

# Usuaris telèfon centraleta Serveis Socials

**Encreuaments: Trimestre i mes**  
**Any 2017**

Registre Públic d'Enquestes i Estudis d'Opinió r17046

B  
BC  
BN



# 01

## Fitxa Tècnica



## FITXA TÈCNICA

### UNIVERS

Usuaris del servei telefònic centraleta de Serveis Socials.

### GRANDÀRIA DE LA MOSTRA

1.244 entrevistes.

### METODOLOGIA

Entrevista telefònica realitzada 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 telefònic més de 5 vegades en un mateix mes).

### AFIXACIÓ

Mensual. S'han fet 118 enquestes a l'abril, 151 al maig, 63 al juny, 227 al juliol, 53 a l'agost, 215 al setembre, 245 al novembre i 172 al desembre.

### PONDERACIÓ

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

### ERROR MOSTRAL

Per a un nivell de confiança del 95,5% ( $2\sigma$ ), i  $P = Q$ , l'error és de  $\pm 3,1\%$  per al conjunt de la mostra.

### DATA DE REALITZACIÓ

Del 21 d'abril al 21 de desembre de 2017.

### EMPRESA TREBALL DE CAMP

Instituto Apolda SL



# 02

## Questionari

Entrevista | | | | | | | |

Entrevistador | | | |

Re-contacte Sí.....1

BON DIA / BONA TARDA: EM DIC <nom entrevistador/a> I COL·LABORO AMB <nom empresa>, EMPRESA D'ESTUDIS DE MERCAT I OPINIÓ. REALITZEM UNA ENQUESTA PER CONÈIXER L'OPINIÓ DELS CIUTADANS AL VOLTANT DE DIFERENTS ASPECTES DELS SERVEIS MUNICIPALS. PER AIXÒ LI PREGO QUE CONTESTI UNES PREGUNTES. MOLTES GRÀCIES PER LA SEVA COL·LABORACIÓ.

LES INFORMACIONS QUE US DEMANEM SÓN PER A L'ELABORACIÓ D'UN ESTUDI D'OPINIÓ OFICIAL. L'ADMINISTRACIÓ O EL PERSONAL DE L'ADMINISTRACIÓ QUE UTILITZIN AQUESTA INFORMACIÓ ESTAN OBLIGATS PER LLEI A GARANTIR-VOS L'ANONIMAT I EL SECRET ESTADÍSTIC, ÉS A DIR, A NO DIVULGAR DE CAP MANERA LES RESPOSTES INDIVIDUALS I A NO UTILITZAR-LES PER A CAP FINALITAT QUE NO SIGUI L'ELABORACIÓ D'UN ESTUDI D'OPINIÓ OFICIAL. TENIU DRET A NO RESPONDRE LES PREGUNTES.

L'INFORMO QUE AQUESTA ENTREVISTA POT SER ESCOLTADA O GRAVADA PER UN SUPERVISOR PER GARANTIR QUE ESTÀ SENT REALITZADA D'ACORD AMB LES INSTRUCCIONS REBUDES.

A1. EN QUINA LLENGUA VOL QUE LI FACI L'ENTREVISTA?

- Català (per defecte / indiferent)..... 1 (Utilitzeu qüestionari català)
- Castellà..... 2 (Utilitzeu qüestionari castellà)

DIA I HORA DELS CONTACTES:

	A2. DIA I MES		A3. HORA I MINUTS		A2. DIA I MES		A3. HORA I MINUTS	
1r. Intent								
3r. intent								
5è. intent					(Si el 5è. intent resulta nul, doneu el contacte per no vàlid)			

**FILTRES**

F1. VOSTÈ SAP SI DES D'AQUEST TELÈFON HI HA HAGUT ALGUNA PERSONA QUE HAGI TRUCAT AL TELÈFON 93 619 73 11 (TELÈFON DELS SERVEIS SOCIALS AJ BARCELONA) DURANT L'ÚLTIM MES?

- Sí, he trucat jo ..... 01
- Sí, han trucat altres persones ..... 02
- No ha trucat ningú ..... 03
- No ho sap / no ho recorda..... 98 (Fi entrevista)
- No contesta ..... 99

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

- Sí, ara ..... 01
- Sí, més tard ..... 02 → Nou intent
- No ..... 03
- No ho sap ..... 98 (Fi entrevista)
- No contesta ..... 99

**NIVELL DE SATISFACCIÓ**

IS1. PER COMENÇAR LI LLEGIRÉ UNA SÈRIE DE QÜESTIONS RELACIONADES AMB AQUEST SERVEI DE TELÈFON 93 619 73 11. PUNTAU-LES, SI US PLAU, DE 0 A 10 EN FUNCIO DEL SEU NIVELL DE SATISFACCIÓ ACTUALMENT, ESSENT 0 LA PUNTAUCCIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA.

0-10 NS NC

- La facilitat per aconseguir línia ..... | | | | | | | | | | ..... 98 ..99
- La rapidesa amb què et donen la resposta ..... | | | | | | | | | | ..... 98 ..99
- La resposta que et donen (correcta, completa) ..... | | | | | | | | | | ..... 98 ..99
- L'horari del servei ..... | | | | | | | | | | ..... 98 ..99
- El preu del servei ..... | | | | | | | | | | ..... 98 ..99

**Pel que fa als informadors...**

- La seva amabilitat..... | | | | | | | | | | ..... 98 ..99
- L'interès que mostren per resoldre les consultes ... | | | | | | | | | | ..... 98 ..99
- La seva capacitat de comprensió ..... | | | | | | | | | | ..... 98 ..99
- La claredat de les seves explicacions..... | | | | | | | | | | ..... 98 ..99
- El nivell de coneixements..... | | | | | | | | | | ..... 98 ..99

IS2. QUINA VALORACIÓ GLOBAL FARIA VOSTÈ ARA D'AQUEST SERVEI, EN UNA ESCALA DE 0 A 10, ESSENT 0 MOLT DOLENT I 10 MOLT BO?

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

IS3B. (Si creu que ha estat millor o pitjor, IS3A=1,3) VOSTÈ HA VALORAT EL SERVEI AMB UN <nota segons IS2> I M'HA DIT QUE HA ESTAT <millor o pitjor segons IS3A> DEL QUE CREIA. QUINA VALORACIÓ DE 0 A 10 HAURIA DONAT AL SERVEI ABANS DE TRUCAR?

CONTROL: Si IS3A és millor, IS3B<IS2. Si IS3A és pitjor, IS3B>IS2.

													NS	NC
IS2- Valoració	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10		98	99
IS3A														
Millor 1	IS3B	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	98	99
Igual 2		00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	98	99
Pitjor 3		00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	98	99

IS4. (Si IS2<5) PODRIA DIR-ME ELS PRINCIPALS MOTIUS D'INSATISFACCIÓ? (Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim de detall. Multiresposta)

**ÚS DEL SERVEI**

1. PODRIA DIR-ME APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT VOSTÈ AL TELÈFON 93 619 73 11 AL MES DE <NOM DEL MES EN QUÈ VA TRUCAR>?

CONTROL: Mínim una vegada.

- | | | | vegades 98 No ho sap / no ho recorda
- 99 No contesta

2A. ARA ENS CENTRAREM EN L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR AL 93 619 73 11. VA SER PER DEMANAR INFORMACIÓ O PER REALITZAR UNA GESTIÓ?

ACLARIMENT: INFORMACIÓ: Demandes que es resolen rebent alguna dada GESTIÓ: Genera una actuació de l'informador (saber l'estat de la seva sol·licitud de teleassistència, concertar cita prèvia, etc.)

- Informació ..... 01
- Gestió..... 02

2B. PODRIA EXPLICAR-ME, A GRANS TRET, <QUINA INFORMACIÓ VA DEMANAR / GESTIÓ VA FER, segons 2A>? (Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim de detall. Només una resposta)

CONTROL: Codifiqueu posteriorment la temàtica.

- Estat d'una tramitació iniciada..... 01
- Cita prèvia (concertar/modificar/anular)..... 02
- Parlar amb un/a professional del CSS..... 03
- Llei de la dependència..... 04
- Serveis per a la gent gran..... 05
- Serveis per a la infància..... 06
- Queixes i suggeriments al servei..... 07
- Altres..... 95
- No ho sap / no ho recorda..... 98
- No contesta ..... 99

3. HAVIA TRUCAT AL SERVEI 93 619 73 11 AMB ANTERIORITAT AL MES DE <NOM DEL MES EN QUÈ VA TRUCAR>? ACLARIMENT: no inclou les vegades que ha trucat aquest últim mes (<núm. de vegades segons P1> vegades), per tant, pot ser que hagi trucat abans o no.

- Sí ..... 01
- No ..... 02
- (No llegiu) No ho sap ..... 98
- (No llegiu) No contesta ..... 99

## VALORACIÓ DEL SERVEI

4. A NIVELL GLOBAL, QUINA QÜESTIÓ CONSIDERA VOSTÈ COM LA MÉS IMPORTANT EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 93 619 73 11? I LA SEGONA MÉS IMPORTANT? (Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim de detall. Màxim dues respostes)

Resposta 1 \_\_\_\_\_ |\_\_||\_\_|

Resposta 2 \_\_\_\_\_ |\_\_||\_\_|

**CONTROL: Codifiqueu posteriorment.**

<b>Accés</b>	
Facilitat d'accés al servei / en aconseguir línia .....	01
Accessibilitat horària .....	02
<b>Resposta</b>	
Resposta ràpida .....	03
Resposta correcta, completa .....	04
Resolució del problema, eficàcia, trobar orientació/ajuda .....	05
<b>Preu</b>	
Gratuït / millor preu .....	06
<b>Informadors</b>	
Amabilitat, bona atenció .....	07
Que posin interès per resoldre la consulta .....	08
Capacitat de comprensió .....	09
Claredat de les explicacions .....	10
Que abastin molts temes / bon nivell de coneixement .....	11
Trobar bons professionals .....	12
<b>Altres</b>	
Donar servei al ciutadà .....	13
Servei còmode .....	14
Altres .....	95
Tot .....	97
No ho sap .....	98
No contesta .....	99

5. SEGONS LA SEVA EXPERIÈNCIA PERSONAL, QUIN ÉS L'ASPECTE QUE MÉS LI AGRADA D'AQUEST SERVEI? (Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim de detall. Només una resposta)

**CONTROL: Codifiqueu posteriorment.**

<b>Accés</b>	
Facilitat d'accés al servei / en aconseguir línia .....	01
L'horari .....	02
<b>Resposta</b>	
Donen la resposta ràpidament .....	03
Donen bona informació, completa .....	04
Resolen els problemes, són eficaços, orienten, ajuden .....	05
<b>Informadors</b>	
Amabilitat, bona atenció .....	06
Que posen interès per resoldre la consulta .....	07
Tenen capacitat de comprensió .....	08
Donen explicacions clares .....	09
Abasten molts temes / bon nivell de coneixement .....	10
<b>Altres</b>	
Atenció personalitzada .....	11
Servei còmode .....	12
Altres .....	95
Res .....	96
Tot .....	97
No ho sap .....	98
No contesta .....	99

6. I QUIN ÉS EL QUE VOSTÈ MILLORARIA? (Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim de detall. Només una resposta)

\_\_\_\_\_ |\_\_||\_\_|

**CONTROL: Codifiqueu posteriorment.**

<b>Accés</b>	
Facilitat d'accés al servei / en aconseguir línia .....	01
L'horari .....	02
<b>Resposta</b>	
La rapidesa amb què et donen la resposta / servei més àgil .....	03
La resposta (correcta, completa) .....	04
Resolució dels problemes, més orientació, més ajuda .....	05
<b>Preu</b>	
El preu .....	06
<b>Informadors</b>	
Amabilitat, atenció .....	07
Interès que mostren / actitud .....	08
Capacitat de comprensió .....	09
Claredat de les explicacions .....	10
Abastin diferents temes / nivell de coneixement .....	11
<b>Altres</b>	
Ampliació del servei (més tramitacions, tipus informació) .....	12
La música d'espera .....	13
Serveis alternatius al 93 619 73 11 (Internet, telèfon civisme...) .....	14
Altres .....	95
Tot .....	97
No ho sap .....	98
No contesta .....	99

## DADES DE CLASSIFICACIÓ

- Z1. GÈNERE

**ACLARIMENT: Anoteu per la veu, però si no distingiu pregunteu: PARLO AMB UN HOME O UNA DONA?.**

Home ..... 1  
Dona ..... 2

- Z2. QUINA EDAT TÉ, VOSTÈ? |\_\_||\_\_| anys

**CONTROL: Codifiqueu automàticament.**

Menys de 18 anys ..... 01  
De 18 a 24 anys ..... 02  
De 25 a 34 anys ..... 03  
De 35 a 44 anys ..... 04  
De 45 a 54 anys ..... 05  
De 55 a 64 anys ..... 06  
De 65 a 74 anys ..... 07  
De 75 anys i més ..... 08  
No contesta ..... 99

- Z3. QUINA ÉS LA SEVA NACIONALITAT? (Espontània. Només una resposta)

**ACLARIMENT: Anoteu el país. En cas de doble nacionalitat, les prioritats són espanyola - UE - resta.**

Espanyola ..... 724

Altres \_\_\_\_\_ |\_\_||\_\_||\_\_|

No contesta ..... 999

- Z4. QUINA ÉS LA SEVA LLENGUA HABITUAL? (Espontània, no suggeriu. Només una resposta)

**ACLARIMENT: Si no dóna resposta perquè diu ser bilingüe, pregunteu per la llengua materna. En darrer cas, anoteu la llengua escollida per fer l'entrevista.**

Català ..... 01

Castellà ..... 02

Altres ..... 95 (Anoteu)

No contesta ..... 99

- Z5. QUIN ÉS EL SEU NIVELL D'ESTUDIS ACABATS? (Llegiu possibilitats. Només una resposta)

**CONTROL: Si l'edat de l'entrevistat Z2<20 anys, no pot tenir estudis universitaris acabats.**

Menys que primaris ..... 01

Primaris (primària, EGB, ESO) ..... 02

Secundaris generals (batxillerat, PREU, BUP, COU) ..... 03

Secundaris professionals (comerç, FP1, FP2, mòduls, grau mitjà/superior) ..... 04

Universitaris (grau, diplomatura, llicenciatura, màster, postgrau, doctorat) ..... 05

(No llegiu) No ho sap ..... 98

(No llegiu) No contesta ..... 99

Z6. ACTUALMENT, QUINA ÉS LA SEVA SITUACIÓ LABORAL? (Llegiu possibilitats. Només una resposta)

**ACLARIMENT:** Si és estudiant, confirmeu que no és aturat/ada o mestressa de casa que estudia algun curs de formació o prepara oposicions. Si treballa i estudia, pregunteu a què dedica més temps. Si és pensionista i treballa, anoteu pensionista.

**CONTROL:** Feu aparèixer <edat de l'entrevistat/ada> perquè tingui consistència. Si té 65 anys o més i treballa, assegureu-vos que no és jubilat/pensionista. I si té menys de 65 anys i és pensionista, assegureu-vos que no treballa.

Treballa per compte propi (empresari, autònom) ..... 01  
Treballa per compte d'altri (assalariat/ada) ..... 02  
Jubilat/ada / pensionista (incapacitat/ada laboral) ..... 03  
Aturat/ada / busca feina ..... 04  
Tasques de la llar (no remunerades) ..... 05  
Estudiant ..... 06  
(No llegiu) No contesta ..... 99

Z7. EM PODRIA DIR A QUINA POBLACIÓ VIU HABITUALMENT? (Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim de detall. Només una resposta)

**ACLARIMENT:** Anoteu exactament la població i província. Si és de fora d'Espanya, país.

Barcelona ..... 01  
Resta d'Espanya ..... 02  
Estranger ..... 03  
No contesta ..... 99

Z7B. (Z7=2) Resta Espanya \_\_\_\_\_ |\_\_|\_|\_|\_|\_|

Z7B. (Z7=3) Estranger \_\_\_\_\_ |\_\_|\_|\_|\_|\_|

Z8. (Z7=1) A QUIN DISTRICTE? (Espontània, no suggeriu. Només una resposta)

Ciutat Vella ..... 01  
Eixample ..... 02  
Sants-Montjuïc ..... 03  
Les Corts ..... 04  
Sarrià-Sant Gervasi ..... 05  
Gràcia ..... 06  
Horta-Guinardó ..... 07  
Nou Barris ..... 08  
Sant Andreu ..... 09  
Sant Martí ..... 10  
No ho sap ..... 98  
No contesta ..... 99

EM PODRIA DIR EL CARRER I EL NÚMERO, O CARRER I CANTONADA O ENTRE QUINS CARRERS, PER PODER BUSCAR EL DISTRICTE MUNICIPAL ON VIU? (Anoteu literalment amb el màxim de detall)

**CONTROL:** Codifiqueu posteriorment.

Districte municipal ..... |\_\_|\_|\_|

Z10. (Cas de telèfon fix) AQUEST TELÈFON PERTANY AL SEU DOMICILI, AL DOMICILI D'UNA ALTRA PERSONA O A UNA EMPRESA?

(Cas de mòbil) AQUEST TELÈFON MÒBIL PERTANY A VOSTÈ, A UNA ALTRA PERSONA O PERTANY A UNA EMPRESA?

Domicili/mòbil propi ..... 01  
Domicili/mòbil d'una altra persona ..... 02  
Fix/mòbil d'empresa ..... 03  
(No llegiu) No ho sap ..... 98  
(No llegiu) No contesta ..... 99

Z11. FINALMENT, PODRA DIR-ME AMB QUINA FREQUÈNCIA ES CONNECTA VOSTÈ A INTERNET? (Llegiu possibilitats. Només una resposta)

Diàriament ..... 01  
Quatre / cinc dies per setmana ..... 02  
Dos / tres dies setmana ..... 03  
Algun cop al mes ..... 04  
Menys d'un cop al mes ..... 05  
En té, però no es connecta mai ..... 06  
No té Internet ..... 07  
(No llegiu) No ho sap ..... 98  
(No llegiu) No contesta ..... 99

Z12. (NOMÉS PELS QUE ES CONNECTEN A INTERNET, Z11=1,2,3,4,5) I QUIN DISPOSITIU ACOSTUMA VOSTÈ A FER SERVIR PER CONNECTAR-SE A INTERNET? (Llegiu possibilitats. Multiresposta)

L'ordinador de sobretaula ..... 01  
L'ordinador portàtil ..... 02  
El telèfon mòbil ..... 03  
La tableta / l'ipad ..... 04  
Altres ..... 95 (anoteu)  
(No llegiu) No ho sap ..... 98  
(No llegiu) No contesta ..... 99

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

NOM DE L'ENTREVISTAT/ADA: \_\_\_\_\_  
(només per verificar l'entrevista)

TELÈFON \_\_\_\_\_

**MOLTES GRÀCIES PER LA SEVA AMABILITAT A L'HORA DE RESPONDRE L'ENTREVISTA.**

A4. HORA I MINUT FINAL DE L'ENTREVISTA: HORA |\_\_|\_|\_| MINUT |\_\_|\_|\_|



# 03

## 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/ades.

**Espontània versus Suggestida**

**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.

**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/ CIBERCAFÈ	4,5	5,0	4,0
ESPAIS PÚBLICS (CARRER, PLATJA, PARC...)	1,4	1,3	1,5

**(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%.

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



# 04

## Encreuaments

# ENQUESTA USUARIS SERVEI TELEFÒNIC SERVEIS SOCIALS

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

## A1. IDIOMA DE L'ENTREVISTA

(Recòmpte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Nov.	Des.
CATALÀ	(1244)	(332)	(495)	(417)	(118)	(151)	(63)	(227)	(53)	(215)	(245)	(172)
CASTELLÀ	35,0	35,9	31,4	37,3	29,7	39,1	38,1	35,2	22,6	33,0	37,1	37,8
	65,0	64,1	68,6	62,7	70,3	60,9	61,9	64,8	77,4	67,0	62,9	62,2

## A2. MES DE L'ENTREVISTA

(Recòmpte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Nov.	Des.
ABRIL	(1244)	(332)	(495)	(417)	(118)	(151)	(63)	(227)	(53)	(215)	(245)	(172)
MAIG	11,8	30,1	,0	,0	100,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
JUNY	13,9	35,4	,0	,0	,0	100,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
JULIOL	13,6	34,6	,0	,0	,0	,0	100,0	,0	,0	,0	,0	,0
AGOST	10,8	,0	36,3	,0	,0	,0	,0	100,0	,0	,0	,0	,0
SETEMBRE	6,8	,0	22,9	,0	,0	,0	,0	,0	100,0	,0	,0	,0
NOVEMBRE	12,1	,0	40,7	,0	,0	,0	,0	,0	,0	100,0	,0	,0
DESEMBRE	22,7	,0	,0	72,8	,0	,0	,0	,0	,0	,0	100,0	,0
	8,5	,0	,0	27,2	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	100,0

## F1. VOSTÈ SAP SI DES D'AQUEST TELÈFON HI HA HAGUT ALGUNA PERSONA QUE HAGI TRUCAT AL TELÈFON 936197311 (TELÈFON DELS SERVEIS SOCIALS AJ. BARCELONA) DURANT L'ÚLTIM MES?

(Recòmpte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Nov.	Des.
SÍ, HE TRUCAT JO	(1244)	(332)	(495)	(417)	(118)	(151)	(63)	(227)	(53)	(215)	(245)	(172)
SÍ, HAN TRUCAT ALTRES PERSONES	98,9	100,0	99,7	96,7	100,0	100,0	100,0	99,1	100,0	100,0	96,7	96,5
	1,1	,0	,3	3,3	,0	,0	,0	,9	,0	,0	3,3	3,5

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

(Recòmpte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Nov.	Des.
SÍ, ARA	(1244)	(332)	(495)	(417)	(118)	(151)	(63)	(227)	(53)	(215)	(245)	(172)
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

## IS1 (RESUM). NIVELL DE SATISFACCIÓ QUE HA TROBAT VERS LES SEGÜENTS QÜESTIONS RELACIONADES AMB EL SERVEI DE TELÈFON 936197311:

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

		TOTAL	TRIMESTRE										MES
			Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Nov.	Des.
LA FACILITAT PER ACONSEGUIR LÍNIA	(Recòmpte)	(1229)	(330)	(487)	(412)	(118)	(150)	(62)	(223)	(53)	(211)	(244)	(168)
	Mitjana	7,3	7,4	7,4	7,0	7,3	7,6	7,4	7,2	7,4	7,6	7,0	7,3
	Des.Est.	2,1	1,9	2,2	2,2	2,1	2,1	1,7	2,4	2,2	1,9	2,2	2,3
LA RAPIDESA AMB QUÈ ET DONEN LA RESPOSTA	(Recòmpte)	(1232)	(329)	(491)	(412)	(118)	(150)	(61)	(224)	(53)	(214)	(244)	(168)
	Mitjana	7,4	7,4	7,8	7,1	7,2	7,6	7,3	7,5	8,1	7,9	7,1	7,2
	Des.Est.	2,3	2,3	2,2	2,5	2,4	2,2	2,2	2,5	2,2	2,0	2,5	2,6
LA RESPOSTA QUE ET DONEN (CORRECTA, COMPLETA)	(Recòmpte)	(1229)	(330)	(488)	(411)	(118)	(150)	(62)	(223)	(51)	(214)	(243)	(168)
	Mitjana	7,6	7,5	8,0	7,5	7,4	7,6	7,5	7,8	8,1	8,1	7,5	7,4
	Des.Est.	2,4	2,4	2,2	2,5	2,3	2,4	2,5	2,5	2,0	2,1	2,4	2,6
L'HORARI DEL SERVEI	(Recòmpte)	(1141)	(306)	(459)	(376)	(108)	(138)	(60)	(200)	(49)	(210)	(228)	(148)
	Mitjana	7,7	7,7	7,6	7,6	7,6	7,8	7,8	7,6	7,6	7,7	7,6	7,6
	Des.Est.	2,1	2,0	2,3	2,1	2,1	1,9	1,9	2,3	2,3	2,2	2,1	2,1
EL PREU DEL SERVEI	(Recòmpte)	(973)	(269)	(381)	(323)	(92)	(125)	(52)	(173)	(43)	(165)	(195)	(128)
	Mitjana	7,3	7,3	7,6	7,1	7,0	7,2	7,7	7,0	7,7	7,9	7,0	7,1
	Des.Est.	2,9	3,0	3,0	2,8	3,2	3,2	2,7	3,1	3,0	2,7	2,7	3,0
LA SEVA AMABILITAT	(Recòmpte)	(1243)	(332)	(495)	(416)	(118)	(151)	(63)	(227)	(53)	(215)	(245)	(171)
	Mitjana	8,6	8,6	8,8	8,5	8,5	8,6	8,6	8,7	8,8	8,9	8,5	8,6
	Des.Est.	1,7	1,8	1,6	1,7	1,9	1,8	1,9	1,7	1,6	1,5	1,6	1,7
L'INTERÈS QUE MOSTREN PER RESOLDRE LES CONSULTES	(Recòmpte)	(1235)	(331)	(491)	(413)	(118)	(151)	(62)	(225)	(53)	(213)	(244)	(169)
	Mitjana	8,2	8,1	8,5	8,0	7,8	8,1	8,2	8,4	8,6	8,5	8,0	8,1
	Des.Est.	2,2	2,3	2,0	2,2	2,5	2,3	2,2	2,2	1,9	1,9	2,2	2,1
LA SEVA CAPACITAT DE COMPRESIÓ	(Recòmpte)	(1232)	(328)	(491)	(413)	(117)	(148)	(63)	(223)	(53)	(215)	(244)	(169)
	Mitjana	8,2	8,1	8,5	8,1	8,0	8,1	8,2	8,5	8,4	8,5	8,0	8,3
	Des.Est.	2,1	2,1	1,9	2,2	2,1	2,2	2,1	1,9	2,0	1,8	2,2	2,1
LA CLAREDAT DE LES SEVES EXPLICACIONS	(Recòmpte)	(1229)	(328)	(487)	(414)	(117)	(151)	(60)	(222)	(53)	(212)	(245)	(169)
	Mitjana	8,2	8,2	8,4	8,0	8,1	8,2	8,4	8,4	8,4	8,4	7,9	8,3
	Des.Est.	2,0	2,0	2,0	2,1	2,1	2,1	1,8	2,0	1,9	1,9	2,2	1,9
EL NIVELL DE CONEIXEMENTS	(Recòmpte)	(1171)	(313)	(463)	(395)	(113)	(140)	(60)	(211)	(51)	(201)	(236)	(159)
	Mitjana	8,1	8,1	8,3	8,0	7,8	8,1	8,2	8,2	8,2	8,4	8,0	8,2
	Des.Est.	2,1	2,1	2,0	2,0	2,1	2,1	2,1	2,1	2,0	2,0	2,0	1,9

# ENQUESTA USUARIS SERVEI TELEFÒNIC SERVEIS SOCIALS

## Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ QUE HA TROBAT VERS LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB EL SERVEI DE TELÈFON 936197311:

1. LA FACILITAT PER ACONSEGUIR LÍNIA

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES	
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Nov.	Des.
0 = MÍNIMA	(1244)	(332)	(495)	(417)	(118)	(151)	(63)	(227)	(53)	(215)	(245)	(172)
1	1,3	,7	1,8	1,7	,8	1,3	,0	2,6	1,9	,9	1,6	1,7
2	,3	,5	,2	,3	,8	,7	,0	,4	,0	,0	,4	,0
3	1,0	,0	2,4	1,1	,0	,0	,0	2,6	3,8	1,4	,4	2,9
4	1,9	1,2	1,5	3,2	,8	2,6	,0	1,8	1,9	,9	3,3	2,9
5	3,8	3,8	2,4	5,2	6,8	3,3	1,6	5,3	1,9	,0	6,5	1,7
6	11,3	11,6	9,3	12,8	13,6	7,3	14,3	8,4	7,5	11,2	13,1	12,2
7	10,7	10,8	9,1	12,2	7,6	8,6	15,9	7,9	11,3	8,8	13,9	7,6
8	14,5	14,5	13,6	15,4	16,1	11,9	15,9	13,7	5,7	18,1	15,5	15,1
9	26,2	28,1	27,9	22,0	25,4	33,1	25,4	28,2	35,8	23,3	20,4	26,2
10 = MÀXIMA	10,6	10,1	13,3	8,7	7,6	11,3	11,1	11,0	13,2	15,3	9,8	5,8
NO HO SAP	17,3	17,8	17,2	16,6	20,3	19,2	14,3	16,3	17,0	18,1	14,7	21,5
NO CONTESTA	1,0	,8	1,4	,9	,0	,7	1,6	1,8	,0	1,9	,4	2,3
	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ QUE HA TROBAT VERS LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB EL SERVEI DE TELÈFON 936197311:

2. LA RAPIDESA AMB QUÈ ET DONEN LA RESPOSTA

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES	
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Nov.	Des.
0 = MÍNIMA	(1244)	(332)	(495)	(417)	(118)	(151)	(63)	(227)	(53)	(215)	(245)	(172)
1	2,5	1,8	2,0	3,8	2,5	1,3	1,6	2,2	1,9	1,9	3,3	5,2
2	,6	,7	,5	,5	,8	1,3	,0	1,3	,0	,0	,4	,6
3	1,7	1,8	1,3	2,0	,8	1,3	3,2	2,6	,0	,9	2,0	1,7
4	2,5	1,5	2,2	4,0	2,5	2,0	,0	2,6	3,8	,9	4,9	1,7
5	2,8	4,4	1,6	2,1	5,9	2,6	4,8	2,2	1,9	,9	2,0	2,3
6	7,6	7,9	6,3	8,6	11,0	5,3	7,9	9,3	1,9	6,0	9,4	6,4
7	8,7	8,1	7,0	11,2	6,8	7,9	9,5	4,8	11,3	6,5	11,4	10,5
8	15,0	18,2	12,0	13,8	14,4	20,5	19,0	11,5	7,5	14,9	15,1	10,5
9	22,6	20,5	24,9	22,9	22,9	19,9	19,0	22,9	24,5	27,0	20,8	28,5
10 = MÀXIMA	13,4	13,5	14,6	12,2	13,6	12,6	14,3	18,5	9,4	14,0	13,1	9,9
NO HO SAP	21,6	20,3	27,0	18,0	18,6	24,5	17,5	20,7	37,7	26,5	17,1	20,3
NO CONTESTA	1,0	1,3	,7	,9	,0	,7	3,2	1,3	,0	,5	,4	2,3
	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ QUE HA TROBAT VERS LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB EL SERVEI DE TELÈFON 936197311:

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

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES	
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Nov.	Des.
0 = MÍNIMA	(1244)	(332)	(495)	(417)	(118)	(151)	(63)	(227)	(53)	(215)	(245)	(172)
1	2,1	1,7	2,2	2,4	,8	2,6	1,6	4,0	,0	1,9	2,0	3,5
2	,7	1,0	,3	,8	,8	,7	1,6	,9	,0	,0	,8	,6
3	1,8	2,6	1,3	1,4	1,7	1,3	4,8	1,8	1,9	,5	1,2	1,7
4	2,7	3,4	,6	3,6	3,4	5,3	1,6	,4	1,9	,0	3,3	4,7
5	2,6	2,3	2,0	3,6	4,2	1,3	1,6	1,3	,0	3,7	3,7	3,5
6	7,2	7,6	5,5	8,1	11,9	5,3	6,3	5,3	7,5	4,7	8,6	7,0
7	7,5	6,7	7,9	8,1	6,8	5,3	7,9	5,3	9,4	9,3	9,0	5,8
8	11,3	11,8	10,1	11,9	12,7	13,2	9,5	12,3	9,4	8,4	11,8	12,2
9	20,8	22,9	20,7	18,3	22,0	21,2	25,4	18,9	20,8	22,3	18,0	19,2
10 = MÀXIMA	15,5	15,6	15,4	15,5	12,7	17,9	15,9	17,2	9,4	17,2	16,7	12,2
NO HO SAP	26,6	23,5	32,3	25,0	22,9	25,2	22,2	30,8	35,8	31,6	24,1	27,3
NO CONTESTA	,9	,2	1,5	1,2	,0	,7	,0	1,3	3,8	,5	,8	2,3
	,3	,5	,2	,0	,0	,0	1,6	,4	,0	,0	,0	,0

# ENQUESTA USUARIS SERVEI TELEFÒNIC SERVEIS SOCIALS

## Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ QUE HA TROBAT VERS LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB EL SERVEI DE TELÈFON 936197311:

4. L'HORARI DEL SERVEI

-----  
(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES	
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Nov.	Des.
0 = MÍNIMA	(1244)	(332)	(495)	(417)	(118)	(151)	(63)	(227)	(53)	(215)	(245)	(172)
1	,7	,2	1,6	,3	,0	,7	,0	1,8	1,9	1,4	,4	,0
2	,5	,5	,0	,9	1,7	,0	,0	,0	,0	,0	1,2	,0
3	1,0	,8	,9	1,4	,0	,7	1,6	1,3	,0	,9	,8	2,9
4	1,2	,7	1,5	1,7	1,7	,7	,0	1,8	1,9	,9	1,6	1,7
5	2,9	2,8	2,9	3,1	2,5	2,6	3,2	2,2	1,9	4,2	3,7	1,7
6	9,5	8,6	12,4	7,9	11,0	7,3	7,9	9,7	18,9	11,2	7,8	8,1
7	7,2	6,8	7,0	8,0	7,6	3,3	9,5	7,0	1,9	9,8	7,8	8,7
8	14,4	18,4	9,8	13,7	11,0	22,5	20,6	10,6	11,3	8,4	14,7	11,0
9	19,8	19,6	17,4	22,4	22,0	21,2	15,9	15,9	17,0	19,1	24,1	18,0
10 = MÀXIMA	11,5	10,1	14,5	10,5	10,2	10,6	9,5	15,4	13,2	14,4	9,8	12,2
NO HO SAP	23,5	24,2	25,0	21,3	23,7	21,9	27,0	22,5	24,5	27,4	21,2	21,5
NO CONTESTA	7,6	7,2	7,0	8,7	8,5	8,6	4,8	11,9	7,5	2,3	6,9	13,4
	,0	,0	,0	,2	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,6

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ QUE HA TROBAT VERS LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB EL SERVEI DE TELÈFON 936197311:

5. EL PREU DEL SERVEI

-----  
(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES	
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Nov.	Des.
0 = MÍNIMA	(1244)	(332)	(495)	(417)	(118)	(151)	(63)	(227)	(53)	(215)	(245)	(172)
1	4,6	5,7	4,0	3,8	7,6	6,6	3,2	4,4	3,8	3,7	3,7	4,1
2	1,5	2,0	1,5	,9	2,5	2,0	1,6	1,3	3,8	,5	,8	1,2
3	1,0	1,0	1,2	,9	,0	1,3	1,6	2,6	,0	,5	,4	2,3
4	2,1	1,4	2,1	2,9	1,7	2,6	,0	3,5	1,9	,9	2,9	2,9
5	2,8	2,1	1,9	4,7	1,7	1,3	3,2	3,1	,0	1,9	5,3	2,9
6	8,0	6,7	7,3	10,4	5,9	9,3	4,8	9,7	5,7	6,0	11,0	8,7
7	5,2	4,0	5,8	6,0	5,1	4,0	3,2	6,2	5,7	5,6	6,9	3,5
8	8,0	10,4	7,3	5,7	11,0	6,0	14,3	4,4	13,2	6,5	6,1	4,7
9	10,0	10,1	6,2	13,5	10,2	10,6	9,5	7,0	,0	8,8	13,1	14,5
10 = MÀXIMA	8,8	9,8	7,2	9,0	9,3	7,3	12,7	8,4	7,5	6,0	9,4	8,1
NO HO SAP	27,2	28,0	33,1	20,4	22,9	31,8	28,6	25,6	39,6	36,3	20,0	21,5
NO CONTESTA	20,0	17,4	22,3	21,2	21,2	17,2	14,3	23,8	18,9	22,8	19,6	25,6
	,8	1,4	,2	,6	,8	,0	3,2	,0	,0	,5	,8	,0

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ QUE HA TROBAT VERS LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB EL SERVEI DE TELÈFON 936197311:

6. LA SEVA AMABILITAT

-----  
(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES	
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Nov.	Des.
0 = MÍNIMA	(1244)	(332)	(495)	(417)	(118)	(151)	(63)	(227)	(53)	(215)	(245)	(172)
1	,5	1,0	,2	,0	,8	,7	1,6	,4	,0	,0	,0	,0
2	,3	,5	,2	,2	,8	,7	,0	,4	,0	,0	,0	,6
3	,3	,2	,2	,6	,0	,7	,0	,4	,0	,0	,8	,0
4	,4	,0	,8	,5	,0	,0	,0	,4	1,9	,5	,0	1,7
5	1,8	2,9	,7	1,4	2,5	1,3	4,8	,4	,0	1,4	1,2	1,7
6	3,3	2,8	3,1	4,1	4,2	2,6	1,6	4,0	3,8	1,9	4,5	2,9
7	4,0	2,7	3,9	5,7	3,4	3,3	1,6	3,1	5,7	3,7	6,5	3,5
8	6,7	6,7	5,4	8,0	4,2	9,3	6,3	5,7	1,9	7,0	7,8	8,7
9	20,9	20,6	19,5	22,8	22,9	18,5	20,6	20,3	18,9	19,1	23,3	21,5
10 = MÀXIMA	19,1	21,2	18,1	17,7	21,2	23,2	19,0	19,4	20,8	15,3	18,0	16,9
NO HO SAP	42,7	41,4	48,1	39,0	39,8	39,7	44,4	45,4	47,2	51,2	38,0	41,9
NO CONTESTA	,0	,0	,0	,2	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,6
	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0

# ENQUESTA USUARIS SERVEI TELEFÒNIC SERVEIS SOCIALS

## Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ QUE HA TROBAT VERS LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB EL SERVEI DE TELÈFON 936197311:  
7. L'INTERÈS QUE MOSTREN PER RESOLDRE LES CONSULTES

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE								MES		
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Nov.	Des.
0 = MÍNIMA	(1244)	(332)	(495)	(417)	(118)	(151)	(63)	(227)	(53)	(215)	(245)	(172)
1	1,9	2,5	1,6	1,5	3,4	2,6	1,6	2,6	1,9	,5	1,6	1,2
2	,7	1,0	,3	,5	,8	,7	1,6	,4	,0	,5	,4	,6
3	,7	1,5	,2	,3	1,7	1,3	1,6	,0	,0	,5	,4	,0
4	1,0	,8	,5	1,8	,8	,0	1,6	,4	,0	,9	1,6	2,3
5	2,1	1,7	1,2	3,4	2,5	2,6	,0	2,2	,0	,9	4,1	1,7
6	4,1	3,7	3,1	5,6	4,2	5,3	1,6	3,1	1,9	3,7	4,9	7,6
7	6,3	5,7	6,2	7,0	5,9	3,3	7,9	4,8	9,4	5,6	8,2	4,1
8	10,0	10,1	9,2	10,6	13,6	9,3	7,9	7,5	7,5	11,6	10,6	10,5
9	18,7	20,8	16,7	18,0	17,8	21,9	22,2	18,5	17,0	14,9	17,6	19,2
10 = MÀXIMA	18,0	17,3	17,8	19,1	17,8	19,9	14,3	19,4	17,0	16,7	20,8	14,5
NO HO SAP	35,8	34,3	42,6	31,4	31,4	33,1	38,1	40,1	45,3	43,3	29,4	36,6
NO CONTESTA	,7	,5	,7	,8	,0	,0	1,6	,9	,0	,9	,4	1,7
	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ QUE HA TROBAT VERS LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB EL SERVEI DE TELÈFON 936197311:  
8. LA SEVA CAPACITAT DE COMPRESIÓ

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE								MES		
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Nov.	Des.
0 = MÍNIMA	(1244)	(332)	(495)	(417)	(118)	(151)	(63)	(227)	(53)	(215)	(245)	(172)
1	1,9	2,3	1,3	2,0	,8	2,6	3,2	1,8	1,9	,5	2,0	1,7
2	,3	,3	,2	,6	,8	,0	,0	,0	,0	,5	,8	,0
3	,3	,3	,2	,6	,8	,0	,0	,4	,0	,0	,8	,0
4	1,3	2,3	,2	1,2	3,4	2,0	1,6	,0	,0	,5	1,2	1,2
5	1,4	1,2	,9	2,0	1,7	2,0	,0	1,3	,0	,9	1,2	4,1
6	4,1	2,7	5,4	4,7	3,4	3,3	1,6	4,4	7,5	5,1	4,9	4,1
7	5,7	5,7	5,3	6,1	4,2	4,6	7,9	2,6	7,5	6,5	7,3	2,9
8	10,7	11,5	9,1	11,2	14,4	12,6	7,9	11,0	5,7	9,3	11,4	10,5
9	20,9	22,1	19,5	20,6	22,9	19,9	23,8	19,4	18,9	20,0	20,4	20,9
10 = MÀXIMA	18,2	19,6	15,8	18,8	17,8	18,5	22,2	18,1	17,0	13,0	20,4	14,5
NO HO SAP	34,3	31,1	41,6	31,5	28,8	32,5	31,7	39,2	41,5	43,7	29,0	38,4
NO CONTESTA	,7	1,0	,5	,5	,8	2,0	,0	1,3	,0	,0	,0	1,7
	,1	,0	,2	,3	,0	,0	,0	,4	,0	,0	,4	,0

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ QUE HA TROBAT VERS LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB EL SERVEI DE TELÈFON 936197311:  
9. LA CLARETAT DE LES SEVES EXPLICACIONS

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE								MES		
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Nov.	Des.
0 = MÍNIMA	(1244)	(332)	(495)	(417)	(118)	(151)	(63)	(227)	(53)	(215)	(245)	(172)
1	1,4	1,5	1,5	1,3	1,7	1,3	1,6	1,8	1,9	,9	1,6	,6
2	,4	,3	,5	,3	,8	,0	,0	,4	,0	,9	,4	,0
3	,4	,5	,2	,6	,0	1,3	,0	,0	,0	,5	,8	,0
4	1,6	2,2	,2	2,2	1,7	3,3	1,6	,4	,0	,0	2,9	,6
5	1,6	1,5	1,4	1,8	3,4	1,3	,0	1,8	,0	1,9	1,2	3,5
6	4,3	1,8	4,7	7,1	2,5	1,3	1,6	3,5	7,5	4,2	6,9	7,6
7	4,8	5,3	5,1	3,9	7,6	4,0	4,8	5,7	5,7	4,2	4,5	2,3
8	10,0	10,0	8,7	11,3	11,0	12,6	6,3	8,8	5,7	10,2	11,0	12,2
9	23,3	25,0	19,4	24,9	18,6	23,8	31,7	19,8	20,8	18,1	26,1	21,5
10 = MÀXIMA	18,3	19,3	19,2	16,1	21,2	17,9	19,0	18,9	18,9	19,5	17,1	13,4
NO HO SAP	32,6	30,8	37,9	29,9	30,5	33,1	28,6	36,6	39,6	38,1	27,3	36,6
NO CONTESTA	,9	1,4	1,0	,3	,8	,0	3,2	1,3	,0	1,4	,0	1,2
	,4	,5	,3	,2	,0	,0	1,6	,9	,0	,0	,0	,6

# ENQUESTA USUARIS SERVEI TELEFÒNIC SERVEIS SOCIALS

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ QUE HA TROBAT VERS LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB EL SERVEI DE TELÈFON 936197311:

10. EL NIVELL DE CONEIXEMENTS

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(Recoppte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES	
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Nov.	Des.
0 = MÍNIMA	(1244)	(332)	(495)	(417)	(118)	(151)	(63)	(227)	(53)	(215)	(245)	(172)
1	1,4	1,8	1,5	,8	1,7	2,0	1,6	1,8	1,9	,9	,8	,6
2	,2	,3	,0	,3	,8	,0	,0	,0	,0	,0	,4	,0
3	,7	,5	,7	,8	,0	,0	1,6	,9	,0	,9	,8	,6
4	1,2	1,8	,4	1,3	1,7	2,0	1,6	,0	,0	,9	1,6	,6
5	1,8	1,7	1,5	2,1	2,5	2,6	,0	1,8	1,9	,9	2,0	2,3
6	5,3	4,8	5,2	6,2	5,1	4,6	4,8	5,7	1,9	6,5	6,1	6,4
7	6,1	5,4	5,4	7,8	9,3	2,6	4,8	3,5	11,3	3,7	9,0	4,7
8	9,9	8,8	11,2	10,0	8,5	9,9	7,9	12,8	11,3	9,8	9,4	11,6
9	20,6	23,5	18,0	19,5	26,3	22,5	22,2	17,6	22,6	15,8	20,0	18,0
10 = MÀXIMA	16,8	17,3	14,5	18,2	14,4	16,6	20,6	15,9	13,2	14,0	19,6	14,5
NO HO SAP	30,6	28,6	35,7	28,3	25,4	29,8	30,2	33,0	32,1	40,0	26,5	33,1
NO CONTESTA	4,9	4,7	5,9	4,1	4,2	6,6	3,2	6,6	3,8	6,5	2,9	7,6
	,5	,8	,2	,6	,0	,7	1,6	,4	,0	,0	,8	,0

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

(0 = MOLT DOLENTA ; 10 = MOLT BONA)

(Recoppte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES	
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Nov.	Des.
0 = MÍNIMA	(1244)	(332)	(495)	(417)	(118)	(151)	(63)	(227)	(53)	(215)	(245)	(172)
1	1,2	1,0	1,4	1,3	,0	1,3	1,6	2,2	1,9	,5	1,6	,6
2	,1	,2	,0	,2	,0	,7	,0	,0	,0	,0	,0	,6
3	1,4	2,6	,7	,5	1,7	1,3	4,8	,9	,0	,9	,4	,6
4	1,4	1,8	,3	1,8	2,5	1,3	1,6	,9	,0	,0	1,2	3,5
5	2,4	3,7	,3	2,6	4,2	5,3	1,6	,4	,0	,5	2,4	2,9
6	5,1	3,7	6,5	5,5	5,9	,7	4,8	5,7	7,5	6,5	4,9	7,0
7	7,4	5,9	6,4	10,2	5,9	5,3	6,3	6,2	7,5	6,0	12,2	4,7
8	14,0	15,4	10,6	15,4	17,8	14,6	14,3	9,7	9,4	12,1	14,7	17,4
9	24,2	27,1	22,8	21,8	27,1	27,2	27,0	27,3	20,8	20,0	21,6	22,1
10 = MÀXIMA	17,4	15,7	19,9	17,2	13,6	17,2	15,9	22,5	18,9	18,1	18,4	14,0
NO HO SAP	25,2	23,0	30,6	23,0	21,2	25,2	22,2	24,2	34,0	34,4	21,6	26,7
NO CONTESTA	,1	,0	,2	,3	,0	,0	,0	,0	,0	,5	,4	,0
	,1	,0	,2	,3	,0	,0	,0	,0	,0	,5	,4	,0
RESUM												
MOLT/BASTANT DOLENTA (0 A 4)	6,5	9,4	2,8	6,4	8,5	9,9	9,5	4,4	1,9	1,9	5,7	8,1
BONA (5 A 6)	12,4	9,5	12,9	15,6	11,9	6,0	11,1	11,9	15,1	12,6	17,1	11,6
BASTANT BONA (7 A 8)	38,2	42,5	33,4	37,2	44,9	41,7	41,3	37,0	30,2	32,1	36,3	39,5
MOLT BONA (9 A 10)	42,6	38,6	50,5	40,2	34,7	42,4	38,1	46,7	52,8	52,6	40,0	40,7
NS / NC	,3	,0	,4	,6	,0	,0	,0	,0	,0	,9	,8	,0

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)

(Recoppte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES	
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Nov.	Des.
Mitjana	(1240)	(332)	(493)	(415)	(118)	(151)	(63)	(227)	(53)	(213)	(243)	(172)
Des.Est.	7,9	7,7	8,2	7,8	7,7	7,9	7,6	8,0	8,2	8,3	7,8	7,8
	2,0	2,1	1,9	2,0	1,9	2,1	2,3	2,0	2,0	1,8	2,0	2,1

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

(Recoppte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES	
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Nov.	Des.
MILLOR	(1244)	(332)	(495)	(417)	(118)	(151)	(63)	(227)	(53)	(215)	(245)	(172)
IGUAL	49,9	58,2	43,7	45,3	64,4	61,6	49,2	44,1	41,5	44,7	44,9	46,5
PITJOR	37,9	28,4	46,6	41,8	24,6	25,2	34,9	47,1	49,1	44,7	42,9	39,0
	12,2	13,5	9,7	12,9	11,0	13,2	15,9	8,8	9,4	10,7	12,2	14,5

# ENQUESTA USUARIS SERVEI TELEFÒNIC SERVEIS SOCIALS

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

IS3B. QUINA VALORACIÓ LI HAURIA DONAT AL SERVEI ABANS DE TRUCAR AVUI?

(0 = MOLT DOLENTA ; 10 = MOLT BONA)

(Recòmpte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Nov.	Des.
0 = MÍNIMA	(1244)	(332)	(495)	(417)	(118)	(151)	(63)	(227)	(53)	(215)	(245)	(172)
1	,9	,5	1,0	1,3	,0	1,3	,0	1,3	,0	1,4	1,6	,6
2	,3	,2	,3	,5	,0	,7	,0	,4	,0	,5	,4	,6
3	1,3	2,1	,3	1,3	1,7	1,3	3,2	,4	,0	,5	1,6	,6
4	2,0	3,1	,9	1,5	2,5	2,0	4,8	,9	1,9	,5	1,6	1,2
5	3,2	4,5	1,6	3,0	5,9	4,6	3,2	2,2	,0	1,9	2,9	3,5
6	13,2	16,1	11,7	11,1	14,4	14,6	19,0	10,1	15,1	11,2	10,2	13,4
7	14,2	13,2	13,4	16,1	20,3	13,9	6,3	13,7	9,4	15,3	17,1	13,4
8	15,7	17,4	13,3	16,0	19,5	18,5	14,3	15,4	17,0	9,3	15,5	17,4
9	18,9	18,3	18,2	20,2	13,6	18,5	22,2	18,1	17,0	19,1	20,8	18,6
10 = MÀXIMA	10,1	7,5	13,2	10,4	5,9	9,9	6,3	14,5	17,0	9,8	10,2	11,0
NO HO SAP	11,2	7,1	17,2	10,6	6,8	2,0	12,7	15,0	15,1	20,5	10,6	10,5
NO CONTESTA	7,4	7,8	8,3	5,9	9,3	12,6	1,6	7,0	7,5	9,8	5,3	7,6
MOLT/BASTANT DOLENTA (0 A 4)	1,6	2,2	,5	2,0	,0	,0	6,3	,9	,0	,5	2,0	1,7
BONA (5 A 6)	7,7	10,4	4,2	7,7	10,2	9,9	11,1	5,3	1,9	4,7	8,2	6,4
BASTANT BONA (7 A 8)	27,4	29,3	25,1	27,2	34,7	28,5	25,4	23,8	24,5	26,5	27,3	26,7
MOLT BONA (9 A 10)	34,6	35,7	31,5	36,3	33,1	37,1	36,5	33,5	34,0	28,4	36,3	36,0
NS / NC	21,3	14,6	30,4	21,0	12,7	11,9	19,0	29,5	32,1	30,2	20,8	21,5
RESUM	9,0	10,0	8,8	7,9	9,3	12,6	7,9	7,9	7,5	10,2	7,3	9,3

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)

(Recòmpte)	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Nov.	Des.
Mitjana	(1131)	(297)	(451)	(383)	(107)	(132)	(58)	(209)	(49)	(193)	(227)	(156)
Des.Est.	7,0	6,6	7,4	7,0	6,6	6,5	6,8	7,4	7,5	7,4	7,0	7,1
Des.Est.	2,0	2,0	2,0	2,0	1,8	1,9	2,2	2,0	1,8	2,1	2,1	1,9

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

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

(Recòmpte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Nov.	Des.
NO LI VAN RESOLDRE EL PROBLEMA	(74)	(31)	(15)	(28)	(10)	(15)	(6)	(10)	(1)	(4)	(14)	(14)
MANCA D'INTERÈS EN EL SEU CAS	40,0	41,0	29,7	42,5	40,0	33,3	50,0	40,0	,0	25,0	50,0	28,6
INFORMACIÓ INCOMPLETA/ERRÒNIA	20,1	18,0	21,2	23,6	20,0	33,3	,0	10,0	100,0	,0	28,6	14,3
NO POT PARLAR AMB EL/LA TREBALLADOR/A SOCIAL SENSE CITA	10,0	11,3	,0	11,8	20,0	,0	16,7	,0	,0	,0	14,3	7,1
EL PREU	,8	,0	,0	2,5	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	7,1
TEMPS D'ESPERA DE LA RESPOSTA	1,4	,0	,0	4,7	,0	,0	,0	,0	,0	,0	7,1	,0
ACCÉS AL SERVEI (COMUNICA)	26,9	24,1	53,1	21,1	30,0	26,7	16,7	30,0	100,0	75,0	28,6	7,1
L'INFORMADOR NO L'HA ATÈS CORRECTAMENT	11,5	11,1	5,7	14,6	10,0	6,7	16,7	10,0	,0	,0	7,1	28,6
ALTRES	9,8	10,9	,0	11,8	,0	13,3	16,7	,0	,0	,0	14,3	7,1
NO CONTESTA	11,4	13,6	5,7	9,6	10,0	13,3	16,7	10,0	,0	,0	7,1	14,3

P1. PODRIA DIR-ME APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT VOSTÈ AL TELÈFON 936197311 EN L'ÚLTIM MES?

(Recòmpte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Nov.	Des.
NOMÉS UNA VEGADA	(1244)	(332)	(495)	(417)	(118)	(151)	(63)	(227)	(53)	(215)	(245)	(172)
ENTRE 2 I 4 VEGADES	40,0	45,0	42,9	30,9	38,1	43,7	52,4	44,5	34,0	46,5	28,6	37,2
ENTRE 5 I 8 VEGADES	45,7	45,5	41,5	49,9	46,6	50,3	39,7	43,6	43,4	38,6	49,4	51,2
ENTRE 9 I 12 VEGADES	4,9	4,1	4,1	6,6	5,1	2,6	4,8	5,7	3,8	2,8	6,9	5,8
MÉS DE 12 VEGADES	1,1	,3	,6	2,7	,8	,0	,0	,4	1,9	,0	3,7	,0
NO HO SAP	,9	,2	,9	1,7	,0	,7	,0	,0	3,8	,0	1,2	2,9
RESUM	7,4	4,8	10,0	8,2	9,3	2,6	3,2	5,7	13,2	12,1	10,2	2,9

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)

(Recòmpte)	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Nov.	Des.
Mitjana	(1151)	(315)	(449)	(387)	(107)	(147)	(61)	(214)	(46)	(189)	(220)	(167)
Des.Est.	2,3	2,0	2,1	2,9	2,1	2,0	1,8	2,0	2,8	1,8	3,0	2,5
Des.Est.	2,3	1,5	1,8	3,3	1,5	1,8	1,2	1,4	2,9	1,1	3,6	2,7



# ENQUESTA USUARIS SERVEI TELEFÒNIC SERVEIS SOCIALS

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

P2. PODRIA EXPLICAR-ME, A GRANS TRETS, QUINA CONSULTA VA FER AL TELÈFON 936197311 L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR?

-----  
(ESPONTÀNIA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Nov.	Des.
	(371)	(86)	(145)	(140)	(34)	(34)	(18)	(63)	(13)	(69)	(85)	(55)
	29,5	26,5	28,8	34,0	28,8	22,5	28,6	27,8	24,5	32,1	34,7	32,0
ESTAT D'UNA TRAMITACIÓ INICIADA	8,4	8,5	12,1	5,4	8,8	11,8	5,6	12,7	15,4	10,1	4,7	7,3
CITA PRÈVIA (CONCERTAR/MODIFICAR/ANULAR)	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
PARLAR AMB UN/A PROFESSIONAL DEL CSS	5,9	7,5	1,9	7,6	17,6	5,9	,0	1,6	,0	2,9	5,9	12,7
LLEI DE LA DEPENDÈNCIA	13,8	9,7	20,3	12,5	,0	11,8	16,7	14,3	7,7	30,4	11,8	14,5
SERVEIS PER A LA GENT GRAN	10,5	13,5	8,8	8,9	8,8	14,7	16,7	9,5	7,7	8,7	8,2	10,9
SERVEIS PER A LA INFÀNCIA	8,2	8,3	7,9	8,4	2,9	17,6	5,6	9,5	23,1	,0	9,4	5,5
QUEIXES I SUGGERIMENTS AL SERVEI	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
AJUDES D'ALIMENTACIÓ (TARGETA SOLIDÀRIA, MENJADOR...)	7,0	12,3	6,2	2,6	17,6	14,7	5,6	9,5	7,7	2,9	3,5	,0
COMUNICAR INCIDÈNCIES USUARIS (DEFUNCIONS, CANVIS DOMICILI,...)	,5	,0	,7	,9	,0	,0	,0	,0	,0	1,4	1,2	,0
SOL-LICITAR INFORMACIÓ	22,3	16,6	23,2	27,1	14,7	11,8	22,2	23,8	15,4	26,1	27,1	27,3
ALTRES AJUDES (HABITATGE, AIGUA...)	14,0	19,6	9,0	12,5	26,5	8,8	22,2	9,5	15,4	5,8	11,8	14,5
ALTRES	2,6	2,1	1,1	4,4	,0	,0	5,6	3,2	,0	,0	4,7	3,6
NO HO SAP / NO HO RECORDA	5,6	1,8	7,1	7,9	2,9	2,9	,0	4,8	7,7	8,7	9,4	3,6
NO CONTESTA	1,2	,0	1,9	1,7	,0	,0	,0	1,6	,0	2,9	2,4	,0
	(873)	(246)	(350)	(277)	(84)	(117)	(45)	(164)	(40)	(146)	(160)	(117)
	70,5	73,5	71,2	66,0	71,2	77,5	71,4	72,2	75,5	67,9	65,3	68,0
ESTAT D'UNA TRAMITACIÓ INICIADA	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
CITA PRÈVIA (CONCERTAR/MODIFICAR/ANULAR)	49,4	47,7	49,4	52,0	41,7	57,3	42,2	53,0	45,0	48,6	50,6	55,6
PARLAR AMB UN/A PROFESSIONAL DEL CSS	17,3	16,8	19,8	15,6	16,7	12,0	22,2	17,1	25,0	19,2	15,6	15,4
LLEI DE LA DEPENDÈNCIA	7,0	9,1	7,8	3,0	8,3	6,0	13,3	6,7	10,0	7,5	1,9	6,0
SERVEIS PER A LA GENT GRAN	6,5	5,3	6,1	8,5	6,0	7,7	2,2	3,0	7,5	8,2	8,8	7,7
SERVEIS PER A LA INFÀNCIA	2,8	2,4	3,2	2,9	6,0	1,7	,0	4,3	2,5	2,7	3,8	,9
QUEIXES I SUGGERIMENTS AL SERVEI	1,7	2,8	,7	1,1	4,8	1,7	2,2	1,2	,0	,7	1,3	,9
AJUDES D'ALIMENTACIÓ (TARGETA SOLIDÀRIA, MENJADOR...)	3,4	4,9	2,3	2,3	6,0	2,6	6,7	2,4	2,5	2,1	2,5	1,7
COMUNICAR INCIDÈNCIES USUARIS (DEFUNCIONS, CANVIS DOMICILI,...)	1,2	,0	1,9	2,0	,0	,0	,0	1,2	2,5	2,1	2,5	,9
SOL-LICITAR INFORMACIÓ	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
ALTRES AJUDES (HABITATGE, AIGUA...)	8,6	10,0	5,8	9,6	9,5	9,4	11,1	6,7	5,0	5,5	10,0	8,5
ALTRES	,6	,0	1,7	,4	,0	,0	,0	3,0	,0	1,4	,6	,0
NO HO SAP / NO HO RECORDA	,7	,7	1,0	,4	1,2	,9	,0	,6	,0	2,1	,6	,0
NO CONTESTA	,8	,3	,2	2,1	,0	,9	,0	,6	,0	,0	1,9	2,6

P3. HAVIA TRUCAT AL SERVEI 936197311 AMB ANTERIORITAT A AQUEST MES?

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Nov.	Des.
	(1244)	(332)	(495)	(417)	(118)	(151)	(63)	(227)	(53)	(215)	(245)	(172)
	56,5	52,6	56,4	61,3	51,7	53,6	52,4	53,7	58,5	57,7	64,5	52,9
SÍ	38,0	44,0	36,9	31,6	42,4	41,7	47,6	40,1	34,0	35,8	26,9	44,2
NO	5,5	3,4	6,6	7,0	5,9	4,6	,0	6,2	7,5	6,5	8,6	2,9
NO HO SAP / NO HO RECORDA												

P4. A NIVELL GLOBAL, QUINA QÜESTIÓ CONSIDERA VOSTÈ COM LA MÉS IMPORTANT EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 936197311?

-----  
(ESPONTÀNIA)  
(PRIMERA RESPOSTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Nov.	Des.
	(1244)	(332)	(495)	(417)	(118)	(151)	(63)	(227)	(53)	(215)	(245)	(172)
	6,7	4,9	10,6	5,4	4,2	7,3	3,2	9,3	13,2	10,2	6,5	2,3
FACILITAT D'ACCÉS AL SERVEI / EN ACONSEGUIR LÍNIA	1,0	,2	,8	2,3	,0	,7	,0	,0	,0	1,9	2,0	2,9
ACCESSIBILITAT HORÀRIA	13,5	13,8	12,8	13,7	11,0	12,6	17,5	12,3	24,5	6,5	11,4	19,8
RESPOSTA RÀPIDA	3,3	2,9	4,0	3,2	4,2	4,6	,0	7,9	,0	2,8	2,9	4,1
RESPOSTA CORRECTA, COMPLERTA	24,9	23,0	26,1	26,2	16,1	21,9	30,2	20,7	32,1	27,4	29,0	18,6
RESOLUCIÓ DEL PROBLEMA, EFICÀCIA, TROBAR ORIENTACIÓ/AJUDA GRATUÏT / MILLOR PREU	,9	1,7	,3	,3	,8	2,6	1,6	,4	,0	,5	,0	1,2
AMABILITAT, BONA ATENCIÓ	24,9	29,1	23,9	20,5	32,2	33,1	22,2	24,2	18,9	26,5	19,2	23,8
QUE POSIN INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA	3,6	3,5	2,6	4,6	7,6	3,3	,0	,9	1,9	4,7	6,1	,6
CAPACITAT DE COMPRENSIÓ	3,2	1,8	4,4	3,8	2,5	1,3	1,6	3,5	3,8	5,6	2,4	7,6
CLARETAD DE LES EXPLICACIONS	2,6	2,9	2,6	2,3	,8	1,3	6,3	3,1	3,8	1,4	1,6	4,1
QUE ABASTIN MOLTS TEMES / BON NIVELL DE CONEIXEMENT	3,7	3,3	3,4	4,4	4,2	2,6	3,2	2,6	,0	6,0	4,5	4,1
TROBAR BONS PROFESSIONALS	,4	,5	,5	,0	,0	,0	1,6	1,3	,0	,0	,0	,0
DONAR SERVEI AL CIUTADÀ	,3	,8	,0	,0	,8	,0	1,6	,0	,0	,0	,0	,0
ALTRES	4,1	4,2	4,4	3,8	6,8	4,6	1,6	6,2	1,9	4,2	3,3	5,2
TOT	,4	,0	,0	1,3	,0	,0	,0	,0	,0	,0	1,6	,6
NO SAP	4,7	4,7	2,4	6,9	8,5	1,3	4,8	6,2	,0	,5	7,8	4,7
NO CONTESTA	1,8	2,6	1,2	1,3	,0	2,6	4,8	1,3	,0	1,9	1,6	,6

# ENQUESTA USUARIS SERVEI TELEFÒNIC SERVEIS SOCIALS

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

P4. A NIVELL GLOBAL, QUINA QÜESTIÓ CONSIDERA VOSTÈ COM LA SEGONA MÉS IMPORTANT EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 936197311?

(ESPONTÀNIA)  
(SEGONA RESPOSTA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Nov.	Des.
	(614)	(161)	(236)	(217)	(56)	(78)	(27)	(111)	(17)	(108)	(123)	(94)
FACILITAT D'ACCÉS AL SERVEI / EN ACONSEGUIR LÍNIA	5,2	4,3	6,5	5,0	8,9	1,3	3,7	9,9	5,9	3,7	4,1	7,4
ACCESSIBILITAT HORÀRIA	1,8	3,8	,0	1,2	5,4	2,6	3,7	,0	,0	,0	1,6	,0
RESPOSTA RÀPIDA	15,4	15,2	13,6	17,3	12,5	11,5	22,2	15,3	5,9	14,8	17,9	16,0
RESPOSTA CORRECTA, COMPLERTA	6,1	5,4	6,5	6,4	5,4	3,8	7,4	9,9	5,9	3,7	7,3	4,3
RESOLUCIÓ DEL PROBLEMA, EFICÀCIA, TROBAR ORIENTACIÓ/AJUDA	28,6	29,9	22,8	32,1	19,6	41,0	25,9	17,1	17,6	29,6	30,9	35,1
GRATUÏT / MILLOR PREU	,2	,5	,0	,0	1,8	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
AMABILITAT, BONA ATENCIÓ	13,8	12,2	17,7	12,2	14,3	11,5	11,1	16,2	29,4	14,8	9,8	18,1
QUE POSIN INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA	4,0	3,5	5,0	3,8	3,6	6,4	,0	2,7	11,8	4,6	4,9	1,1
CAPACITAT DE COMPRESIÓ	7,9	6,8	8,6	8,4	8,9	7,7	3,7	9,0	5,9	9,3	10,6	3,2
CLARETAT DE LES EXPLICACIONS	5,9	6,7	6,4	4,7	8,9	1,3	11,1	6,3	11,8	4,6	4,9	4,3
QUE ABASTIN MOLTS TEMES / BON NIVELL DE CONEIXEMENT	3,8	3,7	4,1	3,8	3,6	3,8	3,7	7,2	,0	2,8	4,1	3,2
TROBAR BONS PROFESSIONALS	,9	,5	2,4	,0	,0	1,3	,0	,9	,0	4,6	,0	,0
DONAR SERVEI AL CIUTADÀ	,5	,0	1,7	,0	,0	,0	,0	,0	,0	3,7	,0	,0
SERVEI CÒMODE	,4	,5	,8	,0	,0	1,3	,0	,0	,0	1,9	,0	,0
ALTRES	5,5	6,9	3,9	5,0	7,1	6,4	7,4	5,4	5,9	1,9	4,1	7,4

P4. A NIVELL GLOBAL, QUINA QÜESTIÓ CONSIDERA VOSTÈ COM LA SEGONA MÉS IMPORTANT EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 936197311?

(ESPONTÀNIA)  
(SUMA DE LES DUES RESPOSTES)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Nov.	Des.
	(1244)	(332)	(495)	(417)	(118)	(151)	(63)	(227)	(53)	(215)	(245)	(172)
FACILITAT D'ACCÉS AL SERVEI / EN ACONSEGUIR LÍNIA	9,2	7,0	13,5	8,0	8,5	7,9	4,8	14,1	15,1	12,1	8,6	6,4
ACCESSIBILITAT HORÀRIA	1,9	2,0	,8	2,9	2,5	2,0	1,6	,0	,0	1,9	2,9	2,9
RESPOSTA RÀPIDA	20,9	21,0	18,9	22,6	16,9	18,5	27,0	19,8	26,4	14,0	20,4	28,5
RESPOSTA CORRECTA, COMPLERTA	6,2	5,5	7,0	6,5	6,8	6,6	3,2	12,8	1,9	4,7	6,5	6,4
RESOLUCIÓ DEL PROBLEMA, EFICÀCIA, TROBAR ORIENTACIÓ/AJUDA	38,7	37,1	36,5	42,7	25,4	43,0	41,3	29,1	37,7	42,3	44,5	37,8
GRATUÏT / MILLOR PREU	1,0	2,0	,3	,3	1,7	2,6	1,6	4	,0	,5	,0	1,2
AMABILITAT, BONA ATENCIÓ	31,5	34,9	32,0	26,7	39,0	39,1	27,0	32,2	28,3	34,0	24,1	33,7
QUE POSIN INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA	5,5	5,1	4,9	6,6	9,3	6,6	,0	2,2	5,7	7,0	8,6	1,2
CAPACITAT DE COMPRESIÓ	7,0	5,0	8,3	8,2	6,8	5,3	3,2	7,9	5,7	10,2	7,8	9,3
CLARETAT DE LES EXPLICACIONS	5,5	6,1	5,5	4,7	5,1	2,0	11,1	6,2	7,5	3,7	4,1	6,4
QUE ABASTIN MOLTS TEMES / BON NIVELL DE CONEIXEMENT	5,5	5,1	5,3	6,3	5,9	4,6	4,8	6,2	,0	7,4	6,5	5,8
TROBAR BONS PROFESSIONALS	,8	,8	1,6	,0	,0	,7	1,6	1,8	,0	2,3	,0	,0
DONAR SERVEI AL CIUTADÀ	,5	,8	,8	,0	,8	,0	1,6	,0	,0	1,9	,0	,0
SERVEI CÒMODE	,2	,2	,4	,0	,0	,7	,0	,0	,0	,9	,0	,0
ALTRES	6,5	7,0	6,0	6,4	9,3	7,3	4,8	8,8	3,8	4,7	5,3	9,3
TOT	,4	,0	,0	1,3	,0	,0	,0	,0	,0	,0	1,6	,6
NO SAP	4,7	4,7	2,4	6,9	8,5	1,3	4,8	6,2	,0	,5	7,8	4,7
NO CONTESTA	1,8	2,6	1,2	1,3	,0	2,6	4,8	1,3	,0	1,9	1,6	,6
RESUM												
ACCÉS	11,0	8,8	14,3	10,7	11,0	9,3	6,3	14,1	15,1	14,0	11,4	8,7
RESPOSTA	57,5	55,5	56,1	61,4	44,9	58,3	61,9	55,1	62,3	53,5	60,8	62,8
PREU	1,0	2,0	,3	,3	1,7	2,6	1,6	4	,0	,5	,0	1,2
INFORMADORS	48,0	49,3	49,9	44,5	55,1	49,0	44,4	48,0	43,4	55,3	42,4	50,0
ALTRES	7,3	8,1	7,1	6,4	10,2	7,9	6,3	8,8	3,8	7,4	5,3	9,3
TOT	,4	,0	,0	1,3	,0	,0	,0	,0	,0	,0	1,6	,6
NS / NC	6,5	7,2	3,7	8,3	8,5	4,0	9,5	7,5	,0	2,3	9,4	5,2

# ENQUESTA USUARIS SERVEI TELEFÒNIC SERVEIS SOCIALS

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

P5. SEGONS LA SEVA EXPERIÈNCIA PERSONAL, QUIN ÉS L'ASPECTE QUE MÉS LI AGRADA D'AQUEST SERVEI?

-----  
(ESPONTÀNIA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Nov.	Des.
	(1244)	(332)	(495)	(417)	(118)	(151)	(63)	(227)	(53)	(215)	(245)	(172)
FACILITAT D'ACCÉS AL SERVEI / EN ACONSEGUIR LÍNIA	5,1	7,1	4,5	3,0	6,8	11,3	3,2	5,3	3,8	4,2	2,4	4,7
L'HORARI	,6	,2	1,2	,6	,0	,7	,0	,0	3,8	,9	,8	,0
DONEN LA RESPOSTA RÀPIDAMENT	8,3	6,8	9,5	8,9	7,6	3,3	9,5	12,3	3,8	10,2	8,2	11,0
DONEN BONA INFORMACIÓ, COMPLERTA	,9	1,2	,6	,9	,8	2,6	,0	1,8	,0	,0	,8	1,2
RESOLEN ELS PROBLEMES, SÓN EFICAÇOS, ORIENTEN, AJUDEN	15,6	15,3	14,7	16,9	16,9	17,9	11,1	15,0	11,3	16,3	17,1	16,3
AMABILITAT, BONA ATENCIÓ	34,0	32,9	36,4	33,0	32,2	28,5	38,1	31,3	35,8	41,4	33,9	30,8
QUE POSEEN INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA	1,2	,5	2,0	1,4	,8	,7	,0	,4	5,7	1,4	1,2	1,7
TENEN CAPACITAT DE COMPRESIÓ	,9	,0	1,5	1,5	,0	,0	,0	1,3	3,8	,5	1,2	2,3
DONEN EXPLICACIONS CLARES	1,4	1,5	1,3	1,2	1,7	1,3	1,6	,4	,0	2,8	,8	2,3
ABASTEN MOLTS TEMES / BON NIVELL DE CONEIXEMENT	1,2	,7	1,8	1,4	,0	2,0	,0	2,2	1,9	1,4	1,2	1,7
ATENCIÓ PERSONALITZADA	,9	1,3	,4	,9	,8	1,3	1,6	,0	1,9	,0	,8	1,2
SERVEI CÒMODE	3,2	4,7	1,7	2,6	,0	8,6	4,8	3,1	1,9	,5	2,9	1,7
ALTRES	3,9	5,3	3,3	2,7	10,2	3,3	3,2	3,1	3,8	3,3	3,3	1,2
TOT	2,6	1,1	4,0	3,0	1,7	,0	1,6	2,2	7,5	3,7	3,3	2,3
RES	9,5	11,2	7,1	9,6	10,2	6,0	17,5	5,7	9,4	7,0	10,2	8,1
NO HO SAP	7,6	8,5	6,7	7,3	9,3	9,9	6,3	12,3	3,8	3,3	6,5	9,3
NO CONTESTA	3,1	1,7	3,0	5,0	,8	2,6	1,6	3,5	1,9	3,3	5,3	4,1
RESUM												
ACCÉS	5,7	7,4	5,7	3,6	6,8	11,9	3,2	5,3	7,5	5,1	3,3	4,7
RESPOSTA	24,8	23,2	24,8	26,8	25,4	23,8	20,6	29,1	15,1	26,5	26,1	28,5
INFORMADORS	38,8	35,6	43,1	38,5	34,7	32,5	39,7	35,7	47,2	47,4	38,4	39,0
ALTRES	8,0	11,3	5,5	6,2	11,0	13,2	9,5	6,2	7,5	3,7	6,9	4,1
TOT	2,6	1,1	4,0	3,0	1,7	,0	1,6	2,2	7,5	3,7	3,3	2,3
RES	9,5	11,2	7,1	9,6	10,2	6,0	17,5	5,7	9,4	7,0	10,2	8,1
NS / NC	10,7	10,3	9,7	12,3	10,2	12,6	7,9	15,9	5,7	6,5	11,8	13,4

P6. I QUIN ÉS L'ASPECTE QUE VOSTÈ MILLORARIA D'AQUEST SERVEI?

-----  
(ESPONTÀNIA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Nov.	Des.
	(1244)	(332)	(495)	(417)	(118)	(151)	(63)	(227)	(53)	(215)	(245)	(172)
FACILITAT D'ACCÉS AL SERVEI / EN ACONSEGUIR LÍNIA	11,5	9,3	18,2	7,8	11,0	6,0	11,1	20,7	9,4	20,9	8,6	5,8
L'HORARI	4,3	4,4	5,3	3,2	2,5	4,0	6,3	2,6	7,5	6,5	3,3	2,9
MISSATGE PREENREGISTRAT	15,4	13,3	11,6	21,5	11,0	15,9	12,7	9,7	22,6	7,0	23,3	16,9
LA RAPIDESA AMB QUÈ ET DONEN LA RESPOSTA / SERVEI MÉS ÀGIL	1,3	1,1	1,7	1,3	1,7	,0	1,6	1,8	3,8	,5	1,6	,6
LA RESPOSTA (CORRECTA, COMPLERTA)	5,8	5,8	6,2	5,5	4,2	2,0	11,1	5,3	3,8	8,4	4,1	9,3
RESOLUCIÓ DELS PROBLEMES, MÉS ORIENTACIÓ, MÉS AJUDA	2,9	2,1	3,5	3,3	,8	5,3	,0	4,4	1,9	3,7	2,9	4,7
EL PREU	3,1	3,5	2,0	3,7	5,1	4,0	1,6	2,2	1,9	1,9	4,5	1,7
AMABILITAT, ATENCIÓ	,6	,0	,9	1,2	,0	,0	,0	1,3	,0	,9	1,2	1,2
INTERÈS QUE MOSTREN / ACTITUD	,5	,7	,5	,0	1,7	,7	,0	,4	,0	,9	,0	,0
CAPACITAT DE COMPRESIÓ	1,2	1,6	,5	1,3	,8	,7	3,2	,9	,0	,5	1,6	,6
CLARATAT DE LES EXPLICACIONS	2,2	2,7	1,5	2,1	3,4	3,3	1,6	1,8	3,8	,0	1,6	3,5
ABASTIN DIFERENTS TEMES / NIVELL DE CONEIXEMENT	,9	,2	1,5	1,2	,0	,7	,0	2,6	,0	1,4	1,2	1,2
AMPLIACIÓ DEL SERVEI (MÉS TRAMITACIONS, TIPUS INFORMACIÓ)	,0	,0	,2	,0	,0	,0	,0	,4	,0	,0	,0	,0
LA MÚSICA D'ESPERA	3,3	4,3	2,6	2,6	6,8	3,3	3,2	3,5	5,7	,0	2,0	4,1
ALTRES	3,8	6,4	1,7	2,6	5,9	9,9	3,2	2,6	,0	1,9	2,0	4,1
TOT	,8	,5	,3	1,6	,8	,7	,0	,4	,0	,5	2,0	,6
RES	25,0	20,9	26,9	28,4	8,5	28,5	23,8	23,3	35,8	25,1	25,7	35,5
NO HO SAP	9,9	12,3	7,6	9,0	22,0	5,3	11,1	12,3	3,8	5,6	10,2	5,8
NO CONTESTA	7,5	10,9	7,2	3,4	13,6	9,9	9,5	3,5	,0	14,4	4,1	1,7
RESUM												
ACCÉS	15,7	13,6	23,6	11,0	13,6	9,9	17,5	23,3	17,0	27,4	11,8	8,7
RESPOSTA	25,5	22,3	23,0	31,7	17,8	23,2	25,4	21,1	32,1	19,5	31,8	31,4
PREU	3,1	3,5	2,0	3,7	5,1	4,0	1,6	2,2	1,9	1,9	4,5	1,7
INFORMADORS	5,4	5,3	4,9	5,9	5,9	5,3	4,8	7,0	3,8	3,7	5,7	6,4
ALTRES	7,1	10,7	4,5	5,2	12,7	13,2	6,3	6,6	5,7	1,9	4,1	8,1
TOT	,8	,5	,3	1,6	,8	,7	,0	,4	,0	,5	2,0	,6
RES	25,0	20,9	26,9	28,4	8,5	28,5	23,8	23,3	35,8	25,1	25,7	35,5
NS / NC	17,4	23,2	14,8	12,5	35,6	15,2	20,6	15,9	3,8	20,0	14,3	7,6

# ENQUESTA USUARIS SERVEI TELEFÒNIC SERVEIS SOCIALS

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

## Z1. GÈNERE

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Nov.	Des.
HOME	(1244)	(332)	(495)	(417)	(118)	(151)	(63)	(227)	(53)	(215)	(245)	(172)
DONA	21,8	20,7	25,4	19,7	23,7	16,6	22,2	25,1	34,0	20,9	19,2	20,9
	78,2	79,3	74,6	80,3	76,3	83,4	77,8	74,9	66,0	79,1	80,8	79,1

## Z2. QUINA EDAT TÉ VOSTÈ?

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Nov.	Des.
DE 18 A 24 ANYS	(1244)	(332)	(495)	(417)	(118)	(151)	(63)	(227)	(53)	(215)	(245)	(172)
DE 25 A 34 ANYS	4,4	5,1	3,6	4,1	4,2	4,6	6,3	2,2	5,7	3,7	3,7	5,2
DE 35 A 44 ANYS	13,4	13,6	12,4	14,2	12,7	15,2	12,7	14,5	9,4	12,1	14,3	14,0
DE 45 A 54 ANYS	19,3	20,3	18,9	18,4	25,4	17,2	19,0	20,7	18,9	17,2	19,2	16,3
DE 55 A 64 ANYS	26,0	22,1	28,7	28,3	16,9	23,2	25,4	25,6	35,8	27,4	27,8	29,7
DE 65 A 74 ANYS	21,6	24,0	20,0	20,1	28,0	23,8	20,6	22,0	17,0	20,0	20,4	19,2
DE 75 ANYS I MÉS	9,1	9,7	8,5	8,8	5,9	9,9	12,7	10,1	3,8	9,8	8,6	9,3
NO CONTESTA	5,7	4,7	6,6	6,2	6,8	6,0	1,6	4,8	9,4	6,5	6,1	6,4
	,6	,5	1,3	,0	,0	,0	1,6	,0	,0	3,3	,0	,0

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)

	(Recompte) Mitjana Des.Est.	TOTAL	TRIMESTRE										MES
			Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Nov.	Des.
EDAT	(1244)	(332)	(495)	(417)	(118)	(151)	(63)	(227)	(53)	(215)	(245)	(172)	
	55,2	54,3	62,5	49,3	49,5	50,1	62,8	49,5	49,8	81,3	49,3	49,5	
	75,3	71,8	109,7	14,7	15,0	15,1	120,0	14,5	15,8	169,6	14,5	15,3	

## Z3 QUINA ÉS LA SEVA NACIONALITAT?

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Nov.	Des.
ALGÈRIA	(1244)	(332)	(495)	(417)	(118)	(151)	(63)	(227)	(53)	(215)	(245)	(172)
ARGENTINA	,1	,2	,0	,0	,0	,7	,0	,0	,0	,0	,0	,0
BANGLA DESH	,5	,8	,2	,3	,8	,0	1,6	,0	,0	,5	,4	,0
ARMÈNIA	,1	,0	,4	,0	,0	,0	,0	,0	1,9	,0	,0	,0
BOLÍVIA	,1	,2	,0	,0	,0	,7	,0	,0	,0	,0	,0	,0
BOLÍVIA	1,8	2,1	1,3	2,1	,8	2,0	3,2	1,8	1,9	,5	2,4	1,2
BRASIL	,3	,2	,7	,0	,0	,7	,0	1,3	,0	,5	,0	,0
XILE	,2	,0	,3	,3	,0	,0	,0	,4	,0	,5	,4	,0
COLÒMBIA	1,6	2,1	1,7	,8	1,7	1,3	3,2	2,2	,0	2,3	,8	,6
CUBA	,2	,2	,2	,2	,0	,7	,0	,4	,0	,0	,0	,6
DOMINICA	,1	,2	,0	,0	,0	,7	,0	,0	,0	,0	,0	,0
REPÚBLICA DOMINICANA	,9	,5	1,6	,9	,8	,7	,0	,4	3,8	1,4	,8	1,2
EQUADOR	1,9	2,7	1,3	1,5	2,5	4,0	1,6	1,3	1,9	,9	1,6	1,2
SALVADOR, EL	,1	,0	,4	,0	,0	,0	,0	,0	1,9	,0	,0	,0
GUINEA EQUATORIAL	,0	,0	,0	,2	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,6
GEÒRGIA	,0	,0	,2	,0	,0	,0	,0	,4	,0	,0	,0	,0
HONDURES	1,9	2,2	1,7	1,8	1,7	,0	4,8	2,6	,0	1,9	2,0	1,2
ITÀLIA	,6	1,1	,3	,3	1,7	,0	1,6	,9	,0	,0	,4	,0
REPÚBLICA DE COREA	,1	,0	,0	,3	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,4	,0
MARROC	1,3	1,5	1,3	1,1	3,4	1,3	,0	1,3	3,8	,0	,8	1,7
PAÏSOS BAIXOS	,0	,0	,0	,2	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,6
NICARAGUA	,0	,0	,0	,2	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,6
NIGÈRIA	,4	,3	,4	,6	,8	,0	,0	,0	,0	,9	,8	,0
PAKISTAN	,2	,2	,3	,0	,0	,7	,0	,9	,0	,0	,0	,0
PARAGUAI	,4	,0	,5	,8	,0	,0	,0	,9	,0	,5	,8	,6
PERÚ	1,2	1,2	1,2	1,2	2,5	1,3	,0	,4	1,9	1,4	1,2	1,2
FILIPINES	,2	,0	,6	,0	,0	,0	,0	,4	1,9	,0	,0	,0
PORTUGAL	,0	,0	,0	,2	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,6
ROMANIA	,5	,8	,5	,3	,8	,0	1,6	1,3	,0	,0	,4	,0
RÚSSIA	,3	,8	,0	,0	,0	,7	1,6	,0	,0	,0	,0	,0
SENEGAL	,0	,0	,2	,0	,0	,0	,0	,4	,0	,0	,0	,0
ESPANYA	82,8	81,9	82,2	84,5	79,7	84,8	81,0	79,7	81,1	85,1	83,7	86,6
UCRAÏNA	,2	,3	,3	,0	,8	,0	,0	,4	,0	,5	,0	,0
GRAN BRETAGNYA	,0	,0	,2	,0	,0	,0	,0	,4	,0	,0	,0	,0
URUGUAI	,2	,0	,0	,6	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,8	,0
VENEÇUELA	1,1	,5	,9	2,0	1,7	,0	,0	1,3	,0	,9	2,0	1,7
NO CONTESTA	,3	,0	1,1	,0	,0	,0	,0	,4	,0	2,3	,0	,0
RESUM												
ESPANYOLA	82,8	81,9	82,2	84,5	79,7	84,8	81,0	79,7	81,1	85,1	83,7	86,6
ALTRES UNIÓ EUROPEA	1,3	1,9	1,0	,9	2,5	,0	3,2	2,6	,0	,0	,8	1,2
RESTA PAÏSOS	15,6	16,2	15,7	14,6	17,8	15,2	15,9	17,2	18,9	12,6	15,5	12,2
NO CONTESTA	,3	,0	1,1	,0	,0	,0	,0	,4	,0	2,3	,0	,0

# ENQUESTA USUARIS SERVEI TELEFÒNIC SERVEIS SOCIALS

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

Z4. QUINA ÉS LA SEVA LLENGUA HABITUAL?

----

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES	
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Nov.	Des.
	(1244)	(332)	(495)	(417)	(118)	(151)	(63)	(227)	(53)	(215)	(245)	(172)
CATALÀ	31,5	33,0	30,9	30,1	30,5	31,8	36,5	31,3	28,3	32,1	28,6	34,3
CASTELLÀ	65,5	63,7	66,0	67,3	66,9	64,2	60,3	65,2	69,8	64,7	68,6	64,0
ALTRES	2,6	2,8	2,5	2,6	,8	4,0	3,2	3,5	1,9	1,9	2,9	1,7
NO CONTESTA	,4	,5	,6	,0	1,7	,0	,0	,0	,0	1,4	,0	,0

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

----

(Recompte)  
% Columna

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES	
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Nov.	Des.
	(1244)	(332)	(495)	(417)	(118)	(151)	(63)	(227)	(53)	(215)	(245)	(172)
MENYS QUE PRIMARIS	3,4	2,9	3,7	3,8	4,2	4,6	,0	2,6	1,9	5,6	4,1	2,9
PRIMARIS	26,9	31,4	27,6	20,7	33,1	31,1	30,2	26,0	37,7	23,3	19,6	23,8
SECUNDARIS GENERALS	24,1	20,1	23,7	29,6	17,8	23,2	19,0	25,1	18,9	25,1	30,6	26,7
SECUNDARIS PROFESSIONALS	18,9	18,4	20,0	18,7	22,0	19,2	14,3	18,5	18,9	21,9	19,2	17,4
UNIVERSITARIS	25,1	25,7	22,9	26,5	20,3	21,2	34,9	26,9	20,8	20,5	25,7	28,5
NO HO SAP	,1	,3	,2	,0	,8	,0	,0	,4	,0	,0	,0	,0
NO CONTESTA	1,4	1,3	2,1	,8	1,7	,7	1,6	,4	1,9	3,7	,8	,6

Z6. ACTUALMENT, QUINA ÉS LA SEVA SITUACIÓ LABORAL?

----

(Recompte)  
% Columna

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES	
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Nov.	Des.
	(1244)	(332)	(495)	(417)	(118)	(151)	(63)	(227)	(53)	(215)	(245)	(172)
TREBALLA PER COMPTE PROPÍ (EMPRESARI, AUTÒNOM)	6,7	7,7	5,2	6,8	5,9	10,6	6,3	6,2	3,8	5,1	6,5	7,6
TREBALLA PER COMPTE D'ALTRI (ASSALARIAT/ADA)	35,8	35,1	39,1	33,4	36,4	26,5	42,9	43,2	37,7	36,3	33,9	32,0
JUBILAT/DA / PENSIONISTA / INCAPACITAT/ADA LABORAL	25,4	22,0	26,6	28,5	22,0	26,5	17,5	22,5	28,3	29,3	29,0	27,3
ATURAT/ADA / BUSCA FEINA	25,1	28,9	21,6	23,7	33,1	30,5	23,8	22,5	24,5	19,1	24,1	22,7
TASQUES DE LA LLAR (NO REMUNERADES)	3,9	4,1	3,9	3,7	,8	4,6	6,3	4,4	1,9	4,7	2,9	5,8
ESTUDIANT	1,7	1,3	1,2	2,8	,8	1,3	1,6	,4	1,9	1,4	2,0	4,7
NO CONTESTA	1,4	,8	2,5	1,2	,8	,0	1,6	,9	1,9	4,2	1,6	,0

Z7 (RESUM). EM PODRIA DIR A QUINA POBLACIÓ VIU HABITUALMENT?

----

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES	
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Nov.	Des.
	(1244)	(332)	(495)	(417)	(118)	(151)	(63)	(227)	(53)	(215)	(245)	(172)
BARCELONA CIUTAT	88,5	89,3	88,1	87,8	90,7	90,1	87,3	90,7	86,8	86,5	86,9	90,1
ÀREA METROPOLITANA	5,7	5,1	4,7	7,4	3,4	5,3	6,3	4,0	7,5	3,7	7,3	7,6
RESTA PROVÍNCIA DE BARCELONA	3,3	3,8	3,3	2,7	2,5	4,0	4,8	3,1	3,8	3,3	3,3	1,2
RESTA DE CATALUNYA	,8	,5	,9	1,2	,8	,7	,0	,4	,0	1,9	1,2	1,2
RESTA D'ESPANYA	,2	,0	,5	,3	,0	,0	,0	,9	,0	,5	,4	,0
NO CONTESTA	1,4	1,3	2,5	,6	2,5	,0	1,6	,9	1,9	4,2	,8	,0

Z8. A QUIN DISTRICTE?

----

(BASE: RESIDENTS A BARCELONA CIUTAT)

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES	
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Nov.	Des.
	(1104)	(298)	(438)	(368)	(107)	(136)	(55)	(206)	(46)	(186)	(213)	(155)
CIUTAT VELLA	5,1	4,8	4,7	5,8	8,4	4,4	1,8	8,3	2,2	2,7	6,1	5,2
EIXAMPLE	11,1	11,3	12,5	9,6	14,0	11,0	9,1	13,6	4,3	16,1	9,9	9,0
SANTS - MONTJUÍC	7,5	8,4	7,3	6,4	10,3	9,6	5,5	8,7	6,5	6,5	5,2	9,7
LES CORTS	3,3	2,9	3,3	3,8	2,8	2,2	3,6	2,9	2,2	4,3	3,3	5,2
SARRIÀ - SANT GERVASI	4,2	3,6	4,4	4,8	3,7	5,1	1,8	3,9	4,3	4,8	4,7	5,2
GRÀCIA	6,0	4,8	7,0	6,5	5,6	5,1	3,6	6,3	10,9	5,4	7,0	5,2
HORTA - GUINARDÓ	13,9	14,7	15,5	11,4	6,5	13,2	23,6	15,0	15,2	16,1	10,8	12,9
NOU BARRIS	19,5	20,5	19,4	18,5	24,3	17,6	20,0	13,6	26,1	21,0	20,2	14,2
SANT ANDREU	11,7	9,9	9,9	15,6	7,5	11,0	10,9	12,1	6,5	9,7	16,4	13,5
SANT MARTÍ	16,7	18,4	15,5	15,7	16,8	19,9	18,2	14,6	21,7	12,9	14,6	18,7
NO CONTESTA	1,0	,9	,6	1,7	,0	,7	1,8	1,0	,0	,5	1,9	1,3

# ENQUESTA USUARIS SERVEI TELEFÒNIC SERVEIS SOCIALS

## Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

Z7 (RESUM). A QUINA POBLACIÓ VIU EXACTAMENT?

(BASE: RESIDENTS FORA DE BARCELONA CIUTAT - ESPANYA)  
(ESPONTÀNIA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES	
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Nov.	Des.
ABRERA	(122)	(30)	(45)	(47)	(8)	(15)	(7)	(19)	(6)	(20)	(30)	(17)
ALELLA	,9	,0	,0	2,6	,0	,0	,0	,0	,0	,0	3,3	,0
ARENYS DE MAR	2,1	5,8	,0	,0	,0	,0	14,3	,0	,0	,0	,0	,0
ARGENTONA	,9	2,5	,0	,0	,0	6,7	,0	,0	,0	,0	,0	,0
BADALONA	2,3	,0	1,7	5,1	,0	,0	,0	5,3	,0	,0	6,7	,0
BEGUES	,9	,0	,0	2,6	,0	,0	,0	,0	,0	,0	3,3	,0
CARDEDEU	,6	,0	2,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	5,0	,0	,0
CASTELLDEFELS	2,3	2,5	,0	3,9	,0	6,7	,0	,0	,0	,0	3,3	5,9
CORBERA DE LLOBREGAT	,5	,0	,0	1,4	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	5,9
ESPARREGUERA	,6	,0	2,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	5,0	,0	,0
ESPLUGUES DE LLOBREGAT	3,2	5,8	2,0	1,4	,0	,0	14,3	,0	,0	5,0	,0	5,9
GAVÀ	,6	,0	2,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	5,0	,0	,0
HOSPITALET DE LLOBREGAT, L'	16,2	24,6	5,7	15,7	25,0	20,0	28,6	5,3	,0	10,0	13,3	23,5
LLIÇÀ DE VALL	,5	,0	1,7	,0	,0	,0	,0	5,3	,0	,0	,0	,0
MASNOU, EL	1,0	2,7	,0	,0	12,5	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
MATARÓ	2,6	5,8	1,7	,0	,0	,0	14,3	5,3	,0	,0	,0	,0
MOLINS DE REI	1,8	,0	,0	5,1	,0	,0	,0	,0	,0	,0	6,7	,0
MOLLET DEL VALLÈS	5,8	10,8	,0	5,1	,0	13,3	14,3	,0	,0	,0	6,7	,0
MONTCADA I REIXAC	2,5	,0	5,7	2,6	,0	,0	,0	5,3	,0	10,0	3,3	,0
MONTGAT	1,0	,0	2,0	1,4	,0	,0	,0	,0	,0	5,0	,0	5,9
MONTMELÓ	,5	,0	1,7	,0	,0	,0	,0	5,3	,0	,0	,0	,0
MONTORNÈS DEL VALLÈS	,6	,0	2,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	5,0	,0	,0
PALAU-SOLITÀ I PLEGAMANS	,6	,0	2,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	5,0	,0	,0
PARETS DEL VALLÈS	1,5	,0	2,0	2,6	,0	,0	,0	,0	,0	5,0	3,3	,0
POLINYÀ	,6	,0	2,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	5,0	,0	,0
PRAT DE LLOBREGAT, EL	,9	,0	,0	2,6	,0	,0	,0	,0	,0	,0	3,3	,0
RUBÍ	1,9	2,7	,0	2,6	12,5	,0	,0	,0	,0	,0	3,3	,0
SABADELL	5,5	7,7	4,6	3,9	12,5	13,3	,0	,0	16,7	,0	3,3	5,9
SANT ADRIÀ DE BESÒS	4,9	,0	12,6	3,9	,0	,0	,0	10,5	33,3	,0	3,3	5,9
SANT ANDREU DE LA BARCA	2,1	5,8	,0	,0	,0	,0	14,3	,0	,0	,0	,0	,0
SANT BOI DE LLOBREGAT	,5	,0	,0	1,4	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	5,9
SANT CUGAT DEL VALLÈS	4,6	5,0	5,1	3,9	,0	13,3	,0	15,8	,0	,0	3,3	5,9
SANT CUGAT SESGARRIGUES	,9	,0	,0	2,6	,0	,0	,0	,0	,0	,0	3,3	,0
SANT FELIU DE LLOBREGAT	,9	2,5	,0	,0	,0	6,7	,0	,0	,0	,0	,0	,0
SANT FELIU SASSERRA	,9	,0	,0	2,6	,0	,0	,0	,0	,0	,0	3,3	,0
VILASSAR DE MAR	,5	,0	,0	1,4	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	5,9
SANT JUST DESVERN	,9	,0	,0	2,6	,0	,0	,0	,0	,0	,0	3,3	,0
PREMIÀ DE DALT	,9	2,5	,0	,0	,0	6,7	,0	,0	,0	,0	,0	,0
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ	,9	,0	,0	2,6	,0	,0	,0	,0	,0	,0	3,3	,0
SANTA COLOMA DE GRAMENET	3,2	5,2	4,6	,0	12,5	6,7	,0	,0	16,7	,0	,0	,0
BARBERÀ DEL VALLÈS	,9	,0	,0	2,6	,0	,0	,0	,0	,0	,0	3,3	,0
SANTA PERPÈTUA DE MOGODA	,5	,0	1,7	,0	,0	,0	,0	5,3	,0	,0	,0	,0
SANT VICENÇ DE MONTALT	,6	,0	2,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	5,0	,0	,0
CERDANYOLA DEL VALLÈS	2,9	2,7	1,7	3,9	12,5	,0	,0	5,3	,0	,0	3,3	5,9
TERRASSA	,5	,0	1,7	,0	,0	,0	,0	5,3	,0	,0	,0	,0
VIC	,5	,0	1,7	,0	,0	,0	,0	5,3	,0	,0	,0	,0
VILADECANS	2,3	,0	6,6	1,4	,0	,0	,0	,0	16,7	5,0	,0	5,9
VILAFRANCA DEL PENEDÈS	1,3	,0	4,6	,0	,0	,0	,0	,0	16,7	,0	,0	,0
BLANES	1,5	2,7	2,0	,0	12,5	,0	,0	,0	,0	5,0	,0	,0
GIRONA	,6	,0	2,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	5,0	,0	,0
LLAGOSTERA	,6	,0	2,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	5,0	,0	,0
LLORET DE MAR	1,4	2,5	,0	1,4	,0	6,7	,0	,0	,0	,0	,0	5,9
SANTA PAU	,9	,0	,0	2,6	,0	,0	,0	,0	,0	,0	3,3	,0
CIUTADILLA	,5	,0	1,7	,0	,0	,0	,0	5,3	,0	,0	,0	,0
LLEIDA	,5	,0	,0	1,4	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	5,9
MADRID	1,0	,0	3,7	,0	,0	,0	,0	5,3	,0	5,0	,0	,0
SEVILLA	,5	,0	1,7	,0	,0	,0	,0	5,3	,0	,0	,0	,0
CALAFELL	1,5	,0	2,0	2,6	,0	,0	,0	,0	,0	5,0	3,3	,0
DELTEBRE	,9	,0	,0	2,6	,0	,0	,0	,0	,0	,0	3,3	,0
TOLEDO	,9	,0	,0	2,6	,0	,0	,0	,0	,0	,0	3,3	,0

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

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES	
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Nov.	Des.
DOMICILI/MÒBIL PROPÍ	(1244)	(332)	(495)	(417)	(118)	(151)	(63)	(227)	(53)	(215)	(245)	(172)
DOMICILI/MÒBIL D'UNA ALTRA PERSONA	4,9	5,7	3,0	5,7	3,4	8,6	4,8	2,6	3,8	2,8	6,5	3,5
FIX/MÒBIL D'EMPRESA	4,9	2,6	4,5	8,1	3,4	1,3	3,2	3,5	7,5	3,7	9,0	5,8
NO CONTESTA	1,2	1,4	1,5	,6	,8	,0	3,2	,4	1,9	2,3	,8	,0

# ENQUESTA USUARIS SERVEI TELEFÒNIC SERVEIS SOCIALS

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-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Nov.	Des.
	(1244)	(332)	(495)	(417)	(118)	(151)	(63)	(227)	(53)	(215)	(245)	(172)
DIÀRIAMENT	65,5	65,1	65,3	66,2	58,5	62,9	73,0	70,0	60,4	63,7	64,9	69,8
QUATRE / CINQ DIES PER SETMANA	4,6	4,0	4,2	5,6	7,6	3,3	1,6	2,2	7,5	4,2	6,1	4,1
DOS / TRES DIES PER SETMANA	8,4	8,7	8,1	8,5	8,5	7,9	9,5	4,4	15,1	7,4	8,6	8,1
ALGUN COP AL MES	4,1	4,9	3,0	4,1	5,1	7,9	1,6	4,0	1,9	2,8	4,5	2,9
MENYS D'UN COP AL MES	,5	,7	,2	,6	,8	1,3	,0	,4	,0	,0	,8	,0
EN TÈ, PERÒ NO ES CONNECTA MAI	4,7	6,2	4,0	3,5	5,9	7,9	4,8	7,5	,0	3,3	2,4	6,4
NO TÉ INTERNET	8,6	7,8	10,8	7,4	9,3	7,9	6,3	8,4	13,2	11,6	8,2	5,2
NO HO SAP	,5	,0	,3	1,4	,0	,0	,0	,4	,0	,5	1,2	1,7
NO CONTESTA	3,1	2,6	4,0	2,9	4,2	,7	3,2	2,6	1,9	6,5	3,3	1,7

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-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Nov.	Des.
	(1026)	(275)	(397)	(354)	(95)	(126)	(54)	(184)	(45)	(168)	(208)	(146)
L'ORDINADOR DE SOBRETOLA	29,5	29,5	26,7	32,2	24,2	26,2	37,0	29,3	24,4	25,6	31,7	33,6
L'ORDINADOR PORTÀTIL	31,0	32,6	27,7	31,9	33,7	31,0	33,3	37,0	20,0	23,8	33,7	27,4
EL TELÈFON MÒBIL	79,3	75,3	79,2	84,4	73,7	77,8	74,1	83,7	75,6	77,4	82,2	90,4
LA TABLETA / IPAD	17,2	15,1	15,7	21,2	14,7	17,5	13,0	18,5	8,9	17,3	20,2	24,0
ALTRES	,2	,0	,4	,3	,0	,0	,0	,5	,0	,6	,5	,0
NO HO SAP	,1	,0	,2	,0	,0	,0	,0	,5	,0	,0	,0	,0
NO CONTESTA	,8	,3	2,3	,2	,0	,8	,0	2,2	4,4	1,2	,0	,7

VOL AFEGIR ALGUN COMENTARI O FER ALGUN SUGGERIMENT SOBRE EL SERVEI DE TELÈFON 936197311?

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Nov.	Des.
	(1244)	(332)	(495)	(417)	(118)	(151)	(63)	(227)	(53)	(215)	(245)	(172)
SÍ	25,4	23,8	28,4	24,6	26,3	32,5	12,7	18,5	35,8	33,0	24,9	23,8
NO	74,6	76,2	71,6	75,4	73,7	67,5	87,3	81,5	64,2	67,0	75,1	76,2

COMENTARI O SUGGERIMENT SOBRE EL SERVEI DE TELÈFON 936197311

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

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Nov.	Des.
	(322)	(88)	(132)	(102)	(31)	(49)	(8)	(42)	(19)	(71)	(61)	(41)
SATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI	24,8	25,5	23,2	25,8	19,4	34,7	12,5	21,4	21,1	25,4	24,6	29,3
INSATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI	2,0	4,3	1,2	,0	,0	4,1	12,5	2,4	,0	1,4	,0	,0
INSATISFACCIÓ AMB EL PREU DEL SERVEI	,6	1,0	,0	,6	,0	2,0	,0	,0	,0	,0	,0	2,4
ES TRIGA MOLT PER CONTACTAR	10,5	5,1	16,3	10,5	6,5	6,1	,0	14,3	26,3	11,3	8,2	17,1
MILLORAR EL TEMPS D'ESPERA	2,5	5,3	1,1	,6	12,9	2,0	,0	4,8	,0	,0	,0	2,4
DIFICULTATS PER COMUNICAR AMB EL SERVEI	,4	1,0	,0	,0	,0	2,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
NO DERIVAR D'UN LLOC A UN ALTRE	4,9	8,5	2,7	3,1	9,7	6,1	12,5	4,8	5,3	,0	3,3	2,4
L'HAN ATÈS AMB EFICÀCIA	,4	1,0	,0	,0	,0	2,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
CALDRIA SER MÉS EFICAÇ	12,1	4,9	9,2	23,8	,0	10,2	,0	7,1	5,3	12,7	26,2	17,1
CALDRIA ACTUALITZAR LA INFORMACIÓ	,9	1,1	,6	1,2	3,2	,0	,0	2,4	,0	,0	1,6	,0
AMPLIAR HORARI (EN GENERAL)	4,7	3,4	8,3	2,5	3,2	,0	12,5	2,4	10,5	9,9	1,6	4,9
L'HAN ATÈS CORRECTAMENT/AMABLEMENT	7,1	7,1	8,1	6,2	6,5	10,2	,0	2,4	5,3	12,7	4,9	9,8
ELS INFORMADORS HAURIEN D'ESTAR MÉS QUALIFICATS, TENIR MÉS FORMACIÓ/PREPARACIÓ, MÉS INFORMACIÓ/CONeixEMENTS	3,2	3,1	3,5	3,1	6,5	2,0	,0	,0	5,3	4,2	3,3	2,4
ELS INFORMADORS HAURIEN DE MILLORAR EL TRACTE/TENIR MÉS DISPOSICIÓ/SER MÉS AMABLES	3,7	4,2	3,1	3,6	9,7	2,0	,0	4,8	,0	4,2	4,9	,0
ELS INFORMADORS HAURIEN DE SER MÉS RÀPIDS/BREUS	1,6	3,2	1,1	,0	9,7	,0	,0	4,8	,0	,0	,0	,0
ELS INFORMADORS HAURIEN DE PARLAR CASTELLÀ	,2	,0	,0	,6	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	2,4
EL SERVEI HAURIA DE SER GRATUÏT	3,9	3,0	4,6	4,3	3,2	4,1	,0	7,1	5,3	2,8	4,9	2,4
OFERIR SERVEIS COMPLEMENTARIS O ALTERNATIU	5,5	2,0	7,7	7,2	,0	4,1	,0	,0	10,5	9,9	9,8	,0
SATISFACCIÓ AMB L'ENQUESTA	1,3	2,0	1,8	,0	,0	4,1	,0	4,8	,0	1,4	,0	,0
CALDRIA FER MÉS DIFUSIÓ/PUBLICITAT DELS SERVEIS OFERTS	,7	,0	,0	2,4	,0	,0	,0	,0	,0	,0	3,3	,0
105	,4	1,1	,0	,0	3,2	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
ALTRES	8,7	13,4	7,5	4,3	6,5	4,1	50,0	16,7	5,3	4,2	3,3	7,3

TIPUS DE TELÈFON

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Nov.	Des.
	(1244)	(332)	(495)	(417)	(118)	(151)	(63)	(227)	(53)	(215)	(245)	(172)
FIX	34,7	39,9	31,6	31,3	39,0	42,4	38,1	38,3	22,6	30,7	31,4	30,8
MÒBIL	65,3	60,1	68,4	68,7	61,0	57,6	61,9	61,7	77,4	69,3	68,6	69,2

Usuaris telèfon centraleta Serveis Socials / Any 2017

## ENQUESTES I ESTUDIS D'OPINIÓ

Aquests estudis sociològics permeten determinar les prioritats de la població, conèixer la realitat social, saber com es valora l'activitat i els serveis municipals, i esbrinar l'opinió sobre l'actuació política municipal.



Pla  
d'Estudis Sociològics



Sèrie  
d'Avaluació Contínua



Enquestes  
de Sistemes de Qualitat



Investigació  
de Comunicació



Estudis  
Ad-Hoc