

USUARIS TELÈFON CIVISME

Encreuaments

Desembre de 2016



Ajuntament
de Barcelona

GESOP

GESOP, Gabinet d'Estudis Socials i Opinió Pública, S.L.

C/ Llull 102 5a planta 08005 Barcelona • Tel. 93 300 07 42 • Fax 93 485 49 09 • www.gesop.net • www.twitter.com/_GESOP

FITXA TÈCNICA

FITXA TÈCNICA

UNIVERS

Usuaris del telèfon del civisme.

GRANDÀRIA DE LA MOSTRA

720 entrevistes.

METODOLOGIA

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI).

PROCEDIMENT DE MOSTREIG

Mostreig aleatori estratificat. Els estrats s'han format pels mesos i els entrevistats s'han escollit aleatòriament entre els usuaris del servei el mes anterior al treball de camp.

AFIXACIÓ

Fixa: 55 entrevistes el mes d'abril, i 111 entrevistes mensuals entre els mesos de juliol i desembre, excepte el mes d'agost amb 110 entrevistes.

PONDERACIÓ

En funció del nombre de trucades mensuals reals durant el període d'estudi per tal d'obtenir els resultats del conjunt d'usuaris del servei telefònic del civisme.

ERROR MOSTRAL

Per a un nivell de confiança del 95,5% (2σ), i $P = Q$, l'error és de: $\pm 4,0\%$ per al conjunt de la mostra.

DATA DE REALITZACIÓ

Del 5 d'abril al 22 de desembre de 2016.

EMPRESA RESPONSABLE

GESOP

EXEMPLE DE LECTURA DELS ENCREUAMENTS

EXEMPLE DE LECTURA DE TAULES

Base

Descripció dels enquestats/ades als que se'ls ha formulat la pregunta.

En aquest exemple, a la pregunta "Des d'on es connecta a Internet habitualment?" només responen els que es connecten a Internet alguna vegada.

Si no s'especifica la base, es sobreentén que responen tots els enquestats/des.

Espontània versus Sugerida

Especificació del tipus de pregunta segons el grau de llibertat en les respostes.

En les preguntes espontànies no es llegeixen o mostren (segons la metodologia emprada) les opcions de resposta.

Altrament les preguntes són suggerides i es llegeixen o mostren totes les possibilitats.

Multiresposta versus Només una resposta

Especificació del tipus de pregunta segons el nombre de possibles respostes.

En les preguntes multirespostes els enquestats/ades poden donar una o més opcions de resposta. En algunes ocasions es fixa un nombre màxim de respostes i s'especifica en aquest apartat.

En les multirespostes la suma dels percentatges d'una columna pot superar el 100%. En l'exemple el sumatori de la columna referent al total dona 140,9%.

Altrament les preguntes són de resposta única i s'obliga als enquestats/ades a decantar-se per una opció, sumant aleshores 100%.

Formulació de la pregunta segons el qüestionari.

Variables seleccionades per analitzar tots els resultats de l'enquesta.

P47.- DES D'ON ES CONNECTA A INTERNET HABITUALMENT?

(BASE; ES CONNECTEN A INTERNET)
(ESPONTÀNIA)
(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	GÈNERE	
		Home	Dona
TOTAL	(1210)	(635)	(575)
A CASA SEVA	91,7	92,0	91,3
A CASA D'ALGÚ ALTRE (AMICS, FAMILIARS)	3,6	2,8	4,4
A LA FEINA	30,8	30,8	30,8
A L'ESCOLA / UNIVERSITAT	5,2	6,8	3,5
A LA BIBLIOTECA O EQUIPAMENT PÚBLIC	3,7	3,5	4,0
LOCUTORI/ CIBERCAFÉ	4,5	5,0	4,0
ESPAIS PÚBLICS (CARRER, PLATJA, PARC...)	14	13	15

(Recompte)

Nombre d'enquestats/ades als que se'ls ha formulat la pregunta. En aquest exemple hi ha 1.210 enquestats/ades que es connecten a Internet als que se'ls pregunta pel lloc de connexió habitual, dels quals 635 són homes, 575 són dones.

% Columna

Definició de la informació continguda en la taula. Nombre d'enquestats/ades que han contestat cada opció dividit entre el nombre total d'enquestats/ades als que s'ha formulat la pregunta. Per exemple, el 91,7% dels internautes es connecten a Internet des de casa seva, entre els homes el percentatge és del 92,0%.

ENCREUAMENTS

ENQUESTA USUARIS CIVISME

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

A1. IDIOMA DE L'ENTREVISTA

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(720)	(55)	(332)	(333)	(55)	(111)	(110)	(111)	(111)	(111)	(111)	(111)
CATALÀ	51,0	65,5	59,5	40,3	65,5	57,7	60,0	60,4	47,7	39,6	31,5	
CASTELLÀ	49,0	34,5	40,5	59,7	34,5	42,3	40,0	39,6	52,3	60,4	68,5	

A2. MES DE L'ENTREVISTA

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(720)	(55)	(332)	(333)	(55)	(111)	(110)	(111)	(111)	(111)	(111)	(111)
ABRIL	16,5	100,0	,0	,0	100,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
JULIOL	9,7	,0	28,4	,0	,0	100,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
AGOST	6,7	,0	19,7	,0	,0	,0	100,0	,0	,0	,0	,0	,0
SETEMBRE	17,8	,0	51,9	,0	,0	,0	,0	100,0	,0	,0	,0	,0
OCTUBRE	17,8	,0	,0	36,2	,0	,0	,0	,0	100,0	,0	,0	,0
NOVEMBRE	17,5	,0	,0	35,5	,0	,0	,0	,0	,0	100,0	,0	,0
DESEMBRE	13,9	,0	,0	28,3	,0	,0	,0	,0	,0	,0	100,0	,0

F1. SAP SI DES D'AQUEST TELÈFON HI HA HAGUT ALGUNA PERSONA QUE HAGI TRUCAT AL TELÈFON DEL CIVISME DURANT EL DARRER MES?

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(720)	(55)	(332)	(333)	(55)	(111)	(110)	(111)	(111)	(111)	(111)	(111)
SÍ, HE TRUCAT JO	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

F2. PODRIA PARLAR AMB VOSTÈ / AMB UNA D'AQUESTES PERSONES?

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(720)	(55)	(332)	(333)	(55)	(111)	(110)	(111)	(111)	(111)	(111)	(111)
SÍ, ARA	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

ENQUESTA USUARIS CIVISME

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

IS1 (RESUM). NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LES SEGÜENTS QÜESTIONS RELACIONADES AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON DEL CIVISME:

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)
(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

		TOTAL	TRIMESTRE									MES
			Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
FACILITAT PER ACONSEGUIR LÍNIA	Mitjana	7,5	7,2	7,7	7,5	7,2	7,3	7,5	8,0	7,5	7,6	7,4
	Des.Est.	2,1	2,2	2,0	2,1	2,2	2,3	1,9	1,9	2,0	2,1	2,3
	(n)	(713)	(55)	(328)	(330)	(55)	(108)	(110)	(110)	(111)	(109)	(110)
RAPIDESA AMB QUÈ ET DONEN LA RESPOSTA	Mitjana	7,9	7,5	8,0	8,0	7,5	7,7	8,3	8,0	8,0	8,0	7,9
	Des.Est.	2,1	2,2	2,1	2,1	2,2	2,3	1,6	2,1	2,1	2,1	2,0
	(n)	(716)	(54)	(329)	(333)	(54)	(110)	(108)	(111)	(111)	(111)	(111)
RESPOSTA QUE ET DONEN	Mitjana	7,9	8,1	7,8	8,0	8,1	7,7	8,1	7,7	8,1	8,1	7,9
	Des.Est.	2,4	2,0	2,6	2,4	2,0	2,7	2,1	2,8	2,5	2,6	2,2
	(n)	(715)	(54)	(328)	(333)	(54)	(108)	(110)	(110)	(111)	(111)	(111)
HORARI DEL SERVEI	Mitjana	8,2	8,2	8,2	8,3	8,2	8,1	8,7	8,1	8,1	8,4	8,3
	Des.Est.	1,8	1,7	2,0	1,7	1,7	2,0	1,7	2,1	1,7	1,6	1,9
	(n)	(558)	(38)	(240)	(280)	(38)	(80)	(79)	(81)	(90)	(93)	(97)
PREU DEL SERVEI	Mitjana	7,6	7,2	7,3	7,8	7,2	7,0	7,4	7,5	7,8	8,1	7,7
	Des.Est.	3,2	3,5	3,4	3,0	3,5	3,3	3,4	3,5	2,7	2,9	3,4
	(n)	(538)	(42)	(236)	(260)	(42)	(77)	(81)	(78)	(86)	(81)	(93)
AMABILITAT DELS INFORMADORS	Mitjana	8,8	8,7	8,8	8,8	8,7	8,7	9,0	8,9	8,8	8,9	8,7
	Des.Est.	1,6	1,6	1,6	1,7	1,6	1,8	1,3	1,6	1,7	1,5	1,8
	(n)	(720)	(55)	(332)	(333)	(55)	(111)	(110)	(111)	(111)	(111)	(111)
INTERÈS QUE MOSTREN ELS INFORMADORS PER RESOLDRE LES CONSULTES	Mitjana	8,4	8,3	8,3	8,5	8,3	8,1	8,5	8,4	8,6	8,5	8,3
	Des.Est.	2,1	2,0	2,4	1,9	2,0	2,7	1,9	2,3	1,8	1,8	2,1
	(n)	(712)	(55)	(328)	(329)	(55)	(110)	(109)	(109)	(109)	(110)	(110)
CAPACITAT DE COMPRESIÓ DELS INFORMADORS	Mitjana	8,4	8,2	8,4	8,4	8,2	8,2	8,7	8,4	8,5	8,5	8,2
	Des.Est.	2,0	2,0	2,2	1,7	2,0	2,5	1,6	2,3	1,7	1,7	1,8
	(n)	(713)	(55)	(329)	(329)	(55)	(110)	(110)	(109)	(111)	(109)	(109)
CLARETAT DE LES EXPLICACIONS DELS INFORMADORS	Mitjana	8,3	8,2	8,4	8,4	8,2	8,3	8,8	8,2	8,5	8,5	8,1
	Des.Est.	2,0	2,0	2,2	1,9	2,0	2,3	1,4	2,4	1,8	1,9	2,1
	(n)	(706)	(54)	(324)	(328)	(54)	(108)	(107)	(109)	(108)	(110)	(110)
NIVELL DE CONEIXEMENTS DELS INFORMADORS	Mitjana	8,1	7,7	8,2	8,2	7,7	8,2	8,4	8,1	8,2	8,4	8,0
	Des.Est.	2,1	2,1	2,2	2,0	2,1	2,2	1,9	2,3	1,9	2,0	2,1
	(n)	(691)	(52)	(318)	(321)	(52)	(108)	(108)	(102)	(102)	(109)	(110)
AGILITAT EN PRENDRE NOTA DE LA DEMANDA	Mitjana	8,3	8,1	8,3	8,4	8,1	8,0	8,6	8,3	8,4	8,5	8,3
	Des.Est.	2,0	1,9	2,3	1,9	1,9	2,4	1,8	2,3	2,0	1,7	1,8
	(n)	(696)	(53)	(319)	(324)	(53)	(107)	(104)	(108)	(109)	(106)	(109)

ENQUESTA USUARIS CIVISME

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON DEL CIVISME:

1. LA FACILITAT PER ACONSEGUIR LÍNIA

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE						MES			
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(720)	(55)	(332)	(333)	(55)	(111)	(110)	(111)	(111)	(111)	(111)
0	1,5	1,8	1,9	1,2	1,8	2,7	,9	1,8	,9	,9	1,8
1	,4	,0	,0	,8	,0	,0	,0	,0	,9	,0	1,8
2	,7	1,8	,3	,6	1,8	,9	,0	,0	,9	,0	,9
3	2,3	1,8	1,8	2,8	1,8	3,6	1,8	,9	1,8	4,5	1,8
4	2,8	5,5	1,8	2,6	5,5	2,7	2,7	,9	2,7	1,8	3,6
5	8,4	12,7	8,1	7,3	12,7	9,9	10,0	6,3	6,3	9,0	6,3
6	9,7	7,3	8,1	11,6	7,3	4,5	10,9	9,0	12,6	9,0	13,5
7	15,0	16,4	14,3	15,0	16,4	23,4	17,3	8,1	18,9	14,4	10,8
8	24,0	25,5	24,3	23,4	25,5	19,8	23,6	27,0	23,4	22,5	24,3
9	13,8	9,1	18,0	12,4	9,1	11,7	20,0	20,7	11,7	14,4	10,8
10	20,5	18,2	20,2	21,5	18,2	18,0	12,7	24,3	19,8	21,6	23,4
NO HO SAP	,9	,0	1,2	,9	,0	2,7	,0	,9	,0	1,8	,9

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON DEL CIVISME:

2. LA RAPIDESA AMB QUÈ ET DONEN LA RESPOSTA

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE						MES			
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(720)	(55)	(332)	(333)	(55)	(111)	(110)	(111)	(111)	(111)	(111)
0	1,9	1,8	2,4	1,5	1,8	3,6	,0	2,7	1,8	,9	1,8
1	1,1	1,8	,0	1,6	1,8	,0	,0	,0	1,8	2,7	,0
2	,7	1,8	,3	,6	1,8	,9	,0	,0	,9	,0	,9
3	,6	,0	,9	,6	,0	,9	,9	,9	,0	1,8	,0
4	2,1	1,8	2,9	1,6	1,8	1,8	2,7	3,6	2,7	,9	,9
5	4,4	7,3	4,0	3,6	7,3	6,3	1,8	3,6	,9	3,6	7,2
6	6,2	7,3	5,5	6,4	7,3	4,5	7,3	5,4	3,6	7,2	9,0
7	14,6	23,6	12,8	12,9	23,6	12,6	13,6	12,6	15,3	9,9	13,5
8	24,1	16,4	26,0	25,4	16,4	31,5	20,0	25,2	28,8	23,4	23,4
9	18,5	20,0	18,8	17,8	20,0	12,6	27,3	18,9	16,2	20,7	16,2
10	25,3	16,4	25,8	28,0	16,4	24,3	24,5	27,0	27,9	28,8	27,0
NO HO SAP	,5	1,8	,6	,0	1,8	,9	1,8	,0	,0	,0	,0

ENQUESTA USUARIS CIVISME

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON DEL CIVISME:

3. LA RESPOSTA QUE ET DONEN (CORRECTA, COMPLETA)

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	
TOTAL	(720)	(55)	(332)	(333)	(55)	(111)	(110)	(111)	(111)	(111)	(111)
0	3,5	,0	5,0	3,7	,0	6,3	1,8	5,4	5,4	3,6	1,8
1	1,0	,0	,7	1,5	,0	,9	,0	,9	,9	1,8	1,8
2	1,2	1,8	1,7	,6	1,8	,9	,0	2,7	,0	,9	,9
3	,7	,0	1,7	,3	,0	1,8	3,6	,9	,0	,9	,0
4	3,2	7,3	2,6	2,3	7,3	,9	,0	4,5	,9	2,7	3,6
5	3,2	3,6	2,6	3,5	3,6	2,7	4,5	1,8	1,8	4,5	4,5
6	4,8	1,8	5,2	5,5	1,8	7,2	9,1	2,7	8,1	3,6	4,5
7	9,7	14,5	11,4	6,8	14,5	9,0	9,1	13,5	7,2	5,4	8,1
8	21,7	21,8	16,5	25,3	21,8	18,9	13,6	16,2	21,6	22,5	33,3
9	18,2	16,4	21,2	16,6	16,4	21,6	29,1	18,0	19,8	14,4	15,3
10	32,1	30,9	30,2	33,9	30,9	27,0	29,1	32,4	34,2	39,6	26,1
NO HO SAP	,7	1,8	1,2	,0	1,8	2,7	,0	,9	,0	,0	,0

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON DEL CIVISME:

4. L'HORARI DEL SERVEI

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	
TOTAL	(720)	(55)	(332)	(333)	(55)	(111)	(110)	(111)	(111)	(111)	(111)
0	,6	,0	1,4	,3	,0	,9	,9	1,8	,0	,0	,9
1	,1	,0	,0	,3	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,9
2	,4	1,8	,3	,0	1,8	,9	,0	,0	,0	,0	,0
3	,9	,0	1,2	,9	,0	,9	,0	1,8	,9	,9	,9
4	,8	,0	1,4	,7	,0	,9	,9	1,8	1,8	,0	,0
5	3,2	3,6	2,3	3,8	3,6	3,6	1,8	1,8	6,3	2,7	1,8
6	5,0	1,8	4,1	6,7	1,8	2,7	2,7	5,4	3,6	8,1	9,0
7	8,4	9,1	6,1	9,7	9,1	9,9	7,3	3,6	12,6	8,1	8,1
8	20,2	20,0	18,5	21,4	20,0	18,9	11,8	20,7	20,7	19,8	24,3
9	13,1	14,5	14,4	11,7	14,5	13,5	15,5	14,4	11,7	14,4	8,1
10	24,9	18,2	22,9	28,5	18,2	19,8	30,9	21,6	23,4	29,7	33,3
NO HO SAP	22,5	30,9	27,5	16,2	30,9	27,9	28,2	27,0	18,9	16,2	12,6

ENQUESTA USUARIS CIVISME

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON DEL CIVISME:

5. EL PREU DEL SERVEI

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(720)	(55)	(332)	(333)	(55)	(111)	(110)	(111)	(111)	(111)	(111)	(111)
0	5,4	7,3	6,5	4,0	7,3	7,2	8,2	5,4	1,8	3,6	7,2	
1	1,1	,0	1,2	1,4	,0	,9	,0	1,8	,9	,9	2,7	
2	2,2	3,6	2,5	1,6	3,6	,0	,9	4,5	3,6	,0	,9	
3	2,2	3,6	1,8	1,9	3,6	2,7	2,7	,9	,9	4,5	,0	
4	2,9	1,8	3,3	2,9	1,8	4,5	5,5	1,8	3,6	,9	4,5	
5	5,3	9,1	4,7	4,5	9,1	7,2	1,8	4,5	4,5	4,5	4,5	
6	2,9	1,8	2,8	3,3	1,8	4,5	2,7	1,8	5,4	,9	3,6	
7	4,6	5,5	2,6	5,8	5,5	,9	4,5	2,7	7,2	5,4	4,5	
8	6,5	1,8	7,9	7,0	1,8	10,8	5,5	7,2	10,8	4,5	5,4	
9	3,6	,0	3,6	4,9	,0	4,5	7,3	1,8	2,7	8,1	3,6	
10	38,4	41,8	33,9	40,4	41,8	26,1	34,5	37,8	36,0	39,6	46,8	
NO HO SAP	24,6	23,6	28,9	22,0	23,6	30,6	26,4	28,8	21,6	27,0	16,2	
NO CONTESTA	,3	,0	,5	,3	,0	,0	,0	,9	,9	,0	,0	

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON DEL CIVISME:

6. L'AMABILITAT DELS INFORMADORS

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(720)	(55)	(332)	(333)	(55)	(111)	(110)	(111)	(111)	(111)	(111)	(111)
0	,5	,0	,3	,9	,0	,9	,0	,0	1,8	,0	,9	
1	,6	,0	1,2	,3	,0	,9	,0	1,8	,0	,9	,0	
2	,1	,0	,3	,0	,0	,9	,0	,0	,0	,0	,0	
3	,4	,0	,4	,5	,0	,9	,9	,0	,0	,0	1,8	
4	,9	1,8	,6	,8	1,8	,0	,9	,9	,0	,9	1,8	
5	1,5	3,6	1,4	,9	3,6	1,8	,0	1,8	,9	,9	,9	
6	3,0	3,6	1,8	3,7	3,6	1,8	1,8	1,8	3,6	4,5	2,7	
7	8,3	14,5	4,9	8,5	14,5	5,4	5,5	4,5	10,8	7,2	7,2	
8	18,5	14,5	23,1	16,6	14,5	26,1	22,7	21,6	14,4	16,2	19,8	
9	18,8	14,5	18,5	20,4	14,5	16,2	20,9	18,9	19,8	20,7	20,7	
10	47,4	47,3	47,4	47,4	47,3	45,0	47,3	48,6	48,6	48,6	44,1	

ENQUESTA USUARIS CIVISME

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON DEL CIVISME:

7. L'INTERÈS QUE MOSTREN ELS INFORMADORS PER RESOLDRE LES CONSULTES

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(720)	(55)	(332)	(333)	(55)	(111)	(110)	(111)	(111)	(111)	(111)	(111)
0	1,7	,0	2,9	1,5	,0	6,3	,9	1,8	,9	1,8	1,8	1,8
1	,9	1,8	1,4	,3	1,8	,9	,9	1,8	,0	,0	,9	,9
2	,4	,0	1,2	,0	,0	,9	,0	1,8	,0	,0	,0	,0
3	,4	,0	,7	,3	,0	1,8	,9	,0	,0	,0	,0	,9
4	1,9	3,6	1,3	1,8	3,6	,0	1,8	1,8	2,7	,9	1,8	1,8
5	2,9	7,3	1,8	2,3	7,3	,0	1,8	2,7	1,8	1,8	3,6	3,6
6	4,4	3,6	2,8	5,7	3,6	2,7	5,5	1,8	5,4	6,3	5,4	5,4
7	11,0	12,7	9,8	11,3	12,7	10,8	8,2	9,9	12,6	8,1	13,5	13,5
8	15,5	14,5	14,1	16,7	14,5	18,9	18,2	9,9	15,3	20,7	13,5	13,5
9	20,3	16,4	22,0	20,4	16,4	19,8	23,6	22,5	18,0	23,4	19,8	19,8
10	39,5	40,0	40,7	38,5	40,0	36,9	37,3	44,1	41,4	36,0	37,8	37,8
NO HO SAP	1,1	,0	1,4	1,2	,0	,9	,9	1,8	1,8	,9	,9	,9

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON DEL CIVISME:

8. LA CAPACITAT DE COMPRESIÓ DELS INFORMADORS

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(720)	(55)	(332)	(333)	(55)	(111)	(110)	(111)	(111)	(111)	(111)	(111)
0	1,3	,0	2,9	,6	,0	5,4	,0	2,7	,9	,9	,0	,0
1	,6	,0	,9	,6	,0	,0	,0	1,8	,0	,9	,9	,9
2	,3	,0	,4	,3	,0	,9	,9	,0	,0	,0	,9	,9
3	,7	1,8	,7	,3	1,8	,9	,0	,9	,9	,0	,0	,0
4	1,7	5,5	,6	1,2	5,5	,9	1,8	,0	,9	,9	1,8	1,8
5	3,5	7,3	2,5	2,8	7,3	,0	,9	4,5	1,8	1,8	5,4	5,4
6	4,8	1,8	5,7	5,1	1,8	3,6	7,3	6,3	6,3	3,6	5,4	5,4
7	9,7	18,2	6,0	9,5	18,2	11,7	6,4	2,7	9,0	9,0	10,8	10,8
8	21,5	14,5	18,0	26,2	14,5	17,1	19,1	18,0	26,1	23,4	29,7	29,7
9	18,0	9,1	20,6	19,2	9,1	20,7	22,7	19,8	18,0	24,3	14,4	14,4
10	37,0	41,8	40,3	33,0	41,8	37,8	40,9	41,4	36,0	33,3	28,8	28,8
NO HO SAP	1,0	,0	1,2	1,1	,0	,9	,0	1,8	,0	1,8	1,8	1,8

ENQUESTA USUARIS CIVISME

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON DEL CIVISME:

9. LA CLAREDAT DE LES EXPLICACIONS DELS INFORMADORS

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	
TOTAL	(720)	(55)	(332)	(333)	(55)	(111)	(110)	(111)	(111)	(111)	(111)
0	1,7	,0	2,6	1,5	,0	2,7	,0	3,6	1,8	1,8	,9
1	,5	,0	,7	,6	,0	,9	,0	,9	,0	,9	,9
2	,5	1,8	,5	,0	1,8	1,8	,0	,0	,0	,0	,0
3	1,2	,0	1,8	1,1	,0	,9	,9	2,7	,0	,9	2,7
4	1,4	5,5	,2	,8	5,5	,0	,9	,0	,0	,9	1,8
5	2,7	3,6	2,5	2,5	3,6	2,7	1,8	2,7	2,7	,0	5,4
6	4,8	5,5	4,9	4,6	5,5	2,7	4,5	6,3	5,4	4,5	3,6
7	9,2	16,4	5,3	9,5	16,4	6,3	3,6	5,4	8,1	9,9	10,8
8	21,2	16,4	20,8	23,1	16,4	24,3	18,2	19,8	25,2	19,8	24,3
9	18,7	9,1	19,6	21,4	9,1	18,9	27,3	17,1	21,6	25,2	16,2
10	36,3	40,0	38,7	33,4	40,0	36,0	40,0	39,6	32,4	35,1	32,4
NO HO SAP	1,8	1,8	2,2	1,6	1,8	2,7	2,7	1,8	2,7	,9	,9

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON DEL CIVISME:

10. EL NIVELL DE CONEIXEMENTS DELS INFORMADORS

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	
TOTAL	(720)	(55)	(332)	(333)	(55)	(111)	(110)	(111)	(111)	(111)	(111)
0	1,8	,0	2,5	1,8	,0	2,7	1,8	2,7	1,8	1,8	1,8
1	,4	,0	,7	,3	,0	,9	,0	,9	,0	,9	,0
2	,2	,0	,5	,0	,0	,0	,0	,9	,0	,0	,0
3	,5	,0	,8	,5	,0	2,7	,0	,0	,0	,0	1,8
4	3,2	9,1	1,8	2,2	9,1	,0	1,8	2,7	,9	1,8	4,5
5	3,5	10,9	2,0	2,1	10,9	1,8	2,7	1,8	1,8	1,8	2,7
6	6,3	7,3	3,4	7,9	7,3	2,7	6,4	2,7	9,9	7,2	6,3
7	10,1	10,9	13,3	7,7	10,9	14,4	10,9	13,5	9,0	5,4	9,0
8	21,3	20,0	18,0	24,1	20,0	22,5	13,6	17,1	23,4	21,6	27,9
9	17,0	5,5	19,8	18,8	5,5	16,2	27,3	18,9	15,3	25,2	15,3
10	31,2	30,9	32,0	30,7	30,9	33,3	33,6	30,6	29,7	32,4	29,7
NO HO SAP	4,6	5,5	5,3	3,8	5,5	2,7	1,8	8,1	8,1	1,8	,9

ENQUESTA USUARIS CIVISME

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON DEL CIVISME:

11. L'AGILITAT EN PRENDRE NOTA DE LA DEMANDA

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(720)	(55)	(332)	(333)	(55)	(111)	(110)	(111)	(111)	(111)	(111)	(111)
0	1,7	,0	3,5	1,0	,0	4,5	1,8	3,6	2,7	,0	,0	,0
1	,4	,0	,9	,3	,0	,9	,9	,9	,0	,0	,9	,9
2	1,0	1,8	,0	1,5	1,8	,0	,0	,0	,9	1,8	1,8	1,8
3	,9	1,8	,5	,9	1,8	1,8	,0	,0	,9	,9	,9	,9
4	,8	3,6	,5	,0	3,6	,0	,0	,9	,0	,0	,0	,0
5	2,1	1,8	3,3	1,4	1,8	1,8	,0	5,4	,0	1,8	2,7	2,7
6	4,9	5,5	4,3	5,1	5,5	5,4	4,5	3,6	4,5	6,3	4,5	4,5
7	10,8	16,4	7,6	11,3	16,4	11,7	7,3	5,4	10,8	9,9	13,5	13,5
8	20,8	21,8	20,1	21,0	21,8	19,8	16,4	21,6	22,5	18,9	21,6	21,6
9	20,5	14,5	21,4	21,8	14,5	18,9	29,1	19,8	18,9	23,4	23,4	23,4
10	32,9	29,1	34,5	33,0	29,1	31,5	34,5	36,0	36,9	32,4	28,8	28,8
NO HO SAP	2,9	3,6	2,9	2,8	3,6	2,7	3,6	2,7	1,8	4,5	1,8	1,8
NO CONTESTA	,2	,0	,6	,0	,0	,9	1,8	,0	,0	,0	,0	,0

IS2 (RESUM). QUINA VALORACIÓ GLOBAL FARIA VOSTÈ D'AQUEST SERVEI DEL TELÈFON DEL CIVISME?

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)
(0 = MOLT DOLENTA; 10 = MOLT BONA)

VALORACIÓ GLOBAL TELÈFON DEL CIVISME	Mitjana Des.Est. (n)	TOTAL	TRIMESTRE										MES
			Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
		8,0	7,5	8,1	8,2	7,5	7,8	8,4	8,1	8,3	8,3	7,9	
		2,0	1,9	2,1	1,9	1,9	2,3	1,8	2,1	1,9	1,7	2,0	
		(719)	(55)	(332)	(332)	(55)	(111)	(110)	(111)	(110)	(111)	(111)	

ENQUESTA USUARIS CIVISME

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

IS2. QUINA VALORACIÓ GLOBAL FARIA VOSTÈ D'AQUEST SERVEI DEL TELÈFON DEL CIVISME?

(0 = MOLT DOLENTA; 10 = MOLT BONA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(720)	(55)	(332)	(333)	(55)	(111)	(110)	(111)	(111)	(111)	(111)
0	1,4	,0	2,3	1,2	,0	2,7	,9	2,7	,9	,9	1,8
1	,3	,0	,5	,3	,0	1,8	,0	,0	,0	,0	,9
2	,6	,0	1,4	,3	,0	,9	,9	1,8	,9	,0	,0
3	1,5	5,5	1,0	,6	5,5	1,8	,0	,9	,9	,0	,9
4	1,9	1,8	1,1	2,4	1,8	2,7	1,8	,0	2,7	1,8	2,7
5	4,4	9,1	3,2	3,7	9,1	2,7	2,7	3,6	4,5	3,6	2,7
6	5,2	5,5	4,1	5,8	5,5	1,8	6,4	4,5	2,7	7,2	8,1
7	12,7	21,8	10,3	11,4	21,8	13,5	9,1	9,0	8,1	14,4	11,7
8	24,3	21,8	24,3	25,1	21,8	26,1	19,1	25,2	27,9	17,1	31,5
9	22,5	21,8	26,3	20,2	21,8	24,3	31,8	25,2	16,2	25,2	18,9
10	25,0	12,7	25,5	28,8	12,7	21,6	27,3	27,0	34,2	29,7	20,7
NO HO SAP	,2	,0	,0	,3	,0	,0	,0	,0	,9	,0	,0

IS2 (RESUM). QUINA VALORACIÓ GLOBAL FARIA VOSTÈ D'AQUEST SERVEI DEL TELÈFON DEL CIVISME?

(0 = MOLT DOLENTA; 10 = MOLT BONA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(720)	(55)	(332)	(333)	(55)	(111)	(110)	(111)	(111)	(111)	(111)
POC/GENS SATISFET (0 A 4)	5,7	7,3	6,3	4,7	7,3	9,9	3,6	5,4	5,4	2,7	6,3
SATISFET (5 A 6)	9,6	14,5	7,3	9,5	14,5	4,5	9,1	8,1	7,2	10,8	10,8
BASTANT SATISFET (7 A 8)	37,0	43,6	34,6	36,5	43,6	39,6	28,2	34,2	36,0	31,5	43,2
MOLT SATISFET (9 A 10)	47,6	34,5	51,8	49,0	34,5	45,9	59,1	52,3	50,5	55,0	39,6
NS / NC	,2	,0	,0	,3	,0	,0	,0	,0	,9	,0	,0

IS3A. CREU QUE EL SERVEI DEL TELÈFON DEL CIVISME HA ESTAT MILLOR O PITJOR DEL QUE PENSAVA ABANS DE TRUCAR?

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(720)	(55)	(332)	(333)	(55)	(111)	(110)	(111)	(111)	(111)	(111)
MILLOR	34,9	36,4	29,4	38,1	36,4	30,6	29,1	28,8	36,9	36,0	42,3
IGUAL	45,5	30,9	50,7	46,6	30,9	43,2	60,0	51,4	54,1	43,2	41,4
PITJOR	12,4	23,6	10,7	9,9	23,6	14,4	7,3	9,9	4,5	12,6	13,5
NO HO SAP	7,2	9,1	9,2	5,3	9,1	11,7	3,6	9,9	4,5	8,1	2,7

ENQUESTA USUARIS CIVISME

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

IS3B (RESUM). QUINA VALORACIÓ GLOBAL LI HAURIA DONAT ABANS D'UTILITZAR EL SERVEI?

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)
(0 = MOLT DOLENTA; 10 = MOLT BONA)

	TOTAL	TRIMESTRE									MES	
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
VALORACIÓ GLOBAL TELÈFON DEL CIVISME ABANS D'UTILITZAR-LO	Mitjana Des.Est. (n)	7,6 2,2 (640)	7,4 2,0 (47)	7,8 2,1 (289)	7,6 2,2 (304)	7,4 2,0 (47)	7,5 2,1 (93)	7,8 2,1 (102)	7,9 2,1 (94)	7,8 2,0 (99)	7,7 2,2 (98)	7,1 2,4 (107)

IS3B. QUINA VALORACIÓ GLOBAL LI HAURIA DONAT ABANS D'UTILITZAR EL SERVEI?

(0 = MOLT DOLENTA; 10 = MOLT BONA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(720)	(55)	(332)	(333)	(55)	(111)	(110)	(111)	(111)	(111)	(111)
0	,2	,0	,2	,3	,0	,0	,9	,0	,0	,0	,9
1	,4	,0	,0	,8	,0	,0	,0	,0	,0	,0	2,7
2	,4	,0	,3	,6	,0	,9	,0	,0	,0	,9	,9
3	2,1	1,8	3,2	1,4	1,8	1,8	1,8	4,5	,9	,9	2,7
4	3,7	3,6	2,3	4,7	3,6	4,5	2,7	,9	2,7	5,4	6,3
5	11,9	20,0	8,7	11,5	20,0	6,3	9,1	9,9	11,7	11,7	10,8
6	9,2	1,8	11,5	10,2	1,8	16,2	13,6	8,1	11,7	8,1	10,8
7	9,8	9,1	6,6	12,4	9,1	10,8	8,2	3,6	13,5	11,7	11,7
8	14,9	21,8	14,6	12,7	21,8	11,7	10,0	18,0	9,9	9,9	19,8
9	10,1	12,7	12,5	7,5	12,7	11,7	18,2	10,8	5,4	9,9	7,2
10	25,6	14,5	26,1	29,0	14,5	19,8	28,2	28,8	33,3	29,7	22,5
NO HO SAP	11,7	14,5	14,0	9,1	14,5	16,2	7,3	15,3	10,8	11,7	3,6

IS3B (RESUM). QUINA VALORACIÓ GLOBAL LI HAURIA DONAT ABANS D'UTILITZAR EL SERVEI?

(0 = MOLT DOLENTA; 10 = MOLT BONA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(720)	(55)	(332)	(333)	(55)	(111)	(110)	(111)	(111)	(111)	(111)
POC/GENS SATISFET (0 A 4)	6,7	5,5	5,9	7,7	5,5	7,2	5,5	5,4	3,6	7,2	13,5
SATISFET (5 A 6)	21,2	21,8	20,2	21,6	21,8	22,5	22,7	18,0	23,4	19,8	21,6
BASTANT SATISFET (7 A 8)	24,7	30,9	21,2	25,1	30,9	22,5	18,2	21,6	23,4	21,6	31,5
MOLT SATISFET (9 A 10)	35,7	27,3	38,7	36,5	27,3	31,5	46,4	39,6	38,7	39,6	29,7
NS / NC	11,7	14,5	14,0	9,1	14,5	16,2	7,3	15,3	10,8	11,7	3,6

ENQUESTA USUARIS CIVISME

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

P1 (RESUM). COM ES VA ASSABENTAR DE L'EXISTÈNCIA DEL TELÈFON DEL CIVISME?

(ESPONTÀNIA)
(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES Des.
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(720)	(55)	(332)	(333)	(55)	(111)	(110)	(111)	(111)	(111)	(111)	(111)
SERVEIS MUNICIPALS	50,0	45,5	36,1	61,1	45,5	49,5	45,5	25,2	64,0	48,6	73,0	
ALTRES ADMINISTRACIONS	,3	,0	,9	,0	,0	,9	,9	,9	,0	,0	,0	
PUBLICITAT	14,3	21,8	20,3	7,7	21,8	12,6	18,2	25,2	7,2	10,8	4,5	
CONEGUTS / AMICS	12,5	7,3	15,0	12,6	7,3	14,4	12,7	16,2	10,8	18,0	8,1	
ALTRES	21,4	25,5	25,4	17,2	25,5	18,9	20,9	30,6	16,2	18,9	16,2	
NS / NC	5,1	3,6	8,6	3,2	3,6	9,9	8,2	8,1	3,6	4,5	,9	

P1. COM ES VA ASSABENTAR DE L'EXISTÈNCIA DEL TELÈFON DEL CIVISME?

(ESPONTÀNIA)
(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES Des.
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(720)	(55)	(332)	(333)	(55)	(111)	(110)	(111)	(111)	(111)	(111)	(111)
TELÈFON 010	8,2	20,0	7,5	4,8	20,0	9,9	7,3	6,3	4,5	4,5	5,4	
OAC	13,4	9,1	1,0	23,4	9,1	,9	3,6	,0	27,0	19,8	23,4	
WEB MUNICIPAL (BCN.CAT)	8,9	,0	7,3	13,0	,0	10,8	11,8	3,6	11,7	8,1	20,7	
REVISTA MUNICIPAL	,4	1,8	,2	,0	1,8	,0	,9	,0	,0	,0	,0	
DOCUMENTS MUNICIPALS	12,7	7,3	12,6	14,6	7,3	22,5	12,7	7,2	12,6	15,3	16,2	
PERSONAL NETEJA / BCNETA	6,1	10,9	5,4	5,0	10,9	4,5	9,1	4,5	7,2	1,8	6,3	
GUÀRDIA URBANA / 092	1,4	,0	2,1	1,4	,0	,9	,0	3,6	1,8	,0	2,7	
GENERALITAT / 012	,3	,0	,9	,0	,0	,9	,9	,9	,0	,0	,0	
PUBLICITAT ENVIADA A CASA	1,9	,0	2,6	2,1	,0	,9	4,5	2,7	1,8	2,7	1,8	
PUBLICITAT AL CARRER	9,8	16,4	14,4	4,4	16,4	9,9	9,1	18,9	3,6	7,2	1,8	
PREMSA ESCRITA	1,3	1,8	2,0	,6	1,8	1,8	2,7	1,8	,9	,0	,9	
TV / RÀDIO	2,3	7,3	2,4	,6	7,3	,9	3,6	2,7	,9	,9	,0	
CONEGUTS / AMICS	12,5	7,3	15,0	12,6	7,3	14,4	12,7	16,2	10,8	18,0	8,1	
INTERNET	17,4	21,8	21,2	13,3	21,8	12,6	13,6	28,8	13,5	14,4	11,7	
ALTRES	4,1	3,6	4,2	4,2	3,6	6,3	7,3	1,8	2,7	5,4	4,5	
NO HO SAP	5,1	3,6	8,6	3,2	3,6	9,9	8,2	8,1	3,6	4,5	,9	

P2. VOSTÈ SABIA QUE LA TRUCADA D'AQUEST TELÈFON DEL CIVISME ÉS GRATUÏTA?

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES Des.
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(720)	(55)	(332)	(333)	(55)	(111)	(110)	(111)	(111)	(111)	(111)	(111)
SÍ	59,1	63,6	57,4	58,9	63,6	52,3	66,4	56,8	58,6	59,5	58,6	
NO	40,8	36,4	42,4	41,1	36,4	46,8	33,6	43,2	41,4	40,5	41,4	
NO CONTESTA	,1	,0	,3	,0	,0	,9	,0	,0	,0	,0	,0	

ENQUESTA USUARIS CIVISME

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

P3 (RESUM). APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT VOSTÈ AL TELÈFON DEL CIVISME EN L'ÚLTIM MES?

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)
(ESPONTÀNIA)

	TOTAL	TRIMESTRE									MES	
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
NRE. VEGADES HA TRUCAT TÈLF. CIVISME ÚLTIM MES	Mitjana	1,8	2,1	1,6	1,7	2,1	1,6	1,6	1,7	1,6	1,9	1,8
	Des.Est.	1,3	1,8	1,1	1,2	1,8	1,2	,9	1,1	1,0	1,4	1,1
	(n)	(693)	(52)	(327)	(314)	(52)	(111)	(109)	(107)	(105)	(101)	(108)

P3. APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT VOSTÈ AL TELÈFON DEL CIVISME EN L'ÚLTIM MES?

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(720)	(55)	(332)	(333)	(55)	(111)	(110)	(111)	(111)	(111)	(111)
NOMÉS UNA VEGADA	55,5	52,7	61,3	52,3	52,7	67,6	57,3	59,5	59,5	45,0	52,3
ENTRE 2 I 4 COPS	35,8	30,9	34,7	38,2	30,9	29,7	40,9	35,1	32,4	41,4	41,4
ENTRE 5 I 8 COPS	3,5	9,1	1,6	3,0	9,1	1,8	,9	1,8	2,7	2,7	3,6
ENTRE 9 I 12 COPS	,7	1,8	,3	,6	1,8	,9	,0	,0	,0	1,8	,0
NO HO SAP / NO HO RECORDA	4,5	5,5	2,0	5,9	5,5	,0	,9	3,6	5,4	9,0	2,7

P4. LA SEVA DARRERA TRUCADA VA SER PER ...?

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(720)	(55)	(332)	(333)	(55)	(111)	(110)	(111)	(111)	(111)	(111)
AVISAR SOBRE UNA INCIDÈNCIA (SEMÀFORS, RAJOLES, DESPERFECTES AL CARRER...)	14,0	16,4	16,7	11,4	16,4	9,9	25,5	17,1	12,6	9,9	11,7
PRESENTAR UNA QUEIXA	9,6	12,7	10,0	8,2	12,7	9,0	11,8	9,9	8,1	9,0	7,2
DEMANAR UN SERVEI (RECOLLIDA MOBLES, PODA ARBRES)	17,1	25,5	26,1	8,1	25,5	26,1	16,4	29,7	10,8	8,1	4,5
FER UN SUGGERIMENT (PER CANVIAR O MILLORAR)	,8	1,8	,0	1,0	1,8	,0	,0	,0	1,8	,9	,0
RETRUCADA PER A QUEIXAR-SE SOBRE UNA TRUCADA ANTERIOR	,6	1,8	,9	,0	1,8	,0	,0	1,8	,0	,0	,0
RETRUCADA PER A FER UNA CONSULTA SOBRE TRUCADA ANTERIOR	,5	,0	,9	,3	,0	1,8	1,8	,0	,0	,9	,0
FER PAGAMENTS D'IMPOSTOS I MULTES	18,7	16,4	22,8	16,7	16,4	36,0	28,2	13,5	13,5	15,3	22,5
DEMANDA D'INFORMACIÓ	19,3	23,6	19,9	17,4	23,6	15,3	12,7	25,2	18,9	12,6	21,6
FER UNA DOMICILIACIÓ	1,2	1,8	1,7	,6	1,8	1,8	3,6	,9	,9	,0	,9
SOL·LICITUD DE CITA PRÈVIA A LES OAC	18,1	,0	,9	36,0	,0	,0	,0	1,8	32,4	43,2	31,5
NO HO SAP / NO CONTESTA / NO RECORDA	,2	,0	,0	,3	,0	,0	,0	,0	,9	,0	,0

ENQUESTA USUARIS CIVISME

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

P5. PODRIA EXPLICAR-ME, A GRANS TRETS, QUIN VA SER EL CONTINGUT D'AQUESTA ÚLTIMA TRUCADA?

 (BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISAT D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT, RETRUCADES I ALTRES)
 (ESPONTÀNIA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(305)	(32)	(178)	(95)	(32)	(52)	(61)	(65)	(37)	(32)	(26)	
CONTENIDORS ESCOMBRARIES (PLENS, DESPERFECTES...)	7,4	9,4	6,1	7,6	9,4	5,8	6,6	6,2	8,1	9,4	3,8	
CONTENIDORS / SACS RUNA	1,3	3,1	,5	1,1	3,1	1,9	,0	,0	,0	3,1	,0	
RECOLLIDA SELECTIVA/PNEUMÀTICA/COMERCIAL	1,3	,0	1,5	1,8	,0	,0	3,3	1,5	,0	,0	7,7	
RECOLLIDA TRASTOS/MOBLES	4,7	3,1	5,1	5,1	3,1	3,8	16,4	1,5	8,1	,0	7,7	
RECOLLIDA DE ROBA	7,0	6,3	7,7	6,4	6,3	11,5	3,3	7,7	2,7	12,5	3,8	
ABANDONAMENT TRASTOS A LA VIA PÚBLICA	1,7	3,1	2,2	,0	3,1	1,9	,0	3,1	,0	,0	,0	
ALTRES TEMES RECOLLIDA (OBJECTES CAIGUTS CLAVEGUERAM...)	1,2	,0	2,6	,0	,0	3,8	,0	3,1	,0	,0	,0	
BRUTÍCIA AL CARRER	12,4	6,3	15,0	13,0	6,3	5,8	8,2	21,5	18,9	9,4	7,7	
NETEJA PINTADES / MOBILIARI URBÀ	2,7	6,3	1,5	2,0	6,3	1,9	4,9	,0	2,7	,0	3,8	
PERSONAL / CAMIONS NETEJA	1,8	3,1	2,6	,0	3,1	,0	,0	4,6	,0	,0	,0	
MANTENIMENT DE PARCS I JARDINS	9,0	9,4	9,3	8,2	9,4	9,6	4,9	10,8	2,7	12,5	11,5	
ARBRAT, PODA	5,6	12,5	2,5	4,9	12,5	1,9	1,6	3,1	5,4	,0	11,5	
ANIMALS (RECOLLIDA ANIMALS, ESTERILITZACIONS...)	3,1	3,1	3,8	2,0	3,1	3,8	1,6	4,6	2,7	,0	3,8	
CONTROL DE PLAGUES (RATES, ESCARABATS...)	6,0	,0	11,1	3,3	,0	11,5	11,5	10,8	2,7	6,3	,0	
DEPERFECTES AL CARRER (VORERES, MOBILIARI...)	8,3	6,3	5,1	13,8	6,3	3,8	8,2	4,6	16,2	12,5	11,5	
AVARIES MOBILIARI URBÀ (SEMÀFORS, ESCALES, ASCENSORS...)	,9	,0	1,3	,9	,0	3,8	1,6	,0	,0	,0	3,8	
AVARIES AIGUA / LLUM	4,9	,0	4,2	9,1	,0	7,7	3,3	3,1	2,7	12,5	15,4	
SOROLLS	2,5	,0	2,4	4,5	,0	,0	3,3	3,1	5,4	6,3	,0	
ACTITUDS INCÍVIQUES-INSEGURES (VENDA AMBULANT, PITXUMS...)	1,4	,0	2,4	1,1	,0	3,8	3,3	1,5	,0	3,1	,0	
IMPOSTOS, TAXES...	,8	,0	,9	1,1	,0	3,8	,0	,0	2,7	,0	,0	
APARCAMENTS / ÀREES VERDES I BLAVES	3,3	12,5	1,0	,0	12,5	,0	4,9	,0	,0	,0	,0	
VEHICLES MAL APARCATS / ABANDONATS	1,4	3,1	1,6	,0	3,1	3,8	3,3	,0	,0	,0	,0	
CARREGADORS DE VEHICLES ELÈCTRICS	,5	,0	1,2	,0	,0	,0	1,6	1,5	,0	,0	,0	
TRANSPORTS	3,2	3,1	2,4	4,2	3,1	3,8	3,3	1,5	2,7	6,3	3,8	
INCOMPLIMENT D'ORDENANCES	2,7	3,1	2,8	2,3	3,1	1,9	3,3	3,1	5,4	,0	,0	
MOLÈSTIES ESPAI PÚBLIC (NO INCLOU SOROLL)	1,5	3,1	1,7	,0	3,1	,0	,0	3,1	,0	,0	,0	
ALTRES	3,4	3,1	1,3	6,5	3,1	3,8	1,6	,0	8,1	6,3	3,8	
NO CONTESTA	4	,0	,0	1,1	,0	,0	,0	,0	2,7	,0	,0	

ENQUESTA USUARIS CIVISME

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

P6. AL FINAL DE LA SEVA TRUCADA AL TELÈFON DEL CIVISME LI VAN DONAR UN CODI FITXA, ÉS A DIR, UN NÚMERO QUE IDENTIFICAVA LA SEVA DEMANDA?

(BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISAT D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT, RETRUCADES I ALTRES)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES Des.
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(305)	(32)	(178)	(95)	(32)	(52)	(61)	(65)	(37)	(32)	(26)	
SÍ	80,3	84,4	78,7	79,7	84,4	78,8	70,5	81,5	75,7	81,3	84,6	
NO	10,5	3,1	12,5	12,7	3,1	15,4	18,0	9,2	16,2	9,4	11,5	
NO HO SAP	9,2	12,5	8,8	7,6	12,5	5,8	11,5	9,2	8,1	9,4	3,8	

P7. SAP VOSTÈ QUE AMB AQUEST NÚMERO D'IDENTIFICACIÓ O CODI FITXA, POT CONSULTAR EN QUIN ESTAT ES TROBA LA SEVA PETICIÓ MENTRE DURA TOT EL PROCÉS DE RESOLUCIÓ DEL SEU CAS?

(BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISAT D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT, RETRUCADES I ALTRES)
(BASE: ELS HAN DONAT UN CODI FITXA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES Des.
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(240)	(27)	(137)	(76)	(27)	(41)	(43)	(53)	(28)	(26)	(22)	
SÍ	83,7	85,2	86,3	79,3	85,2	85,4	86,0	86,8	78,6	84,6	72,7	
NO	16,3	14,8	13,7	20,7	14,8	14,6	14,0	13,2	21,4	15,4	27,3	

P8. HA CONSULTAT?

(BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISAT D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT, RETRUCADES I ALTRES)
(BASE: ELS HAN DONAT UN CODI FITXA)
(BASE: SABEN QUE PODEN CONSULTAR EN QUIN ESTAT ES TROBA LA SEVA PETICIÓ AMB EL NÚMERO D'IDENTIFICACIÓ O CODI FITXA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES Des.
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(201)	(23)	(118)	(60)	(23)	(35)	(37)	(46)	(22)	(22)	(16)	
SÍ	11,2	13,0	8,9	13,0	13,0	,0	21,6	8,7	13,6	9,1	18,8	
NO	88,8	87,0	91,1	87,0	87,0	100,0	78,4	91,3	86,4	90,9	81,3	

ENQUESTA USUARIS CIVISME

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

P9. VA FER LA CONSULTA PER TELÈFON O PER INTERNET?

 (BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISAT D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT, RETRUCADES I ALTRES)
 (BASE: ELS HAN DONAT UN CODI FITXA)
 (BASE: SABEN QUE PODEN CONSULTAR EN QUIN ESTAT ES TROBA LA SEVA PETICIÓ AMB EL NÚMERO D'IDENTIFICACIÓ O CODI FITXA)
 (BASE: HAN CONSULTAT EN QUIN ESTAT ES TROBA LA SEVA PETICIÓ AMB EL NÚMERO D'IDENTIFICACIÓ O CODI FITXA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(23)	(3)	(12)	(8)	(3)	(8)	(4)	(3)	(2)	(3)	
TELÈFON	45,5	33,3	27,1	72,6	33,3	62,5	,0	33,3	100,0	100,0	
INTERNET	54,5	66,7	72,9	27,4	66,7	37,5	100,0	66,7	,0	,0	

P10. I SAP QUE AMB EL MATEIX CODI FITXA TAMBÉ POT FER UNA RECLAMACIÓ SI VOSTÈ CREU QUE LA SEVA PETICIÓ NO HA ESTAT CORRECTAMENT ÀTESA?

 (BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISAT D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT, RETRUCADES I ALTRES)
 (BASE: ELS HAN DONAT UN CODI FITXA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(240)	(27)	(137)	(76)	(27)	(41)	(43)	(53)	(28)	(26)	(22)
SÍ	63,0	66,7	67,9	53,9	66,7	58,5	74,4	69,8	53,6	69,2	31,8
NO	35,7	29,6	32,1	44,7	29,6	41,5	25,6	30,2	42,9	30,8	68,2
NO HO SAP	1,3	3,7	,0	1,4	3,7	,0	,0	,0	3,6	,0	,0

P11. HA RECLAMAT?

 (BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISAT D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT, RETRUCADES I ALTRES)
 (BASE: ELS HAN DONAT UN CODI FITXA)
 (BASE: SAP QUE AMB EL MATEIX CODI FITXA POT FER UNA RECLAMACIÓ SI CREU QUE LA SEVA PETICIÓ NO HA ESTAT CORRECTAMENT ÀTESA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(151)	(18)	(93)	(40)	(18)	(24)	(32)	(37)	(15)	(18)	(7)
SÍ	5,3	,0	6,9	7,2	,0	4,2	6,3	8,1	6,7	5,6	14,3
NO	94,7	100,0	93,1	92,8	100,0	95,8	93,8	91,9	93,3	94,4	85,7

ENQUESTA USUARIS CIVISME

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

P12. VA FER LA RECLAMACIÓ PER TELÈFON O PER INTERNET?

(BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISAT D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT, RETRUCADES I ALTRES)

(BASE: ELS HAN DONAT UN CODI FITXA)

(BASE: SAP QUE AMB EL MATEIX CODI FITXA POT FER UNA RECLAMACIÓ SI CREU QUE LA SEVA PETICIÓ NO HA ESTAT CORRECTAMENT ATESA)

(BASE: HA FET UNA RECLAMACIÓ PER CREURE QUE LA SEVA PETICIÓ NO HA ESTAT CORRECTAMENT ATESA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE								MES	
		Jul-Set	Oct-Des	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.		
TOTAL	(9)	(6)	(3)	(1)	(2)	(3)	(1)	(1)	(1)	(1)	
TELÈFON	94,6	91,1	100,0	100,0	50,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	
INTERNET	5,4	8,9	,0	,0	50,0	,0	,0	,0	,0	,0	

P13 (RESUM). COM VALORA LA POSSIBILITAT QUE PUGUI CONSULTAR I RECLAMAR SOBRE LA SEVA PETICIÓ:

(BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISAT D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT, RETRUCADES I ALTRES)

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)

(0 = GENS SATISFET; 10 = MOLT SATISFET)

		TOTAL	TRIMESTRE								MES	
			Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
VALORACIÓ PUGUI	Mitjana	8,5	8,8	8,6	8,1	8,8	8,3	9,1	8,5	7,7	8,5	8,3
CONSULTAR/RECLAMAR	Des.Est.	2,4	2,0	2,2	2,9	2,0	2,4	1,2	2,4	3,5	2,3	2,7
SOBRE PETICIÓ	(n)	(282)	(30)	(164)	(88)	(30)	(46)	(57)	(61)	(33)	(30)	(25)

ENQUESTA USUARIS CIVISME

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

P13. COM VALORA LA POSSIBILITAT QUE PUGUI CONSULTAR I RECLAMAR SOBRE LA SEVA PETICIÓ:

 (BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISAT D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT, RETRUCADES I ALTRES)
 (0 = GENS SATISFET; 10 = MOLT SATISFET)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(305)	(32)	(178)	(95)	(32)	(52)	(61)	(65)	(37)	(32)	(26)	
0	3,8	3,1	2,2	6,5	3,1	1,9	,0	3,1	13,5	,0	3,8	
1	,6	,0	,5	1,1	,0	1,9	,0	,0	,0	3,1	,0	
2	,7	,0	,9	,9	,0	,0	,0	1,5	,0	,0	3,8	
3	,4	,0	,9	,0	,0	,0	,0	1,5	,0	,0	,0	
4	1,7	,0	1,3	3,3	,0	1,9	,0	1,5	2,7	6,3	,0	
5	2,1	,0	2,5	2,9	,0	1,9	1,6	3,1	,0	3,1	7,7	
6	2,0	,0	2,8	2,2	,0	11,5	,0	,0	2,7	3,1	,0	
7	7,0	12,5	6,4	4,0	12,5	7,7	9,8	4,6	5,4	,0	7,7	
8	13,3	15,6	13,4	11,6	15,6	5,8	13,1	16,9	8,1	15,6	11,5	
9	15,0	15,6	16,4	12,9	15,6	11,5	16,4	18,5	13,5	15,6	7,7	
10	46,2	46,9	45,2	47,0	46,9	44,2	52,5	43,1	43,2	46,9	53,8	
NO HO SAP	7,1	6,3	7,2	7,6	6,3	11,5	4,9	6,2	10,8	6,3	3,8	
NO CONTESTA	,1	,0	,3	,0	,0	,0	1,6	,0	,0	,0	,0	

P13 (RESUM). COM VALORA LA POSSIBILITAT QUE PUGUI CONSULTAR I RECLAMAR SOBRE LA SEVA PETICIÓ:

 (BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISAT D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT, RETRUCADES I ALTRES)
 (0 = GENS SATISFET; 10 = MOLT SATISFET)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(305)	(32)	(178)	(95)	(32)	(52)	(61)	(65)	(37)	(32)	(26)	
POC/GENS SATISFET (0 A 4)	7,2	3,1	5,7	11,8	3,1	5,8	,0	7,7	16,2	9,4	7,7	
SATISFET (5 A 6)	4,0	,0	5,3	5,1	,0	13,5	1,6	3,1	2,7	6,3	7,7	
BASTANT SATISFET (7 A 8)	20,3	28,1	19,9	15,6	28,1	13,5	23,0	21,5	13,5	15,6	19,2	
MOLT SATISFET (9 A 10)	61,2	62,5	61,6	59,9	62,5	55,8	68,9	61,5	56,8	62,5	61,5	
NS / NC	7,3	6,3	7,5	7,6	6,3	11,5	6,6	6,2	10,8	6,3	3,8	

ENQUESTA USUARIS CIVISME

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

P14. QUANTS DIES HA TRIGAT L'AJUNTAMENT A RESOLDRE EL SEU CAS?

(BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISAT D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(297)	(31)	(172)	(94)	(31)	(50)	(59)	(63)	(37)	(31)	(26)
MENYS DE 2 DIES	28,2	29,0	30,1	25,0	29,0	34,0	25,4	30,2	29,7	25,8	15,4
ENTRE 2 I 7 DIES	22,0	16,1	26,3	20,5	16,1	20,0	18,6	31,7	18,9	12,9	34,6
ENTRE 8 I 15 DIES	4,7	3,2	4,1	6,5	3,2	4,0	6,8	3,2	5,4	9,7	3,8
MÉS DE 15 DIES	2,5	6,5	1,6	1,1	6,5	,0	3,4	1,6	,0	3,2	,0
ENCARA NO S'HA RESOLT	32,0	35,5	31,0	30,9	35,5	30,0	39,0	28,6	35,1	25,8	30,8
NO HO SAP / NO HO RECORDA	10,6	9,7	6,9	15,9	9,7	12,0	6,8	4,8	10,8	22,6	15,4

P14 (RESUM). QUANTS DIES HA TRIGAT L'AJUNTAMENT A RESOLDRE EL SEU CAS?

(BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISAT D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT)
(BASE: CASOS RESOLTS)
(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)
(ESPONTÀNIA)

		TOTAL	TRIMESTRE									MES
			Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
NRE. DIES HA TRIGAT	Mitjana	4,0	5,4	3,4	4,0	5,4	2,6	5,0	3,3	3,3	5,2	3,4
AJUNTAMENT EN RESOLDRE	Des.Est.	5,2	6,7	4,2	5,2	6,7	3,2	6,7	3,6	4,3	6,9	3,7
CAS	(n)	(170)	(17)	(103)	(50)	(17)	(29)	(32)	(42)	(20)	(16)	(14)

P15 (RESUM). COM VALORARIA EL TEMPS DE RESOLUCIÓ D'AQUESTA PETICIÓ?

(BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISAT D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT)
(BASE: CASOS RESOLTS)
(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)
(0 = MOLT DOLENT ; 10 = MOLT BO)

		TOTAL	TRIMESTRE									MES
			Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
VALORACIÓ TEMPS	Mitjana	8,1	8,1	8,3	7,8	8,1	9,0	8,0	8,1	7,8	8,4	6,8
RESOLUCIÓ PETICIÓ	Des.Est.	2,6	3,0	2,2	2,9	3,0	1,3	2,5	2,4	2,8	2,2	3,7
	(n)	(170)	(17)	(103)	(50)	(17)	(29)	(32)	(42)	(20)	(16)	(14)

ENQUESTA USUARIS CIVISME

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

P15. COM VALORARIA EL TEMPS DE RESOLUCIÓ D'AQUESTA PETICIÓ?

 (BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISAT D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT)
 (BASE: CASOS RESOLTS)
 (0 = MOLT DOLENT ; 10 = MOLT BO)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(170)	(17)	(103)	(50)	(17)	(29)	(32)	(42)	(20)	(16)	(14)	
0	3,7	5,9	1,4	5,5	5,9	,0	,0	2,4	5,0	,0	14,3	
1	,5	,0	,0	1,7	,0	,0	,0	,0	,0	,0	7,1	
2	1,8	5,9	1,1	,0	5,9	,0	6,3	,0	,0	,0	,0	
3	3,6	,0	3,4	6,4	,0	,0	3,1	4,8	10,0	6,3	,0	
4	1,3	,0	2,9	,0	,0	,0	,0	4,8	,0	,0	,0	
5	3,5	5,9	1,9	4,2	5,9	3,4	6,3	,0	,0	12,5	,0	
6	5,2	,0	7,3	5,5	,0	,0	9,4	9,5	5,0	,0	14,3	
7	7,3	5,9	8,9	6,0	5,9	6,9	9,4	9,5	10,0	,0	7,1	
8	13,3	5,9	12,0	20,4	5,9	20,7	9,4	9,5	25,0	18,8	14,3	
9	16,7	23,5	19,5	8,0	23,5	17,2	15,6	21,4	,0	18,8	7,1	
10	43,0	47,1	41,6	42,4	47,1	51,7	40,6	38,1	45,0	43,8	35,7	

P15 (RESUM). COM VALORARIA EL TEMPS DE RESOLUCIÓ D'AQUESTA PETICIÓ?

 (BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISAT D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT)
 (BASE: CASOS RESOLTS)
 (0 = MOLT DOLENT ; 10 = MOLT BO)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(170)	(17)	(103)	(50)	(17)	(29)	(32)	(42)	(20)	(16)	(14)	
MOLT/BASTANT DOLENT (0 A 4)	10,9	11,8	8,8	13,6	11,8	,0	9,4	11,9	15,0	6,3	21,4	
BO (5 A 6)	8,7	5,9	9,2	9,7	5,9	3,4	15,6	9,5	5,0	12,5	14,3	
BASTANT BO (7 A 8)	20,7	11,8	20,9	26,3	11,8	27,6	18,8	19,0	35,0	18,8	21,4	
MOLT BO (9 A 10)	59,8	70,6	61,1	50,4	70,6	69,0	56,3	59,5	45,0	62,5	42,9	

P16 (RESUM). COM VALORARIA LA SEVA SATISFACCIÓ AMB LA RESOLUCIÓ DEL SEU PROBLEMA?

 (BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISAT D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT)
 (BASE: CASOS RESOLTS)
 (BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)
 (0 = MOLT DOLENTA ; 10 = MOLT BONA)

VALORACIÓ SATISFACCIÓ AMB RESOLUCIÓ	Mitjana Des.Est. (n)	TOTAL	TRIMESTRE										MES
			Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
		8,2	7,9	8,5	8,0	7,9	9,0	8,5	8,3	8,0	8,7	6,7	
		2,7	3,0	2,2	3,0	3,0	1,3	1,9	2,5	2,8	1,6	4,2	
		(169)	(17)	(102)	(50)	(17)	(29)	(32)	(41)	(20)	(16)	(14)	

ENQUESTA USUARIS CIVISME

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

P16. COM VALORARIA LA SEVA SATISFACCIÓ AMB LA RESOLUCIÓ DEL SEU PROBLEMA?

 (BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISAT D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT)
 (BASE: CASOS RESOLTS)
 (0 = MOLT DOLENTA ; 10 = MOLT BONA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(170)	(17)	(103)	(50)	(17)	(29)	(32)	(42)	(20)	(16)	(14)
0	6,1	11,8	2,9	7,2	11,8	,0	,0	4,8	5,0	,0	21,4
2	,5	,0	,0	1,7	,0	,0	,0	,0	,0	,0	7,1
3	,7	,0	,0	2,1	,0	,0	,0	,0	5,0	,0	,0
4	2,9	,0	4,7	2,1	,0	3,4	6,3	4,8	5,0	,0	,0
5	2,8	,0	3,1	4,2	,0	,0	9,4	2,4	5,0	6,3	,0
6	2,5	,0	2,9	3,8	,0	,0	,0	4,8	,0	6,3	7,1
7	5,3	,0	5,6	8,5	,0	3,4	3,1	7,1	10,0	12,5	,0
8	16,2	29,4	14,4	9,7	29,4	24,1	18,8	9,5	10,0	6,3	14,3
9	19,0	29,4	19,9	10,6	29,4	20,7	21,9	19,0	10,0	18,8	,0
10	43,3	29,4	45,1	50,0	29,4	48,3	40,6	45,2	50,0	50,0	50,0
NO HO SAP	,7	,0	1,4	,0	,0	,0	,0	2,4	,0	,0	,0

P16 (RESUM). COM VALORARIA LA SEVA SATISFACCIÓ AMB LA RESOLUCIÓ DEL SEU PROBLEMA?

 (BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISAT D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT)
 (BASE: CASOS RESOLTS)
 (0 = MOLT DOLENTA ; 10 = MOLT BONA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(170)	(17)	(103)	(50)	(17)	(29)	(32)	(42)	(20)	(16)	(14)
MOLT/BASTANT DOLENTA (0 A 4)	10,2	11,8	7,6	13,1	11,8	3,4	6,3	9,5	15,0	,0	28,6
BONA (5 A 6)	5,3	,0	5,9	8,0	,0	,0	9,4	7,1	5,0	12,5	7,1
BASTANT BONA (7 A 8)	21,5	29,4	20,0	18,2	29,4	27,6	21,9	16,7	20,0	18,8	14,3
MOLT BONA (9 A 10)	62,3	58,8	65,0	60,6	58,8	69,0	62,5	64,3	60,0	68,8	50,0
NS / NC	,7	,0	1,4	,0	,0	,0	,0	2,4	,0	,0	,0

P17. CREU QUE LA RESOLUCIÓ HA ESTAT MILLOR O PITJOR DEL QUE PENSAVA ABANS DE TRUCAR?

 (BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISAT D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT)
 (BASE: CASOS RESOLTS)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(170)	(17)	(103)	(50)	(17)	(29)	(32)	(42)	(20)	(16)	(14)
MILLOR	52,1	41,2	58,6	50,0	41,2	41,4	53,1	66,7	50,0	50,0	50,0
IGUAL	31,1	47,1	28,2	24,6	47,1	51,7	37,5	16,7	25,0	31,2	14,3
PITJOR	12,1	5,9	11,1	17,8	5,9	,0	6,3	16,7	20,0	12,5	21,4
NO HO SAP	4,6	5,9	2,1	7,6	5,9	6,9	3,1	,0	5,0	6,3	14,3

ENQUESTA USUARIS CIVISME

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

P18 (RESUM). COM VALORARIA LA SEVA SATISFACCIÓ AMB LA RESOLUCIÓ ABANS DE TRUCAR?

 (BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISAT D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT)
 (BASE: CASOS RESOLTS)
 (BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)
 (0 = MOLT DOLENTA ; 10 = MOLT BONA)

	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
VALORACIÓ RESOLUCIÓ ABANS DE TRUCAR	Mitjana	7,0	7,1	6,9	7,1	7,1	7,7	7,2	6,6	6,3	8,2	7,1
	Des.Est.	2,4	2,3	2,6	2,3	2,3	2,6	2,3	2,6	2,1	1,8	3,0
	(n)	(152)	(16)	(94)	(42)	(16)	(26)	(28)	(40)	(18)	(13)	(11)

P18. COM VALORARIA LA SEVA SATISFACCIÓ AMB LA RESOLUCIÓ ABANS DE TRUCAR?

 (BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISAT D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT)
 (BASE: CASOS RESOLTS)
 (0 = MOLT DOLENTA ; 10 = MOLT BONA)

(Recòmpte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(170)	(17)	(103)	(50)	(17)	(29)	(32)	(42)	(20)	(16)	(14)	
0	3,9	5,9	4,2	2,1	5,9	3,4	3,1	4,8	5,0	,0	,0	
1	1,2	,0	1,4	1,7	,0	,0	,0	2,4	,0	,0	7,1	
2	,7	,0	1,4	,0	,0	,0	,0	2,4	,0	,0	,0	
3	,5	,0	,0	1,7	,0	,0	,0	,0	,0	,0	7,1	
4	3,1	,0	4,1	3,8	,0	6,9	6,3	2,4	,0	6,3	7,1	
5	12,4	5,9	16,6	10,7	5,9	6,9	12,5	21,4	20,0	6,3	,0	
6	9,7	17,6	8,3	6,4	17,6	10,3	9,4	7,1	15,0	,0	,0	
7	12,0	11,8	9,0	16,7	11,8	3,4	6,3	11,9	35,0	,0	7,1	
8	17,3	23,5	18,0	11,8	23,5	17,2	15,6	19,0	5,0	18,8	14,3	
9	20,0	29,4	15,8	19,8	29,4	10,3	28,1	14,3	5,0	37,5	21,4	
10	9,6	,0	13,8	9,7	,0	31,0	6,3	9,5	5,0	12,5	14,3	
NO HO SAP	9,7	5,9	7,4	15,6	5,9	10,3	12,5	4,8	10,0	18,8	21,4	

P18 (RESUM). COM VALORARIA LA SEVA SATISFACCIÓ AMB LA RESOLUCIÓ ABANS DE TRUCAR?

 (BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISAT D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT)
 (BASE: CASOS RESOLTS)
 (0 = MOLT DOLENTA ; 10 = MOLT BONA)

(Recòmpte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(170)	(17)	(103)	(50)	(17)	(29)	(32)	(42)	(20)	(16)	(14)	
MOLT/BASTANT DOLENTA (0 A 4)	9,4	5,9	11,1	9,3	5,9	10,3	9,4	11,9	5,0	6,3	21,4	
BONA (5 A 6)	22,1	23,5	24,8	17,1	23,5	17,2	21,9	28,6	35,0	6,3	,0	
BASTANT BONA (7 A 8)	29,3	35,3	27,0	28,5	35,3	20,7	21,9	31,0	40,0	18,8	21,4	
MOLT BONA (9 A 10)	29,5	29,4	29,6	29,5	29,4	41,4	34,4	23,8	10,0	50,0	35,7	
NS / NC	9,7	5,9	7,4	15,6	5,9	10,3	12,5	4,8	10,0	18,8	21,4	

ENQUESTA USUARIS CIVISME

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

P19. QUAN VA FER LA SEVA CONSULTA AL TELÈFON DEL CIVISME LI VAN INDICAR QUANT TRIGARIA EN RESOLDRE'S LA SEVA PETICIÓ?

(BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISAT D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT I RETRUCADES)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(305)	(32)	(178)	(95)	(32)	(52)	(61)	(65)	(37)	(32)	(26)	
SÍ	21,7	34,4	22,5	12,0	34,4	17,3	23,0	24,6	8,1	21,9	3,8	
NO	71,1	59,4	69,2	81,5	59,4	71,2	75,4	66,2	83,8	71,9	92,3	
NO HO SAP	7,2	6,3	8,3	6,5	6,3	11,5	1,6	9,2	8,1	6,3	3,8	

P20 (RESUM). QUANT TEMPS LI VAN DIR QUE TRIGARIA EN RESOLDRE'S LA SEVA PETICIÓ?

(BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISAT D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT I RETRUCADES)

(BASE: ELS VAN DIR QUANTS DIES TRIGARIA EN RESOLDRE'S LA SEVA PETICIÓ)

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)

(ESPONTÀNIA)

		TOTAL	TRIMESTRE										MES
			Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
NRE. DIES VAN DIR QUE	Mitjana	6,2	6,8	6,7	3,4	6,8	9,4	11,0	4,4	2,5	3,7	3,0	
TRIGARIA EN RESOLDRE'S LA	Des.Est.	8,2	7,9	9,3	4,3	7,9	9,3	13,6	7,0	2,9	4,9	,0	
SEVA PETICIÓ	(n)	(60)	(11)	(39)	(10)	(11)	(9)	(14)	(16)	(2)	(7)	(1)	

P20 (RESUM). QUANT TEMPS LI VAN DIR QUE TRIGARIA EN RESOLDRE'S LA SEVA PETICIÓ?

(BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISAT D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT I RETRUCADES)

(BASE: ELS VAN DIR QUANTES HORES TRIGARIA EN RESOLDRE'S LA SEVA PETICIÓ)

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)

(ESPONTÀNIA)

		TOTAL	TRIMESTRE										MES
			Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
NRE. HORES VAN DIR QUE	Mitjana	1,6	2,0	1,2	1,5	2,0	.	1,5	1,0	1,0	2,0	.	
TRIGARIA EN RESOLDRE'S LA	Des.Est.	,5	,0	,5	,6	,0	.	,9	,0	,0	,0	.	
SEVA PETICIÓ	(n)	(6)	(1)	(3)	(2)	(1)	(0)	(2)	(1)	(1)	(1)	(0)	

ENQUESTA USUARIS CIVISME

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

P20. QUANT TEMPS LI VAN DIR QUE TRIGARIA EN RESOLDRE'S LA SEVA PETICIÓ?

 (BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISAT D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT I RETRUCADES)
 (BASE: ELS VAN DIR QUANTS DIES/HORES TRIGARIA EN RESOLDRE'S LA SEVA PETICIÓ)
 (ESPONTÀNIA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(61)	(11)	(39)	(11)	(11)	(9)	(14)	(16)	(3)	(7)	(1)
MENYS DE 2 DIES	21,3	18,2	24,8	18,6	18,2	,0	28,6	31,2	33,3	14,3	,0
ENTRE 2 I 7 DIES	63,1	72,7	55,7	62,8	72,7	55,6	35,7	62,5	33,3	71,4	100,0
ENTRE 8 I 15 DIES	5,2	,0	7,7	9,2	,0	33,3	7,1	,0	,0	14,3	,0
MÉS DE 15 DIES	8,6	9,1	11,7	,0	9,1	11,1	28,6	6,2	,0	,0	,0
NO HO SAP	1,7	,0	,0	9,4	,0	,0	,0	,0	33,3	,0	,0

P21. I VA DEMANAR QUE LI ENVIessin RESPOSTA?

 (BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISAT D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT I RETRUCADES)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(305)	(32)	(178)	(95)	(32)	(52)	(61)	(65)	(37)	(32)	(26)
SÍ	26,0	25,0	28,8	23,1	25,0	25,0	27,9	30,8	18,9	28,1	23,1
NO	71,8	75,0	68,7	73,8	75,0	73,1	70,5	66,2	78,4	68,8	73,1
NO HO SAP	2,1	,0	2,5	3,1	,0	1,9	1,6	3,1	2,7	3,1	3,8

P22. LI VAN OFERIR REBRE RESPOSTA? LA VA VOLER REBRE?

 (BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISAT D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT I RETRUCADES)
 (BASE: NO VA DEMANAR QUE LI ENVIessin RESPOSTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(225)	(24)	(128)	(73)	(24)	(39)	(44)	(45)	(30)	(23)	(20)
SÍ	26,0	20,8	21,9	34,5	20,8	25,6	34,1	15,6	36,7	34,8	30,0
SÍ ME LA VAN OFERIR, PERÒ NO VAIG VOLER REBRE RESPOSTA	31,1	37,5	30,2	27,9	37,5	30,8	27,3	31,1	30,0	30,4	20,0
NO EM VAN OFERIR REBRE RESPOSTA	26,0	20,8	31,5	22,5	20,8	33,3	36,4	28,9	16,7	21,7	35,0
NO HO SAP	16,9	20,8	16,3	15,1	20,8	10,3	2,3	24,4	16,7	13,0	15,0

ENQUESTA USUARIS CIVISME

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

P23. QUINS D'AQUESTS MITJANS VA TRIAR VOSTÈ PER REBRE RESPOSTA?

 (BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISAT D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT I RETRUCADES)
 (BASE: VAN DEMANAR QUE LI ENVIessin RESPOSTA + LI VAN OFERIR REBRE RESPOSTA I LA VA VOLER)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(142)	(13)	(82)	(47)	(13)	(23)	(32)	(27)	(18)	(17)	(12)	
CORREU ELECTRÒNIC	54,9	84,6	53,7	39,9	84,6	52,2	59,4	51,9	44,4	29,4	50,0	
MISSATGE SMS	26,4	7,7	21,8	41,9	7,7	13,0	21,9	25,9	16,7	64,7	50,0	
CORREU ORDINARI (POSTAL)	15,8	7,7	21,5	13,6	7,7	30,4	18,8	18,5	27,8	5,9	,0	
ALTRES	2,5	,0	1,9	4,5	,0	,0	,0	3,7	11,1	,0	,0	
NO HO SAP	,5	,0	1,1	,0	,0	4,3	,0	,0	,0	,0	,0	

P24. HA REBUT RESPOSTA A TRAVÉS D'AQUEST CANAL?

 (BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISAT D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT I RETRUCADES)
 (BASE: VAN DEMANAR QUE LI ENVIessin RESPOSTA + LI VAN OFERIR REBRE RESPOSTA I LA VA VOLER)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(142)	(13)	(82)	(47)	(13)	(23)	(32)	(27)	(18)	(17)	(12)	
SÍ	74,3	61,5	83,3	70,9	61,5	82,6	71,9	88,9	72,2	76,5	58,3	
NO, L'HE REBUT A TRAVÉS D'ALTRE CANAL	,7	,0	,0	1,8	,0	,0	,0	,0	,0	,0	8,3	
NO HE REBUT CAP RESPOSTA	25,0	38,5	16,7	27,4	38,5	17,4	28,1	11,1	27,8	23,5	33,3	

P25. PER QUIN MITJÀ HA REBUT LA RESPOSTA?

 (BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISAT D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT I RETRUCADES)
 (BASE: VAN DEMANAR QUE LI ENVIessin RESPOSTA + LI VAN OFERIR REBRE RESPOSTA I LA VA VOLER)
 (BASE: HAN REBUT LA RESPOSTA A TRAVÉS D'UN ALTRE CANAL)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMES	MES
		TRE	
		Oct-Des	Des.
TOTAL	(1)	(1)	(1)
CORREU ELECTRÒNIC	100,0	100,0	100,0

ENQUESTA USUARIS CIVISME

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

P26 (RESUM). VALORI LA SEVA SATISFACCIÓ AMB LA RESPOSTA ESCRITA REBUDA:

 (BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISAT D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT I RETRUCADES)
 (BASE: VAN DEMANAR QUE LI ENVIÉSSIN RESPOSTA + LI VAN OFERIR REBRE RESPOSTA I LA VA VOLER)
 (BASE: HA REBUT RESPOSTA A TRAVÉS D'AQUEST CANAL)
 (BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)
 (0 = MOLT DOLENTA ; 10 = MOLT BONA)

	TOTAL	TRIMESTRE									MES	
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
VALORACIÓ SATISFACCIÓ	Mitjana	6,8	4,3	7,2	7,4	4,3	7,9	7,6	6,8	6,5	8,5	6,9
RESPOSTA ESCRITA REBUDA	Des.Est.	3,6	4,1	3,1	3,4	4,1	2,4	2,8	3,5	4,0	2,6	3,0
	(n)	(106)	(8)	(65)	(33)	(8)	(18)	(23)	(24)	(13)	(13)	(7)

P26. VALORI LA SEVA SATISFACCIÓ AMB LA RESPOSTA ESCRITA REBUDA:

 (BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISAT D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT I RETRUCADES)
 (BASE: VAN DEMANAR QUE LI ENVIÉSSIN RESPOSTA + LI VAN OFERIR REBRE RESPOSTA I LA VA VOLER)
 (BASE: HA REBUT RESPOSTA A TRAVÉS D'AQUEST CANAL)
 (0 = MOLT DOLENTA ; 10 = MOLT BONA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(107)	(8)	(66)	(33)	(8)	(19)	(23)	(24)	(13)	(13)	(7)
0	13,4	37,5	7,8	9,5	37,5	,0	4,3	12,5	15,4	7,7	,0
1	2,2	,0	2,3	3,2	,0	,0	,0	4,2	7,7	,0	,0
2	1,5	,0	3,2	,0	,0	,0	4,3	4,2	,0	,0	,0
3	3,8	12,5	,0	5,0	12,5	,0	,0	,0	,0	,0	28,6
4	5,1	12,5	3,8	3,2	12,5	15,8	,0	,0	7,7	,0	,0
5	6,0	,0	8,4	5,7	,0	10,5	17,4	4,2	7,7	,0	14,3
7	8,0	12,5	10,0	3,2	12,5	5,3	8,7	12,5	7,7	,0	,0
8	14,0	,0	20,3	12,0	,0	15,8	13,0	25,0	7,7	15,4	14,3
9	14,0	,0	13,5	21,3	,0	5,3	26,1	12,5	,0	46,2	14,3
10	31,2	25,0	29,3	36,8	25,0	42,1	26,1	25,0	46,2	30,8	28,6
NO HO SAP	,6	,0	1,3	,0	,0	5,3	,0	,0	,0	,0	,0

ENQUESTA USUARIS CIVISME

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

P26 (RESUM). VALORI LA SEVA SATISFACCIÓ AMB LA RESPOSTA ESCRITA REBUDA:

 (BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISAT D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT I RETRUCADES)
 (BASE: VAN DEMANAR QUE LI ENVIessin RESPOSTA + LI VAN OFERIR REBRE RESPOSTA I LA VA VOLER)
 (BASE: HA REBUT RESPOSTA A TRAVÉS D'AQUEST CANAL)
 (0 = MOLT DOLENTA ; 10 = MOLT BONA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES Des.
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(107)	(8)	(66)	(33)	(8)	(19)	(23)	(24)	(13)	(13)	(7)	
MOLT/BASTANT DOLENTA (0 A 4)	26,1	62,5	17,1	21,0	62,5	15,8	8,7	20,8	30,8	7,7	28,6	
BONA (5 A 6)	6,0	,0	8,4	5,7	,0	10,5	17,4	4,2	7,7	,0	14,3	
BASTANT BONA (7 A 8)	22,0	12,5	30,3	15,2	12,5	21,1	21,7	37,5	15,4	15,4	14,3	
MOLT BONA (9 A 10)	45,2	25,0	42,9	58,1	25,0	47,4	52,2	37,5	46,2	76,9	42,9	
NS / NC	,6	,0	1,3	,0	,0	5,3	,0	,0	,0	,0	,0	

P27. PER QUÈ NO ESTÀ CONFORME?

 (BASE: HAN DEMANAT SERVEIS, AVISAT D'INCIDÈNCIES, FET UNA QUEIXA O SUGGERIMENT I RETRUCADES)
 (BASE: VAN DEMANAR QUE LI ENVIessin RESPOSTA + LI VAN OFERIR REBRE RESPOSTA I LA VA VOLER)
 (BASE: HA REBUT RESPOSTA A TRAVÉS D'AQUEST CANAL)
 (BASE: HA SUSPÈS LA VALORACIÓ DE LA RESPOSTA)
 (ESPONTÀNIA)
 (MULTIRESPOSTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES Des.
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(22)	(5)	(10)	(7)	(5)	(3)	(2)	(5)	(4)	(1)	(2)	
LA RESPOSTA NO S'ADEQUA A LA SEVA PETICIÓ	25,0	40,0	14,8	15,0	40,0	66,7	,0	,0	,0	100,0	,0	
DISCONFORMITAT AMB EL SENTIT DE LA RESPOSTA	32,5	20,0	39,6	42,5	20,0	33,3	50,0	40,0	50,0	,0	50,0	
LA RESPOSTA ÉS ESTÀNDARD O GENÈRICA	15,7	20,0	,0	27,2	20,0	,0	,0	,0	25,0	,0	50,0	
LA RESPOSTA NO ES CORRESPON AMB EL RESULTAT DE LA PETICIÓ	24,9	20,0	53,1	,0	20,0	33,3	50,0	60,0	,0	,0	,0	
ALTRES	8,3	,0	12,6	15,3	,0	33,3	50,0	,0	25,0	,0	,0	

ENQUESTA USUARIS CIVISME

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

P28. QUIN ÉS L'ASPECTE DEL SERVEI DEL TELÈFON DEL CIVISME QUE VOSTÈ MILLORARIA?

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(720)	(55)	(332)	(333)	(55)	(111)	(110)	(111)	(111)	(111)	(111)	(111)
FACILITAT D'ACCÉS AL SERVEI / EN ACONSEGUIR LÍNIA	11,4	10,9	12,5	10,8	10,9	18,9	17,3	7,2	11,7	9,9	10,8	
L'HORARI	1,6	1,8	2,1	1,3	1,8	1,8	,9	2,7	,9	2,7	,0	
LA RAPIDESA AMB QUÈ ET DONEN LA RESPOSTA / SERVEI MÉS ÀGIL	4,2	9,1	2,2	4,0	9,1	4,5	4,5	,0	5,4	3,6	2,7	
LA RESPOSTA (CORRECTA, COMPLETA)	2,7	3,6	3,4	1,9	3,6	1,8	2,7	4,5	1,8	2,7	,9	
RESOLUCIÓ DELS PROBLEMES, MÉS ORIENTACIÓ, MÉS AJUDA	7,3	3,6	11,3	5,7	3,6	8,1	10,0	13,5	5,4	2,7	9,9	
EL PREU	,3	,0	,0	,7	,0	,0	,0	,0	1,8	,0	,0	
AMABILITAT, ATENCIÓ	2,1	1,8	1,7	2,4	1,8	2,7	,0	1,8	,9	3,6	2,7	
INTERÈS QUE MOSTREN / ACTITUD	,6	,0	1,3	,3	,0	,0	1,8	1,8	,0	,0	,9	
CLAREDAT DE LES EXPLICACIONS	,8	1,8	,3	,8	1,8	,9	,0	,0	,0	,9	1,8	
ABASTIN DIFERENTS TEMES / NIVELL DE CONEIXEMENT	3,7	7,3	2,3	3,5	7,3	1,8	4,5	1,8	3,6	2,7	4,5	
AMPLIACIÓ DEL SERVEI (MÉS TRAMITACIONS, TIPUS INFORMACIÓ)	3,4	5,5	2,1	3,6	5,5	3,6	,9	1,8	3,6	3,6	3,6	
SERVEIS ALTERNATIUS AL TELÈFON DEL CIVISME (010, INTERNET, OAC)	,8	1,8	1,4	,0	1,8	,9	,9	1,8	,0	,0	,0	
PUBLICITAT DEL SERVEI	3,4	7,3	2,5	2,8	7,3	1,8	2,7	2,7	5,4	,9	1,8	
SEGUIMENT DE LES DEMANDES	,7	,0	1,8	,3	,0	,0	1,8	2,7	,0	,0	,9	
ALTRES	3,3	7,3	2,4	2,5	7,3	4,5	,9	1,8	1,8	4,5	,9	
RES	27,2	21,8	30,1	27,1	21,8	27,9	24,5	33,3	32,4	25,2	22,5	
NO HO SAP	26,5	16,4	22,8	32,4	16,4	20,7	26,4	22,5	25,2	36,9	36,0	

P29 (RESUM). A PART DEL TELÈFON DEL CIVISME, QUINS ALTRES SERVEIS MUNICIPALS CONEIX PER AVISAR SOBRE INCIDÈNCIES, QUEIXES O SUGGERIMENTS?

(ESPONTÀNIA)
(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(720)	(55)	(332)	(333)	(55)	(111)	(110)	(111)	(111)	(111)	(111)	(111)
SERVEIS MUNICIPALS	42,4	69,1	40,1	35,1	69,1	44,1	40,0	37,8	38,7	30,6	36,0	
ALTRES ADMINISTRACIONS	12,3	21,8	12,2	9,1	21,8	12,6	8,2	13,5	7,2	5,4	16,2	
ALTRES NO ADMINISTRACIONS	12,2	9,1	17,4	9,5	9,1	9,9	10,0	24,3	9,9	8,1	10,8	
CAP	37,7	23,6	34,7	44,4	23,6	34,2	36,4	34,2	40,5	45,0	48,6	
NS / NC	9,0	3,6	8,4	11,2	3,6	10,8	12,7	5,4	11,7	15,3	5,4	

ENQUESTA USUARIS CIVISME

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

P29. A PART DEL TELÈFON DEL CIVISME, QUINS ALTRES SERVEIS MUNICIPALS CONEIX PER AVISAR SOBRE INCIDÈNCIES, QUEIXES O SUGGERIMENTS?

(ESPONTÀNIA)
(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(720)	(55)	(332)	(333)	(55)	(111)	(110)	(111)	(111)	(111)	(111)	(111)
TELÈFON 010	27,5	45,5	23,6	24,1	45,5	25,2	29,1	20,7	24,3	20,7	27,9	
OAC	3,5	5,5	2,6	3,5	5,5	4,5	1,8	1,8	2,7	2,7	5,4	
WEB MUNICIPAL (BCN.CAT)	6,5	5,5	7,6	6,1	5,5	10,8	6,4	6,3	8,1	5,4	4,5	
GENERALITAT / 012	5,6	12,7	4,5	4,0	12,7	1,8	3,6	6,3	3,6	2,7	6,3	
GUÀRDIA URBANA / 092	8,5	18,2	9,1	4,8	18,2	7,2	7,3	10,8	6,3	6,3	,9	
TELÈFON D'EMERGÈNCIES 112	7,3	10,9	7,7	5,9	10,9	10,8	4,5	7,2	4,5	2,7	11,7	
TELFÒNICA / 11888	,1	,0	,2	,0	,0	,0	,9	,0	,0	,0	,0	
BOMBERS / 080	1,2	3,6	1,4	,3	3,6	2,7	,9	,9	,0	,0	,9	
ALTRES	12,1	9,1	17,2	9,5	9,1	9,9	9,1	24,3	9,9	8,1	10,8	
CAP	37,7	23,6	34,7	44,4	23,6	34,2	36,4	34,2	40,5	45,0	48,6	
NO HO SAP	9,0	3,6	8,4	11,2	3,6	10,8	12,7	5,4	11,7	15,3	5,4	

Z1. SEXE

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(720)	(55)	(332)	(333)	(55)	(111)	(110)	(111)	(111)	(111)	(111)	(111)
HOME	45,8	43,6	48,9	44,4	43,6	51,4	48,2	47,7	45,9	42,3	45,0	
DONA	54,2	56,4	51,1	55,6	56,4	48,6	51,8	52,3	54,1	57,7	55,0	

Z2 (RESUM). QUINA EDAT TÉ, VOSTÈ?

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)

		TOTAL	TRIMESTRE										MES
			Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
EDAT	Mitjana	47,1	49,1	48,8	45,3	49,1	48,2	49,3	49,0	45,6	45,0	45,3	
	Des.Est.	14,8	14,9	15,2	14,3	14,9	15,1	15,2	15,4	14,1	15,5	13,0	
	(n)	(720)	(55)	(332)	(333)	(55)	(111)	(110)	(111)	(111)	(111)	(111)	

ENQUESTA USUARIS CIVISME

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

Z2. QUINA EDAT TÉ, VOSTÈ?

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(720)	(55)	(332)	(333)	(55)	(111)	(110)	(111)	(111)	(111)	(111)	(111)
DE 18 A 24 ANYS	3,1	,0	2,4	4,7	,0	,9	3,6	2,7	1,8	7,2	5,4	
DE 25 A 34 ANYS	17,2	16,4	14,4	19,5	16,4	12,6	14,5	15,3	22,5	18,9	16,2	
DE 35 A 44 ANYS	29,8	32,7	29,2	29,3	32,7	40,5	20,9	26,1	30,6	29,7	27,0	
DE 45 A 54 ANYS	19,6	12,7	21,0	20,9	12,7	18,0	23,6	21,6	18,0	18,9	27,0	
DE 55 A 64 ANYS	15,0	12,7	16,1	15,0	12,7	9,0	19,1	18,9	15,3	14,4	15,3	
DE 65 A 74 ANYS	11,2	21,8	10,9	7,8	21,8	12,6	13,6	9,0	9,0	6,3	8,1	
DE 75 ANYS I MÉS	3,8	3,6	5,7	2,5	3,6	5,4	4,5	6,3	2,7	3,6	,9	
NO CONTESTA	,2	,0	,3	,3	,0	,9	,0	,0	,0	,9	,0	

Z3 (RESUM). QUINA ÉS LA SEVA NACIONALITAT?

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(720)	(55)	(332)	(333)	(55)	(111)	(110)	(111)	(111)	(111)	(111)	(111)
ESPANYA	88,5	94,5	94,0	82,7	94,5	90,1	95,5	95,5	88,3	74,8	85,6	
UNIÓ EUROPEA	4,1	1,8	3,0	5,5	1,8	5,4	2,7	1,8	4,5	8,1	3,6	
ALTRES	7,4	3,6	3,0	11,7	3,6	4,5	1,8	2,7	7,2	17,1	10,8	

ENQUESTA USUARIS CIVISME

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

Z3. QUINA ÉS LA SEVA NACIONALITAT?

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(720)	(55)	(332)	(333)	(55)	(111)	(110)	(111)	(111)	(111)	(111)
AZERBAIDJAN	,2	,0	,0	,3	,0	,0	,0	,0	,0	,9	,0
ARGENTINA	,2	,0	,0	,3	,0	,0	,0	,0	,0	,9	,0
BOLÍVIA	,4	,0	,0	,9	,0	,0	,0	,0	,0	1,8	,9
BRASIL	,3	,0	,0	,6	,0	,0	,0	,0	,9	,9	,0
CAMERUN	,1	,0	,0	,3	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,9
XINA	,4	,0	,3	,6	,0	,9	,0	,0	,0	,9	,9
COLÒMBIA	,3	,0	,0	,6	,0	,0	,0	,0	,9	,9	,0
CUBA	,2	,0	,0	,3	,0	,0	,0	,0	,9	,0	,0
REPÚBLICA DOMINICANA	,5	,0	,0	1,0	,0	,0	,0	,0	,9	1,8	,0
EQUADOR	,5	,0	,5	,7	,0	,0	,0	,9	1,8	,0	,0
FRANÇA	,7	,0	,9	,9	,0	1,8	1,8	,0	,9	,9	,9
ALEMANYA	,1	,0	,0	,3	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,9
HONDURES	,3	,0	,0	,6	,0	,0	,0	,0	,9	,0	,9
ITÀLIA	2,4	1,8	1,2	3,4	1,8	2,7	,0	,9	3,6	4,5	1,8
MÈXIC	,1	,0	,0	,3	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,9
MARROC	1,1	,0	,2	2,1	,0	,0	,9	,0	,9	2,7	2,7
PAÏSOS BAIXOS	,1	,0	,3	,0	,0	,9	,0	,0	,0	,0	,0
NICARAGUA	,1	,0	,0	,3	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,9
PAKISTAN	,5	,0	,0	1,0	,0	,0	,0	,0	,0	2,7	,0
PARAGUAI	,6	1,8	,0	,6	1,8	,0	,0	,0	,0	1,8	,0
PERÚ	,3	,0	,5	,3	,0	1,8	,0	,0	,0	,9	,0
POLÒNIA	,2	,0	,5	,0	,0	,0	,0	,9	,0	,0	,0
ROMANIA	,2	,0	,2	,3	,0	,0	,9	,0	,0	,9	,0
RÚSSIA	,6	,0	,9	,6	,0	,9	,9	,9	,0	,9	,9
ESPANYA	88,5	94,5	94,0	82,7	94,5	90,1	95,5	95,5	88,3	74,8	85,6
SUÈCIA	,2	,0	,0	,3	,0	,0	,0	,0	,0	,9	,0
SÍRIA	,1	,0	,0	,3	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,9
TAILÀNDIA	,3	1,8	,0	,0	1,8	,0	,0	,0	,0	,0	,0
GRAN BRETANYA	,2	,0	,0	,3	,0	,0	,0	,0	,0	,9	,0
ESTATS UNITS D'AMÈRICA	,1	,0	,3	,0	,0	,9	,0	,0	,0	,0	,0
URUGUAI	,1	,0	,0	,3	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,9
VENEÇUELA	,2	,0	,5	,0	,0	,0	,0	,9	,0	,0	,0

ENQUESTA USUARIS CIVISME

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

Z4. QUINA ÉS LA SEVA LLENGUA HABITUAL?

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(720)	(55)	(332)	(333)	(55)	(111)	(110)	(111)	(111)	(111)	(111)	(111)
CATALÀ	39,8	47,3	46,6	32,6	47,3	46,8	48,2	45,9	33,3	29,7	35,1	
CASTELLÀ	58,4	52,7	52,0	64,7	52,7	51,4	50,0	53,2	65,8	64,9	63,1	
ALTRES	1,8	,0	1,3	2,8	,0	1,8	1,8	,9	,9	5,4	1,8	

Z5. QUIN ÉS EL SEU NIVELL D'ESTUDIS ACABATS?

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(720)	(55)	(332)	(333)	(55)	(111)	(110)	(111)	(111)	(111)	(111)	(111)
MENYS QUE PRIMARIS	1,0	1,8	,2	1,3	1,8	,0	,9	,0	,9	2,7	,0	
PRIMARIS	16,7	16,4	15,8	17,4	16,4	15,3	15,5	16,2	17,1	17,1	18,0	
SECUNDARIS GENERALS	20,1	18,2	16,9	23,1	18,2	17,1	18,2	16,2	20,7	25,2	23,4	
SECUNDARIS PROFESSIONALS	16,4	14,5	18,7	15,4	14,5	19,8	19,1	18,0	16,2	12,6	18,0	
UNIVERSITARIS	45,6	49,1	48,2	42,6	49,1	47,7	45,5	49,5	45,0	42,3	39,6	
NO CONTESTA	,2	,0	,2	,3	,0	,0	,9	,0	,0	,0	,9	

Z6. ACTUALMENT, QUINA ÉS LA SEVA SITUACIÓ LABORAL?

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(720)	(55)	(332)	(333)	(55)	(111)	(110)	(111)	(111)	(111)	(111)	(111)
TREBALLA PER COMPTE PROPI (EMPRESARI, AUTÒNOM)	19,7	21,8	16,6	21,2	21,8	16,2	18,2	16,2	20,7	23,4	18,9	
TREBALLA PER COMPTE D'ALTRI (ASSALARIAT/ADA)	44,9	36,4	51,8	43,1	36,4	51,4	41,8	55,9	43,2	44,1	41,4	
JUBILAT/ADA / PENSIONISTA (INCAPACITAT/ADA LABORAL)	18,0	27,3	20,6	13,2	27,3	18,9	22,7	20,7	10,8	15,3	13,5	
ATURAT/ADA / BUSCA FEINA	10,3	7,3	7,1	13,5	7,3	8,1	12,7	4,5	16,2	9,9	14,4	
TASQUES DE LA LLAR (NO REMUNERADES)	5,2	5,5	3,0	6,6	5,5	4,5	1,8	2,7	7,2	5,4	7,2	
ESTUDIANT	1,5	1,8	,4	2,1	1,8	,9	,9	,0	1,8	1,8	2,7	
NO CONTESTA	,4	,0	,4	,5	,0	,0	1,8	,0	,0	,0	1,8	

ENQUESTA USUARIS CIVISME

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

Z7 (RESUM). A QUINA POBLACIÓ VIU HABITUALMENT?

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(720)	(55)	(332)	(333)	(55)	(111)	(110)	(111)	(111)	(111)	(111)	(111)
BARCELONA CIUTAT	81,6	89,1	72,7	85,4	89,1	71,2	83,6	69,4	90,1	84,7	80,2	
ÀREA METROPOLITANA	8,5	5,5	12,9	6,4	5,5	13,5	5,5	15,3	2,7	8,1	9,0	
REGIÓ METROPOLITANA	5,6	1,8	9,2	4,4	1,8	9,9	6,4	9,9	3,6	4,5	5,4	
RESTA DE CATALUNYA	1,8	,0	2,6	1,8	,0	1,8	,9	3,6	1,8	1,8	1,8	
RESTA D'ESPANYA	2,1	3,6	2,7	1,2	3,6	3,6	3,6	1,8	1,8	,0	1,8	
ESTRANGER	,2	,0	,0	,3	,0	,0	,0	,0	,0	,9	,0	
NO CONTESTA	,3	,0	,0	,5	,0	,0	,0	,0	,0	,0	1,8	

Z8. A QUIN DISTRICTE?

(BASE: RESIDENTS A BARCELONA CIUTAT)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(580)	(49)	(248)	(283)	(49)	(79)	(92)	(77)	(100)	(94)	(89)	
CIUTAT VELLA	5,0	2,0	5,2	5,9	2,0	5,1	5,4	5,2	4,0	7,4	6,7	
EIXAMPLE	15,1	16,3	14,3	15,1	16,3	13,9	3,3	19,5	21,0	16,0	5,6	
SANTS - MONTJUÏC	11,5	4,1	14,3	12,5	4,1	17,7	13,0	13,0	11,0	11,7	15,7	
LES CORTS	4,9	12,2	2,9	3,5	12,2	1,3	5,4	2,6	4,0	3,2	3,4	
SARRIÀ - SANT GERVASI	7,7	12,2	7,8	6,1	12,2	5,1	5,4	10,4	3,0	6,4	10,1	
GRÀCIA	9,7	12,2	7,7	10,0	12,2	11,4	8,7	5,2	12,0	9,6	7,9	
HORTA - GUINARDÓ	11,2	10,2	10,1	12,2	10,2	6,3	19,6	7,8	12,0	10,6	14,6	
NOU BARRIS	8,8	,0	8,4	12,2	,0	7,6	16,3	5,2	10,0	12,8	14,6	
SANT ANDREU	8,4	6,1	10,7	7,8	6,1	10,1	6,5	13,0	9,0	6,4	7,9	
SANT MARTÍ	17,6	24,5	18,7	14,6	24,5	21,5	16,3	18,2	14,0	16,0	13,5	

ENQUESTA USUARIS CIVISME

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

Z7. A QUINA POBLACIÓ EXACTAMENT?

(BASE: RESIDENTS FORA DE BARCELONA CIUTAT)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(137)	(6)	(84)	(47)	(6)	(32)	(18)	(34)	(11)	(16)	(20)
ALELLA	,9	,0	1,7	,0	,0	,0	,0	2,9	,0	,0	,0
ARENYS DE MAR	,5	,0	,9	,0	,0	3,1	,0	,0	,0	,0	,0
BADALONA	8,9	33,3	4,9	7,9	33,3	6,2	11,1	2,9	,0	6,3	15,0
BEGUES	,9	,0	1,7	,0	,0	,0	,0	2,9	,0	,0	,0
CABRILS	1,2	,0	2,4	,0	,0	,0	5,6	2,9	,0	,0	,0
CALLÚS	,9	,0	,0	2,3	,0	,0	,0	,0	,0	6,3	,0
CARDEDEU	,9	,0	,0	2,3	,0	,0	,0	,0	,0	6,3	,0
CASTELLBISBAL	1,2	,0	,9	1,8	,0	3,1	,0	,0	,0	,0	5,0
CASTELLDEFELS	5,4	,0	7,0	4,6	,0	6,2	,0	8,8	,0	12,5	,0
CASTELLET I LA GORNAL	,9	,0	,0	2,4	,0	,0	,0	,0	9,1	,0	,0
ESPARREGUERA	,3	,0	,7	,0	,0	,0	5,6	,0	,0	,0	,0
ESPLUGUES DE LLOBREGAT	3,4	,0	5,1	1,8	,0	,0	,0	8,8	,0	,0	5,0
GALLIFA	,9	,0	1,7	,0	,0	,0	,0	2,9	,0	,0	,0
GARRIGA (LA)	1,2	,0	,7	2,4	,0	,0	5,6	,0	9,1	,0	,0
GAVÀ	,9	,0	,0	2,3	,0	,0	,0	,0	,0	6,3	,0
GIRONELLA	,5	,0	,9	,0	,0	3,1	,0	,0	,0	,0	,0
HOSPITALET DE LLOBREGAT (L')	6,1	,0	5,7	8,4	,0	3,1	11,1	5,9	9,1	6,3	10,0
LLINARS DEL VALLÈS	,9	,0	,0	2,4	,0	,0	,0	,0	9,1	,0	,0
LLIÇA DE VALL	,3	,0	,7	,0	,0	,0	5,6	,0	,0	,0	,0
MALGRAT DE MAR	,9	,0	1,7	,0	,0	,0	,0	2,9	,0	,0	,0
MANRESA	,9	,0	,0	2,4	,0	,0	,0	,0	9,1	,0	,0
MARTELL	1,2	,0	,9	1,8	,0	3,1	,0	,0	,0	,0	5,0
MASNOU (EL)	,7	,0	,0	1,8	,0	,0	,0	,0	,0	,0	5,0
MASQUEFA	,7	,0	,0	1,8	,0	,0	,0	,0	,0	,0	5,0
MATARÓ	2,6	,0	3,6	1,8	,0	6,2	,0	2,9	,0	,0	5,0
MOLLET DEL VALLÈS	,9	,0	,0	2,3	,0	,0	,0	,0	,0	6,3	,0
MONTCADA I REIXAC	4,7	,0	6,1	4,2	,0	3,1	,0	8,8	,0	6,3	5,0
PRAT DE LLOBREGAT (EL)	1,2	,0	2,4	,0	,0	,0	5,6	2,9	,0	,0	,0
RIPOLLET	,5	,0	,9	,0	,0	3,1	,0	,0	,0	,0	,0
RUBÍ	,9	,0	,0	2,4	,0	,0	,0	,0	9,1	,0	,0
SABADELL	3,9	,0	6,1	1,8	,0	3,1	,0	8,8	,0	,0	5,0
SANT ADRIÀ DE BESÒS	,9	,0	,0	2,3	,0	,0	,0	,0	,0	6,3	,0
SANT ANDREU DE LA BARCA	1,4	,0	,9	2,3	,0	3,1	,0	,0	,0	6,3	,0
SANT ANDREU DE LLAVANERES	,9	,0	1,7	,0	,0	,0	,0	2,9	,0	,0	,0
SANT CELONI	,9	,0	1,7	,0	,0	,0	,0	2,9	,0	,0	,0
SANT CUGAT DEL VALLÈS	3,3	,0	4,5	2,4	,0	9,4	,0	2,9	9,1	,0	,0
SANT FELIU DE LLOBREGAT	,7	,0	,0	1,8	,0	,0	,0	,0	,0	,0	5,0
SANT LLORENÇ D'HORTONS	,5	,0	,9	,0	,0	3,1	,0	,0	,0	,0	,0
SANT PERE DE RIBES	,3	,0	,7	,0	,0	,0	5,6	,0	,0	,0	,0
SANTA COLOMA DE GRAMENET	,5	,0	,9	,0	,0	3,1	,0	,0	,0	,0	,0
BARBERÀ DEL VALLÈS	,7	,0	,0	1,8	,0	,0	,0	,0	,0	,0	5,0
SANTA MARIA DE MARTORELLES	,9	,0	,0	2,3	,0	,0	,0	,0	,0	6,3	,0
SANT VICENÇ DELS HORTS	,3	,0	,7	,0	,0	,0	5,6	,0	,0	,0	,0
SANT VICENÇ DE MONTALT	,5	,0	,9	,0	,0	3,1	,0	,0	,0	,0	,0

ENQUESTA USUARIS CIVISME

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

Z7. A QUINA POBLACIÓ EXACTAMENT?

(BASE: RESIDENTS FORA DE BARCELONA CIUTAT)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
CERDANYOLA DEL VALLÈS	1,4	,0	,9	2,3	,0	3,1	,0	,0	,0	6,3	,0
SENTMENAT	,9	,0	1,7	,0	,0	,0	,0	2,9	,0	,0	,0
SITGES	1,7	,0	1,6	2,3	,0	3,1	5,6	,0	,0	6,3	,0
TERRASSA	2,9	,0	2,5	4,2	,0	6,2	5,6	,0	,0	6,3	5,0
TORRELLES DE LLOBREGAT	1,4	,0	2,6	,0	,0	3,1	,0	2,9	,0	,0	,0
VALLROMANES	,7	,0	,0	1,8	,0	,0	,0	,0	,0	,0	5,0
VILADECANS	3,5	16,7	1,7	2,4	16,7	,0	,0	2,9	9,1	,0	,0
VILANOVA I LA GELTRÚ	1,7	16,7	,0	,0	16,7	,0	,0	,0	,0	,0	,0
PALMA DE CERVELLÓ (LA)	,5	,0	,9	,0	,0	3,1	,0	,0	,0	,0	,0
CAMPRODON	,9	,0	,0	2,3	,0	,0	,0	,0	,0	6,3	,0
CASSÀ DE LA SELVA	,7	,0	,0	1,8	,0	,0	,0	,0	,0	,0	5,0
FIGUERES	,9	,0	,0	2,4	,0	,0	,0	,0	9,1	,0	,0
OLOT	,5	,0	,9	,0	,0	3,1	,0	,0	,0	,0	,0
LLEIDA	,9	,0	1,7	,0	,0	,0	,0	2,9	,0	,0	,0
CAMBRILS	,9	,0	1,7	,0	,0	,0	,0	2,9	,0	,0	,0
RODA DE BARÀ	,3	,0	,7	,0	,0	,0	5,6	,0	,0	,0	,0
TARRAGONA	,9	,0	1,7	,0	,0	,0	,0	2,9	,0	,0	,0
VALLS	,9	,0	1,7	,0	,0	,0	,0	2,9	,0	,0	,0
FORA DE CATALUNYA	11,6	33,3	9,8	8,4	33,3	12,5	22,2	5,9	18,2	,0	10,0

Z7.2. A QUIN PAÍS EXACTAMENT?

(BASE: RESIDENTS A L'ESTRANGER)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE	MES
		Oct-Des	Nov.
TOTAL	(1)	(1)	(1)
ANDORRA	100,0	100,0	100,0

Z10. AQUEST TELÈFON PERTANY AL SEU DOMICILI, AL DOMICILI D'UNA ALTRA PERSONA, O A UNA EMPRESA?

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(720)	(55)	(332)	(333)	(55)	(111)	(110)	(111)	(111)	(111)	(111)
DOMICILI/MÒBIL PROPI	83,1	81,8	84,0	82,9	81,8	79,3	81,8	87,4	84,7	77,5	87,4
DOMICILI/MÒBIL D'UNA ALTRA PERSONA	3,0	1,8	2,1	4,1	1,8	1,8	5,5	,9	4,5	5,4	1,8
FIX/MÒBIL D'EMPRESA	13,0	14,5	13,1	12,5	14,5	18,0	11,8	10,8	10,8	17,1	9,0
NO CONTESTA	,9	1,8	,9	,5	1,8	,9	,9	,9	,0	,0	1,8

ENQUESTA USUARIS CIVISME

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

Z11. FINALMENT, PODRIA DIR-ME AMB QUINA FREQUÈNCIA ES CONNECTA VOSTÈ A INTERNET?

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(720)	(55)	(332)	(333)	(55)	(111)	(110)	(111)	(111)	(111)	(111)	(111)
DIÀRIAMENT	77,6	78,2	77,8	77,3	78,2	80,2	75,5	77,5	74,8	81,1	75,7	
QUATRE / CINC DIES PER SETMANA	3,5	5,5	4,4	2,2	5,5	3,6	5,5	4,5	2,7	2,7	,9	
DOS / TRES DIES SETMANA	5,6	7,3	3,9	6,2	7,3	4,5	3,6	3,6	6,3	5,4	7,2	
ALGUN COP AL MES	1,5	,0	1,3	2,1	,0	,0	1,8	1,8	1,8	1,8	2,7	
MENYS D'UN COP AL MES	,4	,0	,0	,9	,0	,0	,0	,0	1,8	,0	,9	
EN TÈ, PERÒ NO ES CONNECTA MAI	3,5	3,6	4,4	3,0	3,6	2,7	6,4	4,5	2,7	2,7	3,6	
NO TÉ INTERNET	5,8	5,5	5,5	6,1	5,5	7,2	5,5	4,5	8,1	5,4	4,5	
NO HO SAP	,5	,0	,9	,3	,0	,9	,9	,9	,0	,9	,0	
NO CONTESTA	1,6	,0	1,8	1,9	,0	,9	,9	2,7	1,8	,0	4,5	

Z12. I QUIN DISPOSITIU ACOSTUMA VOSTÈ A FER SERVIR PER CONNECTAR-SE A INTERNET?

(BASE: ES CONNECTEN A INTERNET)
(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(635)	(50)	(290)	(295)	(50)	(98)	(95)	(97)	(97)	(101)	(97)	
L'ORDINADOR DE SOBRETAULA	31,1	34,5	35,3	27,1	34,5	33,3	36,4	36,0	24,3	23,4	35,1	
L'ORDINADOR PORTÀTIL	37,6	41,8	35,5	37,7	41,8	39,6	28,2	36,0	39,6	41,4	30,6	
EL TELÈFON MÒBIL	68,3	67,3	65,1	70,9	67,3	73,9	55,5	64,0	71,2	71,2	70,3	
LA TAULETA / IPAD	23,3	18,2	27,9	21,8	18,2	27,9	25,5	28,8	27,0	14,4	24,3	
NO CONTESTA	,1	,0	,3	,0	,0	,9	,0	,0	,0	,0	,0	

VOL AFEGIR ALGUN COMENTARI O FER ALGUN SUGGERIMENT SOBRE EL SERVEI DEL CIVISME?

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(720)	(55)	(332)	(333)	(55)	(111)	(110)	(111)	(111)	(111)	(111)	
SÍ	19,6	41,8	18,7	12,8	41,8	19,8	16,4	18,9	9,9	15,3	13,5	
NO	80,4	58,2	81,3	87,2	58,2	80,2	83,6	81,1	90,1	84,7	86,5	

ENQUESTA USUARIS CIVISME

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

COMENTARI O SUGGERIMENT SOBRE EL SERVEI DEL CIVISME:

 (BASE: HAN FET ALGUN COMENTARI O SUGGERIMENT)
 (ESPONTÀNIA)
 (MULTIRESPOSTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(127)	(23)	(61)	(43)	(23)	(22)	(18)	(21)	(11)	(17)	(15)	
SATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI	36,2	26,1	53,9	29,4	26,1	31,8	38,9	71,4	18,2	29,4	40,0	
INSATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI	4,1	8,7	1,4	2,0	8,7	4,5	,0	,0	,0	,0	6,7	
ES TRIGA MOLT PER CONTACTAR	1,6	,0	2,3	2,5	,0	4,5	5,6	,0	9,1	,0	,0	
MILLORAR EL TEMPS D'ESPERA	4,1	4,3	1,0	7,1	4,3	,0	5,6	,0	18,2	,0	6,7	
L'HAN ATÈS AMB EFICÀCIA	2,6	,0	6,0	2,0	,0	,0	5,6	9,5	,0	,0	6,7	
CALDRIA SER MÉS EFICAÇ	16,7	13,0	20,9	16,5	13,0	31,8	22,2	14,3	18,2	17,6	13,3	
HAN DONAT INFORMACIÓ INCORRECTA	1,4	,0	2,3	2,0	,0	4,5	5,6	,0	,0	,0	6,7	
CALDRIA DONAR TOT TIPUS D'INFORMACIÓ	2,3	4,3	,0	2,5	4,3	,0	,0	,0	,0	5,9	,0	
FER MÉS TRÀMITS	,6	,0	,0	2,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	6,7	
AMPLIAR HORARI (EN GENERAL)	1,5	4,3	,0	,0	4,3	,0	,0	,0	,0	,0	,0	
L'HAN ATÈS CORRECTAMENT/AMABLEMENT	6,9	8,7	5,0	7,0	8,7	,0	,0	9,5	,0	11,8	6,7	
ELS INFORMADORS HAURIEN D'ESTAR MÉS QUALIFICATS, TENIR MÉS FORMACIÓ/PREPARACIÓ, MÉS INFORMACIÓ	2,5	4,3	1,0	2,0	4,3	,0	5,6	,0	,0	,0	6,7	
ELS INFORMADORS HAURIEN DE MILLORAR EL TRACTE / TENIR MÉS DISPOSICIÓ / SER MÉS AMABLES	,6	,0	,0	2,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	6,7	
ELS INFORMADORS HAURIEN DE PARLAR CASTELLÀ	1,1	,0	1,0	2,5	,0	,0	5,6	,0	,0	5,9	,0	
EL SERVEI HAURIA DE SER GRATUÏT	1,9	,0	1,4	4,5	,0	4,5	,0	,0	9,1	,0	6,7	
SATISFACCIÓ GRATUÏTAT DEL SERVEI	1,5	4,3	,0	,0	4,3	,0	,0	,0	,0	,0	,0	
OFERIR SERVEIS COMPLEMENTARIS O ALTERNATIUS	2,4	,0	5,0	2,5	,0	,0	,0	9,5	9,1	,0	,0	
CALDRIA FER MÉS DIFUSIÓ / PUBLICITAT DELS SERVEIS OFERTS	6,7	13,0	3,9	2,5	13,0	4,5	,0	4,8	,0	5,9	,0	
ALTRES	15,5	21,7	7,4	17,0	21,7	18,2	11,1	,0	18,2	23,5	6,7	

TIPUS DE TELÈFON

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(720)	(55)	(332)	(333)	(55)	(111)	(110)	(111)	(111)	(111)	(111)	
FIX	32,8	34,5	33,9	31,4	34,5	28,8	47,3	31,5	27,9	30,6	36,9	
MÒBIL	67,2	65,5	66,1	68,6	65,5	71,2	52,7	68,5	72,1	69,4	63,1	

GESOP

Gabinet d'Estudis Socials i Opinió Pública, S. L.

C/ Llull 102 5a planta 08005 Barcelona

Tel. 93 300 07 42 Fax 93 300 55 22

www.gesop.net

www.twitter.com/_GESOP