

USUARIS TELÈFON 010

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 servei telefònic 010.

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 (es descarten aquells usuaris que han utilitzat el servei 010 més de 5 vegades en un mateix mes).

AFIXACIÓ

Fixa: 70 entrevistes el mes d'abril, i 108 entrevistes mensuals entre els mesos de juliol i desembre, excepte els mesos de setembre i octubre amb 109 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 010.

ERROR MOSTRAL

Per a un nivell de confiança del 95,5% (2σ), i $P = Q$, l'error és de: $\pm 3,7\%$ per al conjunt de la mostra.

DATA DE REALITZACIÓ

Del 5 d'abril al 20 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 dóna 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 010

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)	(70)	(325)	(325)	(70)	(108)	(108)	(109)	(109)	(108)	(108)
CATALÀ	55,3	57,1	57,5	52,5	57,1	58,3	57,4	56,9	55,0	48,1	54,6
CASTELLÀ	44,7	42,9	42,5	47,5	42,9	41,7	42,6	43,1	45,0	51,9	45,4

A2. MES DE L'ENTREVISTA

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(720)	(70)	(325)	(325)	(70)	(108)	(108)	(109)	(109)	(108)	(108)
ABRIL	13,9	100,0	,0	,0	100,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
JULIOL	14,9	,0	35,7	,0	,0	100,0	,0	,0	,0	,0	,0
AGOST	10,7	,0	25,5	,0	,0	,0	100,0	,0	,0	,0	,0
SETEMBRE	16,2	,0	38,8	,0	,0	,0	,0	100,0	,0	,0	,0
OCTUBRE	15,7	,0	,0	35,4	,0	,0	,0	,0	100,0	,0	,0
NOVEMBRE	15,5	,0	,0	35,1	,0	,0	,0	,0	,0	100,0	,0
DESEMBRE	13,0	,0	,0	29,5	,0	,0	,0	,0	,0	,0	100,0

F1. SAP SI DES D'AQUEST TELÈFON HI HA HAGUT ALGUNA PERSONA QUE HAGI TRUCAT AL TELÈFON 010 DURANT L'ÚLTIM MES?

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(720)	(70)	(325)	(325)	(70)	(108)	(108)	(109)	(109)	(108)	(108)
SÍ, HE TRUCAT JO	99,7	100,0	99,7	99,7	100,0	99,1	100,0	100,0	100,0	100,0	99,1
SÍ, HAN TRUCAT ALTRES PERSONES	,3	,0	,3	,3	,0	,9	,0	,0	,0	,0	,9

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)	(70)	(325)	(325)	(70)	(108)	(108)	(109)	(109)	(108)	(108)
SÍ, ARA	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

ENQUESTA USUARIS 010

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

IS1 (RESUM). NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LES SEGÜENTS QÜESTIONS RELACIONADES AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON 010:

(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	7,2	6,9	7,2	7,3	6,9	7,1	7,2	7,2	7,2	7,2	7,5
	Des.Est.	2,1	2,4	2,1	2,1	2,4	1,9	2,1	2,2	2,1	2,2	2,0
	(n)	(718)	(69)	(324)	(325)	(69)	(107)	(108)	(109)	(109)	(108)	(108)
RAPIDESA AMB QUÈ ET DONEN LA RESPOSTA	Mitjana	7,9	7,7	7,7	8,0	7,7	7,7	7,8	7,7	8,0	8,1	8,1
	Des.Est.	2,0	2,0	2,1	1,8	2,0	2,2	2,0	2,1	1,6	1,9	1,9
	(n)	(720)	(70)	(325)	(325)	(70)	(108)	(108)	(109)	(109)	(108)	(108)
RESPOSTA QUE ET DONEN	Mitjana	8,0	7,7	7,9	8,3	7,7	8,0	7,9	7,7	8,3	8,1	8,4
	Des.Est.	2,3	2,5	2,4	2,1	2,5	2,4	2,4	2,5	1,7	2,4	2,1
	(n)	(719)	(70)	(325)	(324)	(70)	(108)	(108)	(109)	(109)	(108)	(107)
HORARI DEL SERVEI	Mitjana	8,2	8,3	8,1	8,3	8,3	8,3	8,2	7,8	8,1	8,5	8,3
	Des.Est.	1,8	1,7	2,1	1,7	1,7	1,8	2,2	2,1	1,6	1,7	1,6
	(n)	(534)	(57)	(234)	(243)	(57)	(80)	(79)	(75)	(75)	(86)	(82)
PREU DEL SERVEI	Mitjana	4,3	4,3	4,2	4,4	4,3	4,3	3,9	4,3	4,4	4,3	4,5
	Des.Est.	3,2	3,3	3,1	3,2	3,3	3,1	2,9	3,2	2,9	3,4	3,3
	(n)	(579)	(62)	(260)	(257)	(62)	(89)	(89)	(82)	(81)	(92)	(84)
AMABILITAT DELS INFORMADORS	Mitjana	8,9	8,7	8,8	9,0	8,7	8,7	8,8	8,9	8,9	9,1	8,9
	Des.Est.	1,4	1,8	1,5	1,3	1,8	1,5	1,4	1,5	1,3	1,2	1,4
	(n)	(720)	(70)	(325)	(325)	(70)	(108)	(108)	(109)	(109)	(108)	(108)
INTERÈS QUE MOSTREN ELS INFORMADORS PER RESOLDRE LES CONSULTES	Mitjana	8,5	8,2	8,4	8,7	8,2	8,4	8,4	8,4	8,7	8,6	8,7
	Des.Est.	1,7	2,1	1,7	1,6	2,1	1,7	1,8	1,7	1,3	1,6	1,9
	(n)	(718)	(70)	(324)	(324)	(70)	(108)	(107)	(109)	(108)	(108)	(108)
CAPACITAT DE COMPRESIÓ DELS INFORMADORS	Mitjana	8,5	8,3	8,4	8,6	8,3	8,4	8,5	8,4	8,6	8,5	8,6
	Des.Est.	1,7	1,6	1,8	1,6	1,6	1,8	1,7	1,8	1,3	1,7	1,8
	(n)	(716)	(70)	(325)	(321)	(70)	(108)	(108)	(109)	(107)	(107)	(107)
CLARETAT DE LES EXPLICACIONS DELS INFORMADORS	Mitjana	8,4	8,1	8,4	8,6	8,1	8,4	8,5	8,4	8,5	8,5	8,7
	Des.Est.	1,8	2,2	1,8	1,7	2,2	1,8	1,8	1,8	1,5	1,7	1,8
	(n)	(717)	(69)	(323)	(325)	(69)	(108)	(106)	(109)	(109)	(108)	(108)
NIVELL DE CONEIXEMENTS DELS INFORMADORS	Mitjana	8,1	7,6	7,9	8,4	7,6	7,9	7,8	8,1	8,5	8,3	8,4
	Des.Est.	2,0	2,6	2,2	1,7	2,6	2,2	2,2	2,2	1,4	1,8	1,9
	(n)	(701)	(69)	(316)	(316)	(69)	(104)	(106)	(106)	(103)	(106)	(107)

ENQUESTA USUARIS 010

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON 010:

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)	(70)	(325)	(325)	(70)	(108)	(108)	(109)	(109)	(108)	(108)	
0	1,3	1,4	,6	1,8	1,4	,0	,9	,9	,9	2,8	1,9	
1	,6	1,4	,2	,7	1,4	,0	,9	,0	1,8	,0	,0	
2	1,8	2,9	2,3	,9	2,9	1,9	,9	3,7	1,8	,0	,9	
3	1,9	2,9	2,0	1,6	2,9	,9	3,7	1,8	,9	2,8	,9	
4	3,9	10,0	4,1	1,8	10,0	7,4	2,8	1,8	,9	2,8	1,9	
5	12,7	10,0	13,6	12,8	10,0	13,9	13,0	13,8	12,8	14,8	10,2	
6	9,3	7,1	10,4	8,9	7,1	9,3	11,1	11,0	9,2	8,3	9,3	
7	17,8	20,0	15,2	19,5	20,0	15,7	16,7	13,8	25,7	14,8	17,6	
8	22,6	14,3	25,2	22,7	14,3	30,6	21,3	22,9	20,2	24,1	24,1	
9	13,2	12,9	12,9	13,7	12,9	10,2	13,9	14,7	10,1	14,8	16,7	
10	14,6	15,7	13,1	15,6	15,7	9,3	14,8	15,6	15,6	14,8	16,7	
NO HO SAP	,3	1,4	,3	,0	1,4	,9	,0	,0	,0	,0	,0	

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON 010:

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)	(70)	(325)	(325)	(70)	(108)	(108)	(109)	(109)	(108)	(108)	
0	,8	,0	1,3	,6	,0	1,9	,9	,9	,0	,9	,9	
1	,6	,0	,8	,6	,0	,9	1,9	,0	,0	,9	,9	
2	1,7	4,3	1,6	,9	4,3	,9	,9	2,8	,9	,0	1,9	
3	1,1	1,4	1,6	,6	1,4	1,9	,9	1,8	,9	,0	,9	
4	2,4	4,3	2,2	1,9	4,3	2,8	1,9	1,8	,9	4,6	,0	
5	4,2	,0	6,1	3,7	,0	5,6	3,7	8,3	5,5	2,8	2,8	
6	6,6	10,0	6,5	5,6	10,0	8,3	5,6	5,5	8,3	3,7	4,6	
7	15,2	17,1	15,5	14,4	17,1	14,8	14,8	16,5	13,8	14,8	14,8	
8	27,8	31,4	23,3	31,1	31,4	20,4	30,6	21,1	33,0	28,7	31,5	
9	16,6	10,0	19,9	15,4	10,0	20,4	20,4	19,3	14,7	16,7	14,8	
10	23,0	21,4	21,2	25,1	21,4	22,2	18,5	22,0	22,0	26,9	26,9	

ENQUESTA USUARIS 010

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON 010:
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.	Des.	
TOTAL	(720)	(70)	(325)	(325)	(70)	(108)	(108)	(109)	(109)	(108)	(108)	
0	2,9	4,3	3,3	2,1	4,3	3,7	3,7	2,8	,0	3,7	2,8	
1	,9	,0	1,5	,6	,0	,9	1,9	1,8	,0	,9	,9	
2	,7	2,9	,4	,3	2,9	,0	,0	,9	,0	,9	,0	
3	,9	,0	1,3	,7	,0	2,8	,0	,9	1,8	,0	,0	
4	1,8	2,9	2,5	,9	2,9	,9	2,8	3,7	1,8	,0	,9	
5	4,8	2,9	4,7	5,6	2,9	2,8	4,6	6,4	5,5	7,4	3,7	
6	5,8	10,0	6,7	3,7	10,0	5,6	7,4	7,3	2,8	4,6	3,7	
7	10,2	10,0	10,8	9,6	10,0	11,1	7,4	12,8	9,2	10,2	9,3	
8	20,5	22,9	19,4	20,7	22,9	21,3	24,1	14,7	28,4	13,9	19,4	
9	18,8	12,9	18,9	20,6	12,9	16,7	21,3	19,3	18,3	22,2	21,3	
10	32,6	31,4	30,5	35,0	31,4	34,3	26,9	29,4	32,1	36,1	37,0	
NO HO SAP	,1	,0	,0	,3	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,9	

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON 010:
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.	Des.	
TOTAL	(720)	(70)	(325)	(325)	(70)	(108)	(108)	(109)	(109)	(108)	(108)	
0	,6	,0	1,2	,3	,0	,0	1,9	1,8	,0	,9	,0	
1	,2	,0	,2	,3	,0	,0	,9	,0	,9	,0	,0	
2	,1	,0	,3	,0	,0	,9	,0	,0	,0	,0	,0	
3	,3	,0	,3	,3	,0	,9	,0	,0	,0	,9	,0	
4	1,2	,0	1,4	1,5	,0	,9	2,8	,9	,9	,9	2,8	
5	4,4	8,6	5,7	1,8	8,6	3,7	1,9	10,1	,9	1,9	2,8	
6	3,0	2,9	2,7	3,3	2,9	3,7	2,8	1,8	5,5	,0	4,6	
7	9,5	12,9	8,2	9,7	12,9	11,1	5,6	7,3	11,9	10,2	6,5	
8	18,4	14,3	17,2	20,9	14,3	15,7	17,6	18,3	20,2	21,3	21,3	
9	13,3	14,3	12,1	14,1	14,3	12,0	13,9	11,0	11,9	14,8	15,7	
10	23,3	28,6	22,3	22,5	28,6	25,0	25,9	17,4	16,5	28,7	22,2	
NO HO SAP	25,6	18,6	28,2	25,3	18,6	25,9	26,9	31,2	31,2	20,4	24,1	

ENQUESTA USUARIS 010

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON 010:
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)	(70)	(325)	(325)	(70)	(108)	(108)	(109)	(109)	(108)	(108)	
0	16,7	18,6	16,4	16,3	18,6	16,7	15,7	16,5	11,9	21,3	15,7	
1	3,5	4,3	3,7	3,1	4,3	3,7	3,7	3,7	2,8	3,7	2,8	
2	6,9	10,0	7,4	5,4	10,0	5,6	13,0	5,5	3,7	5,6	7,4	
3	4,3	2,9	3,1	6,0	2,9	4,6	2,8	1,8	7,3	7,4	2,8	
4	9,4	11,4	9,6	8,7	11,4	10,2	9,3	9,2	13,8	4,6	7,4	
5	11,7	11,4	11,8	11,6	11,4	11,1	13,9	11,0	11,0	11,1	13,0	
6	7,6	7,1	9,5	5,8	7,1	11,1	9,3	8,3	4,6	6,5	6,5	
7	5,8	5,7	5,3	6,2	5,7	5,6	4,6	5,5	5,5	8,3	4,6	
8	4,9	2,9	4,7	5,8	2,9	5,6	3,7	4,6	6,4	3,7	7,4	
9	3,8	4,3	3,4	4,0	4,3	2,8	3,7	3,7	3,7	4,6	3,7	
10	6,1	10,0	4,8	6,1	10,0	5,6	2,8	5,5	3,7	8,3	6,5	
NO HO SAP	19,3	11,4	20,4	20,9	11,4	17,6	17,6	24,8	25,7	14,8	22,2	

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON 010:
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)	(70)	(325)	(325)	(70)	(108)	(108)	(109)	(109)	(108)	(108)	
0	,3	1,4	,2	,0	1,4	,0	,9	,0	,0	,0	,0	
2	,4	,0	,4	,6	,0	,0	,0	,9	,9	,0	,9	
3	,3	1,4	,4	,0	1,4	,0	,0	,9	,0	,0	,0	
4	,7	1,4	1,2	,0	1,4	2,8	,9	,0	,0	,0	,0	
5	1,3	1,4	1,5	1,1	1,4	1,9	1,9	,9	,9	,0	2,8	
6	2,8	1,4	3,1	2,9	1,4	3,7	,0	4,6	3,7	4,6	,0	
7	6,1	5,7	6,2	6,1	5,7	5,6	5,6	7,3	4,6	6,5	7,4	
8	21,4	22,9	21,2	21,2	22,9	23,1	24,1	17,4	23,9	18,5	21,3	
9	22,7	25,7	22,6	21,9	25,7	22,2	29,6	18,3	25,7	18,5	21,3	
10	43,9	38,6	43,2	46,1	38,6	40,7	37,0	49,5	40,4	51,9	46,3	

ENQUESTA USUARIS 010

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON 010:
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)	(70)	(325)	(325)	(70)	(108)	(108)	(109)	(109)	(108)	(108)	
0	,6	2,9	,2	,3	2,9	,0	,9	,0	,0	,0	,9	
1	,1	,0	,0	,3	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,9	
2	,7	1,4	,7	,5	1,4	,0	,0	1,8	,0	,0	1,9	
3	,9	1,4	1,0	,6	1,4	,9	2,8	,0	,0	1,9	,0	
4	1,5	,0	2,5	,9	,0	3,7	1,9	1,8	,9	,9	,9	
5	2,0	,0	3,2	1,6	,0	3,7	1,9	3,7	2,8	,9	,9	
6	3,8	2,9	4,5	3,6	2,9	5,6	2,8	4,6	2,8	7,4	,0	
7	10,0	15,7	8,4	9,8	15,7	9,3	4,6	10,1	9,2	10,2	10,2	
8	22,9	21,4	25,5	21,0	21,4	21,3	29,6	26,6	24,8	17,6	20,4	
9	20,2	24,3	18,7	20,4	24,3	21,3	21,3	14,7	23,9	18,5	18,5	
10	36,8	30,0	35,0	40,7	30,0	34,3	33,3	36,7	34,9	42,6	45,4	
NO HO SAP	,2	,0	,2	,3	,0	,0	,9	,0	,9	,0	,0	

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON 010:
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)	(70)	(325)	(325)	(70)	(108)	(108)	(109)	(109)	(108)	(108)	
0	,4	,0	,6	,3	,0	,9	,9	,0	,0	,0	,9	
1	,5	1,4	,4	,3	1,4	,0	,0	,9	,0	,0	,9	
2	,1	,0	,0	,3	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,9	
3	,9	,0	,8	1,2	,0	,9	1,9	,0	,9	1,9	,9	
4	,8	,0	1,3	,6	,0	2,8	,0	,9	,0	,9	,9	
5	2,7	1,4	4,3	1,6	1,4	4,6	1,9	5,5	,9	3,7	,0	
6	4,9	10,0	5,2	2,9	10,0	4,6	2,8	7,3	4,6	3,7	,0	
7	9,7	14,3	8,7	9,1	14,3	6,5	8,3	11,0	8,3	13,0	5,6	
8	24,9	27,1	23,2	25,9	27,1	24,1	27,8	19,3	30,3	17,6	30,6	
9	18,8	14,3	20,0	19,1	14,3	23,1	22,2	15,6	18,3	19,4	19,4	
10	35,8	31,4	35,6	37,5	31,4	32,4	34,3	39,4	34,9	38,9	38,9	
NO HO SAP	,6	,0	,0	1,2	,0	,0	,0	,0	1,8	,9	,9	

ENQUESTA USUARIS 010

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON 010:
9. LA CLAREDAT DE LES EXPLICACIONS DELS INFORMADORS

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES Des.
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(720)	(70)	(325)	(325)	(70)	(108)	(108)	(109)	(109)	(108)	(108)	
0	,9	2,9	,9	,3	2,9	,9	,9	,9	,0	,0	,9	
1	,3	,0	,0	,6	,0	,0	,0	,0	,0	,9	,9	
2	,7	1,4	,6	,6	1,4	,0	,9	,9	,9	,0	,9	
3	,6	,0	1,1	,3	,0	1,9	1,9	,0	,0	,9	,0	
4	1,3	2,9	1,2	,9	2,9	,9	1,9	,9	,0	,9	1,9	
5	2,8	2,9	3,0	2,5	2,9	1,9	,9	5,5	3,7	2,8	,9	
6	4,9	4,3	5,4	4,5	4,3	9,3	,0	5,5	4,6	7,4	,9	
7	9,6	15,7	8,2	9,0	15,7	7,4	6,5	10,1	11,0	7,4	8,3	
8	22,2	20,0	21,6	23,6	20,0	20,4	29,6	17,4	27,5	22,2	20,4	
9	20,0	15,7	22,6	19,0	15,7	22,2	24,1	22,0	17,4	18,5	21,3	
10	36,3	32,9	34,8	38,8	32,9	35,2	31,5	36,7	34,9	38,9	43,5	
NO HO SAP	,4	1,4	,5	,0	1,4	,0	1,9	,0	,0	,0	,0	

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON 010:
10. EL NIVELL DE CONEIXEMENT DELS INFORMADORS

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES Des.
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(720)	(70)	(325)	(325)	(70)	(108)	(108)	(109)	(109)	(108)	(108)	
0	1,7	5,7	1,5	,5	5,7	,9	1,9	1,8	,0	,0	1,9	
1	,2	,0	,6	,0	,0	,0	,9	,9	,0	,0	,0	
2	,8	1,4	1,5	,0	1,4	2,8	1,9	,0	,0	,0	,0	
3	,5	,0	,8	,3	,0	,0	1,9	,9	,0	,9	,0	
4	2,0	1,4	3,0	1,2	1,4	4,6	,9	2,8	,0	2,8	,9	
5	5,0	7,1	5,4	4,0	7,1	5,6	3,7	6,4	2,8	5,6	3,7	
6	5,6	5,7	4,6	6,5	5,7	4,6	4,6	4,6	5,5	7,4	6,5	
7	12,1	12,9	12,4	11,6	12,9	13,9	11,1	11,9	14,7	12,0	7,4	
8	20,7	21,4	22,0	19,2	21,4	19,4	32,4	17,4	21,1	13,9	23,1	
9	19,9	18,6	17,5	22,5	18,6	15,7	18,5	18,3	22,0	24,1	21,3	
10	28,9	24,3	27,9	31,2	24,3	28,7	20,4	32,1	28,4	31,5	34,3	
NO HO SAP	2,7	1,4	2,9	2,9	1,4	3,7	1,9	2,8	5,5	1,9	,9	

ENQUESTA USUARIS 010

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

IS2 (RESUM). QUINA VALORACIÓ GLOBAL FARIA VOSTÈ D'AQUEST SERVEI DEL 010?

(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 SERVEI 010	Mitjana	7,7	7,6	7,6	7,9	7,6	7,5	7,5	7,7	7,8	7,9	8,0
	Des.Est.	1,9	2,0	2,1	1,7	2,0	2,3	2,0	1,9	1,6	1,9	1,8
	(n)	(717)	(70)	(324)	(323)	(70)	(108)	(108)	(108)	(108)	(107)	(108)

IS2. QUINA VALORACIÓ GLOBAL FARIA VOSTÈ D'AQUEST SERVEI DEL 010?

(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)	(70)	(325)	(325)	(70)	(108)	(108)	(109)	(109)	(108)	(108)	
0	1,5	2,9	1,7	,9	2,9	3,7	,0	,9	,0	,9	1,9	
2	1,1	,0	2,3	,3	,0	,0	4,6	2,8	,9	,0	,0	
3	1,3	1,4	2,0	,6	1,4	3,7	2,8	,0	,0	1,9	,0	
4	1,5	,0	1,7	1,8	,0	1,9	,0	2,8	1,8	1,9	1,9	
5	6,2	7,1	6,4	5,8	7,1	5,6	7,4	6,4	8,3	7,4	,9	
6	7,5	11,4	7,2	6,6	11,4	4,6	9,3	8,3	5,5	5,6	9,3	
7	15,5	17,1	14,7	15,7	17,1	18,5	12,0	12,8	14,7	16,7	15,7	
8	29,3	28,6	28,7	30,2	28,6	24,1	34,3	29,4	34,9	25,9	29,6	
9	18,6	14,3	19,3	19,2	14,3	21,3	13,9	21,1	19,3	16,7	22,2	
10	17,0	17,1	15,7	18,1	17,1	16,7	15,7	14,7	13,8	22,2	18,5	
NO HO SAP	,4	,0	,4	,7	,0	,0	,0	,9	,9	,9	,0	

IS2 (RESUM). QUINA VALORACIÓ GLOBAL FARIA VOSTÈ D'AQUEST SERVEI DEL 010?

(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)	(70)	(325)	(325)	(70)	(108)	(108)	(109)	(109)	(108)	(108)	
MOLT/BASTANT DOLENTA (0 A 4)	5,4	4,3	7,7	3,7	4,3	9,3	7,4	6,4	2,8	4,6	3,7	
BONA (5 A 6)	13,8	18,6	13,6	12,4	18,6	10,2	16,7	14,7	13,8	13,0	10,2	
BASTANT BONA (7 A 8)	44,8	45,7	43,4	45,9	45,7	42,6	46,3	42,2	49,5	42,6	45,4	
MOLT BONA (9 A 10)	35,5	31,4	35,0	37,4	31,4	38,0	29,6	35,8	33,0	38,9	40,7	
NS / NC	,4	,0	,4	,7	,0	,0	,0	,9	,9	,9	,0	

ENQUESTA USUARIS 010

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

IS3A. CREU QUE EL SERVEI 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)	(70)	(325)	(325)	(70)	(108)	(108)	(109)	(109)	(108)	(108)	
MILLOR	35,7	37,1	29,1	41,5	37,1	32,4	21,3	31,2	45,0	41,7	37,0	
IGUAL	42,4	35,7	44,9	42,0	35,7	46,3	52,8	38,5	42,2	39,8	44,4	
PITJOR	14,9	22,9	18,3	9,2	22,9	16,7	17,6	20,2	7,3	11,1	9,3	
NO HO SAP	7,0	4,3	7,7	7,3	4,3	4,6	8,3	10,1	5,5	7,4	9,3	

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

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

VALORACIÓ GLOBAL SERVEI 010 ABANS D'UTILITZAR-LO	Mitjana Des.Est. (n)	TOTAL	TRIMESTRE										MES
			Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
		7,4	7,4	7,6	7,2	7,4	7,5	7,7	7,6	6,9	7,2	7,3	
		2,0	2,1	1,8	2,1	2,1	1,8	1,8	1,8	1,9	2,2	2,0	
		(643)	(63)	(293)	(287)	(63)	(101)	(95)	(97)	(97)	(96)	(94)	

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)	(70)	(325)	(325)	(70)	(108)	(108)	(109)	(109)	(108)	(108)	
0	,1	,0	,0	,3	,0	,0	,0	,0	,0	,9	,0	
2	,9	,0	,9	1,2	,0	,9	,9	,9	1,8	,0	1,9	
3	1,6	2,9	,6	2,2	2,9	,0	,9	,9	,9	3,7	1,9	
4	2,6	2,9	1,6	3,4	2,9	2,8	,9	,9	5,5	1,9	2,8	
5	11,8	17,1	9,5	12,3	17,1	12,0	9,3	7,3	11,0	13,9	12,0	
6	12,7	8,6	11,9	14,8	8,6	10,2	10,2	14,7	20,2	13,9	9,3	
7	16,0	15,7	16,1	15,9	15,7	21,3	13,9	12,8	12,8	17,6	17,6	
8	17,3	12,9	21,8	14,4	12,9	18,5	23,1	23,9	18,3	9,3	15,7	
9	7,6	5,7	10,6	5,4	5,7	12,0	12,0	8,3	6,4	2,8	7,4	
10	18,8	24,3	17,3	18,5	24,3	15,7	16,7	19,3	11,9	25,0	18,5	
NO HO SAP	10,6	10,0	9,7	11,6	10,0	6,5	12,0	11,0	11,0	11,1	13,0	

ENQUESTA USUARIS 010

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

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)	(70)	(325)	(325)	(70)	(108)	(108)	(109)	(109)	(108)	(108)	
MOLT/BASTANT DOLENTA (0 A 4)	5,2	5,7	3,1	7,1	5,7	3,7	2,8	2,8	8,3	6,5	6,5	
BONA (5 A 6)	24,5	25,7	21,4	27,1	25,7	22,2	19,4	22,0	31,2	27,8	21,3	
BASTANT BONA (7 A 8)	33,2	28,6	37,9	30,3	28,6	39,8	37,0	36,7	31,2	26,9	33,3	
MOLT BONA (9 A 10)	26,4	30,0	27,9	23,9	30,0	27,8	28,7	27,5	18,3	27,8	25,9	
NS / NC	10,6	10,0	9,7	11,6	10,0	6,5	12,0	11,0	11,0	11,1	13,0	

IS4. PODRIA DIR-ME ELS PRINCIPALS MOTIUS D'INSATISFACCIÓ?

(BASE: FAN UNA VALORACIÓ DEL SERVEI INFERIOR A 5)
(ESPONTÀNIA)
(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(40)	(3)	(25)	(12)	(3)	(10)	(8)	(7)	(3)	(5)	(4)	
NO LI VAN RESOLDRE EL PROBLEMA	39,2	66,7	37,5	32,4	66,7	30,0	62,5	28,6	,0	40,0	50,0	
MANCA D'INTERÈS EN EL SEU CAS	2,2	,0	,0	7,4	,0	,0	,0	,0	,0	,0	25,0	
INFORMACIÓ INCOMPLETA/ERRÒNIA	29,1	33,3	34,2	17,6	33,3	40,0	12,5	42,9	33,3	20,0	,0	
EL PREU	30,7	,0	30,4	42,6	,0	60,0	,0	14,3	66,7	40,0	25,0	
TEMPS D'ESPERA DE LA RESPOSTA	11,6	33,3	13,5	,0	33,3	10,0	37,5	,0	,0	,0	,0	
ACCÈS AL SERVEI (COMUNICA)	12,6	,0	8,6	25,0	,0	20,0	,0	,0	33,3	20,0	25,0	
L'INFORMADOR NO L'HA ATÈS CORRECTAMENT	4,6	,0	7,7	,0	,0	,0	12,5	14,3	,0	,0	,0	
ALTRES	5,3	,0	8,9	,0	,0	10,0	,0	14,3	,0	,0	,0	

P1 (RESUM). PODRIA DIR-ME APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT VOSTÈ AL TELÈFON 010 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 010	Mitjana	1,9	1,6	1,9	2,0	1,6	1,9	2,1	1,7	2,1	2,1	
ÚLTIM MES	Des.Est.	1,5	,8	1,4	1,7	,8	1,4	1,7	1,1	1,0	1,9	
	(n)	(699)	(67)	(318)	(314)	(67)	(104)	(106)	(108)	(104)	(103)	

ENQUESTA USUARIS 010

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

P1. PODRIA DIR-ME APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT VOSTÈ AL TELÈFON 010 EN L'ÚLTIM MES?

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(720)	(70)	(325)	(325)	(70)	(108)	(108)	(109)	(109)	(108)	(108)
NOMÉS UNA VEGADA	50,4	50,0	51,1	50,0	50,0	48,1	46,3	56,9	54,1	48,1	47,2
ENTRE 2 I 4 COPS	42,2	44,3	43,4	40,5	44,3	46,3	45,4	39,4	38,5	39,8	43,5
ENTRE 5 I 8 COPS	3,3	1,4	2,6	4,6	1,4	,9	4,6	2,8	2,8	5,6	5,6
ENTRE 9 I 12 COPS	,8	,0	,8	1,1	,0	,9	1,9	,0	,0	,9	2,8
MÉS DE 12 COPS	,1	,0	,0	,3	,0	,0	,0	,0	,0	,9	,0
NO HO SAP	3,1	4,3	2,1	3,5	4,3	3,7	1,9	,9	4,6	4,6	,9

ENQUESTA USUARIS 010

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

P2. PODRIA EXPLICAR-ME, A GRANS TRETS, QUINA CONSULTA VA FER AL TELÈFON 010 L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR?

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(544)	(56)	(274)	(214)	(56)	(96)	(84)	(94)	(83)	(81)	(50)	
	76,3	80,0	85,0	66,9	80,0	88,9	77,8	86,2	76,1	75,0	46,3	
ACTIVITAT ECONÒMICA I EMPRESSES (PRIVADES)	4,8	5,7	4,5	4,7	5,7	4,6	5,6	3,7	5,5	5,6	2,8	
ACTIVITATS CULTURALS I LÚDIQUES	1,6	2,9	1,6	1,2	2,9	1,9	,9	1,8	1,8	,9	,9	
HISENDA MUNICIPAL	12,6	7,1	15,2	11,9	7,1	20,4	15,7	10,1	9,2	13,9	13,0	
MULTES	6,0	5,7	8,8	3,5	5,7	6,5	13,0	8,3	3,7	5,6	,9	
POBLACIÓ	9,9	8,6	11,4	8,8	8,6	12,0	8,3	12,8	11,9	8,3	5,6	
TRANSPORT PÚBLIC	9,9	14,3	8,3	10,0	14,3	9,3	5,6	9,2	11,9	10,2	7,4	
TARGETA ROSA	,2	,0	,2	,3	,0	,0	,9	,0	,0	,9	,0	
SERVEIS TÈCNICS / URBANISME	3,7	7,1	4,5	2,0	7,1	3,7	5,6	4,6	1,8	3,7	,0	
VIA PÚBLICA	4,1	2,9	4,2	4,4	2,9	,9	2,8	8,3	6,4	3,7	2,8	
INFORMACIÓ MANTENIMENT I SERVEIS (OBRES A LA VIA PÚBLICA)	2,7	2,9	3,7	1,6	2,9	4,6	,9	4,6	1,8	2,8	,0	
SERVEIS SOCIALS	2,8	,0	3,7	2,9	,0	2,8	3,7	4,6	5,5	2,8	,0	
QUEIXES I SUGGERIMENTS AL SERVEI	1,5	2,9	1,0	1,6	2,9	1,9	,0	,9	2,8	1,9	,0	
ALTRES AJUNTAMENT DE BARCELONA	4,8	7,1	5,3	3,5	7,1	4,6	4,6	6,4	3,7	,9	6,5	
CONSULTES ALTRES ADMINISTRACIONS	6,8	10,0	7,7	4,9	10,0	10,2	7,4	5,5	6,4	3,7	4,6	
ASSOCIACIONS, ENTITATS, ORGANITZACIONS PRIVADES	,3	,0	,4	,3	,0	,0	,0	,9	,9	,0	,0	
ALTRES	,6	,0	,7	,6	,0	,9	,0	,9	,0	1,9	,0	
NO HO SAP / NO HO RECORDA	3,5	2,9	3,1	4,1	2,9	4,6	2,8	1,8	1,8	8,3	1,9	
NO CONTESTA	,4	,0	,7	,3	,0	,0	,0	1,8	,9	,0	,0	
TRAMITACIÓ TOTAL	(176)	(14)	(51)	(111)	(14)	(12)	(24)	(15)	(26)	(27)	(58)	
	23,7	20,0	15,0	33,1	20,0	11,1	22,2	13,8	23,9	25,0	53,7	

ENQUESTA USUARIS 010

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

P2. PODRIA EXPLICAR-ME, A GRANS TRETS, QUINA CONSULTA VA FER AL TELÈFON 010 L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR?

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
HISENDA MUNICIPAL	2,7	4,3	2,1	2,8	4,3	3,7	1,9	,9	,9	,9	7,4	
MULTES	4,1	4,3	2,4	5,7	4,3	1,9	5,6	,9	3,7	5,6	8,3	
POBLACIÓ	3,6	,0	1,6	6,5	,0	1,9	,9	1,8	,9	3,7	16,7	
TRANSPORT PÚBLIC	,9	,0	,7	1,4	,0	,9	,0	,9	,9	,0	3,7	
SERVEIS TÈCNICS / URBANISME	1,9	,0	1,6	2,7	,0	,9	3,7	,9	3,7	,9	3,7	
VIA PÚBLICA	1,1	,0	,6	1,9	,0	,0	,9	,9	,9	3,7	,9	
MANTENIMENT I SERVEIS (OBRES A LA VIA PÚBLICA)	,9	1,4	,5	1,2	1,4	,0	1,9	,0	1,8	,9	,9	
SERVEIS SOCIALS	,4	,0	,6	,3	,0	,0	,9	,9	,0	,0	,9	
QUEIXES I SUGGERIMENTS AL SERVEI	,2	,0	,6	,0	,0	,0	,9	,9	,0	,0	,0	
REGISTRE DE DOCUMENTS	,3	1,4	,2	,0	1,4	,0	,9	,0	,0	,0	,0	
ALTRES AJUNTAMENT DE BARCELONA	1,2	1,4	1,1	1,2	1,4	,0	,0	2,8	,0	1,9	1,9	
SOL·LICITUD DE CITA PRÈVIA	5,9	7,1	2,6	8,6	7,1	1,9	4,6	1,8	11,0	5,6	9,3	
ALTRES	,3	,0	,0	,6	,0	,0	,0	,0	,0	1,9	,0	
NO HO SAP / NO HO RECORDA	,1	,0	,4	,0	,0	,0	,0	,9	,0	,0	,0	

P3. ES TRACTAVA D'UNA CONSULTA PARTICULAR O FETA PER MOTIUS DE FEINA?

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(720)	(70)	(325)	(325)	(70)	(108)	(108)	(109)	(109)	(108)	(108)	
PARTICULAR	85,1	85,7	86,0	84,2	85,7	85,2	82,4	89,0	82,6	88,9	80,6	
PER FEINA	14,4	14,3	13,7	15,2	14,3	14,8	17,6	10,1	16,5	11,1	18,5	
NO HO SAP / NO HO RECORDA	,4	,0	,4	,6	,0	,0	,0	,9	,9	,0	,9	

P4. HAVIA TRUCAT AMB ANTERIORITAT A AQUEST MES AL SERVEI 010? (NO INCLOU LES VEGADES QUE HA TRUCAT AQUEST ÚLTIM MES, POT SER QUE NO HAGI TRUCAT MAI ABANS)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(720)	(70)	(325)	(325)	(70)	(108)	(108)	(109)	(109)	(108)	(108)	
SÍ	68,3	68,6	66,1	70,4	68,6	66,7	66,7	65,1	72,5	66,7	72,2	
NO	29,5	30,0	32,6	26,4	30,0	32,4	32,4	33,0	22,0	29,6	27,8	
NO HO SAP	2,2	1,4	1,3	3,3	1,4	,9	,9	1,8	5,5	3,7	,0	

ENQUESTA USUARIS 010

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

P5. A NIVELL GLOBAL, QUINA QÜESTIÓ CONSIDERA VOSTÈ LA MÉS IMPORTANT EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 010?

(ESPONTÀNIA)
(PRIMERA RESPOSTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(720)	(70)	(325)	(325)	(70)	(108)	(108)	(109)	(109)	(108)	(108)
FACILITAT D'ACCÉS AL SERVEI / EN ACONSEGUIR LÍNIA	7,3	2,9	7,6	8,5	2,9	8,3	8,3	6,4	5,5	9,3	11,1
ACCESSIBILITAT HORÀRIA	,6	1,4	,2	,6	1,4	,0	,9	,0	,0	,9	,9
RESPOSTA RÀPIDA	12,0	12,9	12,7	11,2	12,9	9,3	7,4	19,3	16,5	7,4	9,3
RESPOSTA CORRECTA, COMPLETA	11,2	14,3	9,7	11,7	14,3	8,3	11,1	10,1	13,8	9,3	12,0
RESOLUCIÓ DEL PROBLEMA, EFICÀCIA, TROBAR ORIENTACIÓ/AJUDA	18,0	20,0	17,5	17,9	20,0	17,6	20,4	15,6	18,3	17,6	17,6
GRATUÏT / MILLOR PREU	8,8	10,0	9,5	7,8	10,0	12,0	6,5	9,2	6,4	11,1	5,6
AMABILITAT, BONA ATENCIÓ	13,1	8,6	12,4	15,1	8,6	13,0	8,3	14,7	12,8	17,6	14,8
QUE POSIN INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA	1,0	1,4	1,6	,3	1,4	1,9	,9	1,8	,9	,0	,0
CAPACITAT DE COMPRESIÓ	2,6	,0	1,7	4,3	,0	2,8	2,8	,0	3,7	5,6	3,7
CLAREDAT DE LES EXPLICACIONS	4,0	1,4	4,7	4,1	1,4	5,6	3,7	4,6	6,4	2,8	2,8
QUE ABASTIN MOLTS TEMES / BON NIVELL DE CONEIXEMENT	10,9	11,4	11,0	10,7	11,4	8,3	14,8	11,0	10,1	10,2	12,0
TROBAR BONS PROFESSIONALS	2,0	1,4	2,8	1,5	1,4	1,9	5,6	1,8	,0	1,9	2,8
DONAR SERVEI AL CIUTADÀ	3,7	7,1	3,2	3,0	7,1	4,6	4,6	,9	,9	3,7	4,6
SERVEI CÒMODE	,9	1,4	,7	1,0	1,4	,9	,0	,9	,9	1,9	,0
ALTRES	,6	1,4	,3	,5	1,4	,9	,0	,0	,0	,0	1,9
CAP	,1	,0	,2	,0	,0	,0	,9	,0	,0	,0	,0
NO HO SAP	3,1	4,3	4,0	1,9	4,3	4,6	3,7	3,7	3,7	,9	,9

ENQUESTA USUARIS 010

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

P5. A NIVELL GLOBAL, QUINA QÜESTIÓ CONSIDERA VOSTÈ LA SEGONA MÉS IMPORTANT EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 010?

(ESPONTÀNIA)
(SEGONA RESPOSTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(720)	(70)	(325)	(325)	(70)	(108)	(108)	(109)	(109)	(108)	(108)
FACILITAT D'ACCÉS AL SERVEI / EN ACONSEGUIR LÍNIA	5,5	7,1	3,5	6,9	7,1	3,7	2,8	3,7	4,6	6,5	10,2
ACCESSIBILITAT HORÀRIA	,6	,0	,8	,7	,0	,9	1,9	,0	,9	,9	,0
RESPOSTA RÀPIDA	10,5	8,6	11,2	10,5	8,6	12,0	13,0	9,2	7,3	13,9	10,2
RESPOSTA CORRECTA, COMPLETA	4,4	5,7	3,5	4,9	5,7	2,8	5,6	2,8	5,5	4,6	4,6
RESOLUCIÓ DEL PROBLEMA, EFICÀCIA, TROBAR ORIENTACIÓ/AJUDA	9,5	4,3	9,7	10,9	4,3	12,0	7,4	9,2	8,3	10,2	14,8
GRATUÏT / MILLOR PREU	5,2	5,7	4,2	5,9	5,7	5,6	4,6	2,8	4,6	8,3	4,6
AMABILITAT, BONA ATENCIÓ	11,1	11,4	11,1	11,1	11,4	11,1	11,1	11,0	12,8	10,2	10,2
QUE POSIN INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA	2,0	2,9	1,5	2,1	2,9	,0	1,9	2,8	2,8	,0	3,7
CAPACITAT DE COMPRESIÓ	1,8	5,7	1,6	,9	5,7	2,8	,9	,9	,9	,0	1,9
CLAREDAT DE LES EXPLICACIONS	2,5	1,4	2,1	3,3	1,4	,9	,0	4,6	5,5	3,7	,0
QUE ABASTIN MOLTS TEMES / BON NIVELL DE CONEIXEMENT	5,9	4,3	7,6	4,7	4,3	7,4	5,6	9,2	8,3	2,8	2,8
TROBAR BONS PROFESSIONALS	1,2	,0	,9	1,8	,0	,0	,9	1,8	1,8	1,9	1,9
DONAR SERVEI AL CIUTADÀ	2,1	1,4	2,3	2,1	1,4	2,8	3,7	,9	,9	1,9	3,7
SERVEI CÒMODE	,8	1,4	1,0	,3	1,4	,9	,0	1,8	,9	,0	,0
ALTRES	1,3	2,9	1,5	,5	2,9	2,8	1,9	,0	,0	,0	1,9
NO CONTESTA	35,6	37,1	37,5	33,4	37,1	34,3	38,9	39,4	34,9	35,2	29,6

P5 (RESUM). A NIVELL GLOBAL, QUINA QÜESTIÓ CONSIDERA VOSTÈ LA MÉS IMPORTANT EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 010? I LA SEGONA MÉS IMPORTANT?

(ESPONTÀNIA)
(SUMA DE LES DUES RESPOSTES)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(720)	(70)	(325)	(325)	(70)	(108)	(108)	(109)	(109)	(108)	(108)
ACCÉS	14,0	11,4	12,1	16,6	11,4	13,0	13,9	10,1	11,0	17,6	22,2
RESPOSTA	59,0	58,6	59,2	59,0	58,6	58,3	55,6	62,4	59,6	57,4	60,2
PREU	14,0	15,7	13,7	13,7	15,7	17,6	11,1	11,9	11,0	19,4	10,2
INFORMADORS	49,7	44,3	52,3	48,9	44,3	46,3	48,1	60,6	53,2	49,1	43,5
ALTRES	9,0	15,7	8,4	7,4	15,7	13,0	9,3	3,7	3,7	7,4	12,0
NS / NC	3,2	4,3	4,3	1,9	4,3	4,6	4,6	3,7	3,7	,9	,9

ENQUESTA USUARIS 010

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

P5. A NIVELL GLOBAL, QUINA QÜESTIÓ CONSIDERA VOSTÈ LA MÉS IMPORTANT EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 010? I LA SEGONA MÉS IMPORTANT?

(ESPONTÀNIA)
(SUMA DE LES DUES RESPOSTES)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(720)	(70)	(325)	(325)	(70)	(108)	(108)	(109)	(109)	(108)	(108)	
FACILITAT D'ACCÉS AL SERVEI / EN ACONSEGUIR LÍNIA	12,8	10,0	11,0	15,4	10,0	12,0	11,1	10,1	10,1	15,7	21,3	
ACCESSIBILITAT HORÀRIA	1,2	1,4	1,0	1,2	1,4	,9	2,8	,0	,9	1,9	,9	
RESPOSTA RÀPIDA	22,5	21,4	23,8	21,7	21,4	21,3	20,4	28,4	23,9	21,3	19,4	
RESPOSTA CORRECTA, COMPLETA	15,7	20,0	13,2	16,6	20,0	11,1	16,7	12,8	19,3	13,9	16,7	
RESOLUCIÓ DEL PROBLEMA, EFICÀCIA, TROBAR ORIENTACIÓ/AJUDA	27,5	24,3	27,3	28,7	24,3	29,6	27,8	24,8	26,6	27,8	32,4	
GRATUÏT / MILLOR PREU	14,0	15,7	13,7	13,7	15,7	17,6	11,1	11,9	11,0	19,4	10,2	
AMABILITAT, BONA ATENCIÓ	24,2	20,0	23,5	26,2	20,0	24,1	19,4	25,7	25,7	27,8	25,0	
QUE POSIN INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA	3,0	4,3	3,1	2,4	4,3	1,9	2,8	4,6	3,7	,0	3,7	
CAPACITAT DE COMPRESIÓ	4,5	5,7	3,3	5,2	5,7	5,6	3,7	,9	4,6	5,6	5,6	
CLAREDAT DE LES EXPLICACIONS	6,5	2,9	6,8	7,3	2,9	6,5	3,7	9,2	11,9	6,5	2,8	
QUE ABASTIN MOLTS TEMES / BON NIVELL DE CONEIXEMENT	16,8	15,7	18,6	15,4	15,7	15,7	20,4	20,2	18,3	13,0	14,8	
TROBAR BONS PROFESSIONALS	3,2	1,4	3,7	3,3	1,4	1,9	6,5	3,7	1,8	3,7	4,6	
DONAR SERVEI AL CIUTADÀ	5,7	8,6	5,5	5,1	8,6	7,4	8,3	1,8	1,8	5,6	8,3	
SERVEI CÒMODE	1,7	2,9	1,7	1,3	2,9	1,9	,0	2,8	1,8	1,9	,0	
ALTRES	1,8	4,3	1,8	1,1	4,3	3,7	1,9	,0	,0	,0	3,7	
CAP	,1	,0	,2	,0	,0	,0	,9	,0	,0	,0	,0	
NO HO SAP	3,1	4,3	4,0	1,9	4,3	4,6	3,7	3,7	3,7	,9	,9	

ENQUESTA USUARIS 010

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

P6. SEGONS LA SEVA EXPERIÈNCIA PERSONAL, QUIN ÉS L'ASPECTE QUE MÉS LI AGRADA D'AQUEST SERVEI?

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(720)	(70)	(325)	(325)	(70)	(108)	(108)	(109)	(109)	(108)	(108)
FACILITAT D'ACCÉS AL SERVEI / EN ACONSEGUIR LÍNIA	7,2	2,9	11,0	5,0	2,9	11,1	6,5	13,8	9,2	1,9	3,7
L'HORARI	2,1	2,9	1,8	2,2	2,9	,0	2,8	2,8	3,7	,9	1,9
DONEN LA RESPOSTA RÀPIDAMENT	13,6	17,1	9,6	16,3	17,1	13,0	11,1	5,5	16,5	16,7	15,7
DONEN BONA INFORMACIÓ, COMPLETA	6,8	10,0	7,6	5,0	10,0	2,8	14,8	7,3	2,8	2,8	10,2
RESOLEN ELS PROBLEMES, SÓN EFICAÇOS, ORIENTEN, AJUDEN	13,8	5,7	12,4	17,6	5,7	14,8	11,1	11,0	19,3	17,6	15,7
AMABILITAT, BONA ATENCIÓ	20,6	24,3	17,6	22,3	24,3	23,1	18,5	11,9	21,1	25,9	19,4
QUE POSEN INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA	1,4	1,4	1,8	,9	1,4	3,7	1,9	,0	1,8	,0	,9
TENEN CAPACITAT DE COMPRESIÓ	,6	,0	,7	,6	,0	,0	,0	1,8	,0	,9	,9
DONEN EXPLICACIONS CLARES	1,7	2,9	2,4	,6	2,9	1,9	,0	4,6	,0	1,9	,0
ABASTEN MOLTS TEMES / BON NIVELL DE CONEIXEMENT	7,6	8,6	6,1	8,9	8,6	3,7	7,4	7,3	10,1	6,5	10,2
ATENCIÓ PERSONALITZADA	2,1	4,3	1,6	1,8	4,3	1,9	,9	1,8	1,8	,9	2,8
SERVEI CÒMODE	7,6	7,1	8,4	7,0	7,1	8,3	10,2	7,3	4,6	8,3	8,3
ALTRES	2,8	2,9	4,6	1,2	2,9	2,8	,0	9,2	1,8	,0	1,9
TOT	,6	,0	1,2	,3	,0	,0	1,9	1,8	,9	,0	,0
RES	3,9	4,3	5,8	2,1	4,3	8,3	5,6	3,7	,9	1,9	3,7
NO HO SAP	7,4	5,7	7,1	8,2	5,7	4,6	7,4	9,2	5,5	13,9	4,6
NO CONTESTA	,1	,0	,4	,0	,0	,0	,0	,9	,0	,0	,0

ENQUESTA USUARIS 010

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

P7. I QUIN ÉS L'ASPECTE QUE VOSTÈ MILLORARIA D'AQUEST SERVEI?

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(720)	(70)	(325)	(325)	(70)	(108)	(108)	(109)	(109)	(108)	(108)	
FACILITAT D'ACCÉS AL SERVEI / EN ACONSEGUIR LÍNIA	10,2	10,0	8,0	12,4	10,0	6,5	11,1	7,3	7,3	9,3	22,2	
L'HORARI	2,0	2,9	2,2	1,6	2,9	,9	1,9	3,7	1,8	1,9	,9	
MISSATGE PREENREGISTRAT	1,0	1,4	,5	1,3	1,4	,0	1,9	,0	,9	2,8	,0	
LA RAPIDESA AMB QUÈ ET DONEN LA RESPOSTA / SERVEI MÉS ÀGIL	8,1	12,9	8,3	6,3	12,9	12,0	10,2	3,7	8,3	6,5	3,7	
LA RESPOSTA (CORRECTA, COMPLETA)	1,7	4,3	1,7	,9	4,3	1,9	,0	2,8	,0	1,9	,9	
RESOLUCIÓ DELS PROBLEMES, MÉS ORIENTACIÓ, MÉS AJUDA	1,6	1,4	2,5	,9	1,4	5,6	1,9	,0	,0	1,9	,9	
EL PREU	29,8	22,9	29,9	31,9	22,9	28,7	32,4	29,4	36,7	30,6	27,8	
AMABILITAT, ATENCIÓ	1,5	1,4	2,0	1,1	1,4	,0	3,7	2,8	,9	,0	2,8	
INTERÈS QUE MOSTREN / ACTITUD	,3	,0	,4	,3	,0	,0	,0	,9	,0	,9	,0	
CLAREDAT DE LES EXPLICACIONS	1,4	4,3	,0	1,9	4,3	,0	,0	,0	2,8	1,9	,9	
ABASTIN DIFERENTS TEMES / NIVELL DE CONEIXEMENT	4,6	5,7	7,2	1,8	5,7	8,3	5,6	7,3	,9	1,9	2,8	
AMPLIACIÓ DEL SERVEI (MÉS TRAMITACIONS, TIPUS INFORMACIÓ)	4,8	2,9	5,4	4,7	2,9	5,6	3,7	6,4	4,6	6,5	2,8	
LA MÚSICA D'ESPERA	,1	,0	,4	,0	,0	,0	,0	,9	,0	,0	,0	
SERVEIS ALTERNATIUS AL 010 (TELÈFON DEL CIVISME, INTERNET, OAC)	,1	,0	,2	,0	,0	,0	,9	,0	,0	,0	,0	
ALTRES	1,2	1,4	,2	2,1	1,4	,0	,9	,0	1,8	1,9	2,8	
TOT	,1	,0	,0	,3	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,9	
RES	13,9	14,3	17,0	10,9	14,3	19,4	10,2	19,3	11,9	11,1	9,3	
NO HO SAP	17,4	14,3	14,0	21,6	14,3	11,1	15,7	15,6	22,0	21,3	21,3	

Z1. SEXE

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(720)	(70)	(325)	(325)	(70)	(108)	(108)	(109)	(109)	(108)	(108)	
HOME	36,8	42,9	40,0	31,8	42,9	40,7	39,8	39,4	37,6	23,1	35,2	
DONA	63,2	57,1	60,0	68,2	57,1	59,3	60,2	60,6	62,4	76,9	64,8	

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.	
Mitjana	46,7	45,9	46,6	47,1	45,9	48,0	46,9	45,1	44,7	49,3	47,3	
Des.Est.	14,7	15,0	14,2	15,1	15,0	14,1	14,2	14,2	14,1	16,6	14,1	
(n)	(718)	(68)	(325)	(325)	(68)	(108)	(108)	(109)	(109)	(108)	(108)	

ENQUESTA USUARIS 010

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)	(70)	(325)	(325)	(70)	(108)	(108)	(109)	(109)	(108)	(108)	
MENYS DE 18 ANYS	,1	,0	,0	,3	,0	,0	,0	,0	,9	,0	,0	
DE 18 A 24 ANYS	3,2	1,4	4,2	2,8	1,4	2,8	2,8	6,4	2,8	2,8	2,8	
DE 25 A 34 ANYS	19,3	28,6	15,6	19,9	28,6	10,2	20,4	17,4	25,7	16,7	16,7	
DE 35 A 44 ANYS	27,6	17,1	31,6	27,1	17,1	35,2	28,7	30,3	29,4	25,9	25,9	
DE 45 A 54 ANYS	21,8	24,3	20,7	22,2	24,3	24,1	19,4	18,3	17,4	22,2	27,8	
DE 55 A 64 ANYS	13,2	14,3	14,0	12,1	14,3	12,0	13,0	16,5	11,9	9,3	15,7	
DE 65 A 74 ANYS	9,6	7,1	10,5	9,5	7,1	11,1	13,0	8,3	9,2	13,9	4,6	
DE 75 ANYS I MÉS	4,7	4,3	3,4	6,1	4,3	4,6	2,8	2,8	2,8	9,3	6,5	
NO CONTESTA	,4	2,9	,0	,0	2,9	,0	,0	,0	,0	,0	,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)	(70)	(325)	(325)	(70)	(108)	(108)	(109)	(109)	(108)	(108)	
ESPANYA	89,5	91,4	88,0	90,4	91,4	84,3	86,1	92,7	85,3	94,4	91,7	
UNIÓ EUROPEA	3,2	2,9	3,9	2,7	2,9	3,7	7,4	1,8	3,7	,9	3,7	
ALTRES	7,2	5,7	8,1	6,9	5,7	12,0	6,5	5,5	11,0	4,6	4,6	

ENQUESTA USUARIS 010

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)	(70)	(325)	(325)	(70)	(108)	(108)	(109)	(109)	(108)	(108)	
ANDORRA	,1	,0	,3	,0	,0	,9	,0	,0	,0	,0	,0	
ARGENTINA	,4	,0	,9	,0	,0	1,9	,9	,0	,0	,0	,0	
ARMÈNIA	,1	,0	,0	,3	,0	,0	,0	,0	,9	,0	,0	
BOLÍVIA	,9	,0	,9	1,2	,0	1,9	,9	,0	2,8	,0	,9	
BRASIL	,7	,0	1,0	,7	,0	2,8	,0	,0	1,8	,0	,0	
BIELORRÚSSIA	,1	,0	,0	,3	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,9	
XILE	,3	1,4	,0	,3	1,4	,0	,0	,0	,0	,0	,9	
COLÒMBIA	,3	,0	,4	,3	,0	,0	,0	,9	,0	,9	,0	
COSTA RICA	,1	,0	,2	,0	,0	,0	,9	,0	,0	,0	,0	
DOMINICA	,4	,0	,4	,6	,0	,0	,0	,9	,9	,0	,9	
EQUADOR	,3	,0	,3	,3	,0	,9	,0	,0	,9	,0	,0	
SALVADOR, EL	,2	,0	,2	,3	,0	,0	,9	,0	,9	,0	,0	
FRANÇA	,5	,0	,6	,6	,0	,9	,9	,0	,9	,0	,9	
GEÒRGIA	,1	,0	,2	,0	,0	,0	,9	,0	,0	,0	,0	
ALEMANYA	,3	,0	,0	,7	,0	,0	,0	,0	1,8	,0	,0	
GRÈCIA	,1	,0	,0	,3	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,9	
HONDURES	,8	,0	,7	1,2	,0	,9	,0	,9	,9	1,9	,9	
ITÀLIA	1,9	1,4	2,9	1,2	1,4	2,8	4,6	1,8	,9	,9	1,9	
MARROC	,4	,0	,9	,0	,0	1,9	,9	,0	,0	,0	,0	
NEPAL	,2	1,4	,0	,0	1,4	,0	,0	,0	,0	,0	,0	
PAÏSOS BAIXOS	,1	,0	,2	,0	,0	,0	,9	,0	,0	,0	,0	
PAKISTAN	,1	,0	,4	,0	,0	,0	,0	,9	,0	,0	,0	
PARAGUAI	,2	,0	,2	,3	,0	,0	,9	,0	,9	,0	,0	
PERÚ	,4	,0	,7	,3	,0	,9	,0	,9	,9	,0	,0	
PORTUGAL	,2	1,4	,0	,0	1,4	,0	,0	,0	,0	,0	,0	
ROMANIA	,1	,0	,2	,0	,0	,0	,9	,0	,0	,0	,0	
RÚSSIA	,3	1,4	,0	,3	1,4	,0	,0	,0	,0	,9	,0	
ESPANYA	89,5	91,4	88,0	90,4	91,4	84,3	86,1	92,7	85,3	94,4	91,7	
SÍRIA	,2	1,4	,0	,0	1,4	,0	,0	,0	,0	,0	,0	
ESTATS UNITS D'AMÈRICA	,1	,0	,4	,0	,0	,0	,0	,9	,0	,0	,0	
VENEÇUELA	,1	,0	,0	,3	,0	,0	,0	,0	,0	,9	,0	

ENQUESTA USUARIS 010

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)	(70)	(325)	(325)	(70)	(108)	(108)	(109)	(109)	(108)	(108)
CATALÀ	44,7	42,9	46,4	43,7	42,9	45,4	47,2	46,8	44,0	48,1	38,0
CASTELLÀ	54,2	57,1	52,1	55,2	57,1	52,8	50,9	52,3	55,0	51,9	59,3
ALTRES	1,1	,0	1,5	1,1	,0	1,9	1,9	,9	,9	,0	2,8

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)	(70)	(325)	(325)	(70)	(108)	(108)	(109)	(109)	(108)	(108)
MENYS QUE PRIMARIS	1,0	1,4	1,6	,3	1,4	2,8	,9	,9	,0	,9	,0
PRIMARIS	12,7	5,7	12,6	15,0	5,7	10,2	13,0	14,7	5,5	23,1	16,7
SECUNDARIS GENERALS	20,9	17,1	23,8	19,3	17,1	21,3	25,9	24,8	22,0	19,4	15,7
SECUNDARIS PROFESSIONALS	17,6	24,3	18,4	14,7	24,3	16,7	19,4	19,3	13,8	13,9	16,7
UNIVERSITARIS	47,3	50,0	43,0	50,4	50,0	49,1	39,8	39,4	57,8	42,6	50,9
NO CONTESTA	,6	1,4	,6	,3	1,4	,0	,9	,9	,9	,0	,0

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)	(70)	(325)	(325)	(70)	(108)	(108)	(109)	(109)	(108)	(108)
TREBALLA PER COMPTE PROPÍ (EMPRESARI, AUTÒNOM)	19,0	22,9	20,3	16,6	22,9	20,4	20,4	20,2	22,0	6,5	22,2
TREBALLA PER COMPTE D'ALTRI (ASSALARIAT/ADA)	48,4	44,3	50,8	47,4	44,3	51,9	47,2	52,3	50,5	50,0	40,7
JUBILAT/ADA / PENSIONISTA (INCAPACITAT/ADA LABORAL)	16,4	14,3	15,0	18,5	14,3	17,6	20,4	9,2	12,8	24,1	18,5
ATURAT/ADA / BUSCA FEINA	11,1	11,4	8,9	13,1	11,4	7,4	6,5	11,9	9,2	14,8	15,7
TASQUES DE LA LLAR (NO REMUNERADES)	2,8	4,3	3,2	1,8	4,3	2,8	4,6	2,8	,9	2,8	1,9
ESTUDIANT	1,1	,0	1,4	1,2	,0	,0	,0	3,7	2,8	,0	,9
NO CONTESTA	1,1	2,9	,2	1,3	2,9	,0	,9	,0	1,8	1,9	,0

ENQUESTA USUARIS 010

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)	(70)	(325)	(325)	(70)	(108)	(108)	(109)	(109)	(108)	(108)	
BARCELONA CIUTAT	79,1	80,0	77,1	80,6	80,0	78,7	80,6	73,4	84,4	81,5	75,0	
ÀREA METROPOLITANA	10,6	5,7	11,4	11,4	5,7	8,3	12,0	13,8	10,1	8,3	16,7	
REGIÓ METROPOLITANA	6,5	7,1	7,5	5,5	7,1	8,3	6,5	7,3	3,7	6,5	6,5	
RESTA DE CATALUNYA	,8	1,4	,4	1,0	1,4	,0	,0	,9	,9	1,9	,0	
RESTA D'ESPANYA	1,7	2,9	2,3	,9	2,9	2,8	,9	2,8	,0	,9	1,9	
NO CONTESTA	1,3	2,9	1,4	,7	2,9	1,9	,0	1,8	,9	,9	,0	

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	(569)	(56)	(252)	(261)	(56)	(85)	(87)	(80)	(92)	(88)	(81)	
CIUTAT VELLA	5,1	5,4	5,6	4,6	5,4	2,4	12,6	3,7	1,1	9,1	3,7	
EIXAMPLE	19,4	25,0	18,6	18,2	25,0	15,3	16,1	23,7	20,7	19,3	13,6	
SANTS - MONTJUÏC	10,0	7,1	11,1	9,8	7,1	9,4	11,5	12,5	12,0	5,7	12,3	
LES CORTS	4,4	1,8	4,8	4,7	1,8	8,2	3,4	2,5	7,6	3,4	2,5	
SARRIÀ - SANT GERVASI	10,9	12,5	10,1	11,2	12,5	14,1	8,0	7,5	17,4	6,8	8,6	
GRÀCIA	8,0	10,7	5,1	9,9	10,7	5,9	5,7	3,7	9,8	9,1	11,1	
HORTA - GUINARDÓ	11,8	10,7	12,6	11,5	10,7	9,4	13,8	15,0	8,7	8,0	19,8	
NOU BARRIS	7,9	7,1	8,2	7,7	7,1	8,2	9,2	7,5	4,3	12,5	6,2	
SANT ANDREU	7,2	3,6	9,7	6,1	3,6	9,4	8,0	11,2	4,3	6,8	7,4	
SANT MARTÍ	15,3	16,1	14,1	16,2	16,1	17,6	11,5	12,5	14,1	19,3	14,8	

ENQUESTA USUARIS 010

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	(143)	(12)	(69)	(62)	(12)	(21)	(21)	(27)	(16)	(19)	(27)	
ABRERA	,7	,0	,0	1,7	,0	,0	,0	,0	6,3	,0	,0	
ALELLA	1,4	,0	1,5	1,7	,0	4,8	,0	,0	,0	5,3	,0	
AMETLLA DEL VALLÈS (L')	1,0	8,3	,0	,0	8,3	,0	,0	,0	,0	,0	,0	
ARENYS DE MUNT	,8	,0	1,7	,0	,0	,0	,0	3,7	,0	,0	,0	
ARGENTONA	,5	,0	1,1	,0	,0	,0	4,8	,0	,0	,0	,0	
BADALONA	9,0	,0	9,7	10,7	,0	9,5	,0	14,8	6,3	5,3	18,5	
CABRILS	,7	,0	,0	1,7	,0	,0	,0	,0	,0	5,3	,0	
CASTELLDEFELS	1,2	,0	,0	2,9	,0	,0	,0	,0	,0	,0	7,4	
CORNELLÀ DE LLOBREGAT	3,7	,0	5,0	3,5	,0	,0	14,3	3,7	,0	10,5	,0	
ESPARREGUERA	1,5	,0	3,2	,0	,0	4,8	,0	3,7	,0	,0	,0	
ESPLUGUES DE LLOBREGAT	,7	,0	,0	1,7	,0	,0	,0	,0	6,3	,0	,0	
GAVÀ	,8	,0	1,7	,0	,0	,0	,0	3,7	,0	,0	,0	
GELIDA	1,2	,0	1,1	1,7	,0	,0	4,8	,0	,0	5,3	,0	
GRANOLLERS	,6	,0	,0	1,5	,0	,0	,0	,0	,0	,0	3,7	
HOSPITALET DE LLOBREGAT (L')	13,9	8,3	13,5	15,9	8,3	9,5	9,5	18,5	12,5	15,8	18,5	
LLIÇÀ D'AMUNT	,6	,0	,0	1,5	,0	,0	,0	,0	,0	,0	3,7	
MALGRAT DE MAR	,7	,0	1,5	,0	,0	4,8	,0	,0	,0	,0	,0	
MASNOU (EL)	,7	,0	1,5	,0	,0	4,8	,0	,0	,0	,0	,0	
MATARÓ	3,2	,0	2,6	4,6	,0	4,8	4,8	,0	,0	5,3	7,4	
MOLINS DE REI	1,5	8,3	1,1	,0	8,3	,0	4,8	,0	,0	,0	,0	
MONTGAT	,6	,0	,0	1,5	,0	,0	,0	,0	,0	,0	3,7	
OLESA DE MONTSERRAT	,7	,0	,0	1,7	,0	,0	,0	,0	6,3	,0	,0	
OLIVELLA	,7	,0	,0	1,7	,0	,0	,0	,0	,0	5,3	,0	
PALLEJÀ	,6	,0	,0	1,5	,0	,0	,0	,0	,0	,0	3,7	
PARETS DEL VALLÈS	,5	,0	1,1	,0	,0	,0	4,8	,0	,0	,0	,0	
PIERA	1,5	,0	,0	3,5	,0	,0	,0	,0	,0	10,5	,0	
PINEDA DE MAR	,8	,0	1,7	,0	,0	,0	,0	3,7	,0	,0	,0	
RIPOLLET	1,0	8,3	,0	,0	8,3	,0	,0	,0	,0	,0	,0	
RUBÍ	1,8	8,3	1,7	,0	8,3	,0	,0	3,7	,0	,0	,0	
SABADELL	3,1	8,3	3,1	1,7	8,3	9,5	,0	,0	6,3	,0	,0	
SANT ADRIÀ DE BESÒS	3,2	,0	5,4	1,7	,0	4,8	9,5	3,7	,0	5,3	,0	
SANT ANDREU DE LLAVANERES	1,7	8,3	,0	1,7	8,3	,0	,0	,0	,0	5,3	,0	
SANT BOI DE LLOBREGAT	1,0	8,3	,0	,0	8,3	,0	,0	,0	,0	,0	,0	
SANT CELONI	1,0	8,3	,0	,0	8,3	,0	,0	,0	,0	,0	,0	
SANT CUGAT DEL VALLÈS	3,5	,0	4,4	3,5	,0	,0	4,8	7,4	6,3	5,3	,0	
SANT FELIU DE LLOBREGAT	1,0	,0	2,2	,0	,0	,0	9,5	,0	,0	,0	,0	
VILASSAR DE DALT	,5	,0	1,1	,0	,0	,0	4,8	,0	,0	,0	,0	
SANT JOAN DESPÍ	2,2	,0	1,5	3,5	,0	4,8	,0	,0	12,5	,0	,0	
SANT JUST DESVERN	,8	,0	1,7	,0	,0	,0	,0	3,7	,0	,0	,0	
PREMIÀ DE DALT	,8	,0	1,7	,0	,0	,0	,0	3,7	,0	,0	,0	
SANT PERE DE RIBES	1,3	,0	1,5	1,5	,0	4,8	,0	,0	,0	,0	3,7	
SANT QUIRZE DEL VALLÈS	,7	,0	,0	1,7	,0	,0	,0	,0	6,3	,0	,0	
SANTA COLOMA DE GRAMENET	5,2	,0	4,2	7,8	,0	9,5	4,8	,0	12,5	,0	11,1	
SANT VICENÇ DELS HORTS	,6	,0	,0	1,5	,0	,0	,0	,0	,0	,0	3,7	

ENQUESTA USUARIS 010

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	1,5	,0	,0	3,5	,0	,0	,0	,0	6,3	5,3	,0
TERRASSA	2,7	,0	1,5	4,6	,0	4,8	,0	,0	,0	5,3	7,4
TEIÀ	1,3	,0	2,8	,0	,0	,0	4,8	3,7	,0	,0	,0
TIANA	,7	,0	,0	1,7	,0	,0	,0	,0	6,3	,0	,0
TORDERA	,5	,0	1,1	,0	,0	,0	4,8	,0	,0	,0	,0
VILADECANS	1,2	,0	2,6	,0	,0	4,8	4,8	,0	,0	,0	,0
VILAFRANCA DEL PENEDÈS	,8	,0	1,7	,0	,0	,0	,0	3,7	,0	,0	,0
VILANOVA I LA GELTRÚ	,8	,0	1,7	,0	,0	,0	,0	3,7	,0	,0	,0
VALL D'EN BAS (LA)	1,0	8,3	,0	,0	8,3	,0	,0	,0	,0	,0	,0
ALTAFULLA	,8	,0	1,7	,0	,0	,0	,0	3,7	,0	,0	,0
MONT-ROIG DEL CAMP	,7	,0	,0	1,7	,0	,0	,0	,0	6,3	,0	,0
FORA DE CATALUNYA	8,9	16,7	10,7	4,6	16,7	14,3	4,8	11,1	,0	5,3	7,4

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)	(70)	(325)	(325)	(70)	(108)	(108)	(109)	(109)	(108)	(108)
DOMICILI/MÒBIL PROPÍ	79,7	87,1	76,8	80,1	87,1	75,9	77,8	77,1	78,9	83,3	77,8
DOMICILI/MÒBIL D'UNA ALTRA PERSONA	2,1	,0	2,6	2,4	,0	1,9	4,6	1,8	,9	2,8	3,7
FIX/MÒBIL D'EMPRESA	16,8	11,4	18,9	16,5	11,4	20,4	17,6	18,3	18,3	13,0	18,5
NO CONTESTA	1,4	1,4	1,7	1,0	1,4	1,9	,0	2,8	1,8	,9	,0

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)	(70)	(325)	(325)	(70)	(108)	(108)	(109)	(109)	(108)	(108)
DIÀRIAMENT	77,1	75,7	76,0	78,6	75,7	70,4	74,1	82,6	83,5	66,7	87,0
QUATRE/CINC DIES PER SETMANA	2,7	2,9	1,7	3,6	2,9	2,8	2,8	,0	3,7	2,8	4,6
DOS/TRES DIES SETMANA	5,4	10,0	5,6	3,8	10,0	7,4	7,4	2,8	2,8	6,5	1,9
ALGUN COP AL MES	2,2	,0	2,3	2,9	,0	3,7	,9	1,8	,9	6,5	,9
MENYS D'UN COP AL MES	1,0	,0	1,0	1,2	,0	1,9	,0	,9	,0	1,9	1,9
EN TÉ, PERÒ NO ES CONNECTA MAI	4,0	4,3	4,1	3,8	4,3	2,8	3,7	5,5	1,8	7,4	1,9
NO TÉ INTERNET	5,0	5,7	5,3	4,4	5,7	6,5	7,4	2,8	3,7	7,4	1,9
NO HO SAP	,9	,0	1,1	1,0	,0	1,9	1,9	,0	2,8	,0	,0
NO CONTESTA	1,7	1,4	2,9	,7	1,4	2,8	1,9	3,7	,9	,9	,0

ENQUESTA USUARIS 010

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

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

(BASE: ES CONNECTEN A INTERNET)
(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(637)	(62)	(281)	(294)	(62)	(93)	(92)	(96)	(99)	(91)	(104)
L'ORDINADOR DE SOBRETAULA	42,4	40,3	39,7	45,5	40,3	45,2	40,2	34,4	46,5	42,9	47,1
L'ORDINADOR PORTÀTIL	48,0	46,8	41,8	54,1	46,8	48,4	35,9	39,6	51,5	50,5	60,6
EL TELÈFON MÒBIL	74,1	67,7	69,6	80,1	67,7	65,6	68,5	74,0	82,8	80,2	76,9
LA TAULETA / IPAD	29,5	24,2	26,6	33,7	24,2	32,3	16,3	28,1	28,3	35,2	38,5
NO CONTESTA	,8	3,2	,0	,7	3,2	,0	,0	,0	1,0	1,1	,0

VOL AFEGIR ALGUN COMENTARI O FER ALGUN SUGGERIMENT SOBRE EL SERVEI TELEFÒNIC DEL 010?

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(720)	(70)	(325)	(325)	(70)	(108)	(108)	(109)	(109)	(108)	(108)
SÍ	18,4	25,7	16,0	18,3	25,7	15,7	18,5	14,7	13,8	25,0	15,7
NO	81,6	74,3	84,0	81,7	74,3	84,3	81,5	85,3	86,2	75,0	84,3

ENQUESTA USUARIS 010

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

COMENTARI O SUGGERIMENT SOBRE EL SERVEI TELEFÒNIC DEL 010:

 (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	(130)	(18)	(53)	(59)	(18)	(17)	(20)	(16)	(15)	(27)	(17)
SATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI	26,9	16,7	18,0	38,9	16,7	17,6	10,0	25,0	33,3	40,7	41,2
INSATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI	1,8	5,6	2,1	,0	5,6	5,9	,0	,0	,0	,0	,0
INSATISFACCIÓ AMB EL PREU DEL SERVEI	15,7	11,1	14,6	18,7	11,1	5,9	35,0	6,3	26,7	14,8	17,6
EL SERVEI HAURIA DE SER GRATUÏT	21,8	16,7	30,1	17,2	16,7	35,3	15,0	37,5	20,0	18,5	11,8
ES TRIGA MOLT PER CONTACTAR	2,4	,0	2,2	3,6	,0	,0	,0	6,3	,0	7,4	,0
MILLORAR EL TEMPS D'ESPERA	5,9	5,6	5,8	6,3	5,6	5,9	5,0	6,3	,0	3,7	17,6
DIFICULTATS PER COMUNICAR AMB EL SERVEI	3,7	11,1	4,1	,0	11,1	11,8	,0	,0	,0	,0	,0
NO DERIVAR D'UN LLOC A UN ALTRE	2,2	11,1	,0	,0	11,1	,0	,0	,0	,0	,0	,0
L'HAN ATÈS AMB EFICÀCIA	1,6	,0	4,3	,0	,0	5,9	,0	6,3	,0	,0	,0
CALDRIA SER MÉS EFICAÇ	,8	,0	,0	1,8	,0	,0	,0	,0	,0	3,7	,0
HAN DONAT INFORMACIÓ INCORRECTA	,8	,0	,0	1,8	,0	,0	,0	,0	,0	3,7	,0
FER MÉS TRÀMITS	1,3	,0	3,7	,0	,0	,0	5,0	6,3	,0	,0	,0
AMPLIAR HORARI (EN GENERAL)	,8	,0	,0	1,8	,0	,0	,0	,0	,0	3,7	,0
L'HAN ATÈS CORRECTAMENT/AMABLEMENT	2,7	5,6	2,2	1,8	5,6	,0	,0	6,3	6,7	,0	,0
ELS INFORMADORS HAURIEN D'ESTAR MÉS QUALIFICATS, TENIR MÉS FORMACIÓ/PREPARACIÓ, MÉS INFORMACIÓ/CONEIXEMENTS	5,5	5,6	5,8	5,3	5,6	5,9	5,0	6,3	13,3	3,7	,0
ELS INFORMADORS HAURIEN DE MILLORAR EL TRACTE/TENIR MÉS DISPOSICIÓ/SER MÉS AMABLES	3,5	11,1	3,7	,0	11,1	,0	5,0	6,3	,0	,0	,0
ELS INFORMADORS HAURIEN DE SER MÉS RÀPIDS/BREUS	,5	,0	1,5	,0	,0	,0	5,0	,0	,0	,0	,0
OFERIR SERVEIS COMPLEMENTARIS O ALTERNATIUS	2,6	,0	7,1	,0	,0	11,8	10,0	,0	,0	,0	,0
SATISFACCIÓ AMB L'ENQUESTA	,8	,0	2,2	,0	,0	,0	,0	6,3	,0	,0	,0
CALDRIA QUE L'ENQUESTA SERVEIXI PER MILLORAR EL SERVEI	,5	,0	1,5	,0	,0	,0	5,0	,0	,0	,0	,0
ALTRES	8,2	5,6	8,1	9,5	5,6	,0	20,0	6,3	,0	7,4	23,5

ENQUESTA USUARIS 010

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

TIPUS DE TELÈFON

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES
		Abr	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(720)	(70)	(325)	(325)	(70)	(108)	(108)	(109)	(109)	(108)	(108)
FIX	41,6	44,3	40,3	41,9	44,3	39,8	43,5	38,5	39,4	45,4	40,7
MÒBIL	58,4	55,7	59,7	58,1	55,7	60,2	56,5	61,5	60,6	54,6	59,3

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