

Usuaris 010

Encreuaments: Trimestre i mes
Any 2017

Registre Públic d'Enquestes i Estudis d'Opinió r17023

B
BC
BN

Usuaris 010 / Any 2017

01

Fitxa Tècnica



Usuaris 010 / Any 2017

FITXA TÈCNICA

UNIVERS

Usuaris del servei telefònic 010.

GRANDÀRIA DE LA MOSTRA

1.215 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 010 més de 5 vegades en un mateix mes).

AFIXACIÓ

Mensual. S'han fet 111 enquestes a l'abril, 158 al maig, 87 al juny, 186 al juliol, 72 a l'agost, 196 al setembre, 56 a l'octubre, 177 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 telefònic 010.

ERROR MOSTRAL

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

DATA DE REALITZACIÓ

Del 21 d'abril al 19 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 010 DURANT L'ÚLTIM MES?

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

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

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

NIVELL DE SATISFACCIÓ

IS1. PER COMENÇAR LI LLEGIRÉ UNA SÈRIE DE QÜESTIONS RELACIONADES AMB AQUEST SERVEI DE TELÈFON 010. PUNTS, 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.

IS2- Valoració	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	NS	NC	
IS3A												98	99	
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 010 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 CENTREM EN L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR AL 010. VA SER PER DEMANAR INFORMACIÓ O PER REALITZAR UNA TRAMITACIÓ?

ACLARIMENT: INFORMACIÓ: Demandes que es resolen rebent alguna dada TRAMITACIÓ: Genera una actuació de l'informador (empadronament, domiciliació, queixes, demandes de recollides,...)

Informació	01
Tramitació.....	02

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

CONTROL: Codifiqueu posteriorment la temàtica.

(Només inf.) Activitat econòmica i empreses (privades)	01
(Només inf.) Activitats culturals i lúdiques	02
Hisenda municipal	03
Multes	04
Població	05
Transport públic.....	06
Targeta rosa	07
Serveis tècnics / urbanisme	08
Via pública.....	09
Manteniment i serveis (obres a la via pública)	10
Serveis socials	11
Viatges per gent gran.....	12
Queixes i suggeriments al servei.....	13
(Només tram.) Registre de documents	14
Altres Ajuntament de Barcelona	15
(Només inf.) Consultes altres administracions	16
(Només inf.) Associacions, entitats, organitzacions privades	17
Altres.....	95
No ho sap / no ho recorda.....	98
No contesta	99

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

Particular.....	01
Per feina.....	02
(No llegiu) No ho sap / no ho recorda.....	98
(No llegiu) No contesta	99

4. HAVIA TRUCAT AL SERVEI 010 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

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

Accés	
Facilitat d'accés al servei / en aconseguir línia	01
Accessibilitat horària	02
Resposta	
Resposta ràpida	03
Resposta correcta, completa	04
Resolució del problema, eficàcia, trobar orientació/ajuda	05
Preu	
Gratuït / millor preu	06
Informadors	
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
Altres	
Donar servei al ciutadà	13
Servei còmode	14
Altres	95
Tot	97
No ho sap	98
No contesta	99

6. 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.

Accés	
Facilitat d'accés al servei / en aconseguir línia	01
L'horari	02
Resposta	
Donen la resposta ràpidament	03
Donen bona informació, completa	04
Resolen els problemes, són eficaços, orienten, ajuden	05
Informadors	
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
Altres	
Atenció personalitzada	11
Servei còmode	12
Altres	95
Res	96
Tot	97
No ho sap	98
No contesta	99

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

_____ |__||__|

CONTROL: Codifiqueu posteriorment.

Accés	
Facilitat d'accés al servei / en aconseguir línia	01
L'horari	02
Resposta	
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
Preu	
El preu	06
Informadors	
Amabilitat, atenció	07
Interès que mostren / actitud	08
Capacitat de comprensió	09
Claredat de les explicacions	10
Abastin diferents temes / nivell de coneixement	11
Altres	
Ampliació del servei (més tramitacions, tipus informació)	12
La música d'espera	13
Serveis alternatius al 010 (telèfon del civisme, Internet, OAC)	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

Primaris (primària, EGB, ESO)

Secundaris generals (batxillerat, PREU, BUP, COU)

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

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

(No llegiu) No ho sap

(No llegiu) No contesta

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: _____ TELÈFON _____
(només per verificar l'entrevista)

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		16-24	25-34	35-44
		Home	Dona			
TOTAL	(1210)	(635)	(575)	(175)	(338)	(303)
A CASA SEVA	91,7	92,0	91,3	92,5	91,5	89,1
A CASA D'ALGÚ ALTRE (AMICS, FAMILIARS)	3,6	2,8	4,4	6,4	4,7	3,6
A LA FEINA	30,8	30,8	30,8	8,0	37,5	37,2
A L'ESCOLA / UNIVERSITAT	5,2	6,8	3,5	27,0	3,5	1,0
A LA BIBLIOTECA O EQUIPAMENT PÚBLIC	3,7	3,5	4,0	8,1	4,7	3,0
LOCUTORI/ CIBERCAFÈ	4,5	5,0	4,0	5,7	5,3	6,0
ESPAIS PÚBLICS (CARRER, PLATJA, PARC...)	14	13	15	17	3,5	,3

(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.

Usuaris 010 / Any 2017

04

Encreuaments

ENQUESTA USUARIS TELÈFON 010

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

A1. IDIOMA DE L'ENTREVISTA

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES	
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1215)	(356)	(454)	(405)	(111)	(158)	(87)	(186)	(72)	(196)	(56)	(177)	(172)
CATALÀ	49,5	50,3	56,0	43,2	46,8	48,1	55,2	47,3	61,1	60,7	48,2	39,0	43,0
CASTELLÀ	50,5	49,7	44,0	56,8	53,2	51,9	44,8	52,7	38,9	39,3	51,8	61,0	57,0

A2. MES DE L'ENTREVISTA

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES	
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1215)	(356)	(454)	(405)	(111)	(158)	(87)	(186)	(72)	(196)	(56)	(177)	(172)
ABRIL	9,0	28,3	,0	,0	100,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
MAIG	11,5	36,2	,0	,0	,0	100,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
JUNY	11,3	35,5	,0	,0	,0	,0	100,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
JULIOL	11,3	,0	35,7	,0	,0	,0	,0	100,0	,0	,0	,0	,0	,0
AGOST	8,8	,0	28,0	,0	,0	,0	,0	,0	100,0	,0	,0	,0	,0
SETEMBRE	11,4	,0	36,2	,0	,0	,0	,0	,0	,0	100,0	,0	,0	,0
OCTUBRE	11,8	,0	,0	32,1	,0	,0	,0	,0	,0	,0	100,0	,0	,0
NOVEMBRE	13,5	,0	,0	36,7	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	100,0	,0
DESEMBRE	11,5	,0	,0	31,2	,0	,0	,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-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1215)	(356)	(454)	(405)	(111)	(158)	(87)	(186)	(72)	(196)	(56)	(177)	(172)
SÍ, HE TRUCAT JO	99,8	100,0	99,6	99,8	100,0	100,0	100,0	100,0	98,6	100,0	100,0	99,4	100,0
SÍ, HAN TRUCAT ALTRES PERSONES	,2	,0	,4	,2	,0	,0	,0	,0	1,4	,0	,0	,6	,0

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

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES	
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1215)	(356)	(454)	(405)	(111)	(158)	(87)	(186)	(72)	(196)	(56)	(177)	(172)
SÍ, ARA	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

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-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
FACILITAT PER ACONSEGUIR LÍNIA	Mitjana	7,0	6,7	7,3	7,0	6,6	6,7	6,8	7,1	7,7	7,3	6,9	7,2	7,0
	Des.Est.	2,3	2,4	2,2	2,3	2,6	2,5	2,0	2,1	2,3	2,3	2,2	2,2	2,4
	(n)	(1205)	(353)	(452)	(400)	(110)	(157)	(86)	(186)	(71)	(195)	(56)	(176)	(168)
RAPIDESA AMB QUÈ ET DONEN LA RESPOSTA	Mitjana	7,8	7,7	8,0	7,7	7,6	7,8	7,6	8,0	8,2	7,9	7,8	7,8	7,5
	Des.Est.	2,1	2,1	2,0	2,2	2,4	1,8	2,1	1,8	2,0	2,3	2,0	2,1	2,4
	(n)	(1210)	(356)	(453)	(401)	(111)	(158)	(87)	(186)	(71)	(196)	(56)	(177)	(168)
RESPOSTA QUE ET DONEN	Mitjana	8,0	8,0	8,1	7,8	7,8	8,2	8,0	8,2	8,0	8,1	7,6	8,0	7,8
	Des.Est.	2,3	2,2	2,2	2,5	2,5	2,0	2,1	1,9	2,5	2,3	2,8	2,2	2,4
	(n)	(1208)	(354)	(453)	(401)	(111)	(158)	(85)	(186)	(72)	(195)	(56)	(176)	(169)
HORARI DEL SERVEI	Mitjana	8,3	8,4	8,4	8,2	8,6	8,4	8,2	8,5	8,2	8,5	8,6	8,2	7,9
	Des.Est.	1,8	1,7	1,7	2,0	1,5	1,9	1,7	1,5	2,0	1,6	1,7	2,0	2,2
	(n)	(981)	(277)	(372)	(332)	(89)	(119)	(69)	(149)	(55)	(168)	(48)	(143)	(141)
PREU DEL SERVEI	Mitjana	6,4	5,9	6,9	6,6	4,7	6,4	6,2	6,5	7,6	6,6	6,0	7,0	6,6
	Des.Est.	3,4	3,6	3,2	3,3	3,3	3,6	3,6	3,4	2,9	3,2	3,4	3,2	3,4
	(n)	(887)	(258)	(322)	(307)	(80)	(116)	(62)	(133)	(55)	(134)	(38)	(143)	(126)
AMABILITAT DELS INFORMADORS	Mitjana	8,7	8,8	8,8	8,6	8,9	8,8	8,7	8,7	8,9	8,9	8,6	8,7	8,6
	Des.Est.	1,7	1,5	1,5	1,9	1,5	1,5	1,5	1,5	1,4	1,6	2,1	1,8	1,8
	(n)	(1212)	(356)	(454)	(402)	(111)	(158)	(87)	(186)	(72)	(196)	(56)	(176)	(170)
INTERÈS QUE MOSTREN ELS INFORMADORS PER RESOLDRE LES CONSULTES	Mitjana	8,4	8,6	8,5	8,2	8,6	8,6	8,5	8,5	8,6	8,6	8,1	8,2	8,1
	Des.Est.	2,0	1,8	1,8	2,2	1,7	1,8	1,7	1,7	1,7	1,9	2,5	2,0	2,1
	(n)	(1212)	(354)	(454)	(404)	(110)	(158)	(86)	(186)	(72)	(196)	(56)	(177)	(171)
CAPACITAT DE COMPRESIÓ DELS INFORMADORS	Mitjana	8,5	8,7	8,7	8,2	8,7	8,7	8,6	8,6	8,8	8,6	8,5	8,2	7,9
	Des.Est.	1,8	1,5	1,6	2,0	1,4	1,6	1,6	1,6	1,3	1,7	2,0	2,0	2,1
	(n)	(1212)	(355)	(454)	(403)	(111)	(157)	(87)	(186)	(72)	(196)	(56)	(177)	(170)
CLAREDAT DE LES EXPLICACIONS DELS INFORMADORS	Mitjana	8,4	8,5	8,5	8,1	8,6	8,5	8,5	8,4	8,4	8,5	8,4	8,1	7,9
	Des.Est.	1,9	1,6	1,9	2,1	1,6	1,6	1,6	1,8	2,1	1,9	2,0	2,1	2,2
	(n)	(1206)	(353)	(453)	(400)	(109)	(157)	(87)	(185)	(72)	(196)	(56)	(175)	(169)
NIVELL DE CONEIXEMENTS DELS INFORMADORS	Mitjana	8,1	8,3	8,3	7,9	8,2	8,3	8,4	8,3	8,4	8,2	7,9	7,9	7,9
	Des.Est.	2,1	1,8	2,1	2,4	2,2	1,8	1,6	1,8	2,3	2,1	2,5	2,4	2,2
	(n)	(1199)	(351)	(449)	(399)	(110)	(155)	(86)	(182)	(72)	(195)	(56)	(175)	(168)

ENQUESTA USUARIS TELÈFON 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-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1215)	(356)	(454)	(405)	(111)	(158)	(87)	(186)	(72)	(196)	(56)	(177)	(172)
0	1,8	2,1	1,3	1,9	3,6	1,9	1,1	,5	2,8	1,0	1,8	1,1	2,9
1	1,1	1,5	,9	1,0	2,7	1,9	,0	,0	1,4	1,5	,0	1,1	1,7
2	1,8	2,8	1,5	1,2	4,5	3,2	1,1	2,7	,0	1,5	1,8	1,1	,6
3	3,5	4,9	2,7	3,1	2,7	7,0	4,6	3,8	1,4	2,6	3,6	2,3	3,5
4	4,0	3,6	3,0	5,3	2,7	4,4	3,4	3,8	1,4	3,6	3,6	6,8	5,2
5	11,2	12,9	9,9	11,0	9,9	12,0	16,1	10,8	6,9	11,2	16,1	8,5	8,7
6	10,8	10,6	9,7	12,0	9,9	5,7	16,1	12,4	8,3	8,2	16,1	9,6	10,5
7	17,9	18,8	19,0	16,2	17,1	22,8	16,1	18,8	20,8	17,9	14,3	15,3	19,2
8	21,7	22,1	20,1	22,7	25,2	17,7	24,1	24,2	13,9	20,9	17,9	28,8	20,3
9	9,4	7,5	10,9	9,7	11,7	7,0	4,6	9,7	13,9	9,7	10,7	10,2	8,1
10	15,9	12,4	20,4	15,2	9,0	15,8	11,5	13,4	27,8	21,4	14,3	14,7	16,9
NO HO SAP	,8	,9	,6	,9	,9	,6	1,1	,0	1,4	,5	,0	,6	2,3

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-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1215)	(356)	(454)	(405)	(111)	(158)	(87)	(186)	(72)	(196)	(56)	(177)	(172)
0	1,8	1,3	1,1	2,7	1,8	,0	2,3	,5	1,4	1,5	1,8	3,4	2,9
1	,4	,5	,2	,4	1,8	,0	,0	,0	,0	,5	,0	,0	1,2
2	1,2	1,6	1,1	,9	2,7	1,3	1,1	,5	1,4	1,5	,0	,6	2,3
3	1,6	1,4	2,3	1,1	,9	1,9	1,1	1,6	1,4	3,6	1,8	,0	1,7
4	1,6	1,5	1,1	2,1	,9	1,3	2,3	1,1	,0	2,0	1,8	2,3	2,3
5	5,8	7,0	4,9	5,6	9,9	7,0	4,6	5,9	4,2	4,6	8,9	4,0	4,1
6	6,7	7,4	5,9	6,7	3,6	7,6	10,3	6,5	5,6	5,6	5,4	6,2	8,7
7	14,3	16,3	14,5	12,4	12,6	18,4	17,2	17,2	13,9	12,2	8,9	14,7	13,4
8	25,3	24,9	21,1	29,3	22,5	25,3	26,4	24,7	16,7	20,9	35,7	29,4	22,7
9	17,2	15,2	19,6	17,0	20,7	13,3	12,6	17,2	22,2	19,9	17,9	15,8	17,4
10	23,7	22,8	27,8	21,0	22,5	24,1	21,8	24,7	31,9	27,6	17,9	23,7	20,9
NO HO SAP	,3	,0	,4	,5	,0	,0	,0	,0	1,4	,0	,0	,0	1,7
NO CONTESTA	,1	,0	,0	,2	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,6

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-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1215)	(356)	(454)	(405)	(111)	(158)	(87)	(186)	(72)	(196)	(56)	(177)	(172)
0	2,9	2,3	2,3	3,8	4,5	,6	2,3	,5	4,2	2,6	5,4	2,8	3,5
1	,3	,5	,2	,2	,0	1,3	,0	,5	,0	,0	,0	,0	,6
2	1,4	1,1	1,3	1,6	1,8	,6	1,1	,5	2,8	1,0	1,8	1,7	1,2
3	,9	,7	,9	1,1	,9	,0	1,1	1,6	,0	1,0	1,8	,0	1,7
4	2,1	1,8	1,5	2,7	1,8	2,5	1,1	1,1	,0	3,1	3,6	2,8	1,7
5	5,8	5,6	5,1	6,5	3,6	8,2	4,6	4,8	5,6	5,1	10,7	3,4	5,8
6	6,1	5,6	7,4	5,4	7,2	3,2	6,9	6,5	9,7	6,6	3,6	6,2	6,4
7	10,2	10,0	9,9	10,7	13,5	7,0	10,3	11,8	8,3	9,2	10,7	11,3	9,9
8	19,6	22,9	18,2	17,9	17,1	22,8	27,6	21,5	13,9	18,4	12,5	21,5	19,2
9	17,6	18,6	17,3	17,0	18,9	20,9	16,1	19,4	16,7	15,8	12,5	18,6	19,8
10	32,6	30,0	35,5	32,3	30,6	32,9	26,4	31,7	38,9	36,7	37,5	31,1	28,5
NO HO SAP	,5	,8	,2	,6	,0	,0	2,3	,0	,0	,5	,0	,6	1,2
NO CONTESTA	,1	,0	,0	,2	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,6

ENQUESTA USUARIS TELÈFON 010

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

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-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1215)	(356)	(454)	(405)	(111)	(158)	(87)	(186)	(72)	(196)	(56)	(177)	(172)
0	,5	,0	,4	,9	,0	,0	,0	,0	1,4	,0	,0	,6	2,3
1	,2	,5	,0	,2	,9	,6	,0	,0	,0	,0	,0	,6	,0
2	,3	,2	,0	,6	,0	,6	,0	,0	,0	,0	,0	,6	1,2
3	,4	,0	,2	1,0	,0	,0	,0	,0	,5	1,8	1,1	,0	,0
4	,8	,6	1,3	,6	,0	,6	1,1	2,2	,0	1,5	,0	1,1	,6
5	4,9	5,5	4,4	5,0	1,8	7,0	6,9	2,7	5,6	5,1	7,1	3,4	4,7
6	4,1	3,5	4,2	4,6	1,8	2,5	5,7	4,3	5,6	3,1	,0	5,1	8,7
7	7,6	7,4	6,9	8,3	8,1	5,1	9,2	5,4	11,1	5,1	8,9	7,9	8,1
8	19,4	18,3	20,5	19,3	18,9	17,7	18,4	23,1	16,7	20,9	17,9	19,8	20,3
9	13,7	14,6	14,4	12,4	22,5	12,7	10,3	14,5	8,3	18,9	10,7	12,4	14,0
10	28,8	27,5	28,9	29,9	26,1	28,5	27,6	28,0	27,8	30,6	39,3	28,2	22,1
NO HO SAP	19,0	21,9	18,9	16,7	19,8	24,7	20,7	19,9	23,6	14,3	14,3	19,2	16,3
NO CONTESTA	,2	,0	,0	,5	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	1,7

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-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1215)	(356)	(454)	(405)	(111)	(158)	(87)	(186)	(72)	(196)	(56)	(177)	(172)
0	8,6	9,1	7,2	9,3	10,8	8,9	8,0	8,6	5,6	7,1	10,7	8,5	8,7
1	1,7	3,2	,8	1,1	5,4	1,3	3,4	1,1	,0	1,0	1,8	,6	1,2
2	2,4	4,6	1,5	1,3	6,3	4,4	3,4	2,7	,0	1,5	,0	1,1	2,9
3	2,5	4,7	1,5	1,5	6,3	2,5	5,7	1,6	1,4	1,5	1,8	1,1	1,7
4	2,3	1,7	2,3	2,7	2,7	2,5	,0	3,2	1,4	2,0	1,8	4,0	2,3
5	9,7	10,9	8,7	9,5	11,7	12,0	9,2	8,1	9,7	8,7	14,3	7,9	6,4
6	4,0	2,2	5,3	4,4	1,8	2,5	2,3	5,4	5,6	5,1	1,8	5,1	6,4
7	6,9	6,2	8,0	6,4	10,8	3,2	5,7	8,6	5,6	9,2	8,9	6,8	3,5
8	8,7	6,5	7,4	11,8	5,4	7,0	6,9	5,9	8,3	8,2	8,9	12,4	14,0
9	4,3	3,5	4,6	4,9	4,5	3,8	2,3	1,6	6,9	5,6	3,6	6,8	4,1
10	21,7	19,5	24,4	21,2	6,3	25,3	24,1	24,7	31,9	18,4	14,3	26,6	22,1
NO HO SAP	26,8	27,5	28,3	25,0	27,0	26,6	28,7	28,5	23,6	31,6	32,1	18,6	25,0
NO CONTESTA	,4	,3	,0	,8	,9	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,6	1,7

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-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1215)	(356)	(454)	(405)	(111)	(158)	(87)	(186)	(72)	(196)	(56)	(177)	(172)
0	,4	,0	,0	1,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	1,1	1,7
1	,7	,7	,2	1,1	,9	,0	1,1	,5	,0	,0	3,6	,0	,0
2	,7	,2	,4	1,4	,0	,6	,0	,5	,0	,5	1,8	1,7	,6
3	,6	1,1	,6	,2	,9	1,3	1,1	,5	,0	1,0	,0	,0	,6
4	,5	,5	,6	,4	,0	1,3	,0	,0	,0	1,5	,0	,6	,6
5	1,6	1,4	2,7	1,0	,9	1,9	1,1	1,1	5,6	2,0	1,8	1,1	,0
6	2,9	1,8	2,9	3,9	2,7	,6	2,3	4,8	1,4	2,0	5,4	3,4	2,9
7	8,5	7,4	9,3	8,7	9,0	8,9	4,6	10,2	9,7	8,2	3,6	11,3	11,0
8	18,7	23,1	15,6	17,5	16,2	19,6	32,2	19,4	15,3	12,2	19,6	14,1	19,2
9	20,1	20,7	21,5	18,5	21,6	22,2	18,4	19,9	20,8	23,5	16,1	18,6	20,9
10	45,1	43,2	46,4	45,8	47,7	43,7	39,1	43,0	47,2	49,0	48,2	47,5	41,3
NO HO SAP	,1	,0	,0	,4	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,6	,6
NO CONTESTA	,1	,0	,0	,2	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,6

ENQUESTA USUARIS TELÈFON 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-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1215)	(356)	(454)	(405)	(111)	(158)	(87)	(186)	(72)	(196)	(56)	(177)	(172)
0	1,0	,7	,4	1,9	,9	1,3	,0	,0	,0	1,0	1,8	1,7	2,3
1	,7	,4	,4	1,1	,0	,0	1,1	,5	,0	,5	1,8	,6	1,2
2	1,0	,9	,8	1,4	,9	,6	1,1	1,1	1,4	,0	3,6	,6	,0
3	,7	,7	,4	1,0	,9	1,3	,0	,5	,0	,5	1,8	,6	,6
4	,9	,7	,9	1,0	,9	,0	1,1	,5	,0	2,0	,0	1,7	1,2
5	3,1	2,8	3,2	3,3	1,8	5,1	1,1	1,6	5,6	3,1	3,6	2,8	3,5
6	4,9	2,4	6,9	5,3	2,7	1,3	3,4	9,1	5,6	5,6	5,4	6,2	4,1
7	9,3	7,6	8,4	11,4	8,1	5,7	9,2	10,8	6,9	7,1	8,9	12,4	12,8
8	20,0	23,1	17,2	19,7	20,7	22,8	25,3	17,7	20,8	13,8	16,1	20,9	22,1
9	20,5	23,4	21,3	17,3	25,2	23,4	21,8	19,9	20,8	23,0	12,5	16,4	23,3
10	37,7	36,7	40,3	36,5	36,9	38,6	34,5	38,2	38,9	43,4	44,6	36,2	28,5
NO HO SAP	,2	,7	,0	,0	,9	,0	1,1	,0	,0	,0	,0	,0	,0
NO CONTESTA	,1	,0	,0	,2	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,6

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-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1215)	(356)	(454)	(405)	(111)	(158)	(87)	(186)	(72)	(196)	(56)	(177)	(172)
0	,5	,2	,4	1,0	,0	,6	,0	,5	,0	,5	,0	1,1	1,7
1	,7	,4	,4	1,3	,0	,0	1,1	,5	,0	,5	1,8	,6	1,7
2	,5	,2	,0	1,2	,0	,6	,0	,0	,0	,0	1,8	1,1	,6
3	,5	,7	,4	4	,9	1,3	,0	,0	,0	1,0	,0	,6	,6
4	,4	,7	,2	4	,9	,0	1,1	,0	,0	,5	,0	1,1	,0
5	3,0	1,5	2,3	5,0	,9	1,3	2,3	1,6	2,8	2,6	5,4	4,0	5,8
6	4,1	2,8	4,6	4,9	3,6	2,5	2,3	6,5	2,8	4,1	1,8	7,3	5,2
7	11,4	9,5	11,4	13,0	9,9	9,5	9,2	10,2	13,9	10,7	12,5	13,0	13,4
8	21,4	23,6	18,5	21,9	21,6	24,7	24,1	24,2	15,3	15,3	19,6	19,8	26,7
9	20,0	22,5	22,0	16,1	24,3	18,4	25,3	19,4	23,6	23,5	12,5	17,5	18,0
10	37,2	37,6	39,9	34,6	37,8	40,5	34,5	37,1	41,7	41,3	44,6	33,9	25,0
NO HO SAP	,1	,0	,0	,2	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,6
NO CONTESTA	,1	,2	,0	,2	,0	,6	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,6

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

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE								MES			
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1215)	(356)	(454)	(405)	(111)	(158)	(87)	(186)	(72)	(196)	(56)	(177)	(172)
0	1,0	,5	1,1	1,3	,9	,6	,0	,0	2,8	1,0	,0	1,7	2,3
1	,7	,4	,6	1,1	,0	,0	1,1	1,6	,0	,0	1,8	,0	1,7
2	,5	,2	,0	1,2	,0	,6	,0	,0	,0	,0	1,8	1,7	,0
3	,3	,5	,6	,0	1,8	,0	,0	,5	,0	1,0	,0	,0	,0
4	1,5	1,1	2,1	1,4	,9	1,3	1,1	1,1	1,4	3,6	1,8	1,7	,6
5	4,0	2,8	2,6	6,3	,0	3,2	4,6	2,7	1,4	3,6	5,4	4,5	9,3
6	4,5	2,7	5,8	4,9	1,8	2,5	3,4	5,4	9,7	3,1	1,8	7,3	5,2
7	10,3	10,3	10,5	10,0	10,8	12,0	8,0	12,9	9,7	8,7	10,7	9,6	9,9
8	19,9	22,0	16,0	21,3	20,7	22,2	23,0	19,4	12,5	15,3	14,3	24,3	25,0
9	21,6	25,2	21,8	18,3	25,2	22,8	27,6	20,4	22,2	23,0	21,4	16,4	17,4
10	35,1	33,6	38,8	33,1	36,0	34,2	31,0	35,5	40,3	40,8	41,1	31,6	26,7
NO HO SAP	,5	,5	,2	,8	,9	,6	,0	,5	,0	,0	,0	1,1	1,2
NO CONTESTA	,1	,3	,0	,2	,9	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,6

ENQUESTA USUARIS TELÈFON 010

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

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			
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1215)	(356)	(454)	(405)	(111)	(158)	(87)	(186)	(72)	(196)	(56)	(177)	(172)
0	1,9	,7	1,7	3,1	1,8	,6	,0	1,1	2,8	1,5	3,6	2,8	2,9
1	,3	,4	,0	,4	,0	,0	1,1	,0	,0	,0	,0	,6	,6
2	1,2	,7	,8	2,0	1,8	,6	,0	,5	1,4	,5	3,6	2,3	,0
3	,6	,3	,9	,6	,9	,0	,0	,0	1,4	1,5	,0	,6	1,2
4	1,7	1,4	2,1	1,7	1,8	1,3	1,1	1,6	1,4	3,1	1,8	1,7	1,7
5	4,5	4,6	4,2	4,8	5,4	6,3	2,3	3,8	2,8	5,6	5,4	4,0	5,2
6	5,4	4,8	5,3	6,0	5,4	4,4	4,6	5,4	4,2	6,1	3,6	7,9	6,4
7	11,0	9,8	11,2	11,8	6,3	10,8	11,5	15,6	6,9	10,2	12,5	8,5	15,1
8	20,6	24,0	17,5	20,4	20,7	24,1	26,4	20,4	18,1	14,3	19,6	22,6	18,6
9	18,7	19,9	18,2	18,1	21,6	17,7	20,7	16,7	18,1	19,9	16,1	16,9	21,5
10	32,9	32,1	37,1	29,9	33,3	32,3	31,0	32,8	43,1	36,7	33,9	31,1	24,4
NO HO SAP	,9	,9	,8	1,0	,0	1,3	1,1	1,6	,0	,5	,0	1,1	1,7
NO CONTESTA	,3	,5	,2	,2	,9	,6	,0	,5	,0	,0	,0	,0	,6

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

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)

(0 = MOLT DOLENTA ; 10 = MOLT BONA)

VALORACIÓ GLOBAL SERVEI 010	Mitjana Des.Est. (n)	TOTAL	TRIMESTRE								MES			
			Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
		8,0	7,9	8,1	7,9	7,8	8,0	8,0	8,0	8,2	8,0	8,0	8,0	7,8
		2,0	1,8	1,9	2,1	2,0	1,6	1,7	1,6	2,2	1,9	2,2	2,1	2,1
		(1214)	(356)	(453)	(405)	(111)	(158)	(87)	(185)	(72)	(196)	(56)	(177)	(172)

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

(0 = MOLT DOLENTA ; 10 = MOLT BONA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE								MES			
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1215)	(356)	(454)	(405)	(111)	(158)	(87)	(186)	(72)	(196)	(56)	(177)	(172)
0	1,4	,7	1,1	2,3	,9	,0	1,1	,0	2,8	1,0	1,8	2,8	2,3
1	,2	,3	,2	,2	,9	,0	,0	,0	,0	,5	,0	,0	,6
2	,5	,0	,6	1,0	,0	,0	,0	,5	,0	1,0	1,8	,6	,6
3	1,1	,7	1,7	1,0	,9	,0	1,1	1,6	1,4	2,0	1,8	1,1	,0
4	2,0	2,9	1,3	1,7	5,4	2,5	1,1	1,1	2,8	,5	,0	2,3	2,9
5	4,9	5,1	3,0	6,5	4,5	8,2	2,3	3,2	1,4	4,1	8,9	4,0	7,0
6	6,6	7,5	6,5	5,9	9,0	5,7	8,0	8,1	5,6	5,6	5,4	4,5	8,1
7	14,1	16,4	15,6	10,9	13,5	17,7	17,2	18,3	13,9	14,3	8,9	13,6	9,9
8	23,9	24,6	23,0	24,0	24,3	20,9	28,7	25,3	18,1	24,5	21,4	22,0	29,1
9	21,0	21,3	20,9	21,0	18,9	25,9	18,4	20,4	18,1	23,5	19,6	23,7	19,2
10	24,1	20,7	25,9	25,4	21,6	19,0	21,8	21,0	36,1	23,0	30,4	25,4	20,3
NO HO SAP	,1	,0	,2	,0	,0	,0	,0	,5	,0	,0	,0	,0	,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-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1215)	(356)	(454)	(405)	(111)	(158)	(87)	(186)	(72)	(196)	(56)	(177)	(172)
MOLT/BASTANT DOLENTA (0 A 4)	5,2	4,4	4,9	6,2	8,1	2,5	3,4	3,2	6,9	5,1	5,4	6,8	6,4
BONA (5 A 6)	11,5	12,5	9,5	12,4	13,5	13,9	10,3	11,3	6,9	9,7	14,3	8,5	15,1
BASTANT BONA (7 A 8)	38,0	41,0	38,6	35,0	37,8	38,6	46,0	43,5	31,9	38,8	30,4	35,6	39,0
MOLT BONA (9 A 10)	45,1	42,0	46,8	46,4	40,5	44,9	40,2	41,4	54,2	46,4	50,0	49,2	39,5
NS / NC	,1	,0	,2	,0	,0	,0	,0	,5	,0	,0	,0	,0	,0

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

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE								MES			
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1215)	(356)	(454)	(405)	(111)	(158)	(87)	(186)	(72)	(196)	(56)	(177)	(172)
MILLOR	51,1	50,9	54,8	48,2	55,9	56,3	41,4	47,8	65,3	53,6	57,1	50,3	36,6
IGUAL	37,2	38,8	32,8	39,6	30,6	34,8	49,4	44,1	19,4	32,1	30,4	37,3	51,7
PITJOR	11,6	10,3	12,3	12,2	13,5	8,9	9,2	8,1	15,3	14,3	12,5	12,4	11,6

ENQUESTA USUARIS TELÈFON 010

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

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

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

	TOTAL	TRIMESTRE									MES		
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
VALORACIÓ GLOBAL SERVEI 010 ABANS D'UTILITZAR-LO	7,2	7,1	7,2	7,2	7,1	7,0	7,3	7,1	7,3	7,2	7,1	7,3	7,3
Mitjana	1,9	1,9	1,8	1,9	1,9	2,0	1,8	1,7	1,7	1,9	2,0	1,9	1,9
Des.Est.	(1155)	(326)	(442)	(387)	(96)	(145)	(85)	(177)	(70)	(195)	(56)	(167)	(164)

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

(0 = MOLT DOLENTA ; 10 = MOLT BONA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES		
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1215)	(356)	(454)	(405)	(111)	(158)	(87)	(186)	(72)	(196)	(56)	(177)	(172)
0	,4	,9	,0	,4	,0	1,3	1,1	,0	,0	,0	,0	,6	,6
1	,5	,2	,0	1,2	,0	,6	,0	,0	,0	,0	1,8	1,1	,6
2	,4	,7	,4	,0	1,8	,6	,0	,0	1,0	,0	,0	,0	,0
3	1,9	1,8	1,3	2,6	,9	1,9	2,3	1,6	,0	2,0	3,6	1,1	3,5
4	3,8	3,2	5,5	2,7	4,5	3,2	2,3	4,8	5,6	6,1	3,6	2,3	2,3
5	10,3	9,6	10,5	10,7	9,9	12,0	6,9	9,7	11,1	10,7	8,9	13,6	9,3
6	14,3	12,3	17,0	13,9	13,5	12,0	11,5	19,4	18,1	13,8	17,9	11,3	12,8
7	19,9	23,0	18,6	18,3	18,0	23,4	26,4	15,6	22,2	18,9	21,4	15,3	18,6
8	19,8	20,7	18,2	20,5	18,9	16,5	26,4	23,7	9,7	19,4	17,9	21,5	22,1
9	13,7	10,0	16,2	14,8	9,0	12,7	8,0	12,9	19,4	16,8	14,3	16,4	13,4
10	10,4	10,0	9,7	11,4	9,9	7,6	12,6	7,5	11,1	10,7	10,7	11,3	12,2
NO HO SAP	4,5	7,6	2,7	3,3	13,5	8,2	2,3	4,8	2,8	,5	,0	5,6	4,1
NO CONTESTA	,1	,0	,0	,2	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,6

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

(0 = MOLT DOLENTA ; 10 = MOLT BONA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES		
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1215)	(356)	(454)	(405)	(111)	(158)	(87)	(186)	(72)	(196)	(56)	(177)	(172)
MOLT/BASTANT DOLENTA (0 A 4)	7,0	6,8	7,2	6,9	7,2	7,6	5,7	6,5	5,6	9,2	8,9	5,1	7,0
BONA (5 A 6)	24,6	21,9	27,4	24,6	23,4	24,1	18,4	29,0	29,2	24,5	26,8	24,9	22,1
BASTANT BONA (7 A 8)	39,7	43,7	36,8	38,8	36,9	39,9	52,9	39,2	31,9	38,3	39,3	36,7	40,7
MOLT BONA (9 A 10)	24,1	20,0	25,8	26,2	18,9	20,3	20,7	20,4	30,6	27,6	25,0	27,7	25,6
NS / NC	4,6	7,6	2,7	3,5	13,5	8,2	2,3	4,8	2,8	,5	,0	5,6	4,7

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-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(63)	(16)	(21)	(26)	(9)	(4)	(3)	(6)	(5)	(10)	(3)	(12)	(11)
NO LI VAN RESOLDRE EL PROBLEMA	49,5	27,0	69,4	49,8	22,2	75,0	,0	66,7	80,0	60,0	66,7	41,7	45,5
INFORMACIÓ INCOMPLETA/ERRÒNIA	18,9	5,7	7,6	34,7	11,1	,0	,0	16,7	,0	10,0	33,3	41,7	27,3
PROBLEMES AMB EL SERVEI DE RECOLLIDA	2,5	9,2	,0	,0	,0	,0	33,3	,0	,0	,0	,0	,0	,0
EL PREU	5,2	5,7	3,7	5,8	11,1	,0	,0	,0	,0	10,0	,0	,0	18,2
TEMPS D'ESPERA DE LA RESPOSTA	2,8	5,7	,0	2,9	11,1	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	9,1
ACCÉS AL SERVEI (COMUNICA)	16,8	35,1	11,6	9,2	22,2	25,0	66,7	,0	20,0	10,0	,0	8,3	18,2
L'INFORMADOR NO L'HA ATÈS CORRECTAMENT	2,3	,0	7,6	,0	,0	,0	,0	16,7	,0	10,0	,0	,0	,0
ALTRES	10,0	17,2	3,9	9,6	33,3	,0	,0	16,7	,0	,0	,0	16,7	9,1

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-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
NRE. VEGADES HA TRUCAT 010 ÚLTIM MES	2,2	2,3	1,9	2,4	2,2	2,6	2,1	2,0	1,8	2,0	2,7	2,1	2,4
Mitjana	2,2	2,1	1,5	2,6	1,9	2,5	1,8	1,8	,9	1,6	2,9	2,7	2,2
Des.Est.	(1172)	(347)	(441)	(384)	(110)	(154)	(83)	(176)	(70)	(195)	(55)	(165)	(164)

ENQUESTA USUARIS TELÈFON 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-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1215)	(356)	(454)	(405)	(111)	(158)	(87)	(186)	(72)	(196)	(56)	(177)	(172)
NOMÉS UNA VEGADA	44,7	45,6	48,9	40,2	46,8	38,6	51,7	50,5	40,3	54,1	33,9	45,8	40,1
ENTRE 2 I 4 COPS	43,4	41,6	42,3	45,9	45,9	46,2	33,3	38,2	54,2	37,2	51,8	41,8	44,8
ENTRE 5 I 8 COPS	6,5	7,3	4,7	7,3	2,7	10,1	8,0	3,2	2,8	7,7	10,7	4,0	7,6
ENTRE 9 I 12 COPS	1,5	2,3	1,1	1,1	3,6	1,3	2,3	2,7	,0	,5	,0	1,1	2,3
MÉS DE 12 COPS	,5	,5	,0	1,0	,0	1,3	,0	,0	,0	,0	1,8	,6	,6
NO HO SAP	3,4	2,8	2,9	4,3	,9	2,5	4,6	5,4	2,8	,5	1,8	6,2	4,7
NO CONTESTA	,1	,0	,0	,2	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,6	,0

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

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES		
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(680)	(186)	(269)	(225)	(62)	(75)	(49)	(116)	(47)	(106)	(26)	(97)	(102)
ACTIVITAT ECONÒMICA I EMPRESSES (PRIVADES)	2,5	2,9	5,1	,0	1,8	3,2	3,4	4,3	6,9	4,6	,0	,0	,0
ACTIVITATS CULTURALS I LÚDIQUES	2,1	1,6	1,3	3,3	1,8	1,9	1,1	3,2	,0	,5	1,8	4,0	4,1
HISENDA MUNICIPAL	7,1	9,6	8,7	3,6	9,9	10,8	8,0	7,0	8,3	10,7	5,4	2,3	3,5
MULTES	3,7	1,9	5,7	3,4	5,4	,0	1,1	4,3	5,6	7,1	3,6	2,3	4,7
POBLACIÓ	4,4	3,9	4,8	4,4	,9	4,4	5,7	4,8	6,9	3,1	5,4	4,0	4,1
TRANSPORT PÚBLIC	6,3	6,4	4,6	7,7	7,2	7,6	4,6	5,9	2,8	4,6	1,8	10,2	11,0
TARGETA ROSA	,5	,2	,6	,6	,0	,6	,0	,0	1,4	,5	,0	1,1	,6
SERVEIS TÈCNICS / URBANISME VIA PÚBLICA	2,8	3,6	3,6	1,4	3,6	3,8	3,4	4,3	2,8	3,6	1,8	1,1	1,2
MANTENIMENT I SERVEIS (OBRES A LA VIA PÚBLICA)	2,9	,4	4,6	3,7	,0	,0	1,1	2,2	6,9	5,1	1,8	4,5	4,7
SERVEIS SOCIALS	3,6	2,1	5,0	3,7	4,5	1,3	1,1	,5	11,1	4,6	3,6	4,0	3,5
VIATGES PER GENT GRAN	2,2	2,6	1,9	2,2	4,5	2,5	1,1	3,8	,0	1,5	3,6	2,8	,0
QUEIXES I SUGGERIMENTS AL SERVEI	,1	,4	,0	,0	,0	,0	1,1	,0	,0	,0	,0	,0	,0
ALTRES AJUNTAMENT DE BARCELONA	,1	,2	,0	,0	,0	,6	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
CONSULTES ALTRES ADMINISTRACIONS	3,2	1,9	2,1	5,2	,9	1,3	3,4	3,2	1,4	1,5	1,8	6,2	7,6
ASSOCIACIONS, ENTITATS, ORGANITZACIONS PRIVADES	5,6	3,3	5,7	7,5	4,5	,0	5,7	7,5	5,6	4,1	12,5	5,1	5,2
ALTRES	,4	,3	,4	,6	,9	,0	,0	,0	1,4	,0	,0	1,1	,6
NO HO SAP / NO HO RECORDA	3,4	4,9	3,1	2,3	5,4	7,0	2,3	5,9	1,4	1,5	3,6	1,7	1,7
NO CONTESTA	4,0	6,7	3,1	2,5	4,5	2,5	12,6	5,4	2,8	1,0	,0	2,8	4,7
TOTAL	(535)	(170)	(185)	(180)	(49)	(83)	(38)	(70)	(25)	(90)	(30)	(80)	(70)
HISENDA MUNICIPAL	44,6	47,0	39,8	46,5	44,1	52,5	43,7	37,6	34,7	45,9	53,6	45,2	40,7
MULTES	9,1	15,2	7,6	5,1	11,7	15,8	17,2	9,7	8,3	5,1	3,6	6,8	4,7
POBLACIÓ	6,6	4,6	6,1	8,8	6,3	3,2	4,6	7,5	4,2	6,1	7,1	10,7	8,1
TRANSPORT PÚBLIC	4,0	4,3	4,2	3,5	3,6	5,7	3,4	2,7	5,6	4,6	1,8	4,0	4,7
TARGETA ROSA	5,6	3,7	3,6	8,9	6,3	3,2	2,3	2,2	2,8	5,6	12,5	4,5	10,5
SERVEIS TÈCNICS / URBANISME VIA PÚBLICA	,3	,2	,4	,2	,0	,6	,0	,5	,0	,5	,0	,6	,0
MANTENIMENT I SERVEIS (OBRES A LA VIA PÚBLICA)	1,0	,9	1,3	,9	,0	1,3	1,1	1,1	1,4	1,5	,0	,6	2,3
SERVEIS SOCIALS	1,8	1,8	2,3	1,4	1,8	2,5	1,1	1,1	2,8	3,1	1,8	1,7	,6
QUEIXES I SUGGERIMENTS AL SERVEI	2,5	2,9	2,5	2,2	2,7	1,3	4,6	2,2	1,4	3,6	3,6	2,3	,6
ALTRES AJUNTAMENT DE BARCELONA	1,3	1,7	,6	1,6	,9	,6	3,4	1,1	,0	,5	3,6	1,1	,0
SOL·LICITUD DE CITA PRÈVIA	1,0	1,4	1,9	,0	1,8	2,5	,0	1,6	,0	3,6	,0	,0	,0
ALTRES	1,2	,9	,8	1,7	,0	1,3	1,1	,5	1,4	,5	,0	2,3	2,9
NO HO SAP / NO HO RECORDA	8,0	7,3	7,4	9,1	5,4	12,7	3,4	5,9	5,6	10,2	16,1	7,3	4,1
NO CONTESTA	,7	1,5	,6	,2	2,7	1,9	,0	,5	,0	1,0	,0	,0	,6
TOTAL	,7	,3	,6	1,2	,9	,0	,0	,5	1,4	,0	,0	1,7	1,7
NO CONTESTA	,8	,4	,2	1,8	,0	,0	1,1	,5	,0	,0	3,6	1,7	,0

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

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES		
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1215)	(356)	(454)	(405)	(111)	(158)	(87)	(186)	(72)	(196)	(56)	(177)	(172)
PARTICULAR	85,1	85,8	86,0	83,8	78,4	86,7	90,8	87,6	86,1	84,2	76,8	87,0	87,2
PER FEINA	14,0	12,1	13,7	16,0	20,7	12,7	4,6	11,8	13,9	15,3	23,2	13,0	12,2
NO HO SAP / NO HO RECORDA	,9	2,1	,4	,2	,9	,6	4,6	,5	,0	,5	,0	,0	,6

ENQUESTA USUARIS TELÈFON 010

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

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-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1215)	(356)	(454)	(405)	(111)	(158)	(87)	(186)	(72)	(196)	(56)	(177)	(172)
SÍ	64,0	62,1	68,3	61,9	57,7	63,3	64,4	67,2	70,8	67,3	71,4	58,8	55,8
NO	31,5	32,9	30,0	31,4	38,7	33,5	27,6	31,2	26,4	31,6	21,4	33,3	39,5
NO HO SAP	4,6	5,0	1,7	6,6	3,6	3,2	8,0	1,6	2,8	1,0	7,1	7,9	4,7

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-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1215)	(356)	(454)	(405)	(111)	(158)	(87)	(186)	(72)	(196)	(56)	(177)	(172)
FACILITAT D'ACCÉS AL SERVEI / EN ACONSEGUIR LÍNIA	8,8	7,5	13,6	5,9	5,4	12,0	4,6	5,4	15,3	20,4	5,4	7,9	4,1
ACCESSIBILITAT HORÀRIA	,4	,0	1,0	,4	,0	,0	,0	1,6	1,4	,0	,0	,0	1,2
RESPOSTA RÀPIDA	12,5	11,7	10,5	14,8	8,1	10,1	16,1	11,3	15,3	6,1	12,5	14,7	17,4
RESPOSTA CORRECTA, COMPLETA	6,4	7,0	5,5	6,7	6,3	3,2	11,5	7,0	4,2	5,1	7,1	9,0	3,5
RESOLUCIÓ DEL PROBLEMA, EFICÀCIA, TROBAR ORIENTACIÓ/AJUDA	30,8	34,6	32,9	25,8	37,8	35,4	31,0	35,5	33,3	30,1	28,6	22,6	26,7
GRATUÏT / MILLOR PREU	2,3	2,0	1,7	3,1	6,3	,6	,0	1,1	2,8	1,5	3,6	2,3	3,5
AMABILITAT, BONA ATENCIÓ	15,8	16,1	13,5	17,5	13,5	17,1	17,2	13,4	12,5	14,3	10,7	18,6	23,3
QUE POSIN INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA	1,1	1,4	,9	1,0	1,8	1,3	1,1	,5	,0	2,0	,0	1,1	1,7
CAPACITAT DE COMPRESIÓ	1,3	,9	1,9	1,2	,9	1,9	,0	2,7	,0	2,6	,0	1,7	1,7
CLAREDAT DE LES EXPLICACIONS	3,3	2,9	3,8	3,3	3,6	1,9	3,4	2,7	4,2	4,6	7,1	1,1	1,7
QUE ABASTIN MOLTS TEMES / BON NIVELL DE CONEIXEMENT	7,0	5,6	6,1	9,1	7,2	7,6	2,3	7,5	4,2	6,1	12,5	7,9	7,0
TROBAR BONS PROFESSIONALS	,2	,0	,6	,0	,0	,0	,0	1,1	,0	,5	,0	,0	,0
DONAR SERVEI AL CIUTADÀ	,4	,2	1,1	,0	,0	,6	,0	,5	1,4	1,5	,0	,0	,0
SERVEI CÒMODE	,9	,2	1,7	,8	,0	,6	,0	,5	2,8	2,0	1,8	,0	,6
ALTRES	2,0	2,9	1,3	1,9	3,6	1,9	3,4	1,1	1,4	1,5	1,8	,6	3,5
CAP	,7	,9	,4	,8	,0	1,3	1,1	1,1	,0	,0	,0	,6	1,7
NO HO SAP	4,5	3,1	2,5	7,3	5,4	3,2	1,1	4,8	1,4	1,0	8,9	10,2	2,3
NO CONTESTA	1,5	2,9	1,0	,6	,0	1,3	6,9	2,2	,0	,5	,0	1,7	,0

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-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1139)	(333)	(435)	(371)	(105)	(149)	(79)	(171)	(71)	(193)	(51)	(155)	(165)
FACILITAT D'ACCÉS AL SERVEI / EN ACONSEGUIR LÍNIA	5,8	4,8	7,0	5,7	,0	4,7	8,9	1,8	4,2	14,0	9,8	4,5	3,0
ACCESSIBILITAT HORÀRIA	,6	,7	,4	,7	,0	,7	1,3	1,2	,0	,0	,0	1,3	,6
RESPOSTA RÀPIDA	11,7	6,7	14,2	13,8	7,6	8,7	3,8	15,2	11,3	15,5	13,7	14,2	13,3
RESPOSTA CORRECTA, COMPLETA	4,0	2,7	5,8	3,6	1,9	,0	6,3	8,8	5,6	3,1	7,8	3,2	,0
RESOLUCIÓ DEL PROBLEMA, EFICÀCIA, TROBAR ORIENTACIÓ/AJUDA	16,0	11,9	16,7	19,0	15,2	13,4	7,6	12,9	16,9	20,2	25,5	14,8	17,0
GRATUÏT / MILLOR PREU	2,7	2,7	2,6	2,7	2,9	4,0	1,3	1,8	2,8	3,1	3,9	1,9	2,4
AMABILITAT, BONA ATENCIÓ	12,9	11,3	16,4	11,0	11,4	14,8	7,6	16,4	18,3	15,0	7,8	11,6	13,3
QUE POSIN INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA	,5	,4	1,2	,0	,0	,0	1,3	1,2	,0	2,1	,0	,0	,0
CAPACITAT DE COMPRESIÓ	1,7	1,6	2,4	1,1	,0	2,0	2,5	1,2	4,2	2,1	,0	1,9	1,2
CLAREDAT DE LES EXPLICACIONS	3,5	1,9	2,4	6,0	,0	2,7	2,5	2,3	4,2	1,0	5,9	7,7	4,2
QUE ABASTIN MOLTS TEMES / BON NIVELL DE CONEIXEMENT	5,1	5,4	5,5	4,5	4,8	7,4	3,8	2,9	8,5	5,7	3,9	5,8	3,6
TROBAR BONS PROFESSIONALS	,1	,0	,2	,0	,0	,0	,0	,6	,0	,0	,0	,0	,0
DONAR SERVEI AL CIUTADÀ	,3	,4	,4	,2	,0	,0	1,3	,6	,0	,5	,0	,6	,0
SERVEI CÒMODE	,6	,7	,4	,7	,0	,7	1,3	,0	,0	1,0	,0	1,3	,6
ALTRES	3,2	5,2	2,8	1,7	4,8	2,0	8,9	5,3	2,8	,5	3,9	1,3	,0
NO CONTESTA	31,3	43,5	21,6	29,4	51,4	38,9	41,8	28,1	21,1	16,1	17,6	29,7	40,6

ENQUESTA USUARIS TELÈFON 010

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

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-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1215)	(356)	(454)	(405)	(111)	(158)	(87)	(186)	(72)	(196)	(56)	(177)	(172)
ACCÉS	15,1	12,2	21,7	12,1	5,4	17,1	12,6	9,7	20,8	34,2	14,3	13,0	8,7
RESPOSTA	70,2	67,0	74,0	69,7	67,6	64,6	69,0	74,2	76,4	71,9	78,6	63,8	67,4
PREU	4,8	4,6	4,2	5,6	9,0	4,4	1,1	2,7	5,6	4,6	7,1	4,0	5,8
INFORMADORS	45,4	40,7	47,7	47,5	38,7	46,2	36,8	45,2	48,6	49,5	44,6	47,5	50,6
ALTRES	7,1	9,0	7,6	5,0	8,1	5,1	13,8	7,5	8,3	7,1	7,1	3,4	4,7
CAP	,7	,9	,4	,8	,0	1,3	1,1	1,1	,0	,0	,0	,6	1,7
NS / NC	5,9	6,0	3,4	7,9	5,4	4,4	8,0	7,0	1,4	1,5	8,9	11,9	2,3

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-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1215)	(356)	(454)	(405)	(111)	(158)	(87)	(186)	(72)	(196)	(56)	(177)	(172)
FACILITAT D'ACCÉS AL SERVEI / EN ACONSEGUIR LÍNIA	14,3	12,0	20,3	11,1	5,4	16,5	12,6	7,0	19,4	34,2	14,3	11,9	7,0
ACCESSIBILITAT HORÀRIA	1,0	,6	1,3	1,0	,0	,6	1,1	2,7	1,4	,0	,0	1,1	1,7
RESPOSTA RÀPIDA	23,4	17,9	24,2	27,4	15,3	18,4	19,5	25,3	26,4	21,4	25,0	27,1	30,2
RESPOSTA CORRECTA, COMPLETA	10,2	9,6	11,1	10,0	8,1	3,2	17,2	15,1	9,7	8,2	14,3	11,9	3,5
RESOLUCIÓ DEL PROBLEMA, EFICÀCIA, TROBAR ORIENTACIÓ/AJUDA	45,8	45,7	49,0	43,1	52,3	48,1	37,9	47,3	50,0	50,0	51,8	35,6	43,0
GRATUÏT / MILLOR PREU	4,8	4,6	4,2	5,6	9,0	4,4	1,1	2,7	5,6	4,6	7,1	4,0	5,8
AMABILITAT, BONA ATENCIÓ	27,8	26,7	29,3	27,5	24,3	31,0	24,1	28,5	30,6	29,1	17,9	28,8	36,0
QUE POSIN INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA	1,6	1,8	2,1	1,0	1,8	1,3	2,3	1,6	,0	4,1	,0	1,1	1,7
CAPACITAT DE COMPRESIÓ	2,9	2,4	4,2	2,2	,9	3,8	2,3	3,8	4,2	4,6	,0	3,4	2,9
CLAREDAT DE LES EXPLICACIONS	6,6	4,7	6,1	8,7	3,6	4,4	5,7	4,8	8,3	5,6	12,5	7,9	5,8
QUE ABASTIN MOLTS TEMES / BON NIVELL DE CONEIXEMENT	11,8	10,6	11,4	13,2	11,7	14,6	5,7	10,2	12,5	11,7	16,1	13,0	10,5
TROBAR BONS PROFESSIONALS	,2	,0	,8	,0	,0	,0	,0	1,6	,0	,5	,0	,0	,0
DONAR SERVEI AL CIUTADÀ	,8	,6	1,5	,2	,0	,6	1,1	1,1	1,4	2,0	,0	,6	,0
SERVEI CÒMODE	1,4	,9	2,1	1,4	,0	1,3	1,1	,5	2,8	3,1	1,8	1,1	1,2
ALTRES	5,0	7,8	4,0	3,4	8,1	3,8	11,5	5,9	4,2	2,0	5,4	1,7	3,5
CAP	,7	,9	,4	,8	,0	1,3	1,1	1,1	,0	,0	,0	,6	1,7
NO HO SAP	4,5	3,1	2,5	7,3	5,4	3,2	1,1	4,8	1,4	1,0	8,9	10,2	2,3
NO CONTESTA	1,5	2,9	1,0	,6	,0	1,3	6,9	2,2	,0	,5	,0	1,7	,0

P6. 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.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1215)	(356)	(454)	(405)	(111)	(158)	(87)	(186)	(72)	(196)	(56)	(177)	(172)
FACILITAT D'ACCÉS AL SERVEI / EN ACONSEGUIR LÍNIA L'HORARI	4,5	4,3	6,5	3,1	4,5	5,1	3,4	4,8	8,3	6,6	5,4	1,7	2,3
DONEN LA RESPOSTA RÀPIDAMENT	11,7	11,3	13,6	10,5	10,8	11,4	11,5	14,0	18,1	9,7	8,9	12,4	9,9
DONEN BONA INFORMACIÓ, COMPLETA	2,5	3,8	2,9	1,1	,0	2,5	8,0	3,2	4,2	1,5	1,8	,0	1,7
RESOLEN ELS PROBLEMES, SÓN EFICAÇOS, ORIENTEN, AJUDEN	26,6	23,8	29,2	26,9	27,0	26,6	18,4	25,8	29,2	32,7	30,4	29,4	20,3
AMABILITAT, BONA ATENCIÓ	23,0	23,3	18,4	26,7	23,4	24,7	21,8	21,5	13,9	18,9	26,8	26,6	26,7
QUE POSEN INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA	,7	1,1	,8	,2	,9	1,3	1,1	,5	1,4	,5	,0	,0	,6
TENEN CAPACITAT DE COMPRESIÓ	,5	,4	1,0	,2	,0	,0	1,1	,0	2,8	,5	,0	,0	,6
DONEN EXPLICACIONS CLARES	2,0	1,6	2,1	2,3	,0	,0	4,6	3,2	2,8	,5	3,6	1,7	1,7
ABASTEN MOLTS TEMES / BON NIVELL DE CONEIXEMENT	3,1	3,1	4,0	2,3	6,3	1,3	2,3	5,9	2,8	3,1	3,6	2,3	1,2
ATENCIÓ PERSONALITZADA	1,1	2,5	,7	,2	,0	7,0	,0	,5	,0	1,5	,0	,6	,0
SERVEI CÒMODE	6,5	4,6	7,6	7,3	,9	6,3	5,7	7,0	6,9	8,7	8,9	5,1	8,1
ALTRES	3,9	6,2	2,2	3,3	6,3	3,2	9,2	2,2	,0	4,1	1,8	4,5	3,5
TOT	4,2	2,5	4,4	5,4	2,7	3,8	1,1	3,2	5,6	4,6	1,8	5,6	8,7
NO HO SAP	5,1	6,4	3,8	5,0	12,6	4,4	3,4	5,4	2,8	3,1	1,8	5,1	8,1
NO CONTESTA	2,3	2,8	,6	3,4	,9	1,3	5,7	1,1	,0	,5	1,8	2,8	5,8

ENQUESTA USUARIS TELÈFON 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-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1215)	(356)	(454)	(405)	(111)	(158)	(87)	(186)	(72)	(196)	(56)	(177)	(172)
FACILITAT D'ACCÉS AL SERVEI / EN ACONSEGUIR LÍNIA	21,7	25,6	23,0	17,2	14,4	33,5	26,4	25,3	20,8	22,4	25,0	13,0	14,0
L'HORARI	1,5	1,6	1,5	1,3	2,7	1,3	1,1	1,6	1,4	1,5	,0	1,1	2,9
LA RAPIDESA AMB QUÈ ET DONEN LA RESPOSTA / SERVEI MÉS ÀGIL	6,9	4,1	3,6	12,0	7,2	4,4	1,1	3,2	5,6	2,6	8,9	14,1	12,8
LA RESPOSTA (CORRECTA, COMPLETA)	,9	1,4	,2	1,1	1,8	1,3	1,1	,5	,0	,0	3,6	,0	,0
RESOLUCIÓ DELS PROBLEMES, MÉS ORIENTACIÓ, MÉS AJUDA	4,6	2,8	3,4	7,1	2,7	4,4	1,1	3,8	1,4	4,6	7,1	5,6	8,7
EL PREU	9,9	10,8	10,4	8,8	20,7	11,4	2,3	10,8	8,3	11,7	7,1	7,3	12,2
AMABILITAT, ATENCIÓ	1,4	1,6	,6	1,9	1,8	,6	2,3	,5	,0	1,0	1,8	2,3	1,7
INTERÈS QUE MOSTREN / ACTITUD	,3	,0	,4	,4	,0	,0	,0	,5	,0	,5	,0	,6	,6
CAPACITAT DE COMPRESIÓ	,1	,0	,4	,0	,0	,0	,0	,5	,0	,5	,0	,0	,0
CLAREDAT DE LES EXPLICACIONS	,2	,4	,4	,0	,0	,0	1,1	,0	,0	1,0	,0	,0	,0
ABASTIN DIFERENTS TEMES / NIVELL DE CONEIXEMENT	5,8	6,0	7,0	4,5	6,3	3,8	8,0	6,5	8,3	6,6	5,4	5,6	2,3
AMPLIACIÓ DEL SERVEI (MÉS TRAMITACIONS, TIPUS INFORMACIÓ)	1,5	2,6	1,5	,4	,9	3,2	3,4	1,6	2,8	,5	,0	,0	1,2
LA MÚSICA D'ESPERA	,6	1,1	,8	,0	,9	,0	2,3	,5	1,4	,5	,0	,0	,0
SERVEIS ALTERNATIUS AL 010 (TELÈFON DEL CIVISME, INTERNET, OAC)	,9	,0	,8	1,7	,0	,0	,0	1,1	,0	1,0	3,6	,0	1,7
ALTRES	2,6	4,1	2,3	1,7	3,6	5,1	3,4	2,7	1,4	2,6	,0	2,3	2,9
RES	30,0	23,5	32,9	33,1	25,2	22,8	23,0	29,6	37,5	32,7	26,8	39,0	32,6
NO HO SAP	7,9	6,7	8,7	8,2	8,1	7,6	4,6	6,5	11,1	9,2	10,7	9,0	4,7
NO CONTESTA	3,3	7,8	2,1	,5	3,6	,6	18,4	4,8	,0	1,0	,0	,0	1,7

Z1. SEXE

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE								MES			
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1215)	(356)	(454)	(405)	(111)	(158)	(87)	(186)	(72)	(196)	(56)	(177)	(172)
HOME	39,7	38,1	39,6	41,3	39,6	34,8	40,2	44,6	37,5	36,2	44,6	38,4	41,3
DONA	60,3	61,9	60,4	58,7	60,4	65,2	59,8	55,4	62,5	63,8	55,4	61,6	58,7

Z2 (RESUM). QUINA EDAT TÉ, VOSTÈ?

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)

	TOTAL	TRIMESTRE								MES				
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
EDAT		46,6	48,1	46,1	45,8	46,5	49,1	48,2	46,9	45,1	46,1	45,0	46,5	45,7
Mitjana		14,6	14,1	14,5	15,1	13,6	14,3	14,4	14,9	15,3	13,6	14,4	15,6	15,2
Des. Est.		(1208)	(352)	(452)	(404)	(111)	(155)	(86)	(185)	(71)	(196)	(56)	(177)	(171)
(n)														

Z2. QUINA EDAT TÉ, VOSTÈ?

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE								MES			
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1215)	(356)	(454)	(405)	(111)	(158)	(87)	(186)	(72)	(196)	(56)	(177)	(172)
MENYS DE 18 ANYS	,1	,0	,4	,0	,0	,0	,0	,0	1,4	,0	,0	,0	,0
DE 18 A 24 ANYS	3,6	2,1	3,4	5,0	2,7	2,5	1,1	4,3	4,2	2,0	5,4	4,5	5,2
DE 25 A 34 ANYS	19,6	18,5	20,5	19,7	17,1	15,2	23,0	19,9	22,2	19,9	19,6	18,6	20,9
DE 35 A 44 ANYS	25,7	23,4	22,8	30,2	29,7	23,4	18,4	21,0	20,8	26,0	32,1	29,9	28,5
DE 45 A 54 ANYS	21,2	21,7	24,7	17,6	21,6	22,8	20,7	24,2	26,4	24,0	16,1	18,6	18,0
DE 55 A 64 ANYS	15,9	18,4	14,8	14,6	16,2	19,0	19,5	12,9	13,9	17,3	17,9	11,9	14,5
DE 65 A 74 ANYS	10,0	11,8	9,7	8,8	9,9	10,1	14,9	14,5	5,6	8,2	5,4	12,4	8,1
DE 75 ANYS I MÉS	3,3	3,0	3,1	3,9	2,7	5,1	1,1	2,7	4,2	2,6	3,6	4,0	4,1
NO CONTESTA	,6	1,1	,6	,2	,0	1,9	1,1	,5	1,4	,0	,0	,0	,6

Z3 (RESUM). QUINA ÉS LA SEVA NACIONALITAT?

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE								MES			
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1215)	(356)	(454)	(405)	(111)	(158)	(87)	(186)	(72)	(196)	(56)	(177)	(172)
ESPANYOLA	86,9	89,6	86,5	84,9	91,9	86,7	90,8	84,9	84,7	89,3	83,9	84,2	86,6
ALTRES UNIÓ EUROPEA	2,7	2,1	3,6	2,6	1,8	3,2	1,1	3,8	4,2	3,1	1,8	4,0	1,7
RESTA PAÏSOS	10,2	7,8	9,9	12,6	6,3	8,9	8,0	11,3	11,1	7,7	14,3	11,9	11,6
NO CONTESTA	,1	,5	,0	,0	,0	1,3	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0

ENQUESTA USUARIS TELÈFON 010

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

Z3. QUINA ÉS LA SEVA NACIONALITAT?

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES	
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1215)	(356)	(454)	(405)	(111)	(158)	(87)	(186)	(72)	(196)	(56)	(177)	(172)
ALGÈRIA	,1	,0	,0	,2	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,6	,0
ARGENTINA	,4	,0	,4	,8	,0	,0	,0	,0	1,4	,0	1,8	,0	,6
ÀUSTRIA	,1	,0	,0	,2	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,6	,0
BANGLA DESH	,1	,0	,4	,0	,0	,0	,0	,0	1,4	,0	,0	,0	,0
ARMÈNIA	,3	,7	,0	,2	,9	,0	1,1	,0	,0	,0	,0	,0	,6
BOLÍVIA	,8	,5	,8	1,2	,9	,6	,0	,5	1,4	,5	,0	1,7	1,7
BRASIL	,3	,0	,8	,2	,0	,0	,0	,5	1,4	,5	,0	,6	,0
BULGÀRIA	,1	,3	,0	,0	,9	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
XILE	,2	,0	,8	,0	,0	,0	,0	1,1	,0	1,0	,0	,0	,0
COLÒMBIA	1,3	,7	1,5	1,7	,9	1,3	,0	1,1	2,8	1,0	3,6	,6	1,2
CUBA	,1	,2	,0	,0	,0	,6	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
REPÚBLICA DOMINICANA	,7	,5	,6	1,0	,0	1,3	,0	1,1	,0	,5	1,8	,6	,6
EQUADOR	1,1	1,3	,7	1,4	,9	,6	2,3	,5	,0	1,5	1,8	1,1	1,2
SALVADOR, EL	,1	,3	,0	,0	,9	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
FRANÇA	,5	,2	1,0	,4	,0	,6	,0	1,1	1,4	,5	,0	1,1	,0
ALEMANYA	,3	,0	,4	,4	,0	,0	,0	,5	,0	,5	,0	1,1	,0
GRÈCIA	,1	,0	,2	,0	,0	,0	,0	,5	,0	,0	,0	,0	,0
GUINEA	,1	,2	,0	,0	,0	,6	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
HONDURES	1,4	1,4	1,2	1,7	1,8	1,3	1,1	1,6	1,4	,5	1,8	1,1	2,3
ÍNDIA	,1	,0	,2	,2	,0	,0	,0	,5	,0	,0	,0	,6	,0
IRAN	,1	,2	,0	,0	,0	,6	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
ITÀLIA	1,1	,9	,8	1,5	,0	1,3	1,1	,5	1,4	,5	1,8	1,1	1,7
MONGÒLIA	,1	,4	,0	,0	,0	,0	1,1	,0	,0	,0	,0	,0	,0
MARROC	,9	,9	,8	1,0	,0	1,3	1,1	2,2	,0	,0	1,8	,6	,6
NICARAGUA	,1	,0	,0	,2	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,6	,0
PAKISTAN	,1	,0	,0	,2	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,6	,0
PERÚ	,6	,0	,8	1,0	,0	,0	,0	1,1	,0	1,0	,0	1,7	1,2
POLÒNIA	,1	,0	,2	,0	,0	,0	,0	,5	,0	,0	,0	,0	,0
PORTUGAL	,2	,0	,8	,0	,0	,0	,0	,5	1,4	,5	,0	,0	,0
ROMANIA	,3	,7	,2	,0	,9	1,3	,0	,0	,0	,5	,0	,0	,0
RÚSSIA	,3	,0	,6	,4	,0	,0	,0	1,4	,5	,0	,6	,6	,6
ESPANYA	86,9	89,6	86,5	84,9	91,9	86,7	90,8	84,9	84,7	89,3	83,9	84,2	86,6
UCRAÏNA	,1	,0	,0	,2	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,6	,0	,0
GRAN BRETANYA	,1	,0	,2	,0	,0	,0	,0	,0	,5	,0	,0	,0	,0
URUGUAI	,1	,0	,2	,0	,0	,0	,0	,5	,0	,0	,0	,0	,0
VENEÇUELA	,7	,6	,4	1,1	,0	,6	1,1	,5	,0	,5	1,8	,6	1,2
NO CONTESTA	,1	,5	,0	,0	,0	1,3	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0

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.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1215)	(356)	(454)	(405)	(111)	(158)	(87)	(186)	(72)	(196)	(56)	(177)	(172)
CATALÀ	39,0	39,6	38,8	38,7	38,7	37,3	42,5	39,8	38,9	37,8	37,5	36,2	43,0
CASTELLÀ	58,1	57,7	57,9	58,5	58,6	59,5	55,2	57,5	55,6	60,2	60,7	59,9	54,7
ALTRES	2,2	1,5	3,1	2,0	,9	1,3	2,3	2,2	5,6	2,0	1,8	2,8	1,2
NO CONTESTA	,7	1,2	,2	,8	1,8	1,9	,0	,5	,0	,0	,0	1,1	1,2

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

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES	
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1215)	(356)	(454)	(405)	(111)	(158)	(87)	(186)	(72)	(196)	(56)	(177)	(172)
MENYS QUE PRIMARIS	1,1	1,3	1,9	,2	,0	2,5	1,1	,5	4,2	1,5	,0	,6	,0
PRIMARIS	14,2	14,0	12,7	15,6	22,5	13,3	8,0	13,4	8,3	15,3	19,6	11,9	15,7
SECUNDARIS GENERALS	21,9	18,9	19,8	26,2	17,1	20,9	18,4	20,4	19,4	19,4	25,0	25,4	28,5
SECUNDARIS PROFESSIONALS	18,8	21,2	15,9	19,1	18,9	24,7	19,5	15,1	12,5	19,4	16,1	23,7	16,9
UNIVERSITARIS	42,4	42,4	48,6	37,2	38,7	36,1	51,7	48,9	54,2	43,9	37,5	37,3	36,6
NO CONTESTA	1,7	2,1	1,2	1,7	2,7	2,5	1,1	1,6	1,4	,5	1,8	1,1	2,3

ENQUESTA USUARIS TELÈFON 010

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

Z6. ACTUALMENT, QUINA ÉS LA SEVA SITUACIÓ LABORAL?

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES	
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1215)	(356)	(454)	(405)	(111)	(158)	(87)	(186)	(72)	(196)	(56)	(177)	(172)
TREBALLA PER COMPTE PROPI (EMPRESARI, AUTÒNOM)	18,2	15,4	18,1	20,6	15,3	17,1	13,8	19,9	18,1	16,3	14,3	24,3	22,7
TREBALLA PER COMPTE D'ALTRI (ASSALARIAT/ADA)	48,4	47,6	52,3	45,8	46,8	47,5	48,3	50,0	56,9	51,0	53,6	42,4	41,9
JUBILAT/ADA / PENSIONISTA (INCAPACITAT/ADA LABORAL)	18,6	21,3	15,8	18,7	15,3	20,9	26,4	20,4	11,1	14,8	17,9	18,1	20,3
ATURAT/ADA / BUSCA FEINA	8,9	10,1	7,6	9,1	14,4	7,6	9,2	4,8	8,3	9,7	8,9	8,5	9,9
TASQUES DE LA LLAR (NO REMUNERADES)	2,5	1,6	3,0	2,9	,9	3,8	,0	2,2	,0	6,1	3,6	3,4	1,7
ESTUDIANT	1,9	2,1	1,9	1,7	3,6	,6	2,3	1,1	4,2	1,0	1,8	1,1	2,3
NO CONTESTA	1,5	1,9	1,3	1,2	3,6	2,5	,0	1,6	1,4	1,0	,0	2,3	1,2

Z7 (RESUM). A QUINA POBLACIÓ VIU HABITUALMENT?

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES	
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1215)	(356)	(454)	(405)	(111)	(158)	(87)	(186)	(72)	(196)	(56)	(177)	(172)
BARCELONA CIUTAT	74,8	77,2	76,5	71,4	78,4	76,6	77,0	75,3	80,6	74,5	64,3	78,0	70,9
ÀREA METROPOLITANA	13,7	13,8	12,5	14,6	12,6	11,4	17,2	10,2	12,5	14,8	16,1	11,9	16,3
RESTA PROVÍNCIA DE BARCELONA	6,4	5,2	5,7	7,9	4,5	7,6	3,4	7,5	4,2	5,1	12,5	6,2	5,2
RESTA DE CATALUNYA	1,6	1,6	1,7	1,5	1,8	1,9	1,1	2,2	1,4	1,5	,0	1,7	2,9
RESTA D'ESPANYA	1,9	,4	2,8	2,3	,0	,0	1,1	2,7	1,4	4,1	5,4	,6	1,2
NO CONTESTA	1,6	1,7	,8	2,3	2,7	2,5	,0	2,2	,0	,0	1,8	1,7	3,5

Z8. A QUIN DISTRICTE?

(BASE: RESIDENTS A BARCELONA CIUTAT)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES	
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(915)	(275)	(344)	(296)	(87)	(121)	(67)	(140)	(58)	(146)	(36)	(138)	(122)
CIUTAT VELLA	3,6	2,4	5,4	3,0	4,6	1,7	1,5	5,0	3,4	7,5	,0	5,1	3,3
EIXAMPLE	15,3	15,1	14,5	16,2	21,8	9,9	14,9	15,7	15,5	12,3	13,9	14,5	20,5
SANTS - MONTJUÏC	11,4	14,7	10,4	9,1	11,5	14,0	17,9	10,7	8,6	11,6	8,3	7,2	12,3
LES CORTS	4,0	5,1	3,5	3,5	4,6	1,7	9,0	5,7	,0	4,1	5,6	1,4	4,1
SARRIÀ - SANT GERVASI	11,8	13,1	13,7	9,0	10,3	16,5	11,9	10,0	15,5	15,8	13,9	7,2	6,6
GRÀCIA	8,9	7,0	10,6	9,2	4,6	9,9	6,0	6,4	22,4	4,8	8,3	8,0	11,5
HORTA - GUINARDÓ	11,0	9,9	11,2	11,9	9,2	15,7	4,5	9,3	15,5	9,6	13,9	10,9	11,5
NOU BARRIS	9,9	9,5	8,9	11,1	16,1	10,7	3,0	10,0	6,9	9,6	11,1	10,9	11,5
SANT ANDREU	8,1	8,7	9,0	6,8	4,6	7,4	13,4	11,4	6,9	8,2	11,1	6,5	3,3
SANT MARTÍ	13,9	13,6	11,4	16,5	12,6	11,6	16,4	12,1	5,2	15,8	13,9	21,0	13,1
NO HO SAP	,1	,0	,0	,3	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,7	,0
NO CONTESTA	1,9	,8	1,5	3,4	,0	,8	1,5	3,6	,0	,7	,0	6,5	2,5

ENQUESTA USUARIS TELÈFON 010

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

Z7. A QUINA POBLACIÓ EXACTAMENT?

(BASE: RESIDENTS FORA DE BARCELONA CIUTAT)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE								MES			
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(286)	(74)	(106)	(106)	(21)	(33)	(20)	(42)	(14)	(50)	(19)	(38)	(49)
VITORIA-GASTEIZ	,8	,0	2,6	,0	,0	,0	,0	2,4	7,1	,0	,0	,0	,0
ELCH	,9	,0	,0	2,1	,0	,0	,0	,0	,0	,0	5,3	,0	,0
ÀVILA	,2	,0	,8	,0	,0	,0	,0	,0	,0	2,0	,0	,0	,0
FORMENTERA	,3	,0	,8	,0	,0	,0	,0	2,4	,0	,0	,0	,0	,0
ALELLA	,3	,0	,8	,0	,0	,0	,0	2,4	,0	,0	,0	,0	,0
ARENYS DE MAR	,3	1,2	,0	,0	4,8	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
BADALONA	7,8	9,6	7,5	6,9	9,5	9,1	10,0	7,1	7,1	8,0	5,3	5,3	10,2
BRUC, EL	,2	,0	,8	,0	,0	,0	,0	,0	,0	2,0	,0	,0	,0
CABRILS	,3	,0	,0	,7	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	2,0
CARDEDEU	,3	,0	,8	,0	,0	,0	,0	2,4	,0	,0	,0	,0	,0
CASTELLBISBAL	,3	,0	,0	,7	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	2,0
CASTELLDEFELS	2,7	2,3	5,0	1,4	4,8	3,0	,0	4,8	7,1	4,0	,0	2,6	2,0
CERVELLÓ	,2	,0	,8	,0	,0	,0	,0	,0	,0	2,0	,0	,0	,0
CORBERA DE LLOBREGAT	,3	1,1	,0	,0	,0	3,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
CORNELLÀ DE LLOBREGAT	2,4	1,1	4,1	2,0	,0	3,0	,0	4,8	,0	6,0	,0	,0	6,1
ESPLUGUES DE LLOBREGAT	2,0	,0	1,7	3,5	,0	,0	,0	4,8	,0	,0	5,3	2,6	2,0
FRANQUESES DEL VALLÈS, LES	1,1	,0	,8	2,1	,0	,0	,0	2,4	,0	,0	5,3	,0	,0
GARRIGA, LA	,2	,0	,8	,0	,0	,0	,0	,0	,0	2,0	,0	,0	,0
GAVÀ	1,2	,0	4,1	,0	,0	,0	,0	,0	7,1	6,0	,0	,0	,0
GRANOLLERS	1,2	1,1	,0	2,1	,0	3,0	,0	,0	,0	,0	5,3	,0	,0
HOSPITALET DE LLOBREGAT, L'	10,0	11,7	7,5	10,5	19,0	3,0	15,0	2,4	14,3	8,0	10,5	13,2	8,2
IGUALADA	,5	,0	,8	,7	,0	,0	,0	2,4	,0	,0	,0	,0	2,0
LLAGOSTA, LA	,3	1,1	,0	,0	,0	3,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
LLIÇÀ D'AMUNT	,2	,0	,8	,0	,0	,0	,0	,0	,0	2,0	,0	,0	,0
MANLLEU	,3	1,1	,0	,0	,0	3,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
MANRESA	,3	,0	,0	,7	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	2,0
MARTORELL	,8	,0	1,7	,7	,0	,0	,0	2,4	,0	2,0	,0	2,6	,0
MASNOU, EL	1,2	,0	,0	2,7	,0	,0	,0	,0	,0	,0	5,3	,0	2,0
MATARÓ	,7	,0	2,5	,0	,0	,0	,0	2,4	,0	4,0	,0	,0	,0
MOLINS DE REI	,6	1,2	,0	,7	4,8	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	2,0
MONTGAT	,5	1,1	,8	,0	,0	3,0	,0	,0	,0	2,0	,0	,0	,0
MONTMELÓ	,3	1,1	,0	,0	,0	3,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
MONTORNÈS DEL VALLÈS	,6	2,3	,0	,0	4,8	3,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
MOIÀ	,3	,0	,0	,7	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	2,6	,0
PALLEJÀ	,8	3,0	,0	,0	,0	3,0	5,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
PARETS DEL VALLÈS	,3	1,1	,0	,0	,0	3,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
PIERA	,3	,0	,0	,7	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	2,6	,0
PINEDA DE MAR	,3	,0	,0	,7	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	2,0
PRAT DE LLOBREGAT, EL	1,7	1,9	,8	2,1	,0	,0	5,0	,0	,0	2,0	5,3	,0	,0
RIPOLLET	,5	,0	1,7	,0	,0	,0	,0	,0	7,1	,0	,0	,0	,0
ROCA DEL VALLÈS, LA	1,4	,0	1,7	2,1	,0	,0	,0	,0	7,1	,0	5,3	,0	,0
PONT DE VIOMARA I ROCAFORT, EL	,3	,0	,8	,0	,0	,0	,0	2,4	,0	,0	,0	,0	,0
RUBÍ	,6	2,3	,0	,0	4,8	3,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
SABADELL	2,4	3,4	1,7	2,2	4,8	6,1	,0	,0	7,1	,0	,0	7,9	,0
SALLET	,2	,0	,8	,0	,0	,0	,0	,0	,0	2,0	,0	,0	,0
SANT ADRIÀ DE BESÒS	1,3	3,0	1,6	,0	,0	3,0	5,0	,0	,0	4,0	,0	,0	,0
SANT ANDREU DE LLAVANERES	,3	,0	,0	,7	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	2,6	,0
SANT BOI DE LLOBREGAT	3,4	4,1	2,5	3,6	,0	6,1	5,0	4,8	,0	2,0	,0	7,9	4,1
SANT CUGAT DEL VALLÈS	5,1	10,0	,8	4,9	4,8	3,0	20,0	,0	,0	2,0	5,3	5,3	4,1
SANT ESTEVE DE PALAUTORDERA	,3	,0	,0	,7	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	2,6	,0
SANT FELIU DE LLOBREGAT	,6	,0	,0	1,4	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	2,6	2,0
VILASSAR DE DALT	,5	,0	1,7	,0	,0	,0	,0	,0	7,1	,0	,0	,0	,0
SANT JOAN DESPÍ	2,5	2,2	3,4	2,1	,0	6,1	,0	2,4	7,1	2,0	,0	2,6	4,1
VILASSAR DE MAR	,3	,0	,0	,7	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	2,0
SANT JUST DESVERN	,5	,0	1,7	,0	,0	,0	,0	2,4	,0	2,0	,0	,0	,0
PREMIÀ DE DALT	,6	1,1	,8	,0	,0	3,0	,0	2,4	,0	,0	,0	,0	,0
SANT PERE DE VILAMAJOR	,6	1,1	,0	,7	,0	3,0	,0	,0	,0	,0	,0	2,6	,0
SANTA COLOMA DE GRAMENET	7,2	7,9	7,6	6,4	19,0	3,0	5,0	7,1	14,3	4,0	5,3	10,5	4,1
BARBERÀ DEL VALLÈS	,3	,0	,8	,0	,0	,0	,0	2,4	,0	,0	,0	,0	,0
SANT VICENÇ DELS HORTS	,3	,0	,0	,7	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	2,0
SANT VICENÇ DE TORELLÓ	,3	,0	,0	,7	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	2,6	,0
CERDANYOLA DEL VALLÈS	2,3	1,1	,8	4,1	,0	3,0	,0	,0	,0	2,0	10,5	,0	,0
SITGES	,3	1,2	,0	,0	4,8	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
TERRASSA	5,0	3,9	3,3	6,9	,0	,0	10,0	7,1	,0	2,0	15,8	,0	2,0
TIANA	,2	,0	,8	,0	,0	,0	,0	,0	,0	2,0	,0	,0	,0
VALLIRANA	,3	,0	,0	,7	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	2,0
VIC	,8	1,9	,8	,0	,0	,0	5,0	2,4	,0	,0	,0	,0	,0
VILADECANS	1,4	2,3	,8	1,3	4,8	3,0	,0	2,4	,0	,0	,0	,0	4,1
VILAFRANCA DEL PENEDEÈS	,6	,0	,8	,7	,0	,0	,0	,0	,0	2,0	,0	2,6	,0
VILANOVA I LA GELTRÚ	1,1	1,1	1,7	,7	,0	3,0	,0	2,4	,0	2,0	,0	,0	2,0
VILANOVA DEL VALLÈS	,3	,0	,8	,0	,0	,0	,0	2,4	,0	,0	,0	,0	,0
BADIA DEL VALLÈS	,5	1,9	,0	,0	,0	,0	5,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0

(cont.)

ENQUESTA USUARIS TELÈFON 010

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

Z7. A QUINA POBLACIÓ EXACTAMENT?

(BASE: RESIDENTS FORA DE BARCELONA CIUTAT)

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE									MES		
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
PALMA DE CERVELLÓ, LA	,3	,0	,0	,7	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	2,6	,0
CADAQUÉS	,3	1,2	,0	,0	4,8	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
GIRONA	,5	1,9	,0	,0	,0	,0	5,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
LLORET DE MAR	,5	,0	1,7	,0	,0	,0	,0	,0	7,1	,0	,0	,0	,0
OLOT	,5	,0	,8	,7	,0	,0	,0	2,4	,0	,0	,0	,0	2,0
PALAMÓS	,3	1,1	,0	,0	,0	3,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
PUIGCERDÀ	,3	,0	,0	,7	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	2,0
RIPOLL	,6	1,1	,0	,7	,0	3,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	2,0
ROSES	,3	,0	,0	,7	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	2,6	,0
VALL D'EN BAS, LA	,2	,0	,8	,0	,0	,0	,0	,0	,0	2,0	,0	,0	,0
ANDOAIN	,2	,0	,8	,0	,0	,0	,0	,0	,0	2,0	,0	,0	,0
DONOSTI	,2	,0	,8	,0	,0	,0	,0	,0	,0	2,0	,0	,0	,0
HUESCA	,2	,0	,8	,0	,0	,0	,0	,0	,0	2,0	,0	,0	,0
LEÓN	,2	,0	,8	,0	,0	,0	,0	,0	,0	2,0	,0	,0	,0
LLEIDA	,6	1,1	,8	,0	,0	3,0	,0	2,4	,0	,0	,0	,0	,0
MOLLERUSSA	,3	,0	,8	,0	,0	,0	,0	2,4	,0	,0	,0	,0	,0
SOLSONA	,3	,0	,8	,0	,0	,0	,0	2,4	,0	,0	,0	,0	,0
MADRID	,5	,0	1,7	,0	,0	,0	,0	2,4	,0	2,0	,0	,0	,0
SANTA CRUZ DE TENERIFE	,5	,0	,8	,7	,0	,0	,0	2,4	,0	,0	,0	,0	2,0
SEVILLA	,3	,0	,8	,0	,0	,0	,0	2,4	,0	,0	,0	,0	,0
ALBINYANA	,3	,0	,0	,7	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	2,0
ARBOÇ, L'	,3	,0	,0	,7	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	2,6	,0
CALAFELL	,5	,0	,8	,7	,0	,0	,0	,0	2,0	,0	,0	,0	2,0
FLIX	,3	,0	,0	,7	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	2,6	,0
TARRAGONA	,6	1,2	,8	,0	4,8	,0	,0	,0	,0	2,0	,0	,0	,0
TOLEDO	,9	,0	,0	2,1	,0	,0	,0	,0	,0	,0	5,3	,0	,0
VALENCIA	1,4	,0	,8	2,8	,0	,0	,0	,0	,0	2,0	5,3	2,6	,0
MOJADOS	,2	,0	,8	,0	,0	,0	,0	,0	,0	2,0	,0	,0	,0
BILBAO	,5	1,9	,0	,0	,0	,0	5,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
CALATAYUD	,3	,0	,0	,7	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	2,0
NO CONTESTA	2,0	,0	,0	4,8	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	5,3	10,2

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.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1215)	(356)	(454)	(405)	(111)	(158)	(87)	(186)	(72)	(196)	(56)	(177)	(172)
DOMICILI/MÒBIL PROPI	77,9	81,3	76,6	76,3	72,1	79,1	90,8	79,6	69,4	79,1	69,6	75,7	83,7
DOMICILI/MÒBIL D'UNA ALTRA PERSONA	3,7	2,0	3,8	5,0	1,8	1,9	2,3	3,2	6,9	2,0	5,4	7,3	1,7
FIX/MÒBIL D'EMPRESA	17,0	14,8	18,3	17,8	23,4	15,8	6,9	14,5	22,2	18,9	25,0	14,7	14,0
NO CONTESTA	1,4	1,9	1,3	1,0	2,7	3,2	,0	2,7	1,4	,0	,0	2,3	,6

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.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1215)	(356)	(454)	(405)	(111)	(158)	(87)	(186)	(72)	(196)	(56)	(177)	(172)
DIÀRIAMENT	78,3	78,5	78,4	78,0	81,1	73,4	81,6	75,3	86,1	75,5	76,8	75,7	82,0
QUATRE/CINC DIES PER SETMANA	3,3	3,0	2,8	4,1	2,7	3,8	2,3	3,8	,0	4,1	5,4	5,1	1,7
DOS/TRES DIES SETMANA	4,8	5,1	5,5	4,1	3,6	4,4	6,9	3,8	5,6	7,1	5,4	3,4	3,5
ALGUN COP AL MES	2,1	2,0	2,2	2,2	,9	3,8	1,1	1,1	,0	5,1	1,8	2,8	1,7
MENYS D'UN COP AL MES	,2	,2	,4	,0	,0	,6	,0	,5	,0	,5	,0	,0	,0
EN TÉ, PERÒ NO ES CONNECTA MAI	1,8	1,0	2,5	1,9	1,8	1,3	,0	3,2	1,4	2,6	1,8	,6	3,5
NO TÉ INTERNET	5,2	6,5	3,8	5,3	4,5	7,6	6,9	2,7	5,6	3,6	5,4	6,2	4,1
NO HO SAP	,8	,5	,6	1,1	,9	,6	,0	1,1	,0	,5	1,8	,6	1,2
NO CONTESTA	3,5	3,3	3,8	3,4	4,5	4,4	1,1	8,6	1,4	1,0	1,8	5,6	2,3

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.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1075)	(314)	(404)	(357)	(98)	(136)	(80)	(157)	(66)	(181)	(50)	(154)	(153)
L'ORDINADOR DE SOBRETAULA	45,4	40,9	49,5	45,6	39,8	44,1	38,8	38,9	56,1	54,1	50,0	42,2	45,1
L'ORDINADOR PORTÀTIL	47,1	38,6	54,3	48,4	39,8	30,9	45,0	45,9	63,6	54,7	40,0	51,3	53,6
EL TELÈFON MÒBIL	82,5	70,4	87,4	88,8	70,4	73,5	67,5	82,8	90,9	89,0	92,0	85,7	88,9
LA TAULETA / IPAD	33,1	28,8	36,1	34,2	30,6	28,7	27,5	33,8	33,3	40,3	42,0	28,6	32,7
ALTRES	,9	,3	1,5	1,1	,0	,7	,0	1,3	,0	2,8	2,0	,6	,7
NO CONTESTA	1,1	1,8	,2	1,1	3,1	1,5	1,3	,0	,0	,6	,0	2,6	,7

ENQUESTA USUARIS TELÈFON 010

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI)

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

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES	
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1215)	(356)	(454)	(405)	(111)	(158)	(87)	(186)	(72)	(196)	(56)	(177)	(172)
SÍ	16,6	19,0	14,8	16,1	15,3	19,0	21,8	14,0	11,1	18,4	7,1	16,9	24,4
NO	83,4	81,0	85,2	83,9	84,7	81,0	78,2	86,0	88,9	81,6	92,9	83,1	75,6

COMENTARI O SUGGERIMENT SOBRE EL SERVEI TELEFÒNIC DEL 010:

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

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES	
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(212)	(66)	(70)	(76)	(17)	(30)	(19)	(26)	(8)	(36)	(4)	(30)	(42)
SATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI	23,3	19,6	28,0	23,3	17,6	13,3	26,3	26,9	12,5	36,1	50,0	10,0	26,2
INSATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI	2,3	1,3	5,1	1,1	5,9	,0	,0	,0	12,5	5,6	,0	,0	2,4
INSATISFACCIÓ AMB EL PREU DEL SERVEI	6,0	3,6	7,8	6,9	,0	10,0	,0	15,4	12,5	,0	,0	3,3	11,9
ES TRIGA MOLT PER CONTACTAR	9,7	8,7	14,0	7,2	11,8	16,7	,0	7,7	12,5	19,4	,0	10,0	7,1
MILLORAR EL TEMPS D'ESPERA	10,3	13,2	6,5	10,4	,0	6,7	26,3	15,4	,0	2,8	,0	6,7	16,7
DIFICULTATS PER COMUNICAR AMB EL SERVEI	,4	,0	1,3	,0	,0	,0	,0	,0	,0	2,8	,0	,0	,0
NO DERIVAR D'UN LLOC A UN ALTRE	,4	,0	,0	1,1	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	2,4
L'HAN ATÈS AMB EFICÀCIA	,8	1,2	,0	1,1	,0	3,3	,0	,0	,0	,0	,0	,0	2,4
CALDRIA SER MÉS EFICAÇ	6,0	3,8	2,6	11,1	5,9	6,7	,0	3,8	,0	2,8	,0	20,0	7,1
CALDRIA ACTUALITZAR LA INFORMACIÓ	1,5	,0	3,9	1,1	,0	,0	,0	3,8	12,5	,0	,0	,0	2,4
FER MÉS TRÀMITS	1,2	2,2	,0	1,3	,0	,0	5,3	,0	,0	,0	,0	3,3	,0
L'HAN ATÈS CORRECTAMENT/AMABLEMENT	7,2	3,8	10,2	8,4	5,9	6,7	,0	3,8	12,5	13,9	25,0	6,7	4,8
ELS INFORMADORS HAURIEN D'ESTAR MÉS QUALIFICATS, TENIR MÉS FORMACIÓ/PREPARACIÓ, MÉS INFORMACIÓ/CONeixEMENTS	6,1	4,7	3,8	9,3	5,9	3,3	5,3	3,8	,0	5,6	25,0	3,3	9,5
ELS INFORMADORS HAURIEN DE MILLORAR EL TRACTE/TENIR MÉS DISPOSICIÓ/SER MÉS AMABLES	,9	,0	,0	2,6	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	6,7	,0
ELS INFORMADORS HAURIEN DE SER MÉS RÀPIDS/BREUS	,4	,0	1,3	,0	,0	,0	,0	3,8	,0	,0	,0	,0	,0
ELS INFORMADORS HAURIEN DE PARLAR CASTELLÀ	,4	,0	1,3	,0	,0	,0	,0	,0	,0	2,8	,0	,0	,0
EL SERVEI HAURIA DE SER GRATUÏT	10,9	12,4	9,0	10,9	5,9	6,7	21,1	7,7	12,5	8,3	,0	16,7	9,5
OFERIR SERVEIS COMPLEMENTARIS O ALTERNATIUS	1,3	1,2	,0	2,4	,0	3,3	,0	,0	,0	,0	,0	3,3	2,4
SATISFACCIÓ AMB L'ENQUESTA	1,3	,0	,0	3,7	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	6,7	2,4
CALDRIA FER MÉS DIFUSIÓ/PUBLICITAT DELS SERVEIS OFERTS	,5	1,3	,0	,0	5,9	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
ALTRES	14,5	23,0	14,2	6,1	35,3	23,3	15,8	15,4	25,0	8,3	,0	10,0	4,8

TIPUS DE TELÈFON

(Recompte) % Columna	TOTAL	TRIMESTRE										MES	
		Abr-Juny	Jul-Set	Oct-Des	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1215)	(356)	(454)	(405)	(111)	(158)	(87)	(186)	(72)	(196)	(56)	(177)	(172)
FIX	36,2	43,0	35,1	31,2	38,7	41,1	48,3	35,5	33,3	36,2	33,9	31,1	28,5
MÒBIL	63,8	57,0	64,9	68,8	61,3	58,9	51,7	64,5	66,7	63,8	66,1	68,9	71,5

Usuaris 010 / 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