5	0,5	0	0,8	0	0
<b>No contesta</b>	<b>0,3</b>	0	0	0,5	0	0,3	0	0
<b>Base Treballa per compte d'altri</b>	<b>1329</b>	189	562	572	6	1329	0	0
<b>C6.2 VOSTÈ ÉS...</b>								
<b>Assalariat/ada eventual o interí/ina</b>	<b>11,2</b>	13,2	11,6	10,3	0	11,2	0	0
<b>Assalariat/ada indefinit/ida</b>	<b>87,4</b>	85,7	87,2	87,9	100	87,4	0	0
<b>Ajut familiar</b>	<b>0,1</b>	0	0,2	0	0	0,1	0	0
<b>No contesta</b>	<b>1,4</b>	1,1	1,1	1,7	0	1,4	0	0
<b>Base No treballa</b>	<b>749</b>	218	337	192	2	0	749	0
<b>C6.3 VOSTÈ ÉS...</b>								
<b>Jubilat/ada o pensionista</b>	<b>45,7</b>	49,5	<37.7	>55.7	0	0	45,7	0
<b>Aturat/ada i ha treballat abans</b>	<b>27,5</b>	26,1	32	21,4	0	0	27,5	0
<b>Pensionista</b>	<b>6,1</b>	7,8	5,9	4,2	>50.0	0	6,1	0
<b>Aturat/ada i busca la primera feina</b>	<b>4,7</b>	3,7	5	5,2	0	0	4,7	0
<b>Estudiant</b>	<b>5,3</b>	<1.8	7,1	6,3	0	0	5,3	0
<b>Treball domèstic no remunerat</b>	<b>7,7</b>	7,8	9,2	4,7	>50.0	0	7,7	0
<b>Altres</b>	<b>2,5</b>	2,3	2,7	2,6	0	0	2,5	0
<b>No contesta</b>	<b>0,4</b>	0,9	0,3	0	0	0	0,4	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	453	1040	979	28	1718	749	33
<b>C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA?</b>								
<b>Abrera</b>	<b>0,2</b>	0	0,2	0,2	0	0,2	0,1	0
<b>Alpens</b>	<b>0</b>	0	0	0,1	0	0	0,1	0

% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
Base Total	2500	453	1040	979	28	1718	749	33
Ametlla del Vallès, l'	0,3	0,2	0,4	0,2	0	0,2	0,5	0
Arenys de Mar	0,2	0	0,3	0,1	0	0,2	0,1	0
Arenys de Munt	0,2	0,4	0,2	0,1	0	0,1	>0.5	0
Argentona	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Avià	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
Avinyó	0	0,2	0	0	0	0,1	0	0
Avinyonet del Penedès	0	0	0,1	0	0	0	0,1	0
Aiguafreda	0,1	0	0	0,3	0	0,1	0,1	0
Badalona	3,1	3,8	>4.3	<1.5	3,6	3,1	3,3	0
Bagà	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
Balenyà	0	0	0,1	0	0	0	0,1	0
Balsareny	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
Barcelona	28,1	<17.7	<22.9	>38.5	25	26,9	31,5	12,1
Begues	0,2	0,2	0,2	0,1	0	0,2	0,1	0
Berga	0,2	0,2	0,2	0,1	0	0,2	0	0
Bigues i Riells	0,2	0,4	0,3	0,1	0	0,2	0,4	0
Bruc, el	0,1	0	0	0,2	0	0,1	0,1	0
Cabanyes, les	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Cabrera de Mar	0,1	0,2	0,1	0	0	0,1	0	0
Cabrils	0	0	0	0,1	0	0	0,1	0
Calaf	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
Caldes d'Estrac	0,1	0	0,1	0,1	0	0,1	0	0
Caldes de Montbui	0,1	0,2	0,1	0,1	0	0,1	0,1	0
Calldetenes	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
Canet de Mar	0,2	0,4	0,1	0,2	0	0,2	0,3	0
Canovelles	0,1	0,2	0,2	0	0	0,2	0	0
Canyelles	0,1	0	0,1	0,2	0	0,1	0,3	0
Cardedeu	0,3	0	0,5	0,2	0	0,3	0,1	0
Castellar del Vallès	0,3	0,2	0,4	0,2	0	0,3	0,1	0
Castellbell i el Vilar	0,1	>0.4	0	0	0	0,1	0,1	0
Castellbisbal	0	0,2	0	0	0	0	0,1	0
Castelldefels	0,5	0,4	0,5	0,6	0	0,5	0,5	0
Castellet i la Gornal	0	0,2	0	0	0	0,1	0	0
Castellgalí	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Castellnou de Bages	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0

% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
Base Total	2500	453	1040	979	28	1718	749	33
Castellterçol	0,1	0,2	0	0,1	0	0,1	0	0
Centelles	0,1	0	0,1	0,2	0	0,1	0,1	0
Cervelló	0,2	0,4	0,3	0,1	0	0,2	0,4	0
Collbató	0,2	0,2	0,2	0,1	0	0,2	0	0
Corbera de Llobregat	0,2	0,2	0,2	0,1	0	0,2	0,1	0
Cornellà de Llobregat	1	1,3	1,6	<0.3	0	1,2	0,8	0
Cubelles	0,1	0,2	0,2	0	0	0,2	0	0
Esparguera	0,3	0,4	0,4	0,2	0	0,2	0,5	0
Esplugues de Llobregat	1	1,3	0,9	1,1	0	1	1,2	0
Folgueroles	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
Font-rubí	0	0	0,1	0	0	0	0,1	0
Franqueses del Vallès, les	0,2	0	0,3	0,1	0	0,2	0,1	0
Garriga, la	0,4	0,4	0,4	0,3	0	0,4	0,1	>3.0
Gavà	0,6	1,1	0,8	0,2	0	0,6	0,7	0
Gelida	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
Gironella	0,1	0	0,1	0,1	0	0,1	0	0
Granada, la	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Granollers	1	0,7	1	1,3	0	1,1	0,9	0
Sant Salvador de Guardiola	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Gurb	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Hospitalet de Llobregat, l'	4	>6.0	4,5	<2.6	3,6	3,6	5,1	0
Igualada	0,5	0,9	0,7	0,2	0	0,4	0,8	0
Llagosta, la	0,2	0,2	0,3	0,2	0	0,3	0,1	0
Llinars del Vallès	0,1	0	0,2	0,1	0	0,2	0	0
Lliçà d'Amunt	0,3	0,2	0,5	0,2	0	0,1	>0.8	0
Malgrat de Mar	0,1	0	0,2	0,1	0	0,2	0	0
Manlleu	0,2	0,4	0,2	0,1	0	0,3	0	0
Manresa	0,9	0,7	0,9	1	0	0,9	0,5	>6.1
Martorell	0,4	0,2	0,4	0,4	0	0,3	0,5	0
Masnou, el	0,6	0,2	0,7	0,6	0	0,6	0,4	0
Masquefa	0,2	0,2	0,2	0,2	0	0,1	0,4	0
Matadepera	0,2	0	0	>0.6	0	0,3	0	0
Mataró	1,4	1,8	1,6	0,9	0	1,7	0,5	0
Mediona	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Molins de Rei	0,1	0	0,2	0,1	0	0,2	0	0



% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
Base Total	2500	453	1040	979	28	1718	749	33
Mollet del Vallès	0,6	0,4	1	0,4	0	0,8	0,3	0
Montcada i Reixac	0,4	0,7	0,5	0,3	0	0,5	0,3	0
Montgat	0,3	0	0,4	0,3	0	0,3	0,3	0
Monistrol de Montserrat	0	0	0,1	0	0	0	0,1	0
Montmeló	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
Montornès del Vallès	0,3	>0.9	0,3	0	0	0,2	0,5	0
Navarcles	0	0	0,1	0	0	0	0,1	0
Òdena	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Olesa de Montserrat	0,3	0,2	0,3	0,4	0	0,5	0	0
Olivella	0,1	>0.4	0	0,1	0	0,2	0	0
Òrrius	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
Palafolls	0,1	0,2	0,1	0	0	0,1	0	0
Palau-solità i Plegamans	0,1	0	0,1	0,1	0	0,1	0	0
Pallejà	0,2	0,2	0,1	0,2	0	0,1	0,4	0
Parets del Vallès	0,1	0	0,2	0	0	0,1	0,1	0
Piera	0,2	0,2	0,2	0,1	0	0,2	0,1	0
Hostalets de Pierola, els	0,1	>0.4	0,1	0	0	0,1	0,1	0
Pineda de Mar	0,4	0,4	0,8	0,1	0	0,3	0,7	0
Pla del Penedès, el	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
Pobla de Claramunt, la	0,1	0	0,1	0,1	0	0,1	0	0
Polinyà	0,1	0	0,1	0,1	0	0,1	0	0
Prat de Llobregat, el	0,5	0,4	0,6	0,4	0	0,4	0,7	0
Prats de Lluçanès	0,1	0	0	0,2	0	0,1	0	0
Premià de Mar	0,4	0,9	0,3	0,3	0	0,4	0,4	0
Ripollet	0,3	0,4	0,3	0,3	0	0,3	0,3	0
Roca del Vallès, la	0,1	0	0,2	0,1	0	0,1	0,1	0
Roda de Ter	0	0,2	0	0	0	0,1	0	0
Rubí	1,2	>2.4	1,6	<0.2	0	1,3	1,1	0
Sabadell	2,5	3,1	2,7	1,9	7,1	2,2	3,3	0
Santpedor	0,1	0	0,1	0,1	0	0,1	0,1	0
Sant Adrià de Besòs	0,5	0,4	0,7	0,3	0	0,4	0,7	0
Sant Andreu de la Barca	0,2	0,2	0,3	0,1	0	0,2	0,1	0
Sant Andreu de Llavaneres	0,1	0,2	0,1	0,1	0	0,2	0	0
Sant Antoni de Vilamajor	0,2	0,4	0,2	0	0	0,2	0,1	0
Sant Boi de Llobregat	0,9	0,7	1,3	0,6	0	0,9	0,9	3

% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
Base Total	2500	453	1040	979	28	1718	749	33
Sant Celoni	0,2	0	0,3	0,2	0	0,2	0,1	0
Sant Cebrià de Vallalta	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
Sant Cugat del Vallès	2	<0.7	1,5	>3.3	0	>2.7	<0.5	0
Sant Cugat Sesgarrigues	0	0	0	0,1	0	0	0,1	0
Sant Esteve de Palautordera	0,1	0	0	0,2	0	0,1	0,1	0
Sant Esteve Sesrovires	0,1	0	0	0,2	0	0,1	0	0
Sant Fost de Campsentelles	0,1	0,2	0	0,1	0	0,1	0,1	0
Sant Feliu de Llobregat	0,6	0,4	0,8	0,5	0	0,7	0,4	0
Sant Fruitós de Bages	0,1	0	0,1	0,1	0	0,1	0	0
Vilassar de Dalt	0,3	0,4	0,4	0,2	0	0,5	0	0
Sant Hipòlit de Voltregà	0,1	0,2	0,1	0	0	0,1	0,1	0
Sant Joan Despí	0,2	0	0,2	0,4	0	0,3	0	0
Sant Joan de Vilatorrada	0,2	0,2	0,3	0	0	0,2	0,1	0
Vilassar de Mar	0,2	0	0	>0.6	0	0,3	0	0
Sant Just Desvern	0,4	0	0,5	0,4	0	0,4	0,3	0
Sant Martí Sarroca	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
Sant Mateu de Bages	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Premià de Dalt	0,2	0,2	0,1	0,3	0	0,2	0,1	0
Sant Pere de Ribes	0,3	0	0,3	0,5	0	0,4	0,1	0
Sant Pere de Riudebitlles	0	0,2	0	0	0	0,1	0	0
Sant Pere de Torelló	0,1	0,2	0,1	0,1	0	0,2	0	0
Sant Pol de Mar	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
Sant Quirze de Besora	0	0	0	0,1	0	0	0,1	0
Sant Quirze del Vallès	0,2	0	0,1	0,5	0	0,3	0	0
Sant Sadurní d'Anoia	0,1	0,2	0,2	0	0	0,1	0,1	0
Marganell	0	0	0	0,1	0	0	0,1	0
Santa Coloma de Gramenet	1,6	2,6	2	<0.8	0	1,6	1,7	0
Santa Eulàlia de Riuprimer	0,1	0	0,1	0,1	0	0,1	0,1	0
Santa Eulàlia de Ronçana	0,1	0	0,3	0	0	0,2	0	0
Santa Margarida de Montbui	0,1	0	0,1	0,1	0	0,1	0,1	0
Santa Margarida i els Monjos	0,1	0,2	0	0,1	0	0,1	0	0
Barberà del Vallès	0,2	>0.7	0,1	0,1	0	0,2	0,1	0
Santa Maria de Martorelles	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Santa Maria de Palautordera	0,2	0	0,4	0,2	0	0,3	0	0
Santa Perpètua de Mogoda	0,3	0,4	0,2	0,3	0	0,3	0,1	0

% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
Base Total	2500	453	1040	979	28	1718	749	33
Santa Susanna	0,1	0	0,2	0,1	0	0,1	0,1	0
Sant Vicenç de Castellet	0,1	>0.4	0	0,1	0	0,1	0,1	0
Sant Vicenç dels Horts	0,3	0,2	0,5	0,2	0	0,4	0,1	0
Sant Vicenç de Montalt	0,1	0	0,1	0,1	0	0,1	0	0
Sant Vicenç de Torelló	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Cerdanyola del Vallès	0,8	0,7	0,5	1,2	0	0,5	>1.5	0
Sentmenat	0,2	0,2	0,2	0,1	0	0,2	0	0
Seva	0,1	0	0,3	0	0	0,1	0,1	0
Sitges	0,3	0,2	0,3	0,4	0	0,3	0,3	0
Taradell	0,1	0,2	0	0,2	0	0,2	0	0
Terrassa	3,3	3,5	4,1	2,2	3,6	3,3	3,2	6,1
Teià	0,1	0	0	0,2	0	0,1	0	0
Tiana	0,2	0	0,1	0,4	0	0,3	0	0
Tona	0,1	0,2	0,1	0	0	0,1	0,1	0
Tordera	0,3	0,4	0,3	0,2	0	0,3	0,1	0
Torelló	0,2	0,4	0	0,4	0	0,3	0,1	0
Torre de Claramunt, la	0	0	0,1	0	0	0	0,1	0
Torrelles de Foix	0	0,2	0	0	0	0	0,1	0
Torrelles de Llobregat	0,2	0,2	0,2	0,1	0	0,1	0,3	0
Vacarisses	0,1	>0.4	0	0,1	0	0,2	0	0
Vallgorguina	0	0,2	0	0	0	0,1	0	0
Vallirana	0	0	0,1	0	0	0	0,1	0
Vic	0,3	0,4	0,3	0,2	0	0,4	0	0
Viladecavalls	0,2	0,4	0,2	0,1	0	0,2	0,3	0
Viladecans	0,8	>1.8	0,8	0,4	0	0,9	0,7	0
Vilanova del Camí	0,1	>0.4	0,1	0	0	0,1	0,1	0
Vilanova de Sau	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Vilobí del Penedès	0,1	0	0,1	0,1	0	0,1	0,1	0
Vilafranca del Penedès	0,6	0,4	0,7	0,6	0	0,6	0,5	0
Vilanova i la Geltrú	0,8	>1.8	0,4	0,8	0	0,8	0,8	0
Vilanova del Vallès	0	0	0,1	0	0	0	0,1	0
Badia del Vallès	0,1	0	0,2	0,1	0	0,1	0,1	0
Arbúcies	0,2	0,2	0,1	0,2	0	0,2	0	0
Armentera, l'	0,1	0,2	0,1	0	0	0	0,3	0
Avinyonet de Puigventós	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0

% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
Base Total	2500	453	1040	979	28	1718	749	33
Begur	0	0	0	0,1	0	0	0,1	0
Bisbal d'Empordà, la	0,1	0	0,2	0	0	0,1	0,1	0
Blanes	0,4	0,4	0,5	0,2	0	0,4	0,3	0
Breda	0	0,2	0	0	0	0	0,1	0
Cadaqués	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
Caldes de Malavella	0,1	0	0,2	0	0	0,1	0	0
Calonge i Sant Antoni	0,1	>0.4	0	0	0	0	0,3	0
Cassà de la Selva	0	0,2	0	0	0	0	0,1	0
Castell-Platja d'Aro	0,1	0	0,1	0,2	0	0,2	0	0
Celrà	0,1	0	0	0,2	0	0,1	0	0
Cornellà del Terri	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Escala, l'	0,1	0	0	0,2	0	0,1	0,1	0
Figueres	0,2	>0.7	0,2	0	0	0,1	0,4	0
Flaçà	0	0,2	0	0	0	0	0,1	0
Garrigàs	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Girona	1,4	1,8	1,1	1,7	0	1,5	1,5	0
Gualta	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Guils de Cerdanya	0	0	0,1	0	0	0	0,1	0
Lladó	0	0	0,1	0	0	0	0,1	0
Llagostera	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
Llançà	0	0,2	0	0	0	0	0,1	0
Llers	0	0,2	0	0	0	0,1	0	0
Lloret de Mar	0,2	0	0,3	0,2	0	0,1	0,4	0
Maçanet de la Selva	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
Molló	0	0	0,1	0	0	0	0,1	0
Navata	0	0,2	0	0	0	0,1	0	0
Olot	0,2	0,2	0,1	0,3	0	0,2	0,1	0
Palafrugell	0,2	0,4	0	0,2	0	0,2	0,1	0
Palamós	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
Pals	0	0	0	0,1	0	0	0,1	0
Portbou	0	0	0,1	0	0	0	0,1	0
Puigcerdà	0,3	0,2	0,3	0,3	0	0,2	0,4	0
Riells i Viabrea	0,1	0,2	0,1	0	0	0,1	0,1	0
Ripoll	0	0,2	0	0	0	0,1	0	0
Riudellots de la Selva	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0

% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
Base Total	2500	453	1040	979	28	1718	749	33
Roses	0,3	0	0,4	0,3	0	0,3	0,1	0
Salt	0,1	0	0,2	0,1	0	0,1	0,1	0
Sant Feliu de Buixalleu	0	0	0,1	0	0	0	0,1	0
Sant Feliu de Guíxols	0,1	>0.4	0,1	0	0	0,1	0,3	0
Sant Hilari Sacalm	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Sant Julià de Ramis	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Sant Miquel de Fluvià	0	0,2	0	0	0	0	0,1	0
Santa Llogaia d'Àlguema	0	0	0,1	0	0	0	0,1	0
Sant Joan les Fonts	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
Sils	0,2	0,2	0,2	0,1	0	0,2	0,1	0
Torroella de Montgrí	0,1	0	0,2	0,1	0	0,2	0	0
Vall de Bianya, la	0	0	0,1	0	0	0	0,1	0
Ventalló	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
Vilablareix	0,1	0	0,1	0,1	0	0,1	0	0
Viladrau	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Vilafant	0	0,2	0	0	0	0,1	0	0
Vilallonga de Ter	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
Vilobí d'Onyar	0,1	0	0,3	0	0	0,1	0,1	0
Sant Julià del Llor i Bonmatí	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Agramunt	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Alfarràs	0	0	0	0,1	0	0	0,1	0
Artesa de Lleida	0,1	0	0,2	0	0	0,1	0,1	0
Bellpuig	0,1	0	0,1	0,1	0	0,1	0	0
Borges Blanques, les	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
Camarasa	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
Cervera	0,1	0,2	0	0,2	0	0,1	0,1	0
Corbins	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Lleida	1,4	0,9	1,4	1,6	0	1,3	1,6	3
Linyola	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Maials	0	0	0,1	0	0	0	0,1	0
Mollerussa	0,2	0,2	0,1	0,2	0	0,2	0	0
Poal, el	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
Ponts	0	0	0,1	0	0	0	0,1	0
Puigverd de Lleida	0	0	0	0,1	0	0	0,1	0
Sant Llorenç de Morunys	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0

% Verticals amb marca Jhi²	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
Base Total	2500	453	1040	979	28	1718	749	33
Sant Ramon	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Seu d'Urgell, la	0,1	0	0,1	0,2	0	0,1	0,1	0
Seròs	0,1	0	0,2	0	0	0,1	0,1	0
Solsona	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Sort	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
Tàrrega	0,1	0	0,2	0	0	0,1	0	0
Vilanova de Meià	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
Vila-sana	0	0	0	0,1	0	0	0,1	0
Vall de Cardós	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Alcanar	0,1	0	0	0,2	0	0,1	0	0
Almóster	0	0	0	0,1	0	0	0,1	0
Altafulla	0,1	0,2	0	0,2	0	0,2	0	0
Ametlla de Mar, l'	0,2	0,4	0,2	0	0	0,2	0,1	0
Amposta	0,2	0	0,3	0,2	0	0,2	0,1	0
Banyeres del Penedès	0	0	0	0,1	0	0,1	0	0
Batea	0	0,2	0	0	0	0,1	0	0
Bisbal del Penedès, la	0	0,2	0	0	0	0,1	0	0
Calafell	0,4	0,2	0,4	0,4	0	0,2	0,7	0
Cambrils	0,1	0	0,1	0,2	0	0,1	0,1	0
Castellvell del Camp	0	0,2	0	0	0	0	0,1	0
Cunit	0,2	0	0,3	0,1	0	0,1	0,3	0
Flix	0	0,2	0	0	0	0,1	0	0
Garidells, els	0	0	0,1	0	0	0	0,1	0
Llorenç del Penedès	0,1	0	0,2	0,1	0	0,2	0	0
Montblanc	0,1	0	0,2	0,1	0	0,2	0	0
Montbrí del Camp	0,1	0	0,1	0,1	0	0,1	0,1	0
Montmell, el	0	0,2	0	0	0	0,1	0	0
Mont-roig del Camp	0,2	0	0,5	0,1	0	0,2	0,4	0
Móra d'Ebre	0	0,2	0	0	0	0,1	0	0
Móra la Nova	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Pallaresos, els	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Pla de Santa Maria, el	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Pobla de Mafumet, la	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Pobla de Montornès, la	0,1	0	0,2	0,1	0	0,1	0,1	0
Reus	1	1,5	0,8	1,1	0	1	1,2	0

% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	453	1040	979	28	1718	749	33
Roda de Berà	0,2	0,4	0,2	0,1	0	0,2	0,1	0
Roquetes	0	0,2	0	0	0	0,1	0	0
Sant Carles de la Ràpita	0,2	0	0,3	0,2	0	0,1	0,4	0
Santa Bàrbara	0	0	0	0,1	0	0	0,1	0
Selva del Camp, la	0,1	0	0,1	0,1	0	0,1	0	0
Tarragona	2,3	2,6	2,3	2,1	0	2,6	1,7	0
Torredembarra	0,1	>0.4	0	0,1	0	0,1	0,3	0
Tortosa	0,2	0,4	0,3	0	0	0,1	0,4	0
Ulldecona	0	0	0,1	0	0	0,1	0	0
Valls	0,2	0,2	0,4	0,1	0	0,1	0,5	0
<b>Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant</b>	<b>0,1</b>	0	0,1	0,1	0	0,1	0	0
Vendrell, el	0,3	0,4	0,4	0,2	0	0,2	0,5	0
Vila-seca	0,1	0	0,1	0,1	0	0,1	0	0
Sant Jaume d'Enveja	0	0,2	0	0	0	0,1	0	0
Salou	0,1	>0.4	0,1	0	0	0,2	0	0
Canonja, la	0,1	0	0,2	0	0	0,1	0,1	0
Altres	1,5	2	1,5	1,2	0	1,6	1,3	0
No contesta	2,5	2,9	<1.3	2,1	>57.1	<1.4	2,3	>66.7
<b>C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA? (Agrupat)</b>								
Barcelona ciutat	28,1	<17.7	<22.9	>38.5	25	26,9	31,5	12,1
Resta província Barcelona	51,5	>59.4	>56.9	<43.0	<17.9	53,9	47,4	<18.2
Resta Catalunya	17,9	20,1	18,9	16,3	<0.0	17,8	18,8	<3.0
No contesta	2,5	2,9	<1.3	2,1	>57.1	<1.4	2,3	>66.7
<b>Base Va néixer a Barcelona</b>	<b>702</b>	80	238	377	7	462	236	4
<b>C7.1 A QUIN DISTRICTE DE BARCELONA?</b>								
Ciutat Vella	5,4	6,3	4,6	5,6	14,3	5	6,4	0
Eixample	15,4	15	12,6	17,5	0	15,4	15,7	0
Sants-Montjuïc	13,5	13,8	15,1	12,7	0	14,5	11,9	0
Les Corts	4,7	1,3	4,6	5,6	0	4,3	5,5	0

% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	453	1040	979	28	1718	749	33
<b>Sarrià-Sant Gervasi</b>	<b>9,7</b>	<1.3	5,9	>14.1	0	10,6	8,1	0
<b>Gràcia</b>	<b>7,3</b>	6,3	5	9	0	7,6	6,8	0
<b>Horta-Guinardó</b>	<b>9,7</b>	<1.3	13	9,3	14,3	10	8,9	25
<b>Nou Barris</b>	<b>9,1</b>	>20.0	11,3	<5.6	0	9,5	8,5	0
<b>Sant Andreu</b>	<b>9</b>	13,8	11,8	6,1	14,3	7,1	12,7	0
<b>Sant Martí</b>	<b>13</b>	17,5	13	11,7	28,6	13,4	12,3	0
<b>No contesta</b>	<b>3,3</b>	3,8	2,9	2,9	>28.6	2,6	3,4	>75.0



	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Verticals amb marca Jhi²					
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	702	1287	448	63
<b>P1. EN QUIN IDIOMA PREFEREIX QUE LI FACI L'ENTREVISTA?</b>					
Català	53,6	49,1	52,6	>66.1	36,5
Castellà	44,7	49,3	45,8	<31.9	>61.9
Li és indiferent/NS/NC	1,6	1,6	1,6	2	1,6
<b>C1. VOSTÈ ÉS...</b>					
Home	40,3	39,7	39,8	42,2	42,9
Dona	59,7	60,3	60,1	57,8	57,1
No binari	0	0	0,1	0	0
<b>C2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU</b>					
De 16 a 24	4,1	4,6	4	4	3,2
De 25 a 34	16	>19.4	14,8	13,8	17,5
De 35 a 44	22,7	21,1	23,2	23,2	25,4
De 45 a 54	29	<21.5	>33.2	29,2	25,4
De 55 a 64	18	18,8	16,9	20,3	12,7
Més de 65	10,3	>14.7	<7.9	9,4	15,9
Mitjana	46,904	47,372	46,517	47,129	47,968
Desviació	13,37	15,09	12,408	13,054	14,206
Casos	2500	702	1287	448	63
<b>P2. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?</b>					
Menys d'un any	9	<6.6	9,9	9,6	14,3
Entre 1 any i 2 anys	7,9	9,8	6,7	7,8	12,7
Més de 2 anys	81,6	82,1	81,5	82,4	71,4
No ho sap	1,5	1,6	1,9	<0.2	1,6
<b>P3. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI?</b>					

% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Base Total	2500	702	1287	448	63
Familiar o amestat	15,7	17	16,3	12,1	14,3
Internet	22	22,9	22	22,1	11,1
Televisió	24,8	<20.1	26,2	>30.6	<9.5
Ràdio	5,1	3,7	5,5	6	6,3
A la premsa	3,8	>5.3	3,2	3,3	3,2
Butlletí electrònic	0,4	0,4	0,3	0,9	0
Algun altre servei telefònic	4,8	5,8	4,1	4,2	9,5
Feina/estudis	6	4,7	6,4	7,1	3,2
Oficines de treball	2,3	1,9	2,6	2,5	0
Ajuntament	3,6	4,8	3,1	2,5	>9.5
Organismes oficials	4,2	3,3	4,5	4,5	6,3
Personal qualificat	1,1	1	1,2	0,9	1,6
Fulletons informatius	1,2	1,7	<0.6	2,2	1,6
Per una multa	1,2	0,9	1,5	1,3	0
Tràmits/ajudes	1,2	1	1,3	1,1	3,2
Cartes	1,8	1,6	2	1,3	4,8
Altres	0,4	0,7	0,3	0	0
No ho sap	15	17,2	13,8	13,8	23,8
No contesta	0	0	0,1	0	0

**P3.1. EM PODRIA DIR QUAN HA ESTAT L'ÚLTIMA VEGADA QUE HA VIST O HA ESCOLTAT UN ANUNCI DEL 012?**

Menys d'un mes	19,3	17,1	19,8	21,7	15,9
Entre 1 mes i 3 mesos	14,2	14	14,5	15	6,3
Menys d'un any	10,8	10	11,3	10,9	7,9
Més d'un any	13,2	15,1	12,4	12,9	9,5
No ho sap	42,3	43,7	41,6	39,3	>60.3
No contesta	0,3	0,1	0,4	0,2	0

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

0	1,8	2,1	1,2	2,9	1,6
---	-----	-----	-----	-----	-----

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Verticals amb marca Jhi²					
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	702	1287	448	63
<b>1</b>	<b>0,3</b>	0,7	0,2	0,2	0
<b>2</b>	<b>0,6</b>	0,1	0,9	0,7	1,6
<b>3</b>	<b>0,9</b>	1	0,7	0,9	3,2
<b>4</b>	<b>1,2</b>	1,3	1,1	1,1	1,6
<b>5</b>	<b>4,1</b>	3,4	4	5,1	6,3
<b>6</b>	<b>4,4</b>	4,4	4,7	3,3	4,8
<b>7</b>	<b>9</b>	10,3	8,2	9,4	11,1
<b>8</b>	<b>22,7</b>	23,2	23,9	19,4	15,9
<b>9</b>	<b>18,9</b>	20,1	19	17	17,5
<b>10</b>	<b>35,6</b>	32,9	35,7	39,7	36,5
<b>No ho sap</b>	<b>0,4</b>	0,4	0,5	0,2	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,307</b>	8,236	8,37	8,273	8,063
<b>Desviació</b>	<b>2,029</b>	2,072	1,913	2,237	2,285
<b>Casos</b>	<b>2489</b>	699	1280	447	63

**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**

<b>0</b>	<b>2,6</b>	2,8	2	3,3	4,8
<b>1</b>	<b>0,5</b>	0,9	0,2	0,4	>3.2
<b>2</b>	<b>0,7</b>	0,7	0,6	1,1	0
<b>3</b>	<b>1,1</b>	0,9	1,2	1,3	0
<b>4</b>	<b>1,8</b>	1,6	1,6	>3.1	0
<b>5</b>	<b>3,6</b>	3,1	3,7	3,3	7,9
<b>6</b>	<b>4,9</b>	4,1	5,1	5,8	1,6
<b>7</b>	<b>9</b>	8,8	9,1	9,4	6,3
<b>8</b>	<b>20,3</b>	18,9	21,1	20,1	20,6
<b>9</b>	<b>17,9</b>	19,9	17,8	15,8	11,1
<b>10</b>	<b>36,2</b>	36,5	36,4	34,2	44,4
<b>No ho sap</b>	<b>1,2</b>	1,4	1,1	1,6	0
<b>No contesta</b>	<b>0,3</b>	0,3	0,2	0,4	0

% Verticals amb marca Jhi²	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Base Total	2500	702	1287	448	63
Mitjana	8,205	8,232	8,277	7,973	8,063
Desviació	2,227	2,28	2,093	2,425	2,729
Casos	2462	690	1270	439	63

**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	0,8	1	0,6	0,9	>3.2
1	0,2	0,1	0,2	0,2	>1.6
2	0,2	0,1	0,2	0,2	>1.6
3	0,5	0,6	0,5	0,2	0
4	0,4	0,1	0,5	0,4	1,6
5	1,4	1,1	1,2	1,8	3,2
6	1,9	1,3	1,8	3,1	1,6
7	4,2	3,3	4,2	4,7	>11.1
8	14	14,5	14	13,2	12,7
9	19,6	20,4	19,7	18,1	17,5
10	55,2	55	55,9	54,9	46
No ho sap	1,2	1,7	0,8	1,8	0
No contesta	0,4	0,7	0,3	0,4	0
Mitjana	9,062	9,105	9,093	9,009	8,333
Desviació	1,576	1,544	1,508	1,633	2,469
Casos	2459	685	1273	438	63

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

0	1,6	1,7	1,1	2,2	>4.8
1	0,4	0,6	0,4	0,2	1,6
2	1	0,7	1	1,6	1,6

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>% Verticals amb marca Jhi²</b>					
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	702	1287	448	63
<b>3</b>	<b>1,4</b>	1,6	1,2	1,8	0
<b>4</b>	<b>1,4</b>	1,3	1,2	1,8	>4.8
<b>5</b>	<b>3,9</b>	4,6	3,8	3,3	3,2
<b>6</b>	<b>4,9</b>	5,6	4,6	4,5	6,3
<b>7</b>	<b>9</b>	9,8	9,4	6,7	6,3
<b>8</b>	<b>19,2</b>	17,1	19,6	21,7	17,5
<b>9</b>	<b>17,6</b>	17,7	18	16,7	15,9
<b>10</b>	<b>37,6</b>	36,8	38,1	37,5	36,5
<b>No ho sap</b>	<b>1,7</b>	2,3	1,4	1,8	1,6
<b>No contesta</b>	<b>0,2</b>	0,4	0,2	0,2	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,283</b>	8,223	8,361	8,216	7,823
<b>Desviació</b>	<b>2,121</b>	2,166	2,005	2,262	2,755
<b>Casos</b>	<b>2451</b>	683	1267	439	62
<b>P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10</b>					
<b>VALORI EL SEU GRAU DE</b>					
<b>SATISFACCIÓ AMB: EL TEMPS</b>					
<b>D'ESPERA PER ACCEDIR AMB EL</b>					
<b>PERSONAL OPERADOR</b>					
<b>0</b>	<b>4,4</b>	4,6	3,5	6	7,9
<b>1</b>	<b>1,2</b>	1,4	1,2	0,7	1,6
<b>2</b>	<b>2,4</b>	3,1	2,5	1,6	0
<b>3</b>	<b>3,4</b>	3	3,5	3,1	7,9
<b>4</b>	<b>4,5</b>	3,8	4,5	5,4	4,8
<b>5</b>	<b>10,1</b>	8,5	11,2	8,7	14,3
<b>6</b>	<b>11,4</b>	10	12,4	11,4	6,3
<b>7</b>	<b>14</b>	16,1	12,9	13,6	15,9
<b>8</b>	<b>19,4</b>	18,7	19,9	19,6	14,3
<b>9</b>	<b>11</b>	11,1	11,4	9,6	9,5
<b>10</b>	<b>15,9</b>	17,1	14,7	17,4	17,5
<b>No ho sap</b>	<b>2,3</b>	2,4	2,3	2,7	0
<b>No contesta</b>	<b>0,1</b>	0,1	0,1	0,2	0
<b>Mitjana</b>	<b>6,801</b>	6,851	6,797	6,791	6,397

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>					
Base Total	2500	702	1287	448	63
Desviació	2,615	2,672	2,532	2,714	2,943
Casos	2439	684	1257	435	63
<b>P6. A CONTINUACIÓ, PARLAREM UNA MICA SOBRE L'ÚS DEL SERVEI. VOSTÈ CONEIX L'HORARI D'ATENCIÓ DEL 012?</b>					
Sí	25,4	27,2	24,3	25,9	25,4
No, no el coneix	70,6	68,5	70,9	72,3	74,6
No ho sap	4	4,3	4,8	<1.8	0
Base Coneix l'horari d'atenció	636	191	313	116	16
<b>P6.1. EM PODRIA DIR QUIN ÉS?</b>					
Sí, 24 per 7	41,7	41,4	39,6	47,4	43,8
Sí, de 8/9h fins les 14h	9,7	9,4	10,5	8,6	6,3
Sí, de 8/9h fins les 20h	15,3	15,7	16,9	11,2	6,3
Sí, de 8/9h fins les 21h	7,2	6,8	6,4	10,3	6,3
Sí, de 8/9h fins les 22h	16,5	17,8	16,6	14,7	12,5
Sí, altres franges	9,3	8,4	9,6	7,8	>25.0
No contesta	0,3	0,5	0,3	0	0
Base Total	2500	702	1287	448	63
<b>P7. APROXIMADAMENT, QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 EN ELS ÚLTIMS DOS MESOS?</b>					
Només una vegada	57,4	57,1	58	56	57,1
2 o 3 vegades	28,6	28,2	28,6	29,5	28,6
4 o 5 vegades	6,9	6,1	7,1	7,6	4,8
Més de 5 vegades	5,4	6,1	5,1	5,4	4,8
No ho sap	1,6	2,4	1,1	1,3	>4.8
No contesta	0,1	0	0,1	0,2	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Verticals amb marca Jhi²					
Base Total	2500	702	1287	448	63
Base Ha trucat més d'una vegada	1023	284	525	190	24
<b>P8. EM PODRIA DIR SI HA TRUCAT PEL MATEIX TEMA O HO HA FET PER TEMES DIFERENTS?</b>					
Pel mateix tema	51,4	47,9	53,9	48,4	62,5
Per un tema diferent	47,6	51,8	45	50,5	33,3
No ho sap	0,9	0,4	1	1,1	4,2
No contesta	0,1	0	0,2	0	0
Base Ha trucat pel mateix tema	526	136	283	92	15
<b>P9. PER QUÈ HA HAGUT DE TRUCAR MÉS D'UNA VEGADA PEL MATEIX TEMA?</b>					
Informació no prou completa	16,3	19,1	15,2	14,1	26,7
Sol·licitar/fer seguiment	27,8	32,4	23,3	35,9	20
Cèdula d'habilitat	0,8	1,5	0,4	1,1	0
Telèfon erroni/no contesta	2,3	2,2	2,5	2,2	0
Faltava informació/informació diferent	7,6	7,4	8,5	6,5	0
Multes	4	1,5	5,7	2,2	6,7
Van sorgir nous dubtes	16,3	14	17,7	17,4	6,7
Molt temps d'espera al telèfon / problemes amb el telèfon	12,2	13,2	12	9,8	20
Altres	9,9	5,9	11,3	9,8	20
No ho sap	1,7	1,5	2,1	1,1	0
No contesta	1,1	1,5	1,4	0	0
Base Total	2500	702	1287	448	63
<b>P10. LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA?</b>					

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>% Verticals amb marca Jhi²</b>					
Base Total	2500	702	1287	448	63
Sí	82,8	80,1	85,2	80,4	84,1
No	15,4	17,4	13,4	18,1	15,9
No ho sap	1,6	2,4	1,2	1,3	0
No contesta	0,2	0,1	0,2	0,2	0
<b>P10.1. RECORDA EXACTAMENT EL MOTIU DE LA SEVA CONSULTA O QUÈ VA PREGUNTAR?</b>					
Ajuda social	15,2	16,4	15,7	12,5	12,7
Demandar informació	23,2	23,5	23	23,9	20,6
Permisos	0,1	0,1	0,1	0	0
Multes	11,6	<8.7	>14.1	9,4	9,5
Demandar/Anul·lar una cita	3,1	3,7	2,6	2,7	>9.5
Realitzar un tràmit/Fer seguiment	15,8	15	16	17	11,1
Comunicar una incidència	9,4	11,5	8,2	9,8	6,3
Impostos/Embargaments	10,1	9,8	9,9	10,3	15,9
Informació sobre transport públic	0,2	0,6	0,2	0	0
Temes relacionats amb habitatge (cèdula d'habitatge, lloguer					
Asumptes sanitaris	0,4	0,4	0,3	0,7	0
Altres	2,5	1,4	2,6	3,8	1,6
No ho sap	6,6	6,8	5,8	7,8	9,5
No contesta	0,9	1,1	0,5	1,1	3,2
Base No li van resoldre la consulta	386	122	173	81	10
<b>P10.2. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL NO LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA?</b>					
No tenen prou informació	38,1	39,3	35,8	40,7	40



	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Verticals amb marca Jhi²					
Base Total	2500	702	1287	448	63
Li van donar la informació errònia	2,6	2,5	4	0	0
El van derivar a un altre telèfon/organisme	19,4	14,8	24,9	14,8	20
Problemes informàtics	2,1	3,3	1,2	2,5	0
No va arribar a ser atès per un agent	7,8	4,9	8,7	9,9	10
Mala gestió de la consulta	8,8	9	8,7	9,9	0
Gestió pendent de resolució	2,8	4,1	1,2	4,9	0
S'havia de resoldre de forma presencial	0,8	0	0,6	2,5	0
No poden resoldre el seu tràmit i no el poden derivar a altr	3,4	4,1	1,7	3,7	>20.0
Altres	7,5	9,8	8,1	3,7	0
No ho sap	4,9	7,4	2,9	4,9	10
No contesta	1,8	0,8	2,3	2,5	0
Base Total	2500	702	1287	448	63

**P10.3. DURANT LA TRUCADA, PER RESOLDRE LA SEVA CONSULTA, AMB QUANTS AGENTS VA PARLAR?**

Cap	1,3	1,6	1,2	1,1	0
1	65,6	67,5	66,6	59,8	65,1
2	23,9	21,8	23,7	27,7	25,4
3	3,7	2,8	3,7	5,1	3,2
4	0,6	0,3	0,6	1,1	0
5	0,2	0,1	0,2	0,4	0
6	0,1	0	0,1	0,2	0
8	0	0,1	0	0	0
15	0	0	0,1	0	0
20	0	0	0,1	0	0
No ho sap	4,4	5,4	3,7	4,2	6,3
No contesta	0,2	0,3	0,1	0,2	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Verticals amb marca Jhi²					
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	702	1287	448	63
<b>Mitjana</b>	<b>1,362</b>	1,301	1,366	1,451	1,339
<b>Desviació</b>	<b>0,807</b>	0,636	0,912	0,743	0,545
<b>Casos</b>	<b>2387</b>	662	1238	428	59
<b>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?</b>					
<b>Sí</b>	<b>13,7</b>	13,2	12,7	>17,2	14,3
<b>No</b>	<b>85,1</b>	84,6	86,4	82,1	84,1
<b>No ho sap</b>	<b>1,2</b>	1,9	0,9	0,7	1,6
<b>No contesta</b>	<b>0,1</b>	0,3	0	0	0
<b>Base Va haver de tornar a trucar al 012</b>	<b>342</b>	93	163	77	9
<b>P10.4a. QUANTES VEGADES?</b>					
<b>1</b>	<b>18,4</b>	18,3	17,2	16,9	>55,6
<b>2</b>	<b>41,8</b>	38,7	44,8	41,6	22,2
<b>3</b>	<b>19,3</b>	21,5	16	23,4	22,2
<b>4</b>	<b>7,9</b>	4,3	11,7	5,2	0
<b>5</b>	<b>3,5</b>	2,2	4,3	3,9	0
<b>7</b>	<b>1,2</b>	2,2	0,6	1,3	0
<b>8</b>	<b>1,5</b>	3,2	1,2	0	0
<b>9</b>	<b>0,3</b>	1,1	0	0	0
<b>10</b>	<b>1,5</b>	1,1	1,2	2,6	0
<b>18</b>	<b>0,3</b>	1,1	0	0	0
<b>20</b>	<b>0,9</b>	0	0,6	2,6	0
<b>40</b>	<b>0,3</b>	0	0,6	0	0
<b>60</b>	<b>0,3</b>	0	0,6	0	0
<b>No ho sap</b>	<b>2,6</b>	>6.5	1,2	1,3	0
<b>No contesta</b>	<b>0,3</b>	0	0	1,3	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>% Verticals amb marca Jhi<sup>2</sup></b>					
Base Total	2500	702	1287	448	63
Mitjana	3,072	2,874	3,267	3,053	1,667
Desviació	4,482	2,486	5,751	3,271	0,866
Casos	332	87	161	75	9
Base Total	2500	702	1287	448	63
<b>P10.5. LI VA RESOLDRE LA CONSULTA EN LA MATEIXA TRUCADA O LI VAN PRENDRE LES SEVES DADES PER DONAR-LI LA RESPOSTA POSTERIORMENT?</b>					
Li va resoldre la consulta en la mateixa trucada	79	80,1	79,6	76,3	73
Li van prendre les seves dades per donar-li la resposta post	12,7	11,3	13,1	14,7	7,9
No ho sap	6,5	6,7	5,9	6,7	>15.9
No contesta	1,8	2	1,4	2,2	3,2
<b>P10.6. FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O PER UN ALTRE MITJÀ?</b>					
Sí	41,3	40,6	41,9	42	33,3
No	55,6	56,4	55,3	54,2	61,9
No ho sap	2,4	2,4	2,3	3,1	1,6
No contesta	0,6	0,6	0,5	0,7	>3.2
<b>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?</b>					
Sí	6	6,4	5,6	6	7,9
No	92,5	92,3	92,8	92,2	92,1

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>% Verticals amb marca Jhi<sup>2</sup></b>					
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	702	1287	448	63
<b>No ho sap</b>	<b>1,4</b>	1,1	1,5	1,8	0
<b>No contesta</b>	<b>0,1</b>	0,1	0,2	0	0
<b>Base Va haver-hi alguna incidència</b>	<b>149</b>	45	72	27	5
<b>P11.1. QUIN TIPUS D'INCIDÈNCIA?</b>					
Línies ocupades/en espera	6,7	8,9	8,3	0	0
Es va tallar la trucada	70,5	60	72,2	85,2	60
No s'escoltava bé	22,1	31,1	18,1	14,8	40
No ho sap	0,7	0	1,4	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	702	1287	448	63
<b>P12. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?</b>					
Sí	92,5	94,3	92,9	91,3	74,6
No	5,1	4,6	4,7	5,8	>14.3
No ho sap	2,4	<1.1	2,4	2,9	>11.1
<b>P13. HA RECOMANAT O RECOMANARIA AQUEST SERVEI A ALGUNA ALTRA PERSONA?</b>					
Sí	89,4	88,9	90,4	89,3	74,6
No	9,1	9,5	8,3	9,2	>20.6
No ho sap	1,2	0,9	1,1	1,3	>4.8
No contesta	0,4	0,7	0,2	0,2	0
<b>P14. EN GENERAL, EN QUINS ASPECTES CREU QUE PODRIA MILLORAR EL SERVEI 012 D'ATENCIÓ CIUTADANA?</b>					
Que sigui més barat/gratuït	7,4	6,8	7	8,5	12,7

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Verticals amb marca Jhi²					
Base Total	2500	702	1287	448	63
Reduir temps d'espera/rapidesa en la resposta	26,5	26,1	27,6	23,9	27
Més coneixement de la temàtica/més formació	5,5	6,1	5,1	6	1,6
Menys informatitzat/Més personalitzat	1,8	>2.8	1,4	1,3	1,6
Més línies/menys col·lapse	2	1,9	1,9	2,7	1,6
Menys transfers/més coordinació	2	2,3	1,6	2,7	1,6
Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència	5,2	5,1	5,3	4,7	6,3
Donar a conèixer el servei i les seves competències	0,8	0,1	0,9	1,6	0
Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc.	0,5	0,7	0,5	0,2	0
Ampliar l'horari	0,6	0,6	0,5	0,9	0
Aspectes actitudinals/idioma	1,2	1,3	1,2	0,7	1,6
Altres	2,2	2,4	2,3	1,6	1,6
Crec que el Servei 012 ja està prou bé com està	33,8	33,5	33,9	35,5	23,8
No sap	10,6	10,3	10,6	9,8	>19.0
No contesta	0,1	0	0,2	0	>1.6

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

0	0	0	0,1	0	0
2	0,1	0,1	0,1	0,2	0
3	0,2	0,1	0,2	0,2	0
4	0,4	0,4	0,2	0,9	0
5	1,4	0,9	1,6	1,6	3,2

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>% Verticals amb marca Jhi²</b>					
Base Total	2500	702	1287	448	63
6	2,2	1,3	2,3	3,3	1,6
7	6,9	6,7	6,6	8,3	4,8
8	19,5	22,2	19,5	16,1	14,3
9	15,6	16,8	15,2	15,4	11,1
10	52,9	50,1	53,7	53,6	63,5
No ho sap	0,5	0,9	0,4	0,2	0
No contesta	0,4	0,4	0,3	0,2	1,6
<b>Mitjana</b>	<b>9,034</b>	<b>9,033</b>	<b>9,047</b>	<b>8,973</b>	<b>9,226</b>
<b>Desviació</b>	<b>1,296</b>	<b>1,221</b>	<b>1,294</b>	<b>1,416</b>	<b>1,273</b>
<b>Casos</b>	<b>2479</b>	<b>693</b>	<b>1278</b>	<b>446</b>	<b>62</b>

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

0	0,2	0,1	0,2	0	0
1	0	0	0,1	0	0
2	0,1	0,3	0	0	0
4	0	0	0	0,2	0
5	0,8	0,6	1	0,4	0
6	1,3	1,7	1,3	0,9	0
7	4,2	4,7	3,7	4,2	>9.5
8	12,1	11,4	12,7	11,6	11,1
9	12,5	12,8	11,7	14,1	12,7
10	68,3	67,8	68,8	68,1	65,1
No ho sap	0,2	0,3	0,2	0	0
No contesta	0,3	0,3	0,2	0,4	1,6
<b>Mitjana</b>	<b>9,384</b>	<b>9,365</b>	<b>9,381</b>	<b>9,426</b>	<b>9,355</b>
<b>Desviació</b>	<b>1,131</b>	<b>1,165</b>	<b>1,16</b>	<b>1</b>	<b>1,026</b>
<b>Casos</b>	<b>2487</b>	<b>698</b>	<b>1281</b>	<b>446</b>	<b>62</b>

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Verticals amb marca Jhi²					
Base Total	2500	702	1287	448	63
<b>P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE CONSULTA</b>					
0	0,1	0,3	0,1	0	0
1	0,1	0	0,1	0,2	0
4	0,2	0,1	0,2	0,4	0
5	0,8	0,1	0,8	1,6	1,6
6	1,4	1,3	1,2	1,8	3,2
7	3	2,7	2,7	4	3,2
8	11,7	11,4	11,9	12,5	6,3
9	13,8	14,1	14,5	11,6	11,1
10	67,9	68,7	67,6	67	73
No ho sap	0,6	0,9	0,5	0,7	0
No contesta	0,4	0,4	0,3	0,2	1,6
Mitjana	9,405	9,447	9,413	9,311	9,452
Desviació	1,105	1,064	1,074	1,242	1,141
Casos	2475	693	1276	444	62
<b>P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS PEL PERSONAL OPERADOR</b>					
0	0,2	0,3	0,2	0,2	0
1	0,1	0,1	0,1	0	0
2	0,2	0,1	0,2	0,2	>1.6
3	0,1	0	0	>0.7	0
4	0,5	0,3	0,5	0,7	0
5	3	<1.6	3,7	2,9	6,3
6	3,4	3,4	3,7	2,9	1,6
7	6,8	7	6	8,7	7,9
8	19	19,1	19,3	18,3	17,5

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>% Verticals amb marca Jhi²</b>					
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	702	1287	448	63
<b>9</b>	<b>14,2</b>	13	14,8	14,7	12,7
<b>10</b>	<b>51,7</b>	54,3	51	49,6	52,4
<b>No ho sap</b>	<b>0,4</b>	0,6	0,2	0,9	0
<b>No contesta</b>	<b>0,3</b>	0,3	0,3	0,2	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,898</b>	8,986	8,883	8,824	8,778
<b>Desviació</b>	<b>1,499</b>	1,433	1,498	1,566	1,718
<b>Casos</b>	<b>2482</b>	696	1280	443	63
<b>P16. TRUCARIA MÉS O QUIN ÚS EN FARIA SI FOS GRATUÏT?</b>					
<b>Segur que sí</b>	<b>38,1</b>	39,9	36,8	39,7	33,3
<b>Probablement sí</b>	<b>18,8</b>	16,8	19,9	18,3	22,2
<b>Probablement no</b>	<b>19,6</b>	20,4	19,8	18,3	17,5
<b>Segur que no</b>	<b>18,1</b>	16,7	18,6	19	19
<b>No ho sap</b>	<b>2,2</b>	2,7	1,6	2,5	4,8
<b>No contesta</b>	<b>3,2</b>	3,6	3,3	2,2	3,2
<b>P17. CONSIDERA QUE HAGUÉS POGUT RESOLDRE AQUESTA MATEIXA CONSULTA A TRAVÉS D'ALGUN ALTRE CANAL D'INFORMACIÓ DE LA GENERALITAT?</b>					
<b>Sí</b>	<b>32,6</b>	33	33,6	29,7	28,6
<b>No</b>	<b>47,6</b>	47,7	45,9	52,2	49,2
<b>No ho sap</b>	<b>19,6</b>	19,1	20,2	18,1	22,2
<b>No contesta</b>	<b>0,2</b>	0,1	0,2	0	0
<b>Base Hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal</b>	<b>816</b>	232	433	133	18

**P17.1. A TRAVÉS DE QUIN CANAL?**



	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Verticals amb marca Jhi²					
Base Total	2500	702	1287	448	63
Informació i tràmits					
gencat.cat	45,3	40,9	47,3	47,4	38,9
Aplicacions de la Generalitat per a mòbils	2,5	2,2	1,8	4,5	5,6
Seu electrònica Generalitat	8,9	9,1	10,4	5,3	0
Xarxes socials	4,3	4,7	3,7	6	0
Internet (sense especificar)	6,3	9,1	4,6	7,5	0
Presencialment a l'administració	9,4	10,3	9,2	6,8	22,2
Trucant a un altre organisme de la Generalitat	1,5	1,3	1,2	2,3	5,6
Correu electrònic	0,1	0	0,2	0	0
Mossos/guàrdia urbana/polícia local	1,5	0,9	2,1	0	5,6
Altres telèfons d'informació	6,5	6,9	6,7	6	0
Altres pàgines web	3,8	3,9	3,7	2,3	>16.7
Altres	8,1	6	8,3	11,3	5,6
No ho sap	8,2	9,5	7,6	9	0
No contesta	0,5	0,4	0,5	0,8	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	37	43,5	34,9	35,3	16,7
Atenció personalitzada	6,5	9,1	5,5	5,3	5,6
Més fàcil de fer servir	8,5	8,6	9	6,8	5,6
No coneix altres canals/no sap com funcionen	5,5	4,7	5,1	8,3	5,6
Dificultat d'accés (claus, pin, enllaç, etc.)	3,9	2,2	4,4	4,5	11,1
No trobava el servei que buscava	10,5	7,3	10,6	14,3	22,2
Per comoditat	11,4	9,1	12,5	10,5	22,2

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Verticals amb marca Jhi²					
Base Total	2500	702	1287	448	63
Li van recomanar	6,1	6,9	5,8	6,8	0
És l'únic que coneix per comunicar-se amb la Generalitat/El	1,7	1,7	1,8	0,8	5,6
Altres	5,5	3	7,4	3,8	5,6
No ho sap	2,9	3,4	2,5	3,8	0
No contesta	0,4	0,4	0,5	0	0
Base Total	2500	702	1287	448	63

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

Sí	18,5	19,1	19	16,5	17,5
No	80,9	80,1	80,6	82,8	82,5
No ho sap	0,6	0,9	0,4	0,7	0
No contesta	0	0	0,1	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	30,7	31,8	29	32,4	41,3
1	1,3	1,1	1,3	1,6	0
2	3,6	4	3,1	4,5	1,6
3	2,1	>3.6	1,9	<0.7	1,6
4	2,2	1,4	2,6	2,2	3,2
5	9,3	9,1	9,5	9,2	9,5
6	4	2,7	4,1	>6.0	0
7	5,1	4,8	4,9	6,7	1,6
8	9,2	10,3	9,5	6,9	6,3
9	3,6	3,8	3,7	3,1	1,6

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>% Verticals amb marca Jhi<sup>2</sup></b>					
Base Total	2500	702	1287	448	63
10	16,9	14,4	18,7	17	7,9
No ho sap	11,4	12,5	11	8,9	>23.8
No contesta	0,7	0,4	0,7	0,9	1,6
<b>Mitjana</b>	<b>4,602</b>	<b>4,386</b>	<b>4,831</b>	<b>4,473</b>	<b>3</b>
<b>Desviació</b>	<b>3,997</b>	<b>3,966</b>	<b>4,01</b>	<b>3,978</b>	<b>3,782</b>
<b>Casos</b>	<b>2198</b>	<b>611</b>	<b>1136</b>	<b>404</b>	<b>47</b>
<b>P18.2. CREU QUE AQUEST MATEIX SERVEI ES PODRIA DONAR PER ALGUN ALTRE CANAL DIFERENT ALS DISPONIBLES ACTUALMENT?</b>					
Sí	34,3	35,6	34,3	33,5	25,4
No	38,3	37,6	37,6	41,1	39,7
No ho sap	27,1	26,2	27,8	25,2	34,9
No contesta	0,3	0,6	0,2	0,2	0
<b>Base Creu que es podria donar per algun altre canal</b>	<b>858</b>	<b>250</b>	<b>442</b>	<b>150</b>	<b>16</b>
<b>P18.2a.PER QUIN ALTRE CANAL?</b>					
APP (Telegram, WhatsApp, etc.)	52	54,4	50,2	53,3	50
Mail	8,6	10,8	9	4,7	0
Internet (sense especificar)	0,7	0,8	0,9	0	0
Xarxes socials(Facebook, Twitter, Instagram, etc.)	9,9	<6.0	10,4	13,3	25
Opció de la web	9,8	7,2	11,8	9,3	0
Presencial	2,9	4	2	2,7	>12.5
Chatbot/Assistent virtual	2,2	2,8	2,7	0	0
Altres telèfons diferents al 012	2,3	4	1,1	3,3	0
Altres	5,6	4,8	5,2	8,7	0
No sap	5,7	4,8	6,3	4,7	12,5
No contesta	0,2	0,4	0,2	0	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Verticals amb marca Jhi²					
Base Total	2500	702	1287	448	63
Base Total	2500	702	1287	448	63
<b>P19. VA FER SERVIR UN PAGAMENT AUTOMATITZAT?</b>					
Sí	23,3	20,4	>26.9	19,2	<11.1
No	72,8	75,4	69,9	76,6	77,8
No ho sap	3,8	4,3	3,1	4,2	>9.5
No contesta	0,1	0	0,1	0	>1.6
<b>P19. QUÈ N'OPINA?</b>					
Positiu/Útil	39,4	35	>42.9	37,9	25,4
Negatiu/Complicat	6,6	6,8	6,8	5,6	7,9
Hauria de ser gratuït	0,5	0,4	0,5	0,7	0
Desconeix el servei	18,6	21,2	16,6	19,6	22,2
Poc segur	2,1	1,4	2,3	2,5	3,2
No ho ha utilitzat	2,8	3,4	2,8	2,2	1,6
Li és indiferent	0,2	0,3	0,2	0,2	0
No li agrada	0,4	0,4	0,5	0,2	0
Altres	3,2	3,4	3,2	2,9	3,2
No ho sap	21,6	23,4	20	22,5	30,2
No contesta	4,5	4,1	4,2	5,6	6,3
<b>P20. HA TRUCAT AL 012 QUAN HA TINGUT UN PROBLEMA A L'HORA DE FER UN TRÀMIT ELECTRÒNICAMENT?</b>					
Sí	34,8	35	34,6	37,1	20,6
No	52,5	52,1	52,7	51,6	58,7
No ha fet cap tràmit electrònicament	10,7	10,8	10,9	9,8	12,7
No ho sap	1,8	1,9	1,8	1,6	4,8
No contesta	0,2	0,1	0,1	0	>3.2
Base Ha trucat al 012 quan ha tingut un problema	870	246	445	166	13

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>					
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	702	1287	448	63
<b>P20.1. LI HAN RESOLT?</b>					
Sí	82,3	80,9	85,6	75,3	84,6
No	15,6	17,5	<11.7	>23.5	15,4
No ho sap	2	1,6	2,5	1,2	0
No contesta	0,1	0	0,2	0	0
<b>P20.2 VA QUEDAR SATISFET/A DE L'ATENCIÓ REBUDA?</b>					
Sí	87,8	86,2	88,1	89,2	92,3
No	10,2	12,2	9,7	9	7,7
No ho sap	1,7	1,6	1,8	1,8	0
No contesta	0,2	0	0,4	0	0
<b>Base Introduïda a meitat de camp</b>	<b>2333</b>	658	1202	415	58
<b>P21. CREIEU QUE MILLORA L'ATENCIÓ EL FET QUE US DEMANIN EL VOSTRE NOM A L'INICI DE LA CONVERSA?</b>					
Sí	47,6	45,1	49,7	46,3	41,4
No	40,4	42,1	38,9	42,7	36,2
No ho sap	11,6	12,6	11,1	10,6	17,2
No contesta	0,4	0,2	0,3	0,5	>5.2
<b>Base Creu que millora l'atenció</b>	<b>1110</b>	297	597	192	24
<b>P21.1. PER QUÈ? (Respostes positives)</b>					
<b>Genera una relació més personal</b>	<b>64,2</b>	62,3	65,5	63,5	62,5
<b>És més respectuós/de bona educació</b>	<b>12,8</b>	13,5	11,1	16,7	16,7

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>% Verticals amb marca Jhi²</b>					
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	702	1287	448	63
Li és indiferent	2,6	2,7	2,7	2,1	4,2
No afecta en res	1,5	2,4	1,3	1	0
Millora l'atenció	4,7	5,7	5,2	<1.6	4,2
Li agrada	0,6	1,3	0,5	0	0
Ho troba bé	2,6	2	3,2	1,6	4,2
Ja li van demanar	4,2	2	4,4	6,8	8,3
Altres	4,6	5,4	4,5	4,2	0
NS	1,9	2,7	1,7	1,6	0
NC	0,2	0	0	>1.0	0
<b>Base Creu que no millora l'atenció</b>	<b>943</b>	277	468	177	21
<b>P21.2. PER QUÈ? (Respostes negatives)</b>					
És més respectuós/de bona educació	1,9	1,4	2,1	2,3	0
Prefereix l'anonimat	4,3	4,7	3,6	3,4	>23.8
Li és indiferent	22	18,4	25	20,9	9,5
No afecta en res	22,3	25,6	21,2	20,3	19
No és important	10,4	9	10,3	13	9,5
Només és per cortesia	0,6	0	1,1	0,6	0
No cal que ho sàpiguen/És irrellevant	30,3	33,6	30,3	26,6	19
Ja li van demanar	0,5	0,7	0,4	0,6	0
Altres	4,5	3,6	3,6	>8.5	0
NS	1,7	1,8	1,3	2,3	4,8
NC	1,5	1,1	1,1	1,7	>14.3
<b>Base Introduïda a meitat de camp</b>	<b>2333</b>	658	1202	415	58

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Verticals amb marca Jhi²					
Base Total	2500	702	1287	448	63
<b>P22. CREIEU QUE MILLORARIA EL SERVEI SI QUAN TRUQUEU L'AGENT CONEGUÉS EL MOTIU DE LES VOSTRES TRUCADES ANTERIORS?</b>					
Sí	51,1	48,9	51,6	55,2	34,5
No	36,6	38,1	36,1	35,4	37,9
No ho sap	11,8	12,5	11,7	9,2	>24.1
No contesta	0,6	0,5	0,6	0,2	>3.4
Base Creu que milloraria el servei	1191	322	620	229	20
<b>P22.2. QUÈ APORTARIA (Respostes negatives)</b>					
Ràpidesa, agilitat en el tràmit	24,1	21,7	23,2	29,7	25
Millor seguiment dels tràmits/Tenir un historial	20,2	20,2	19,4	21	>40.0
Estalvi de temps de la trucada/No cal repetir el seu motiu	15,9	16,1	16,1	15,7	5
Comoditat	0,3	0,3	0,3	0,4	0
Facilitat atenció per part de l'operador (major informació d	15	16,5	14,7	14,4	10
Augment de l'eficàcia del servei	1,8	3,1	1,3	0,9	5
Estaría bé	2,7	3,4	2,4	2,6	0
De gran utilitat si és una trucada relacionada amb el matei	5,9	4,7	7,1	4,8	0
Li és indiferent	0,5	0,3	0,5	0,9	0
Altres	10,5	10,2	11,9	7,4	5
NS	2,9	3,1	2,9	2,2	10
NC	0,2	0,3	0,2	0	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Verticals amb marca Jhi²					
Base Total	2500	702	1287	448	63
Base Creu que no milloraria el servei	854	251	434	147	22
<b>P22.1. QUÈ APORTARIA? (Respostes positives)</b>					
Li és indiferent	2	1,6	1,8	2,7	4,5
Si el tràmit és diferent no seria útil	50,8	49	53	49	40,9
No és rellevant ni important	2,9	2,8	2,8	3,4	4,5
No és necessari/No creu que sigui una millora	11,7	12,4	12,7	8,2	9,1
No aporta res al sevei	6,9	8,4	6,7	6,1	0
Vol privacitat de les seves dades/Protecció de dades	4,2	5,2	3,2	5,4	4,5
No li cal	2,3	2,4	2,5	1,4	4,5
No li agrada	1,2	0,8	0,9	2	4,5
És una perdúa de temps/Endarrereix la trucada	0,9	1,2	0,9	0,7	0
Depen de quin sigui el tràmit	0,6	0,4	0,7	0,7	0
No cal tenir tantes dades registades de les persones/No vol	2,1	2	2,3	0,7	>9.1
No vol parlar amb un robot ni que sigui automatitzar aquest	1,1	0,8	1,2	1,4	0
Només truca de forma puntual	1,1	0,4	1,2	2	0
Altres	6,3	8	5,1	7,5	4,5
NS	5,2	4,8	4,4	6,8	13,6
NC	0,7	0	0,7	2	0
Base Total	2500	702	1287	448	63
<b>C3. ON VA NÉIXER VOSTÈ?</b>					
Catalunya	68,1	<61.3	71,9	71,7	<41.3
Altres comunitats autònomes	10,3	9,5	9,9	10,5	>25.4



% Verticals amb marca Jhi²	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Base Total	2500	702	1287	448	63
Unió europea	1,8	2,7	1,5	1,8	0
Resta del món	2,5	>4.1	1,8	2,5	0
Argentina	2	2,6	1,5	2,2	3,2
Bolívia	1,1	1,4	1,1	0,7	1,6
Brasil	0,4	>1.3	0,2	0	0
Xile	0,3	0,7	<0.0	0,7	0
Colòmbia	2,1	2,8	1,7	2	1,6
Equador	2,2	1,7	2,9	1,3	0
Hondures	1,1	>1.9	0,9	0,2	3,2
Marroc	2,3	1,7	2,3	2,9	3,2
Perú	1,7	>2.8	1,4	1,1	0
República Dominicana	0,8	1,4	0,9	0	0
Uruguai	0,6	0,6	0,7	0,4	0
Veneçuela	1,2	2	0,9	1,3	0
Paquistà	0,3	0,4	0,3	0,2	0
Paraguai	0,2	>0.6	0,1	0	0
Romania	0,2	0,1	0,2	0,4	0
No contesta	0,6	0,3	<0.1	0	>20.6

#### C4. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT?

Català	35,7	33,5	<31.8	>52.7	<19.0
Castellà	45,5	47,2	>49.6	<29.5	58,7
Ambdues per igual	15,1	14,4	16,3	13,4	9,5
Àrab	0,6	0,7	0,2	>1.3	0
Anglès	0,4	>1.1	0,2	0	0
Altres	2,4	3,1	1,9	2,9	0
No contesta	0,4	0	0,1	0,2	>12.7

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

No sap llegir i escriure	0	0,1	0	0	0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escol	0,3	0,6	0,3	0	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>					
Base Total	2500	702	1287	448	63
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar eso, eg	3,6	<1.9	4,4	3,6	4,8
Eso completa, egb, batxiller elemental	14,2	<8.8	16,2	16,7	15,9
Batxillerat, bup, cou, batxillerat superior, preu	16,5	14,2	17,8	17,9	<6.3
Cicle formatiu de grau mitjà, fp1, oficialia industrial o eq	9	8,5	9,6	9,2	<1.6
Cicle formatiu de grau superior, fp2, mestratge industrial o	16,1	<11.1	>18.6	17	12,7
Diplomatura, 3 cursos aprovats de llicenciatura, enginyeria/	7,3	9,1	6,6	6,5	7,9
Llicenciatura, arquitectura, enginyeria, grau o equivalent	20	>27.4	<16.1	20,3	17,5
Cursos d'especialització professional, postgrau, màster	10,5	>15.2	8,9	7,8	7,9
Doctorat	1,3	2	1,1	1,1	0
No contesta	1,1	1	<0.4	<0.0	>25.4
<b>C6. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?</b>					
Treballa per compte propi	15,6	14,4	16,2	17,6	<1.6
Treballa per compte d'altri	53,2	51,4	55,8	50,7	36,5
No treballa	30	33,6	27,6	31,5	27
No contesta	1,3	0,6	<0.5	<0.2	>34.9
Base Treballa per compte propi	389	101	208	79	1
<b>C6.1 VOSTÈ ÉS...</b>					
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	30,6	<16.8	35,1	36,7	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>% Verticals amb marca Jhi²</b>					
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	702	1287	448	63
<b>Professional o treballador/a autònom/a</b>	<b>68,4</b>	82,2	63,5	63,3	100
<b>Membre de cooperativa</b>	<b>0,8</b>	0	1,4	0	0
<b>No contesta</b>	<b>0,3</b>	1	0	0	0
<b>Base Treballa per compte d'altri</b>	<b>1329</b>	361	718	227	23
<b>C6.2 VOSTÈ ÉS...</b>					
<b>Assalariat/ada eventual o interí/ina</b>	<b>11,2</b>	9,1	12,3	10,6	17,4
<b>Assalariat/ada indefinit/ida</b>	<b>87,4</b>	87,5	87,3	88,1	78,3
<b>Ajut familiar</b>	<b>0,1</b>	0	0	>0.4	0
<b>No contesta</b>	<b>1,4</b>	>3.3	<0.4	0,9	4,3
<b>Base No treballa</b>	<b>749</b>	236	355	141	17
<b>C6.3 VOSTÈ ÉS...</b>					
<b>Jubilat/ada o pensionista</b>	<b>45,7</b>	48,3	45,9	39,7	52,9
<b>Aturat/ada i ha treballat abans</b>	<b>27,5</b>	21,6	30,1	32,6	11,8
<b>Pensionista</b>	<b>6,1</b>	5,9	6,8	4,3	11,8
<b>Aturat/ada i busca la primera feina</b>	<b>4,7</b>	5,1	4,2	5	5,9
<b>Estudiant</b>	<b>5,3</b>	7,2	4,2	5,7	0
<b>Treball domèstic no remunerat</b>	<b>7,7</b>	8,9	6,5	9,2	5,9
<b>Altres</b>	<b>2,5</b>	3	2,3	2,8	0
<b>No contesta</b>	<b>0,4</b>	0	0	0,7	>11.8
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	702	1287	448	63
<b>C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA?</b>					
<b>Abrera</b>	<b>0,2</b>	0	0,3	0	0
<b>Alpens</b>	<b>0</b>	0	0,1	0	0

% Verticals amb marca Jhi²	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Base Total	2500	702	1287	448	63
Ametlla del Vallès, l'	0,3	0	0,5	0	0
Arenys de Mar	0,2	0	0,3	0	0
Arenys de Munt	0,2	0	0,4	0	0
Argentona	0	0	0,1	0	0
Avià	0	0	0,1	0	0
Avinyó	0	0	0,1	0	0
Avinyonet del Penedès	0	0	0,1	0	0
Aiguafreda	0,1	0	0,2	0	0
Badalona	3,1	<0.0	>6.1	<0.0	0
Bagà	0	0	0,1	0	0
Balenyà	0	0	0,1	0	0
Balsareny	0	0	0,1	0	0
Barcelona	28,1	>100.0	<0.0	<0.0	<0.0
Begues	0,2	0	0,3	0	0
Berga	0,2	0	0,3	0	0
Bigues i Riells	0,2	0	0,5	0	0
Bruc, el	0,1	0	0,2	0	0
Cabanyes, les	0	0	0,1	0	0
Cabrera de Mar	0,1	0	0,2	0	0
Cabrils	0	0	0,1	0	0
Calaf	0	0	0,1	0	0
Caldes d'Estrac	0,1	0	0,2	0	0
Caldes de Montbui	0,1	0	0,2	0	0
Calldetenes	0	0	0,1	0	0
Canet de Mar	0,2	0	0,4	0	0
Canovelles	0,1	0	0,2	0	0
Canyelles	0,1	0	0,2	0	0
Cardedeu	0,3	0	0,5	0	0
Castellar del Vallès	0,3	0	0,5	0	0
Castellbell i el Vilar	0,1	0	0,2	0	0
Castellbisbal	0	0	0,1	0	0
Castelldefels	0,5	0	>1.0	0	0
Castellet i la Gornal	0	0	0,1	0	0
Castellgalí	0	0	0,1	0	0
Castellnou de Bages	0	0	0,1	0	0

% Verticals amb marca Jhi²	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Base Total	2500	702	1287	448	63
Castellterçol	0,1	0	0,2	0	0
Centelles	0,1	0	0,2	0	0
Cervelló	0,2	0	0,5	0	0
Collbató	0,2	0	0,3	0	0
Corbera de Llobregat	0,2	0	0,3	0	0
Cornellà de Llobregat	1	<0.0	>2.0	<0.0	0
Cubelles	0,1	0	0,2	0	0
Esparreguera	0,3	0	0,6	0	0
Esplugues de Llobregat	1	<0.0	>2.0	<0.0	0
Folgueroles	0	0	0,1	0	0
Font-rubí	0	0	0,1	0	0
Franqueses del Vallès, les	0,2	0	0,3	0	0
Garriga, la	0,4	0	>0.7	0	0
Gavà	0,6	<0.0	>1.2	0	0
Gelida	0	0	0,1	0	0
Gironella	0,1	0	0,2	0	0
Granada, la	0	0	0,1	0	0
Granollers	1	<0.0	>2.0	<0.0	0
Sant Salvador de Guardiola	0	0	0,1	0	0
Gurb	0	0	0,1	0	0
Hospitalet de Llobregat, l'	4	<0.0	>7.8	<0.0	0
Igualada	0,5	0	>1.0	0	0
Llagosta, la	0,2	0	0,5	0	0
Llinars del Vallès	0,1	0	0,2	0	0
Lliçà d'Amunt	0,3	0	0,6	0	0
Malgrat de Mar	0,1	0	0,2	0	0
Manlleu	0,2	0	0,4	0	0
Manresa	0,9	<0.0	>1.7	<0.0	0
Martorell	0,4	0	>0.7	0	0
Masnou, el	0,6	<0.0	>1.1	0	0
Masquefa	0,2	0	0,4	0	0
Matadepera	0,2	0	0,5	0	0
Mataró	1,4	<0.0	>2.6	<0.0	0
Mediona	0	0	0,1	0	0
Molins de Rei	0,1	0	0,2	0	0

% Verticals amb marca Jhi²	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Base Total	2500	702	1287	448	63
Mollet del Vallès	0,6	<0.0	>1.2	0	0
Montcada i Reixac	0,4	0	>0.9	0	0
Montgat	0,3	0	0,5	0	0
Monistrol de Montserrat	0	0	0,1	0	0
Montmeló	0	0	0,1	0	0
Montornès del Vallès	0,3	0	0,5	0	0
Navarces	0	0	0,1	0	0
Òdena	0	0	0,1	0	0
Olesa de Montserrat	0,3	0	0,6	0	0
Olivella	0,1	0	0,2	0	0
Òrrius	0	0	0,1	0	0
Palafolls	0,1	0	0,2	0	0
Palau-solità i Plegamans	0,1	0	0,2	0	0
Pallejà	0,2	0	0,3	0	0
Parets del Vallès	0,1	0	0,2	0	0
Piera	0,2	0	0,3	0	0
Hostalets de Pierola, els	0,1	0	0,2	0	0
Pineda de Mar	0,4	0	>0.9	0	0
Pla del Penedès, el	0	0	0,1	0	0
Pobla de Claramunt, la	0,1	0	0,2	0	0
Polinyà	0,1	0	0,2	0	0
Prat de Llobregat, el	0,5	0	>0.9	0	0
Prats de Lluçanès	0,1	0	0,2	0	0
Premià de Mar	0,4	0	>0.8	0	0
Ripollet	0,3	0	0,6	0	0
Roca del Vallès, la	0,1	0	0,2	0	0
Roda de Ter	0	0	0,1	0	0
Rubí	1,2	<0.0	>2.3	<0.0	0
Sabadell	2,5	<0.0	>4.9	<0.0	0
Santpedor	0,1	0	0,2	0	0
Sant Adrià de Besòs	0,5	0	>0.9	0	0
Sant Andreu de la Barca	0,2	0	0,4	0	0
Sant Andreu de Llavaneres	0,1	0	0,2	0	0
Sant Antoni de Vilamajor	0,2	0	0,3	0	0
Sant Boi de Llobregat	0,9	<0.0	>1.8	<0.0	0

% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Base Total	2500	702	1287	448	63
Sant Celoni	0,2	0	0,4	0	0
Sant Cebrià de Vallalta	0	0	0,1	0	0
Sant Cugat del Vallès	2	<0.0	>4.0	<0.0	0
Sant Cugat Sesgarrigues	0	0	0,1	0	0
Sant Esteve de Palautordera	0,1	0	0,2	0	0
Sant Esteve Sesrovires	0,1	0	0,2	0	0
Sant Fost de Campsentelles	0,1	0	0,2	0	0
Sant Feliu de Llobregat	0,6	<0.0	>1.2	0	0
Sant Fruitós de Bages	0,1	0	0,2	0	0
Vilassar de Dalt	0,3	0	0,6	0	0
Sant Hipòlit de Voltregà	0,1	0	0,2	0	0
Sant Joan Despí	0,2	0	0,5	0	0
Sant Joan de Vilatorrada	0,2	0	0,3	0	0
Vilassar de Mar	0,2	0	0,5	0	0
Sant Just Desvern	0,4	0	>0.7	0	0
Sant Martí Sarroca	0	0	0,1	0	0
Sant Mateu de Bages	0	0	0,1	0	0
Premià de Dalt	0,2	0	0,4	0	0
Sant Pere de Ribes	0,3	0	0,6	0	0
Sant Pere de Riudebitlles	0	0	0,1	0	0
Sant Pere de Torelló	0,1	0	0,2	0	0
Sant Pol de Mar	0	0	0,1	0	0
Sant Quirze de Besora	0	0	0,1	0	0
Sant Quirze del Vallès	0,2	0	0,5	0	0
Sant Sadurní d'Anoia	0,1	0	0,2	0	0
Marganell	0	0	0,1	0	0
Santa Coloma de Gramenet	1,6	<0.0	>3.2	<0.0	0
Santa Eulàlia de Riuprimer	0,1	0	0,2	0	0
Santa Eulàlia de Ronçana	0,1	0	0,2	0	0
Santa Margarida de Montbui	0,1	0	0,2	0	0
Santa Margarida i els Monjos	0,1	0	0,2	0	0
Barberà del Vallès	0,2	0	0,4	0	0
Santa Maria de Martorelles	0	0	0,1	0	0
Santa Maria de Palautordera	0,2	0	0,5	0	0
Santa Perpètua de Mogoda	0,3	0	0,5	0	0

% Verticals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Base Total	2500	702	1287	448	63
Santa Susanna	0,1	0	0,2	0	0
Sant Vicenç de Castellet	0,1	0	0,2	0	0
Sant Vicenç dels Horts	0,3	0	0,6	0	0
Sant Vicenç de Montalt	0,1	0	0,2	0	0
Sant Vicenç de Torelló	0	0	0,1	0	0
Cerdanyola del Vallès	0,8	<0.0	>1.6	0	0
Sentmenat	0,2	0	0,3	0	0
Seva	0,1	0	0,2	0	0
Sitges	0,3	0	0,6	0	0
Taradell	0,1	0	0,2	0	0
Terrassa	3,3	<0.0	>6.4	<0.0	0
Teià	0,1	0	0,2	0	0
Tiana	0,2	0	0,4	0	0
Tona	0,1	0	0,2	0	0
Tordera	0,3	0	0,5	0	0
Torelló	0,2	0	0,5	0	0
Torre de Claramunt, la	0	0	0,1	0	0
Torrelles de Foix	0	0	0,1	0	0
Torrelles de Llobregat	0,2	0	0,3	0	0
Vacarisses	0,1	0	0,2	0	0
Vallgorguina	0	0	0,1	0	0
Vallirana	0	0	0,1	0	0
Vic	0,3	0	0,5	0	0
Viladecavalls	0,2	0	0,4	0	0
Viladecans	0,8	<0.0	>1.6	0	0
Vilanova del Camí	0,1	0	0,2	0	0
Vilanova de Sau	0	0	0,1	0	0
Vilobí del Penedès	0,1	0	0,2	0	0
Vilafranca del Penedès	0,6	<0.0	>1.2	0	0
Vilanova i la Geltrú	0,8	<0.0	>1.6	0	0
Vilanova del Vallès	0	0	0,1	0	0
Badia del Vallès	0,1	0	0,2	0	0
Arbúcies	0,2	0	0	>0.9	0
Armentera, l'	0,1	0	0	>0.4	0
Avinyonet de Puigventós	0	0	0	0,2	0



% Verticals amb marca Jhi²	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Base Total	2500	702	1287	448	63
Begur	0	0	0	0,2	0
Bisbal d'Empordà, la	0,1	0	0	>0.4	0
Blanes	0,4	0	<0.0	>2.0	0
Breda	0	0	0	0,2	0
Cadaqués	0	0	0	0,2	0
Caldes de Malavella	0,1	0	0	>0.4	0
Calonge i Sant Antoni	0,1	0	0	>0.4	0
Cassà de la Selva	0	0	0	0,2	0
Castell-Platja d'Aro	0,1	0	0	>0.7	0
Celrà	0,1	0	0	>0.4	0
Cornellà del Terri	0	0	0	0,2	0
Escala, l'	0,1	0	0	>0.4	0
Figueres	0,2	0	0	>1.1	0
Flaçà	0	0	0	0,2	0
Garrigàs	0	0	0	0,2	0
Girona	1,4	<0.0	<0.0	>8.0	0
Gualta	0	0	0	0,2	0
Guils de Cerdanya	0	0	0	0,2	0
Lladó	0	0	0	0,2	0
Llagostera	0	0	0	0,2	0
Llançà	0	0	0	0,2	0
Llers	0	0	0	0,2	0
Lloret de Mar	0,2	0	0	>1.1	0
Maçanet de la Selva	0	0	0	0,2	0
Molló	0	0	0	0,2	0
Navata	0	0	0	0,2	0
Olot	0,2	0	0	>1.1	0
Palafrugell	0,2	0	0	>0.9	0
Palamós	0	0	0	0,2	0
Pals	0	0	0	0,2	0
Portbou	0	0	0	0,2	0
Puigcerdà	0,3	0	0	>1.6	0
Riells i Viabrea	0,1	0	0	>0.4	0
Ripoll	0	0	0	0,2	0
Riudellots de la Selva	0	0	0	0,2	0

% Verticals amb marca Jhi²	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Base Total	2500	702	1287	448	63
Roses	0,3	0	0	>1.6	0
Salt	0,1	0	0	>0.7	0
Sant Feliu de Buixalleu	0	0	0	0,2	0
Sant Feliu de Guíxols	0,1	0	0	>0.7	0
Sant Hilari Sacalm	0	0	0	0,2	0
Sant Julià de Ramis	0	0	0	0,2	0
Sant Miquel de Fluvià	0	0	0	0,2	0
Santa Llogaia d'Àlguema	0	0	0	0,2	0
Sant Joan les Fonts	0	0	0	0,2	0
Sils	0,2	0	0	>0.9	0
Torroella de Montgrí	0,1	0	0	>0.7	0
Vall de Bianya, la	0	0	0	0,2	0
Ventalló	0	0	0	0,2	0
Vilablareix	0,1	0	0	>0.4	0
Viladrau	0	0	0	0,2	0
Vilafant	0	0	0	0,2	0
Vilallonga de Ter	0	0	0	0,2	0
Vilobí d'Onyar	0,1	0	0	>0.7	0
Sant Julià del Llor i Bonmatí	0	0	0	0,2	0
Agramunt	0	0	0	0,2	0
Alfarràs	0	0	0	0,2	0
Artesa de Lleida	0,1	0	0	>0.4	0
Bellpuig	0,1	0	0	>0.4	0
Borges Blanques, les	0	0	0	0,2	0
Camarasa	0	0	0	0,2	0
Cervera	0,1	0	0	>0.7	0
Corbins	0	0	0	0,2	0
Lleida	1,4	<0.0	<0.0	>7.8	0
Linyola	0	0	0	0,2	0
Maials	0	0	0	0,2	0
Mollerussa	0,2	0	0	>0.9	0
Poal, el	0	0	0	0,2	0
Ponts	0	0	0	0,2	0
Puigverd de Lleida	0	0	0	0,2	0
Sant Llorenç de Morunys	0	0	0	0,2	0

% Verticals amb marca Jhi²	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Base Total	2500	702	1287	448	63
Sant Ramon	0	0	0	0,2	0
Seu d'Urgell, la	0,1	0	0	>0.7	0
Seròs	0,1	0	0	>0.4	0
Solsona	0	0	0	0,2	0
Sort	0	0	0	0,2	0
Tàrrega	0,1	0	0	>0.4	0
Vilanova de Meià	0	0	0	0,2	0
Vila-sana	0	0	0	0,2	0
Vall de Cardós	0	0	0	0,2	0
Alcanar	0,1	0	0	>0.4	0
Almoster	0	0	0	0,2	0
Altafulla	0,1	0	0	>0.7	0
Ametlla de Mar, l'	0,2	0	0	>0.9	0
Amposta	0,2	0	0	>1.1	0
Banyeres del Penedès	0	0	0	0,2	0
Batea	0	0	0	0,2	0
Bisbal del Penedès, la	0	0	0	0,2	0
Calafell	0,4	0	<0.0	>2.0	0
Cambrils	0,1	0	0	>0.7	0
Castellvell del Camp	0	0	0	0,2	0
Cunit	0,2	0	0	>0.9	0
Flix	0	0	0	0,2	0
Garidells, els	0	0	0	0,2	0
Llorenç del Penedès	0,1	0	0	>0.7	0
Montblanc	0,1	0	0	>0.7	0
Montbrió del Camp	0,1	0	0	>0.4	0
Montmell, el	0	0	0	0,2	0
Mont-roig del Camp	0,2	0	0	>1.3	0
Móra d'Ebre	0	0	0	0,2	0
Móra la Nova	0	0	0	0,2	0
Pallaresos, els	0	0	0	0,2	0
Pla de Santa Maria, el	0	0	0	0,2	0
Pobla de Mafumet, la	0	0	0	0,2	0
Pobla de Montornès, la	0,1	0	0	>0.7	0
Reus	1	<0.0	<0.0	>5.8	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>% Verticals amb marca Jhi²</b>					
Base Total	2500	702	1287	448	63
Roda de Berà	0,2	0	0	>1.1	0
Roquetes	0	0	0	0,2	0
Sant Carles de la Ràpita	0,2	0	0	>1.1	0
Santa Bàrbara	0	0	0	0,2	0
Selva del Camp, la	0,1	0	0	>0.4	0
Tarragona	2,3	<0.0	<0.0	>12.7	0
Torredembarra	0,1	0	0	>0.7	0
Tortosa	0,2	0	0	>1.1	0
Ulldecona	0	0	0	0,2	0
Valls	0,2	0	0	>1.3	0
<b>Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant</b>					
l'Infant	0,1	0	0	>0.4	0
Vendrell, el	0,3	0	<0.0	>1.8	0
Vila-seca	0,1	0	0	>0.4	0
Sant Jaume d'Enveja	0	0	0	0,2	0
Salou	0,1	0	0	>0.7	0
Canonja, la	0,1	0	0	>0.4	0
Altres	1,5	<0.0	<0.0	>8.3	0
No contesta	2,5	<0.0	<0.0	<0.0	>100.0
<b>C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA? (Agrupat)</b>					
Barcelona ciutat	28,1	>100.0	<0.0	<0.0	<0.0
Resta província Barcelona	51,5	<0.0	>100.0	<0.0	<0.0
Resta Catalunya	17,9	<0.0	<0.0	>100.0	<0.0
No contesta	2,5	<0.0	<0.0	<0.0	>100.0
<b>Base Va néixer a Barcelona</b>	<b>702</b>	702	0	0	0
<b>C7.1 A QUIN DISTRICTE DE BARCELONA?</b>					
Ciutat Vella	5,4	5,4	0	0	0
Eixample	15,4	15,4	0	0	0
Sants-Montjuïc	13,5	13,5	0	0	0
Les Corts	4,7	4,7	0	0	0

% Verticals amb marca Jhi²	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Base Total	2500	702	1287	448	63
Sarrià-Sant Gervasi	9,7	9,7	0	0	0
Gràcia	7,3	7,3	0	0	0
Horta-Guinardó	9,7	9,7	0	0	0
Nou Barris	9,1	9,1	0	0	0
Sant Andreu	9	9	0	0	0
Sant Martí	13	13	0	0	0
No contesta	3,3	3,3	0	0	0

	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Horitzontals amb marca Jhi<sup>2</sup></b>										
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	40,3	59,7	0	4,1	16	22,7	29	18	10,3
<b>P1. EN QUIN IDIOMA PREFEREIX QUE LI FACI L'ENTREVISTA?</b>										
Català	1341	41,2	58,7	0,1	3,9	<13.8	<18.9	30,2	>20.8	>12.4
Castellà	1118	38,9	61,1	0	4,6	18,2	>27.5	27,3	<14.6	<7.9
Li és indiferent/NS/NC	41	46,3	53,7	0	0	24,4	14,6	36,6	17,1	7,3
<b>C1. VOSTÈ ÉS...</b>										
Home	1007	>100.0	<0.0	0	4,7	17,1	20,6	25,9	18,7	>13.1
Dona	1492	<0.0	>100.0	0	3,8	15,2	24,1	31,1	17,5	<8.4
No binari	1	0	0	>100.0	0	0	100	0	0	0
<b>C2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU</b>										
De 16 a 24	103	45,6	54,4	0	>100.0	<0.0	<0.0	<0.0	<0.0	<0.0
De 25 a 34	399	43,1	56,9	0	<0.0	>100.0	<0.0	<0.0	<0.0	<0.0
De 35 a 44	567	36,5	63,3	0,2	<0.0	<0.0	>100.0	<0.0	<0.0	<0.0
De 45 a 54	725	36	64	0	<0.0	<0.0	<0.0	>100.0	<0.0	<0.0
De 55 a 64	449	41,9	58,1	0	<0.0	<0.0	<0.0	<0.0	>100.0	<0.0
Més de 65	257	>51.4	<48.6	0	<0.0	<0.0	<0.0	<0.0	<0.0	>100.0
Mitjana	46,904	47,554	46,472	36	21,854	30,035	39,892	49,291	59	70,732
Desviació	13,37	14,387	12,626		1,932	2,811	2,832	2,88	2,915	5,258
Casos	2500	1007	1492	1	103	399	567	725	449	257
<b>P2. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?</b>										
Menys d'un any	225	42,2	57,8	0	>9.3	>28.0	24	<20.9	<11.1	6,7
Entre 1 any i 2 anys	198	40,9	59,1	0	>10.1	>29.3	21,2	<19.7	<9.1	10,6
Més de 2 anys	2039	39,8	60,2	0	<3.0	<13.3	22,7	30,9	19,8	10,3
No ho sap	38	52,6	47,4	0	0	18,4	21,1	21,1	7,9	>31.6

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	40,3	59,7	0	4,1	16	22,7	29	18	10,3
<b>P3. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI?</b>										
<b>Familiar o amistat</b>	<b>392</b>	36,5	63,5	0	>7.7	>21.2	24,2	23,7	16,8	<6.4
<b>Internet</b>	<b>550</b>	43,8	56	0,2	5,1	>21.1	24,4	30,2	<13.1	<6.2
<b>Televisió</b>	<b>621</b>	>47.2	<52.8	0	<2.3	13,7	20,5	>33.3	19,8	10,5
<b>Ràdio</b>	<b>128</b>	>51.6	48,4	0	0,8	<3.9	20,3	34,4	22,7	>18.0
<b>A la premsa</b>	<b>95</b>	>53.7	46,3	0	1,1	<3.2	<9.5	28,4	>33.7	>24.2
<b>Butlletí electrònic</b>	<b>11</b>	18,2	81,8	0	0	18,2	27,3	27,3	18,2	9,1
<b>Algun altre servei telefònic</b>	<b>119</b>	31,9	68,1	0	0,8	10,9	20,2	22,7	21,8	>23.5
<b>Feina/estudis</b>	<b>150</b>	34,7	65,3	0	>8.7	19,3	16,7	30,7	18	6,7
<b>Oficines de treball</b>	<b>58</b>	34,5	65,5	0	0	20,7	24,1	36,2	19	<0.0
<b>Ajuntament</b>	<b>91</b>	<26.4	73,6	0	2,2	18,7	>34.1	19,8	16,5	8,8
<b>Organismes oficials</b>	<b>105</b>	31,4	68,6	0	2,9	20	24,8	24,8	15,2	12,4
<b>Personal qualificat</b>	<b>28</b>	28,6	71,4	0	3,6	14,3	14,3	28,6	25	14,3
<b>Fulletons informatius</b>	<b>31</b>	45,2	54,8	0	0	9,7	19,4	25,8	>35.5	9,7
<b>Per una multa</b>	<b>31</b>	58,1	41,9	0	0	22,6	25,8	19,4	12,9	19,4
<b>Tràmits/ajudes</b>	<b>31</b>	22,6	77,4	0	>12.9	16,1	38,7	19,4	9,7	3,2
<b>Cartes</b>	<b>46</b>	39,1	60,9	0	8,7	6,5	28,3	28,3	17,4	10,9
<b>Altres</b>	<b>9</b>	44,4	55,6	0	0	22,2	33,3	33,3	11,1	0
<b>No ho sap</b>	<b>375</b>	36,8	63,2	0	<1.6	<7.7	22,4	32	21,9	>14.4
<b>No contesta</b>	<b>1</b>	0	100	0	0	0	0	100	0	0
<b>P3.1. EM PODRIA DIR QUAN HA ESTAT L'ÚLTIMA VEGADA QUE HA VIST O HA ESCOLTAT UN ANUNCI DEL 012?</b>										
<b>Menys d'un mes</b>	<b>482</b>	39,6	60,4	0	4,1	14,5	22,2	27,6	21,6	10
<b>Entre 1 mes i 3 mesos</b>	<b>355</b>	42,5	57,2	>0.3	3,9	18,9	19,4	30,7	17,5	9,6
<b>Menys d'un any</b>	<b>270</b>	43,7	56,3	0	>6.7	15,6	26,7	28,1	13,7	9,3
<b>Més d'un any</b>	<b>329</b>	38,9	61,1	0	4,3	16,7	>28.0	31	15,2	<4.9
<b>No ho sap</b>	<b>1057</b>	39,3	60,7	0	3,5	15,5	21,3	28,8	18,4	>12.6
<b>No contesta</b>	<b>7</b>	57,1	42,9	0	0	14,3	28,6	14,3	28,6	14,3

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	40,3	59,7	0	4,1	16	22,7	29	18	10,3
<b>P4. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI 012</b>										
<b>0</b>	<b>45</b>	53,3	46,7	0	4,4	17,8	24,4	26,7	17,8	8,9
<b>1</b>	<b>8</b>	62,5	37,5	0	12,5	25	25	12,5	25	0
<b>2</b>	<b>16</b>	62,5	37,5	0	0	25	12,5	31,3	18,8	12,5
<b>3</b>	<b>22</b>	45,5	54,5	0	0	31,8	27,3	22,7	9,1	9,1
<b>4</b>	<b>29</b>	31	69	0	10,3	17,2	13,8	31	20,7	6,9
<b>5</b>	<b>102</b>	50	50	0	2	14,7	24,5	30,4	21,6	6,9
<b>6</b>	<b>110</b>	40	60	0	5,5	15,5	21,8	35,5	15,5	6,4
<b>7</b>	<b>226</b>	42,9	57,1	0	5,3	20,4	26,1	25,2	16,4	6,6
<b>8</b>	<b>568</b>	41,5	58,3	0,2	5,3	15,7	19,7	29,4	17,1	12,9
<b>9</b>	<b>472</b>	43,4	56,6	0	3,2	13,1	23,3	27,5	21,2	11,7
<b>10</b>	<b>891</b>	<34.9	>65.1	0	3,5	15,9	23,7	29,7	17,2	10
<b>No ho sap</b>	<b>11</b>	45,5	54,5	0	9,1	18,2	9,1	36,4	18,2	9,1
<b>Mitjana</b>	<b>8,307</b>	8,116	8,436	8	8,118	8,161	8,336	8,33	8,311	8,473
<b>Desviació</b>	<b>2,029</b>	2,167	1,922		2,031	2,178	2,043	1,996	2,029	1,847
<b>Casos</b>	<b>2489</b>	1002	1486	1	102	397	566	721	447	256
<b>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</b>										
<b>0</b>	<b>64</b>	>56.3	43,8	0	4,7	15,6	23,4	29,7	23,4	3,1
<b>1</b>	<b>12</b>	41,7	58,3	0	0	25	25	16,7	33,3	0
<b>2</b>	<b>18</b>	50	50	0	5,6	27,8	11,1	33,3	11,1	11,1
<b>3</b>	<b>27</b>	44,4	55,6	0	0	29,6	18,5	18,5	22,2	11,1
<b>4</b>	<b>45</b>	33,3	66,7	0	4,4	4,4	33,3	35,6	15,6	6,7
<b>5</b>	<b>89</b>	40,4	59,6	0	4,5	19,1	22,5	30,3	19,1	4,5
<b>6</b>	<b>122</b>	36,9	63,1	0	5,7	>26.2	19,7	23	15,6	9,8
<b>7</b>	<b>225</b>	42,7	57,3	0	4,4	12,4	24,9	33,8	15,1	9,3
<b>8</b>	<b>507</b>	43	56,8	0,2	4,1	13	23,3	29	17,6	13



	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Horitzontals amb marca Jhi<sup>2</sup></b>										
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	40,3	59,7	0	4,1	16	22,7	29	18	10,3
<b>9</b>	<b>447</b>	40,3	59,7	0	4,3	13,9	20,1	27,5	21,7	12,5
<b>10</b>	<b>906</b>	37,5	62,5	0	3,6	17,9	23,5	29	17,2	8,7
<b>No ho sap</b>	<b>31</b>	38,7	61,3	0	6,5	9,7	19,4	29	6,5	>29.0
<b>No contesta</b>	<b>7</b>	42,9	57,1	0	14,3	14,3	0	57,1	14,3	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,205</b>	8,07	8,296	8	8,11	8,162	8,203	8,204	8,152	8,411
<b>Desviació</b>	<b>2,227</b>	2,366	2,125		2,211	2,367	2,234	2,215	2,353	1,752
<b>Casos</b>	<b>2462</b>	992	1469	1	100	395	561	712	446	248
<b>P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10</b>										
<b>VALORI EL SEU GRAU DE</b>										
<b>SATISFACCIÓ AMB: L'AMABILITAT</b>										
<b>DE LA PERSONA QUE US VA</b>										
<b>ATENDRE</b>										
<b>0</b>	<b>21</b>	52,4	47,6	0	0	19	14,3	38,1	23,8	4,8
<b>1</b>	<b>5</b>	60	40	0	0	>60.0	0	0	20	20
<b>2</b>	<b>6</b>	66,7	33,3	0	16,7	33,3	16,7	16,7	16,7	0
<b>3</b>	<b>12</b>	33,3	66,7	0	0	25	33,3	41,7	0	0
<b>4</b>	<b>10</b>	40	60	0	0	30	30	30	10	0
<b>5</b>	<b>34</b>	47,1	52,9	0	2,9	14,7	20,6	32,4	26,5	2,9
<b>6</b>	<b>47</b>	38,3	61,7	0	8,5	6,4	27,7	36,2	17	4,3
<b>7</b>	<b>105</b>	48,6	51,4	0	2,9	21,9	23,8	29,5	15,2	6,7
<b>8</b>	<b>349</b>	40,4	59,6	0	4,6	16,3	20,9	28,7	17,8	11,7
<b>9</b>	<b>489</b>	39,5	60,3	0,2	2,7	12,9	20,9	31,3	19,2	13,1
<b>10</b>	<b>1381</b>	39,2	60,8	0	4,5	16,5	23,7	27,7	17,9	9,7
<b>No ho sap</b>	<b>30</b>	50	50	0	10	6,7	26,7	26,7	13,3	16,7
<b>No contesta</b>	<b>11</b>	45,5	54,5	0	0	27,3	9,1	45,5	9,1	9,1
<b>Mitjana</b>	<b>9,062</b>	8,986	9,113	9	9,17	8,972	9,115	9,003	9,063	9,207
<b>Desviació</b>	<b>1,576</b>	1,694	1,491		1,378	1,805	1,488	1,63	1,597	1,219
<b>Casos</b>	<b>2459</b>	987	1471	1	100	394	558	712	444	251

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	40,3	59,7	0	4,1	16	22,7	29	18	10,3
<b>P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB: EL CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE CONSULTA</b>										
<b>0</b>	<b>39</b>	51,3	48,7	0	5,1	12,8	25,6	25,6	28,2	2,6
<b>1</b>	<b>11</b>	63,6	36,4	0	0	27,3	36,4	18,2	18,2	0
<b>2</b>	<b>26</b>	57,7	42,3	0	3,8	23,1	11,5	30,8	26,9	3,8
<b>3</b>	<b>35</b>	40	60	0	8,6	20	25,7	25,7	20	0
<b>4</b>	<b>36</b>	25	75	0	0	13,9	30,6	30,6	13,9	11,1
<b>5</b>	<b>98</b>	38,8	61,2	0	3,1	18,4	20,4	35,7	16,3	6,1
<b>6</b>	<b>122</b>	38,5	61,5	0	7,4	18,9	20,5	28,7	16,4	8,2
<b>7</b>	<b>224</b>	41,1	58,9	0	6,3	11,6	25	34,8	15,2	7,1
<b>8</b>	<b>480</b>	42,9	56,9	0,2	4,4	16,3	20,4	29,8	18,5	10,6
<b>9</b>	<b>441</b>	39,7	60,3	0	2,5	14,3	22,7	26,5	18,8	>15,2
<b>10</b>	<b>939</b>	38,3	61,7	0	3,8	16,7	23,7	28,4	17,7	9,6
<b>No ho sap</b>	<b>43</b>	51,2	48,8	0	7	14	18,6	16,3	20,9	>23,3
<b>No contesta</b>	<b>6</b>	33,3	66,7	0	0	33,3	0	50	0	16,7
<b>Mitjana</b>	<b>8,283</b>	8,193	8,343	8	8,05	8,253	8,295	8,234	8,214	8,663
<b>Desviació</b>	<b>2,121</b>	2,224	2,048		2,181	2,198	2,169	2,086	2,286	1,556
<b>Casos</b>	<b>2451</b>	983	1467	1	100	391	559	715	440	246
<b>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</b>										
<b>0</b>	<b>109</b>	51,4	48,6	0	1,8	>26.6	18,3	26,6	22,9	<3.7
<b>1</b>	<b>30</b>	43,3	56,7	0	10	20	23,3	30	6,7	10
<b>2</b>	<b>61</b>	41	59	0	4,9	14,8	32,8	29,5	14,8	3,3
<b>3</b>	<b>85</b>	30,6	69,4	0	3,5	15,3	23,5	35,3	15,3	7,1
<b>4</b>	<b>112</b>	37,5	62,5	0	4,5	17	17,9	31,3	19,6	9,8
<b>5</b>	<b>252</b>	41,3	58,7	0	6,3	13,9	24,6	29,4	17,1	8,7

	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Horitzontals amb marca Jhi²</b>										
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	40,3	59,7	0	4,1	16	22,7	29	18	10,3
<b>6</b>	<b>284</b>	45,1	54,9	0	5,6	14,8	20,8	29,6	20,1	9,2
<b>7</b>	<b>350</b>	38,6	61,1	>0.3	4	16	20,6	26	19,4	>14.0
<b>8</b>	<b>484</b>	37,6	62,4	0	2,9	16,7	21,1	29,1	19,2	11
<b>9</b>	<b>274</b>	42,7	57,3	0	3,3	14,2	23,4	29,2	17,5	12,4
<b>10</b>	<b>398</b>	40,2	59,8	0	4,5	15,8	26,4	28,1	15,6	9,5
<b>No ho sap</b>	<b>58</b>	29,3	70,7	0	0	10,3	27,6	34,5	12,1	15,5
<b>No contesta</b>	<b>3</b>	66,7	33,3	0	0	33,3	0	66,7	0	0
<b>Mitjana</b>	<b>6,801</b>	6,732	6,848	7	6,65	6,599	6,891	6,762	6,733	7,21
<b>Desviació</b>	<b>2,615</b>	2,7	2,556		2,531	2,845	2,641	2,615	2,594	2,189
<b>Casos</b>	<b>2439</b>	988	1450	1	103	392	551	703	442	248
<b>P6. A CONTINUACIÓ, PARLAREM UNA MICA SOBRE L'ÚS DEL SERVEI. VOSTÈ CONEIX L'HORARI D'ATENCIÓ DEL 012?</b>										
<b>Sí</b>	<b>636</b>	40,7	59,3	0	3,6	17,3	23	26,9	19,5	9,7
<b>No, no el coneix</b>	<b>1764</b>	40,4	59,5	0,1	4,3	15,6	22,6	29,7	17,2	10,7
<b>No ho sap</b>	<b>100</b>	35	65	0	4	14	23	30	22	7
<b>Base Coneix l'horari d'atenció</b>	<b>636</b>	40,7	59,3	0	3,6	17,3	23	26,9	19,5	9,7
<b>P6.1. EM PODRIA DIR QUIN ÉS?</b>										
<b>Sí, 24 per 7</b>	<b>265</b>	44,2	55,8	0	3	13,2	<17.0	29,1	23,4	>14.3
<b>Sí, de 8/9h fins les 14h</b>	<b>62</b>	38,7	61,3	0	6,5	>40.3	27,4	16,1	<6.5	3,2
<b>Sí, de 8/9h fins les 20h</b>	<b>97</b>	37,1	62,9	0	4,1	15,5	22,7	28,9	20,6	8,2
<b>Sí, de 8/9h fins les 21h</b>	<b>46</b>	45,7	54,3	0	4,3	10,9	34,8	32,6	13	4,3
<b>Sí, de 8/9h fins les 22h</b>	<b>105</b>	30,5	69,5	0	1,9	14,3	25,7	27,6	21,9	8,6
<b>Sí, altres franges</b>	<b>59</b>	45,8	54,2	0	5,1	25,4	32,2	16,9	15,3	5,1
<b>No contesta</b>	<b>2</b>	100	0	0	0	0	0	>100.0	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	40,3	59,7	0	4,1	16	22,7	29	18	10,3

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	40,3	59,7	0	4,1	16	22,7	29	18	10,3
<b>P7. APROXIMADAMENT, QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 EN ELS ÚLTIMS DOS MESOS?</b>										
Només una vegada	1435	42,4	57,6	0,1	4,5	14,6	24,3	28,2	17,1	11,4
2 o 3 vegades	716	37,7	62,3	0	4,3	16,3	20,1	31,6	18,9	8,8
4 o 5 vegades	172	37,8	62,2	0	1,7	20,9	22,1	25	20,3	9,9
Més de 5 vegades	135	37,8	62,2	0	3,7	20,7	19,3	31,1	21,5	<3,7
No ho sap	40	30	70	0	0	22,5	27,5	20	10	20
No contesta	2	50	50	0	0	0	0	50	0	50
<b>Base Ha trucat més d'una vegada</b>	<b>1023</b>	37,7	62,3	0	3,8	17,7	20,3	30,4	19,5	8,3
<b>P8. EM PODRIA DIR SI HA TRUCAT PEL MATEIX TEMA O HO HA FET PER TEMES DIFERENTS?</b>										
Pel mateix tema	526	40,7	59,3	0	4,6	21,1	19,2	28,1	18,8	8,2
Per un tema diferent	487	34,7	65,3	0	3,1	14	21,8	33,1	19,9	8,2
No ho sap	9	33,3	66,7	0	0	22,2	0	22,2	33,3	22,2
No contesta	1	0	100	0	0	0	100	0	0	0
<b>Base Ha trucat pel mateix tema</b>	<b>526</b>	40,7	59,3	0	4,6	21,1	19,2	28,1	18,8	8,2
<b>P9. PER QUÈ HA HAGUT DE TRUCAR MÉS D'UNA VEGADA PEL MATEIX TEMA?</b>										
Informació no prou completa	86	36	64	0	7	20,9	24,4	18,6	18,6	10,5
Sol·licitar/fer seguiment	146	42,5	57,5	0	2,1	21,9	16,4	30,1	21,9	7,5
Cèdula d'habitabilitat	4	25	75	0	0	0	25	0	>75.0	0
Telèfon erroni/no contesta	12	58,3	41,7	0	0	25	25	25	25	0
Faltava informació/informació diferent	40	32,5	67,5	0	5	22,5	15	32,5	12,5	12,5
Multes	21	47,6	52,4	0	4,8	23,8	14,3	33,3	14,3	9,5
Van sorgir nous dubtes	86	40,7	59,3	0	4,7	16,3	19,8	33,7	18,6	7

	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Horitzontals amb marca Jhi<sup>2</sup></b>										
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	40,3	59,7	0	4,1	16	22,7	29	18	10,3
<b>Molt temps d'espera al telèfon / problemes amb el telèfon</b>	<b>64</b>	40,6	59,4	0	7,8	21,9	28,1	20,3	15,6	6,3
<b>Altres</b>	<b>52</b>	40,4	59,6	0	5,8	26,9	13,5	32,7	15,4	5,8
<b>No ho sap</b>	<b>9</b>	44,4	55,6	0	0	11,1	11,1	44,4	11,1	22,2
<b>No contesta</b>	<b>6</b>	66,7	33,3	0	0	16,7	0	33,3	33,3	16,7
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	40,3	59,7	0	4,1	16	22,7	29	18	10,3
<b>P10. LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA?</b>										
<b>Sí</b>	<b>2071</b>	40,5	59,5	0	4,1	16,1	22,9	28,9	17,6	10,4
<b>No</b>	<b>386</b>	38,9	61,1	0	4,4	15,5	21,5	29,5	19,7	9,3
<b>No ho sap</b>	<b>39</b>	41	59	0	5,1	12,8	17,9	28,2	23,1	12,8
<b>No contesta</b>	<b>4</b>	75	25	0	0	0	50	25	0	25
<b>P10.1. RECORDA EXACTAMENT EL MOTIU DE LA SEVA CONSULTA O QUÈ VA PREGUNTAR?</b>										
<b>Ajuda social</b>	<b>381</b>	<30.2	>69.8	0	4,5	18,6	23,9	24,7	15,7	12,6
<b>Demandar informació</b>	<b>581</b>	37,9	62	0,2	5	15,8	23,1	28,7	17,7	9,6
<b>Permisos</b>	<b>2</b>	100	0	0	>50.0	0	0	50	0	0
<b>Multes</b>	<b>291</b>	>50.5	<49.5	0	2,1	15,5	24,4	29,2	17,9	11
<b>Demandar/Anul·lar una cita</b>	<b>78</b>	29,5	70,5	0	1,3	14,1	26,9	28,2	20,5	9
<b>Realitzar un tràmit/Fer seguiment</b>	<b>394</b>	34,8	65,2	0	4,1	18,5	21,6	>35.0	15,2	<5.6
<b>Comunicar una incidència</b>	<b>234</b>	>50.9	<49.1	0	3,8	16,7	21,8	22,6	>23.5	11,5
<b>Impostos/Embargaments</b>	<b>253</b>	>49.0	51	0	3,6	13,8	22,5	31,6	19	9,5
<b>Informació sobre transport públic</b>	<b>6</b>	33,3	66,7	0	0	0	16,7	33,3	16,7	33,3
<b>Temes relacionats amb habitatge (cèdula d'habitatge, lloguer</b>	<b>22</b>	50	50	0	0	9,1	13,6	27,3	31,8	18,2
<b>Asumptes sanitaris</b>	<b>10</b>	10	90	0	10	20	0	30	10	30

	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Horitzontals amb marca Jhi<sup>2</sup></b>										
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	40,3	59,7	0	4,1	16	22,7	29	18	10,3
<b>Altres</b>	<b>62</b>	41,9	58,1	0	4,8	17,7	32,3	24,2	11,3	9,7
<b>No ho sap</b>	<b>164</b>	43,9	56,1	0	5,5	<9.8	18,3	31,7	19,5	>15.2
<b>No contesta</b>	<b>22</b>	36,4	63,6	0	9,1	9,1	13,6	31,8	31,8	4,5
<b>Base No li van resoldre la consulta</b>	<b>386</b>	38,9	61,1	0	4,4	15,5	21,5	29,5	19,7	9,3
<b>P10.2. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL NO LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA?</b>										
<b>No tenen prou informació</b>	<b>147</b>	38,1	61,9	0	4,1	15	23,1	33,3	16,3	8,2
<b>Li van donar la informació errònia</b>	<b>10</b>	20	80	0	10	10	20	40	10	10
<b>El van derivar a un altre telèfon/organisme</b>	<b>75</b>	37,3	62,7	0	5,3	21,3	22,7	25,3	20	5,3
<b>Problemes informàtics</b>	<b>8</b>	37,5	62,5	0	0	25	37,5	12,5	12,5	12,5
<b>No va arribar a ser atès per un agent</b>	<b>30</b>	46,7	53,3	0	6,7	6,7	13,3	23,3	>36.7	13,3
<b>Mala gestió de la consulta</b>	<b>34</b>	38,2	61,8	0	2,9	20,6	29,4	29,4	8,8	8,8
<b>Gestió pendent de resolució</b>	<b>11</b>	45,5	54,5	0	0	9,1	9,1	27,3	27,3	27,3
<b>S'havia de resoldre de forma presencial</b>	<b>3</b>	66,7	33,3	0	0	>66.7	33,3	0	0	0
<b>No poden resoldre el seu tràmit i no el poden derivar a altr</b>	<b>13</b>	53,8	46,2	0	7,7	7,7	7,7	46,2	23,1	7,7
<b>Altres</b>	<b>29</b>	37,9	62,1	0	3,4	10,3	20,7	27,6	27,6	10,3
<b>No ho sap</b>	<b>19</b>	31,6	68,4	0	5,3	10,5	21,1	15,8	31,6	15,8
<b>No contesta</b>	<b>7</b>	42,9	57,1	0	0	14,3	0	57,1	14,3	14,3
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	40,3	59,7	0	4,1	16	22,7	29	18	10,3

**P10.3. DURANT LA TRUCADA, PER RESOLDRE LA SEVA CONSULTA, AMB QUANTS AGENTS VA PARLAR?**

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	40,3	59,7	0	4,1	16	22,7	29	18	10,3
<b>Cap</b>	<b>32</b>	56,3	43,8	0	6,3	12,5	25	18,8	21,9	15,6
<b>1</b>	<b>1640</b>	38,8	61,2	0,1	3,8	15,7	24	30,2	17	9,3
<b>2</b>	<b>598</b>	43,1	56,9	0	4,7	16,4	19,4	28,1	19,6	11,9
<b>3</b>	<b>92</b>	45,7	54,3	0	7,6	19,6	23,9	22,8	16,3	9,8
<b>4</b>	<b>15</b>	40	60	0	6,7	20	26,7	13,3	26,7	6,7
<b>5</b>	<b>5</b>	20	80	0	0	40	20	40	0	0
<b>6</b>	<b>2</b>	0	100	0	0	50	50	0	0	0
<b>8</b>	<b>1</b>	100	0	0	0	>100.0	0	0	0	0
<b>15</b>	<b>1</b>	0	100	0	0	0	0	100	0	0
<b>20</b>	<b>1</b>	0	100	0	0	0	0	100	0	0
<b>No ho sap</b>	<b>109</b>	38,5	61,5	0	1,8	12,8	19,3	25,7	23,9	>16.5
<b>No contesta</b>	<b>4</b>	75	25	0	0	25	0	25	25	25
<b>Mitjana</b>	<b>1,362</b>	1,367	1,36	1	1,426	1,414	1,317	1,361	1,36	1,366
<b>Desviació</b>	<b>0,807</b>	0,672	0,888		0,698	0,794	0,656	1,056	0,627	0,613
<b>Casos</b>	<b>2387</b>	962	1424	1	101	384	546	696	422	238
<b>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?</b>										
<b>Sí</b>	<b>342</b>	40,9	59,1	0	5,3	20,2	21,1	27,8	17,8	7,9
<b>No</b>	<b>2127</b>	40,1	59,9	0	3,9	15,2	23	29,3	18	10,6
<b>No ho sap</b>	<b>29</b>	44,8	55,2	0	3,4	20,7	20,7	24,1	17,2	13,8
<b>No contesta</b>	<b>2</b>	100	0	0	0	50	0	0	50	0
<b>Base Va haver de tornar a trucar al 012</b>	<b>342</b>	40,9	59,1	0	5,3	20,2	21,1	27,8	17,8	7,9
<b>P10.4a. QUANTES VEGADES?</b>										
<b>1</b>	<b>63</b>	39,7	60,3	0	4,8	23,8	22,2	20,6	17,5	11,1
<b>2</b>	<b>143</b>	44,1	55,9	0	6,3	18,2	19,6	30,1	18,2	7,7
<b>3</b>	<b>66</b>	36,4	63,6	0	6,1	19,7	27,3	27,3	13,6	6,1

	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Horitzontals amb marca Jhi<sup>2</sup></b>										
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	40,3	59,7	0	4,1	16	22,7	29	18	10,3
<b>4</b>	<b>27</b>	40,7	59,3	0	3,7	22,2	14,8	33,3	25,9	0
<b>5</b>	<b>12</b>	58,3	41,7	0	0	33,3	25	25	16,7	0
<b>7</b>	<b>4</b>	75	25	0	0	50	0	0	25	25
<b>8</b>	<b>5</b>	20	80	0	0	20	0	20	40	20
<b>9</b>	<b>1</b>	0	100	0	0	100	0	0	0	0
<b>10</b>	<b>5</b>	40	60	0	20	20	0	20	40	0
<b>18</b>	<b>1</b>	0	100	0	0	0	0	100	0	0
<b>20</b>	<b>3</b>	0	100	0	0	0	66,7	33,3	0	0
<b>40</b>	<b>1</b>	0	100	0	0	0	0	100	0	0
<b>60</b>	<b>1</b>	0	100	0	0	0	0	100	0	0
<b>No ho sap</b>	<b>9</b>	33,3	66,7	0	0	0	22,2	33,3	11,1	>33,3
<b>No contesta</b>	<b>1</b>	100	0	0	0	0	100	0	0	0
<b>Mitjana</b>	<b>3,072</b>	2,581	3,413		2,611	2,768	2,826	3,913	2,85	2,333
<b>Desviació</b>	<b>4,482</b>	1,608	5,658		2,004	1,903	3,153	7,592	2,049	1,736
<b>Casos</b>	<b>332</b>	136	196	0	18	69	69	92	60	24
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	40,3	59,7	0	4,1	16	22,7	29	18	10,3
<b>P10.5. LI VA RESOLDRE LA CONSULTA EN LA MATEIXA TRUCADA O LI VAN PRENDRE LES SEVES DADES PER DONAR-LI LA RESPOSTA POSTERIORMENT?</b>										
<b>Li va resoldre la consulta en la mateixa trucada</b>	<b>1975</b>	38,9	61	0,1	4,1	16	22,8	28,9	17,5	10,8
<b>Li van prendre les seves dades per donar-li la resposta post</b>	<b>318</b>	>48.1	51,9	0	4,4	17,3	24,2	28,6	17,9	7,5
<b>No ho sap</b>	<b>163</b>	40,5	59,5	0	5,5	12,3	18,4	30,7	22,1	11
<b>No contesta</b>	<b>44</b>	43,2	56,8	0	0	18,2	22,7	31,8	22,7	4,5



% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	40,3	59,7	0	4,1	16	22,7	29	18	10,3
<b>P10.6. FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O PER UN ALTRE MITJÀ?</b>										
Sí	1033	40,9	59,1	0	3,2	17,5	25,2	27,3	16,7	10,1
No	1390	39,4	60,5	0,1	5	14,9	20,9	30,4	18,6	10,1
No ho sap	61	47,5	52,5	0	0	13,1	19,7	26,2	23	18
No contesta	16	50	50	0	0	18,8	25	25	25	6,3
<b>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?</b>										
Sí	149	45	55	0	6	20,1	25,5	<19,5	22,8	6
No	2313	39,9	60,1	0	4	15,8	22,5	29,6	17,6	10,5
No ho sap	35	42,9	57,1	0	2,9	8,6	25,7	28,6	20	14,3
No contesta	3	66,7	33,3	0	0	33,3	0	66,7	0	0
<b>Base Va haver-hi alguna incidència</b>	<b>149</b>	45	55	0	6	20,1	25,5	19,5	22,8	6
<b>P11.1. QUIN TIPUS D'INCIDÈNCIA?</b>										
Línies ocupades/en espera	10	70	30	0	0	20	20	10	40	10
Es va tallar la trucada	105	43,8	56,2	0	6,7	16,2	28,6	19	22,9	6,7
No s'escoltava bé	33	42,4	57,6	0	6,1	33,3	18,2	24,2	15,2	3
No ho sap	1	0	100	0	0	0	0	0	100	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	40,3	59,7	0	4,1	16	22,7	29	18	10,3
<b>P12. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?</b>										
Sí	2313	40,1	59,8	0	3,9	15,4	23,2	29,3	18	10,2

	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Horitzontals amb marca Jhi<sup>2</sup></b>										
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	40,3	59,7	0	4,1	16	22,7	29	18	10,3
<b>No</b>	<b>128</b>	41,4	58,6	0	6,3	>23.4	20,3	23,4	17,2	9,4
<b>No ho sap</b>	<b>59</b>	44,1	55,9	0	6,8	20,3	<8.5	30,5	16,9	16,9
<b>P13. HA RECOMANAT O RECOMANARIA AQUEST SERVEI A ALGUNA ALTRA PERSONA?</b>										
<b>Sí</b>	<b>2234</b>	40	60	0	4,3	15,5	23,1	29,1	17,9	10,2
<b>No</b>	<b>228</b>	43	57	0	2,6	>21.5	20,2	26,3	19,3	10,1
<b>No ho sap</b>	<b>29</b>	41,4	58,6	0	3,4	10,3	20,7	41,4	10,3	13,8
<b>No contesta</b>	<b>9</b>	44,4	55,6	0	0	11,1	0	44,4	11,1	>33.3
<b>P14. EN GENERAL, EN QUINS ASPECTES CREU QUE PODRIA MILLORAR EL SERVEI 012 D'ATENCIÓ CIUTADANA?</b>										
<b>Que sigui més barat/gratuït</b>	<b>184</b>	38	62	0	3,3	13	20,7	31	19	13
<b>Reduir temps d'espera/rapidesa en la resposta</b>	<b>662</b>	39	61	0	>6.0	18,4	25,1	25,8	18,3	<6.3
<b>Més coneixement de la temàtica/més formació</b>	<b>137</b>	38	62	0	1,5	>24.8	27	27	10,9	8,8
<b>Menys informatitzat/Més personalitzat</b>	<b>45</b>	46,7	53,3	0	0	15,6	17,8	40	15,6	11,1
<b>Més línies/menys col·lapse</b>	<b>51</b>	39,2	60,8	0	0	19,6	15,7	33,3	17,6	13,7
<b>Menys transfers/més coordinació</b>	<b>49</b>	42,9	57,1	0	4,1	14,3	18,4	32,7	28,6	2
<b>Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència</b>	<b>129</b>	40,3	59,7	0	5,4	12,4	27,1	30,2	16,3	8,5
<b>Donar a conèixer el servei i les seves competències</b>	<b>20</b>	35	65	0	5	25	10	30	20	10
<b>Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc.</b>	<b>13</b>	46,2	53,8	0	7,7	30,8	15,4	30,8	15,4	0
<b>Ampliar l'horari</b>	<b>14</b>	21,4	78,6	0	0	7,1	14,3	50	21,4	7,1

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
Base Total	2500	40,3	59,7	0	4,1	16	22,7	29	18	10,3
Aspectes actitudinals/idioma	29	31	69	0	10,3	27,6	34,5	20,7	6,9	0
Altres	54	>57.4	42,6	0	3,7	16,7	16,7	31,5	14,8	16,7
Crec que el Servei 012 ja està prou bé com està	845	40,6	59,4	0	3,6	13,7	21,7	29,6	18,6	>12.9
No sap	265	42,3	57,4	>0.4	3,4	13,6	21,1	30,2	18,9	12,8
No contesta	3	66,7	33,3	0	0	0	66,7	0	33,3	0

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

0	1	0	100	0	0	0	0	0	100	0
2	3	100	0	0	0	0	33,3	33,3	0	33,3
3	4	25	75	0	0	0	25	50	25	0
4	10	30	70	0	10	30	30	20	10	0
5	35	28,6	71,4	0	0	22,9	25,7	40	11,4	0
6	54	48,1	51,9	0	0	22,2	22,2	38,9	14,8	1,9
7	172	45,9	54,1	0	>8.7	>23.3	23,3	21,5	11,6	11,6
8	488	44,3	55,7	0	5,1	16,8	24	27,9	15,6	10,7
9	389	40,6	59,1	>0.3	4,4	14,9	19,3	30,3	19,8	11,3
10	1323	37,9	62,1	0	3,4	14,7	23,1	29,4	19,3	10,1
No ho sap	12	50	50	0	0	0	16,7	25	16,7	>41.7
No contesta	9	44,4	55,6	0	0	11,1	22,2	22,2	33,3	11,1
Mitjana	9,034	8,967	9,08	9	8,854	8,874	9,014	9,043	9,18	9,124
Desviació	1,296	1,3	1,293		1,224	1,367	1,33	1,322	1,235	1,13
Casos	2479	997	1481	1	103	398	563	720	444	251

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

0	4	75	25	0	0	0	25	0	25	>50.0
---	---	----	----	---	---	---	----	---	----	-------

	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Horitzontals amb marca Jhi<sup>2</sup></b>										
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	40,3	59,7	0	4,1	16	22,7	29	18	10,3
<b>1</b>	<b>1</b>	0	100	0	0	0	0	100	0	0
<b>2</b>	<b>2</b>	50	50	0	0	50	0	0	50	0
<b>4</b>	<b>1</b>	100	0	0	0	0	0	100	0	0
<b>5</b>	<b>19</b>	57,9	42,1	0	0	10,5	26,3	31,6	21,1	10,5
<b>6</b>	<b>33</b>	>63.6	36,4	0	3	21,2	18,2	33,3	15,2	9,1
<b>7</b>	<b>106</b>	>58.5	<41.5	0	4,7	17	17,9	31,1	17,9	11,3
<b>8</b>	<b>302</b>	>48.3	51,7	0	3,3	13,6	24,8	>36.1	<12.3	9,9
<b>9</b>	<b>312</b>	42,3	57,7	0	2,6	13,5	18,3	29,5	22,1	>14.1
<b>10</b>	<b>1707</b>	<36.5	>63.4	0,1	4,6	16,8	23,6	27,5	18	9,5
<b>No ho sap</b>	<b>5</b>	40	60	0	20	0	0	40	20	20
<b>No contesta</b>	<b>8</b>	62,5	37,5	0	0	12,5	12,5	12,5	>50.0	12,5
<b>Mitjana</b>	<b>9,384</b>	9,207	9,503	10	9,539	9,437	9,429	9,31	9,419	9,286
<b>Desviació</b>	<b>1,131</b>	1,288	0,995		0,93	1,086	1,085	1,132	1,146	1,316
<b>Casos</b>	<b>2487</b>	1000	1486	1	102	398	566	722	444	255
<b>P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE CONSULTA</b>										
<b>0</b>	<b>3</b>	100	0	0	0	0	33,3	0	0	>66.7
<b>1</b>	<b>2</b>	0	100	0	0	0	>100.0	0	0	0
<b>4</b>	<b>6</b>	33,3	66,7	0	0	16,7	33,3	33,3	16,7	0
<b>5</b>	<b>19</b>	15,8	84,2	0	0	26,3	15,8	26,3	21,1	10,5
<b>6</b>	<b>35</b>	48,6	51,4	0	>11.4	14,3	14,3	20	28,6	11,4
<b>7</b>	<b>74</b>	45,9	54,1	0	5,4	20,3	25,7	18,9	16,2	13,5
<b>8</b>	<b>293</b>	46,1	53,9	0	3,1	17,4	22,5	27,6	15,7	13,7
<b>9</b>	<b>345</b>	43,5	56,5	0	4,6	12,8	20	30,7	19,1	12,8
<b>10</b>	<b>1698</b>	38,2	61,7	0,1	4,1	16,3	23,3	29,7	18	<8.7
<b>No ho sap</b>	<b>16</b>	56,3	43,8	0	6,3	0	25	25	6,3	>37.5
<b>No contesta</b>	<b>9</b>	55,6	44,4	0	0	11,1	11,1	22,2	33,3	22,2
<b>Mitjana</b>	<b>9,405</b>	9,348	9,443	10	9,392	9,392	9,407	9,478	9,416	9,197
<b>Desviació</b>	<b>1,105</b>	1,142	1,078		1,064	1,096	1,191	0,966	1,063	1,343

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
Base Total	2500	40,3	59,7	0	4,1	16	22,7	29	18	10,3
Casos	2475	993	1481	1	102	398	562	719	445	249

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

0	5	80	20	0	0	0	0	40	20	>40.0
1	2	50	50	0	0	0	>100.0	0	0	0
2	5	60	40	0	20	0	20	20	20	20
3	3	100	0	0	0	0	0	0	33,3	>66.7
4	12	25	75	0	0	8,3	33,3	33,3	25	0
5	75	36	64	0	4	21,3	25,3	25,3	18,7	5,3
6	85	42,4	57,6	0	2,4	17,6	17,6	29,4	22,4	10,6
7	170	45,9	54,1	0	5,9	18,8	24,7	27,6	14,1	8,8
8	476	44,3	55,7	0	4,6	18,5	22,3	28,8	<13.9	12
9	356	37,6	62,4	0	4,5	12,4	21,9	30,6	18,3	12,4
10	1293	38,5	61,4	0,1	3,8	15,6	23	28,8	19,5	9,2
No ho sap	11	45,5	54,5	0	0	0	9,1	45,5	9,1	>36.4
No contesta	7	57,1	42,9	0	0	14,3	14,3	42,9	28,6	0
Mitjana	8,898	8,817	8,953	10	8,825	8,839	8,901	8,925	8,973	8,81
Desviació	1,499	1,571	1,446		1,478	1,44	1,508	1,464	1,536	1,612
Casos	2482	998	1483	1	103	398	565	717	446	253

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

Segur que sí	953	<34.0	>65.9	0,1	5	17,9	>26.3	28	15,8	<6.8
Probablement sí	470	41,5	58,5	0	5,5	18,7	23,8	27,7	14,5	9,8
Probablement no	491	45,4	54,6	0	3,9	14,9	19,8	29,9	21,2	10,4
Segur que no	453	45	55	0	<1.5	<11.5	<17.0	32,5	21,6	>15.9
No ho sap	54	35,2	64,8	0	3,7	5,6	22,2	27,8	24,1	16,7
No contesta	79	53,2	46,8	0	1,3	15,2	22,8	24,1	19	>17.7

	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>										
Base Total	2500	40,3	59,7	0	4,1	16	22,7	29	18	10,3
<b>P17. CONSIDERA QUE HAGUÉS POGUT RESOLDRE AQUESTA MATEIXA CONSULTA A TRAVÉS D'ALGUN ALTRE CANAL D'INFORMACIÓ DE LA GENERALITAT?</b>										
Sí	816	42,3	57,7	0	4,8	15,7	23,9	32,2	16,4	<7.0
No	1191	39	61	0,1	4,3	17	23,8	27,5	17,5	10
No ho sap	489	40,3	59,7	0	2,7	14,1	<18.2	27	21,5	>16.6
No contesta	4	25	75	0	0	0	0	50	50	0
Base Hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal	816	42,3	57,7	0	4,8	15,7	23,9	32,2	16,4	7
<b>P17.1. A TRAVÉS DE QUIN CANAL? Informació i tràmits</b>										
gencat.cat	370	39,7	60,3	0	4,9	15,7	23	37,3	14,9	4,3
Aplicacions de la Generalitat per a mòbils	20	60	40	0	5	15	30	10	>35.0	5
Seu electrònica Generalitat	73	43,8	56,2	0	5,5	17,8	20,5	35,6	11	9,6
Xarxes socials	35	37,1	62,9	0	11,4	17,1	28,6	25,7	8,6	8,6
Internet (sense especificar)	51	45,1	54,9	0	2	13,7	29,4	35,3	13,7	5,9
Presencialment a l'administració	77	35,1	64,9	0	3,9	13	24,7	28,6	16,9	>13.0
Trucant a un altre organisme de la Generalitat	12	50	50	0	0	0	16,7	41,7	33,3	8,3
Correu electrònic	1	0	100	0	0	0	0	100	0	0
Mossos/guàrdia urbana/polícia local	12	75	25	0	8,3	16,7	33,3	33,3	8,3	0
Altres telèfons d'informació	53	43,4	56,6	0	5,7	18,9	20,8	22,6	18,9	13,2
Altres pàgines web	31	48,4	51,6	0	3,2	16,1	25,8	32,3	12,9	9,7
Altres	66	51,5	48,5	0	4,5	13,6	30,3	25,8	21,2	4,5
No ho sap	67	37,3	62,7	0	3	14,9	19,4	26,9	>26.9	9

	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Horitzontals amb marca Jhi²</b>										
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	40,3	59,7	0	4,1	16	22,7	29	18	10,3
<b>No contesta</b>	<b>4</b>	25	75	0	0	50	25	0	0	25
<b>P17.2. I PODRIA INDICAR-NOS PER QUIN MOTIU EN AQUESTA OCASIÓ NO L'HA UTILITZAT I HA DECIDIT TRUCAR AL 012?</b>										
<b>Rapidesa en la resposta/Més eficient</b>	<b>302</b>	40,4	59,6	0	4,6	15,6	25,2	31,5	17,2	6
<b>Atenció personalitzada</b>	<b>53</b>	50,9	49,1	0	>11.3	18,9	24,5	22,6	15,1	7,5
<b>Més fàcil de fer servir</b>	<b>69</b>	44,9	55,1	0	2,9	18,8	24,6	39,1	<4.3	10,1
<b>No coneix altres canals/no sap com funcionen</b>	<b>45</b>	42,2	57,8	0	2,2	13,3	15,6	37,8	22,2	8,9
<b>Dificultat d'accés (claus, pin, enllaç, etc.)</b>	<b>32</b>	62,5	37,5	0	3,1	12,5	31,3	37,5	15,6	0
<b>No trobava el servei que buscava</b>	<b>86</b>	32,6	67,4	0	8,1	15,1	31,4	26,7	16,3	2,3
<b>Per comoditat</b>	<b>93</b>	40,9	59,1	0	4,3	15,1	21,5	35,5	16,1	7,5
<b>Li van recomanar</b>	<b>50</b>	44	56	0	6	18	12	28	26	10
<b>És l'únic que coneix per comunicar-se amb la Generalitat/El</b>	<b>14</b>	57,1	42,9	0	0	0	42,9	35,7	7,1	14,3
<b>Altres</b>	<b>45</b>	44,4	55,6	0	2,2	17,8	17,8	35,6	15,6	11,1
<b>No ho sap</b>	<b>24</b>	37,5	62,5	0	0	12,5	20,8	29,2	25	12,5
<b>No contesta</b>	<b>3</b>	33,3	66,7	0	0	33,3	0	66,7	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	40,3	59,7	0	4,1	16	22,7	29	18	10,3
<b>P18. CONEIX L'APLICACIÓ TELEGRAM QUE OFEREIX EL 012, QUE ÉS UN SERVEI DE MISSATGERIA INSTANTÀNIA TIPUS WHATSAPP?</b>										
<b>Sí</b>	<b>463</b>	40	60	0	>6.9	17,9	24,4	29,6	14,5	<6.7
<b>No</b>	<b>2022</b>	40,4	59,5	0	3,5	15,4	22,4	28,9	18,7	11

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	40,3	59,7	0	4,1	16	22,7	29	18	10,3
<b>No ho sap</b>	<b>14</b>	35,7	64,3	0	0	28,6	14,3	21,4	14,3	21,4
<b>No contesta</b>	<b>1</b>	0	100	0	0	0	0	0	100	0
<b>P18.1. I ESSENT O GENS PROBABLE I 10 MOLT PROBABLE, QUINA ÉS LA PROBABILITAT QUE VOSTÈ UTILITZI AQUEST SERVEI DE MISSATGERIA INSTANTÀNIA?</b>										
<b>0</b>	<b>767</b>	42,2	57,8	0	3	14,1	<19.3	31,7	19,3	>12.6
<b>1</b>	<b>32</b>	50	50	0	9,4	12,5	28,1	31,3	12,5	6,3
<b>2</b>	<b>89</b>	39,3	60,7	0	2,2	15,7	16,9	31,5	19,1	14,6
<b>3</b>	<b>53</b>	35,8	64,2	0	3,8	20,8	22,6	37,7	9,4	5,7
<b>4</b>	<b>55</b>	32,7	67,3	0	3,6	18,2	16,4	27,3	25,5	9,1
<b>5</b>	<b>233</b>	42,9	56,7	>0.4	5,2	15	25,3	27	18	9,4
<b>6</b>	<b>99</b>	46,5	53,5	0	>9.1	19,2	22,2	28,3	18,2	<3.0
<b>7</b>	<b>128</b>	35,9	64,1	0	>7.8	15,6	>32.8	25,8	12,5	5,5
<b>8</b>	<b>229</b>	34,1	65,9	0	3,5	19,7	24,5	27,9	16,6	7,9
<b>9</b>	<b>90</b>	43,3	56,7	0	6,7	22,2	27,8	23,3	13,3	6,7
<b>10</b>	<b>423</b>	39	61	0	4,3	18,7	>28.6	26,5	16,3	<5.7
<b>No ho sap</b>	<b>285</b>	40	60	0	2,8	<10.9	<16.1	29,8	21,1	>19.3
<b>No contesta</b>	<b>17</b>	41,2	58,8	0	0	17,6	17,6	17,6	35,3	11,8
<b>Mitjana</b>	<b>4,602</b>	4,445	4,709	5	5,295	5,107	5,241	4,272	4,285	3,36
<b>Desviació</b>	<b>3,997</b>	4,002	3,993		3,733	3,971	3,964	3,988	3,995	3,845
<b>Casos</b>	<b>2198</b>	886	1311	1	95	365	518	637	383	200
<b>P18.2. CREU QUE AQUEST MATEIX SERVEI ES PODRIA DONAR PER ALGUN ALTRE CANAL DIFERENT ALS DISPONIBLES ACTUALMENT?</b>										
<b>Sí</b>	<b>858</b>	44,1	55,9	0	4,5	>19.2	>26.1	29,6	<13.8	<6.8
<b>No</b>	<b>957</b>	39,1	60,8	0,1	5,2	16	23,4	28	18,7	8,7
<b>No ho sap</b>	<b>677</b>	36,8	63,2	0	<2.1	<11.8	<17.3	29,5	>22.3	>17.0
<b>No contesta</b>	<b>8</b>	75	25	0	0	12,5	25	37,5	12,5	12,5



	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Horitzontals amb marca Jhi<sup>2</sup></b>										
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	40,3	59,7	0	4,1	16	22,7	29	18	10,3
<b>Base Creu que es podria donar per algun altre canal</b>	<b>858</b>	44,1	55,9	0	4,5	19,2	26,1	29,6	13,8	6,8
<b>P18.2a.PER QUIN ALTRE CANAL?</b>										
<b>APP (Telegram, WhatsApp, etc.)</b>	<b>446</b>	46,2	53,8	0	4,9	20,9	30,7	26,7	11,4	5,4
<b>Mail</b>	<b>74</b>	<27.0	73	0	5,4	21,6	<12.2	36,5	17,6	6,8
<b>Internet (sense especificar)</b>	<b>6</b>	66,7	33,3	0	0	0	16,7	50	33,3	0
<b>Xarxes socials(Facebook, Twitter, Instagram, etc.)</b>	<b>85</b>	52,9	47,1	0	7,1	25,9	25,9	25,9	8,2	7,1
<b>Opció de la web</b>	<b>84</b>	45,2	54,8	0	2,4	10,7	26,2	39,3	20,2	<1.2
<b>Presencial</b>	<b>25</b>	60	40	0	8	20	20	24	20	8
<b>Chatbot/Assistent virtual</b>	<b>19</b>	26,3	73,7	0	5,3	>42.1	21,1	26,3	5,3	0
<b>Altres telèfons diferents al 012</b>	<b>20</b>	35	65	0	5	10	30	30	5	>20.0
<b>Altres</b>	<b>48</b>	33,3	66,7	0	0	10,4	22,9	39,6	18,8	8,3
<b>No sap</b>	<b>49</b>	42,9	57,1	0	2	10,2	12,2	26,5	>24.5	>24.5
<b>No contesta</b>	<b>2</b>	50	50	0	0	0	50	50	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	40,3	59,7	0	4,1	16	22,7	29	18	10,3
<b>P19. VA FER SERVIR UN PAGAMENT AUTOMATITZAT?</b>										
<b>Sí</b>	<b>582</b>	44,7	55,3	0	3,8	<10.1	21,8	>34.5	18,6	11,2
<b>No</b>	<b>1821</b>	38,8	61,1	0,1	4,3	>18.0	23	27,6	17,5	9,6
<b>No ho sap</b>	<b>95</b>	42,1	57,9	0	2,1	12,6	21,1	22,1	23,2	>18.9
<b>No contesta</b>	<b>2</b>	0	100	0	0	0	50	50	0	0
<b>P19. QUÈ N'OPINA?</b>										
<b>Positiu/Útil</b>	<b>984</b>	43,5	56,4	0,1	4,1	15,3	23,3	31,1	17,3	8,9
<b>Negatiu/Complicat</b>	<b>165</b>	31,5	68,5	0	1,8	<6.7	21,2	31,5	21,2	>17.6
<b>Hauria de ser gratuït</b>	<b>13</b>	53,8	46,2	0	7,7	15,4	38,5	15,4	23,1	0
<b>Desconeix el servei</b>	<b>465</b>	36,3	63,7	0	4,9	17,4	22,6	27,1	15,3	12,7
<b>Poc segur</b>	<b>53</b>	37,7	62,3	0	5,7	15,1	17	30,2	26,4	5,7
<b>No ho ha utilitzat</b>	<b>71</b>	38	62	0	4,2	11,3	31	31	18,3	4,2

	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Horitzontals amb marca Jhi²</b>										
Base Total	2500	40,3	59,7	0	4,1	16	22,7	29	18	10,3
Li és indiferent	6	50	50	0	0	16,7	0	66,7	0	16,7
No li agrada	10	60	40	0	10	10	10	30	20	20
Altres	80	>55.0	45	0	3,8	16,3	17,5	35	18,8	8,8
No ho sap	541	37,7	62,3	0	3,9	19	22,7	<24.4	20,3	9,6
No contesta	112	42	58	0	4,5	17,9	21,4	30,4	14,3	11,6
<b>P20. HA TRUCAT AL 012 QUAN HA TINGUT UN PROBLEMA A L'HORA DE FER UN TRÀMIT ELECTRÒNICAMENT?</b>										
Sí	870	39,5	60,3	0,1	5,2	>18.6	22,4	32,4	16,2	<5.2
No	1312	40,9	59,1	0	3,8	15	23,1	27,1	19,1	11,9
No ha fet cap tràmit electrònicament	268	39,2	60,8	0	3	12,7	20,5	26,1	18,3	>19.4
No ho sap	46	43,5	56,5	0	0	10,9	28,3	37	15,2	8,7
No contesta	4	50	50	0	0	25	25	25	25	0
Base Ha trucat al 012 quan ha tingut un problema	870	39,5	60,3	0,1	5,2	18,6	22,4	32,4	16,2	5,2
<b>P20.1. LI HAN RESOLT?</b>										
Sí	716	39,4	60,5	0,1	5,3	18,9	22,3	33,1	15,8	4,6
No	136	39,7	60,3	0	4,4	18,4	23,5	28,7	16,2	8,8
No ho sap	17	47,1	52,9	0	5,9	11,8	17,6	29,4	35,3	0
No contesta	1	0	100	0	0	0	0	100	0	0
<b>P20.2 VA QUEDAR SATISFET/A DE L'ATENCIÓ REBUDA?</b>										
Sí	764	39	60,9	0,1	5,2	18,1	22,3	33,2	16,2	5
No	89	41,6	58,4	0	4,5	22,5	22,5	28,1	14,6	7,9
No ho sap	15	60	40	0	6,7	26,7	33,3	13,3	20	0
No contesta	2	0	100	0	0	0	0	50	50	0

	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Horitzontals amb marca Jhi²</b>										
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	40,3	59,7	0	4,1	16	22,7	29	18	10,3
<b>Base Introduïda a meitat de camp</b>	<b>2333</b>	40,2	59,8	0	4,3	15,9	22,2	29,4	18,2	10
<b>P21. CREIEU QUE MILLORA L'ATENCIÓ EL FET QUE US DEMANIN EL VOSTRE NOM A L'INICI DE LA CONVERSA?</b>										
<b>Sí</b>	<b>1110</b>	39,5	60,5	0,1	>5.8	>18.3	21,4	27	17,7	9,7
<b>No</b>	<b>943</b>	42	58	0	<2.8	14,1	23,3	31,9	18,8	9,1
<b>No ho sap</b>	<b>270</b>	37	63	0	3,7	12,6	22,6	28,9	18,1	>14.1
<b>No contesta</b>	<b>10</b>	30	70	0	0	10	0	60	20	10
<b>Base Creu que millora l'atenció</b>	<b>1110</b>	39,5	60,5	0,1	5,8	18,3	21,4	27	17,7	9,7
<b>P21.1. PER QUÈ? (Respostes positives)</b>										
<b>Genera una relació més personal</b>	<b>713</b>	39	61	0	6,9	19,6	21	27,8	17	7,7
<b>És més respectuós/de bona educació</b>	<b>142</b>	43,7	55,6	>0.7	5,6	15,5	16,9	25,4	22,5	14,1
<b>Li és indiferent</b>	<b>29</b>	41,4	58,6	0	3,4	13,8	37,9	20,7	10,3	13,8
<b>No afecta en res</b>	<b>17</b>	41,2	58,8	0	0	11,8	41,2	17,6	11,8	17,6
<b>Millora l'atenció</b>	<b>52</b>	46,2	53,8	0	3,8	25	15,4	26,9	21,2	7,7
<b>Li agrada</b>	<b>7</b>	42,9	57,1	0	0	0	14,3	14,3	42,9	28,6
<b>Ho troba bé</b>	<b>29</b>	31	69	0	3,4	24,1	24,1	17,2	17,2	13,8
<b>Ja li van demanar</b>	<b>47</b>	31,9	68,1	0	2,1	17	21,3	29,8	17	12,8
<b>Altres</b>	<b>51</b>	37,3	62,7	0	2	<5.9	23,5	35,3	15,7	17,6
<b>NS</b>	<b>21</b>	38,1	61,9	0	4,8	19	38,1	23,8	9,5	4,8
<b>NC</b>	<b>2</b>	50	50	0	0	0	0	0	>100.0	0
<b>Base Creu que no millora l'atenció</b>	<b>943</b>	42	58	0	2,8	14,1	23,3	31,9	18,8	9,1



	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Horitzontals amb marca Jhi²</b>										
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	40,3	59,7	0	4,1	16	22,7	29	18	10,3
<b>Ràpidesa, agilitat en el tràmit</b>	<b>287</b>	39,7	60,3	0	4,9	20,2	26,5	26,1	15,7	6,6
<b>Millor seguiment dels tràmits/Tenir un historial</b>	<b>241</b>	42,7	57,3	0	5,8	20,3	24,5	24,9	16,2	8,3
<b>Estalvi de temps de la trucada/No cal repetir el seu motiu</b>	<b>189</b>	36,5	63	>0.5	5,3	15,3	22,8	32,8	16,9	6,9
<b>Comoditat</b>	<b>4</b>	50	50	0	0	0	25	50	25	0
<b>Facilitat atenció per part de l'operador (major informació d</b>	<b>179</b>	48	52	0	7,8	18,4	21,8	26,8	17,3	7,8
<b>Augment de l'eficàcia del servei</b>	<b>21</b>	57,1	42,9	0	4,8	19	14,3	33,3	14,3	14,3
<b>Estaría bé</b>	<b>32</b>	40,6	59,4	0	0	15,6	34,4	37,5	12,5	0
<b>De gran utilitat si és una trucada relacionada amb el matei</b>	<b>70</b>	44,3	55,7	0	5,7	14,3	18,6	>42.9	15,7	2,9
<b>Li és indiferent</b>	<b>6</b>	33,3	66,7	0	0	33,3	33,3	16,7	0	16,7
<b>Altres</b>	<b>125</b>	45,6	54,4	0	1,6	15,2	20,8	32,8	21,6	8
<b>NS</b>	<b>35</b>	48,6	51,4	0	2,9	20	25,7	11,4	25,7	14,3
<b>NC</b>	<b>2</b>	50	50	0	0	50	0	50	0	0
<b>Base Creu que no milloraria el servei</b>	<b>854</b>	36,9	63,1	0	4,2	14,2	20,3	30,1	20	11,2
<b>P22.1. QUÈ APORTARIA? (Respostes positives)</b>										
<b>Li és indiferent</b>	<b>17</b>	29,4	70,6	0	5,9	17,6	5,9	29,4	23,5	17,6
<b>Si el tràmit és diferent no seria útil</b>	<b>434</b>	37,6	62,4	0	4,1	14,5	20	30,2	20,3	10,8
<b>No és rellevant ni important</b>	<b>25</b>	28	72	0	8	24	16	28	20	4
<b>No és necessari/No creu que sigui una millora</b>	<b>100</b>	34	66	0	2	13	21	35	19	10
<b>No aporta res al sevei</b>	<b>59</b>	33,9	66,1	0	3,4	13,6	22	22	25,4	13,6

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	40,3	59,7	0	4,1	16	22,7	29	18	10,3
<b>Vol privacitat de les seves dades/Protecció de dades</b>	<b>36</b>	47,2	52,8	0	8,3	16,7	22,2	25	16,7	11,1
<b>No li cal</b>	<b>20</b>	45	55	0	>15.0	15	15	35	15	5
<b>No li agrada</b>	<b>10</b>	30	70	0	0	0	30	40	20	10
<b>És una perdú de temps/Endarrereix la trucada</b>	<b>8</b>	50	50	0	0	12,5	25	12,5	25	25
<b>Depen de quin sigui el tràmit</b>	<b>5</b>	40	60	0	20	0	20	20	40	0
<b>No cal tenir tantes dades registades de les persones/No vol</b>	<b>18</b>	38,9	61,1	0	0	5,6	11,1	38,9	22,2	22,2
<b>No vol parlar amb un robot ni que sigui automatitzar aquest</b>	<b>9</b>	33,3	66,7	0	0	0	44,4	44,4	11,1	0
<b>Només truca de forma puntual</b>	<b>9</b>	44,4	55,6	0	11,1	0	11,1	44,4	33,3	0
<b>Altres</b>	<b>54</b>	31,5	68,5	0	1,9	18,5	14,8	31,5	16,7	16,7
<b>NS</b>	<b>44</b>	38,6	61,4	0	4,5	11,4	29,5	25	18,2	11,4
<b>NC</b>	<b>6</b>	50	50	0	0	33,3	33,3	16,7	0	16,7
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	40,3	59,7	0	4,1	16	22,7	29	18	10,3
<b>C3. ON VA NÉIXER VOSTÈ?</b>										
<b>Catalunya</b>	<b>1702</b>	41,7	58,3	0,1	4	<13.4	<20.1	>33.1	19,7	9,7
<b>Altres comunitats autònomes</b>	<b>258</b>	45	55	0	2,3	11,6	<12.4	<19.4	>24.0	>30.2
<b>Unió europea</b>	<b>46</b>	28,3	71,7	0	6,5	15,2	30,4	32,6	13	2,2
<b>Resta del món</b>	<b>63</b>	39,7	60,3	0	7,9	23,8	31,7	20,6	11,1	4,8
<b>Argentina</b>	<b>49</b>	42,9	57,1	0	4,1	22,4	26,5	24,5	18,4	4,1
<b>Bolívia</b>	<b>28</b>	25	75	0	7,1	>32.1	25	35,7	<0.0	0
<b>Brasil</b>	<b>11</b>	18,2	81,8	0	0	36,4	27,3	9,1	27,3	0
<b>Xile</b>	<b>8</b>	37,5	62,5	0	0	25	12,5	25	25	12,5
<b>Colòmbia</b>	<b>52</b>	23,1	76,9	0	3,8	>34.6	26,9	21,2	11,5	1,9
<b>Equador</b>	<b>55</b>	30,9	69,1	0	9,1	>27.3	>43.6	18,2	<1.8	<0.0
<b>Hondures</b>	<b>27</b>	<14.8	85,2	0	0	>40.7	>48.1	<3.7	7,4	0
<b>Marroc</b>	<b>57</b>	42,1	57,9	0	5,3	>28.1	>49.1	<12.3	<5.3	<0.0
<b>Perú</b>	<b>43</b>	44,2	55,8	0	0	16,3	>39.5	27,9	11,6	4,7
<b>República Dominicana</b>	<b>21</b>	23,8	76,2	0	9,5	>42.9	28,6	19	0	0

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
Base Total	2500	40,3	59,7	0	4,1	16	22,7	29	18	10,3
Uruguai	15	40	60	0	0	20	20	33,3	13,3	13,3
Veneçuela	31	35,5	64,5	0	6,5	25,8	>41.9	<9.7	9,7	6,5
Paquistà	8	75	25	0	>37.5	25	25	12,5	0	0
Paraguai	5	20	80	0	0	20	>80.0	0	0	0
Romania	5	20	80	0	0	0	40	40	20	0
No contesta	16	31,3	68,8	0	0	18,8	>56.3	12,5	12,5	0

#### C4. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT?

Català	892	41,4	58,6	0	3,1	<12.9	<16.4	29,1	>23.8	>14.7
Castellà	1138	38,8	61,2	0,1	4,6	18,1	>27.5	28,2	<14.1	<7.5
Ambdues per igual	377	43,2	56,8	0	4,5	14,9	18,8	33,4	18	10,3
Àrab	14	50	50	0	0	28,6	42,9	21,4	7,1	0
Anglès	10	30	70	0	10	20	20	0	40	10
Altres	59	33,9	66,1	0	6,8	22	>44.1	22	<5.1	<0.0
No contesta	10	40	60	0	10	30	30	20	0	10

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

No sap llegir i escriure	1	0	100	0	0	0	0	100	0	0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escol	8	25	75	0	0	0	0	0	37,5	>62.5
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar eso, eg	89	39,3	60,7	0	6,7	15,7	28,1	<16.9	13,5	>19.1
Eso completa, egb, batxiller elemental	355	41,7	58,3	0	2,8	12,1	25,9	24,8	18,6	>15.8
Batxillerat, bup, cou, batxillerat superior, preu	413	41,6	58,4	0	>7.0	<12.1	23,5	25,4	18,9	13,1
Cicle formatiu de grau mitjà, fp1, oficialia industrial o eq	225	39,6	60,4	0	3,6	19,1	21,8	30,7	19,1	<5.8
Cicle formatiu de grau superior, fp2, mestratge industrial o	402	39,3	60,7	0	5,5	17,7	<17.7	>37.1	17,2	<5.0

	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>% Horitzontals amb marca Jhi<sup>2</sup></b>										
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	40,3	59,7	0	4,1	16	22,7	29	18	10,3
<b>Diplomatura, 3 cursos aprovats de llicenciatura, enginyeria/ Llicenciatura, arquitectura, enginyeria, grau o equivalent Cursos d'especialització professional, postgrau, màster</b>	<b>183</b>	31,7	68,3	0	2,2	10,9	20,8	33,9	21,9	10,4
<b>Doctorat</b>	<b>501</b>	43,5	56,5	0	3,4	15,6	20,8	29,7	19	11,6
<b>No contesta</b>	<b>262</b>	38,2	61,5	>0.4	2,3	>26.0	>29.0	28,2	<11.8	<2.7
	<b>33</b>	54,5	45,5	0	0	15,2	21,2	27,3	15,2	21,2
	<b>28</b>	32,1	67,9	0	3,6	25	28,6	14,3	25	3,6
<b>C6. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?</b>										
<b>Treballa per compte propi</b>	<b>389</b>	>53.0	<47.0	0	<1.8	<9.3	20,8	>36.8	>26.5	<4.9
<b>Treballa per compte d'altri</b>	<b>1329</b>	38,3	61,6	0,1	4,6	>21.3	>26.5	>33.4	<13.8	<0.5
<b>No treballa</b>	<b>749</b>	36,8	63,2	0	4,5	<10.0	<16.2	<17.5	21	>30.8
<b>No contesta</b>	<b>33</b>	48,5	51,5	0	3	15,2	>39.4	21,2	18,2	3
<b>Base Treballa per compte propi</b>	<b>389</b>	53	47	0	1,8	9,3	20,8	36,8	26,5	4,9
<b>C6.1 VOSTÈ ÉS...</b>										
<b>Empresari/ària o professional amb assalariats/ades</b>	<b>119</b>	57,1	42,9	0	1,7	10,1	19,3	38,7	26,1	4,2
<b>Professional o treballador/a autònom/a</b>	<b>266</b>	50,8	49,2	0	1,9	9	21,8	35	27,1	5,3
<b>Membre de cooperativa</b>	<b>3</b>	100	0	0	0	0	0	100	0	0
<b>No contesta</b>	<b>1</b>	0	100	0	0	0	0	100	0	0
<b>Base Treballa per compte d'altri</b>	<b>1329</b>	38,3	61,6	0,1	4,6	21,3	26,5	33,4	13,8	0,5
<b>C6.2 VOSTÈ ÉS...</b>										
<b>Assalariat/ada eventual o interí/ina</b>	<b>149</b>	36,2	63,8	0	>8.7	>36.2	24,8	<18.8	11,4	0





% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
Base Total	2500	40,3	59,7	0	4,1	16	22,7	29	18	10,3
Balsareny	1	100	0	0	0	0	100	0	0	0
Barcelona	702	39,7	60,3	0	4,6	>19.4	21,1	<21.5	18,8	>14.7
Begues	4	25	75	0	0	0	25	25	25	25
Berga	4	0	100	0	>25.0	0	50	25	0	0
Bigues i Riells	6	33,3	66,7	0	0	0	0	50	50	0
Bruc, el	2	50	50	0	0	0	50	0	0	50
Cabanyes, les	1	0	100	0	0	0	0	0	100	0
Cabrera de Mar	2	100	0	0	0	0	50	50	0	0
Cabrils	1	100	0	0	0	0	0	0	0	>100.0
Calaf	1	0	100	0	0	0	100	0	0	0
Caldes d'Estrac	2	100	0	0	0	50	0	0	0	50
Caldes de Montbui	3	0	100	0	>33.3	0	0	33,3	33,3	0
Calldetenes	1	0	100	0	0	0	100	0	0	0
Canet de Mar	5	60	40	0	0	0	20	40	40	0
Canovelles	3	33,3	66,7	0	0	0	33,3	33,3	33,3	0
Canyelles	3	0	100	0	0	0	33,3	66,7	0	0
Cardedeu	7	42,9	57,1	0	0	0	57,1	42,9	0	0
Castellar del Vallès	7	0	100	0	14,3	0	42,9	42,9	0	0
Castellbell i el Vilar	2	50	50	0	0	0	0	100	0	0
Castellbisbal	1	0	100	0	0	0	0	0	100	0
Castelldefels	13	46,2	53,8	0	0	23,1	7,7	23,1	30,8	15,4
Castellet i la Gornal	1	0	100	0	0	0	100	0	0	0
Castellgalí	1	100	0	0	0	>100.0	0	0	0	0
Castellnou de Bages	1	0	100	0	0	0	0	100	0	0
Castellterçol	2	50	50	0	0	0	50	0	0	50
Centelles	3	0	100	0	0	0	33,3	33,3	0	33,3
Cervelló	6	33,3	66,7	0	0	16,7	0	66,7	16,7	0
Collbató	4	50	50	0	0	0	0	>100.0	0	0
Corbera de Llobregat	4	50	50	0	0	50	0	50	0	0
Cornellà de Llobregat	26	38,5	61,5	0	3,8	23,1	19,2	26,9	26,9	0
Cubelles	3	33,3	66,7	0	0	0	66,7	33,3	0	0
Esparreguera	8	25	75	0	0	12,5	25	25	25	12,5
Esplugues de Llobregat	26	26,9	73,1	0	3,8	19,2	23,1	30,8	7,7	15,4
Folgueroles	1	100	0	0	0	0	0	100	0	0
Font-rubí	1	100	0	0	0	>100.0	0	0	0	0

% Horitzontals amb marca Jhi²	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
Base Total	2500	40,3	59,7	0	4,1	16	22,7	29	18	10,3
Franqueses del Vallès, les	4	75	25	0	0	50	0	25	25	0
Garriga, la	9	33,3	66,7	0	0	22,2	11,1	22,2	33,3	11,1
Gavà	15	60	40	0	0	20	6,7	40	13,3	20
Gelida	1	100	0	0	0	0	0	100	0	0
Gironella	2	0	100	0	0	0	0	0	>100.0	0
Granada, la	1	100	0	0	0	0	100	0	0	0
Granollers	26	30,8	69,2	0	3,8	7,7	23,1	34,6	23,1	7,7
Sant Salvador de Guardiola	1	100	0	0	0	0	0	100	0	0
Gurb	1	0	100	0	0	0	0	100	0	0
Hospitalet de Llobregat, l'	100	41	58	>1.0	4	16	26	30	16	8
Igualada	13	46,2	53,8	0	0	23,1	7,7	30,8	30,8	7,7
Llagosta, la	6	16,7	83,3	0	0	0	50	33,3	0	16,7
Llinars del Vallès	3	0	100	0	>33.3	0	0	66,7	0	0
Lliçà d'Amunt	8	25	75	0	0	25	25	25	0	25
Malgrat de Mar	3	33,3	66,7	0	0	0	66,7	33,3	0	0
Manlleu	5	40	60	0	0	40	40	20	0	0
Manresa	22	40,9	59,1	0	9,1	22,7	31,8	18,2	18,2	0
Martorell	9	55,6	44,4	0	>22.2	0	22,2	44,4	0	11,1
Masnou, el	14	64,3	35,7	0	14,3	0	21,4	35,7	21,4	7,1
Masquefa	5	20	80	0	0	0	40	20	20	20
Matadepera	6	33,3	66,7	0	0	16,7	33,3	33,3	16,7	0
Mataró	34	47,1	52,9	0	2,9	23,5	23,5	29,4	11,8	8,8
Mediona	1	100	0	0	0	0	0	0	100	0
Molins de Rei	3	33,3	66,7	0	0	0	33,3	66,7	0	0
Mollet del Vallès	16	50	50	0	0	18,8	18,8	50	12,5	0
Montcada i Reixac	11	54,5	45,5	0	0	0	>54.5	27,3	18,2	0
Montgat	7	42,9	57,1	0	0	0	14,3	57,1	28,6	0
Monistrol de Montserrat	1	0	100	0	0	0	0	0	0	>100.0
Montmeló	1	0	100	0	0	0	0	100	0	0
Montornès del Vallès	7	42,9	57,1	0	0	28,6	28,6	14,3	0	28,6
Navarcles	1	0	100	0	0	0	0	0	0	>100.0
Òdena	1	0	100	0	0	>100.0	0	0	0	0
Olesa de Montserrat	8	25	75	0	12,5	12,5	25	25	25	0
Olivella	3	33,3	66,7	0	0	0	>100.0	0	0	0
Òrrius	1	100	0	0	0	0	0	100	0	0

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
Base Total	2500	40,3	59,7	0	4,1	16	22,7	29	18	10,3
Palafolls	2	50	50	0	0	50	0	50	0	0
Palau-solità i Plegamans	2	50	50	0	0	0	50	0	50	0
Pallejà	4	25	75	0	0	0	25	50	25	0
Parets del Vallès	2	50	50	0	0	0	50	50	0	0
Piera	4	25	75	0	0	25	0	25	50	0
Hostalets de Pierola, els	3	0	100	0	0	>66.7	33,3	0	0	0
Pineda de Mar	11	54,5	45,5	0	9,1	9,1	45,5	9,1	18,2	9,1
Pla del Penedès, el	1	0	100	0	0	0	0	100	0	0
Pobla de Claramunt, la	2	50	50	0	0	0	50	50	0	0
Polinyà	2	0	100	0	0	0	50	50	0	0
Prat de Llobregat, el	12	8,3	91,7	0	8,3	16,7	16,7	33,3	16,7	8,3
Prats de Lluçanès	2	0	100	0	0	0	50	50	0	0
Premià de Mar	10	40	60	0	0	10	20	10	30	30
Ripollet	8	25	75	0	0	37,5	12,5	25	12,5	12,5
Roca del Vallès, la	3	0	100	0	>33.3	0	33,3	33,3	0	0
Roda de Ter	1	100	0	0	0	0	0	100	0	0
Rubí	30	43,3	56,7	0	3,3	16,7	>40.0	23,3	10	6,7
Sabadell	63	28,6	71,4	0	4,8	19	15,9	>42.9	12,7	4,8
Santpedor	2	0	100	0	0	50	0	0	0	50
Sant Adrià de Besòs	12	50	50	0	8,3	25	16,7	25	16,7	8,3
Sant Andreu de la Barca	5	>100.0	0	0	0	40	40	0	20	0
Sant Andreu de Llavaneres	3	66,7	33,3	0	0	33,3	33,3	0	33,3	0
Sant Antoni de Vilamajor	4	50	50	0	0	25	50	25	0	0
Sant Boi de Llobregat	23	34,8	65,2	0	0	21,7	21,7	26,1	17,4	13
Sant Celoni	5	40	60	0	0	0	20	40	40	0
Sant Cebrià de Vallalta	1	0	100	0	0	0	100	0	0	0
Sant Cugat del Vallès	51	39,2	60,8	0	2	13,7	15,7	39,2	21,6	7,8
Sant Cugat Sesgarrigues	1	100	0	0	0	0	0	0	0	>100.0
Sant Esteve de Palautordera	2	0	100	0	0	50	0	0	0	50
Sant Esteve Sesrovires	2	50	50	0	>50.0	0	0	0	50	0
Sant Fost de Campsentelles	2	0	100	0	0	0	0	50	0	50
Sant Feliu de Llobregat	15	33,3	66,7	0	0	13,3	26,7	33,3	20	6,7
Sant Fruitós de Bages	2	0	100	0	>50.0	0	0	0	50	0
Vilassar de Dalt	8	50	50	0	0	12,5	25	25	37,5	0
Sant Hipòlit de Voltregà	2	100	0	0	0	0	0	50	50	0

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
Base Total	2500	40,3	59,7	0	4,1	16	22,7	29	18	10,3
Sant Joan Despí	6	33,3	66,7	0	16,7	16,7	16,7	33,3	16,7	0
Sant Joan de Vilatorrada	4	0	100	0	0	0	0	>100.0	0	0
Vilassar de Mar	6	33,3	66,7	0	0	33,3	50	0	16,7	0
Sant Just Desvern	9	77,8	22,2	0	0	33,3	22,2	22,2	11,1	11,1
Sant Martí Sarroca	1	0	100	0	0	0	0	100	0	0
Sant Mateu de Bages	1	100	0	0	0	0	0	100	0	0
Premià de Dalt	5	60	40	0	0	0	20	40	40	0
Sant Pere de Ribes	8	37,5	62,5	0	0	12,5	12,5	37,5	25	12,5
Sant Pere de Riudebitlles	1	100	0	0	0	0	0	0	100	0
Sant Pere de Torelló	3	0	100	0	0	0	66,7	33,3	0	0
Sant Pol de Mar	1	0	100	0	0	0	100	0	0	0
Sant Quirze de Besora	1	100	0	0	0	0	100	0	0	0
Sant Quirze del Vallès	6	16,7	83,3	0	0	16,7	33,3	50	0	0
Sant Sadurní d'Anoia	3	66,7	33,3	0	0	33,3	0	33,3	0	33,3
Marganell	1	0	100	0	0	0	0	0	100	0
Santa Coloma de Gramenet	41	48,8	51,2	0	2,4	19,5	26,8	24,4	19,5	7,3
Santa Eulàlia de Riuprimer	2	50	50	0	0	0	50	50	0	0
Santa Eulàlia de Ronçana	3	0	100	0	>33.3	0	0	33,3	33,3	0
Santa Margarida de Montbui	2	50	50	0	0	0	50	0	50	0
Santa Margarida i els Monjos	2	100	0	0	0	0	50	50	0	0
Barberà del Vallès	5	40	60	0	0	20	20	40	20	0
Santa Maria de Martorelles	1	100	0	0	0	0	0	100	0	0
Santa Maria de Palautordera	6	50	50	0	0	0	50	33,3	16,7	0
Santa Perpètua de Mogoda	7	28,6	71,4	0	0	0	14,3	57,1	14,3	14,3
Santa Susanna	3	0	100	0	0	33,3	33,3	33,3	0	0
Sant Vicenç de Castellet	3	33,3	66,7	0	0	33,3	33,3	33,3	0	0
Sant Vicenç dels Horts	8	25	75	0	0	12,5	12,5	62,5	12,5	0
Sant Vicenç de Montalt	2	50	50	0	0	0	0	100	0	0
Sant Vicenç de Torelló	1	0	100	0	0	0	0	100	0	0
Cerdanyola del Vallès	20	40	60	0	5	15	20	25	10	>25.0
Sentmenat	4	50	50	0	0	0	50	50	0	0
Seva	3	66,7	33,3	0	0	0	33,3	66,7	0	0
Sitges	8	62,5	37,5	0	0	0	0	>75.0	12,5	12,5
Taradell	3	33,3	66,7	0	0	33,3	33,3	0	33,3	0
Terrassa	82	40,2	59,8	0	>8.5	9,8	26,8	30,5	14,6	9,8

% Horitzontals amb marca Jhi²	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	40,3	59,7	0	4,1	16	22,7	29	18	10,3
Teià	2	0	100	0	0	50	0	50	0	0
Tiana	5	60	40	0	0	20	40	20	20	0
Tona	2	50	50	0	0	50	0	0	50	0
Tordera	7	14,3	85,7	0	0	28,6	28,6	14,3	28,6	0
Torelló	6	50	50	0	0	0	33,3	33,3	33,3	0
Torre de Claramunt, la	1	100	0	0	0	0	0	100	0	0
Torrelles de Foix	1	0	100	0	0	0	0	100	0	0
Torrelles de Llobregat	4	50	50	0	0	25	0	25	25	25
Vacarisses	3	66,7	33,3	0	0	33,3	0	33,3	33,3	0
Vallgorguina	1	0	100	0	0	0	100	0	0	0
Vallirana	1	0	100	0	0	0	0	0	0	>100.0
Vic	7	42,9	57,1	0	14,3	28,6	0	28,6	28,6	0
Viladecavalls	5	80	20	0	0	0	20	20	40	20
Viladecans	20	55	45	0	10	15	5	30	25	15
Vilanova del Camí	3	66,7	33,3	0	0	33,3	33,3	0	33,3	0
Vilanova de Sau	1	0	100	0	0	0	100	0	0	0
Vilobí del Penedès	2	0	100	0	0	0	50	50	0	0
Vilafranca del Penedès	15	60	40	0	0	20	20	33,3	20	6,7
Vilanova i la Geltrú	20	35	65	0	10	10	15	45	20	0
Vilanova del Vallès	1	100	0	0	0	0	0	0	100	0
Badia del Vallès	3	66,7	33,3	0	0	33,3	33,3	33,3	0	0
Arbúcies	4	75	25	0	>25.0	0	50	25	0	0
Armentera, l'	2	100	0	0	0	0	0	0	0	>100.0
Avinyonet de Puigventós	1	0	100	0	0	0	0	100	0	0
Begur	1	0	100	0	0	0	0	0	100	0
Bisbal d'Empordà, la	2	50	50	0	>50.0	50	0	0	0	0
Blanes	9	22,2	77,8	0	0	11,1	22,2	44,4	11,1	11,1
Breda	1	0	100	0	0	0	0	0	0	>100.0
Cadaqués	1	0	100	0	0	>100.0	0	0	0	0
Caldes de Malavella	2	50	50	0	0	50	0	50	0	0
Calonge i Sant Antoni	2	50	50	0	0	0	50	50	0	0
Cassà de la Selva	1	0	100	0	0	0	0	0	0	>100.0
Castell-Platja d'Aro	3	0	100	0	0	0	33,3	33,3	33,3	0
Celrà	2	0	100	0	0	0	50	50	0	0
Cornellà del Terri	1	100	0	0	0	>100.0	0	0	0	0

% Horitzontals amb marca Jhi²	Total	SEXE		EDAT						
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
Base Total	2500	40,3	59,7	0	4,1	16	22,7	29	18	10,3
Escala, l'	2	50	50	0	0	50	0	0	0	50
Figueres	5	80	20	0	20	20	20	0	0	>40.0
Flaçà	1	0	100	0	0	0	0	0	0	>100.0
Garrigàs	1	0	100	0	0	0	100	0	0	0
Girona	36	41,7	58,3	0	8,3	19,4	22,2	36,1	11,1	2,8
Gualta	1	0	100	0	0	0	0	100	0	0
Guils de Cerdanya	1	100	0	0	0	0	0	0	100	0
Lladó	1	0	100	0	0	0	0	0	100	0
Llagostera	1	0	100	0	0	0	0	100	0	0
Llançà	1	0	100	0	0	0	100	0	0	0
Llers	1	0	100	0	0	>100.0	0	0	0	0
Lloret de Mar	5	20	80	0	0	0	40	20	40	0
Maçanet de la Selva	1	100	0	0	0	0	0	100	0	0
Molló	1	100	0	0	0	0	0	0	0	>100.0
Navata	1	0	100	0	0	0	0	0	100	0
Olot	5	60	40	0	20	40	0	20	20	0
Palafrugell	4	100	0	0	0	50	25	25	0	0
Palamós	1	100	0	0	0	0	0	100	0	0
Pals	1	100	0	0	0	0	0	0	0	>100.0
Portbou	1	0	100	0	0	>100.0	0	0	0	0
Puigcerdà	7	14,3	85,7	0	0	14,3	28,6	28,6	28,6	0
Riells i Viabrea	2	50	50	0	0	0	50	50	0	0
Ripoll	1	0	100	0	0	0	100	0	0	0
Riudellots de la Selva	1	0	100	0	0	0	100	0	0	0
Roses	7	57,1	42,9	0	0	0	42,9	14,3	42,9	0
Salt	3	66,7	33,3	0	>33.3	0	33,3	0	33,3	0
Sant Feliu de Buixalleu	1	0	100	0	0	>100.0	0	0	0	0
Sant Feliu de Guíxols	3	33,3	66,7	0	0	33,3	33,3	0	0	33,3
Sant Hilari Sacalm	1	0	100	0	0	0	0	100	0	0
Sant Julià de Ramis	1	0	100	0	0	0	0	0	100	0
Sant Miquel de Fluvià	1	100	0	0	0	0	0	0	0	>100.0
Santa Llogaia d'Àlguema	1	0	100	0	0	>100.0	0	0	0	0
Sant Joan les Fonts	1	0	100	0	0	0	0	100	0	0
Sils	4	100	0	0	0	25	50	25	0	0
Torroella de Montgrí	3	66,7	33,3	0	>33.3	0	33,3	33,3	0	0





% Horitzontals amb marca Jhi²	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
Base Total	2500	40,3	59,7	0	4,1	16	22,7	29	18	10,3
Altafulla	3	33,3	66,7	0	0	>66.7	0	33,3	0	0
Ametlla de Mar, l'	4	25	75	0	0	0	>75.0	25	0	0
Amposta	5	60	40	0	0	20	0	60	20	0
Banyeres del Penedès	1	100	0	0	0	>100.0	0	0	0	0
Batea	1	100	0	0	0	0	100	0	0	0
Bisbal del Penedès, la	1	0	100	0	0	0	0	100	0	0
Calafell	9	55,6	44,4	0	11,1	22,2	11,1	22,2	11,1	22,2
Cambrils	3	66,7	33,3	0	0	33,3	0	0	33,3	33,3
Castellvell del Camp	1	100	0	0	0	0	0	100	0	0
Cunit	4	25	75	0	0	0	0	75	0	25
Flix	1	0	100	0	0	0	0	0	100	0
Garidells, els	1	100	0	0	0	0	0	0	0	>100.0
Llorenç del Penedès	3	66,7	33,3	0	0	33,3	33,3	33,3	0	0
Montblanc	3	66,7	33,3	0	0	0	33,3	33,3	33,3	0
Montbrió del Camp	2	50	50	0	0	0	0	100	0	0
Montmell, el	1	0	100	0	0	0	0	0	100	0
Mont-roig del Camp	6	33,3	66,7	0	16,7	0	33,3	33,3	0	16,7
Móra d'Ebre	1	100	0	0	0	0	100	0	0	0
Móra la Nova	1	0	100	0	0	0	0	0	100	0
Pallaresos, els	1	100	0	0	0	0	0	100	0	0
Pla de Santa Maria, el	1	100	0	0	0	0	0	0	100	0
Pobla de Mafumet, la	1	0	100	0	0	0	0	100	0	0
Pobla de Montornès, la	3	66,7	33,3	0	0	33,3	33,3	0	33,3	0
Reus	26	34,6	65,4	0	0	11,5	38,5	30,8	7,7	11,5
Roda de Berà	5	0	100	0	0	0	40	40	20	0
Roquetes	1	100	0	0	0	0	100	0	0	0
Sant Carles de la Ràpita	5	60	40	0	0	0	40	40	0	20
Santa Bàrbara	1	0	100	0	0	0	0	0	100	0
Selva del Camp, la	2	50	50	0	0	0	0	50	50	0
Tarragona	57	33,3	66,7	0	3,5	12,3	26,3	33,3	19,3	5,3
Torredembarra	3	33,3	66,7	0	0	0	33,3	0	>66.7	0
Tortosa	5	60	40	0	0	20	0	0	20	>60.0
Ulldecona	1	0	100	0	0	0	100	0	0	0
Valls	6	50	50	0	0	16,7	0	33,3	50	0

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	SEXE			EDAT					
		Home	Dona	No binari	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	Més de 65
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	40,3	59,7	0	4,1	16	22,7	29	18	10,3
<b>Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant</b>	<b>2</b>	0	100	0	0	0	0	50	50	0
<b>Vendrell, el</b>	<b>8</b>	62,5	37,5	0	>25.0	12,5	25	37,5	0	0
<b>Vila-seca</b>	<b>2</b>	0	100	0	0	0	>100.0	0	0	0
<b>Sant Jaume d'Enveja</b>	<b>1</b>	100	0	0	0	0	0	100	0	0
<b>Salou</b>	<b>3</b>	33,3	66,7	0	0	0	33,3	33,3	33,3	0
<b>Canonja, la</b>	<b>2</b>	50	50	0	0	0	50	0	50	0
<b>Altres</b>	<b>37</b>	45,9	54,1	0	0	10,8	27	24,3	29,7	8,1
<b>No contesta</b>	<b>63</b>	42,9	57,1	0	3,2	17,5	25,4	25,4	12,7	15,9
<b>C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA? (Agrupat)</b>										
<b>Barcelona ciutat</b>	<b>702</b>	39,7	60,3	0	4,6	>19.4	21,1	<21.5	18,8	>14.7
<b>Resta província Barcelona</b>	<b>1287</b>	39,8	60,1	0,1	4	14,8	23,2	>33.2	16,9	<7.9
<b>Resta Catalunya</b>	<b>448</b>	42,2	57,8	0	4	13,8	23,2	29,2	20,3	9,4
<b>No contesta</b>	<b>63</b>	42,9	57,1	0	3,2	17,5	25,4	25,4	12,7	15,9
<b>Base Va néixer a Barcelona</b>	<b>702</b>	39,7	60,3	0	4,6	19,4	21,1	21,5	18,8	14,7
<b>C7.1 A QUIN DISTRICTE DE BARCELONA?</b>										
<b>Ciutat Vella</b>	<b>38</b>	34,2	65,8	0	7,9	23,7	23,7	15,8	23,7	5,3
<b>Eixample</b>	<b>108</b>	46,3	53,7	0	1,9	18,5	19,4	25,9	18,5	15,7
<b>Sants-Montjuïc</b>	<b>95</b>	41,1	58,9	0	>9.5	18,9	23,2	21,1	14,7	12,6
<b>Les Corts</b>	<b>33</b>	48,5	51,5	0	0	24,2	<3.0	27,3	9,1	>36.4
<b>Sarrià-Sant Gervasi</b>	<b>68</b>	47,1	52,9	0	4,4	17,6	22,1	23,5	16,2	16,2
<b>Gràcia</b>	<b>51</b>	33,3	66,7	0	2	13,7	33,3	15,7	15,7	19,6
<b>Horta-Guinardó</b>	<b>68</b>	50	50	0	7,4	23,5	17,6	17,6	22,1	11,8
<b>Nou Barris</b>	<b>64</b>	29,7	70,3	0	4,7	23,4	18,8	23,4	20,3	9,4
<b>Sant Andreu</b>	<b>63</b>	25,4	74,6	0	1,6	14,3	31,7	19	14,3	19
<b>Sant Martí</b>	<b>91</b>	40,7	59,3	0	5,5	20,9	18,7	23,1	24,2	7,7
<b>No contesta</b>	<b>23</b>	26,1	73,9	0	0	13	8,7	17,4	34,8	26,1

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	68,1	10,3	21	0,6	35,7	45,5	15,1	3,3	0,4
<b>P1. EN QUIN IDIOMA PREFEREIX QUE LI FACI L'ENTREVISTA?</b>										
Català	1341	>88.1	<5.7	<5.7	0,6	>63.0	<18.6	16,3	<1.7	0,3
Castellà	1118	<43.6	>15.7	>40.0	0,7	<3.8	>77.9	<12.3	>5.4	0,5
Li és indiferent/NS/NC	41	82,9	14,6	<2.4	0	<9.8	41,5	>48.8	0	0
<b>C1. VOSTÈ ÉS...</b>										
Home	1007	70,4	11,5	<17.6	0,5	36,6	43,8	16,2	3	0,4
Dona	1492	66,5	9,5	23,3	0,7	35,1	46,6	14,3	3,6	0,4
No binari	1	100	0	0	0	0	100	0	0	0
<b>C2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU</b>										
De 16 a 24	103	66	5,8	28,2	0	27,2	50,5	16,5	4,9	1
De 25 a 34	399	<57.1	7,5	>34.6	0,8	<28.8	51,6	14	4,8	0,8
De 35 a 44	567	<60.3	<5.6	>32.5	>1.6	<25.7	>55.2	12,5	>6.0	0,5
De 45 a 54	725	>77.8	<6.9	<15.0	0,3	35,9	44,3	17,4	2,2	0,3
De 55 a 64	449	74,6	>13.8	<11.1	0,4	>47.2	<35.9	15,1	1,8	0
Més de 65	257	64,2	>30.4	<5.4	0	>51.0	<33.1	15,2	<0.4	0,4
Mitjana	46,904	47,781	54,209	40,597	42,313	49,909	44,835	47,679	40,169	40,9
Desviació	13,37	12,984	15,174	11,008	8,754	13,624	12,794	13,334	10,643	14,302
Casos	2500	1702	258	524	16	892	1138	377	83	10
<b>P2. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?</b>										
Menys d'un any	225	<48.9	>15.1	>34.2	>1.8	<17.8	>65.8	10,2	>5.8	0,4
Entre 1 any i 2 anys	198	<56.1	8,1	>34.8	1	<20.7	>60.6	15,2	3	0,5
Més de 2 anys	2039	71,5	9,8	<18.3	0,5	>39.1	<41.9	15,7	2,9	0,4
No ho sap	38	63,2	>23.7	13,2	0	36,8	42,1	10,5	>10.5	0

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	68,1	10,3	21	0,6	35,7	45,5	15,1	3,3	0,4
<b>P3. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI?</b>										
<b>Familiar o amistat</b>	<b>392</b>	<56.6	8,4	>33.7	1,3	<26.3	>53.6	15,1	4,6	0,5
<b>Internet</b>	<b>550</b>	62,2	11,5	>26.4	0	<26.9	>53.8	15,5	3,8	0
<b>Televisió</b>	<b>621</b>	>83.6	9,2	<7.1	0,2	>55.1	<26.6	16,7	<1.4	0,2
<b>Ràdio</b>	<b>128</b>	>83.6	10,9	<5.5	0	>55.5	<25.0	19,5	<0.0	0
<b>A la premsa</b>	<b>95</b>	72,6	>16.8	<10.5	0	45,3	<29.5	>23.2	2,1	0
<b>Butlletí electrònic</b>	<b>11</b>	72,7	9,1	18,2	0	45,5	36,4	18,2	0	0
<b>Algun altre servei telefònic</b>	<b>119</b>	55,5	>18.5	25,2	0,8	<23.5	54,6	16,8	4,2	0,8
<b>Feina/estudis</b>	<b>150</b>	76	10,7	<13.3	0	42,7	40	16	1,3	0
<b>Oficines de treball</b>	<b>58</b>	48,3	6,9	>44.8	0	20,7	51,7	20,7	6,9	0
<b>Ajuntament</b>	<b>91</b>	<38.5	5,5	>53.8	2,2	<15.4	>65.9	8,8	>8.8	1,1
<b>Organismes oficials</b>	<b>105</b>	<51.4	14,3	>33.3	1	<19.0	>61.0	9,5	>9.5	1
<b>Personal qualificat</b>	<b>28</b>	71,4	10,7	17,9	0	25	46,4	28,6	0	0
<b>Fulletons informatius</b>	<b>31</b>	54,8	19,4	25,8	0	19,4	64,5	12,9	3,2	0
<b>Per una multa</b>	<b>31</b>	74,2	19,4	6,5	0	29	61,3	9,7	0	0
<b>Tràmits/ajudes</b>	<b>31</b>	51,6	6,5	35,5	>6.5	19,4	64,5	12,9	0	>3.2
<b>Cartes</b>	<b>46</b>	63	13	21,7	2,2	23,9	63	6,5	4,3	2,2
<b>Altres</b>	<b>9</b>	77,8	0	22,2	0	44,4	44,4	0	11,1	0
<b>No ho sap</b>	<b>375</b>	>77.9	10,7	<10.7	0,8	>42.1	40,3	15,2	1,9	0,5
<b>No contesta</b>	<b>1</b>	100	0	0	0	0	100	0	0	0
<b>P3.1. EM PODRIA DIR QUAN HA ESTAT L'ÚLTIMA VEGADA QUE HA VIST O HA ESCOLTAT UN ANUNCI DEL 012?</b>										
<b>Menys d'un mes</b>	<b>482</b>	70,7	8,3	20,3	0,6	>42.7	<36.5	17,6	2,9	0,2
<b>Entre 1 mes i 3 mesos</b>	<b>355</b>	67,6	8,2	23,7	0,6	36,3	43,9	16,1	3,4	0,3
<b>Menys d'un any</b>	<b>270</b>	70	10,4	19,6	0	39,3	38,5	17,8	3,7	0,7
<b>Més d'un any</b>	<b>329</b>	72,9	8,5	17,6	0,9	33,1	46,2	16,4	3,3	0,9
<b>No ho sap</b>	<b>1057</b>	65,4	>12.4	21,6	0,7	32,3	>51.6	<12.6	3,4	0,2
<b>No contesta</b>	<b>7</b>	14,3	28,6	42,9	>14.3	14,3	71,4	0	0	>14.3

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	68,1	10,3	21	0,6	35,7	45,5	15,1	3,3	0,4
<b>P4. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI 012</b>										
<b>0</b>	<b>45</b>	75,6	6,7	15,6	2,2	40	37,8	17,8	2,2	2,2
<b>1</b>	<b>8</b>	75	12,5	12,5	0	25	25	>50.0	0	0
<b>2</b>	<b>16</b>	81,3	12,5	6,3	0	56,3	25	18,8	0	0
<b>3</b>	<b>22</b>	68,2	0	27,3	>4.5	31,8	50	13,6	4,5	0
<b>4</b>	<b>29</b>	75,9	3,4	17,2	3,4	31	51,7	13,8	3,4	0
<b>5</b>	<b>102</b>	66,7	12,7	19,6	1	37,3	45,1	16,7	1	0
<b>6</b>	<b>110</b>	70	11,8	17,3	0,9	35,5	45,5	18,2	0	0,9
<b>7</b>	<b>226</b>	73,9	10,2	<14.6	1,3	38,1	41,2	16,8	3,1	0,9
<b>8</b>	<b>568</b>	73,6	9,7	<16.7	0	37,7	44,7	14,1	3,3	0,2
<b>9</b>	<b>472</b>	67,4	11,2	21,4	0	38,8	42,6	15,3	3,4	0
<b>10</b>	<b>891</b>	<62.5	10,5	>26.0	0,9	32	49,3	14,3	3,9	0,6
<b>No ho sap</b>	<b>11</b>	63,6	0	36,4	0	18,2	54,5	9,1	>18.2	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,307</b>	8,208	8,411	8,606	7,438	8,216	8,405	8,149	8,728	7,8
<b>Desviació</b>	<b>2,029</b>	2,065	1,878	1,908	3,14	2,056	1,955	2,189	1,71	3,155
<b>Casos</b>	<b>2489</b>	1695	258	520	16	890	1132	376	81	10
<b>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</b>										
<b>0</b>	<b>64</b>	79,7	7,8	10,9	1,6	40,6	35,9	20,3	1,6	1,6
<b>1</b>	<b>12</b>	83,3	8,3	8,3	0	41,7	41,7	16,7	0	0
<b>2</b>	<b>18</b>	77,8	5,6	16,7	0	50	38,9	11,1	0	0
<b>3</b>	<b>27</b>	63	11,1	25,9	0	33,3	37	22,2	7,4	0
<b>4</b>	<b>45</b>	57,8	>20.0	22,2	0	31,1	44,4	22,2	2,2	0
<b>5</b>	<b>89</b>	64	9	25,8	1,1	33,7	49,4	14,6	2,2	0
<b>6</b>	<b>122</b>	72,1	9	18,9	0	40,2	43,4	15,6	0,8	0
<b>7</b>	<b>225</b>	75,1	7,6	17,3	0	41,8	38,7	15,1	4,4	0
<b>8</b>	<b>507</b>	70,8	12	<16.4	0,8	37,9	44,4	14,4	2,6	0,8

% Horizontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	68,1	10,3	21	0,6	35,7	45,5	15,1	3,3	0,4
<b>9</b>	<b>447</b>	70,5	10,7	18,8	0	39,4	42,7	15,7	2,2	0
<b>10</b>	<b>906</b>	62,9	9,6	>26.4	1,1	<30.6	>50.2	14	>4.6	0,6
<b>No ho sap</b>	<b>31</b>	64,5	>22.6	12,9	0	32,3	48,4	16,1	3,2	0
<b>No contesta</b>	<b>7</b>	85,7	0	14,3	0	14,3	42,9	42,9	0	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,205</b>	8,112	8,219	8,486	8,563	8,057	8,344	8,035	8,659	8,2
<b>Desviació</b>	<b>2,227</b>	2,28	2,136	2,059	2,683	2,267	2,138	2,398	1,939	3,048
<b>Casos</b>	<b>2462</b>	1676	251	519	16	881	1120	369	82	10
<b>P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10</b>										
<b>VALORI EL SEU GRAU DE</b>										
<b>SATISFACCIÓ AMB: L'AMABILITAT</b>										
<b>DE LA PERSONA QUE US VA</b>										
<b>ATENDRE</b>										
<b>0</b>	<b>21</b>	76,2	9,5	14,3	0	42,9	42,9	9,5	4,8	0
<b>1</b>	<b>5</b>	40	>40.0	20	0	20	60	20	0	0
<b>2</b>	<b>6</b>	66,7	0	16,7	>16.7	33,3	33,3	16,7	0	>16.7
<b>3</b>	<b>12</b>	75	8,3	16,7	0	8,3	58,3	33,3	0	0
<b>4</b>	<b>10</b>	60	0	30	>10.0	40	40	10	0	>10.0
<b>5</b>	<b>34</b>	61,8	17,6	17,6	2,9	29,4	47,1	20,6	2,9	0
<b>6</b>	<b>47</b>	59,6	14,9	23,4	2,1	36,2	34	23,4	6,4	0
<b>7</b>	<b>105</b>	70,5	6,7	21,9	1	37,1	41,9	16,2	3,8	1
<b>8</b>	<b>349</b>	75,6	8,3	<15.8	0,3	38,4	42,7	15,2	3,4	0,3
<b>9</b>	<b>489</b>	71	12,3	<16.4	0,4	39,7	40,3	16,8	3,1	0,2
<b>10</b>	<b>1381</b>	65	10,1	>24.3	0,6	33,5	49	13,9	3,3	0,4
<b>No ho sap</b>	<b>30</b>	76,7	13,3	10	0	43,3	40	10	6,7	0
<b>No contesta</b>	<b>11</b>	90,9	0	9,1	0	45,5	27,3	27,3	0	0
<b>Mitjana</b>	<b>9,062</b>	9,028	9,047	9,208	8,125	9,035	9,13	8,951	9,037	8
<b>Desviació</b>	<b>1,576</b>	1,575	1,641	1,493	2,579	1,548	1,566	1,617	1,569	2,867
<b>Casos</b>	<b>2459</b>	1669	254	520	16	874	1123	371	81	10

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	68,1	10,3	21	0,6	35,7	45,5	15,1	3,3	0,4
<b>P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB: EL CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE CONSULTA</b>										
<b>0</b>	<b>39</b>	76,9	10,3	12,8	0	46,2	43,6	10,3	0	0
<b>1</b>	<b>11</b>	81,8	0	18,2	0	27,3	45,5	27,3	0	0
<b>2</b>	<b>26</b>	76,9	15,4	3,8	>3.8	57,7	23,1	15,4	0	>3.8
<b>3</b>	<b>35</b>	71,4	11,4	17,1	0	37,1	48,6	14,3	0	0
<b>4</b>	<b>36</b>	61,1	16,7	19,4	2,8	33,3	47,2	13,9	2,8	>2.8
<b>5</b>	<b>98</b>	66,3	7,1	25,5	1	28,6	49	21,4	1	0
<b>6</b>	<b>122</b>	74,6	11,5	<11.5	>2.5	43,4	36,1	18	0,8	>1.6
<b>7</b>	<b>224</b>	74,1	8,5	17,4	0	37,1	39,7	19,2	4	0
<b>8</b>	<b>480</b>	72,3	10	17,3	0,4	36,5	44,6	15,6	3,1	0,2
<b>9</b>	<b>441</b>	69,8	11,3	18,4	0,5	>41.3	40,8	15,2	2,5	0,2
<b>10</b>	<b>939</b>	<62.3	10	>27.1	0,6	<31.1	>50.9	13	>4.6	0,4
<b>No ho sap</b>	<b>43</b>	67,4	18,6	14	0	37,2	48,8	9,3	4,7	0
<b>No contesta</b>	<b>6</b>	83,3	0	16,7	0	33,3	33,3	33,3	0	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,283</b>	8,179	8,28	8,636	7,688	8,143	8,408	8,105	8,975	7,5
<b>Desviació</b>	<b>2,121</b>	2,159	2,14	1,931	2,549	2,203	2,086	2,094	1,341	2,877
<b>Casos</b>	<b>2451</b>	1668	250	517	16	874	1115	371	81	10
<b>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</b>										
<b>0</b>	<b>109</b>	73,4	11,9	12,8	1,8	36,7	47,7	11	2,8	>1.8
<b>1</b>	<b>30</b>	70	3,3	26,7	0	43,3	36,7	13,3	6,7	0
<b>2</b>	<b>61</b>	67,2	11,5	21,3	0	31,1	44,3	21,3	3,3	0
<b>3</b>	<b>85</b>	74,1	9,4	15,3	1,2	36,5	43,5	18,8	1,2	0
<b>4</b>	<b>112</b>	68,8	9,8	20,5	0,9	35,7	46,4	15,2	1,8	0,9
<b>5</b>	<b>252</b>	61,1	>14.7	23,4	0,8	<25.8	48,8	>21.4	3,6	0,4

% Horizontals amb marca Jhi²	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	68,1	10,3	21	0,6	35,7	45,5	15,1	3,3	0,4
<b>6</b>	<b>284</b>	72,5	8,8	17,6	1,1	38,4	44,7	13	3,2	0,7
<b>7</b>	<b>350</b>	71,7	11,4	16,9	0	40,6	39,4	17,1	2,9	0
<b>8</b>	<b>484</b>	70,7	8,9	20	0,4	39	43	14,7	2,9	0,4
<b>9</b>	<b>274</b>	63,9	11,3	24,1	0,7	36,5	47,4	12	3,6	0,4
<b>10</b>	<b>398</b>	60,8	9,8	>28.9	0,5	<29.4	>52.8	12,8	5	0
<b>No ho sap</b>	<b>58</b>	82,8	5,2	12,1	0	44,8	37,9	15,5	1,7	0
<b>No contesta</b>	<b>3</b>	66,7	0	0	>33.3	33,3	33,3	0	0	>33.3
<b>Mitjana</b>	<b>6,801</b>	6,715	6,71	7,143	5,933	6,773	6,871	6,611	7,171	5,111
<b>Desviació</b>	<b>2,615</b>	2,617	2,621	2,561	3,218	2,574	2,663	2,517	2,675	3,296
<b>Casos</b>	<b>2439</b>	1652	255	517	15	865	1115	368	82	9
<b>P6. A CONTINUACIÓ, PARLAREM UNA MICA SOBRE L'ÚS DEL SERVEI. VOSTÈ CONEIX L'HORARI D'ATENCIÓ DEL 012?</b>										
<b>Sí</b>	<b>636</b>	64,2	10,7	24,2	0,9	31,3	46,1	16,8	>5.3	0,5
<b>No, no el coneix</b>	<b>1764</b>	69,7	10,2	19,6	0,6	36,6	45,3	15,1	2,7	0,4
<b>No ho sap</b>	<b>100</b>	65	10	25	0	>48.0	46	<4.0	2	0
<b>Base Coneix l'horari d'atenció</b>	<b>636</b>	64,2	10,7	24,2	0,9	31,3	46,1	16,8	5,3	0,5
<b>P6.1. EM PODRIA DIR QUIN ÉS?</b>										
<b>Sí, 24 per 7</b>	<b>265</b>	69,4	12,8	<17.0	0,8	>38.1	<37.0	20,8	3,4	0,8
<b>Sí, de 8/9h fins les 14h</b>	<b>62</b>	<43.5	6,5	>50.0	0	17,7	62,9	<6.5	>12.9	0
<b>Sí, de 8/9h fins les 20h</b>	<b>97</b>	63,9	12,4	23,7	0	37,1	45,4	12,4	5,2	0
<b>Sí, de 8/9h fins les 21h</b>	<b>46</b>	73,9	8,7	15,2	2,2	23,9	47,8	23,9	2,2	2,2
<b>Sí, de 8/9h fins les 22h</b>	<b>105</b>	69,5	9,5	20	1	27,6	50,5	16,2	5,7	0
<b>Sí, altres franges</b>	<b>59</b>	45,8	6,8	>44.1	3,4	<16.9	61	13,6	8,5	0
<b>No contesta</b>	<b>2</b>	50	0	50	0	50	50	0	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	68,1	10,3	21	0,6	35,7	45,5	15,1	3,3	0,4



% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	68,1	10,3	21	0,6	35,7	45,5	15,1	3,3	0,4
<b>P7. APROXIMADAMENT, QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 EN ELS ÚLTIMS DOS MESOS?</b>										
Només una vegada	1435	71,1	10,7	<17.6	0,5	37,8	43,5	15,4	2,9	0,3
2 o 3 vegades	716	64,2	9,5	>25.3	1	33	48,9	14,1	3,5	0,6
4 o 5 vegades	172	63,4	11	25	0,6	34,9	40,7	18	>6.4	0
Més de 5 vegades	135	64,4	9,6	25,9	0	28,9	52,6	15,6	3	0
No ho sap	40	57,5	10	30	2,5	32,5	55	7,5	2,5	>2.5
No contesta	2	100	0	0	0	50	50	0	0	0
<b>Base Ha trucat més d'una vegada</b>	<b>1023</b>	64,1	9,8	25,3	0,8	32,7	48	15	3,9	0,4
<b>P8. EM PODRIA DIR SI HA TRUCAT PEL MATEIX TEMA O HO HA FET PER TEMES DIFERENTS?</b>										
Pel mateix tema	526	63,7	10,6	24,5	1,1	32,1	48,5	14,6	4,2	0,6
Per un tema diferent	487	64,7	8,6	26,5	0,2	33,7	47,4	15,2	3,7	0
No ho sap	9	66,7	22,2	0	>11.1	22,2	44,4	22,2	0	>11.1
No contesta	1	0	0	100	0	0	100	0	0	0
<b>Base Ha trucat pel mateix tema</b>	<b>526</b>	63,7	10,6	24,5	1,1	32,1	48,5	14,6	4,2	0,6
<b>P9. PER QUÈ HA HAGUT DE TRUCAR MÉS D'UNA VEGADA PEL MATEIX TEMA?</b>										
Informació no prou completa	86	55,8	11,6	29,1	>3.5	34,9	51,2	8,1	4,7	1,2
Sol·licitar/fer seguiment	146	67,8	11,6	20,5	0	32,2	51,4	15,8	<0.7	0
Cèdula d'habitabilitat	4	75	25	0	0	75	0	25	0	0
Telèfon erroni/no contesta	12	75	8,3	16,7	0	16,7	50	33,3	0	0
Faltava informació/informació diferent	40	62,5	10	27,5	0	35	45	7,5	>12.5	0
Multes	21	61,9	9,5	23,8	4,8	33,3	38,1	19	4,8	>4.8
Van sorgir nous dubtes	86	66,3	5,8	27,9	0	33,7	44,2	15,1	7	0

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	68,1	10,3	21	0,6	35,7	45,5	15,1	3,3	0,4
<b>Molt temps d'espera al telèfon / problemes amb el telèfon</b>	<b>64</b>	53,1	15,6	28,1	3,1	21,9	51,6	20,3	4,7	1,6
<b>Altres</b>	<b>52</b>	67,3	7,7	25	0	36,5	51,9	7,7	3,8	0
<b>No ho sap</b>	<b>9</b>	88,9	11,1	0	0	33,3	33,3	33,3	0	0
<b>No contesta</b>	<b>6</b>	66,7	16,7	16,7	0	16,7	50	33,3	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	68,1	10,3	21	0,6	35,7	45,5	15,1	3,3	0,4
<b>P10. LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA?</b>										
<b>Sí</b>	<b>2071</b>	68	10,2	21,1	0,7	35	46,1	15	3,6	0,4
<b>No</b>	<b>386</b>	68,1	10,6	20,7	0,5	38,9	43,3	15,8	1,6	0,5
<b>No ho sap</b>	<b>39</b>	69,2	12,8	17,9	0	43,6	35,9	15,4	5,1	0
<b>No contesta</b>	<b>4</b>	75	0	25	0	25	75	0	0	0
<b>P10.1. RECORDA EXACTAMENT EL MOTIU DE LA SEVA CONSULTA O QUÈ VA PREGUNTAR?</b>										
<b>Ajuda social</b>	<b>381</b>	66,1	10,2	23,4	0,3	30,4	52	13,6	3,7	0,3
<b>Demandar informació</b>	<b>581</b>	68,3	11,4	19,6	0,7	36,3	44,8	15	3,4	0,5
<b>Permisos</b>	<b>2</b>	100	0	0	0	50	50	0	0	0
<b>Multes</b>	<b>291</b>	70,4	11	18,2	0,3	32,3	48,8	16,8	1,7	0,3
<b>Demandar/Anul·lar una cita</b>	<b>78</b>	<47.4	7,7	>41.0	>3.8	<17.9	60,3	12,8	>7.7	1,3
<b>Realitzar un tràmit/Fer seguiment</b>	<b>394</b>	64,2	8,1	>27.2	0,5	37,3	47,7	11,7	3	0,3
<b>Comunicar una incidència</b>	<b>234</b>	70,1	12,4	17,5	0	39,3	40,2	15,8	4,3	0,4
<b>Impostos/Embargaments</b>	<b>253</b>	77,5	8,3	<12.6	1,6	42,7	37,5	15,8	3,2	0,8
<b>Informació sobre transport públic</b>	<b>6</b>	83,3	16,7	0	0	50	33,3	16,7	0	0
<b>Temes relacionats amb habitatge (cèdula d'habitatge, lloguer</b>	<b>22</b>	81,8	4,5	13,6	0	45,5	31,8	22,7	0	0
<b>Asumptes sanitaris</b>	<b>10</b>	60	30	10	0	20	40	>40.0	0	0

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	68,1	10,3	21	0,6	35,7	45,5	15,1	3,3	0,4
<b>Altres</b>	<b>62</b>	66,1	12,9	21	0	37,1	41,9	19,4	1,6	0
<b>No ho sap</b>	<b>164</b>	65,2	11,6	22,6	0,6	38,4	40,2	17,7	3,7	0
<b>No contesta</b>	<b>22</b>	86,4	4,5	9,1	0	36,4	36,4	22,7	4,5	0
<b>Base No li van resoldre la consulta</b>	<b>386</b>	68,1	10,6	20,7	0,5	38,9	43,3	15,8	1,6	0,5
<b>P10.2. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL NO LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA?</b>										
<b>No tenen prou informació Li van donar la informació errònia</b>	<b>147</b>	70,7	9,5	19,7	0	44,9	40,1	12,9	2	0
<b>El van derivar a un altre telèfon/organisme</b>	<b>10</b>	50	20	30	0	30	60	10	0	0
<b>Problemes informàtics</b>	<b>75</b>	66,7	9,3	22,7	1,3	34,7	52	13,3	0	0
<b>No va arribar a ser atès per un agent</b>	<b>8</b>	37,5	25	37,5	0	25	62,5	12,5	0	0
<b>Mala gestió de la consulta</b>	<b>30</b>	60	>26.7	13,3	0	30	43,3	20	3,3	>3.3
<b>Gestió pendent de resolució</b>	<b>34</b>	70,6	2,9	26,5	0	23,5	47,1	26,5	2,9	0
<b>S'havia de resoldre de forma presencial</b>	<b>11</b>	63,6	18,2	18,2	0	36,4	27,3	27,3	>9.1	0
<b>No poden resoldre el seu tràmit i no el poden derivar a altr</b>	<b>3</b>	100	0	0	0	33,3	66,7	0	0	0
<b>Altres</b>	<b>13</b>	84,6	0	15,4	0	46,2	15,4	>38.5	0	0
<b>No ho sap</b>	<b>29</b>	65,5	6,9	27,6	0	34,5	51,7	13,8	0	0
<b>No contesta</b>	<b>19</b>	73,7	5,3	15,8	>5.3	52,6	26,3	15,8	0	>5.3
<b>No contesta</b>	<b>7</b>	71,4	28,6	0	0	71,4	28,6	0	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	68,1	10,3	21	0,6	35,7	45,5	15,1	3,3	0,4
<b>P10.3. DURANT LA TRUCADA, PER RESOLDRE LA SEVA CONSULTA, AMB QUANTS AGENTS VA PARLAR?</b>										

% Horizontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	68,1	10,3	21	0,6	35,7	45,5	15,1	3,3	0,4
<b>Cap</b>	<b>32</b>	81,3	9,4	9,4	0	46,9	40,6	9,4	3,1	0
<b>1</b>	<b>1640</b>	68	10,1	21,2	0,7	34,9	45,9	15,6	3,1	0,5
<b>2</b>	<b>598</b>	67,1	11	21,2	0,7	36,5	45,7	14	3,7	0,2
<b>3</b>	<b>92</b>	62	8,7	29,3	0	33,7	43,5	17,4	5,4	0
<b>4</b>	<b>15</b>	80	13,3	6,7	0	53,3	40	6,7	0	0
<b>5</b>	<b>5</b>	40	20	40	0	40	20	0	>40.0	0
<b>6</b>	<b>2</b>	100	0	0	0	50	0	50	0	0
<b>8</b>	<b>1</b>	100	0	0	0	0	0	>100.0	0	0
<b>15</b>	<b>1</b>	100	0	0	0	100	0	0	0	0
<b>20</b>	<b>1</b>	100	0	0	0	0	100	0	0	0
<b>No ho sap</b>	<b>109</b>	73,4	11	14,7	0,9	37,6	45,9	13,8	1,8	0,9
<b>No contesta</b>	<b>4</b>	75	25	0	0	50	50	0	0	0
<b>Mitjana</b>	<b>1,362</b>	1,36	1,363	1,372	1,267	1,372	1,351	1,354	1,481	1,111
<b>Desviació</b>	<b>0,807</b>	0,876	0,649	0,642	0,458	0,816	0,828	0,723	0,838	0,333
<b>Casos</b>	<b>2387</b>	1619	245	508	15	849	1086	362	81	9
<b>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?</b>										
<b>Sí</b>	<b>342</b>	65,8	8,5	24	>1.8	35,4	45,6	14	4,7	0,3
<b>No</b>	<b>2127</b>	68,2	10,7	20,6	0,5	35,5	45,7	15,2	3,1	0,4
<b>No ho sap</b>	<b>29</b>	82,8	6,9	10,3	0	44,8	34,5	20,7	0	0
<b>No contesta</b>	<b>2</b>	100	0	0	0	100	0	0	0	0
<b>Base Va haver de tornar a trucar al 012</b>	<b>342</b>	65,8	8,5	24	1,8	35,4	45,6	14	4,7	0,3
<b>P10.4a. QUANTES VEGADES?</b>										
<b>1</b>	<b>63</b>	63,5	6,3	23,8	>6.3	34,9	49,2	9,5	4,8	1,6
<b>2</b>	<b>143</b>	66,4	9,1	23,1	1,4	35,7	44,1	16,1	4,2	0
<b>3</b>	<b>66</b>	65,2	7,6	27,3	0	37,9	47	10,6	4,5	0

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	68,1	10,3	21	0,6	35,7	45,5	15,1	3,3	0,4
<b>4</b>	<b>27</b>	77,8	0	22,2	0	29,6	48,1	18,5	3,7	0
<b>5</b>	<b>12</b>	66,7	16,7	16,7	0	25	33,3	33,3	8,3	0
<b>7</b>	<b>4</b>	75	25	0	0	75	25	0	0	0
<b>8</b>	<b>5</b>	40	20	40	0	20	60	20	0	0
<b>9</b>	<b>1</b>	0	0	100	0	0	100	0	0	0
<b>10</b>	<b>5</b>	80	20	0	0	80	20	0	0	0
<b>18</b>	<b>1</b>	0	0	100	0	0	100	0	0	0
<b>20</b>	<b>3</b>	33,3	33,3	33,3	0	0	33,3	33,3	>33,3	0
<b>40</b>	<b>1</b>	100	0	0	0	0	100	0	0	0
<b>60</b>	<b>1</b>	100	0	0	0	0	100	0	0	0
<b>No ho sap</b>	<b>9</b>	55,6	11,1	33,3	0	33,3	44,4	11,1	11,1	0
<b>No contesta</b>	<b>1</b>	100	0	0	0	100	0	0	0	0
<b>Mitjana</b>	<b>3,072</b>	3,105	3,571	2,937	1,333	2,692	3,355	3	3,533	1
<b>Desviació</b>	<b>4,482</b>	5,026	3,882	3,01	0,516	1,896	6,038	2,882	4,688	
<b>Casos</b>	<b>332</b>	219	28	79	6	117	152	47	15	1
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	68,1	10,3	21	0,6	35,7	45,5	15,1	3,3	0,4
<b>P10.5. LI VA RESOLDRE LA CONSULTA EN LA MATEIXA TRUCADA O LI VAN PRENDRE LES SEVES DADES PER DONAR-LI LA RESPOSTA POSTERIORMENT?</b>										
<b>Li va resoldre la consulta en la mateixa trucada</b>	<b>1975</b>	68,3	10,6	20,5	0,6	36,5	45,2	15	2,9	0,4
<b>Li van prendre les seves dades per donar-li la resposta post</b>	<b>318</b>	67,3	7,9	24,2	0,6	32,4	45,9	14,8	>6.6	0,3
<b>No ho sap</b>	<b>163</b>	65	11,7	22,1	1,2	30,7	50,9	15,3	2,5	0,6
<b>No contesta</b>	<b>44</b>	77,3	9,1	13,6	0	43,2	38,6	18,2	0	0

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	68,1	10,3	21	0,6	35,7	45,5	15,1	3,3	0,4
<b>P10.6. FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O PER UN ALTRE MITJÀ?</b>										
Sí	1033	64,6	10,3	>24.4	0,8	32,3	47,9	14,5	>4.7	0,5
No	1390	70,1	10,6	18,8	0,5	37,6	44,5	15,5	<2.2	0,3
No ho sap	61	77	4,9	16,4	1,6	44,3	32,8	16,4	4,9	1,6
No contesta	16	87,5	6,3	6,3	0	56,3	31,3	12,5	0	0
<b>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?</b>										
Sí	149	65,8	9,4	22,8	>2.0	32,9	49	13,4	4,7	0
No	2313	68,3	10,4	20,8	0,5	35,8	45,4	15,2	3,2	0,4
No ho sap	35	60	8,6	28,6	2,9	42,9	37,1	11,4	5,7	>2.9
No contesta	3	100	0	0	0	33,3	33,3	33,3	0	0
<b>Base Va haver-hi alguna incidència</b>	<b>149</b>	65,8	9,4	22,8	2	32,9	49	13,4	4,7	0
<b>P11.1. QUIN TIPUS D'INCIDÈNCIA?</b>										
Línies ocupades/en espera	10	80	10	10	0	>80.0	10	10	0	0
Es va tallar la trucada	105	66,7	9,5	22,9	1	36,2	50,5	10,5	2,9	0
No s'escoltava bé	33	60,6	6,1	27,3	6,1	<9.1	54,5	24,2	>12.1	0
No ho sap	1	0	>100.0	0	0	0	100	0	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	68,1	10,3	21	0,6	35,7	45,5	15,1	3,3	0,4
<b>P12. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?</b>										
Sí	2313	68,4	10,1	21	0,5	36,2	44,9	15	3,5	0,3

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	68,1	10,3	21	0,6	35,7	45,5	15,1	3,3	0,4
<b>No</b>	<b>128</b>	65,6	10,9	20,3	>3.1	32,8	50,8	14,1	0,8	>1.6
<b>No ho sap</b>	<b>59</b>	61	16,9	22	0	<20.3	57,6	20,3	1,7	0
<b>P13. HA RECOMANAT O RECOMANARIA AQUEST SERVEI A ALGUNA ALTRA PERSONA?</b>										
<b>Sí</b>	<b>2234</b>	67,9	10,3	21,3	0,5	35,9	45,3	15	3,4	0,4
<b>No</b>	<b>228</b>	70,2	10,5	17,5	>1.8	34,2	46,9	15,8	2,2	0,9
<b>No ho sap</b>	<b>29</b>	58,6	10,3	31	0	24,1	62,1	10,3	3,4	0
<b>No contesta</b>	<b>9</b>	88,9	11,1	0	0	55,6	11,1	33,3	0	0
<b>P14. EN GENERAL, EN QUINS ASPECTES CREU QUE PODRIA MILLORAR EL SERVEI 012 D'ATENCIÓ CIUTADANA?</b>										
<b>Que sigui més barat/gratuït</b>	<b>184</b>	73,4	12	<14.1	0,5	34,8	41,3	>22.3	1,1	0,5
<b>Reduir temps d'espera/rapidesa en la resposta</b>	<b>662</b>	67,4	9,4	22,7	0,6	34	47,9	15,3	2,4	0,5
<b>Més coneixement de la temàtica/més formació</b>	<b>137</b>	62	10,9	27	0	39,4	41,6	13,1	5,8	0
<b>Menys informatitzat/Més personalitzat</b>	<b>45</b>	68,9	13,3	17,8	0	40	37,8	17,8	4,4	0
<b>Més línies/menys col·lapse</b>	<b>51</b>	68,6	9,8	19,6	2	33,3	47,1	15,7	3,9	0
<b>Menys transfers/més coordinació</b>	<b>49</b>	73,5	12,2	12,2	2	44,9	42,9	12,2	0	0
<b>Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència</b>	<b>129</b>	70,5	7	20,9	1,6	38	43,4	15,5	3,1	0
<b>Donar a conèixer el servei i les seves competències</b>	<b>20</b>	65	5	30	0	55	40	5	0	0
<b>Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc.</b>	<b>13</b>	92,3	7,7	0	0	61,5	30,8	7,7	0	0
<b>Ampliar l'horari</b>	<b>14</b>	78,6	7,1	14,3	0	42,9	21,4	28,6	7,1	0

% Horizontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
Base Total	2500	68,1	10,3	21	0,6	35,7	45,5	15,1	3,3	0,4
Aspectes actitudinals/idioma	29	48,3	10,3	>37.9	3,4	24,1	58,6	10,3	3,4	>3.4
Altres	54	83,3	5,6	11,1	0	48,1	27,8	22,2	1,9	0
Crec que el Servei 012 ja està prou bé com està	845	65,2	11,4	23,1	0,4	33,4	47,3	14,4	>4.6	0,2
No sap	265	73,2	10,6	<15.1	1,1	38,5	46	11,7	2,6	1,1
No contesta	3	100	0	0	0	33,3	33,3	33,3	0	0

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

0	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
2	3	100	0	0	0	0	33,3	>66.7	0	0
3	4	75	25	0	0	50	25	25	0	0
4	10	30	0	>70.0	0	20	60	10	10	0
5	35	80	2,9	17,1	0	25,7	62,9	8,6	2,9	0
6	54	72,2	13	14,8	0	31,5	42,6	24,1	1,9	0
7	172	69,8	11,6	18	0,6	37,8	37,8	18,6	4,7	1,2
8	488	72,7	8,8	17,8	0,6	37,1	45,1	13,9	3,9	0
9	389	73,3	9,8	16,5	0,5	>42.2	<36.5	17,2	3,6	0,5
10	1323	64,6	11	>23.8	0,7	33,7	48,8	14,1	2,9	0,4
No ho sap	12	41,7	25	25	>8.3	16,7	58,3	16,7	0	>8.3
No contesta	9	66,7	0	33,3	0	33,3	55,6	11,1	0	0
Mitjana	9,034	8,98	9,122	9,16	9,267	9,019	9,085	8,944	8,904	9,111
Desviació	1,296	1,31	1,222	1,287	1,033	1,251	1,304	1,376	1,303	1,269
Casos	2479	1691	255	518	15	887	1126	374	83	9

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

0	4	50	>50.0	0	0	50	50	0	0	0
---	---	----	-------	---	---	----	----	---	---	---



% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	68,1	10,3	21	0,6	35,7	45,5	15,1	3,3	0,4
<b>1</b>	<b>1</b>	100	0	0	0	0	100	0	0	0
<b>2</b>	<b>2</b>	100	0	0	0	50	0	50	0	0
<b>4</b>	<b>1</b>	100	0	0	0	0	0	>100.0	0	0
<b>5</b>	<b>19</b>	78,9	5,3	15,8	0	47,4	47,4	5,3	0	0
<b>6</b>	<b>33</b>	69,7	12,1	18,2	0	36,4	33,3	27,3	3	0
<b>7</b>	<b>106</b>	68,9	16	13,2	1,9	34	44,3	16	5,7	0
<b>8</b>	<b>302</b>	73,2	7,9	17,5	1,3	36,1	43,7	15,2	3,3	>1.7
<b>9</b>	<b>312</b>	73,1	11,5	<14.4	1	41,7	<36.2	17,6	3,5	1
<b>10</b>	<b>1707</b>	65,9	10,2	>23.5	0,4	34,5	47,9	14,2	3,2	0,1
<b>No ho sap</b>	<b>5</b>	100	0	0	0	20	20	>60.0	0	0
<b>No contesta</b>	<b>8</b>	75	0	25	0	37,5	50	12,5	0	0
<b>Mitjana</b>	<b>9,384</b>	9,345	9,318	9,556	8,938	9,35	9,439	9,322	9,361	8,7
<b>Desviació</b>	<b>1,131</b>	1,149	1,329	0,93	1,124	1,161	1,108	1,147	1,031	0,823
<b>Casos</b>	<b>2487</b>	1691	258	522	16	888	1133	373	83	10
<b>P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE CONSULTA</b>										
<b>0</b>	<b>3</b>	33,3	>66.7	0	0	0	100	0	0	0
<b>1</b>	<b>2</b>	50	0	50	0	0	100	0	0	0
<b>4</b>	<b>6</b>	50	16,7	33,3	0	16,7	66,7	16,7	0	0
<b>5</b>	<b>19</b>	68,4	10,5	21,1	0	36,8	47,4	15,8	0	0
<b>6</b>	<b>35</b>	62,9	14,3	20	2,9	25,7	40	25,7	5,7	>2.9
<b>7</b>	<b>74</b>	75,7	8,1	14,9	1,4	36,5	50	10,8	1,4	1,4
<b>8</b>	<b>293</b>	72,7	9,2	17,7	0,3	40,6	<36.2	19,1	4,1	0
<b>9</b>	<b>345</b>	72,8	11,3	<15.7	0,3	40	40,3	15,7	3,5	0,6
<b>10</b>	<b>1698</b>	66,4	10,2	22,7	0,6	34,5	47,8	14,2	3,2	0,3
<b>No ho sap</b>	<b>16</b>	50	12,5	31,3	>6.3	12,5	50	25	6,3	>6.3
<b>No contesta</b>	<b>9</b>	77,8	0	22,2	0	33,3	55,6	11,1	0	0
<b>Mitjana</b>	<b>9,405</b>	9,386	9,348	9,497	9,333	9,398	9,436	9,336	9,427	9
<b>Desviació</b>	<b>1,105</b>	1,072	1,34	1,074	1,291	1,003	1,19	1,09	0,956	1,5

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
Base Total	2500	68,1	10,3	21	0,6	35,7	45,5	15,1	3,3	0,4
Casos	2475	1687	256	517	15	887	1125	372	82	9
<b>P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS PEL PERSONAL OPERADOR</b>										
0	5	60	>40.0	0	0	20	60	20	0	0
1	2	100	0	0	0	0	50	50	0	0
2	5	80	20	0	0	20	60	20	0	0
3	3	33,3	>66.7	0	0	66,7	0	33,3	0	0
4	12	75	0	25	0	16,7	66,7	8,3	8,3	0
5	75	62,7	13,3	24	0	24	45,3	22,7	>8.0	0
6	85	68,2	8,2	22,4	1,2	30,6	49,4	14,1	4,7	1,2
7	170	72,4	8,2	17,6	1,8	>45.3	38,8	12,9	1,8	1,2
8	476	72,5	11,6	<15.3	0,6	38,9	42	15,3	3,4	0,4
9	356	67,1	11,5	21,1	0,3	40,7	40,7	15,4	3,1	0
10	1293	66,6	9,6	23,2	0,6	33,4	48,4	14,7	3,1	0,4
No ho sap	11	45,5	18,2	36,4	0	9,1	54,5	18,2	>18.2	0
No contesta	7	71,4	0	28,6	0	28,6	57,1	14,3	0	0
Mitjana	8,898	8,874	8,777	9,044	8,75	8,893	8,943	8,824	8,716	8,6
Desviació	1,499	1,494	1,69	1,409	1,438	1,379	1,537	1,616	1,653	1,578
Casos	2482	1692	256	518	16	889	1128	374	81	10
<b>P16. TRUCARIA MÉS O QUIN ÚS EN FARIA SI FOS GRATUÏT?</b>										
Segur que sí	953	64,6	8,6	>26.4	0,3	<29.4	49,4	15,9	>5.0	0,2
Probablement sí	470	66,2	11,7	20,9	1,3	32,8	50,6	13,8	2,1	0,6
Probablement no	491	71,3	10,2	18,1	0,4	>47.3	<36.3	13,8	2,2	0,4
Segur que no	453	73,5	12,4	<13.2	0,9	39,3	42,4	15,5	2,4	0,4
No ho sap	54	63	13	22,2	1,9	29,6	48,1	16,7	3,7	1,9
No contesta	79	73,4	10,1	16,5	0	40,5	41,8	16,5	1,3	0

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	68,1	10,3	21	0,6	35,7	45,5	15,1	3,3	0,4
<b>P17. CONSIDERA QUE HAGUÉS POGUT RESOLDRE AQUESTA MATEIXA CONSULTA A TRAVÉS D'ALGUN ALTRE CANAL D'INFORMACIÓ DE LA GENERALITAT?</b>										
<b>Sí</b>	<b>816</b>	72,3	8,9	18,1	0,6	37,4	42,2	16,8	3,3	0,4
<b>No</b>	<b>1191</b>	65,5	10,2	>23.8	0,6	34,5	46,7	14,5	3,9	0,4
<b>No ho sap</b>	<b>489</b>	67,3	13,1	18,8	0,8	35,6	48,3	13,7	2	0,4
<b>No contesta</b>	<b>4</b>	75	0	25	0	50	50	0	0	0
<b>Base Hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal</b>	<b>816</b>	72,3	8,9	18,1	0,6	37,4	42,2	16,8	3,3	0,4
<b>P17.1. A TRAVÉS DE QUIN CANAL? Informació i tràmits</b>										
<b>gencat.cat</b>	<b>370</b>	74,6	7,3	17,6	0,5	41,6	40,3	16,2	1,6	0,3
<b>Aplicacions de la Generalitat per a mòbils</b>	<b>20</b>	75	0	20	>5.0	30	<10.0	>50.0	5	>5.0
<b>Seu electrònica Generalitat</b>	<b>73</b>	69,9	12,3	17,8	0	42,5	41,1	12,3	4,1	0
<b>Xarxes socials</b>	<b>35</b>	62,9	8,6	28,6	0	28,6	45,7	20	5,7	0
<b>Internet (sense especificar)</b>	<b>51</b>	66,7	7,8	23,5	2	27,5	37,3	23,5	>11.8	0
<b>Presencialment a l'administració</b>	<b>77</b>	68,8	6,5	24,7	0	27,3	51,9	14,3	6,5	0
<b>Trucant a un altre organisme de la Generalitat</b>	<b>12</b>	91,7	8,3	0	0	66,7	16,7	16,7	0	0
<b>Correu electrònic</b>	<b>1</b>	100	0	0	0	0	100	0	0	0
<b>Mossos/guàrdia urbana/polícia local</b>	<b>12</b>	83,3	8,3	8,3	0	25	66,7	8,3	0	0
<b>Altres telefons d'informació</b>	<b>53</b>	66	>18.9	15,1	0	43,4	41,5	13,2	1,9	0
<b>Altres pàgines web</b>	<b>31</b>	71	12,9	12,9	3,2	35,5	45,2	12,9	3,2	>3.2
<b>Altres</b>	<b>66</b>	77,3	6,1	16,7	0	39,4	39,4	21,2	0	0
<b>No ho sap</b>	<b>67</b>	71,6	13,4	14,9	0	31,3	46,3	19,4	3	0

% Horitzontals amb marca Jhi²	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
Base Total	2500	68,1	10,3	21	0,6	35,7	45,5	15,1	3,3	0,4
No contesta	4	75	25	0	0	25	75	0	0	0
<b>P17.2. I PODRIA INDICAR-NOS PER QUIN MOTIU EN AQUESTA OCASIÓ NO L'HA UTILITZAT I HA DECIDIT TRUCAR AL 012?</b>										
Rapidesa en la resposta/Més eficient	302	70,5	8,9	20,2	0,3	36,8	43,4	16,9	3	0
Atenció personalitzada	53	71,7	7,5	18,9	1,9	41,5	28,3	24,5	3,8	1,9
Més fàcil de fer servir	69	81,2	4,3	14,5	0	34,8	40,6	20,3	4,3	0
No coneix altres canals/no sap com funcionen	45	66,7	4,4	24,4	>4.4	35,6	40	15,6	6,7	>2.2
Dificultat d'accés (claus, pin, enllaç, etc.)	32	78,1	6,3	15,6	0	46,9	37,5	12,5	3,1	0
No trobava el servei que buscava	86	76,7	4,7	17,4	1,2	36	45,3	14	3,5	1,2
Per comoditat	93	69,9	>17.2	12,9	0	32,3	46,2	20,4	1,1	0
Li van recomanar	50	64	12	24	0	36	42	16	6	0
És l'únic que coneix per comunicar-se amb la Generalitat/El	14	71,4	14,3	14,3	0	21,4	64,3	14,3	0	0
Altres	45	77,8	6,7	15,6	0	44,4	40	13,3	2,2	0
No ho sap	24	70,8	16,7	12,5	0	>62.5	33,3	<0.0	4,2	0
No contesta	3	100	0	0	0	0	66,7	33,3	0	0
Base Total	2500	68,1	10,3	21	0,6	35,7	45,5	15,1	3,3	0,4
<b>P18. CONEIX L'APLICACIÓ TELEGRAM QUE OFEREIX EL 012, QUE ÉS UN SERVEI DE MISSATGERIA INSTANTÀNIA TIPUS WHATSAPP?</b>										
Sí	463	71,5	8,2	19,2	1,1	36,3	44,3	15,3	3,2	0,9
No	2022	67,4	10,9	21,2	0,5	35,5	45,8	15,1	3,3	0,3

% Horitzontals amb marca Jhi²	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
Base Total	2500	68,1	10,3	21	0,6	35,7	45,5	15,1	3,3	0,4
No ho sap	14	64,3	0	35,7	0	42,9	42,9	7,1	7,1	0
No contesta	1	0	0	100	0	0	100	0	0	0
<b>P18.1. I ESSENT O GENS PROBABLE I 10 MOLT PROBABLE, QUINA ÉS LA PROBABILITAT QUE VOSTÈ UTILITZI AQUEST SERVEI DE MISSATGERIA INSTANTÀNIA?</b>										
0	767	71,4	12,1	<15.4	1	39,9	42,2	14,7	2,1	>1.0
1	32	71,9	6,3	21,9	0	40,6	43,8	12,5	3,1	0
2	89	79,8	9	<11.2	0	43,8	37,1	19,1	0	0
3	53	64,2	13,2	22,6	0	39,6	43,4	9,4	7,5	0
4	55	70,9	18,2	9,1	1,8	45,5	43,6	10,9	0	0
5	233	73,8	6,9	19,3	0	36,1	43,8	15	4,7	0,4
6	99	75,8	8,1	16,2	0	39,4	41,4	18,2	1	0
7	128	68,8	6,3	25	0	>47.7	44,5	<4.7	3,1	0
8	229	64,2	13,5	21,4	0,9	34,1	46,7	14,8	4,4	0
9	90	60	5,6	>34.4	0	33,3	51,1	11,1	4,4	0
10	423	61,7	<6.6	>30.7	0,9	<27.7	50,6	16,5	5	0,2
No ho sap	285	63,2	14	22,5	0,4	<26.0	50,9	19,3	3,9	0
No contesta	17	58,8	11,8	29,4	0	29,4	47,1	23,5	0	0
Mitjana	4,602	4,379	3,87	5,712	4	4,181	4,883	4,604	5,944	1,5
Desviació	3,997	3,938	3,912	4,011	4,66	3,87	4,038	4,08	3,871	3,375
Casos	2198	1512	216	455	15	813	985	318	72	10
<b>P18.2. CREU QUE AQUEST MATEIX SERVEI ES PODRIA DONAR PER ALGUN ALTRE CANAL DIFERENT ALS DISPONIBLES ACTUALMENT?</b>										
Sí	858	66,1	9,2	23,9	0,8	34,5	46	15,4	3,8	0,2
No	957	70,3	9,2	19,9	0,6	35,4	44,5	16,3	3,2	0,5
No ho sap	677	67,5	>13.4	18,6	0,4	37,4	46,2	13,1	2,8	0,4
No contesta	8	62,5	0	37,5	0	50	50	0	0	0

	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>										
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	68,1	10,3	21	0,6	35,7	45,5	15,1	3,3	0,4
<b>Base Creu que es podria donar per algun altre canal</b>	<b>858</b>	66,1	9,2	23,9	0,8	34,5	46	15,4	3,8	0,2
<b>P18.2a.PER QUIN ALTRE CANAL?</b>										
<b>APP (Telegram, WhatsApp, etc.)</b>	<b>446</b>	68,6	8,3	22,4	0,7	31,8	47,8	15,2	4,7	0,4
<b>Mail</b>	<b>74</b>	60,8	5,4	33,8	0	47,3	35,1	12,2	5,4	0
<b>Internet (sense especificar)</b>	<b>6</b>	66,7	0	33,3	0	33,3	50	16,7	0	0
<b>Xarxes socials(Facebook, Twitter, Instagram, etc.)</b>	<b>85</b>	57,6	9,4	30,6	2,4	31,8	51,8	12,9	3,5	0
<b>Opció de la web</b>	<b>84</b>	65,5	10,7	23,8	0	34,5	46,4	16,7	2,4	0
<b>Presencial</b>	<b>25</b>	76	8	12	4	36	48	12	4	0
<b>Chatbot/Assistent virtual</b>	<b>19</b>	57,9	10,5	31,6	0	36,8	42,1	21,1	0	0
<b>Altres telèfons diferents al 012</b>	<b>20</b>	50	10	40	0	40	55	5	0	0
<b>Altres</b>	<b>48</b>	70,8	10,4	18,8	0	37,5	37,5	20,8	4,2	0
<b>No sap</b>	<b>49</b>	65,3	>20.4	12,2	2	36,7	40,8	22,4	0	0
<b>No contesta</b>	<b>2</b>	100	0	0	0	50	50	0	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	68,1	10,3	21	0,6	35,7	45,5	15,1	3,3	0,4
<b>P19. VA FER SERVIR UN PAGAMENT AUTOMATITZAT?</b>										
<b>Sí</b>	<b>582</b>	74,2	11	<14.6	0,2	36,4	42,1	>19.1	2,1	0,3
<b>No</b>	<b>1821</b>	66	10,2	>23.2	0,7	34,9	47	14,2	3,7	0,3
<b>No ho sap</b>	<b>95</b>	70,5	9,5	17,9	2,1	46,3	40	8,4	4,2	1,1
<b>No contesta</b>	<b>2</b>	50	0	0	>50.0	50	0	0	0	>50.0
<b>P19. QUÈ N'OPINA?</b>										
<b>Positiu/Útil</b>	<b>984</b>	71,4	9,8	18,6	0,2	36,5	43,9	16,7	2,7	0,2
<b>Negatiu/Complicat</b>	<b>165</b>	75,2	12,1	<10.9	1,8	36,4	46,1	14,5	1,8	1,2
<b>Hauria de ser gratuït</b>	<b>13</b>	69,2	0	30,8	0	23,1	69,2	7,7	0	0
<b>Desconeix el servei</b>	<b>465</b>	61,1	12,7	>25.8	0,4	32,3	49,2	14,8	3,2	0,4
<b>Poc segur</b>	<b>53</b>	62,3	15,1	22,6	0	35,8	52,8	7,5	3,8	0
<b>No ho ha utilitzat</b>	<b>71</b>	67,6	11,3	21,1	0	35,2	38	21,1	5,6	0

% Horizontals amb marca Jhi²	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	68,1	10,3	21	0,6	35,7	45,5	15,1	3,3	0,4
Li és indiferent	6	100	0	0	0	33,3	16,7	33,3	0	>16.7
No li agrada	10	70	10	20	0	20	40	30	10	0
Altres	80	71,3	11,3	15	>2.5	42,5	32,5	21,3	2,5	1,3
No ho sap	541	66,2	8,9	23,8	1,1	38,6	44,9	<11.6	4,4	0,4
No contesta	112	65,2	8	25,9	0,9	25,9	56,3	13,4	4,5	0
<b>P20. HA TRUCAT AL 012 QUAN HA TINGUT UN PROBLEMA A L'HORA DE FER UN TRÀMIT ELECTRÒNICAMENT?</b>										
Sí	870	71,7	9,5	18,4	0,3	>40.8	<40.2	16,2	2,8	0
No	1312	66,7	9,8	22,8	0,7	32,5	48	14,9	4	0,5
No ha fet cap tràmit electrònicament	268	62,7	>15.7	21,3	0,4	33,6	51,9	12,7	1,5	0,4
No ho sap	46	76,1	6,5	15,2	2,2	43,5	37	13	4,3	2,2
No contesta	4	0	25	25	>50.0	0	50	0	0	>50.0
<b>Base Ha trucat al 012 quan ha tingut un problema</b>	<b>870</b>	71,7	9,5	18,4	0,3	40,8	40,2	16,2	2,8	0
<b>P20.1. LI HAN RESOLT?</b>										
Sí	716	72,1	9,6	17,9	0,4	40,4	40,9	16,5	2,2	0
No	136	69,9	8,8	21,3	0	44,1	36	14,7	5,1	0
No ho sap	17	70,6	11,8	17,6	0	35,3	41,2	17,6	5,9	0
No contesta	1	100	0	0	0	0	100	0	0	0
<b>P20.2 VA QUEDAR SATISFET/A DE L'ATENCIÓ REBUDA?</b>										
Sí	764	71,6	9,6	18,5	0,4	41	40,4	15,8	2,7	0
No	89	71,9	9	19,1	0	37,1	42,7	16,9	3,4	0
No ho sap	15	73,3	13,3	13,3	0	53,3	20	26,7	0	0
No contesta	2	100	0	0	0	50	0	50	0	0

% Horizontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
Base Total	2500	68,1	10,3	21	0,6	35,7	45,5	15,1	3,3	0,4
Base Introduïda a meitat de camp	2333	68,3	10,4	20,7	0,6	35,6	45,2	15,6	3,3	0,3
<b>P21. CREIEU QUE MILLORA L'ATENCIÓ EL FET QUE US DEMANIN EL VOSTRE NOM A L'INICI DE LA CONVERSA?</b>										
Sí	1110	68,4	9,8	21,4	0,4	35,9	44,5	16	3,4	0,1
No	943	68,9	11,5	19	0,6	34,6	45,5	16,6	2,9	0,4
No ho sap	270	65,6	9,6	23,7	1,1	37,8	46,7	<10.7	4,1	0,7
No contesta	10	70	0	20	>10.0	30	50	10	0	>10.0
Base Creu que millora l'atenció	1110	68,4	9,8	21,4	0,4	35,9	44,5	16	3,4	0,1
<b>P21.1. PER QUÈ? (Respostes positives)</b>										
Genera una relació més personal	713	70,7	9,3	19,8	0,3	37	43,8	16	3,1	0,1
És més respectuós/de bona educació	142	73,2	9,2	17,6	0	42,3	37,3	17,6	2,8	0
Li és indiferent	29	75,9	13,8	10,3	0	20,7	48,3	27,6	3,4	0
No afecta en res	17	52,9	11,8	35,3	0	23,5	58,8	5,9	11,8	0
Millora l'atenció	52	55,8	5,8	>38.5	0	32,7	48,1	17,3	1,9	0
Li agrada	7	71,4	0	14,3	>14.3	42,9	42,9	14,3	0	0
Ho troba bé	29	48,3	>24.1	27,6	0	34,5	44,8	17,2	3,4	0
Ja li van demanar	47	57,4	14,9	25,5	>2.1	36,2	46,8	12,8	4,3	0
Altres	51	64,7	11,8	23,5	0	25,5	58,8	13,7	2	0
NS	21	47,6	4,8	>47.6	0	14,3	57,1	9,5	>19.0	0
NC	2	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Base Creu que no millora l'atenció	943	68,9	11,5	19	0,6	34,6	45,5	16,6	2,9	0,4





% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
Base Total	2500	68,1	10,3	21	0,6	35,7	45,5	15,1	3,3	0,4
Ràpidesa, agilitat en el tràmit	287	67,9	9,4	22,3	0,3	35,9	43,6	15,7	4,9	0
Millor seguiment dels tràmits/Tenir un historial	241	66,8	9,1	22	>2.1	36,1	44	15,4	3,3	>1.2
Estalvi de temps de la trucada/No cal repetir el seu motiu	189	65,6	12,2	22,2	0	30,7	46	19	4,2	0
Comoditat	4	75	0	25	0	50	25	25	0	0
Facilitat atenció per part de l'operador (major informació d	179	71,5	7,8	20,7	0	38,5	44,1	12,3	5	0
Augment de l'eficàcia del servei	21	66,7	14,3	19	0	38,1	47,6	14,3	0	0
Estaría bé	32	59,4	9,4	31,3	0	18,8	62,5	12,5	6,3	0
De gran utilitat si és una trucada relacionada amb el matei	70	84,3	5,7	<10.0	0	45,7	37,1	17,1	0	0
Li és indiferent	6	66,7	33,3	0	0	33,3	66,7	0	0	0
Altres	125	68,8	9,6	20,8	0,8	36	49,6	11,2	3,2	0
NS	35	57,1	11,4	28,6	2,9	20	62,9	5,7	>11.4	0
NC	2	50	0	50	0	50	0	0	>50.0	0
Base Creu que no milloraria el servei	854	70,4	10,8	18,4	0,5	36,9	43,8	17,4	1,5	0,4
<b>P22.1. QUÈ APORTARIA?</b> (Respostes positives)										
Li és indiferent	17	58,8	17,6	23,5	0	29,4	35,3	35,3	0	0
Si el tràmit és diferent no seria útil	434	73,7	9,9	16,4	0	37,3	45,2	16,4	1,2	0
No és rellevant ni important	25	84	8	8	0	36	32	32	0	0
No és necessari/No creu que sigui una millora	100	67	11	22	0	36	45	16	3	0
No aporta res al sevei	59	66,1	8,5	23,7	1,7	35,6	35,6	22	>5.1	1,7

% Horizontals amb marca Jhi²	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	68,1	10,3	21	0,6	35,7	45,5	15,1	3,3	0,4
<b>Vol privacitat de les seves dades/Protecció de dades</b>	<b>36</b>	69,4	8,3	22,2	0	47,2	38,9	13,9	0	0
<b>No li cal</b>	<b>20</b>	70	10	20	0	40	40	20	0	0
<b>No li agrada</b>	<b>10</b>	60	10	20	>10.0	30	40	20	0	>10.0
<b>És una perdú de temps/Endarrereix la trucada</b>	<b>8</b>	50	>37.5	12,5	0	25	62,5	12,5	0	0
<b>Depen de quin sigui el tràmit</b>	<b>5</b>	60	20	20	0	20	60	20	0	0
<b>No cal tenir tantes dades registades de les persones/No vol</b>	<b>18</b>	55,6	22,2	16,7	>5.6	50	38,9	11,1	0	0
<b>No vol parlar amb un robot ni que sigui automatitzar aquest</b>	<b>9</b>	88,9	0	11,1	0	22,2	33,3	33,3	>11.1	0
<b>Només truca de forma puntual</b>	<b>9</b>	77,8	11,1	11,1	0	55,6	22,2	22,2	0	0
<b>Altres</b>	<b>54</b>	70,4	14,8	14,8	0	37	40,7	22,2	0	0
<b>NS</b>	<b>44</b>	56,8	11,4	29,5	2,3	34,1	>63.6	<2.3	0	0
<b>NC</b>	<b>6</b>	66,7	0	33,3	0	0	33,3	33,3	>16.7	>16.7
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	68,1	10,3	21	0,6	35,7	45,5	15,1	3,3	0,4
<b>C3. ON VA NÉIXER VOSTÈ?</b>										
<b>Catalunya</b>	<b>1702</b>	>100.0	<0.0	<0.0	<0.0	>49.9	<32.0	>17.5	<0.5	0,1
<b>Altres comunitats autònomes</b>	<b>258</b>	<0.0	>100.0	<0.0	0	<10.5	>72.1	15,9	1,6	0
<b>Unió europea</b>	<b>46</b>	<0.0	<0.0	>100.0	0	<4.3	50	13	>32.6	0
<b>Resta del món</b>	<b>63</b>	<0.0	<0.0	>100.0	0	<3.2	55,6	7,9	>33.3	0
<b>Argentina</b>	<b>49</b>	<0.0	<0.0	>100.0	0	<2.0	>85.7	8,2	4,1	0
<b>Bolívia</b>	<b>28</b>	<0.0	0	>100.0	0	<0.0	>100.0	<0.0	0	0
<b>Brasil</b>	<b>11</b>	<0.0	0	>100.0	0	9,1	63,6	0	>27.3	0
<b>Xile</b>	<b>8</b>	<0.0	0	>100.0	0	0	>100.0	0	0	0
<b>Colòmbia</b>	<b>52</b>	<0.0	<0.0	>100.0	0	<3.8	>86.5	7,7	1,9	0
<b>Equador</b>	<b>55</b>	<0.0	<0.0	>100.0	0	<0.0	>87.3	12,7	0	0
<b>Hondures</b>	<b>27</b>	<0.0	0	>100.0	0	<0.0	>96.3	3,7	0	0
<b>Marroc</b>	<b>57</b>	<0.0	<0.0	>100.0	0	<3.5	45,6	12,3	>38.6	0
<b>Perú</b>	<b>43</b>	<0.0	<0.0	>100.0	0	<0.0	>100.0	<0.0	0	0
<b>República Dominicana</b>	<b>21</b>	<0.0	0	>100.0	0	<0.0	>95.2	4,8	0	0

% Horizontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	68,1	10,3	21	0,6	35,7	45,5	15,1	3,3	0,4
Uruguai	15	<0.0	0	>100.0	0	6,7	>93.3	0	0	0
Veneçuela	31	<0.0	0	>100.0	0	<0.0	>96.8	3,2	0	0
Paquistà	8	<0.0	0	>100.0	0	0	37,5	12,5	>50.0	0
Paraguai	5	0	0	>100.0	0	0	100	0	0	0
Romania	5	0	0	>100.0	0	0	40	20	>40.0	0
No contesta	16	<0.0	0	0	>100.0	25	18,8	0	6,3	>50.0

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

Català	892	>95.3	<3.0	<1.2	0,4	>100.0	<0.0	<0.0	<0.0	0
Castellà	1138	<47.8	>16.3	>35.6	0,3	<0.0	>100.0	<0.0	<0.0	<0.0
Ambdues per igual	377	>79.0	10,9	<10.1	0	<0.0	<0.0	>100.0	<0.0	0
Àrab	14	<0.0	0	>100.0	0	<0.0	<0.0	0	>100.0	0
Anglès	10	<10.0	0	>80.0	>10.0	0	<0.0	0	>100.0	0
Altres	59	<11.9	6,8	>81.4	0	<0.0	<0.0	<0.0	>100.0	0
No contesta	10	20	0	0	>80.0	0	<0.0	0	0	>100.0

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

No sap llegir i escriure	1	100	0	0	0	0	100	0	0	0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escol	8	75	25	0	0	12,5	87,5	0	0	0
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar eso, eg	89	65,2	>18.0	16,9	0	<15.7	>69.7	12,4	2,2	0
Eso completa, egb, batxiller elemental	355	65,4	>14.9	19,4	0,3	<20.8	>60.8	13,5	4,8	0
Batxillerat, bup, cou, batxillerat superior, preu	413	<56.2	<6.5	>37.3	0	34,6	51,3	<10.9	3,1	0
Cicle formatiu de grau mitjà, fp1, oficialia industrial o eq	225	72,4	8,9	18,7	0	<24.4	>59.1	14,2	2,2	0
Cicle formatiu de grau superior, fp2, mestratge industrial o	402	>77.9	9,5	<12.7	0	35,1	42,8	>20.4	1,7	0

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	68,1	10,3	21	0,6	35,7	45,5	15,1	3,3	0,4
<b>Diplomatura, 3 cursos aprovats de llicenciatura, enginyeria/</b>	<b>183</b>	68,9	10,9	19,7	0,5	43,7	<35.5	18,6	2,2	0
<b>Llicenciatura, arquitectura, enginyeria, grau o equivalent</b>	<b>501</b>	72,5	7,6	19,2	0,8	>51.7	<29.5	15,8	3	0
<b>Cursos d'especialització professional, postgrau, màster</b>	<b>262</b>	66,4	>14.5	19,1	0	40,8	38,5	14,5	>5.7	0,4
<b>Doctorat</b>	<b>33</b>	63,6	9,1	27,3	0	36,4	39,4	15,2	9,1	0
<b>No contesta</b>	<b>28</b>	46,4	10,7	7,1	>35.7	21,4	28,6	10,7	7,1	>32.1
<b>C6. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?</b>										
<b>Treballa per compte propi</b>	<b>389</b>	74,8	7,5	17,7	0	>46.8	<33.7	15,9	3,6	0
<b>Treballa per compte d'altri</b>	<b>1329</b>	70,7	<7.8	21,4	0,2	34,9	45,4	16,3	3,4	<0.0
<b>No treballa</b>	<b>749</b>	<61.0	>16.4	22,3	0,3	32	>52.2	12,7	2,9	0,1
<b>No contesta</b>	<b>33</b>	45,5	9,1	12,1	>33.3	18,2	39,4	9,1	6,1	>27.3
<b>Base Treballa per compte propi</b>	<b>389</b>	74,8	7,5	17,7	0	46,8	33,7	15,9	3,6	0
<b>C6.1 VOSTÈ ÉS...</b>										
<b>Empresari/ària o professional amb assalariats/ades</b>	<b>119</b>	75,6	8,4	16	0	46,2	36,1	16	1,7	0
<b>Professional o treballador/a autònom/a</b>	<b>266</b>	74,4	7,1	18,4	0	47	32,3	16,2	4,5	0
<b>Membre de cooperativa</b>	<b>3</b>	100	0	0	0	66,7	33,3	0	0	0
<b>No contesta</b>	<b>1</b>	0	0	100	0	0	100	0	0	0
<b>Base Treballa per compte d'altri</b>	<b>1329</b>	70,7	7,8	21,4	0,2	34,9	45,4	16,3	3,4	0
<b>C6.2 VOSTÈ ÉS...</b>										
<b>Assalariat/ada eventual o interí/ina</b>	<b>149</b>	61,1	8,7	>29.5	0,7	28,2	55,7	14,1	2	0

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	68,1	10,3	21	0,6	35,7	45,5	15,1	3,3	0,4
<b>Assalariat/ada indefinit/ida</b>	<b>1161</b>	71,9	7,6	20,3	0,2	35,8	44,1	16,5	3,5	0
<b>Ajut familiar</b>	<b>1</b>	0	>100.0	0	0	0	0	0	>100.0	0
<b>No contesta</b>	<b>18</b>	72,2	5,6	22,2	0	33,3	44,4	22,2	0	0
<b>Base No treballa</b>	<b>749</b>	61	16,4	22,3	0,3	32	52,2	12,7	2,9	0,1
<b>C6.3 VOSTÈ ÉS...</b>										
<b>Jubilat/ada o pensionista</b>	<b>342</b>	>69.3	>24.3	<6.4	0	>42.7	<41.8	14,6	<0.6	0,3
<b>Aturat/ada i ha treballat abans</b>	<b>206</b>	53,9	<10.2	>35.0	1	<23.3	59,7	13,6	3,4	0
<b>Pensionista</b>	<b>46</b>	69,6	10,9	19,6	0	28,3	58,7	13	0	0
<b>Aturat/ada i busca la primera feina</b>	<b>35</b>	51,4	5,7	>42.9	0	28,6	51,4	14,3	5,7	0
<b>Estudiant</b>	<b>40</b>	60	7,5	32,5	0	25	62,5	5	7,5	0
<b>Treball domèstic no remunerat</b>	<b>58</b>	41,4	6,9	>51.7	0	<13.8	69	5,2	>12.1	0
<b>Altres</b>	<b>19</b>	52,6	15,8	31,6	0	26,3	63,2	5,3	5,3	0
<b>No contesta</b>	<b>3</b>	33,3	>66.7	0	0	0	100	0	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	68,1	10,3	21	0,6	35,7	45,5	15,1	3,3	0,4
<b>C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA?</b>										
<b>Abrera</b>	<b>4</b>	100	0	0	0	50	25	25	0	0
<b>Alpens</b>	<b>1</b>	100	0	0	0	100	0	0	0	0
<b>Ametlla del Vallès, l'</b>	<b>7</b>	71,4	0	28,6	0	28,6	42,9	28,6	0	0
<b>Arenys de Mar</b>	<b>4</b>	75	0	25	0	75	0	25	0	0
<b>Arenys de Munt</b>	<b>5</b>	100	0	0	0	60	40	0	0	0
<b>Argentona</b>	<b>1</b>	100	0	0	0	100	0	0	0	0
<b>Avià</b>	<b>1</b>	100	0	0	0	100	0	0	0	0
<b>Avinyó</b>	<b>1</b>	0	0	100	0	0	100	0	0	0
<b>Avinyonet del Penedès</b>	<b>1</b>	0	>100.0	0	0	0	100	0	0	0
<b>Aiguafreda</b>	<b>3</b>	100	0	0	0	66,7	0	33,3	0	0
<b>Badalona</b>	<b>78</b>	64,1	14,1	21,8	0	<9.0	>75.6	12,8	2,6	0
<b>Bagà</b>	<b>1</b>	100	0	0	0	100	0	0	0	0
<b>Balenyà</b>	<b>1</b>	100	0	0	0	100	0	0	0	0

% Horizontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
Base Total	2500	68,1	10,3	21	0,6	35,7	45,5	15,1	3,3	0,4
Balsareny	1	100	0	0	0	0	100	0	0	0
Barcelona	702	<61.3	9,5	>28.9	0,3	33,5	47,2	14,4	>5.0	0
Begues	4	75	0	25	0	50	50	0	0	0
Berga	4	100	0	0	0	50	25	25	0	0
Bigues i Riells	6	100	0	0	0	66,7	16,7	0	16,7	0
Bruc, el	2	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Cabanyes, les	1	100	0	0	0	0	100	0	0	0
Cabrera de Mar	2	100	0	0	0	50	0	50	0	0
Cabrils	1	0	>100.0	0	0	100	0	0	0	0
Calaf	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Caldes d'Estrac	2	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Caldes de Montbui	3	66,7	0	33,3	0	33,3	0	33,3	>33.3	0
Calldetenes	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Canet de Mar	5	60	20	20	0	20	60	20	0	0
Canovelles	3	100	0	0	0	0	66,7	33,3	0	0
Canyelles	3	33,3	0	66,7	0	33,3	66,7	0	0	0
Cardedeu	7	100	0	0	0	71,4	14,3	14,3	0	0
Castellar del Vallès	7	85,7	0	14,3	0	14,3	42,9	42,9	0	0
Castellbell i el Vilar	2	100	0	0	0	0	100	0	0	0
Castellbisbal	1	100	0	0	0	0	0	>100.0	0	0
Castelldefels	13	84,6	7,7	7,7	0	30,8	46,2	23,1	0	0
Castellet i la Gornal	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Castellgalí	1	0	0	100	0	0	100	0	0	0
Castellnou de Bages	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Castellterçol	2	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Centelles	3	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Cervelló	6	100	0	0	0	50	33,3	16,7	0	0
Collbató	4	100	0	0	0	25	50	25	0	0
Corbera de Llobregat	4	75	0	25	0	0	25	>75.0	0	0
Cornellà de Llobregat	26	50	11,5	38,5	0	19,2	69,2	7,7	3,8	0
Cubelles	3	100	0	0	0	0	100	0	0	0
Esparreguera	8	87,5	12,5	0	0	25	62,5	12,5	0	0
Esplugues de Llobregat	26	61,5	11,5	26,9	0	19,2	57,7	23,1	0	0
Folgueroles	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Font-rubí	1	100	0	0	0	0	0	>100.0	0	0

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
Base Total	2500	68,1	10,3	21	0,6	35,7	45,5	15,1	3,3	0,4
Franqueses del Vallès, les	4	100	0	0	0	75	25	0	0	0
Garriga, la	9	66,7	22,2	11,1	0	44,4	44,4	11,1	0	0
Gavà	15	73,3	20	6,7	0	20	60	20	0	0
Gelida	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Gironella	2	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Granada, la	1	100	0	0	0	0	100	0	0	0
Granollers	26	57,7	>23.1	19,2	0	23,1	38,5	26,9	>11.5	0
Sant Salvador de Guardiola	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Gurb	1	100	0	0	0	0	0	>100.0	0	0
Hospitalet de Llobregat, l'	100	<49.0	11	>40.0	0	<18.0	>68.0	10	4	0
Igualada	13	38,5	>30.8	30,8	0	23,1	53,8	23,1	0	0
Llagosta, la	6	66,7	16,7	16,7	0	33,3	66,7	0	0	0
Llinars del Vallès	3	100	0	0	0	33,3	66,7	0	0	0
Lliçà d'Amunt	8	75	25	0	0	0	62,5	37,5	0	0
Malgrat de Mar	3	33,3	0	66,7	0	33,3	66,7	0	0	0
Manlleu	5	100	0	0	0	60	40	0	0	0
Manresa	22	68,2	0	31,8	0	50	31,8	13,6	4,5	0
Martorell	9	66,7	22,2	11,1	0	11,1	66,7	22,2	0	0
Masnou, el	14	71,4	0	28,6	0	35,7	21,4	28,6	>14.3	0
Masquefa	5	100	0	0	0	40	60	0	0	0
Matadepera	6	100	0	0	0	83,3	0	16,7	0	0
Mataró	34	73,5	8,8	17,6	0	44,1	41,2	14,7	0	0
Mediona	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Molins de Rei	3	100	0	0	0	0	33,3	>66.7	0	0
Mollet del Vallès	16	68,8	25	6,3	0	31,3	56,3	12,5	0	0
Montcada i Reixac	11	72,7	0	27,3	0	9,1	54,5	18,2	>18.2	0
Montgat	7	71,4	28,6	0	0	28,6	57,1	14,3	0	0
Monistrol de Montserrat	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Montmeló	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Montornès del Vallès	7	42,9	>42.9	14,3	0	0	>100.0	0	0	0
Navarres	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Òdena	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Olesa de Montserrat	8	75	12,5	12,5	0	25	25	>50.0	0	0
Olivella	3	100	0	0	0	0	66,7	33,3	0	0
Òrrius	1	0	>100.0	0	0	0	0	>100.0	0	0



% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
Base Total	2500	68,1	10,3	21	0,6	35,7	45,5	15,1	3,3	0,4
Palafolls	2	50	50	0	0	50	50	0	0	0
Palau-solità i Plegamans	2	100	0	0	0	50	50	0	0	0
Pallejà	4	75	25	0	0	0	50	50	0	0
Parets del Vallès	2	100	0	0	0	0	100	0	0	0
Piera	4	75	25	0	0	75	0	25	0	0
Hostalets de Pierola, els	3	100	0	0	0	33,3	33,3	33,3	0	0
Pineda de Mar	11	45,5	18,2	36,4	0	27,3	72,7	0	0	0
Pla del Penedès, el	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Pobla de Claramunt, la	2	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Polinyà	2	50	50	0	0	0	100	0	0	0
Prat de Llobregat, el	12	91,7	8,3	0	0	25	41,7	33,3	0	0
Prats de Lluçanès	2	50	50	0	0	50	50	0	0	0
Premià de Mar	10	40	>40.0	20	0	10	70	20	0	0
Ripollet	8	87,5	0	12,5	0	25	62,5	12,5	0	0
Roca del Vallès, la	3	66,7	0	33,3	0	33,3	0	33,3	>33.3	0
Roda de Ter	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Rubí	30	66,7	6,7	26,7	0	<10.0	66,7	20	3,3	0
Sabadell	63	74,6	4,8	20,6	0	38,1	44,4	14,3	3,2	0
Santpedor	2	100	0	0	0	50	50	0	0	0
Sant Adrià de Besòs	12	58,3	16,7	25	0	16,7	75	8,3	0	0
Sant Andreu de la Barca	5	80	20	0	0	0	100	0	0	0
Sant Andreu de Llavaneres	3	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Sant Antoni de Vilamajor	4	100	0	0	0	25	25	50	0	0
Sant Boi de Llobregat	23	87	0	13	0	21,7	56,5	21,7	0	0
Sant Celoni	5	60	20	20	0	40	0	>60.0	0	0
Sant Cebrià de Vallalta	1	0	0	100	0	0	0	>100.0	0	0
Sant Cugat del Vallès	51	68,6	7,8	23,5	0	31,4	47,1	19,6	2	0
Sant Cugat Sesgarrigues	1	0	>100.0	0	0	100	0	0	0	0
Sant Esteve de Palautordera	2	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Sant Esteve Sesrovires	2	100	0	0	0	50	50	0	0	0
Sant Fost de Campsentelles	2	50	50	0	0	0	50	0	>50.0	0
Sant Feliu de Llobregat	15	80	13,3	6,7	0	33,3	26,7	>40.0	0	0
Sant Fruitós de Bages	2	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Vilassar de Dalt	8	100	0	0	0	62,5	12,5	25	0	0
Sant Hipòlit de Voltregà	2	100	0	0	0	0	50	50	0	0

% Horizontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
Base Total	2500	68,1	10,3	21	0,6	35,7	45,5	15,1	3,3	0,4
Sant Joan Despí	6	66,7	0	33,3	0	33,3	16,7	33,3	16,7	0
Sant Joan de Vilatorrada	4	75	0	25	0	0	50	50	0	0
Vilassar de Mar	6	83,3	16,7	0	0	50	0	33,3	16,7	0
Sant Just Desvern	9	100	0	0	0	55,6	33,3	11,1	0	0
Sant Martí Sarroca	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Sant Mateu de Bages	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Premià de Dalt	5	60	20	20	0	60	40	0	0	0
Sant Pere de Ribes	8	62,5	12,5	25	0	37,5	50	12,5	0	0
Sant Pere de Riudebitlles	1	0	>100.0	0	0	100	0	0	0	0
Sant Pere de Torelló	3	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Sant Pol de Mar	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Sant Quirze de Besora	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Sant Quirze del Vallès	6	83,3	0	16,7	0	33,3	50	16,7	0	0
Sant Sadurní d'Anoia	3	100	0	0	0	0	33,3	>66.7	0	0
Marganell	1	0	>100.0	0	0	0	0	>100.0	0	0
Santa Coloma de Gramenet	41	70,7	2,4	26,8	0	<14.6	>73.2	12,2	0	0
Santa Eulàlia de Riuprimer	2	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Santa Eulàlia de Ronçana	3	100	0	0	0	33,3	33,3	33,3	0	0
Santa Margarida de Montbui	2	50	50	0	0	50	50	0	0	0
Santa Margarida i els Monjos	2	100	0	0	0	0	100	0	0	0
Barberà del Vallès	5	80	0	20	0	40	40	0	>20.0	0
Santa Maria de Martorelles	1	100	0	0	0	0	100	0	0	0
Santa Maria de Palautordera	6	100	0	0	0	50	16,7	33,3	0	0
Santa Perpètua de Mogoda	7	57,1	>42.9	0	0	14,3	42,9	42,9	0	0
Santa Susanna	3	100	0	0	0	66,7	0	33,3	0	0
Sant Vicenç de Castellet	3	100	0	0	0	0	100	0	0	0
Sant Vicenç dels Horts	8	75	12,5	12,5	0	25	62,5	12,5	0	0
Sant Vicenç de Montalt	2	100	0	0	0	50	50	0	0	0
Sant Vicenç de Torelló	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Cerdanyola del Vallès	20	65	20	15	0	30	50	20	0	0
Sentmenat	4	100	0	0	0	50	50	0	0	0
Seva	3	66,7	0	33,3	0	33,3	33,3	0	>33.3	0
Sitges	8	75	12,5	12,5	0	62,5	25	12,5	0	0
Taradell	3	100	0	0	0	66,7	33,3	0	0	0
Terrassa	82	72	4,9	22	1,2	32,9	51,2	13,4	1,2	1,2

% Horitzontals amb marca Jhi²	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
Base Total	2500	68,1	10,3	21	0,6	35,7	45,5	15,1	3,3	0,4
Teià	2	50	50	0	0	100	0	0	0	0
Tiana	5	100	0	0	0	>100.0	0	0	0	0
Tona	2	100	0	0	0	50	50	0	0	0
Tordera	7	42,9	14,3	42,9	0	28,6	57,1	0	14,3	0
Torelló	6	83,3	0	16,7	0	50	50	0	0	0
Torre de Claramunt, la	1	100	0	0	0	0	100	0	0	0
Torrelles de Foix	1	100	0	0	0	0	100	0	0	0
Torrelles de Llobregat	4	25	25	50	0	25	75	0	0	0
Vacarisses	3	100	0	0	0	66,7	0	33,3	0	0
Vallgorguina	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Vallirana	1	0	>100.0	0	0	0	0	>100.0	0	0
Vic	7	85,7	14,3	0	0	71,4	28,6	0	0	0
Viladecavalls	5	100	0	0	0	40	40	20	0	0
Viladecans	20	75	15	10	0	15	>85.0	0	0	0
Vilanova del Camí	3	66,7	0	33,3	0	66,7	33,3	0	0	0
Vilanova de Sau	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Vilobí del Penedès	2	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Vilafranca del Penedès	15	66,7	13,3	20	0	46,7	46,7	6,7	0	0
Vilanova i la Geltrú	20	80	5	15	0	30	40	30	0	0
Vilanova del Vallès	1	100	0	0	0	0	0	>100.0	0	0
Badia del Vallès	3	66,7	33,3	0	0	0	66,7	33,3	0	0
Arbúcies	4	100	0	0	0	75	0	25	0	0
Armentera, l'	2	50	50	0	0	100	0	0	0	0
Avinyonet de Puigventós	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Begur	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Bisbal d'Empordà, la	2	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Blanes	9	66,7	11,1	22,2	0	66,7	33,3	0	0	0
Breda	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Cadaqués	1	0	0	100	0	0	100	0	0	0
Caldes de Malavella	2	100	0	0	0	50	50	0	0	0
Calonge i Sant Antoni	2	50	0	50	0	0	100	0	0	0
Cassà de la Selva	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Castell-Platja d'Aro	3	33,3	0	66,7	0	33,3	33,3	33,3	0	0
Celrà	2	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Cornellà del Terri	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0

% Horizontals amb marca Jhi²	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
Base Total	2500	68,1	10,3	21	0,6	35,7	45,5	15,1	3,3	0,4
Escala, l'	2	100	0	0	0	50	0	50	0	0
Figueres	5	20	>40.0	40	0	20	40	0	>40.0	0
Flaçà	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Garrigàs	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Girona	36	61,1	13,9	25	0	47,2	33,3	13,9	5,6	0
Gualta	1	100	0	0	0	0	100	0	0	0
Guils de Cerdanya	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Lladó	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Llagostera	1	0	0	100	0	0	0	0	>100.0	0
Llançà	1	0	>100.0	0	0	0	100	0	0	0
Llers	1	0	>100.0	0	0	0	100	0	0	0
Lloret de Mar	5	0	0	>100.0	0	0	100	0	0	0
Maçanet de la Selva	1	100	0	0	0	0	0	>100.0	0	0
Molló	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Navata	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Olot	5	80	0	20	0	80	20	0	0	0
Palafrugell	4	50	0	50	0	50	0	0	>50.0	0
Palamós	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Pals	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Portbou	1	100	0	0	0	0	0	>100.0	0	0
Puigcerdà	7	57,1	14,3	28,6	0	57,1	14,3	14,3	14,3	0
Riells i Viabrea	2	100	0	0	0	50	0	50	0	0
Ripoll	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Riudellots de la Selva	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Roses	7	57,1	28,6	14,3	0	28,6	57,1	14,3	0	0
Salt	3	66,7	0	33,3	0	66,7	33,3	0	0	0
Sant Feliu de Buixalleu	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Sant Feliu de Guixols	3	66,7	0	33,3	0	33,3	33,3	33,3	0	0
Sant Hilari Sacalm	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Sant Julià de Ramis	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Sant Miquel de Fluvià	1	0	0	100	0	0	0	>100.0	0	0
Santa Llogaia d'Àlguema	1	0	0	100	0	0	100	0	0	0
Sant Joan les Fonts	1	0	>100.0	0	0	100	0	0	0	0
Sils	4	100	0	0	0	25	50	25	0	0
Torroella de Montgrí	3	100	0	0	0	33,3	33,3	33,3	0	0

% Horizontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
Base Total	2500	68,1	10,3	21	0,6	35,7	45,5	15,1	3,3	0,4
Vall de Bianya, la	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Ventalló	1	100	0	0	0	0	0	0	>100.0	0
Vilablareix	2	100	0	0	0	50	0	50	0	0
Viladrau	1	100	0	0	0	0	0	>100.0	0	0
Vilafant	1	100	0	0	0	0	0	>100.0	0	0
Vilallonga de Ter	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Vilobí d'Onyar	3	100	0	0	0	66,7	0	33,3	0	0
Sant Julià del Llor i Bonmatí	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Agramunt	1	0	>100.0	0	0	0	0	>100.0	0	0
Alfarràs	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Artesa de Lleida	2	50	0	50	0	50	50	0	0	0
Bellpuig	2	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Borges Blanques, les	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Camarasa	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Cervera	3	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Corbins	1	0	>100.0	0	0	100	0	0	0	0
Lleida	35	71,4	>22.9	<5.7	0	>60.0	<20.0	14,3	5,7	0
Linyola	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Maials	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Mollerussa	4	75	0	25	0	50	25	25	0	0
Poal, el	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Ponts	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Puigverd de Lleida	1	0	0	100	0	0	100	0	0	0
Sant Llorenç de Morunys	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Sant Ramon	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Seu d'Urgell, la	3	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Seròs	2	100	0	0	0	50	50	0	0	0
Solsona	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Sort	1	100	0	0	0	0	0	>100.0	0	0
Tàrrega	2	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Vilanova de Meià	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Vila-sana	1	100	0	0	0	0	0	>100.0	0	0
Vall de Cardós	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Alcanar	2	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Almóster	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0

% Horitzontals amb marca Jhi²	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
Base Total	2500	68,1	10,3	21	0,6	35,7	45,5	15,1	3,3	0,4
Altafulla	3	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Ametlla de Mar, l'	4	100	0	0	0	75	0	25	0	0
Amposta	5	80	0	20	0	60	40	0	0	0
Banyeres del Penedès	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Batea	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Bisbal del Penedès, la	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Calafell	9	66,7	22,2	11,1	0	33,3	44,4	22,2	0	0
Cambrils	3	0	>66.7	33,3	0	33,3	66,7	0	0	0
Castellvell del Camp	1	0	>100.0	0	0	0	0	>100.0	0	0
Cunit	4	50	25	25	0	50	50	0	0	0
Flix	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Garidells, els	1	0	>100.0	0	0	100	0	0	0	0
Llorenç del Penedès	3	66,7	33,3	0	0	0	33,3	>66.7	0	0
Montblanc	3	100	0	0	0	66,7	0	33,3	0	0
Montbrí del Camp	2	50	0	50	0	50	50	0	0	0
Montmell, el	1	100	0	0	0	0	100	0	0	0
Mont-roig del Camp	6	83,3	0	16,7	0	66,7	33,3	0	0	0
Móra d'Ebre	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Móra la Nova	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Pallaresos, els	1	100	0	0	0	0	100	0	0	0
Pla de Santa Maria, el	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Pobla de Mafumet, la	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Pobla de Montornès, la	3	100	0	0	0	33,3	0	>66.7	0	0
Reus	26	73,1	7,7	19,2	0	38,5	46,2	7,7	7,7	0
Roda de Berà	5	60	20	20	0	40	40	0	>20.0	0
Roquetes	1	100	0	0	0	0	100	0	0	0
Sant Carles de la Ràpita	5	80	0	20	0	60	20	20	0	0
Santa Bàrbara	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Selva del Camp, la	2	50	50	0	0	100	0	0	0	0
Tarragona	57	56,1	10,5	>33.3	0	31,6	54,4	10,5	3,5	0
Torredembarra	3	66,7	33,3	0	0	33,3	33,3	33,3	0	0
Tortosa	5	100	0	0	0	>100.0	0	0	0	0
Ulldecona	1	100	0	0	0	100	0	0	0	0
Valls	6	100	0	0	0	83,3	16,7	0	0	0

% Horizontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE NAIXEMENT			LLENGUA HABITUAL					
		Catalunya	Altres ccaa	Resta del món	Nc	Català	Castellà	Ambdues	Altres	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	68,1	10,3	21	0,6	35,7	45,5	15,1	3,3	0,4
<b>Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant</b>	<b>2</b>	100	0	0	0	100	0	0	0	0
<b>Vendrell, el</b>	<b>8</b>	87,5	0	12,5	0	50	25	25	0	0
<b>Vila-seca</b>	<b>2</b>	50	0	50	0	0	0	50	>50.0	0
<b>Sant Jaume d'Enveja</b>	<b>1</b>	100	0	0	0	100	0	0	0	0
<b>Salou</b>	<b>3</b>	33,3	33,3	33,3	0	0	100	0	0	0
<b>Canonja, la</b>	<b>2</b>	100	0	0	0	100	0	0	0	0
<b>Altres</b>	<b>37</b>	75,7	5,4	18,9	0	45,9	24,3	21,6	5,4	>2.7
<b>No contesta</b>	<b>63</b>	<41.3	>25.4	12,7	>20.6	<19.0	58,7	9,5	0	>12.7
<b>C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA? (Agrupat)</b>										
<b>Barcelona ciutat</b>	<b>702</b>	<61.3	9,5	>28.9	0,3	33,5	47,2	14,4	>5.0	0
<b>Resta província Barcelona</b>	<b>1287</b>	71,9	9,9	<18.1	<0.1	<31.8	>49.6	16,3	<2.3	0,1
<b>Resta Catalunya</b>	<b>448</b>	71,7	10,5	17,9	0	>52.7	<29.5	13,4	4,2	0,2
<b>No contesta</b>	<b>63</b>	<41.3	>25.4	12,7	>20.6	<19.0	58,7	9,5	0	>12.7
<b>Base Va néixer a Barcelona</b>	<b>702</b>	61,3	9,5	28,9	0,3	33,5	47,2	14,4	5	0
<b>C7.1 A QUIN DISTRICTE DE BARCELONA?</b>										
<b>Ciutat Vella</b>	<b>38</b>	39,5	13,2	>47.4	0	18,4	52,6	10,5	>18.4	0
<b>Eixample</b>	<b>108</b>	63	10,2	25,9	0,9	43,5	39,8	12	4,6	0
<b>Sants-Montjuïc</b>	<b>95</b>	63,2	7,4	29,5	0	33,7	52,6	12,6	1,1	0
<b>Les Corts</b>	<b>33</b>	78,8	6,1	15,2	0	42,4	27,3	>30.3	0	0
<b>Sarrià-Sant Gervasi</b>	<b>68</b>	72,1	11,8	16,2	0	41,2	38,2	20,6	0	0
<b>Gràcia</b>	<b>51</b>	66,7	5,9	27,5	0	>51.0	33,3	9,8	5,9	0
<b>Horta-Guinardó</b>	<b>68</b>	55,9	10,3	33,8	0	29,4	45,6	19,1	5,9	0
<b>Nou Barris</b>	<b>64</b>	54,7	6,3	39,1	0	<17.2	>68.8	7,8	6,3	0
<b>Sant Andreu</b>	<b>63</b>	57,1	14,3	28,6	0	25,4	46	20,6	7,9	0
<b>Sant Martí</b>	<b>91</b>	57,1	9,9	33	0	24,2	58,2	13,2	4,4	0
<b>No contesta</b>	<b>23</b>	73,9	8,7	13	>4.3	52,2	39,1	0	8,7	0

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	18,1	41,6	39,2	1,1	68,7	30	1,3
<b>P1. EN QUIN IDIOMA PREFEREIX QUE LI FACI L'ENTREVISTA?</b>								
Català	1341	<12.8	40,3	>46.1	0,9	72,9	<26.2	0,9
Castellà	1118	>24.7	43	<30.9	1,4	<63.5	>34.6	1,9
Li és indiferent/NS/NC	41	14,6	46,3	39	0	75,6	24,4	0
<b>C1. VOSTÈ ÉS...</b>								
Home	1007	18,4	41,6	39,1	0,9	71	27,4	1,6
Dona	1492	18	41,6	39,1	1,3	67,2	31,7	1,1
No binari	1	0	0	100	0	100	0	0
<b>C2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU</b>								
De 16 a 24	103	15,5	>57.3	<26.2	1	66	33	1
De 25 a 34	399	14,3	41,1	42,9	1,8	>79.9	<18.8	1,3
De 35 a 44	567	20,6	38,3	39,7	1,4	>76.4	<21.3	>2.3
De 45 a 54	725	<14.3	44,6	40,6	0,6	>81.0	<18.1	1
De 55 a 64	449	18	42,3	38,1	1,6	63,7	35	1,3
Més de 65	257	>30.4	33,9	35,4	0,4	<9.7	>89.9	0,4
Mitjana	46,904	48,903	46,381	46,606	44,393	44,117	53,378	45,03
Desviació	13,37	14,44	13,273	12,88	13,395	10,984	15,967	11,243
Casos	2500	453	1040	979	28	1718	749	33
<b>P2. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?</b>								
Menys d'un any	225	>26.2	39,6	33,3	0,9	64	32,9	>3.1
Entre 1 any i 2 anys	198	21,2	43,4	33,8	1,5	66,7	32,3	1
Més de 2 anys	2039	16,7	42	40,1	1,1	69,6	29,2	1,2
No ho sap	38	28,9	<21.1	50	0	60,5	39,5	0



% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	18,1	41,6	39,2	1,1	68,7	30	1,3
<b>P3. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI?</b>								
<b>Familiar o amistat</b>	<b>392</b>	21,9	42,3	34,4	1,3	64,5	32,9	>2.6
<b>Internet</b>	<b>550</b>	15,5	44,4	39,6	0,5	>75.8	<23.5	0,7
<b>Televisió</b>	<b>621</b>	<11.1	42,7	>45.4	0,8	72,1	27,2	0,6
<b>Ràdio</b>	<b>128</b>	<7.8	45,3	46,9	0	71,9	27,3	0,8
<b>A la premsa</b>	<b>95</b>	10,5	41,1	48,4	0	61,1	37,9	1,1
<b>Butlletí electrònic</b>	<b>11</b>	9,1	72,7	18,2	0	72,7	27,3	0
<b>Algun altre servei telefònic</b>	<b>119</b>	24,4	49,6	<23.5	2,5	<49.6	>47.1	3,4
<b>Feina/estudis</b>	<b>150</b>	12	38,7	46,7	2,7	79,3	<20.7	0
<b>Oficines de treball</b>	<b>58</b>	17,2	53,4	29,3	0	67,2	32,8	0
<b>Ajuntament</b>	<b>91</b>	26,4	42,9	29,7	1,1	57,1	>41.8	1,1
<b>Organismes oficials</b>	<b>105</b>	>38.1	34,3	<24.8	2,9	<47.6	>49.5	2,9
<b>Personal qualificat</b>	<b>28</b>	21,4	35,7	39,3	3,6	57,1	39,3	3,6
<b>Fulletons informatius</b>	<b>31</b>	22,6	41,9	35,5	0	58,1	41,9	0
<b>Per una multa</b>	<b>31</b>	>35.5	32,3	32,3	0	67,7	32,3	0
<b>Tràmits/ajudes</b>	<b>31</b>	>35.5	29	29	>6.5	54,8	38,7	>6.5
<b>Cartes</b>	<b>46</b>	15,2	54,3	28,3	2,2	73,9	23,9	2,2
<b>Altres</b>	<b>9</b>	11,1	22,2	66,7	0	100	0	0
<b>No ho sap</b>	<b>375</b>	18,4	37,3	43,5	0,8	68,8	30,1	1,1
<b>No contesta</b>	<b>1</b>	100	0	0	0	100	0	0
<b>P3.1. EM PODRIA DIR QUAN HA ESTAT L'ÚLTIMA VEGADA QUE HA VIST O HA ESCOLTAT UN ANUNCI DEL 012?</b>								
<b>Menys d'un mes</b>	<b>482</b>	17,8	41,3	39,6	1,2	70,1	29	0,8
<b>Entre 1 mes i 3 mesos</b>	<b>355</b>	17,5	42,8	39,4	0,3	67,3	31,5	1,1
<b>Menys d'un any</b>	<b>270</b>	13,7	46,3	39,3	0,7	70,7	28,1	1,1
<b>Més d'un any</b>	<b>329</b>	15,8	38,3	44,4	1,5	75,4	<23.7	0,9
<b>No ho sap</b>	<b>1057</b>	20,2	41,4	37,2	1,2	65,9	32,4	1,7
<b>No contesta</b>	<b>7</b>	42,9	0	42,9	>14.3	71,4	14,3	>14.3

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	18,1	41,6	39,2	1,1	68,7	30	1,3
<b>P4. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI 012</b>								
<b>0</b>	<b>45</b>	11,1	24,4	>60.0	>4.4	64,4	28,9	>6.7
<b>1</b>	<b>8</b>	12,5	25	62,5	0	75	25	0
<b>2</b>	<b>16</b>	18,8	50	31,3	0	75	25	0
<b>3</b>	<b>22</b>	13,6	36,4	50	0	72,7	27,3	0
<b>4</b>	<b>29</b>	10,3	27,6	58,6	3,4	79,3	20,7	0
<b>5</b>	<b>102</b>	19,6	47,1	30,4	2,9	65,7	32,4	2
<b>6</b>	<b>110</b>	16,4	46,4	35,5	1,8	77,3	21,8	0,9
<b>7</b>	<b>226</b>	<11.5	38,9	>48.2	1,3	73,5	24,3	2,2
<b>8</b>	<b>568</b>	18,8	41,5	39,1	0,5	68,8	30,3	0,9
<b>9</b>	<b>472</b>	<14.2	41,9	43,4	0,4	69,5	29,7	0,8
<b>10</b>	<b>891</b>	>22.1	42,3	<34.2	1,3	65,9	32,7	1,5
<b>No ho sap</b>	<b>11</b>	27,3	45,5	27,3	0	72,7	27,3	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,307</b>	8,549	8,383	8,134	7,643	8,261	8,434	7,788
<b>Desviació</b>	<b>2,029</b>	1,886	1,891	2,184	2,909	2,026	1,984	2,924
<b>Casos</b>	<b>2489</b>	450	1035	976	28	1710	746	33
<b>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</b>								
<b>0</b>	<b>64</b>	12,5	37,5	45,3	>4.7	71,9	23,4	>4.7
<b>1</b>	<b>12</b>	16,7	16,7	66,7	0	91,7	8,3	0
<b>2</b>	<b>18</b>	27,8	27,8	44,4	0	72,2	27,8	0
<b>3</b>	<b>27</b>	11,1	33,3	51,9	3,7	55,6	44,4	0
<b>4</b>	<b>45</b>	15,6	44,4	40	0	75,6	24,4	0
<b>5</b>	<b>89</b>	16,9	42,7	39,3	1,1	71,9	25,8	2,2
<b>6</b>	<b>122</b>	13,9	45,1	40,2	0,8	68	32	0
<b>7</b>	<b>225</b>	19,1	35,1	45,8	0	74,7	24	1,3
<b>8</b>	<b>507</b>	16	45,4	37,5	1,2	68	30,4	1,6

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	18,1	41,6	39,2	1,1	68,7	30	1,3
<b>9</b>	<b>447</b>	17	38,5	44,1	0,4	67,1	32,7	<0.2
<b>10</b>	<b>906</b>	>21.0	43,2	<34.3	1,5	67,3	30,9	1,8
<b>No ho sap</b>	<b>31</b>	16,1	35,5	48,4	0	71	29	0
<b>No contesta</b>	<b>7</b>	14,3	57,1	28,6	0	100	0	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,205</b>	8,409	8,283	8,036	7,857	8,154	8,33	8
<b>Desviació</b>	<b>2,227</b>	2,109	2,132	2,332	3,263	2,263	2,103	2,947
<b>Casos</b>	<b>2462</b>	447	1025	962	28	1689	740	33
<b>P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10</b>								
<b>VALORI EL SEU GRAU DE</b>								
<b>SATISFACCIÓ AMB: L'AMABILITAT</b>								
<b>DE LA PERSONA QUE US VA</b>								
<b>ATENDRE</b>								
<b>0</b>	<b>21</b>	19	47,6	28,6	4,8	57,1	42,9	0
<b>1</b>	<b>5</b>	40	20	40	0	80	20	0
<b>2</b>	<b>6</b>	50	33,3	0	>16.7	66,7	16,7	>16.7
<b>3</b>	<b>12</b>	8,3	33,3	58,3	0	66,7	33,3	0
<b>4</b>	<b>10</b>	20	50	20	>10.0	70	20	>10.0
<b>5</b>	<b>34</b>	8,8	47,1	44,1	0	76,5	23,5	0
<b>6</b>	<b>47</b>	12,8	42,6	40,4	>4.3	66	31,9	2,1
<b>7</b>	<b>105</b>	16,2	40	42,9	1	77,1	21,9	1
<b>8</b>	<b>349</b>	14,9	42,7	41,5	0,9	74,2	<24.1	1,7
<b>9</b>	<b>489</b>	15,1	41,3	42,9	0,6	67,5	31,5	1
<b>10</b>	<b>1381</b>	>20.5	41,6	36,9	1,1	67,1	31,7	1,2
<b>No ho sap</b>	<b>30</b>	20	33,3	43,3	3,3	66,7	26,7	>6.7
<b>No contesta</b>	<b>11</b>	0	45,5	54,5	0	81,8	18,2	0
<b>Mitjana</b>	<b>9,062</b>	9,174	9,055	9,036	8,37	9,034	9,137	8,774
<b>Desviació</b>	<b>1,576</b>	1,624	1,583	1,501	2,662	1,557	1,604	1,892
<b>Casos</b>	<b>2459</b>	447	1025	960	27	1689	739	31

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	18,1	41,6	39,2	1,1	68,7	30	1,3
<b>P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB: EL CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE CONSULTA</b>								
<b>0</b>	<b>39</b>	15,4	41	41	2,6	69,2	30,8	0
<b>1</b>	<b>11</b>	9,1	27,3	63,6	0	72,7	27,3	0
<b>2</b>	<b>26</b>	23,1	34,6	38,5	3,8	73,1	23,1	3,8
<b>3</b>	<b>35</b>	8,6	34,3	54,3	2,9	88,6	<11.4	0
<b>4</b>	<b>36</b>	19,4	33,3	44,4	2,8	63,9	30,6	>5.6
<b>5</b>	<b>98</b>	12,2	45,9	38,8	3,1	67,3	29,6	3,1
<b>6</b>	<b>122</b>	<9.0	43,4	45,9	1,6	69,7	28,7	1,6
<b>7</b>	<b>224</b>	16,5	38,8	44,2	0,4	73,7	25,4	0,9
<b>8</b>	<b>480</b>	18,8	43,5	37,1	0,6	69,2	29,8	1
<b>9</b>	<b>441</b>	15	42	42,6	0,5	67,1	32	0,9
<b>10</b>	<b>939</b>	>21.5	42	<35.1	1,4	67,7	30,9	1,4
<b>No ho sap</b>	<b>43</b>	27,9	25,6	46,5	0	58,1	39,5	2,3
<b>No contesta</b>	<b>6</b>	0	66,7	33,3	0	83,3	16,7	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,283</b>	8,546	8,326	8,133	7,679	8,238	8,397	8,031
<b>Desviació</b>	<b>2,121</b>	2,004	2,059	2,197	2,907	2,149	2,044	2,279
<b>Casos</b>	<b>2451</b>	441	1025	957	28	1688	731	32
<b>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</b>								
<b>0</b>	<b>109</b>	<10.1	43,1	40,4	>6.4	73,4	22,9	>3.7
<b>1</b>	<b>30</b>	10	56,7	33,3	0	76,7	20	3,3
<b>2</b>	<b>61</b>	19,7	45,9	34,4	0	70,5	27,9	1,6
<b>3</b>	<b>85</b>	15,3	38,8	43,5	2,4	74,1	24,7	1,2
<b>4</b>	<b>112</b>	16,1	46,4	35,7	1,8	66,1	33	0,9
<b>5</b>	<b>252</b>	19,4	44,8	34,5	1,2	67,9	30,2	2

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	18,1	41,6	39,2	1,1	68,7	30	1,3
<b>6</b>	<b>284</b>	15,5	43,3	40,1	1,1	71,5	27,5	1,1
<b>7</b>	<b>350</b>	16	38	>46.0	<0.0	70	29,7	0,3
<b>8</b>	<b>484</b>	18,2	41,3	39,7	0,8	66,3	32,2	1,4
<b>9</b>	<b>274</b>	19	42,3	37,6	1,1	67,2	31	1,8
<b>10</b>	<b>398</b>	>24.4	39,9	34,9	0,8	66,3	32,9	0,8
<b>No ho sap</b>	<b>58</b>	17,2	29,3	53,4	0	77,6	22,4	0
<b>No contesta</b>	<b>3</b>	0	66,7	0	>33.3	66,7	0	>33.3
<b>Mitjana</b>	<b>6,801</b>	7,181	6,707	6,774	5,037	6,73	6,997	5,969
<b>Desviació</b>	<b>2,615</b>	2,477	2,656	2,571	3,653	2,646	2,5	3,238
<b>Casos</b>	<b>2439</b>	443	1021	948	27	1671	736	32
<b>P6. A CONTINUACIÓ, PARLAREM UNA MICA SOBRE L'ÚS DEL SERVEI. VOSTÈ CONEIX L'HORARI D'ATENCIÓ DEL 012?</b>								
<b>Sí</b>	<b>636</b>	18,1	44,5	36	1,4	64,8	33,6	1,6
<b>No, no el coneix</b>	<b>1764</b>	18,3	40,2	40,4	1	69,6	29,1	1,3
<b>No ho sap</b>	<b>100</b>	15	47	37	1	79	21	0
<b>Base Coneix l'horari d'atenció</b>	<b>636</b>	18,1	44,5	36	1,4	64,8	33,6	1,6
<b>P6.1. EM PODRIA DIR QUIN ÉS?</b>								
<b>Sí, 24 per 7</b>	<b>265</b>	18,9	40	39,6	1,5	63,4	34,7	1,9
<b>Sí, de 8/9h fins les 14h</b>	<b>62</b>	24,2	45,2	30,6	0	69,4	29	1,6
<b>Sí, de 8/9h fins les 20h</b>	<b>97</b>	14,4	48,5	37,1	0	66	34	0
<b>Sí, de 8/9h fins les 21h</b>	<b>46</b>	15,2	56,5	26,1	2,2	65,2	32,6	2,2
<b>Sí, de 8/9h fins les 22h</b>	<b>105</b>	19	45,7	33,3	1,9	63,8	35,2	1
<b>Sí, altres franges</b>	<b>59</b>	15,3	45,8	35,6	3,4	64,4	32,2	3,4
<b>No contesta</b>	<b>2</b>	0	50	50	0	100	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	18,1	41,6	39,2	1,1	68,7	30	1,3

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	18,1	41,6	39,2	1,1	68,7	30	1,3
<b>P7. APROXIMADAMENT, QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 EN ELS ÚLTIMS DOS MESOS?</b>								
Només una vegada	1435	16,8	41,5	40,8	0,9	70,2	28,6	1,1
2 o 3 vegades	716	20,9	41,2	36	1,8	67,6	30,4	2
4 o 5 vegades	172	17,4	47,1	35,5	0	63,4	36,6	0
Més de 5 vegades	135	16,3	42,2	40,7	0,7	70,4	29,6	0
No ho sap	40	22,5	27,5	47,5	2,5	50	42,5	>7.5
No contesta	2	50	0	50	0	100	0	0
<b>Base Ha trucat més d'una vegada</b>	<b>1023</b>	19,7	42,3	36,6	1,4	67,3	31,4	1,4
<b>P8. EM PODRIA DIR SI HA TRUCAT PEL MATEIX TEMA O HO HA FET PER TEMES DIFERENTS?</b>								
Pel mateix tema	526	21,5	41,1	35,6	1,9	67,7	30,4	1,9
Per un tema diferent	487	17,7	43,7	38	0,6	67,4	32	0,6
No ho sap	9	33,3	44,4	11,1	>11.1	44,4	44,4	>11.1
No contesta	1	0	0	100	0	0	100	0
<b>Base Ha trucat pel mateix tema</b>	<b>526</b>	21,5	41,1	35,6	1,9	67,7	30,4	1,9
<b>P9. PER QUÈ HA HAGUT DE TRUCAR MÉS D'UNA VEGADA PEL MATEIX TEMA?</b>								
Informació no prou completa	86	24,4	33,7	40,7	1,2	66,3	30,2	3,5
Sol·licitar/fer seguiment	146	21,9	43,2	32,2	2,7	68,5	30,1	1,4
Cèdula d'habitabilitat	4	0	50	50	0	100	0	0
Telèfon erroni/no contesta	12	16,7	41,7	33,3	8,3	33,3	58,3	8,3
Faltava informació/informació diferent	40	27,5	30	42,5	0	65	35	0
Multes	21	23,8	38,1	33,3	4,8	76,2	19	4,8
Van sorgir nous dubtes	86	15,1	>57.0	27,9	0	72,1	27,9	0

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	18,1	41,6	39,2	1,1	68,7	30	1,3
<b>Molt temps d'espera al telèfon / problemes amb el telèfon</b>	<b>64</b>	20,3	34,4	42,2	3,1	62,5	34,4	3,1
<b>Altres</b>	<b>52</b>	21,2	40,4	38,5	0	69,2	28,8	1,9
<b>No ho sap</b>	<b>9</b>	22,2	33,3	33,3	>11.1	66,7	33,3	0
<b>No contesta</b>	<b>6</b>	50	33,3	16,7	0	83,3	16,7	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	18,1	41,6	39,2	1,1	68,7	30	1,3
<b>P10. LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA?</b>								
<b>Sí</b>	<b>2071</b>	18,6	42,1	38,1	1,2	69,4	29,3	1,4
<b>No</b>	<b>386</b>	16,6	39,9	42,7	0,8	65,3	33,4	1,3
<b>No ho sap</b>	<b>39</b>	7,7	33,3	>59.0	0	66,7	33,3	0
<b>No contesta</b>	<b>4</b>	25	25	50	0	75	25	0
<b>P10.1. RECORDA EXACTAMENT EL MOTIU DE LA SEVA CONSULTA O QUÈ VA PREGUNTAR?</b>								
<b>Ajuda social</b>	<b>381</b>	22,3	45,1	<31.8	0,8	<54.6	>44.9	0,5
<b>Demandar informació</b>	<b>581</b>	15,5	42,9	40,6	1	67,1	31,5	1,4
<b>Permisos</b>	<b>2</b>	0	50	50	0	50	50	0
<b>Multes</b>	<b>291</b>	20,6	42,6	35,7	1	>79.0	<20.3	0,7
<b>Demandar/Anul·lar una cita</b>	<b>78</b>	21,8	43,6	33,3	1,3	<50.0	>46.2	3,8
<b>Realitzar un tràmit/Fer seguiment</b>	<b>394</b>	15	40,6	43,4	1	74,9	<23.6	1,5
<b>Comunicar una incidència</b>	<b>234</b>	22,2	36,8	40,2	0,9	72,6	26,9	0,4
<b>Impostos/Embargaments</b>	<b>253</b>	<12.6	43,1	42,3	2	77,9	<19.4	>2.8
<b>Informació sobre transport públic</b>	<b>6</b>	50	16,7	33,3	0	50	50	0
<b>Temes relacionats amb habitatge (cèdula d'habitatge, lloguer</b>	<b>22</b>	<0.0	45,5	54,5	0	72,7	27,3	0
<b>Asumptes sanitaris</b>	<b>10</b>	40	40	20	0	60	40	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>% Horitzontals amb marca Jhi<sup>2</sup></b>								
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	18,1	41,6	39,2	1,1	68,7	30	1,3
<b>Altres</b>	<b>62</b>	>30.6	33,9	33,9	1,6	71	27,4	1,6
<b>No ho sap</b>	<b>164</b>	17,1	38,4	43,3	1,2	62,8	36	1,2
<b>No contesta</b>	<b>22</b>	18,2	27,3	50	4,5	72,7	22,7	4,5
<b>Base No li van resoldre la consulta</b>	<b>386</b>	16,6	39,9	42,7	0,8	65,3	33,4	1,3
<b>P10.2. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL NO LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA?</b>								
<b>No tenen prou informació Li van donar la informació errònia</b>	<b>147</b>	15	36,7	48,3	0	69,4	29,9	0,7
<b>El van derivar a un altre telèfon/organisme</b>	<b>10</b>	10	40	50	0	60	40	0
<b>Problemes informàtics</b>	<b>75</b>	14,7	38,7	46,7	0	70,7	28	1,3
<b>No va arribar a ser atès per un agent</b>	<b>8</b>	0	50	50	0	87,5	12,5	0
<b>Mala gestió de la consulta</b>	<b>30</b>	26,7	36,7	33,3	3,3	50	46,7	3,3
<b>Gestió pendent de resolució</b>	<b>34</b>	>35.3	29,4	32,4	2,9	58,8	38,2	2,9
<b>S'havia de resoldre de forma presencial</b>	<b>11</b>	0	>81.8	18,2	0	45,5	54,5	0
<b>No poden resoldre el seu tràmit i no el poden derivar a altr</b>	<b>3</b>	33,3	33,3	33,3	0	66,7	33,3	0
<b>Altres</b>	<b>13</b>	7,7	53,8	38,5	0	69,2	30,8	0
<b>No ho sap</b>	<b>29</b>	13,8	55,2	31	0	62,1	37,9	0
<b>No contesta</b>	<b>19</b>	15,8	36,8	42,1	>5.3	63,2	31,6	5,3
<b>No contesta</b>	<b>7</b>	14,3	28,6	57,1	0	42,9	57,1	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	18,1	41,6	39,2	1,1	68,7	30	1,3

**P10.3. DURANT LA TRUCADA, PER RESOLDRE LA SEVA CONSULTA, AMB QUANTS AGENTS VA PARLAR?**



% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	18,1	41,6	39,2	1,1	68,7	30	1,3
<b>Cap</b>	<b>32</b>	12,5	46,9	40,6	0	68,8	28,1	3,1
<b>1</b>	<b>1640</b>	17	42,6	39,3	1,1	69,5	29,2	1,3
<b>2</b>	<b>598</b>	20,6	40	39	0,5	69,6	29,6	0,8
<b>3</b>	<b>92</b>	23,9	44,6	29,3	2,2	59,8	40,2	0
<b>4</b>	<b>15</b>	13,3	53,3	33,3	0	40	>60.0	0
<b>5</b>	<b>5</b>	20	0	80	0	80	20	0
<b>6</b>	<b>2</b>	0	0	100	0	100	0	0
<b>8</b>	<b>1</b>	0	0	100	0	100	0	0
<b>15</b>	<b>1</b>	0	0	100	0	100	0	0
<b>20</b>	<b>1</b>	0	100	0	0	0	100	0
<b>No ho sap</b>	<b>109</b>	20,2	33	42,2	>4.6	63,3	32,1	>4.6
<b>No contesta</b>	<b>4</b>	0	50	50	0	75	25	0
<b>Mitjana</b>	<b>1,362</b>	1,401	1,348	1,361	1,304	1,346	1,41	1,143
<b>Desviació</b>	<b>0,807</b>	0,646	0,854	0,827	0,635	0,729	0,972	0,448
<b>Casos</b>	<b>2387</b>	431	1002	931	23	1646	713	28
<b>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?</b>								
<b>Sí</b>	<b>342</b>	20,2	40,1	38,3	1,5	67,5	31	1,5
<b>No</b>	<b>2127</b>	17,8	42	39,1	1,1	68,9	29,9	1,3
<b>No ho sap</b>	<b>29</b>	17,2	34,5	48,3	0	72,4	27,6	0
<b>No contesta</b>	<b>2</b>	0	0	100	0	50	0	>50.0
<b>Base Va haver de tornar a trucar al 012</b>	<b>342</b>	20,2	40,1	38,3	1,5	67,5	31	1,5
<b>P10.4a. QUANTES VEGADES?</b>								
<b>1</b>	<b>63</b>	28,6	30,2	38,1	3,2	66,7	30,2	3,2
<b>2</b>	<b>143</b>	19,6	43,4	36,4	0,7	66,4	32,2	1,4
<b>3</b>	<b>66</b>	15,2	36,4	45,5	3	75,8	22,7	1,5

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	18,1	41,6	39,2	1,1	68,7	30	1,3
<b>4</b>	<b>27</b>	25,9	55,6	18,5	0	70,4	29,6	0
<b>5</b>	<b>12</b>	25	33,3	41,7	0	50	50	0
<b>7</b>	<b>4</b>	50	25	25	0	0	>100.0	0
<b>8</b>	<b>5</b>	20	20	60	0	40	60	0
<b>9</b>	<b>1</b>	0	0	100	0	0	100	0
<b>10</b>	<b>5</b>	0	60	40	0	80	20	0
<b>18</b>	<b>1</b>	0	100	0	0	100	0	0
<b>20</b>	<b>3</b>	0	33,3	66,7	0	100	0	0
<b>40</b>	<b>1</b>	0	100	0	0	100	0	0
<b>60</b>	<b>1</b>	0	100	0	0	0	100	0
<b>No ho sap</b>	<b>9</b>	0	33,3	66,7	0	77,8	22,2	0
<b>No contesta</b>	<b>1</b>	0	100	0	0	100	0	0
<b>Mitjana</b>	<b>3,072</b>	2,449	3,594	2,904	2	2,969	3,356	1,8
<b>Desviació</b>	<b>4,482</b>	1,51	6,421	2,804	1	3,684	5,923	0,837
<b>Casos</b>	<b>332</b>	69	133	125	5	223	104	5
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	18,1	41,6	39,2	1,1	68,7	30	1,3
<b>P10.5. LI VA RESOLDRE LA CONSULTA EN LA MATEIXA TRUCADA O LI VAN PRENDRE LES SEVES DADES PER DONAR-LI LA RESPOSTA POSTERIORMENT?</b>								
<b>Li va resoldre la consulta en la mateixa trucada</b>	<b>1975</b>	17,9	41,7	39,1	1,2	69,1	29,7	1,3
<b>Li van prendre les seves dades per donar-li la resposta post</b>	<b>318</b>	21,1	40,3	38,4	0,3	71,4	28	0,6
<b>No ho sap</b>	<b>163</b>	16,6	41,7	39,9	1,8	59,5	38	2,5
<b>No contesta</b>	<b>44</b>	11,4	45,5	43,2	0	68,2	27,3	4,5

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	18,1	41,6	39,2	1,1	68,7	30	1,3
<b>P10.6. FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O PER UN ALTRE MITJÀ?</b>								
<b>Sí</b>	<b>1033</b>	19,5	40,8	38,5	1,3	66,7	32	1,3
<b>No</b>	<b>1390</b>	17,2	42	39,9	0,9	70,6	28,1	1,3
<b>No ho sap</b>	<b>61</b>	18	42,6	36,1	3,3	60,7	37,7	1,6
<b>No contesta</b>	<b>16</b>	12,5	56,3	31,3	0	62,5	31,3	6,3
<b>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?</b>								
<b>Sí</b>	<b>149</b>	20,1	40,3	38,3	1,3	69,1	28,9	2
<b>No</b>	<b>2313</b>	18	42	38,9	1,1	68,7	30	1,3
<b>No ho sap</b>	<b>35</b>	17,1	<20.0	>60.0	2,9	65,7	31,4	2,9
<b>No contesta</b>	<b>3</b>	0	66,7	33,3	0	100	0	0
<b>Base Va haver-hi alguna incidència</b>	<b>149</b>	20,1	40,3	38,3	1,3	69,1	28,9	2
<b>P11.1. QUIN TIPUS D'INCIDÈNCIA?</b>								
<b>Línies ocupades/en espera</b>	<b>10</b>	10	60	30	0	100	0	0
<b>Es va tallar la trucada</b>	<b>105</b>	22,9	34,3	41	1,9	66,7	30,5	2,9
<b>No s'escoltava bé</b>	<b>33</b>	15,2	51,5	33,3	0	66,7	33,3	0
<b>No ho sap</b>	<b>1</b>	0	100	0	0	100	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	18,1	41,6	39,2	1,1	68,7	30	1,3
<b>P12. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?</b>								
<b>Sí</b>	<b>2313</b>	17,8	41,7	39,5	1	69,3	29,5	1,1

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	18,1	41,6	39,2	1,1	68,7	30	1,3
<b>No</b>	<b>128</b>	20,3	39,1	37,5	>3.1	69,5	25,8	>4.7
<b>No ho sap</b>	<b>59</b>	25,4	42,4	30,5	1,7	<42.4	>55.9	1,7
<b>P13. HA RECOMANAT O RECOMANARIA AQUEST SERVEI A ALGUNA ALTRA PERSONA?</b>								
<b>Sí</b>	<b>2234</b>	18,6	42,1	38,3	1	68,9	29,9	1,2
<b>No</b>	<b>228</b>	14,5	35,1	>47.8	>2.6	69,3	28,5	2,2
<b>No ho sap</b>	<b>29</b>	10,3	55,2	34,5	0	51,7	41,4	>6.9
<b>No contesta</b>	<b>9</b>	11,1	33,3	55,6	0	66,7	33,3	0
<b>P14. EN GENERAL, EN QUINS ASPECTES CREU QUE PODRIA MILLORAR EL SERVEI 012 D'ATENCIÓ CIUTADANA?</b>								
<b>Que sigui més barat/gratuït</b>	<b>184</b>	15,8	47,3	34,8	2,2	64,1	34,2	1,6
<b>Reduir temps d'espera/rapidesa en la resposta</b>	<b>662</b>	16,3	44,4	37,6	1,7	71,1	27,3	1,5
<b>Més coneixement de la temàtica/més formació</b>	<b>137</b>	<10.9	33,6	>55.5	0	71,5	28,5	0
<b>Menys informatitzat/Més personalitzat</b>	<b>45</b>	11,1	33,3	55,6	0	68,9	28,9	2,2
<b>Més línies/menys col·lapse</b>	<b>51</b>	19,6	37,3	43,1	0	68,6	31,4	0
<b>Menys transfers/més coordinació</b>	<b>49</b>	<6.1	40,8	53,1	0	79,6	20,4	0
<b>Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència</b>	<b>129</b>	20,2	45,7	34,1	0	64,3	33,3	2,3
<b>Donar a conèixer el servei i les seves competències</b>	<b>20</b>	0	45	55	0	85	15	0
<b>Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc.</b>	<b>13</b>	7,7	38,5	53,8	0	76,9	23,1	0
<b>Ampliar l'horari</b>	<b>14</b>	7,1	35,7	57,1	0	78,6	21,4	0

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
Base Total	2500	18,1	41,6	39,2	1,1	68,7	30	1,3
Aspectes actitudinals/idioma	29	24,1	31	41,4	3,4	72,4	24,1	3,4
Altres	54	16,7	42,6	40,7	0	68,5	31,5	0
Crec que el Servei 012 ja està prou bé com està	845	>22.6	41,2	35,4	0,8	67	32	1,1
No sap	265	17,7	37,7	42,6	1,9	67,2	30,6	2,3
No contesta	3	33,3	33,3	33,3	0	100	0	0

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

0	1	0	0	100	0	100	0	0
2	3	33,3	0	66,7	0	66,7	33,3	0
3	4	0	50	50	0	75	25	0
4	10	20	40	40	0	60	40	0
5	35	25,7	42,9	31,4	0	77,1	22,9	0
6	54	18,5	38,9	42,6	0	63	37	0
7	172	15,7	41,9	41,9	0,6	70,3	27,9	1,7
8	488	16,6	42,2	40	1,2	70,3	28,5	1,2
9	389	<12.6	37,8	>49.1	0,5	71,7	26,5	1,8
10	1323	20,2	42,8	<35.8	1,3	67,6	31,4	1,1
No ho sap	12	41,7	16,7	33,3	>8.3	33,3	58,3	>8.3
No contesta	9	22,2	55,6	11,1	>11.1	44,4	33,3	>22.2
Mitjana	9,034	9,11	9,059	8,965	9,346	9,016	9,074	9,067
Desviació	1,296	1,327	1,267	1,317	0,977	1,302	1,294	1,048
Casos	2479	446	1033	974	26	1710	739	30

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

0	4	25	0	75	0	50	50	0
---	---	----	---	----	---	----	----	---

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	18,1	41,6	39,2	1,1	68,7	30	1,3
<b>1</b>	<b>1</b>	0	0	100	0	100	0	0
<b>2</b>	<b>2</b>	0	0	100	0	100	0	0
<b>4</b>	<b>1</b>	0	100	0	0	100	0	0
<b>5</b>	<b>19</b>	21,1	42,1	36,8	0	78,9	21,1	0
<b>6</b>	<b>33</b>	9,1	33,3	54,5	3	78,8	21,2	0
<b>7</b>	<b>106</b>	14,2	32,1	>52.8	0,9	75,5	23,6	0,9
<b>8</b>	<b>302</b>	<12.6	38,7	>46.7	2	74,8	<22.8	2,3
<b>9</b>	<b>312</b>	16	39,1	43,6	1,3	65,7	31,7	2,6
<b>10</b>	<b>1707</b>	19,9	43,5	<35.7	0,9	67,7	31,5	0,9
<b>No ho sap</b>	<b>5</b>	20	0	80	0	60	40	0
<b>No contesta</b>	<b>8</b>	25	50	12,5	>12.5	25	50	>25.0
<b>Mitjana</b>	<b>9,384</b>	9,527	9,471	9,232	9,148	9,342	9,489	9,194
<b>Desviació</b>	<b>1,131</b>	1,038	0,992	1,283	1,134	1,165	1,05	0,91
<b>Casos</b>	<b>2487</b>	450	1036	974	27	1713	743	31
<b>P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE CONSULTA</b>								
<b>0</b>	<b>3</b>	>66.7	0	33,3	0	33,3	66,7	0
<b>1</b>	<b>2</b>	0	50	50	0	50	50	0
<b>4</b>	<b>6</b>	33,3	66,7	0	0	66,7	33,3	0
<b>5</b>	<b>19</b>	>42.1	36,8	21,1	0	63,2	36,8	0
<b>6</b>	<b>35</b>	22,9	42,9	31,4	2,9	57,1	40	2,9
<b>7</b>	<b>74</b>	>29.7	36,5	32,4	1,4	64,9	33,8	1,4
<b>8</b>	<b>293</b>	17,7	45,7	35,8	0,7	66,9	31,7	1,4
<b>9</b>	<b>345</b>	15,1	39,7	44,6	0,6	69	29,9	1,2
<b>10</b>	<b>1698</b>	17,4	41,7	39,8	1,2	70	28,9	1,2
<b>No ho sap</b>	<b>16</b>	>56.3	18,8	18,8	6,3	43,8	50	6,3
<b>No contesta</b>	<b>9</b>	33,3	44,4	11,1	>11.1	33,3	44,4	>22.2
<b>Mitjana</b>	<b>9,405</b>	9,261	9,406	9,468	9,5	9,44	9,327	9,367
<b>Desviació</b>	<b>1,105</b>	1,363	1,074	0,998	1,068	1,045	1,233	1,066

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
Base Total	2500	18,1	41,6	39,2	1,1	68,7	30	1,3
Casos	2475	441	1033	975	26	1708	737	30

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

0	5	40	60	0	0	60	40	0
1	2	50	0	50	0	100	0	0
2	5	40	40	20	0	60	20	>20.0
3	3	33,3	66,7	0	0	0	>100.0	0
4	12	33,3	41,7	16,7	>8.3	83,3	16,7	0
5	75	>32.0	40	28	0	61,3	38,7	0
6	85	25,9	40	32,9	1,2	62,4	35,3	2,4
7	170	12,4	44,1	42,4	1,2	71,2	26,5	2,4
8	476	<13.7	40,8	>45.0	0,6	70,2	28,6	1,3
9	356	16,3	37,4	>45.8	0,6	69,9	28,9	1,1
10	1293	19,1	43	36,6	1,3	68,5	30,3	1,2
No ho sap	11	36,4	36,4	27,3	0	63,6	36,4	0
No contesta	7	28,6	28,6	14,3	>28.6	57,1	28,6	>14.3
Mitjana	8,898	8,803	8,915	8,92	9,077	8,914	8,875	8,625
Desviació	1,499	1,785	1,514	1,329	1,573	1,467	1,557	1,792
Casos	2482	447	1034	975	26	1707	743	32

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

Segur que sí	953	>21.5	41,8	36	0,7	68,1	31,3	0,6
Probablement sí	470	18,5	43	37,7	0,9	69,4	28,7	1,9
Probablement no	491	<14.3	41,8	43	1	72,3	26,7	1
Segur que no	453	16,1	39,7	41,9	>2.2	67,3	30,7	2
No ho sap	54	20,4	44,4	33,3	1,9	64,8	31,5	3,7
No contesta	79	8,9	39,2	50,6	1,3	60,8	36,7	2,5

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
Base Total	2500	18,1	41,6	39,2	1,1	68,7	30	1,3
<b>P17. CONSIDERA QUE HAGUÉS POGUT RESOLDRE AQUESTA MATEIXA CONSULTA A TRAVÉS D'ALGUN ALTRE CANAL D'INFORMACIÓ DE LA GENERALITAT?</b>								
Sí	816	<13.2	42,2	>43.6	1	73,9	<24.8	1,3
No	1191	19,2	41,3	38,2	1,3	67,3	31,4	1,3
No ho sap	489	>23.3	41,5	34,2	1	63,6	>35.0	1,4
No contesta	4	50	25	25	0	50	50	0
Base Hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal	816	13,2	42,2	43,6	1	73,9	24,8	1,3
<b>P17.1. A TRAVÉS DE QUIN CANAL? Informació i tràmits</b>								
gencat.cat	370	11,6	45,7	41,9	0,8	76,8	22,2	1,1
Aplicacions de la Generalitat per a mòbils	20	15	45	30	>10.0	75	15	>10.0
Seu electrònica Generalitat	73	6,8	43,8	47,9	1,4	67,1	31,5	1,4
Xarxes socials	35	14,3	42,9	42,9	0	77,1	22,9	0
Internet (sense especificar)	51	15,7	33,3	51	0	82,4	13,7	3,9
Presencialment a l'administració	77	16,9	44,2	37,7	1,3	67,5	31,2	1,3
Trucant a un altre organisme de la Generalitat	12	8,3	41,7	50	0	75	25	0
Correu electrònic	1	0	0	100	0	100	0	0
Mossos/guàrdia urbana/polícia local	12	16,7	58,3	25	0	83,3	16,7	0
Altres telefons d'informació	53	9,4	39,6	49,1	1,9	66	34	0
Altres pàgines web	31	12,9	25,8	58,1	3,2	74,2	22,6	3,2
Altres	66	13,6	36,4	50	0	74,2	25,8	0
No ho sap	67	>22.4	43,3	34,3	0	65,7	32,8	1,5



% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
Base Total	2500	18,1	41,6	39,2	1,1	68,7	30	1,3
No contesta	4	25	75	0	0	25	>75.0	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	302	12,3	42,4	44	1,3	74,8	24,5	0,7
Atenció personalitzada	53	13,2	37,7	47,2	1,9	69,8	26,4	3,8
Més fàcil de fer servir	69	>23.2	34,8	42	0	71	29	0
No coneix altres canals/no sap com funcionen	45	15,6	33,3	46,7	>4.4	73,3	22,2	4,4
Dificultat d'accés (claus, pin, enllaç, etc.)	32	9,4	43,8	46,9	0	90,6	<6.3	3,1
No trobava el servei que buscava	86	5,8	48,8	44,2	1,2	77,9	19,8	2,3
Per comoditat	93	11,8	44,1	44,1	0	75,3	23,7	1,1
Li van recomanar	50	>24.0	30	46	0	70	30	0
És l'únic que coneix per comunicar-se amb la Generalitat/El	14	21,4	50	28,6	0	64,3	35,7	0
Altres	45	11,1	53,3	35,6	0	73,3	26,7	0
No ho sap	24	8,3	50	41,7	0	54,2	41,7	4,2
No contesta	3	0	66,7	33,3	0	66,7	33,3	0
Base Total	2500	18,1	41,6	39,2	1,1	68,7	30	1,3

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

Sí	463	17,3	45,4	35,9	1,5	69,8	28,1	2,2
No	2022	18,3	40,8	39,9	1	68,5	30,4	1,1

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
Base Total	2500	18,1	41,6	39,2	1,1	68,7	30	1,3
No ho sap	14	14,3	35,7	50	0	71,4	28,6	0
No contesta	1	100	0	0	0	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	767	17,1	42	39,1	1,8	66,2	31,8	2
1	32	9,4	43,8	46,9	0	75	25	0
2	89	18	49,4	32,6	0	65,2	34,8	0
3	53	13,2	32,1	54,7	0	75,5	22,6	1,9
4	55	18,2	43,6	36,4	1,8	63,6	32,7	3,6
5	233	19,3	40,8	39,1	0,9	74,2	24,9	0,9
6	99	15,2	43,4	40,4	1	79,8	19,2	1
7	128	13,3	45,3	40,6	0,8	74,2	25	0,8
8	229	13,5	38,4	46,7	1,3	75,1	23,6	1,3
9	90	18,9	34,4	46,7	0	73,3	26,7	0
10	423	21,5	41,4	36,6	0,5	67,4	32,4	0,2
No ho sap	285	>23.2	42,8	33	1,1	61,4	>36.5	2,1
No contesta	17	23,5	41,2	29,4	5,9	47,1	47,1	5,9
Mitjana	4,602	4,807	4,524	4,64	2,958	4,706	4,433	2,615
Desviació	3,997	4,093	3,991	3,96	3,805	3,944	4,123	3,407
Casos	2198	383	911	880	24	1535	637	26

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

Sí	858	<14.3	39	>45.8	0,8	74,2	<24.8	0,9
No	957	19	43,2	36,9	0,9	68,7	30,2	1,1
No ho sap	677	>21.9	42,7	<33.8	1,6	<61.6	>36.3	2,1
No contesta	8	0	37,5	50	>12.5	87,5	12,5	0

	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>% Horitzontals amb marca Jhi<sup>2</sup></b>								
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	18,1	41,6	39,2	1,1	68,7	30	1,3
<b>Base Creu que es podria donar per algun altre canal</b>	<b>858</b>	14,3	39	45,8	0,8	74,2	24,8	0,9
<b>P18.2a.PER QUIN ALTRE CANAL?</b>								
<b>APP (Telegram, WhatsApp, etc.)</b>	<b>446</b>	12,1	37	50	0,9	76	22,6	1,3
<b>Mail</b>	<b>74</b>	9,5	33,8	56,8	0	68,9	31,1	0
<b>Internet (sense especificar)</b>	<b>6</b>	33,3	16,7	50	0	50	50	0
<b>Xarxes socials(Facebook, Twitter, Instagram, etc.)</b>	<b>85</b>	>23.5	44,7	31,8	0	69,4	30,6	0
<b>Opció de la web</b>	<b>84</b>	10,7	50	39,3	0	83,3	16,7	0
<b>Presencial</b>	<b>25</b>	12	32	48	>8.0	72	24	4
<b>Chatbot/Assistent virtual</b>	<b>19</b>	0	31,6	68,4	0	89,5	10,5	0
<b>Altres telèfons diferents al 012</b>	<b>20</b>	25	45	30	0	85	15	0
<b>Altres</b>	<b>48</b>	22,9	41,7	35,4	0	77,1	22,9	0
<b>No sap</b>	<b>49</b>	24,5	40,8	32,7	2	<49.0	>49.0	2
<b>No contesta</b>	<b>2</b>	0	50	50	0	100	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	18,1	41,6	39,2	1,1	68,7	30	1,3
<b>P19. VA FER SERVIR UN PAGAMENT AUTOMATITZAT?</b>								
<b>Sí</b>	<b>582</b>	<13.4	44,2	41,6	0,9	74,6	<24.9	0,5
<b>No</b>	<b>1821</b>	19,8	40,4	38,7	1,1	67,3	31,3	1,4
<b>No ho sap</b>	<b>95</b>	14,7	48,4	34,7	2,1	61,1	35,8	3,2
<b>No contesta</b>	<b>2</b>	0	50	0	>50.0	50	0	>50.0
<b>P19. QUÈ N'OPINA?</b>								
<b>Positiu/Útil</b>	<b>984</b>	<14.0	44	41,5	0,5	>74.6	<24.8	0,6
<b>Negatiu/Complicat</b>	<b>165</b>	23	40,6	34,5	1,8	58,2	>40.6	1,2
<b>Hauria de ser gratuït</b>	<b>13</b>	30,8	38,5	30,8	0	61,5	30,8	>7.7
<b>Desconeix el servei</b>	<b>465</b>	18,1	40,4	40,2	1,3	64,9	34	1,1
<b>Poc segur</b>	<b>53</b>	20,8	39,6	37,7	1,9	60,4	37,7	1,9
<b>No ho ha utilitzat</b>	<b>71</b>	19,7	39,4	36,6	>4.2	70,4	26,8	2,8

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	18,1	41,6	39,2	1,1	68,7	30	1,3
Li és indiferent	6	0	16,7	83,3	0	83,3	16,7	0
No li agrada	10	30	30	40	0	60	40	0
Altres	80	10	38,8	48,8	2,5	72,5	25	2,5
No ho sap	541	>23.8	40,1	34,8	1,3	65,6	32,5	1,8
No contesta	112	21,4	41,1	36,6	0,9	64,3	32,1	>3.6
<b>P20. HA TRUCAT AL 012 QUAN HA TINGUT UN PROBLEMA A L'HORA DE FER UN TRÀMIT ELECTRÒNICAMENT?</b>								
Sí	870	<12.0	43,4	>44.1	0,5	>75.3	<24.0	0,7
No	1312	>20.4	41,9	36,5	1,1	67	31,6	1,4
No ha fet cap tràmit electrònicament	268	>28.4	35,8	33,6	2,2	<57.1	>41.4	1,5
No ho sap	46	8,7	34,8	54,3	2,2	67,4	28,3	4,3
No contesta	4	25	0	25	>50.0	0	50	>50.0
<b>Base Ha trucat al 012 quan ha tingut un problema</b>	<b>870</b>	12	43,4	44,1	0,5	75,3	24	0,7
<b>P20.1. LI HAN RESOLT?</b>								
Sí	716	13	43,7	43	0,3	76	23,5	0,6
No	136	<5.1	42,6	50,7	1,5	72,1	27,2	0,7
No ho sap	17	17,6	41,2	41,2	0	70,6	23,5	>5.9
No contesta	1	>100.0	0	0	0	100	0	0
<b>P20.2 VA QUEDAR SATISFET/A DE L'ATENCIÓ REBUDA?</b>								
Sí	764	13,1	42,9	43,7	0,3	75,9	23,4	0,7
No	89	<2.2	48,3	48,3	1,1	69,7	29,2	1,1
No ho sap	15	13,3	46,7	40	0	73,3	26,7	0
No contesta	2	0	0	50	>50.0	100	0	0

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
Base Total	2500	18,1	41,6	39,2	1,1	68,7	30	1,3
Base Introduïda a meitat de camp	2333	17,9	41,5	39,5	1,1	69,7	29,1	1,2
<b>P21. CREIEU QUE MILLORA L'ATENCIÓ EL FET QUE US DEMANIN EL VOSTRE NOM A L'INICI DE LA CONVERSA?</b>								
Sí	1110	18,6	43,3	37,2	0,8	67,5	32	<0.5
No	943	16	38,7	>44.3	1	73,6	<25.5	1
No ho sap	270	21,5	44,4	32,2	1,9	65,2	30,7	>4.1
No contesta	10	10	30	30	>30.0	60	10	>30.0
Base Creu que millora l'atenció	1110	18,6	43,3	37,2	0,8	67,5	32	0,5
<b>P21.1. PER QUÈ? (Respostes positives)</b>								
Genera una relació més personal	713	16	42,9	40,1	1	70	29,6	0,4
És més respectuós/de bona educació	142	14,1	42,3	43,7	0	65,5	33,8	0,7
Li és indiferent	29	>37.9	34,5	24,1	3,4	69	27,6	>3.4
No afecta en res	17	5,9	58,8	35,3	0	47,1	52,9	0
Millora l'atenció	52	26,9	53,8	<19.2	0	73,1	25	1,9
Li agrada	7	42,9	14,3	42,9	0	71,4	28,6	0
Ho troba bé	29	31	41,4	27,6	0	69	31	0
Ja li van demanar	47	29,8	36,2	31,9	2,1	59,6	40,4	0
Altres	51	27,5	51	21,6	0	49	>51.0	0
NS	21	33,3	52,4	14,3	0	52,4	47,6	0
NC	2	0	0	100	0	100	0	0
Base Creu que no millora l'atenció	943	16	38,7	44,3	1	73,6	25,5	1



% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
Base Total	2500	18,1	41,6	39,2	1,1	68,7	30	1,3
Ràpidesa, agilitat en el tràmit	287	19,5	40,1	39,7	0,7	71,1	28,6	0,3
Millor seguiment dels tràmits/Tenir un historial	241	13,7	39,8	44,4	>2.1	75,5	22,8	1,7
Estalvi de temps de la trucada/No cal repetir el seu motiu	189	15,3	45	39,7	0	70,9	28,6	0,5
Comoditat	4	0	100	0	0	75	25	0
Facilitat atenció per part de l'operador (major informació d	179	20,1	42,5	37,4	0	65,9	33,5	0,6
Augment de l'eficàcia del servei	21	14,3	28,6	57,1	0	76,2	23,8	0
Estaría bé	32	25	50	21,9	3,1	65,6	31,3	3,1
De gran utilitat si és una trucada relacionada amb el matei	70	12,9	38,6	48,6	0	81,4	18,6	0
Li és indiferent	6	33,3	50	16,7	0	50	50	0
Altres	125	16	42,4	40,8	0,8	72,8	26,4	0,8
NS	35	>37.1	40	22,9	0	48,6	>48.6	2,9
NC	2	0	50	50	0	100	0	0
Base Creu que no milloraria el servei	854	16,2	40,7	42	1,1	71,9	27,3	0,8
<b>P22.1. QUÈ APORTARIA?</b> (Respostes positives)								
Li és indiferent	17	5,9	41,2	47,1	5,9	70,6	23,5	>5.9
Si el tràmit és diferent no seria útil	434	16,1	41,7	42,2	<0.0	70,5	28,8	0,7
No és rellevant ni important	25	12	32	56	0	92	8	0
No és necessari/No creu que sigui una millora	100	15	38	44	3	75	25	0
No aporta res al sevei	59	10,2	44,1	42,4	3,4	71,2	27,1	1,7

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	18,1	41,6	39,2	1,1	68,7	30	1,3
<b>Vol privacitat de les seves dades/Protecció de dades</b>	<b>36</b>	16,7	36,1	47,2	0	69,4	30,6	0
<b>No li cal</b>	<b>20</b>	25	40	35	0	70	30	0
<b>No li agrada</b>	<b>10</b>	20	70	<0.0	>10.0	60	30	>10.0
<b>És una perdú de temps/Endarrereix la trucada</b>	<b>8</b>	25	50	25	0	37,5	62,5	0
<b>Depen de quin sigui el tràmit</b>	<b>5</b>	20	40	40	0	100	0	0
<b>No cal tenir tantes dades registades de les persones/No vol</b>	<b>18</b>	16,7	50	33,3	0	77,8	22,2	0
<b>No vol parlar amb un robot ni que sigui automatitzar aquest</b>	<b>9</b>	0	44,4	44,4	>11.1	88,9	11,1	0
<b>Només truca de forma puntual</b>	<b>9</b>	22,2	33,3	44,4	0	77,8	22,2	0
<b>Altres</b>	<b>54</b>	13	37	48,1	1,9	72,2	27,8	0
<b>NS</b>	<b>44</b>	>31.8	36,4	31,8	0	68,2	29,5	2,3
<b>NC</b>	<b>6</b>	16,7	33,3	50	0	83,3	16,7	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	18,1	41,6	39,2	1,1	68,7	30	1,3
<b>C3. ON VA NÉIXER VOSTÈ?</b>								
<b>Catalunya</b>	<b>1702</b>	17,5	41,6	40,2	0,8	72,3	<26.9	0,9
<b>Altres comunitats autònomes</b>	<b>258</b>	>27.5	<32.9	38,4	1,2	<51.2	>47.7	1,2
<b>Unió europea</b>	<b>46</b>	13	34,8	50	2,2	80,4	17,4	2,2
<b>Resta del món</b>	<b>63</b>	9,5	36,5	54	0	69,8	30,2	0
<b>Argentina</b>	<b>49</b>	<4.1	30,6	>65.3	0	71,4	28,6	0
<b>Bolívia</b>	<b>28</b>	21,4	42,9	35,7	0	67,9	28,6	3,6
<b>Brasil</b>	<b>11</b>	9,1	36,4	54,5	0	72,7	27,3	0
<b>Xile</b>	<b>8</b>	0	37,5	62,5	0	50	50	0
<b>Colòmbia</b>	<b>52</b>	<5.8	55,8	38,5	0	65,4	34,6	0
<b>Equador</b>	<b>55</b>	12,7	>76.4	<10.9	0	70,9	27,3	1,8
<b>Hondures</b>	<b>27</b>	25,9	59,3	<14.8	0	70,4	29,6	0
<b>Marroc</b>	<b>57</b>	>45.6	38,6	<15.8	0	61,4	38,6	0
<b>Perú</b>	<b>43</b>	14	55,8	27,9	2,3	65,1	32,6	2,3
<b>República Dominicana</b>	<b>21</b>	9,5	>76.2	14,3	0	57,1	42,9	0



% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
Base Total	2500	18,1	41,6	39,2	1,1	68,7	30	1,3
Uruguai	15	33,3	40	26,7	0	73,3	26,7	0
Veneçuela	31	6,5	32,3	>61.3	0	61,3	38,7	0
Paquistà	8	25	62,5	12,5	0	62,5	37,5	0
Paraguai	5	40	20	40	0	0	>100.0	0
Romania	5	20	60	20	0	80	20	0
No contesta	16	6,3	<0.0	31,3	>62.5	<18.8	12,5	>68.8

#### C4. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT?

Català	892	<10.0	38	>51.3	0,7	72,4	26,9	0,7
Castellà	1138	>25.1	>45.4	<28.7	0,7	64,5	>34.4	1,1
Ambdues per igual	377	15,6	42,2	41,4	0,8	74	25,2	0,8
Àrab	14	>64.3	21,4	14,3	0	50	50	0
Anglès	10	0	10	>90.0	0	50	40	>10.0
Altres	59	16,9	35,6	44,1	3,4	79,7	18,6	1,7
No contesta	10	0	<0.0	10	>90.0	<0.0	10	>90.0

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

No sap llegir i escriure	1	100	0	0	0	0	100	0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escol	8	>100.0	0	0	0	12,5	>87.5	0
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar eso, eg	89	>100.0	<0.0	<0.0	0	<41.6	>56.2	2,2
Eso completa, egb, batxiller elemental	355	>100.0	<0.0	<0.0	<0.0	<54.6	>45.1	0,3
Batxillerat, bup, cou, batxillerat superior, preu	413	<0.0	>100.0	<0.0	<0.0	<58.4	>40.7	1
Cicle formatiu de grau mitjà, fp1, oficialia industrial o eq	225	<0.0	>100.0	<0.0	0	64	36	0
Cicle formatiu de grau superior, fp2, mestratge industrial o	402	<0.0	>100.0	<0.0	<0.0	>77.4	<21.9	0,7

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	18,1	41,6	39,2	1,1	68,7	30	1,3
<b>Diplomatura, 3 cursos aprovats de llicenciatura, enginyeria/</b>	<b>183</b>	<0.0	<0.0	>100.0	0	73,8	25,1	1,1
<b>Llicenciatura, arquitectura, enginyeria, grau o equivalent</b>	<b>501</b>	<0.0	<0.0	>100.0	<0.0	>78.4	<21.0	0,6
<b>Cursos d'especialització professional, postgrau, màster</b>	<b>262</b>	<0.0	<0.0	>100.0	0	>87.8	<12.2	0
<b>Doctorat</b>	<b>33</b>	<0.0	<0.0	>100.0	0	72,7	27,3	0
<b>No contesta</b>	<b>28</b>	<0.0	<0.0	<0.0	>100.0	<28.6	<7.1	>64.3
<b>C6. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?</b>								
<b>Treballa per compte propi</b>	<b>389</b>	<11.1	<34.4	>54.0	0,5	>100.0	<0.0	<0.0
<b>Treballa per compte d'altri</b>	<b>1329</b>	<14.2	42,3	>43.0	<0.5	>100.0	<0.0	<0.0
<b>No treballa</b>	<b>749</b>	>29.1	45	<25.6	<0.3	<0.0	>100.0	<0.0
<b>No contesta</b>	<b>33</b>	9,1	21,2	<15.2	>54.5	<0.0	<0.0	>100.0
<b>Base Treballa per compte propi</b>	<b>389</b>	11,1	34,4	54	0,5	100	0	0
<b>C6.1 VOSTÈ ÉS...</b>								
<b>Empresari/ària o professional amb assalariats/ades</b>	<b>119</b>	11,8	34,5	53,8	0	100	0	0
<b>Professional o treballador/a autònom/a</b>	<b>266</b>	10,9	34,2	54,1	0,8	100	0	0
<b>Membre de cooperativa</b>	<b>3</b>	0	66,7	33,3	0	100	0	0
<b>No contesta</b>	<b>1</b>	0	0	100	0	100	0	0
<b>Base Treballa per compte d'altri</b>	<b>1329</b>	14,2	42,3	43	0,5	100	0	0
<b>C6.2 VOSTÈ ÉS...</b>								
<b>Assalariat/ada eventual o interí/ina</b>	<b>149</b>	16,8	43,6	39,6	0	100	0	0

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	18,1	41,6	39,2	1,1	68,7	30	1,3
Assalariat/ada indefinit/ida	1161	14	42,2	43,3	0,5	100	0	0
Ajut familiar	1	0	100	0	0	100	0	0
No contesta	18	11,1	33,3	55,6	0	100	0	0
<b>Base No treballa</b>	<b>749</b>	29,1	45	25,6	0,3	0	100	0
<b>C6.3 VOSTÈ ÉS...</b>								
Jubilat/ada o pensionista	342	31,6	<37.1	>31.3	0	0	100	0
Aturat/ada i ha treballat abans	206	27,7	52,4	19,9	0	0	100	0
Pensionista	46	37	43,5	17,4	>2.2	0	100	0
Aturat/ada i busca la primera feina	35	22,9	48,6	28,6	0	0	100	0
Estudiant	40	<10.0	60	30	0	0	100	0
Treball domèstic no remunerat	58	29,3	53,4	15,5	>1.7	0	100	0
Altres	19	26,3	47,4	26,3	0	0	100	0
No contesta	3	66,7	33,3	0	0	0	100	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	18,1	41,6	39,2	1,1	68,7	30	1,3
<b>C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA?</b>								
Abrera	4	0	50	50	0	75	25	0
Alpens	1	0	0	100	0	0	100	0
Ametlla del Vallès, l'	7	14,3	57,1	28,6	0	42,9	57,1	0
Arenys de Mar	4	0	75	25	0	75	25	0
Arenys de Munt	5	40	40	20	0	20	>80.0	0
Argentona	1	0	100	0	0	100	0	0
Avià	1	0	0	100	0	100	0	0
Avinyó	1	100	0	0	0	100	0	0
Avinyonet del Penedès	1	0	100	0	0	0	100	0
Aiguafreda	3	0	0	100	0	66,7	33,3	0
Badalona	78	21,8	>57.7	<19.2	1,3	67,9	32,1	0
Bagà	1	0	0	100	0	100	0	0
Balenyà	1	0	100	0	0	0	100	0

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
Base Total	2500	18,1	41,6	39,2	1,1	68,7	30	1,3
Balsareny	1	0	0	100	0	100	0	0
Barcelona	702	<11.4	<33.9	>53.7	1	65,8	33,6	0,6
Begues	4	25	50	25	0	75	25	0
Berga	4	25	50	25	0	100	0	0
Bigues i Riells	6	33,3	50	16,7	0	50	50	0
Bruc, el	2	0	0	100	0	50	50	0
Cabanyes, les	1	0	100	0	0	100	0	0
Cabrera de Mar	2	50	50	0	0	100	0	0
Cabrils	1	0	0	100	0	0	100	0
Calaf	1	0	0	100	0	100	0	0
Caldes d'Estrac	2	0	50	50	0	100	0	0
Caldes de Montbui	3	33,3	33,3	33,3	0	66,7	33,3	0
Calldetenes	1	0	0	100	0	100	0	0
Canet de Mar	5	40	20	40	0	60	40	0
Canovelles	3	33,3	66,7	0	0	100	0	0
Canyelles	3	0	33,3	66,7	0	33,3	66,7	0
Cardedeu	7	0	71,4	28,6	0	85,7	14,3	0
Castellar del Vallès	7	14,3	57,1	28,6	0	85,7	14,3	0
Castellbell i el Vilar	2	>100.0	0	0	0	50	50	0
Castellbisbal	1	100	0	0	0	0	100	0
Castelldefels	13	15,4	38,5	46,2	0	69,2	30,8	0
Castellet i la Gornal	1	100	0	0	0	100	0	0
Castellgalí	1	0	100	0	0	100	0	0
Castellnou de Bages	1	0	0	100	0	100	0	0
Castellterçol	2	50	0	50	0	100	0	0
Centelles	3	0	33,3	66,7	0	66,7	33,3	0
Cervelló	6	33,3	50	16,7	0	50	50	0
Collbató	4	25	50	25	0	100	0	0
Corbera de Llobregat	4	25	50	25	0	75	25	0
Cornellà de Llobregat	26	23,1	65,4	<11.5	0	76,9	23,1	0
Cubelles	3	33,3	66,7	0	0	100	0	0
Esparreguera	8	25	50	25	0	50	50	0
Esplugues de Llobregat	26	23,1	34,6	42,3	0	65,4	34,6	0
Folgueroles	1	0	0	100	0	100	0	0
Font-rubí	1	0	100	0	0	0	100	0

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
Base Total	2500	18,1	41,6	39,2	1,1	68,7	30	1,3
Franqueses del Vallès, les	4	0	75	25	0	75	25	0
Garriga, la	9	22,2	44,4	33,3	0	77,8	11,1	>11.1
Gavà	15	33,3	53,3	13,3	0	66,7	33,3	0
Gelida	1	0	0	100	0	100	0	0
Gironella	2	0	50	50	0	100	0	0
Granada, la	1	0	100	0	0	100	0	0
Granollers	26	11,5	38,5	50	0	73,1	26,9	0
Sant Salvador de Guardiola	1	0	100	0	0	100	0	0
Gurb	1	0	100	0	0	100	0	0
Hospitalet de Llobregat, l'	100	>27.0	47	<25.0	1	62	38	0
Igualada	13	30,8	53,8	15,4	0	53,8	46,2	0
Llagosta, la	6	16,7	50	33,3	0	83,3	16,7	0
Llinars del Vallès	3	0	66,7	33,3	0	100	0	0
Lliçà d'Amunt	8	12,5	62,5	25	0	25	>75.0	0
Malgrat de Mar	3	0	66,7	33,3	0	100	0	0
Manlleu	5	40	40	20	0	100	0	0
Manresa	22	13,6	40,9	45,5	0	72,7	18,2	>9.1
Martorell	9	11,1	44,4	44,4	0	55,6	44,4	0
Masnou, el	14	7,1	50	42,9	0	78,6	21,4	0
Masquefa	5	20	40	40	0	40	60	0
Matadepera	6	0	0	>100.0	0	100	0	0
Mataró	34	23,5	50	26,5	0	88,2	11,8	0
Mediona	1	0	100	0	0	100	0	0
Molins de Rei	3	0	66,7	33,3	0	100	0	0
Mollet del Vallès	16	12,5	62,5	25	0	87,5	12,5	0
Montcada i Reixac	11	27,3	45,5	27,3	0	81,8	18,2	0
Montgat	7	0	57,1	42,9	0	71,4	28,6	0
Monistrol de Montserrat	1	0	100	0	0	0	100	0
Montmeló	1	0	0	100	0	100	0	0
Montornès del Vallès	7	>57.1	42,9	0	0	42,9	57,1	0
Navarres	1	0	100	0	0	0	100	0
Òdena	1	0	100	0	0	100	0	0
Olesa de Montserrat	8	12,5	37,5	50	0	100	0	0
Olivella	3	>66.7	0	33,3	0	100	0	0
Òrrius	1	0	0	100	0	100	0	0

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
Base Total	2500	18,1	41,6	39,2	1,1	68,7	30	1,3
Palafolls	2	50	50	0	0	100	0	0
Palau-solità i Plegamans	2	0	50	50	0	100	0	0
Pallejà	4	25	25	50	0	25	75	0
Parets del Vallès	2	0	100	0	0	50	50	0
Piera	4	25	50	25	0	75	25	0
Hostalets de Pierola, els	3	>66.7	33,3	0	0	66,7	33,3	0
Pineda de Mar	11	18,2	72,7	9,1	0	54,5	45,5	0
Pla del Penedès, el	1	0	0	100	0	100	0	0
Pobla de Claramunt, la	2	0	50	50	0	100	0	0
Polinyà	2	0	50	50	0	100	0	0
Prat de Llobregat, el	12	16,7	50	33,3	0	58,3	41,7	0
Prats de Lluçanès	2	0	0	100	0	100	0	0
Premià de Mar	10	40	30	30	0	70	30	0
Ripollet	8	25	37,5	37,5	0	75	25	0
Roca del Vallès, la	3	0	66,7	33,3	0	66,7	33,3	0
Roda de Ter	1	100	0	0	0	100	0	0
Rubí	30	>36.7	56,7	<6.7	0	73,3	26,7	0
Sabadell	63	22,2	44,4	30,2	3,2	60,3	39,7	0
Santpedor	2	0	50	50	0	50	50	0
Sant Adrià de Besòs	12	16,7	58,3	25	0	58,3	41,7	0
Sant Andreu de la Barca	5	20	60	20	0	80	20	0
Sant Andreu de Llavaneres	3	33,3	33,3	33,3	0	100	0	0
Sant Antoni de Vilamajor	4	50	50	0	0	75	25	0
Sant Boi de Llobregat	23	13	60,9	26,1	0	65,2	30,4	4,3
Sant Celoni	5	0	60	40	0	80	20	0
Sant Cebrià de Vallalta	1	0	0	100	0	100	0	0
Sant Cugat del Vallès	51	<5.9	31,4	>62.7	0	>92.2	<7.8	0
Sant Cugat Sesgarrigues	1	0	0	100	0	0	100	0
Sant Esteve de Palautordera	2	0	0	100	0	50	50	0
Sant Esteve Sesrovires	2	0	0	100	0	100	0	0
Sant Fost de Campsentelles	2	50	0	50	0	50	50	0
Sant Feliu de Llobregat	15	13,3	53,3	33,3	0	80	20	0
Sant Fruitós de Bages	2	0	50	50	0	100	0	0
Vilassar de Dalt	8	25	50	25	0	100	0	0
Sant Hipòlit de Voltregà	2	50	50	0	0	50	50	0

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
Base Total	2500	18,1	41,6	39,2	1,1	68,7	30	1,3
Sant Joan Despí	6	0	33,3	66,7	0	100	0	0
Sant Joan de Vilatorrada	4	25	75	0	0	75	25	0
Vilassar de Mar	6	0	0	>100.0	0	100	0	0
Sant Just Desvern	9	0	55,6	44,4	0	77,8	22,2	0
Sant Martí Sarroca	1	0	0	100	0	100	0	0
Sant Mateu de Bages	1	0	100	0	0	100	0	0
Premià de Dalt	5	20	20	60	0	80	20	0
Sant Pere de Ribes	8	0	37,5	62,5	0	87,5	12,5	0
Sant Pere de Riudebitlles	1	100	0	0	0	100	0	0
Sant Pere de Torelló	3	33,3	33,3	33,3	0	100	0	0
Sant Pol de Mar	1	0	0	100	0	100	0	0
Sant Quirze de Besora	1	0	0	100	0	0	100	0
Sant Quirze del Vallès	6	0	16,7	83,3	0	100	0	0
Sant Sadurní d'Anoia	3	33,3	66,7	0	0	66,7	33,3	0
Marganell	1	0	0	100	0	0	100	0
Santa Coloma de Gramenet	41	29,3	51,2	<19.5	0	68,3	31,7	0
Santa Eulàlia de Riuprimer	2	0	50	50	0	50	50	0
Santa Eulàlia de Ronçana	3	0	100	0	0	100	0	0
Santa Margarida de Montbui	2	0	50	50	0	50	50	0
Santa Margarida i els Monjos	2	50	0	50	0	100	0	0
Barberà del Vallès	5	>60.0	20	20	0	80	20	0
Santa Maria de Martorelles	1	0	100	0	0	100	0	0
Santa Maria de Palautordera	6	0	66,7	33,3	0	100	0	0
Santa Perpètua de Mogoda	7	28,6	28,6	42,9	0	85,7	14,3	0
Santa Susanna	3	0	66,7	33,3	0	66,7	33,3	0
Sant Vicenç de Castellet	3	>66.7	0	33,3	0	66,7	33,3	0
Sant Vicenç dels Horts	8	12,5	62,5	25	0	87,5	12,5	0
Sant Vicenç de Montalt	2	0	50	50	0	100	0	0
Sant Vicenç de Torelló	1	0	100	0	0	100	0	0
Cerdanyola del Vallès	20	15	25	60	0	45	>55.0	0
Sentmenat	4	25	50	25	0	100	0	0
Seva	3	0	100	0	0	66,7	33,3	0
Sitges	8	12,5	37,5	50	0	75	25	0
Taradell	3	33,3	0	66,7	0	100	0	0
Terrassa	82	19,5	52,4	26,8	1,2	68,3	29,3	2,4

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
Base Total	2500	18,1	41,6	39,2	1,1	68,7	30	1,3
Teià	2	0	0	100	0	100	0	0
Tiana	5	0	20	80	0	100	0	0
Tona	2	50	50	0	0	50	50	0
Tordera	7	28,6	42,9	28,6	0	85,7	14,3	0
Torelló	6	33,3	0	66,7	0	83,3	16,7	0
Torre de Claramunt, la	1	0	100	0	0	0	100	0
Torrelles de Foix	1	100	0	0	0	0	100	0
Torrelles de Llobregat	4	25	50	25	0	50	50	0
Vacarisses	3	>66.7	0	33,3	0	100	0	0
Vallgorguina	1	100	0	0	0	100	0	0
Vallirana	1	0	100	0	0	0	100	0
Vic	7	28,6	42,9	28,6	0	100	0	0
Viladecavalls	5	40	40	20	0	60	40	0
Viladecans	20	>40.0	40	20	0	75	25	0
Vilanova del Camí	3	>66.7	33,3	0	0	66,7	33,3	0
Vilanova de Sau	1	0	100	0	0	100	0	0
Vilobí del Penedès	2	0	50	50	0	50	50	0
Vilafranca del Penedès	15	13,3	46,7	40	0	73,3	26,7	0
Vilanova i la Geltrú	20	>40.0	20	40	0	70	30	0
Vilanova del Vallès	1	0	100	0	0	0	100	0
Badia del Vallès	3	0	66,7	33,3	0	66,7	33,3	0
Arbúcies	4	25	25	50	0	100	0	0
Armentera, l'	2	50	50	0	0	0	100	0
Avinyonet de Puigventós	1	0	100	0	0	100	0	0
Begur	1	0	0	100	0	0	100	0
Bisbal d'Empordà, la	2	0	100	0	0	50	50	0
Blanes	9	22,2	55,6	22,2	0	77,8	22,2	0
Breda	1	100	0	0	0	0	100	0
Cadaqués	1	0	0	100	0	100	0	0
Caldes de Malavella	2	0	100	0	0	100	0	0
Calonge i Sant Antoni	2	>100.0	0	0	0	0	100	0
Cassà de la Selva	1	100	0	0	0	0	100	0
Castell-Platja d'Aro	3	0	33,3	66,7	0	100	0	0
Celrà	2	0	0	100	0	100	0	0
Cornellà del Terri	1	0	100	0	0	100	0	0



% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
Base Total	2500	18,1	41,6	39,2	1,1	68,7	30	1,3
Escala, I'	2	0	0	100	0	50	50	0
Figueres	5	>60.0	40	0	0	40	60	0
Flaçà	1	100	0	0	0	0	100	0
Garrigàs	1	0	100	0	0	100	0	0
Girona	36	22,2	30,6	47,2	0	69,4	30,6	0
Gualta	1	0	100	0	0	100	0	0
Guils de Cerdanya	1	0	100	0	0	0	100	0
Lladó	1	0	100	0	0	0	100	0
Llagostera	1	0	0	100	0	100	0	0
Llançà	1	100	0	0	0	0	100	0
Llers	1	100	0	0	0	100	0	0
Lloret de Mar	5	0	60	40	0	40	60	0
Maçanet de la Selva	1	0	0	100	0	100	0	0
Molló	1	0	100	0	0	0	100	0
Navata	1	100	0	0	0	100	0	0
Olot	5	20	20	60	0	80	20	0
Palafrugell	4	50	0	50	0	75	25	0
Palamós	1	0	0	100	0	100	0	0
Pals	1	0	0	100	0	0	100	0
Portbou	1	0	100	0	0	0	100	0
Puigcerdà	7	14,3	42,9	42,9	0	57,1	42,9	0
Riells i Viabrea	2	50	50	0	0	50	50	0
Ripoll	1	100	0	0	0	100	0	0
Riudellots de la Selva	1	0	0	100	0	100	0	0
Roses	7	0	57,1	42,9	0	85,7	14,3	0
Salt	3	0	66,7	33,3	0	66,7	33,3	0
Sant Feliu de Buixalleu	1	0	100	0	0	0	100	0
Sant Feliu de Guíxols	3	>66.7	33,3	0	0	33,3	66,7	0
Sant Hilari Sacalm	1	0	100	0	0	100	0	0
Sant Julià de Ramis	1	0	100	0	0	100	0	0
Sant Miquel de Fluvià	1	100	0	0	0	0	100	0
Santa Llogaia d'Àlguema	1	0	100	0	0	0	100	0
Sant Joan les Fonts	1	0	0	100	0	100	0	0
Sils	4	25	50	25	0	75	25	0
Torroella de Montgrí	3	0	66,7	33,3	0	100	0	0

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
Base Total	2500	18,1	41,6	39,2	1,1	68,7	30	1,3
Vall de Bianya, la	1	0	100	0	0	0	100	0
Ventalló	1	0	0	100	0	100	0	0
Vilablareix	2	0	50	50	0	100	0	0
Viladrau	1	0	100	0	0	100	0	0
Vilafant	1	100	0	0	0	100	0	0
Vilallonga de Ter	1	0	0	100	0	100	0	0
Vilobí d'Onyar	3	0	100	0	0	66,7	33,3	0
Sant Julià del Llor i Bonmatí	1	0	100	0	0	100	0	0
Agramunt	1	0	100	0	0	100	0	0
Alfarràs	1	0	0	100	0	0	100	0
Artesa de Lleida	2	0	100	0	0	50	50	0
Bellpuig	2	0	50	50	0	100	0	0
Borges Blanques, les	1	0	0	100	0	100	0	0
Camarasa	1	0	0	100	0	100	0	0
Cervera	3	33,3	0	66,7	0	66,7	33,3	0
Corbins	1	0	100	0	0	100	0	0
Lleida	35	11,4	42,9	45,7	0	62,9	34,3	2,9
Linyola	1	0	100	0	0	100	0	0
Maials	1	0	100	0	0	0	100	0
Mollerussa	4	25	25	50	0	100	0	0
Poal, el	1	0	0	100	0	100	0	0
Ponts	1	0	100	0	0	0	100	0
Puigverd de Lleida	1	0	0	100	0	0	100	0
Sant Llorenç de Morunys	1	0	100	0	0	100	0	0
Sant Ramon	1	0	100	0	0	100	0	0
Seu d'Urgell, la	3	0	33,3	66,7	0	66,7	33,3	0
Seròs	2	0	100	0	0	50	50	0
Solsona	1	0	100	0	0	100	0	0
Sort	1	0	0	100	0	100	0	0
Tàrrega	2	0	100	0	0	100	0	0
Vilanova de Meià	1	0	0	100	0	100	0	0
Vila-sana	1	0	0	100	0	0	100	0
Vall de Cardós	1	0	100	0	0	100	0	0
Alcanar	2	0	0	100	0	100	0	0
Almóster	1	0	0	100	0	0	100	0

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
Base Total	2500	18,1	41,6	39,2	1,1	68,7	30	1,3
Altafulla	3	33,3	0	66,7	0	100	0	0
Ametlla de Mar, l'	4	50	50	0	0	75	25	0
Amposta	5	0	60	40	0	80	20	0
Banyeres del Penedès	1	0	0	100	0	100	0	0
Batea	1	100	0	0	0	100	0	0
Bisbal del Penedès, la	1	100	0	0	0	100	0	0
Calafell	9	11,1	44,4	44,4	0	44,4	55,6	0
Cambrils	3	0	33,3	66,7	0	66,7	33,3	0
Castellvell del Camp	1	100	0	0	0	0	100	0
Cunit	4	0	75	25	0	50	50	0
Flix	1	100	0	0	0	100	0	0
Garidells, els	1	0	100	0	0	0	100	0
Llorenç del Penedès	3	0	66,7	33,3	0	100	0	0
Montblanc	3	0	66,7	33,3	0	100	0	0
Montbrió del Camp	2	0	50	50	0	50	50	0
Montmell, el	1	100	0	0	0	100	0	0
Mont-roig del Camp	6	0	83,3	16,7	0	50	50	0
Móra d'Ebre	1	100	0	0	0	100	0	0
Móra la Nova	1	0	100	0	0	100	0	0
Pallaresos, els	1	0	100	0	0	100	0	0
Pla de Santa Maria, el	1	0	100	0	0	100	0	0
Pobla de Mafumet, la	1	0	100	0	0	100	0	0
Pobla de Montornès, la	3	0	66,7	33,3	0	66,7	33,3	0
Reus	26	26,9	30,8	42,3	0	65,4	34,6	0
Roda de Berà	5	40	40	20	0	80	20	0
Roquetes	1	100	0	0	0	100	0	0
Sant Carles de la Ràpita	5	0	60	40	0	40	60	0
Santa Bàrbara	1	0	0	100	0	0	100	0
Selva del Camp, la	2	0	50	50	0	100	0	0
Tarragona	57	21,1	42,1	36,8	0	77,2	22,8	0
Torredembarra	3	>66.7	0	33,3	0	33,3	66,7	0
Tortosa	5	40	60	0	0	40	60	0
Ulldecona	1	0	100	0	0	100	0	0
Valls	6	16,7	66,7	16,7	0	33,3	66,7	0

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	NIVELL D'ESTUDIS			SITUACIÓ LABORAL			
		Primària o inferior	Secundària	Educació superior	Nc	Treballa	No treballa	Nc
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	18,1	41,6	39,2	1,1	68,7	30	1,3
<b>Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant</b>	<b>2</b>	0	50	50	0	100	0	0
<b>Vendrell, el</b>	<b>8</b>	25	50	25	0	50	50	0
<b>Vila-seca</b>	<b>2</b>	0	50	50	0	100	0	0
<b>Sant Jaume d'Enveja</b>	<b>1</b>	100	0	0	0	100	0	0
<b>Salou</b>	<b>3</b>	>66.7	33,3	0	0	100	0	0
<b>Canonja, la</b>	<b>2</b>	0	100	0	0	50	50	0
<b>Altres</b>	<b>37</b>	24,3	43,2	32,4	0	73	27	0
<b>No contesta</b>	<b>63</b>	20,6	<20.6	33,3	>25.4	<38.1	27	>34.9
<b>C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA? (Agrupat)</b>								
<b>Barcelona ciutat</b>	<b>702</b>	<11.4	<33.9	>53.7	1	65,8	33,6	0,6
<b>Resta província Barcelona</b>	<b>1287</b>	>20.9	>46.0	<32.7	<0.4	72	27,6	<0.5
<b>Resta Catalunya</b>	<b>448</b>	20,3	44	35,7	<0.0	68,3	31,5	<0.2
<b>No contesta</b>	<b>63</b>	20,6	<20.6	33,3	>25.4	<38.1	27	>34.9
<b>Base Va néixer a Barcelona</b>	<b>702</b>	11,4	33,9	53,7	1	65,8	33,6	0,6
<b>C7.1 A QUIN DISTRICTE DE BARCELONA?</b>								
<b>Ciutat Vella</b>	<b>38</b>	13,2	28,9	55,3	2,6	60,5	39,5	0
<b>Eixample</b>	<b>108</b>	11,1	27,8	61,1	0	65,7	34,3	0
<b>Sants-Montjuïc</b>	<b>95</b>	11,6	37,9	50,5	0	70,5	29,5	0
<b>Les Corts</b>	<b>33</b>	3	33,3	63,6	0	60,6	39,4	0
<b>Sarrià-Sant Gervasi</b>	<b>68</b>	<1.5	20,6	>77.9	0	72,1	27,9	0
<b>Gràcia</b>	<b>51</b>	9,8	23,5	66,7	0	68,6	31,4	0
<b>Horta-Guinardó</b>	<b>68</b>	<1.5	45,6	51,5	1,5	67,6	30,9	1,5
<b>Nou Barris</b>	<b>64</b>	>25.0	42,2	<32.8	0	68,8	31,3	0
<b>Sant Andreu</b>	<b>63</b>	17,5	44,4	36,5	1,6	52,4	47,6	0
<b>Sant Martí</b>	<b>91</b>	15,4	34,1	48,4	2,2	68,1	31,9	0
<b>No contesta</b>	<b>23</b>	13	30,4	47,8	>8.7	52,2	34,8	>13.0

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	28,1	51,5	17,9	2,5
<b>P1. EN QUIN IDIOMA PREFEREIX QUE LI FACI L'ENTREVISTA?</b>					
Català	1341	25,7	50,5	>22.1	1,7
Castellà	1118	30,9	52,8	<12.8	>3.5
Li és indiferent/NS/NC	41	26,8	48,8	22	2,4
<b>C1. VOSTÈ ÉS...</b>					
Home	1007	27,7	50,8	18,8	2,7
Dona	1492	28,4	51,9	17,4	2,4
No binari	1	0	100	0	0
<b>C2. DIGUI'M LA SEVA EDAT, SI US PLAU</b>					
De 16 a 24	103	31,1	49,5	17,5	1,9
De 25 a 34	399	>34.1	47,6	15,5	2,8
De 35 a 44	567	26,1	52,7	18,3	2,8
De 45 a 54	725	<20.8	>58.9	18,1	2,2
De 55 a 64	449	29,4	48,6	20,3	1,8
Més de 65	257	>40.1	<39.7	16,3	3,9
Mitjana	46,904	47,372	46,517	47,129	47,968
Desviació	13,37	15,09	12,408	13,054	14,206
Casos	2500	702	1287	448	63
<b>P2. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?</b>					
Menys d'un any	225	<20.4	56,4	19,1	4
Entre 1 any i 2 anys	198	34,8	43,4	17,7	4
Més de 2 anys	2039	28,2	51,4	18,1	2,2
No ho sap	38	28,9	65,8	<2.6	2,6

% Horitzontals amb marca Jhi²	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Base Total	2500	28,1	51,5	17,9	2,5
<b>P3. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI?</b>					
Familiar o amestat	392	30,4	53,6	13,8	2,3
Internet	550	29,3	51,5	18	1,3
Televisió	621	<22.7	54,3	>22.1	<1.0
Ràdio	128	20,3	55,5	21,1	3,1
A la premsa	95	>38.9	43,2	15,8	2,1
Butlletí electrònic	11	27,3	36,4	36,4	0
Algun altre servei telefònic	119	34,5	44,5	16	5
Feina/estudis	150	22	55,3	21,3	1,3
Oficines de treball	58	22,4	58,6	19	0
Ajuntament	91	37,4	44	12,1	>6.6
Organismes oficials	105	21,9	55,2	19	3,8
Personal qualificat	28	25	57,1	14,3	3,6
Fulletons informatius	31	38,7	<25.8	32,3	3,2
Per una multa	31	19,4	61,3	19,4	0
Tràmits/ajudes	31	22,6	54,8	16,1	6,5
Cartes	46	23,9	56,5	13	6,5
Altres	9	55,6	44,4	0	0
No ho sap	375	32,3	47,2	16,5	4
No contesta	1	0	100	0	0
<b>P3.1. EM PODRIA DIR QUAN HA ESTAT L'ÚLTIMA VEGADA QUE HA VIST O HA ESCOLTAT UN ANUNCI DEL 012?</b>					
Menys d'un mes	482	24,9	52,9	20,1	2,1
Entre 1 mes i 3 mesos	355	27,6	52,4	18,9	1,1
Menys d'un any	270	25,9	54,1	18,1	1,9
Més d'un any	329	32,2	48,3	17,6	1,8
No ho sap	1057	29	50,7	16,7	>3.6
No contesta	7	14,3	71,4	14,3	0

% Horitzontals amb marca Jhi²	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	28,1	51,5	17,9	2,5
<b>P4. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI 012</b>					
0	45	33,3	35,6	28,9	2,2
1	8	62,5	25	12,5	0
2	16	6,3	68,8	18,8	6,3
3	22	31,8	40,9	18,2	9,1
4	29	31	48,3	17,2	3,4
5	102	23,5	50	22,5	3,9
6	110	28,2	55,5	13,6	2,7
7	226	31,9	46,5	18,6	3,1
8	568	28,7	54,2	15,3	1,8
9	472	29,9	51,7	16,1	2,3
10	891	25,9	51,5	20	2,6
No ho sap	11	27,3	63,6	9,1	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,307</b>	8,236	8,37	8,273	8,063
<b>Desviació</b>	<b>2,029</b>	2,072	1,913	2,237	2,285
<b>Casos</b>	<b>2489</b>	699	1280	447	63
<b>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</b>					
0	64	31,3	40,6	23,4	4,7
1	12	50	16,7	16,7	>16.7
2	18	27,8	44,4	27,8	0
3	27	22,2	55,6	22,2	0
4	45	24,4	44,4	>31.1	0
5	89	24,7	52,8	16,9	5,6
6	122	23,8	54,1	21,3	0,8
7	225	27,6	52	18,7	1,8
8	507	26,2	53,5	17,8	2,6

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>% Horitzontals amb marca Jhi²</b>					
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	28,1	51,5	17,9	2,5
<b>9</b>	<b>447</b>	31,3	51,2	15,9	1,6
<b>10</b>	<b>906</b>	28,3	51,8	16,9	3,1
<b>No ho sap</b>	<b>31</b>	32,3	45,2	22,6	0
<b>No contesta</b>	<b>7</b>	28,6	42,9	28,6	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,205</b>	8,232	8,277	7,973	8,063
<b>Desviació</b>	<b>2,227</b>	2,28	2,093	2,425	2,729
<b>Casos</b>	<b>2462</b>	690	1270	439	63

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

<b>0</b>	<b>21</b>	33,3	38,1	19	>9.5
<b>1</b>	<b>5</b>	20	40	20	>20.0
<b>2</b>	<b>6</b>	16,7	50	16,7	>16.7
<b>3</b>	<b>12</b>	33,3	58,3	8,3	0
<b>4</b>	<b>10</b>	10	60	20	10
<b>5</b>	<b>34</b>	23,5	47,1	23,5	5,9
<b>6</b>	<b>47</b>	19,1	48,9	29,8	2,1
<b>7</b>	<b>105</b>	21,9	51,4	20	>6.7
<b>8</b>	<b>349</b>	29,2	51,6	16,9	2,3
<b>9</b>	<b>489</b>	29,2	51,9	16,6	2,2
<b>10</b>	<b>1381</b>	28	52,1	17,8	2,1
<b>No ho sap</b>	<b>30</b>	40	33,3	26,7	0
<b>No contesta</b>	<b>11</b>	45,5	36,4	18,2	0
<b>Mitjana</b>	<b>9,062</b>	9,105	9,093	9,009	8,333
<b>Desviació</b>	<b>1,576</b>	1,544	1,508	1,633	2,469
<b>Casos</b>	<b>2459</b>	685	1273	438	63



% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Base Total	2500	28,1	51,5	17,9	2,5
<b>P5. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB: EL CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE CONSULTA</b>					
0	39	30,8	35,9	25,6	>7.7
1	11	36,4	45,5	9,1	9,1
2	26	19,2	50	26,9	3,8
3	35	31,4	45,7	22,9	0
4	36	25	44,4	22,2	>8.3
5	98	32,7	50	15,3	2
6	122	32	48,4	16,4	3,3
7	224	30,8	54	13,4	1,8
8	480	25	52,5	20,2	2,3
9	441	28,1	52,6	17	2,3
10	939	27,5	52,2	17,9	2,4
No ho sap	43	37,2	41,9	18,6	2,3
No contesta	6	50	33,3	16,7	0
Mitjana	8,283	8,223	8,361	8,216	7,823
Desviació	2,121	2,166	2,005	2,262	2,755
Casos	2451	683	1267	439	62
<b>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</b>					
0	109	29,4	41,3	24,8	4,6
1	30	33,3	53,3	10	3,3
2	61	36,1	52,5	11,5	0
3	85	24,7	52,9	16,5	5,9
4	112	24,1	51,8	21,4	2,7
5	252	23,8	57,1	15,5	3,6

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	28,1	51,5	17,9	2,5
<b>6</b>	<b>284</b>	24,6	56	18	1,4
<b>7</b>	<b>350</b>	32,3	47,4	17,4	2,9
<b>8</b>	<b>484</b>	27,1	52,9	18,2	1,9
<b>9</b>	<b>274</b>	28,5	53,6	15,7	2,2
<b>10</b>	<b>398</b>	30,2	47,5	19,6	2,8
<b>No ho sap</b>	<b>58</b>	29,3	50	20,7	0
<b>No contesta</b>	<b>3</b>	33,3	33,3	33,3	0
<b>Mitjana</b>	<b>6,801</b>	6,851	6,797	6,791	6,397
<b>Desviació</b>	<b>2,615</b>	2,672	2,532	2,714	2,943
<b>Casos</b>	<b>2439</b>	684	1257	435	63
<b>P6. A CONTINUACIÓ, PARLAREM UNA MICA SOBRE L'ÚS DEL SERVEI. VOSTÈ CONEIX L'HORARI D'ATENCIÓ DEL 012?</b>					
<b>Sí</b>	<b>636</b>	30	49,2	18,2	2,5
<b>No, no el coneix</b>	<b>1764</b>	27,3	51,7	18,4	2,7
<b>No ho sap</b>	<b>100</b>	30	62	<8.0	0
<b>Base Coneix l'horari d'atenció</b>	<b>636</b>	30	49,2	18,2	2,5
<b>P6.1. EM PODRIA DIR QUIN ÉS?</b>					
<b>Sí, 24 per 7</b>	<b>265</b>	29,8	46,8	20,8	2,6
<b>Sí, de 8/9h fins les 14h</b>	<b>62</b>	29	53,2	16,1	1,6
<b>Sí, de 8/9h fins les 20h</b>	<b>97</b>	30,9	54,6	13,4	1
<b>Sí, de 8/9h fins les 21h</b>	<b>46</b>	28,3	43,5	26,1	2,2
<b>Sí, de 8/9h fins les 22h</b>	<b>105</b>	32,4	49,5	16,2	1,9
<b>Sí, altres franges</b>	<b>59</b>	27,1	50,8	15,3	>6.8
<b>No contesta</b>	<b>2</b>	50	50	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	28,1	51,5	17,9	2,5

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Base Total	2500	28,1	51,5	17,9	2,5
<b>P7. APROXIMADAMENT, QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 EN ELS ÚLTIMS DOS MESOS?</b>					
Només una vegada	1435	27,9	52,1	17,5	2,5
2 o 3 vegades	716	27,7	51,4	18,4	2,5
4 o 5 vegades	172	25	53,5	19,8	1,7
Més de 5 vegades	135	31,9	48,1	17,8	2,2
No ho sap	40	42,5	35	15	>7.5
No contesta	2	0	50	50	0
Base Ha trucat més d'una vegada	1023	27,8	51,3	18,6	2,3
<b>P8. EM PODRIA DIR SI HA TRUCAT PEL MATEIX TEMA O HO HA FET PER TEMES DIFERENTS?</b>					
Pel mateix tema	526	25,9	53,8	17,5	2,9
Per un tema diferent	487	30,2	48,5	19,7	1,6
No ho sap	9	11,1	55,6	22,2	11,1
No contesta	1	0	100	0	0
Base Ha trucat pel mateix tema	526	25,9	53,8	17,5	2,9
<b>P9. PER QUÈ HA HAGUT DE TRUCAR MÉS D'UNA VEGADA PEL MATEIX TEMA?</b>					
Informació no prou completa	86	30,2	50	15,1	4,7
Sol·licitar/fer seguiment	146	30,1	45,2	22,6	2,1
Cèdula d'habitabilitat	4	50	25	25	0
Telèfon erroni/no contesta	12	25	58,3	16,7	0
Faltava informació/informació diferent	40	25	60	15	0
Multes	21	9,5	76,2	9,5	4,8
Van sorgir nous dubtes	86	22,1	58,1	18,6	1,2

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>% Horitzontals amb marca Jhi<sup>2</sup></b>					
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	28,1	51,5	17,9	2,5
<b>Molt temps d'espera al telèfon / problemes amb el telèfon</b>	<b>64</b>	28,1	53,1	14,1	4,7
<b>Altres</b>	<b>52</b>	15,4	61,5	17,3	5,8
<b>No ho sap</b>	<b>9</b>	22,2	66,7	11,1	0
<b>No contesta</b>	<b>6</b>	33,3	66,7	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	28,1	51,5	17,9	2,5
<b>P10. LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA?</b>					
<b>Sí</b>	<b>2071</b>	27,1	52,9	17,4	2,6
<b>No</b>	<b>386</b>	31,6	44,8	21	2,6
<b>No ho sap</b>	<b>39</b>	43,6	41	15,4	0
<b>No contesta</b>	<b>4</b>	25	50	25	0
<b>P10.1. RECORDA EXACTAMENT EL MOTIU DE LA SEVA CONSULTA O QUÈ VA PREGUNTAR?</b>					
<b>Ajuda social</b>	<b>381</b>	30,2	53	14,7	2,1
<b>Demandar informació</b>	<b>581</b>	28,4	50,9	18,4	2,2
<b>Permisos</b>	<b>2</b>	50	50	0	0
<b>Multes</b>	<b>291</b>	<21.0	>62.5	14,4	2,1
<b>Demandar/Anul·lar una cita</b>	<b>78</b>	33,3	43,6	15,4	>7.7
<b>Realitzar un tràmit/Fer seguiment</b>	<b>394</b>	26,6	52,3	19,3	1,8
<b>Comunicar una incidència</b>	<b>234</b>	34,6	44,9	18,8	1,7
<b>Impostos/Embargaments</b>	<b>253</b>	27,3	50,6	18,2	4
<b>Informació sobre transport públic</b>	<b>6</b>	66,7	33,3	0	0
<b>Temes relacionats amb habitatge (cèdula d'habitatge, lloguer</b>	<b>22</b>	27,3	50	22,7	0
<b>Asumptes sanitaris</b>	<b>10</b>	30	40	30	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>% Horitzontals amb marca Jhi<sup>2</sup></b>					
Base Total	2500	28,1	51,5	17,9	2,5
Altres	62	16,1	54,8	27,4	1,6
No ho sap	164	29,3	45,7	21,3	3,7
No contesta	22	36,4	31,8	22,7	9,1
Base No li van resoldre la consulta	386	31,6	44,8	21	2,6
<b>P10.2. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL NO LI VAN RESOLDRE LA SEVA CONSULTA?</b>					
No tenen prou informació	147	32,7	42,2	22,4	2,7
Li van donar la informació errònia	10	30	70	0	0
El van derivar a un altre telèfon/organisme	75	24	57,3	16	2,7
Problemes informàtics	8	50	25	25	0
No va arribar a ser atès per un agent	30	20	50	26,7	3,3
Mala gestió de la consulta	34	32,4	44,1	23,5	0
Gestió pendent de resolució	11	45,5	18,2	36,4	0
S'havia de resoldre de forma presencial	3	0	33,3	66,7	0
No poden resoldre el seu tràmit i no el poden derivar a altr	13	38,5	23,1	23,1	>15.4
Altres	29	41,4	48,3	10,3	0
No ho sap	19	47,4	26,3	21,1	5,3
No contesta	7	14,3	57,1	28,6	0
Base Total	2500	28,1	51,5	17,9	2,5

**P10.3. DURANT LA TRUCADA, PER RESOLDRE LA SEVA CONSULTA, AMB QUANTS AGENTS VA PARLAR?**

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Base Total	2500	28,1	51,5	17,9	2,5
Cap	32	34,4	50	15,6	0
1	1640	28,9	52,3	16,3	2,5
2	598	25,6	51	20,7	2,7
3	92	21,7	51,1	25	2,2
4	15	13,3	53,3	33,3	0
5	5	20	40	40	0
6	2	0	50	50	0
8	1	100	0	0	0
15	1	0	100	0	0
20	1	0	100	0	0
No ho sap	109	34,9	44	17,4	3,7
No contesta	4	50	25	25	0
Mitjana	1,362	1,301	1,366	1,451	1,339
Desviació	0,807	0,636	0,912	0,743	0,545
Casos	2387	662	1238	428	59
<b>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?</b>					
Sí	342	27,2	47,7	>22,5	2,6
No	2127	27,9	52,3	17,3	2,5
No ho sap	29	44,8	41,4	10,3	3,4
No contesta	2	100	0	0	0
Base Va haver de tornar a trucar al 012	342	27,2	47,7	22,5	2,6
<b>P10.4a. QUANTES VEGADES?</b>					
1	63	27	44,4	20,6	>7,9
2	143	25,2	51	22,4	1,4
3	66	30,3	39,4	27,3	3

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>% Horitzontals amb marca Jhi<sup>2</sup></b>					
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	28,1	51,5	17,9	2,5
<b>4</b>	<b>27</b>	14,8	70,4	14,8	0
<b>5</b>	<b>12</b>	16,7	58,3	25	0
<b>7</b>	<b>4</b>	50	25	25	0
<b>8</b>	<b>5</b>	60	40	0	0
<b>9</b>	<b>1</b>	100	0	0	0
<b>10</b>	<b>5</b>	20	40	40	0
<b>18</b>	<b>1</b>	100	0	0	0
<b>20</b>	<b>3</b>	0	33,3	66,7	0
<b>40</b>	<b>1</b>	0	100	0	0
<b>60</b>	<b>1</b>	0	100	0	0
<b>No ho sap</b>	<b>9</b>	>66.7	22,2	11,1	0
<b>No contesta</b>	<b>1</b>	0	0	100	0
<b>Mitjana</b>	<b>3,072</b>	2,874	3,267	3,053	1,667
<b>Desviació</b>	<b>4,482</b>	2,486	5,751	3,271	0,866
<b>Casos</b>	<b>332</b>	87	161	75	9
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	28,1	51,5	17,9	2,5
<b>P10.5. LI VA RESOLDRE LA CONSULTA EN LA MATEIXA TRUCADA O LI VAN PRENDRE LES SEVES DADES PER DONAR-LI LA RESPOSTA POSTERIORMENT?</b>					
<b>Li va resoldre la consulta en la mateixa trucada</b>	<b>1975</b>	28,5	51,9	17,3	2,3
<b>Li van prendre les seves dades per donar-li la resposta post</b>	<b>318</b>	24,8	52,8	20,8	1,6
<b>No ho sap</b>	<b>163</b>	28,8	46,6	18,4	>6.1
<b>No contesta</b>	<b>44</b>	31,8	40,9	22,7	4,5

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Base Total	2500	28,1	51,5	17,9	2,5
<b>P10.6. FINALMENT LI VAN DONAR AQUESTA RESPOSTA PER CORREU ELECTRÒNIC O PER UN ALTRE MITJÀ?</b>					
Sí	1033	27,6	52,2	18,2	2
No	1390	28,5	51,2	17,5	2,8
No ho sap	61	27,9	47,5	23	1,6
No contesta	16	25	43,8	18,8	>12.5
<b>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?</b>					
Sí	149	30,2	48,3	18,1	3,4
No	2313	28	51,6	17,9	2,5
No ho sap	35	22,9	54,3	22,9	0
No contesta	3	33,3	66,7	0	0
Base Va haver-hi alguna incidència	149	30,2	48,3	18,1	3,4
<b>P11.1. QUIN TIPUS D'INCIDÈNCIA?</b>					
Línies ocupades/en espera	10	40	60	0	0
Es va tallar la trucada	105	25,7	49,5	21,9	2,9
No s'escoltava bé	33	42,4	39,4	12,1	6,1
No ho sap	1	0	100	0	0
Base Total	2500	28,1	51,5	17,9	2,5
<b>P12. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?</b>					
Sí	2313	28,6	51,7	17,7	2



	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>% Horitzontals amb marca Jhi<sup>2</sup></b>					
Base Total	2500	28,1	51,5	17,9	2,5
No	128	25	47,7	20,3	>7.0
No ho sap	59	<13.6	52,5	22	>11.9
<b>P13. HA RECOMANAT O RECOMANARIA AQUEST SERVEI A ALGUNA ALTRA PERSONA?</b>					
Sí	2234	27,9	52,1	17,9	2,1
No	228	29,4	46,9	18	>5.7
No ho sap	29	20,7	48,3	20,7	>10.3
No contesta	9	55,6	33,3	11,1	0
<b>P14. EN GENERAL, EN QUINS ASPECTES CREU QUE PODRIA MILLORAR EL SERVEI 012 D'ATENCIÓ CIUTADANA?</b>					
Que sigui més barat/gratuït	184	26,1	48,9	20,7	4,3
Reduir temps d'espera/rapidesa en la resposta	662	27,6	53,6	16,2	2,6
Més coneixement de la temàtica/més formació	137	31,4	48,2	19,7	0,7
Menys informatitzat/Més personalitzat	45	>44.4	40	13,3	2,2
Més línies/menys col·lapse	51	25,5	49	23,5	2
Menys transfers/més coordinació	49	32,7	40,8	24,5	2
Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència	129	27,9	52,7	16,3	3,1
Donar a conèixer el servei i les seves competències	20	5	60	35	0
Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc.	13	38,5	53,8	7,7	0
Ampliar l'horari	14	28,6	42,9	28,6	0

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Base Total	2500	28,1	51,5	17,9	2,5
Aspectes actitudinals/idioma	29	31	55,2	10,3	3,4
Altres	54	31,5	53,7	13	1,9
Crec que el Servei 012 ja està prou bé com està	845	27,8	51,6	18,8	1,8
No sap	265	27,2	51,7	16,6	>4.5
No contesta	3	0	66,7	0	>33.3

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

0	1	0	100	0	0
2	3	33,3	33,3	33,3	0
3	4	25	50	25	0
4	10	30	30	40	0
5	35	17,1	57,1	20	5,7
6	54	16,7	53,7	27,8	1,9
7	172	27,3	49,4	21,5	1,7
8	488	32	51,4	14,8	1,8
9	389	30,3	50,1	17,7	1,8
10	1323	26,6	52,2	18,1	3
No ho sap	12	50	41,7	8,3	0
No contesta	9	33,3	44,4	11,1	11,1
Mitjana	9,034	9,033	9,047	8,973	9,226
Desviació	1,296	1,221	1,294	1,416	1,273
Casos	2479	693	1278	446	62

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

0	4	25	75	0	0
---	---	----	----	---	---

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>% Horitzontals amb marca Jhi²</b>					
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	28,1	51,5	17,9	2,5
<b>1</b>	<b>1</b>	0	100	0	0
<b>2</b>	<b>2</b>	100	0	0	0
<b>4</b>	<b>1</b>	0	0	100	0
<b>5</b>	<b>19</b>	21,1	68,4	10,5	0
<b>6</b>	<b>33</b>	36,4	51,5	12,1	0
<b>7</b>	<b>106</b>	31,1	45,3	17,9	>5.7
<b>8</b>	<b>302</b>	26,5	54	17,2	2,3
<b>9</b>	<b>312</b>	28,8	48,4	20,2	2,6
<b>10</b>	<b>1707</b>	27,9	51,8	17,9	2,4
<b>No ho sap</b>	<b>5</b>	40	60	0	0
<b>No contesta</b>	<b>8</b>	25	37,5	25	12,5
<b>Mitjana</b>	<b>9,384</b>	9,365	9,381	9,426	9,355
<b>Desviació</b>	<b>1,131</b>	1,165	1,16	1	1,026
<b>Casos</b>	<b>2487</b>	698	1281	446	62
<b>P15. IMPORTÀNCIA QUE TENEN ELS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA: EL CONEIXEMENT SOBRE EL TIPUS DE CONSULTA</b>					
<b>0</b>	<b>3</b>	66,7	33,3	0	0
<b>1</b>	<b>2</b>	0	50	50	0
<b>4</b>	<b>6</b>	16,7	50	33,3	0
<b>5</b>	<b>19</b>	5,3	52,6	36,8	5,3
<b>6</b>	<b>35</b>	25,7	45,7	22,9	5,7
<b>7</b>	<b>74</b>	25,7	47,3	24,3	2,7
<b>8</b>	<b>293</b>	27,3	52,2	19,1	1,4
<b>9</b>	<b>345</b>	28,7	54,2	15,1	2
<b>10</b>	<b>1698</b>	28,4	51,2	17,7	2,7
<b>No ho sap</b>	<b>16</b>	37,5	43,8	18,8	0
<b>No contesta</b>	<b>9</b>	33,3	44,4	11,1	11,1
<b>Mitjana</b>	<b>9,405</b>	9,447	9,413	9,311	9,452
<b>Desviació</b>	<b>1,105</b>	1,064	1,074	1,242	1,141

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>					
Base Total	2500	28,1	51,5	17,9	2,5
Casos	2475	693	1276	444	62

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

0	5	40	40	20	0
1	2	50	50	0	0
2	5	20	40	20	>20.0
3	3	0	0	>100.0	0
4	12	16,7	58,3	25	0
5	75	<14.7	62,7	17,3	5,3
6	85	28,2	55,3	15,3	1,2
7	170	28,8	45,3	22,9	2,9
8	476	28,2	52,3	17,2	2,3
9	356	25,6	53,7	18,5	2,2
10	1293	29,5	50,8	17,2	2,6
No ho sap	11	36,4	27,3	36,4	0
No contesta	7	28,6	57,1	14,3	0
<b>Mitjana</b>	<b>8,898</b>	8,986	8,883	8,824	8,778
<b>Desviació</b>	<b>1,499</b>	1,433	1,498	1,566	1,718
<b>Casos</b>	<b>2482</b>	696	1280	443	63

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

Segur que sí	953	29,4	49,7	18,7	2,2
Probablement sí	470	25,1	54,5	17,4	3
Probablement no	491	29,1	51,9	16,7	2,2
Segur que no	453	25,8	52,8	18,8	2,6
No ho sap	54	35,2	38,9	20,4	5,6
No contesta	79	31,6	53,2	12,7	2,5

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Horitzontals amb marca Jhi²					
Base Total	2500	28,1	51,5	17,9	2,5
<b>P17. CONSIDERA QUE HAGUÉS POGUT RESOLDRE AQUESTA MATEIXA CONSULTA A TRAVÉS D'ALGUN ALTRE CANAL D'INFORMACIÓ DE LA GENERALITAT?</b>					
Sí	816	28,4	53,1	16,3	2,2
No	1191	28,1	49,6	19,6	2,6
No ho sap	489	27,4	53,2	16,6	2,9
No contesta	4	25	75	0	0
Base Hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal	816	28,4	53,1	16,3	2,2
<b>P17.1. A TRAVÉS DE QUIN CANAL? Informació i tràmits</b>					
gencat.cat	370	25,7	55,4	17	1,9
Aplicacions de la Generalitat per a mòbils	20	25	40	30	5
Seu electrònica Generalitat	73	28,8	61,6	9,6	0
Xarxes socials	35	31,4	45,7	22,9	0
Internet (sense especificar)	51	41,2	39,2	19,6	0
Presencialment a l'administració	77	31,2	51,9	11,7	5,2
Trucant a un altre organisme de la Generalitat	12	25	41,7	25	8,3
Correu electrònic	1	0	100	0	0
Mossos/guàrdia urbana/polícia local	12	16,7	75	0	8,3
Altres telèfons d'informació	53	30,2	54,7	15,1	0
Altres pàgines web	31	29	51,6	9,7	>9.7
Altres	66	21,2	54,5	22,7	1,5
No ho sap	67	32,8	49,3	17,9	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>					
Base Total	2500	28,1	51,5	17,9	2,5
No contesta	4	25	50	25	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	302	33,4	50	15,6	1
Atenció personalitzada	53	39,6	45,3	13,2	1,9
Més fàcil de fer servir	69	29	56,5	13	1,4
No coneix altres canals/no sap com funcionen	45	24,4	48,9	24,4	2,2
Dificultat d'accés (claus, pin, enllaç, etc.)	32	15,6	59,4	18,8	6,3
No trobava el servei que buscava	86	19,8	53,5	22,1	4,7
Per comoditat	93	22,6	58,1	15,1	4,3
Li van recomanar	50	32	50	18	0
És l'únic que coneix per comunicar-se amb la Generalitat/El	14	28,6	57,1	7,1	7,1
Altres	45	15,6	71,1	11,1	2,2
No ho sap	24	33,3	45,8	20,8	0
No contesta	3	33,3	66,7	0	0
Base Total	2500	28,1	51,5	17,9	2,5

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

Sí	463	28,9	52,7	16	2,4
No	2022	27,8	51,3	18,3	2,6

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Base Total	2500	28,1	51,5	17,9	2,5
No ho sap	14	42,9	35,7	21,4	0
No contesta	1	0	100	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	767	29,1	48,6	18,9	3,4
1	32	25	53,1	21,9	0
2	89	31,5	44,9	22,5	1,1
3	53	>47.2	45,3	<5.7	1,9
4	55	18,2	60	18,2	3,6
5	233	27,5	52,4	17,6	2,6
6	99	19,2	53,5	>27.3	0
7	128	26,6	49,2	23,4	0,8
8	229	31,4	53,3	13,5	1,7
9	90	30	53,3	15,6	1,1
10	423	23,9	57	18	1,2
No ho sap	285	30,9	49,8	14	>5.3
No contesta	17	17,6	52,9	23,5	5,9
Mitjana	4,602	4,386	4,831	4,473	3
Desviació	3,997	3,966	4,01	3,978	3,782
Casos	2198	611	1136	404	47

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

Sí	858	29,1	51,5	17,5	1,9
No	957	27,6	50,6	19,2	2,6
No ho sap	677	27,2	52,9	16,7	3,2
No contesta	8	50	37,5	12,5	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>% Horitzontals amb marca Jhi<sup>2</sup></b>					
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	28,1	51,5	17,9	2,5
<b>Base Creu que es podria donar per algun altre canal</b>	<b>858</b>	29,1	51,5	17,5	1,9
<b>P18.2a.PER QUIN ALTRE CANAL?</b>					
<b>APP (Telegram, WhatsApp, etc.)</b>	<b>446</b>	30,5	49,8	17,9	1,8
<b>Mail</b>	<b>74</b>	36,5	54,1	9,5	0
<b>Internet (sense especificar)</b>	<b>6</b>	33,3	66,7	0	0
<b>Xarxes socials(Facebook, Twitter, Instagram, etc.)</b>	<b>85</b>	<17.6	54,1	23,5	4,7
<b>Opció de la web</b>	<b>84</b>	21,4	61,9	16,7	0
<b>Presencial</b>	<b>25</b>	40	36	16	>8.0
<b>Chatbot/Assistent virtual</b>	<b>19</b>	36,8	63,2	0	0
<b>Altres telèfons diferents al 012</b>	<b>20</b>	50	25	25	0
<b>Altres</b>	<b>48</b>	25	47,9	27,1	0
<b>No sap</b>	<b>49</b>	24,5	57,1	14,3	4,1
<b>No contesta</b>	<b>2</b>	50	50	0	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	28,1	51,5	17,9	2,5
<b>P19. VA FER SERVIR UN PAGAMENT AUTOMATITZAT?</b>					
<b>Sí</b>	<b>582</b>	24,6	>59.5	14,8	<1.2
<b>No</b>	<b>1821</b>	29	49,4	18,8	2,7
<b>No ho sap</b>	<b>95</b>	31,6	42,1	20	>6.3
<b>No contesta</b>	<b>2</b>	0	50	0	>50.0
<b>P19. QUÈ N'OPINA?</b>					
<b>Positiu/Útil</b>	<b>984</b>	25	>56.1	17,3	1,6
<b>Negatiu/Complicat</b>	<b>165</b>	29,1	52,7	15,2	3
<b>Hauria de ser gratuït</b>	<b>13</b>	23,1	53,8	23,1	0
<b>Desconeix el servei</b>	<b>465</b>	32	46	18,9	3
<b>Poc segur</b>	<b>53</b>	18,9	56,6	20,8	3,8
<b>No ho ha utilitzat</b>	<b>71</b>	33,8	50,7	14,1	1,4



	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>% Horitzontals amb marca Jhi²</b>					
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	28,1	51,5	17,9	2,5
<b>Li és indiferent</b>	<b>6</b>	33,3	50	16,7	0
<b>No li agrada</b>	<b>10</b>	30	60	10	0
<b>Altres</b>	<b>80</b>	30	51,3	16,3	2,5
<b>No ho sap</b>	<b>541</b>	30,3	47,5	18,7	3,5
<b>No contesta</b>	<b>112</b>	25,9	48,2	22,3	3,6
<b>P20. HA TRUCAT AL 012 QUAN HA TINGUT UN PROBLEMA A L'HORA DE FER UN TRÀMIT ELECTRÒNICAMENT?</b>					
<b>Sí</b>	<b>870</b>	28,3	51,1	19,1	1,5
<b>No</b>	<b>1312</b>	27,9	51,7	17,6	2,8
<b>No ha fet cap tràmit electrònicament</b>	<b>268</b>	28,4	52,2	16,4	3
<b>No ho sap</b>	<b>46</b>	28,3	50	15,2	6,5
<b>No contesta</b>	<b>4</b>	25	25	0	>50.0
<b>Base Ha trucat al 012 quan ha tingut un problema</b>	<b>870</b>	28,3	51,1	19,1	1,5
<b>P20.1. LI HAN RESOLT?</b>					
<b>Sí</b>	<b>716</b>	27,8	53,2	17,5	1,5
<b>No</b>	<b>136</b>	31,6	<38.2	>28.7	1,5
<b>No ho sap</b>	<b>17</b>	23,5	64,7	11,8	0
<b>No contesta</b>	<b>1</b>	0	100	0	0
<b>P20.2 VA QUEDAR SATISFET/A DE L'ATENCIÓ REBUDA?</b>					
<b>Sí</b>	<b>764</b>	27,7	51,3	19,4	1,6
<b>No</b>	<b>89</b>	33,7	48,3	16,9	1,1
<b>No ho sap</b>	<b>15</b>	26,7	53,3	20	0
<b>No contesta</b>	<b>2</b>	0	100	0	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Horitzontals amb marca Jhi²					
Base Total	2500	28,1	51,5	17,9	2,5
Base Introduïda a meitat de camp	2333	28,2	51,5	17,8	2,5
<b>P21. CREIEU QUE MILLORA L'ATENCIÓ EL FET QUE US DEMANIN EL VOSTRE NOM A L'INICI DE LA CONVERSA?</b>					
Sí	1110	26,8	53,8	17,3	2,2
No	943	29,4	49,6	18,8	2,2
No ho sap	270	30,7	49,3	16,3	3,7
No contesta	10	10	40	20	>30.0
Base Creu que millora l'atenció	1110	26,8	53,8	17,3	2,2
<b>P21.1. PER QUÈ? (Respostes positives)</b>					
Genera una relació més personal	713	25,9	54,8	17,1	2,1
És més respectuós/de bona educació	142	28,2	46,5	22,5	2,8
Li és indiferent	29	27,6	55,2	13,8	3,4
No afecta en res	17	41,2	47,1	11,8	0
Millora l'atenció	52	32,7	59,6	<5.8	1,9
Li agrada	7	57,1	42,9	0	0
Ho troba bé	29	20,7	65,5	10,3	3,4
Ja li van demanar	47	12,8	55,3	27,7	4,3
Altres	51	31,4	52,9	15,7	0
NS	21	38,1	47,6	14,3	0
NC	2	0	0	>100.0	0
Base Creu que no millora l'atenció	943	29,4	49,6	18,8	2,2

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	28,1	51,5	17,9	2,5
<b>P21.2. PER QUÈ? (Respostes negatives)</b>					
És més respectuós/de bona educació	18	22,2	55,6	22,2	0
Prefereix l'anonimat	41	31,7	41,5	14,6	>12.2
Li és indiferent	207	24,6	56,5	17,9	1
No afecta en res	210	33,8	47,1	17,1	1,9
No és important	98	25,5	49	23,5	2
Només és per cortesia	6	0	83,3	16,7	0
No cal que ho sàpiguen/És irrellevant	286	32,5	49,7	16,4	1,4
Ja li van demanar	5	40	40	20	0
Altres	42	23,8	40,5	>35.7	0
NS	16	31,3	37,5	25	6,3
NC	14	21,4	35,7	21,4	>21.4
<b>Base Introduïda a meitat de camp</b>	<b>2333</b>	28,2	51,5	17,8	2,5
<b>P22. CREIEU QUE MILLORARIA EL SERVEI SI QUAN TRUQUEU L'AGENT CONEGUÉS EL MOTIU DE LES VOSTRES TRUCADES ANTERIORS?</b>					
Sí	1191	27	52,1	19,2	1,7
No	854	29,4	50,8	17,2	2,6
No ho sap	275	29,8	51,3	13,8	>5.1
No contesta	13	23,1	53,8	7,7	>15.4
<b>Base Creu que milloraria el servei</b>	<b>1191</b>	27	52,1	19,2	1,7
<b>P22.2. QUÈ APORTARIA (Respostes negatives)</b>					

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>% Horitzontals amb marca Jhi<sup>2</sup></b>					
Base Total	2500	28,1	51,5	17,9	2,5
Ràpidesa, agilitat en el tràmit	287	24,4	50,2	23,7	1,7
Millor seguiment dels tràmits/Tenir un historial	241	27	49,8	19,9	>3.3
Estalvi de temps de la trucada/No cal repetir el seu motiu	189	27,5	52,9	19	0,5
Comoditat	4	25	50	25	0
Facilitat atenció per part de l'operador (major informació d	179	29,6	50,8	18,4	1,1
Augment de l'eficàcia del servei	21	47,6	38,1	9,5	4,8
Estaría bé	32	34,4	46,9	18,8	0
De gran utilitat si és una trucada relacionada amb el matei	70	21,4	62,9	15,7	0
Li és indiferent	6	16,7	50	33,3	0
Altres	125	26,4	59,2	13,6	0,8
NS	35	28,6	51,4	14,3	5,7
NC	2	50	50	0	0
<b>Base Creu que no milloraria el servei</b>	<b>854</b>	<b>29,4</b>	<b>50,8</b>	<b>17,2</b>	<b>2,6</b>
<b>P22.1. QUÈ APORTARIA? (Respostes positives)</b>					
Li és indiferent	17	23,5	47,1	23,5	5,9
Si el tràmit és diferent no seria útil	434	28,3	53	16,6	2,1
No és rellevant ni important	25	28	48	20	4
No és necessari/No creu que sigui una millora	100	31	55	12	2
No aporta res al sevei	59	35,6	49,2	15,3	0

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>% Horitzontals amb marca Jhi<sup>2</sup></b>					
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	28,1	51,5	17,9	2,5
<b>Vol privacitat de les seves dades/Protecció de dades</b>	<b>36</b>	36,1	38,9	22,2	2,8
<b>No li cal</b>	<b>20</b>	30	55	10	5
<b>No li agrada</b>	<b>10</b>	20	40	30	10
<b>És una perdú de temps/Endarrereix la trucada</b>	<b>8</b>	37,5	50	12,5	0
<b>Depen de quin sigui el tràmit</b>	<b>5</b>	20	60	20	0
<b>No cal tenir tantes dades registades de les persones/No vol</b>	<b>18</b>	27,8	55,6	5,6	>11.1
<b>No vol parlar amb un robot ni que sigui automatitzar aquest</b>	<b>9</b>	22,2	55,6	22,2	0
<b>Només truca de forma puntual</b>	<b>9</b>	11,1	55,6	33,3	0
<b>Altres</b>	<b>54</b>	37	40,7	20,4	1,9
<b>NS</b>	<b>44</b>	27,3	43,2	22,7	6,8
<b>NC</b>	<b>6</b>	0	50	50	0
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	28,1	51,5	17,9	2,5
<b>C3. ON VA NÉIXER VOSTÈ?</b>					
<b>Catalunya</b>	<b>1702</b>	<25.3	54,3	18,9	<1.5
<b>Altres comunitats autònomes</b>	<b>258</b>	26	49,6	18,2	>6.2
<b>Unió europea</b>	<b>46</b>	41,3	41,3	17,4	0
<b>Resta del món</b>	<b>63</b>	>46.0	36,5	17,5	0
<b>Argentina</b>	<b>49</b>	36,7	38,8	20,4	4,1
<b>Bolívia</b>	<b>28</b>	35,7	50	10,7	3,6
<b>Brasil</b>	<b>11</b>	>81.8	18,2	0	0
<b>Xile</b>	<b>8</b>	62,5	<0.0	37,5	0
<b>Colòmbia</b>	<b>52</b>	38,5	42,3	17,3	1,9
<b>Equador</b>	<b>55</b>	21,8	67,3	10,9	0
<b>Hondures</b>	<b>27</b>	>48.1	40,7	3,7	7,4
<b>Marroc</b>	<b>57</b>	21,1	52,6	22,8	3,5
<b>Perú</b>	<b>43</b>	>46.5	41,9	11,6	0
<b>República Dominicana</b>	<b>21</b>	47,6	52,4	0	0

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Base Total	2500	28,1	51,5	17,9	2,5
Uruguai	15	26,7	60	13,3	0
Veneçuela	31	45,2	35,5	19,4	0
Paquistà	8	37,5	50	12,5	0
Paraguai	5	>80.0	20	0	0
Romania	5	20	40	40	0
No contesta	16	12,5	<6.3	0	>81.3

#### C4. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT?

Català	892	26,3	<45.9	>26.5	<1.3
Castellà	1138	29,1	>56.1	<11.6	3,3
Ambdues per igual	377	26,8	55,7	15,9	1,6
Àrab	14	35,7	21,4	>42.9	0
Anglès	10	>80.0	20	0	0
Altres	59	37,3	40,7	22	0
No contesta	10	0	10	10	>80.0

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

No sap llegir i escriure	1	100	0	0	0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escol	8	50	50	0	0
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar eso, eg	89	<14.6	64	18	3,4
Eso completa, egb, batxiller elemental	355	<17.5	58,6	21,1	2,8
Batxillerat, bup, cou, batxillerat superior, preu	413	24,2	55,4	19,4	<1.0
Cicle formatiu de grau mitjà, fp1, oficialia industrial o eq	225	26,7	54,7	18,2	<0.4
Cicle formatiu de grau superior, fp2, mestratge industrial o	402	<19.4	>59.7	18,9	2

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>					
Base Total	2500	28,1	51,5	17,9	2,5
Diplomatura, 3 cursos aprovats de llicenciatura, enginyeria/	183	35	46,4	15,8	2,7
Llicenciatura, arquitectura, enginyeria, grau o equivalent	501	>38.3	<41.3	18,2	2,2
Cursos d'especialització professional, postgrau, màster	262	>40.8	43,9	13,4	1,9
Doctorat	33	42,4	42,4	15,2	0
No contesta	28	25	<17.9	<0.0	>57.1
<b>C6. EN QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?</b>					
Treballa per compte propi	389	26	53,5	20,3	<0.3
Treballa per compte d'altri	1329	27,2	54	17,1	1,7
No treballa	749	31,5	47,4	18,8	2,3
No contesta	33	12,1	<18.2	<3.0	>66.7
Base Treballa per compte propi	389	26	53,5	20,3	0,3
<b>C6.1 VOSTÈ ÉS...</b>					
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	119	<14.3	61,3	24,4	0
Professional o treballador/a autònom/a	266	31,2	49,6	18,8	0,4
Membre de cooperativa	3	0	100	0	0
No contesta	1	100	0	0	0
Base Treballa per compte d'altri	1329	27,2	54	17,1	1,7
<b>C6.2 VOSTÈ ÉS...</b>					
Assalariat/ada eventual o interí/ina	149	22,1	59,1	16,1	2,7

	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>% Horitzontals amb marca Jhi²</b>					
Base Total	2500	28,1	51,5	17,9	2,5
Assalariat/ada indefinit/ida	1161	27,2	54	17,2	1,6
Ajut familiar	1	0	0	>100.0	0
No contesta	18	>66.7	<16.7	11,1	5,6
<b>Base No treballa</b>	<b>749</b>	<b>31,5</b>	<b>47,4</b>	<b>18,8</b>	<b>2,3</b>
<b>C6.3 VOSTÈ ÉS...</b>					
Jubilat/ada o pensionista	342	33,3	47,7	16,4	2,6
Aturat/ada i ha treballat abans	206	24,8	51,9	22,3	1
Pensionista	46	30,4	52,2	13	4,3
Aturat/ada i busca la primera feina	35	34,3	42,9	20	2,9
Estudiant	40	42,5	37,5	20	0
Treball domèstic no remunerat	58	36,2	39,7	22,4	1,7
Altres	19	36,8	42,1	21,1	0
No contesta	3	0	0	33,3	>66.7
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	<b>28,1</b>	<b>51,5</b>	<b>17,9</b>	<b>2,5</b>
<b>C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA?</b>					
Abrera	4	0	100	0	0
Alpens	1	0	100	0	0
Ametlla del Vallès, l'	7	0	100	0	0
Arenys de Mar	4	0	100	0	0
Arenys de Munt	5	0	100	0	0
Argentona	1	0	100	0	0
Avià	1	0	100	0	0
Avinyó	1	0	100	0	0
Avinyonet del Penedès	1	0	100	0	0
Aiguafreda	3	0	100	0	0
Badalona	78	<0.0	>100.0	<0.0	0
Bagà	1	0	100	0	0
Balenyà	1	0	100	0	0



% Horitzontals amb marca Jhi²	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Base Total	2500	28,1	51,5	17,9	2,5
Balsareny	1	0	100	0	0
Barcelona	702	>100.0	<0.0	<0.0	<0.0
Begues	4	0	100	0	0
Berga	4	0	100	0	0
Bigues i Riells	6	0	100	0	0
Bruc, el	2	0	100	0	0
Cabanyes, les	1	0	100	0	0
Cabrera de Mar	2	0	100	0	0
Cabrils	1	0	100	0	0
Calaf	1	0	100	0	0
Caldes d'Estrac	2	0	100	0	0
Caldes de Montbui	3	0	100	0	0
Calldetenes	1	0	100	0	0
Canet de Mar	5	0	100	0	0
Canovelles	3	0	100	0	0
Canyelles	3	0	100	0	0
Cardedeu	7	0	100	0	0
Castellar del Vallès	7	0	100	0	0
Castellbell i el Vilar	2	0	100	0	0
Castellbisbal	1	0	100	0	0
Castelldefels	13	0	>100.0	0	0
Castellet i la Gornal	1	0	100	0	0
Castellgalí	1	0	100	0	0
Castellnou de Bages	1	0	100	0	0
Castellterçol	2	0	100	0	0
Centelles	3	0	100	0	0
Cervelló	6	0	100	0	0
Collbató	4	0	100	0	0
Corbera de Llobregat	4	0	100	0	0
Cornellà de Llobregat	26	<0.0	>100.0	<0.0	0
Cubelles	3	0	100	0	0
Esparreguera	8	0	100	0	0
Esplugues de Llobregat	26	<0.0	>100.0	<0.0	0
Folgueroles	1	0	100	0	0
Font-rubí	1	0	100	0	0

% Horitzontals amb marca Jhi²	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Base Total	2500	28,1	51,5	17,9	2,5
Franqueses del Vallès, les	4	0	100	0	0
Garriga, la	9	0	>100.0	0	0
Gavà	15	<0.0	>100.0	0	0
Gelida	1	0	100	0	0
Gironella	2	0	100	0	0
Granada, la	1	0	100	0	0
Granollers	26	<0.0	>100.0	<0.0	0
Sant Salvador de Guardiola	1	0	100	0	0
Gurb	1	0	100	0	0
Hospitalet de Llobregat, l'	100	<0.0	>100.0	<0.0	0
Igualada	13	0	>100.0	0	0
Llagosta, la	6	0	100	0	0
Llinars del Vallès	3	0	100	0	0
Lliçà d'Amunt	8	0	100	0	0
Malgrat de Mar	3	0	100	0	0
Manlleu	5	0	100	0	0
Manresa	22	<0.0	>100.0	<0.0	0
Martorell	9	0	>100.0	0	0
Masnou, el	14	<0.0	>100.0	0	0
Masquefa	5	0	100	0	0
Matadepera	6	0	100	0	0
Mataró	34	<0.0	>100.0	<0.0	0
Mediona	1	0	100	0	0
Molins de Rei	3	0	100	0	0
Mollet del Vallès	16	<0.0	>100.0	0	0
Montcada i Reixac	11	0	>100.0	0	0
Montgat	7	0	100	0	0
Monistrol de Montserrat	1	0	100	0	0
Montmeló	1	0	100	0	0
Montornès del Vallès	7	0	100	0	0
Navarcles	1	0	100	0	0
Òdena	1	0	100	0	0
Olesa de Montserrat	8	0	100	0	0
Olivella	3	0	100	0	0
Òrrius	1	0	100	0	0

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Base Total	2500	28,1	51,5	17,9	2,5
Palafolls	2	0	100	0	0
Palau-solità i Plegamans	2	0	100	0	0
Pallejà	4	0	100	0	0
Parets del Vallès	2	0	100	0	0
Piera	4	0	100	0	0
Hostalets de Pierola, els	3	0	100	0	0
Pineda de Mar	11	0	>100.0	0	0
Pla del Penedès, el	1	0	100	0	0
Pobla de Claramunt, la	2	0	100	0	0
Polinyà	2	0	100	0	0
Prat de Llobregat, el	12	0	>100.0	0	0
Prats de Lluçanès	2	0	100	0	0
Premià de Mar	10	0	>100.0	0	0
Ripollet	8	0	100	0	0
Roca del Vallès, la	3	0	100	0	0
Roda de Ter	1	0	100	0	0
Rubí	30	<0.0	>100.0	<0.0	0
Sabadell	63	<0.0	>100.0	<0.0	0
Santpedor	2	0	100	0	0
Sant Adrià de Besòs	12	0	>100.0	0	0
Sant Andreu de la Barca	5	0	100	0	0
Sant Andreu de Llavaneres	3	0	100	0	0
Sant Antoni de Vilamajor	4	0	100	0	0
Sant Boi de Llobregat	23	<0.0	>100.0	<0.0	0
Sant Celoni	5	0	100	0	0
Sant Cebrià de Vallalta	1	0	100	0	0
Sant Cugat del Vallès	51	<0.0	>100.0	<0.0	0
Sant Cugat Sesgarrigues	1	0	100	0	0
Sant Esteve de Palautordera	2	0	100	0	0
Sant Esteve Sesrovires	2	0	100	0	0
Sant Fost de Campsentelles	2	0	100	0	0
Sant Feliu de Llobregat	15	<0.0	>100.0	0	0
Sant Fruitós de Bages	2	0	100	0	0
Vilassar de Dalt	8	0	100	0	0
Sant Hipòlit de Voltregà	2	0	100	0	0

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Base Total	2500	28,1	51,5	17,9	2,5
Sant Joan Despí	6	0	100	0	0
Sant Joan de Vilatorrada	4	0	100	0	0
Vilassar de Mar	6	0	100	0	0
Sant Just Desvern	9	0	>100.0	0	0
Sant Martí Sarroca	1	0	100	0	0
Sant Mateu de Bages	1	0	100	0	0
Premià de Dalt	5	0	100	0	0
Sant Pere de Ribes	8	0	100	0	0
Sant Pere de Riudebitlles	1	0	100	0	0
Sant Pere de Torelló	3	0	100	0	0
Sant Pol de Mar	1	0	100	0	0
Sant Quirze de Besora	1	0	100	0	0
Sant Quirze del Vallès	6	0	100	0	0
Sant Sadurní d'Anoia	3	0	100	0	0
Marganell	1	0	100	0	0
Santa Coloma de Gramenet	41	<0.0	>100.0	<0.0	0
Santa Eulàlia de Riuprimer	2	0	100	0	0
Santa Eulàlia de Ronçana	3	0	100	0	0
Santa Margarida de Montbui	2	0	100	0	0
Santa Margarida i els Monjos	2	0	100	0	0
Barberà del Vallès	5	0	100	0	0
Santa Maria de Martorelles	1	0	100	0	0
Santa Maria de Palautordera	6	0	100	0	0
Santa Perpètua de Mogoda	7	0	100	0	0
Santa Susanna	3	0	100	0	0
Sant Vicenç de Castellet	3	0	100	0	0
Sant Vicenç dels Horts	8	0	100	0	0
Sant Vicenç de Montalt	2	0	100	0	0
Sant Vicenç de Torelló	1	0	100	0	0
Cerdanyola del Vallès	20	<0.0	>100.0	0	0
Sentmenat	4	0	100	0	0
Seva	3	0	100	0	0
Sitges	8	0	100	0	0
Taradell	3	0	100	0	0
Terrassa	82	<0.0	>100.0	<0.0	0

% Horitzontals amb marca Jhi²	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Base Total	2500	28,1	51,5	17,9	2,5
Teià	2	0	100	0	0
Tiana	5	0	100	0	0
Tona	2	0	100	0	0
Tordera	7	0	100	0	0
Torelló	6	0	100	0	0
Torre de Claramunt, la	1	0	100	0	0
Torrelles de Foix	1	0	100	0	0
Torrelles de Llobregat	4	0	100	0	0
Vacarisses	3	0	100	0	0
Vallgorguina	1	0	100	0	0
Vallirana	1	0	100	0	0
Vic	7	0	100	0	0
Viladecavalls	5	0	100	0	0
Viladecans	20	<0.0	>100.0	0	0
Vilanova del Camí	3	0	100	0	0
Vilanova de Sau	1	0	100	0	0
Vilobí del Penedès	2	0	100	0	0
Vilafranca del Penedès	15	<0.0	>100.0	0	0
Vilanova i la Geltrú	20	<0.0	>100.0	0	0
Vilanova del Vallès	1	0	100	0	0
Badia del Vallès	3	0	100	0	0
Arbúcies	4	0	0	>100.0	0
Armentera, l'	2	0	0	>100.0	0
Avinyonet de Puigventós	1	0	0	100	0
Begur	1	0	0	100	0
Bisbal d'Empordà, la	2	0	0	>100.0	0
Blanes	9	0	<0.0	>100.0	0
Breda	1	0	0	100	0
Cadaqués	1	0	0	100	0
Caldes de Malavella	2	0	0	>100.0	0
Calonge i Sant Antoni	2	0	0	>100.0	0
Cassà de la Selva	1	0	0	100	0
Castell-Platja d'Aro	3	0	0	>100.0	0
Celrà	2	0	0	>100.0	0
Cornellà del Terri	1	0	0	100	0

% Horitzontals amb marca Jhi²	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Base Total	2500	28,1	51,5	17,9	2,5
Escala, l'	2	0	0	>100.0	0
Figueres	5	0	0	>100.0	0
Flaçà	1	0	0	100	0
Garrigàs	1	0	0	100	0
Girona	36	<0.0	<0.0	>100.0	0
Gualta	1	0	0	100	0
Guils de Cerdanya	1	0	0	100	0
Lladó	1	0	0	100	0
Llagostera	1	0	0	100	0
Llançà	1	0	0	100	0
Llers	1	0	0	100	0
Lloret de Mar	5	0	0	>100.0	0
Maçanet de la Selva	1	0	0	100	0
Molló	1	0	0	100	0
Navata	1	0	0	100	0
Olot	5	0	0	>100.0	0
Palafrugell	4	0	0	>100.0	0
Palamós	1	0	0	100	0
Pals	1	0	0	100	0
Portbou	1	0	0	100	0
Puigcerdà	7	0	0	>100.0	0
Riells i Viabrea	2	0	0	>100.0	0
Ripoll	1	0	0	100	0
Riudellots de la Selva	1	0	0	100	0
Roses	7	0	0	>100.0	0
Salt	3	0	0	>100.0	0
Sant Feliu de Buixalleu	1	0	0	100	0
Sant Feliu de Guíxols	3	0	0	>100.0	0
Sant Hilari Sacalm	1	0	0	100	0
Sant Julià de Ramis	1	0	0	100	0
Sant Miquel de Fluvià	1	0	0	100	0
Santa Llogaia d'Àlguema	1	0	0	100	0
Sant Joan les Fonts	1	0	0	100	0
Sils	4	0	0	>100.0	0
Torroella de Montgrí	3	0	0	>100.0	0

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Base Total	2500	28,1	51,5	17,9	2,5
Vall de Bianya, la	1	0	0	100	0
Ventalló	1	0	0	100	0
Vilablareix	2	0	0	>100.0	0
Viladrau	1	0	0	100	0
Vilafant	1	0	0	100	0
Vilallonga de Ter	1	0	0	100	0
Vilobí d'Onyar	3	0	0	>100.0	0
Sant Julià del Llor i Bonmatí	1	0	0	100	0
Agramunt	1	0	0	100	0
Alfarràs	1	0	0	100	0
Artesa de Lleida	2	0	0	>100.0	0
Bellpuig	2	0	0	>100.0	0
Borges Blanques, les	1	0	0	100	0
Camarasa	1	0	0	100	0
Cervera	3	0	0	>100.0	0
Corbins	1	0	0	100	0
Lleida	35	<0.0	<0.0	>100.0	0
Linyola	1	0	0	100	0
Maials	1	0	0	100	0
Mollerussa	4	0	0	>100.0	0
Poal, el	1	0	0	100	0
Ponts	1	0	0	100	0
Puigverd de Lleida	1	0	0	100	0
Sant Llorenç de Morunys	1	0	0	100	0
Sant Ramon	1	0	0	100	0
Seu d'Urgell, la	3	0	0	>100.0	0
Seròs	2	0	0	>100.0	0
Solsona	1	0	0	100	0
Sort	1	0	0	100	0
Tàrrega	2	0	0	>100.0	0
Vilanova de Meià	1	0	0	100	0
Vila-sana	1	0	0	100	0
Vall de Cardós	1	0	0	100	0
Alcanar	2	0	0	>100.0	0
Almóster	1	0	0	100	0

% Horitzontals amb marca Jhi <sup>2</sup>	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
Base Total	2500	28,1	51,5	17,9	2,5
Altafulla	3	0	0	>100.0	0
Ametlla de Mar, l'	4	0	0	>100.0	0
Amposta	5	0	0	>100.0	0
Banyeres del Penedès	1	0	0	100	0
Batea	1	0	0	100	0
Bisbal del Penedès, la	1	0	0	100	0
Calafell	9	0	<0.0	>100.0	0
Cambrils	3	0	0	>100.0	0
Castellvell del Camp	1	0	0	100	0
Cunit	4	0	0	>100.0	0
Flix	1	0	0	100	0
Garidells, els	1	0	0	100	0
Llorenç del Penedès	3	0	0	>100.0	0
Montblanc	3	0	0	>100.0	0
Montbrí del Camp	2	0	0	>100.0	0
Montmell, el	1	0	0	100	0
Mont-roig del Camp	6	0	0	>100.0	0
Móra d'Ebre	1	0	0	100	0
Móra la Nova	1	0	0	100	0
Pallaresos, els	1	0	0	100	0
Pla de Santa Maria, el	1	0	0	100	0
Pobla de Mafumet, la	1	0	0	100	0
Pobla de Montornès, la	3	0	0	>100.0	0
Reus	26	<0.0	<0.0	>100.0	0
Roda de Berà	5	0	0	>100.0	0
Roquetes	1	0	0	100	0
Sant Carles de la Ràpita	5	0	0	>100.0	0
Santa Bàrbara	1	0	0	100	0
Selva del Camp, la	2	0	0	>100.0	0
Tarragona	57	<0.0	<0.0	>100.0	0
Torredembarra	3	0	0	>100.0	0
Tortosa	5	0	0	>100.0	0
Ulldecona	1	0	0	100	0
Valls	6	0	0	>100.0	0



% Horitzontals amb marca Jhi²	Total	LLOC DE RESIDÈNCIA			Nc
		Barcelona ciutat	Resta prov. Barcelona	Resta Catalunya	
<b>Base Total</b>	<b>2500</b>	28,1	51,5	17,9	2,5
<b>Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant</b>	<b>2</b>	0	0	>100.0	0
<b>Vendrell, el</b>	<b>8</b>	0	<0.0	>100.0	0
<b>Vila-seca</b>	<b>2</b>	0	0	>100.0	0
<b>Sant Jaume d'Enveja</b>	<b>1</b>	0	0	100	0
<b>Salou</b>	<b>3</b>	0	0	>100.0	0
<b>Canonja, la</b>	<b>2</b>	0	0	>100.0	0
<b>Altres</b>	<b>37</b>	<0.0	<0.0	>100.0	0
<b>No contesta</b>	<b>63</b>	<0.0	<0.0	<0.0	>100.0
<b>C7. EM PODRIA INDICAR EL SEU LLOC DE RESIDÈNCIA? (Agrupat)</b>					
<b>Barcelona ciutat</b>	<b>702</b>	>100.0	<0.0	<0.0	<0.0
<b>Resta província Barcelona</b>	<b>1287</b>	<0.0	>100.0	<0.0	<0.0
<b>Resta Catalunya</b>	<b>448</b>	<0.0	<0.0	>100.0	<0.0
<b>No contesta</b>	<b>63</b>	<0.0	<0.0	<0.0	>100.0
<b>Base Va néixer a Barcelona</b>	<b>702</b>	100	0	0	0
<b>C7.1 A QUIN DISTRICTE DE BARCELONA?</b>					
<b>Ciutat Vella</b>	<b>38</b>	100	0	0	0
<b>Eixample</b>	<b>108</b>	100	0	0	0
<b>Sants-Montjuïc</b>	<b>95</b>	100	0	0	0
<b>Les Corts</b>	<b>33</b>	100	0	0	0
<b>Sarrià-Sant Gervasi</b>	<b>68</b>	100	0	0	0
<b>Gràcia</b>	<b>51</b>	100	0	0	0
<b>Horta-Guinardó</b>	<b>68</b>	100	0	0	0
<b>Nou Barris</b>	<b>64</b>	100	0	0	0
<b>Sant Andreu</b>	<b>63</b>	100	0	0	0
<b>Sant Martí</b>	<b>91</b>	100	0	0	0
<b>No contesta</b>	<b>23</b>	100	0	0	0