



**Ajuntament  
de Barcelona**

**Usuaris telèfon 010**  
**4t Trimestre 2018**  
Encreuaments: Trimestre i Mes

## UNIVERS

Usuaris del servei telefònic 010

## GRANDÀRIA DE LA MOSTRA

1.200 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 120 entrevistes mensuals.

## 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.

## RROR MOSTRAL

Per a un nivell de confiança del 95,5% ( $2\sigma$ ), i  $P = Q$ , l'error és de 2,8% per al conjunt de la mostra.

## DATA DE REALITZACIÓ

Del 22 de març al 3 de desembre de 2018.

## EMPRESA TREBALL DE CAMP

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



**i-LabSo SCCL**

C. Casp 43, bxs

08010 Barcelona

Tlf. 931 190 222

**A1. IDIOMA DE L'ENTREVISTA**

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES									
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1200)	(245)	(399)	(294)	(262)	(112)	(134)	(123)	(143)	(133)	(110)	(75)	(108)	(136)	(126)
CATALÀ	51,7	55,5	50,1	53,4	48,7	64,2	48,3	40	55,8	53,3	64,2	42,5	50	48,3	49,2
CASTELLÀ	48,3	44,5	49,9	46,6	51,3	35,8	51,7	60	44,2	46,7	35,8	57,5	50	51,7	50,8

**A2. MES DE L'ENTREVISTA**

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES									
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1200)	(245)	(399)	(294)	(262)	(112)	(134)	(123)	(143)	(133)	(110)	(75)	(108)	(136)	(126)
MARÇ	9,3	45,4	0	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ABRIL	11,2	54,6	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0
MAIG	10,3	0	30,9	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0
JUNY	11,9	0	35,8	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	0
JULIOL	11,1	0	33,3	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0
AGOST	9,2	0	0	37,5	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0
SETEMBRE	6,3	0	0	25,6	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0
OCTUBRE	9	0	0	36,9	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0
NOVEMBRE	11,3	0	0	0	51,9	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0
DESEMBRE	10,5	0	0	0	48,1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100

**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									
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1200)	(245)	(399)	(294)	(262)	(112)	(134)	(123)	(143)	(133)	(110)	(75)	(108)	(136)	(126)
<b>SÍ, HE TRUCAT JO</b>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES									
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1200)	(245)	(399)	(294)	(262)	(112)	(134)	(123)	(143)	(133)	(110)	(75)	(108)	(136)	(126)
<b>SÍ, ARA</b>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

(BASE: RESPONEN A LA PREGUNTA)

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES										
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	
<b>FACILITAT PER ACONSEGUIR LÍNIA</b>																
Mitjana	7,1	6,7	7	7,1	7,6	6,8	6,6	7,1	7,2	6,8	6,8	7,5	7,2	7,4	7,8	
Des.Est.	2,3	2,4	2,3	2,4	2,1	2,5	2,3	2,4	2,2	2,3	2,6	2,4	2,2	2,3	2	
(n)	(1199)	(245)	(399)	(293)	(262)	(112)	(134)	(123)	(143)	(133)	(109)	(75)	(108)	(136)	(126)	
<b>RAPIDESA AMB QUÈ ET DONEN LA RESPOSTA</b>																
Mitjana	8	7,6	8,1	7,9	8,2	7,7	7,6	8	8,3	7,8	7,7	8,1	7,9	8,1	8,3	
Des.Est.	2	2,2	1,9	2,1	2	2,3	2,1	1,8	1,7	2,1	2	2,2	2,1	2	2	
(n)	(1198)	(245)	(399)	(294)	(260)	(112)	(134)	(123)	(143)	(133)	(110)	(75)	(108)	(135)	(125)	
<b>RESPOSTA QUE ET DONEN</b>																
Mitjana	8,2	7,9	8,2	8,2	8,3	7,9	7,8	8,3	8,6	7,7	8,1	8,4	8,3	8,3	8,3	
Des.Est.	2,2	2,4	2,2	2,2	2,2	2,4	2,4	2	1,9	2,5	2,3	2,1	2,1	2	2,4	
(n)	(1199)	(245)	(397)	(294)	(262)	(112)	(134)	(123)	(143)	(132)	(110)	(75)	(108)	(136)	(126)	
<b>HORARI DEL SERVEI</b>																
Mitjana	8,5	8,2	8,4	8,6	8,6	8,4	8	8,3	8,6	8,4	8,4	8,6	8,7	8,6	8,6	
Des.Est.	1,8	1,9	1,7	1,8	1,7	1,9	1,9	1,9	1,6	1,7	2,2	1,6	1,5	1,8	1,7	
(n)	(982)	(196)	(334)	(245)	(206)	(92)	(104)	(103)	(115)	(116)	(91)	(60)	(94)	(110)	(97)	
<b>PREU DEL SERVEI</b>																
Mitjana	7,4	7,2	7,3	7,5	7,8	7,2	7,2	7,1	7,4	7,3	7,1	7,6	7,8	8	7,6	
Des.Est.	3,1	3,1	3,1	3,1	3	3,3	2,8	3,3	2,9	3	3,4	2,9	3	2,7	3,3	
(n)	(895)	(181)	(312)	(213)	(188)	(85)	(96)	(97)	(112)	(103)	(84)	(57)	(72)	(101)	(87)	
<b>AMABILITAT DELS INFORMADORS</b>																
Mitjana	9	8,9	8,9	9	9,2	9	8,9	9,1	9	8,7	9	9,1	8,9	9,2	9,2	
Des.Est.	1,4	1,4	1,5	1,5	1,2	1,6	1,2	1,1	1,4	1,9	1,4	1,6	1,6	1	1,3	
(n)	(1200)	(245)	(399)	(294)	(262)	(112)	(134)	(123)	(143)	(133)	(110)	(75)	(108)	(136)	(126)	
<b>INTERÈS QUE MOSTREN ELS INFORMADORS PER RESOLDRE LES CONSULTES</b>																
Mitjana	8,7	8,6	8,6	8,7	8,9	8,5	8,6	8,7	8,8	8,4	8,7	8,8	8,7	8,9	9	
Des.Est.	1,7	1,6	1,7	1,8	1,3	1,8	1,4	1,6	1,6	1,9	1,9	1,9	1,8	1,2	1,4	
(n)	(1199)	(245)	(397)	(294)	(262)	(112)	(134)	(123)	(143)	(132)	(110)	(75)	(108)	(136)	(126)	
<b>CAPACITAT DE COMPRESIÓ DELS INFORMADORS</b>																
Mitjana	8,7	8,5	8,6	8,8	8,8	8,5	8,4	8,7	8,8	8,3	8,8	8,8	8,8	8,8	8,9	
Des.Est.	1,7	1,7	1,7	1,7	1,5	1,9	1,5	1,5	1,6	1,9	1,8	1,7	1,6	1,4	1,6	
(n)	(1196)	(244)	(396)	(294)	(262)	(112)	(133)	(123)	(143)	(131)	(110)	(75)	(108)	(136)	(126)	
<b>CLARETAT DE LES EXPLICACIONS DELS INFORMADORS</b>																
Mitjana	8,6	8,5	8,6	8,7	8,8	8,5	8,4	8,8	8,8	8,3	8,8	8,6	8,6	8,8	8,8	
Des.Est.	1,7	1,7	1,7	1,7	1,6	1,9	1,5	1,4	1,6	2	1,7	1,8	1,7	1,4	1,8	
(n)	(1195)	(244)	(396)	(293)	(261)	(112)	(133)	(123)	(143)	(131)	(110)	(75)	(108)	(135)	(126)	
<b>NIVELL DE CONEIXEMENTS DELS INFORMADORS</b>																
Mitjana	8,4	8,2	8,4	8,6	8,6	8,3	8,1	8,4	8,6	8	8,7	8,5	8,5	8,6	8,5	
Des.Est.	1,9	1,9	2	1,7	1,9	2	1,9	1,8	1,8	2,2	1,6	1,9	1,8	1,8	2	
(n)	(1184)	(242)	(391)	(291)	(260)	(110)	(133)	(122)	(140)	(128)	(109)	(75)	(108)	(135)	(125)	

**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									
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1200)	(245)	(399)	(294)	(262)	(112)	(134)	(123)	(143)	(133)	(110)	(75)	(108)	(136)	(126)
<b>0</b>	2	3,2	1,6	2,2	1,3	5	1,7	1,7	0,8	2,5	2,5	2,5	1,7	1,7	0,8
<b>1</b>	1	1,7	0,9	0,8	0,9	0,8	2,5	0	1,7	0,8	1,7	0,8	0	1,7	0
<b>2</b>	2,5	4,3	1,9	3,7	0,4	2,5	5,8	3,3	0,8	1,7	5	2,5	3,3	0,8	0
<b>3</b>	2,9	2	4,7	2,7	1,3	2,5	1,7	5,8	3,3	5	5	0,8	1,7	1,7	0,8
<b>4</b>	3,1	2	3,4	2,7	4,2	3,3	0,8	0,8	3,3	5,8	2,5	0,8	4,2	4,2	4,2
<b>5</b>	10,5	11,4	10	12,1	8,7	10	12,5	11,7	12,5	5,8	12,5	10,8	12,5	6,7	10,8
<b>6</b>	10,7	14,1	11,2	8,1	9,7	10	17,5	8,3	10	15	7,5	10	7,5	12,5	6,7
<b>7</b>	15,1	15,7	16,6	12,9	14,6	17,5	14,2	17,5	14,2	18,3	12,5	11,7	14,2	15	14,2
<b>8</b>	24,6	26,3	26,5	23,6	21,3	25,8	26,7	23,3	29,2	26,7	22,5	18,3	28,3	21,7	20,8
<b>9</b>	10,5	8,3	6,5	13,4	15,7	8,3	8,3	5,8	8,3	5	11,7	18,3	11,7	11,7	20
<b>10</b>	16,9	11	16,8	17,4	22,1	14,2	8,3	21,7	15,8	13,3	15,8	23,3	15	22,5	21,7
<b>NO HO SAP</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>NO CONTESTA</b>	0,1	0	0	0,3	0	0	0	0	0	0	0,8	0	0	0	0

**IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON 010:**
**2. LA RAPIDESA AMB QUÈ ET DONEN LA RESPOSTA**

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES									
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1200)	(245)	(399)	(294)	(262)	(112)	(134)	(123)	(143)	(133)	(110)	(75)	(108)	(136)	(126)
<b>0</b>	1,5	1,6	1,4	1,3	1,7	2,5	0,8	0,8	0,8	2,5	0	2,5	1,7	1,7	1,7
<b>1</b>	0,4	0,8	0	0,7	0	0,8	0,8	0	0	0	0	1,7	0,8	0	0
<b>2</b>	1,2	1,6	0,3	2,1	1,3	2,5	0,8	0	0	0,8	3,3	0,8	1,7	2,5	0
<b>3</b>	0,9	2,1	0,6	0,8	0,4	1,7	2,5	0,8	0,8	0	1,7	0,8	0	0	0,8
<b>4</b>	2,4	3,8	3	1,5	1,2	3,3	4,2	3,3	0,8	5	1,7	0	2,5	0,8	1,7
<b>5</b>	4,2	3,9	3	5,6	4,5	1,7	5,8	4,2	3,3	1,7	7,5	2,5	5,8	3,3	5,8
<b>6</b>	6,5	7,7	8	5,7	4,2	5,8	9,2	9,2	7,5	7,5	8,3	4,2	4,2	4,2	4,2
<b>7</b>	12,5	13,4	11,6	13,1	12,5	12,5	14,2	14,2	11,7	9,2	14,2	10	14,2	11,7	13,3
<b>8</b>	26,9	26,8	29,5	26,3	23,5	30	24,2	23,3	26,7	38,3	25	27,5	26,7	27,5	19,2
<b>9</b>	17,2	18,7	15,8	17,4	18	19,2	18,3	18,3	15	14,2	15,8	20,8	16,7	19,2	16,7
<b>10</b>	26,1	19,5	26,9	25,4	31,9	20	19,2	25,8	33,3	20,8	22,5	29,2	25,8	28,3	35,8
<b>NO HO SAP</b>	0,2	0	0	0	0,8	0	0	0	0	0	0	0	0	0,8	0,8
<b>NO CONTESTA</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

**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									
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1200)	(245)	(399)	(294)	(262)	(112)	(134)	(123)	(143)	(133)	(110)	(75)	(108)	(136)	(126)
<b>0</b>	2,1	2,5	1,7	2,1	2,4	2,5	2,5	0	0,8	4,2	3,3	0,8	1,7	0,8	4,2
<b>1</b>	0,6	1,2	0,5	0,4	0,4	1,7	0,8	1,7	0	0	0	1,7	0	0,8	0
<b>2</b>	1,2	1,2	1,4	2,1	0	1,7	0,8	0	1,7	2,5	2,5	0,8	2,5	0	0
<b>3</b>	1,1	1,7	1,1	0,5	1,2	0,8	2,5	1,7	0	1,7	0	0,8	0,8	0	2,5
<b>4</b>	2,4	2,6	2,5	1,6	3	1,7	3,3	2,5	2,5	2,5	0	2,5	2,5	5	0,8
<b>5</b>	3,9	5,9	3,7	2,8	3,3	5	6,7	6,7	0,8	4,2	3,3	2,5	2,5	3,3	3,3
<b>6</b>	3,7	3,3	3,4	4,4	3,8	3,3	3,3	2,5	3,3	4,2	5,8	5	2,5	4,2	3,3
<b>7</b>	10,4	11,8	10,6	9,7	9,6	10	13,3	9,2	9,2	13,3	12,5	5	10	10,8	8,3
<b>8</b>	20,7	21,9	22,5	22,5	14,6	24,2	20	21,7	22,5	23,3	24,2	20	22,5	15	14,2
<b>9</b>	18,4	19,4	15,5	17,5	23	21,7	17,5	16,7	15	15	15,8	17,5	19,2	25,8	20
<b>10</b>	35,4	28,4	36,8	36,5	38,6	27,5	29,2	37,5	44,2	28,3	32,5	43,3	35,8	34,2	43,3
<b>NO HO SAP</b>	0,1	0	0,3	0	0	0	0	0	0	0,8	0	0	0	0	0
<b>NO CONTESTA</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

**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									
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1200)	(245)	(399)	(294)	(262)	(112)	(134)	(123)	(143)	(133)	(110)	(75)	(108)	(136)	(126)
<b>0</b>	0,5	0,4	0,3	0,8	0,4	0,8	0	0,8	0	0	1,7	0,8	0	0	0,8
<b>1</b>	0,3	1,2	0	0,3	0	1,7	0,8	0	0	0	0,8	0	0	0	0
<b>2</b>	0,3	0,5	0,3	0	0,4	0	0,8	0,8	0	0	0	0	0	0,8	0
<b>3</b>	0,4	0	0,6	0,3	0,9	0	0	0,8	0,8	0	0,8	0	0	1,7	0
<b>4</b>	0,9	0,9	1,1	0,5	0,8	0	1,7	0	0,8	2,5	0	0,8	0,8	0,8	0,8
<b>5</b>	4,4	6	4,7	4,5	2,5	4,2	7,5	4,2	4,2	5,8	6,7	1,7	4,2	1,7	3,3
<b>6</b>	3,2	2,5	4,1	3	2,5	2,5	2,5	5	3,3	4,2	0,8	3,3	5	3,3	1,7
<b>7</b>	7,2	7,7	7,7	6,6	6,7	5,8	9,2	8,3	5	10	7,5	5	6,7	8,3	5
<b>8</b>	18,5	22,1	19,1	16,4	16,6	21,7	22,5	23,3	19,2	15	12,5	24,2	15	14,2	19,2
<b>9</b>	15,2	16	14,2	15,8	15,4	19,2	13,3	11,7	15	15,8	15	15,8	16,7	15,8	15
<b>10</b>	30,9	22,6	31,8	35,1	32,6	26,7	19,2	28,3	32,5	34,2	36,7	28,3	38,3	34,2	30,8
<b>NO HO SAP</b>	18,2	20,2	16,2	16,6	21,2	17,5	22,5	16,7	19,2	12,5	17,5	20	13,3	19,2	23,3
<b>NO CONTESTA</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

**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									
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1200)	(245)	(399)	(294)	(262)	(112)	(134)	(123)	(143)	(133)	(110)	(75)	(108)	(136)	(126)
<b>0</b>	4,5	4,4	3,6	5,4	4,9	6,7	2,5	5	3,3	2,5	8,3	4,2	3,3	3,3	6,7
<b>1</b>	1,2	1,4	2,4	0,6	0	0	2,5	4,2	1,7	1,7	0	0	1,7	0	0
<b>2</b>	2,3	2,8	3,7	1,4	0,9	4,2	1,7	1,7	3,3	5,8	0,8	1,7	1,7	1,7	0
<b>3</b>	1,8	2	1,6	1,8	2	2,5	1,7	3,3	0,8	0,8	3,3	0,8	0,8	0,8	3,3
<b>4</b>	1,5	1,4	1,4	1,2	2,1	0	2,5	0,8	2,5	0,8	0,8	3,3	0	2,5	1,7
<b>5</b>	7,9	7,4	9,1	8,3	6,2	8,3	6,7	9,2	8,3	10	10	9,2	5,8	5,8	6,7
<b>6</b>	4,5	6,7	5	4	2,1	5,8	7,5	5	5	5	3,3	2,5	5,8	2,5	1,7
<b>7</b>	5,5	5	6,9	6,4	2,9	5	5	7,5	6,7	6,7	5,8	9,2	5	3,3	2,5
<b>8</b>	7,6	8,9	7,4	5,5	8,9	6,7	10,8	4,2	10,8	6,7	6,7	5,8	4,2	11,7	5,8
<b>9</b>	6,7	8,3	6,5	5,5	6,8	3,3	12,5	4,2	6,7	8,3	5	5,8	5,8	9,2	4,2
<b>10</b>	31	25,5	30,7	32,4	34,9	34,2	18,3	34,2	29,2	29,2	31,7	33,3	32,5	33,3	36,7
<b>NO HO SAP</b>	25,4	26,1	21,7	27,5	28,2	23,3	28,3	20,8	21,7	22,5	24,2	24,2	33,3	25,8	30,8
<b>NO CONTESTA</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

**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									
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1200)	(245)	(399)	(294)	(262)	(112)	(134)	(123)	(143)	(133)	(110)	(75)	(108)	(136)	(126)
<b>0</b>	0,4	0,4	0,6	0,5	0	0,8	0	0	0	1,7	0	0,8	0,8	0	0
<b>1</b>	0,1	0,4	0	0	0	0,8	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>2</b>	0,4	0,4	0,3	0,8	0	0,8	0	0	0	0,8	0,8	0,8	0,8	0	0
<b>3</b>	0,2	0	0	0,3	0,4	0	0	0	0	0	0,8	0	0	0	0,8
<b>4</b>	0,4	0,5	0,6	0,3	0	0	0,8	0	0	1,7	0	0	0,8	0	0
<b>5</b>	1,5	0,8	2	1	2	0,8	0,8	0,8	2,5	2,5	0,8	1,7	0,8	0,8	3,3
<b>6</b>	2,1	0,9	3,1	2,9	0,8	0	1,7	1,7	5	2,5	2,5	1,7	4,2	0	1,7
<b>7</b>	6	6,7	8,7	4	3,3	5,8	7,5	8,3	10	7,5	3,3	5,8	3,3	3,3	3,3
<b>8</b>	16,4	21,3	13,6	17,3	15,2	15,8	25,8	14,2	13,3	13,3	20,8	10,8	18,3	20,8	9,2
<b>9</b>	21,5	22,9	20,6	20,5	22,9	23,3	22,5	23,3	12,5	26,7	20,8	20,8	20	23,3	22,5
<b>10</b>	51,1	45,8	50,7	52,2	55,3	51,7	40,8	51,7	56,7	43,3	50	57,5	50,8	51,7	59,2
<b>NO HO SAP</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>NO CONTESTA</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

**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									
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1200)	(245)	(399)	(294)	(262)	(112)	(134)	(123)	(143)	(133)	(110)	(75)	(108)	(136)	(126)
<b>0</b>	0,8	0,4	0,9	1,7	0	0,8	0	0	0,8	1,7	2,5	1,7	0,8	0	0
<b>1</b>	0,1	0,4	0	0	0	0,8	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>2</b>	0,4	0,4	0,5	0,6	0	0,8	0	0,8	0	0,8	0	0	1,7	0	0
<b>3</b>	0,4	0,5	0,5	0,4	0	0	0,8	0,8	0	0,8	0	1,7	0	0	0
<b>4</b>	0,7	0,8	0,5	0,3	1,2	0,8	0,8	0,8	0	0,8	0	0	0,8	0	2,5
<b>5</b>	2,3	2,5	1,9	3	2,1	2,5	2,5	1,7	0,8	3,3	2,5	3,3	3,3	1,7	2,5
<b>6</b>	3,3	2,4	4,8	3,1	2,1	3,3	1,7	4,2	5,8	4,2	2,5	2,5	4,2	2,5	1,7
<b>7</b>	8,9	12,2	11,2	4,8	7,1	10,8	13,3	10,8	12,5	10	5,8	6,7	2,5	8,3	5,8
<b>8</b>	18,7	21	17,8	18,2	18,5	19,2	22,5	16,7	16,7	20	20,8	14,2	18,3	22,5	14,2
<b>9</b>	21,6	22,7	20,6	22,6	20,7	20,8	24,2	22,5	15	25	20,8	18,3	27,5	18,3	23,3
<b>10</b>	42,8	36,8	41	45,2	48,3	40	34,2	41,7	48,3	32,5	45	51,7	40,8	46,7	50
<b>NO HO SAP</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>NO CONTESTA</b>	0,1	0	0,3	0	0	0	0	0	0	0,8	0	0	0	0	0

**IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON 010:**
**8. LA CAPACITAT DE COMPRESIÓ DELS INFORMADORS**

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES									
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1200)	(245)	(399)	(294)	(262)	(112)	(134)	(123)	(143)	(133)	(110)	(75)	(108)	(136)	(126)
<b>0</b>	0,8	0,8	0,9	1,1	0,4	1,7	0	0	0,8	1,7	1,7	0,8	0,8	0	0,8
<b>1</b>	0,1	0	0,3	0	0	0	0	0,8	0	0	0	0	0	0	0
<b>2</b>	0,4	0,4	0,3	0,8	0	0,8	0	0	0	0,8	0	0,8	1,7	0	0
<b>3</b>	0,5	0,8	0,3	0,2	0,8	0,8	0,8	0	0	0,8	0	0,8	0	0,8	0,8
<b>4</b>	0,6	0,5	0,8	0,6	0,4	0	0,8	1,7	0	0,8	1,7	0	0	0	0,8
<b>5</b>	2,4	3,7	2,3	1,3	2,5	4,2	3,3	1,7	3,3	1,7	0	2,5	1,7	1,7	3,3
<b>6</b>	3	3,5	3,3	2,9	2,1	1,7	5	2,5	1,7	5,8	5	1,7	1,7	2,5	1,7
<b>7</b>	8,7	10,4	10	6,1	8	10,8	10	9,2	10,8	10	7,5	6,7	4,2	10,8	5
<b>8</b>	21,2	23	21,9	19,7	20,2	17,5	27,5	21,7	21,7	22,5	15,8	20	23,3	24,2	15,8
<b>9</b>	21,9	24,5	19,5	23,7	20,7	25	24,2	21,7	14,2	23,3	22,5	22,5	25,8	18,3	23,3
<b>10</b>	40,2	32	39,9	43,3	44,9	37,5	27,5	40,8	47,5	30,8	45,8	43,3	40,8	41,7	48,3
<b>NO HO SAP</b>	0,2	0,5	0,3	0,2	0	0	0,8	0	0	0,8	0	0,8	0	0	0
<b>NO CONTESTA</b>	0,1	0	0,3	0	0	0	0	0	0	0,8	0	0	0	0	0



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

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES									
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1200)	(245)	(399)	(294)	(262)	(112)	(134)	(123)	(143)	(133)	(110)	(75)	(108)	(136)	(126)
<b>0</b>	0,7	0,4	0,9	0,8	0,8	0,8	0	0	0,8	1,7	0,8	0,8	0,8	0	1,7
<b>1</b>	0,2	1,2	0	0	0	1,7	0,8	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>2</b>	0,4	0,4	0	0,7	0,8	0,8	0	0	0	0	0	1,7	0,8	0,8	0,8
<b>3</b>	0,4	0	1,1	0,2	0	0	0,8	0	0,8	0	2,5	0	0,8	0	0
<b>4</b>	1	0,5	0,8	1,9	0,8	0	0,8	0,8	0,8	0,8	2,5	2,5	0,8	0,8	0,8
<b>5</b>	2,1	3,3	1,9	1,8	1,6	4,2	2,5	2,5	1,7	1,7	0,8	0	4,2	0,8	2,5
<b>6</b>	2,8	2,6	4	3,6	0,4	1,7	3,3	0,8	4,2	6,7	6,7	0,8	2,5	0,8	0
<b>7</b>	9,5	10,5	11,1	5,5	10,4	10	10,8	10,8	10	12,5	3,3	8,3	5,8	10,8	10
<b>8</b>	20	23,9	16,7	22,2	18,9	17,5	29,2	15,8	15,8	18,3	19,2	22,5	25	22,5	15
<b>9</b>	22,4	26	21,9	21	21,2	24,2	27,5	27,5	15,8	23,3	21,7	22,5	19,2	19,2	23,3
<b>10</b>	40	31	41,1	41,9	44,5	39,2	24,2	40,8	50,8	30,8	45	40	40	43,3	45,8
<b>NO HO SAP</b>	0,4	0,5	0,3	0,3	0,4	0	0,8	0	0	0,8	0	0	0,8	0,8	0
<b>NO CONTESTA</b>	0,1	0	0,3	0	0	0	0	0	0	0,8	0	0	0	0	0

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

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES									
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1200)	(245)	(399)	(294)	(262)	(112)	(134)	(123)	(143)	(133)	(110)	(75)	(108)	(136)	(126)
<b>0</b>	1,4	1,7	1,4	0,5	2,1	1,7	1,7	0,8	0,8	2,5	0	0,8	0,8	1,7	2,5
<b>1</b>	0,2	0	0,3	0,3	0	0	0,8	0	0	0	0	0	0,8	0	0
<b>2</b>	0,2	0	0,3	0,2	0,4	0	0	0	0	0,8	0	0,8	0	0,8	0
<b>3</b>	0,8	1,1	0,8	0,8	0,4	2,5	0	0,8	0	1,7	0,8	0,8	0,8	0	0,8
<b>4</b>	1,4	1,7	0,9	2,2	0,8	0,8	2,5	0	1,7	0,8	2,5	5	0	0,8	0,8
<b>5</b>	3,2	4,2	3,9	2,4	2	3,3	5	2,5	4,2	5	3,3	0,8	2,5	0,8	3,3
<b>6</b>	4,7	5,7	7,4	2,1	2,6	7,5	4,2	9,2	6,7	6,7	0,8	0,8	4,2	4,2	0,8
<b>7</b>	10,2	11,9	9,1	8,9	11,7	9,2	14,2	8,3	7,5	11,7	7,5	8,3	10,8	12,5	10,8
<b>8</b>	20,1	21,2	19	24	16,2	16,7	25	20	15	22,5	25	23,3	23,3	14,2	18,3
<b>9</b>	19,6	22	17,4	18,6	21,8	23,3	20,8	21,7	17,5	13,3	17,5	18,3	20	24,2	19,2
<b>10</b>	36,9	29,2	37,5	38,8	41,2	33,3	25,8	35	45	31,7	40,8	40	35,8	40	42,5
<b>NO HO SAP</b>	1,3	1,2	1,7	1,1	0,8	1,7	0,8	0,8	1,7	2,5	1,7	0,8	0,8	0,8	0,8
<b>NO CONTESTA</b>	0,1	0	0,3	0	0	0	0	0	0	0,8	0	0	0	0	0

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

(BASE: RESPONEN A LA PREGUNTA)

(0 = MOLT DONELTA; 10 = MOLT BONA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES									
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>Mitjana</b>	8,1	7,8	8,1	8,1	8,4	7,9	7,7	8,3	8,2	7,8	8,1	8,4	8	8,4	8,4
<b>Des.Est.</b>	1,9	2	1,9	1,9	1,8	2	1,9	1,7	1,9	2,1	2	1,7	2	1,7	1,9
<b>(n)</b>	(1198)	(245)	(396)	(294)	(262)	(112)	(134)	(122)	(143)	(132)	(110)	(75)	(108)	(136)	(126)

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

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES									
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1200)	(245)	(399)	(294)	(262)	(112)	(134)	(123)	(143)	(133)	(110)	(75)	(108)	(136)	(126)
<b>MOLT/BASTANT DOLENTA (0 A 4)</b>	4,4	5,8	4,2	4,7	2,9	5,8	5,8	3,3	3,3	5,8	5	2,5	5,8	2,5	3,3
<b>BONA (5 A 6)</b>	9,6	11	10,9	10	5,8	9,2	12,5	10	10,8	11,7	12,5	7,5	9,2	5,8	5,8
<b>BASTANT BONA (7 A 8)</b>	37,8	41,8	39,5	35	34,6	40	43,3	35,8	39,2	43,3	28,3	40	38,3	35,8	33,3
<b>MOLT BONA (9 A 10)</b>	48,1	41,4	44,9	50,3	56,6	45	38,3	50	46,7	38,3	54,2	50	46,7	55,8	57,5
<b>NS/NC</b>	0,2	0	0,5	0	0	0	0	0,8	0	0,8	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									
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1200)	(245)	(399)	(294)	(262)	(112)	(134)	(123)	(143)	(133)	(110)	(75)	(108)	(136)	(126)
<b>MILLOR</b>	42,8	38,3	42,4	47,4	42,5	38,3	38,3	44,2	40	43,3	40,8	45	55,8	42,5	42,5
<b>IGUAL</b>	39,5	40,3	38,7	37,1	42,6	46,7	35	39,2	40,8	35,8	40,8	41,7	30	44,2	40,8
<b>PITJOR</b>	12,3	14,7	13,6	10,9	9,6	13,3	15,8	13,3	12,5	15	11,7	7,5	12,5	10	9,2
<b>NO HO SAP</b>	5,3	6,2	5,4	4,4	5,3	1,7	10	3,3	6,7	5,8	6,7	5	1,7	3,3	7,5
<b>NO CONTESTA</b>	0,1	0,5	0	0,2	0	0	0,8	0	0	0	0	0,8	0	0	0

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

(BASE: RESPONEN A LA PREGUNTA)

(0 = MOLT DONELTA; 10 = MOLT BONA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES									
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>Mitjana</b>	7,5	7,4	7,5	7,4	7,7	7,5	7,2	7,5	7,7	7,4	7,6	7,5	7,1	7,7	7,6
<b>Des.Est.</b>	2,1	2	2,1	2,1	2,1	2	2	2,1	2	2,1	2,1	2,2	2,1	2,1	2,1
<b>(n)</b>	(1080)	(216)	(361)	(265)	(239)	(104)	(112)	(115)	(131)	(115)	(98)	(65)	(101)	(126)	(113)

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

(0 = MOLT DONELTA; 10 = MOLT BONA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES									
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1200)	(245)	(399)	(294)	(262)	(112)	(134)	(123)	(143)	(133)	(110)	(75)	(108)	(136)	(126)
<b>0</b>	0,2	0,5	0	0	0,4	0	0,8	0	0	0	0	0	0	0	0,8
<b>1</b>	0,4	0,4	0,3	0,5	0,4	0,8	0	0	0	0,8	0,8	0,8	0	0,8	0
<b>2</b>	0,5	0	0,8	0,6	0,4	0	0	1,7	0	0,8	0,8	0	0,8	0,8	0
<b>3</b>	1,3	1,7	0,6	2,2	0,8	0,8	2,5	0	0,8	0,8	0,8	0	5	0,8	0,8
<b>4</b>	3,2	3,8	3,9	3,4	1,2	3,3	4,2	3,3	3,3	5	0,8	5	5	0,8	1,7
<b>5</b>	10,9	10,3	10,3	12,5	10,4	11,7	9,2	10,8	10,8	9,2	11,7	12,5	13,3	10,8	10
<b>6</b>	14,9	11	17,3	12,9	17	14,2	8,3	21,7	14,2	16,7	15	14,2	10	14,2	20
<b>7</b>	14,3	16,4	12,7	15,1	13,8	14,2	18,3	10	19,2	8,3	15	11,7	17,5	14,2	13,3
<b>8</b>	12,5	16,8	11,9	11,1	10,9	15	18,3	10,8	7,5	17,5	8,3	8,3	15,8	13,3	8,3
<b>9</b>	6,3	10,2	3,6	6,2	6,7	12,5	8,3	4,2	2,5	4,2	7,5	5	5,8	7,5	5,8
<b>10</b>	25,7	16,7	29,2	25,5	29,2	20,8	13,3	30,8	33,3	23,3	28,3	29,2	20	29,2	29,2
<b>NO HO SAP</b>	9,7	11,7	9,2	9,4	8,7	6,7	15,8	6,7	8,3	12,5	10	12,5	6,7	7,5	10
<b>NO CONTESTA</b>	0,3	0,5	0,3	0,5	0	0	0,8	0	0	0,8	0,8	0,8	0	0	0

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

(0 = MOLT DONELTA; 10 = MOLT BONA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES									
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1200)	(245)	(399)	(294)	(262)	(112)	(134)	(123)	(143)	(133)	(110)	(75)	(108)	(136)	(126)
MOLT/BASTANT DOLENTA (0 A 4)	5,5	6,4	5,5	6,7	3,3	5	7,5	5	4,2	7,5	3,3	5,8	10,8	3,3	3,3
BONA (5 A 6)	25,7	21,3	27,6	25,4	27,4	25,8	17,5	32,5	25	25,8	26,7	26,7	23,3	25	30
BASTANT BONA (7 A 8)	26,8	33,3	24,6	26,2	24,7	29,2	36,7	20,8	26,7	25,8	23,3	20	33,3	27,5	21,7
MOLT BONA (9 A 10)	32	27	32,8	31,7	35,9	33,3	21,7	35	35,8	27,5	35,8	34,2	25,8	36,7	35
NS/NC	10	12,1	9,5	9,9	8,7	6,7	16,7	6,7	8,3	13,3	10,8	13,3	6,7	7,5	10

**IS4. QUINS SÓN ELS PRINCIPALS MOTIUS D'INSATISFACCIÓ?**

 (BASE: RESPONEN MENYS DE 5 A LA SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI)  
 (ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES									
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(52)	(14)	(17)	(14)	(8)	(7)	(8)	(4)	(5)	(8)	(6)	(2)	(6)	(3)	(4)
NO LI VAN RESOLDRE EL PROBLEMA	17,8	23,4	6,7	11,3	43,6	0	42,9	0	0	14,3	16,7	33,3	0	66,7	25
MANCA D'INTERÈS EN EL SEU CAS	1,2	0	0	4,6	0	0	0	0	0	0	0	33,3	0	0	0
INFORMACIÓ INCOMPLETA/ERRÒNIA EL PREU	6	0	7,2	6,6	13,8	0	0	0	25	0	0	0	14,3	0	25
TEMPS D'ESPERA DE LA RESPOSTA	2,3	0	7,2	0	0	0	0	0	25	0	0	0	0	0	0
ACCÉS AL SERVEI (COMUNICA L'INFORMADOR NO L'HA ATÈS CORRECTAMENT)	13,6	7,8	19,5	19,9	0	0	14,3	25	0	28,6	16,7	0	28,6	0	0
ALTRES	8	7,8	12,8	6,7	0	0	14,3	25	0	14,3	16,7	0	0	0	0
NO CONTESTA	6	6,5	13,3	0	0	14,3	0	25	25	0	0	0	0	0	0
	43,3	48	33,3	51	42,5	71,4	28,6	25	25	42,9	50	33,3	57,1	33,3	50
	1,8	6,5	0	0	0	14,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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

 (BASE: RESPONEN A LA PREGUNTA)  
 (ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES									
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>Mitjana</b>	2,2	2,2	2,2	2,3	1,9	2,2	2,3	2,4	1,8	2,5	2,7	1,9	2,1	2,1	1,6
<b>Des.Est.</b>	2,1	1,7	2,2	2,3	1,8	1,7	1,7	2,5	1,9	2,3	2,8	2,1	1,7	2,3	1
<b>(n)</b>	(1155)	(232)	(388)	(286)	(249)	(108)	(124)	(123)	(139)	(126)	(109)	(72)	(105)	(129)	(120)

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

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES									
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1200)	(245)	(399)	(294)	(262)	(112)	(134)	(123)	(143)	(133)	(110)	(75)	(108)	(136)	(126)
NOMÉS UNA VEGADA ENTRE 2 I 4 COPS	44,6	42,8	43,3	42,2	51	44,2	41,7	43,3	53,3	32,5	35	52,5	42,5	45	57,5
ENTRE 5 I 8 COPS	43,6	41	45,5	46,5	39,8	44,2	38,3	42,5	41,7	52,5	51,7	37,5	47,5	44,2	35
ENTRE 9 I 12 COPS	6,3	9,3	6,7	6,1	2,9	7,5	10,8	10,8	1,7	8,3	9,2	3,3	5	3,3	2,5
MÉS DE 12 COPS	1,1	1,3	1	1,1	0,9	0,8	1,7	2,5	0	0,8	0,8	0,8	1,7	1,7	0
NO HO SAP	0,7	0	0,8	1,2	0,4	0	0	0,8	0,8	0,8	2,5	0,8	0	0,8	0
	3,8	5,6	2,6	2,8	5	3,3	7,5	0	2,5	5	0,8	5	3,3	5	5

**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									
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>INFORMACIÓ</b>															
<b>TOTAL</b>	(638)	(133)	(212)	(152)	(141)	(61)	(71)	(68)	(74)	(71)	(59)	(38)	(55)	(68)	(73)
ACTIVITAT ECONÒMICA I EMPRESSES (PRIVADES)	4,3	6,3	2,6	3,8	5,3	4,5	7,8	1,5	0	6,2	4,7	3,3	3,3	3,3	7,1
ACTIVITATS CULTURALS I LÚDIQUES	2	0,8	1,6	4	1,5	0	1,6	1,5	3,2	0	1,6	6,6	4,9	1,7	1,4
HISENDA MUNICIPAL	20,6	22,3	22,1	16,7	20,8	22,7	21,9	18,2	27,4	20,3	20,3	11,5	16,4	21,7	20
MULTES	9,5	11,6	7,8	10,4	9,3	10,6	12,5	7,6	8,1	7,8	14,1	3,3	11,5	10	8,6
POBLACIÓ	10	10,2	11	9,8	8,5	7,6	12,5	9,1	11,3	12,5	10,9	8,2	9,8	8,3	8,6
TRANSPORT PÚBLIC	14,7	14,7	14	10,1	20,7	13,6	15,6	13,6	12,9	15,6	10,9	11,5	8,2	18,3	22,9
TARGETA ROSA	0,9	0	1,6	0,6	0,8	0	0	0	1,6	3,1	1,6	0	0	1,7	0
SERVEIS TÈCNICS / URBANISME	3,1	2,2	3,6	2,4	3,8	3	1,6	6,1	3,2	1,6	1,6	4,9	1,6	3,3	4,3
VIA PÚBLICA	4,7	5	5,9	3	4,6	9,1	1,6	3	8,1	6,2	3,1	4,9	1,6	5	4,3
MANTENIMENT I SERVEIS (OBRES A LA VIA PÚBLICA)	3,6	6,2	3,6	4	0,8	6,1	6,2	4,5	3,2	3,1	3,1	6,6	3,3	1,7	0
SERVEIS SOCIALS	5,4	2,4	7,2	7,1	3,9	1,5	3,1	10,6	6,5	4,7	4,7	11,5	6,6	5	2,9
QUEIXES I SUGGERIMENTS AL SERVEI	0,4	0	0,5	0	0,8	0	0	0	0	1,6	0	0	0	1,7	0
ALTRES AJUNTAMENT DE BARCELONA	4,7	3,9	4,1	7	3,8	3	4,7	6,1	3,2	3,1	4,7	6,6	9,8	3,3	4,3
CONSULTES ALTRES	4,8	3,8	5,2	6,1	3,9	4,5	3,1	6,1	4,8	4,7	3,1	9,8	6,6	5	2,9
ADMINISTRACIONS	1,1	1,5	1	0,6	1,5	1,5	1,6	1,5	0	1,6	0	0	1,6	1,7	1,4
ASSOCIACIONS, ENTITATS, ORGANITZACIONS PRIVADES	1,1	1,5	1	0,6	1,5	1,5	1,6	1,5	0	1,6	0	0	1,6	1,7	1,4
ALTRES	5,5	6,7	4,1	5,7	6,2	9,1	4,7	4,5	3,2	4,7	4,7	8,2	4,9	8,3	4,3
NO HO SAP / NO HO RECORDA	4,2	2,2	3,6	8	3	3	1,6	4,5	3,2	3,1	9,4	3,3	9,8	0	5,7
NO CONTESTA	0,5	0	0,5	0,6	0,7	0	0	1,5	0	1,6	0	0	0	0	1,4
<b>TRAMITACIÓ</b>															
<b>TOTAL</b>	(561)	(113)	(186)	(142)	(120)	(50)	(62)	(55)	(69)	(62)	(52)	(37)	(53)	(68)	(52)
HISENDA MUNICIPAL	24,4	15,7	33,4	23,4	19,8	24,1	8,9	22,2	48,3	26,8	33,9	20,3	15,3	15	26
MULTES	19	14,4	17,1	18,2	27,1	16,7	12,5	18,5	13,8	19,6	8,9	13,6	30,5	23,3	32
POBLACIÓ	13,9	16,8	11,2	13,4	15,7	11,1	21,4	14,8	10,3	8,9	7,1	22	13,6	21,7	8
TRANSPORT PÚBLIC	17,3	25,9	16	16,6	11,8	20,4	30,4	18,5	17,2	12,5	16,1	16,9	16,9	11,7	12
TARGETA ROSA	0,3	0	0	1,3	0	0	0	0	0	0	0	5,1	0	0	0
SERVEIS TÈCNICS / URBANISME	2	4,3	0,6	1,5	2,8	7,4	1,8	1,9	0	0	0	3,4	1,7	5	0
VIA PÚBLICA	2	3,6	1,2	1,7	1,9	3,7	3,6	0	1,7	1,8	1,8	1,7	1,7	3,3	0
MANTENIMENT I SERVEIS (OBRES A LA VIA PÚBLICA)	3,9	2,6	1,1	8,1	4,6	3,7	1,8	1,9	0	1,8	8,9	1,7	11,9	5	4
SERVEIS SOCIALS	2,5	1,8	4,7	1,7	0,9	1,9	1,8	5,6	1,7	7,1	3,6	1,7	0	0	2
QUEIXES I SUGGERIMENTS AL SERVEI	2,3	2,6	1,7	1,1	4,4	3,7	1,8	1,9	0	3,6	0	1,7	1,7	1,7	8
ALTRES AJUNTAMENT DE BARCELONA	6,5	5,4	7	5,4	8,2	5,6	5,4	11,1	3,4	7,1	7,1	3,4	5,1	8,3	8
SOL·LICITUD DE CITA PRÈVIA	2	4	0,6	2,4	1,9	0	7,1	0	0	1,8	1,8	6,8	0	3,3	0
ALTRES	2,5	2,8	3	3,9	0	1,9	3,6	1,9	1,7	5,4	10,7	0	0	0	0
NO HO SAP / NO HO RECORDA	0,8	0	1,2	0,6	0,9	0	0	0	1,7	1,8	0	0	1,7	1,7	0
NO CONTESTA	0,5	0	1,1	0,4	0	0	0	1,9	0	1,8	0	1,7	0	0	0

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

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES									
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1200)	(245)	(399)	(294)	(262)	(112)	(134)	(123)	(143)	(133)	(110)	(75)	(108)	(136)	(126)
PARTICULAR	88,2	87,3	91,2	90,5	81,9	84,2	90	90,8	92,5	90	89,2	88,3	93,3	76,7	87,5
PER FEINA	11,2	12,7	8,3	8,3	17,7	15,8	10	9,2	6,7	9,2	7,5	11,7	6,7	22,5	12,5
NO HO SAP / NO HO RECORDA	0,3	0	0,3	0,6	0	0	0	0	0,8	0	1,7	0	0	0	0
NO CONTESTA	0,3	0	0,3	0,6	0,4	0	0	0	0	0,8	1,7	0	0	0,8	0

**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										
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	
<b>TOTAL</b>	(1200)	(245)	(399)	(294)	(262)	(112)	(134)	(123)	(143)	(133)	(110)	(75)	(108)	(136)	(126)	
<b>SÍ</b>	62,2	56,7	61,5	63,1	67,3	56,7	56,7	58,3	63,3	62,5	62,5	65	62,5	73,3	60,8	
<b>NO</b>	34	38,4	33,9	33,4	30,6	37,5	39,2	35	35	31,7	35,8	32,5	31,7	25	36,7	
<b>NO HO SAP</b>	3,8	4,9	4,6	3,4	2,1	5,8	4,2	6,7	1,7	5,8	1,7	2,5	5,8	1,7	2,5	

**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										
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	
<b>TOTAL</b>	(1200)	(245)	(399)	(294)	(262)	(112)	(134)	(123)	(143)	(133)	(110)	(75)	(108)	(136)	(126)	
<b>FACILITAT D'ACCÉS AL SERVEI / EN ACONSEGUIR LÍNIA</b>	13,3	17,6	14,5	9,8	11,3	16,7	18,3	10,8	13,3	19,2	12,5	9,2	7,5	13,3	9,2	
<b>ACCESSIBILITAT HORÀRIA</b>	1,1	1,7	1,3	0,8	0,4	1,7	1,7	2,5	0,8	0,8	1,7	0,8	0	0	0,8	
<b>RESPOSTA RÀPIDA</b>	6,5	6,7	4,7	7,3	8,3	5,8	7,5	5,8	4,2	4,2	5	6,7	10	8,3	8,3	
<b>RESPOSTA CORRECTA, COMPLETA</b>	6,2	7	5,6	6	6,7	8,3	5,8	3,3	5	8,3	5,8	4,2	7,5	7,5	5,8	
<b>RESOLUCIÓ DEL PROBLEMA, EFICÀCIA, TROBAR ORIENTACIÓ/AJUDA</b>	27,9	29,1	27,1	30,2	25,4	25	32,5	30	26,7	25	30,8	34,2	26,7	25	25,8	
<b>GRATUÏT / MILLOR PREU</b>	2,2	2	2,5	2	2,1	2,5	1,7	2,5	4,2	0,8	1,7	1,7	2,5	2,5	1,7	
<b>AMABILITAT, BONA ATENCIÓ</b>	12,5	10,5	12,9	12,6	13,5	9,2	11,7	14,2	9,2	15,8	11,7	11,7	14,2	16,7	10	
<b>QUE POSIN INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA</b>	1,7	1,3	2	1,9	1,3	0,8	1,7	1,7	2,5	1,7	2,5	2,5	0,8	1,7	0,8	
<b>CAPACITAT DE COMPRESIÓ</b>	2,3	1,3	2,8	2,8	1,7	0,8	1,7	2,5	3,3	2,5	2,5	2,5	3,3	2,5	0,8	
<b>CLARETAT DE LES EXPLICACIONS</b>	3,4	2,3	2,5	3,6	5,8	5	0	2,5	3,3	1,7	5	4,2	1,7	4,2	7,5	
<b>QUE ABASTIN MOLTS TEMES / BON NIVELL DE CONEIXEMENT</b>	6,9	5,5	5,9	6,6	10,2	9,2	2,5	5,8	6,7	5	5	10	5,8	5,8	15	
<b>TROBAR BONS PROFESSIONALS</b>	0,3	0	0,6	0,5	0	0	0	0	0,8	0,8	0	0,8	0,8	0	0	
<b>DONAR SERVEI AL CIUTADÀ</b>	1,4	1,9	1,1	1,5	1,2	4,2	0	0,8	0,8	1,7	2,5	0,8	0,8	0	2,5	
<b>SERVEI CÒMODE</b>	0,3	0	0	0,2	1,3	0	0	0	0	0	0	0,8	0	2,5	0	
<b>ALTRES</b>	4	6,5	3,3	4,5	2,1	8,3	5	5	4,2	0,8	6,7	1,7	4,2	1,7	2,5	
<b>NO HO SAP</b>	10	6,6	13,1	9,6	8,7	2,5	10	12,5	15	11,7	6,7	7,5	14,2	8,3	9,2	
<b>NO CONTESTA</b>	0,1	0	0	0,2	0	0	0	0	0	0	0	0,8	0	0	0	

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

(ESPONTÀNIA)  
(SEGONA RESPOSTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES										
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	
<b>TOTAL</b>	(712)	(145)	(231)	(170)	(166)	(80)	(65)	(68)	(80)	(84)	(67)	(43)	(61)	(94)	(72)	
<b>FACILITAT D'ACCÉS AL SERVEI / EN ACONSEGUIR LÍNIA</b>	11,5	12,1	10,9	14,2	9,2	16,3	6,9	12,1	9	11,8	12,3	11,8	17,9	8,4	10,1	
<b>ACCESSIBILITAT HORÀRIA</b>	1,6	2,3	1,4	1,4	1,4	0	5,2	1,5	0	2,6	2,7	1,5	0	2,4	0	
<b>RESPOSTA RÀPIDA</b>	8,9	7,6	9,9	7,4	9,9	8,1	6,9	15,2	10,4	5,3	9,6	10,3	3	10,8	8,7	
<b>RESPOSTA CORRECTA, COMPLETA</b>	3,9	4,9	2,8	3,4	5,3	4,7	5,2	4,5	1,5	2,6	1,4	2,9	6	6	4,3	
<b>RESOLUCIÓ DEL PROBLEMA, EFICÀCIA, TROBAR ORIENTACIÓ/AJUDA</b>	22,3	25,1	23,4	24,1	16,6	24,4	25,9	21,2	20,9	27,6	23,3	27,9	22,4	20,5	11,6	
<b>GRATUÏT / MILLOR PREU</b>	3	3,5	1,4	2,5	5,2	3,5	3,4	1,5	1,5	1,3	1,4	1,5	4,5	4,8	5,8	
<b>AMABILITAT, BONA ATENCIÓ</b>	21,6	18,6	24,3	24,1	17,7	19,8	17,2	27,3	20,9	25	27,4	23,5	20,9	16,9	18,8	
<b>QUE POSIN INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA</b>	2,4	2,1	3	0,5	3,9	2,3	1,7	1,5	6	1,3	0	0	1,5	2,4	5,8	
<b>CAPACITAT DE COMPRESIÓ</b>	1,9	2,1	0,5	1,8	3,9	2,3	1,7	0	0	1,3	1,4	2,9	1,5	2,4	5,8	
<b>CLAREDAT DE LES EXPLICACIONS</b>	6,1	6,4	4,3	5,9	8,7	4,7	8,6	4,5	4,5	3,9	1,4	8,8	9	12	4,3	
<b>QUE ABASTIN MOLTS TEMES / BON NIVELL DE CONEIXEMENT</b>	11	12,9	11,2	6,3	13,7	9,3	17,2	6,1	16,4	10,5	8,2	1,5	7,5	10,8	17,4	
<b>TROBAR BONS PROFESSIONALS</b>	0,7	0	0,5	1,1	1,3	0	0	0	0	1,3	2,7	0	0	1,2	1,4	
<b>DONAR SERVEI AL CIUTADÀ</b>	0,3	0,6	0	0,9	0	1,2	0	0	0	0	0	1,5	1,5	0	0	
<b>SERVEI CÒMODE</b>	0,5	0	0,5	0	1,3	0	0	0	1,5	0	0	0	0	0	2,9	
<b>ALTRES</b>	4,2	1,9	5,8	6,3	1,9	3,5	0	4,5	7,5	5,3	8,2	5,9	4,5	1,2	2,9	

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										
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	
<b>TOTAL</b>	(1200)	(245)	(399)	(294)	(262)	(112)	(134)	(123)	(143)	(133)	(110)	(75)	(108)	(136)	(126)	
<b>FACILITAT D'ACCÉS AL SERVEI / EN ACONSEGUIR LÍNIA</b>	12,6	15,5	13,2	11,4	10,5	16,5	14,6	11,3	11,8	16,3	12,4	10,1	11,2	11,3	9,5	
<b>ACCESSIBILITAT HORÀRIA</b>	1,3	1,9	1,4	1,1	0,8	1	2,8	2,2	0,5	1,5	2,1	1,1	0	1	0,5	
<b>RESPOSTA RÀPIDA</b>	7,4	7,1	6,6	7,3	8,9	6,8	7,3	9,1	6,4	4,6	6,7	8	7,5	9,4	8,5	
<b>RESPOSTA CORRECTA, COMPLETA</b>	5,4	6,2	4,6	5,1	6,2	6,8	5,6	3,8	3,7	6,1	4,1	3,7	7	6,9	5,3	
<b>RESOLUCIÓ DEL PROBLEMA, EFICÀCIA, TROBAR ORIENTACIÓ/AJUDA</b>	25,8	27,6	25,8	27,9	22	24,8	30,3	26,9	24,6	26	28	31,9	25,1	23,2	20,6	
<b>GRATUÏT / MILLOR PREU</b>	2,5	2,6	2,1	2,2	3,3	2,9	2,2	2,2	3,2	1	1,6	1,6	3,2	3,4	3,2	
<b>AMABILITAT, BONA ATENCIÓ</b>	15,9	13,5	17,1	16,8	15,1	13,6	13,5	18,8	13,4	19,4	17,6	16	16,6	16,7	13,2	
<b>QUE POSIN INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA</b>	1,9	1,6	2,3	1,4	2,3	1,5	1,7	1,6	3,7	1,5	1,6	1,6	1,1	2	2,6	
<b>CAPACITAT DE COMPRESIÓ</b>	2,1	1,6	1,9	2,4	2,5	1,5	1,7	1,6	2,1	2	2,1	2,7	2,7	2,5	2,6	
<b>CLAREDAT DE LES EXPLICACIONS</b>	4,4	3,8	3,2	4,4	6,9	4,9	2,8	3,2	3,7	2,6	3,6	5,9	4,3	7,4	6,3	
<b>QUE ABASTIN MOLTS TEMES / BON NIVELL DE CONEIXEMENT</b>	8,4	8,2	7,8	6,5	11,6	9,2	7,3	5,9	10,2	7,1	6,2	6,9	6,4	7,9	15,9	
<b>TROBAR BONS PROFESSIONALS</b>	0,5	0	0,5	0,7	0,5	0	0	0	0,5	1	1	0,5	0,5	0,5	0,5	
<b>DONAR SERVEI AL CIUTADÀ</b>	1	1,4	0,7	1,3	0,7	2,9	0	0,5	0,5	1	1,6	1,1	1,1	0	1,6	
<b>SERVEI CÒMODE</b>	0,4	0	0,2	0,1	1,3	0	0	0	0,5	0	0	0,5	0	1,5	1,1	
<b>ALTRES</b>	4,1	4,8	4,2	5,1	2	6,3	3,4	4,8	5,3	2,6	7,3	3,2	4,3	1,5	2,6	
<b>NO HO SAP</b>	6,3	4,1	8,3	6,1	5,3	1,5	6,7	8,1	9,6	7,1	4,1	4,8	9,1	4,9	5,8	

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

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES									
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1200)	(245)	(399)	(294)	(262)	(112)	(134)	(123)	(143)	(133)	(110)	(75)	(108)	(136)	(126)
<b>FACILITAT D'ACCÉS AL SERVEI / EN ACONSEGUIR LÍNIA</b>	4,7	3,7	4	6,4	4,6	4,2	3,3	8,3	0,8	3,3	5,8	11,7	3,3	5,8	3,3
<b>L'HORARI</b>	2	2,9	2	3,1	0	3,3	2,5	0,8	1,7	3,3	1,7	2,5	5	0	0
<b>DONEN LA RESPOSTA RÀPIDAMENT</b>	12,8	6,2	14,6	11	18,5	11,7	1,7	11,7	16,7	15	9,2	9,2	14,2	21,7	15
<b>DONEN BONA INFORMACIÓ, COMPLETA</b>	4,8	7,5	4,1	5,6	2,5	7,5	7,5	6,7	3,3	2,5	6,7	5	5	1,7	3,3
<b>RESOLEN ELS PROBLEMES, SÓN EFICAÇOS, ORIENTEN, AJUDEN</b>	16	16,4	15,3	13,6	19,3	14,2	18,3	15	15	15,8	14,2	13,3	13,3	21,7	16,7
<b>AMABILITAT, BONA ATENCIÓ QUE POSEN INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA</b>	20,1	23,2	18,5	20,6	19,3	25	21,7	15,8	20,8	18,3	21,7	11,7	25,8	23,3	15
<b>TENEN CAPACITAT DE COMPRESIÓ</b>	1,6	1,7	2,5	1,7	0	0,8	2,5	1,7	3,3	2,5	0	1,7	3,3	0	0
<b>DONEN EXPLICACIONS CLARES</b>	0,3	0	0	0,3	0,8	0	0	0	0	0	0	0	0,8	0	1,7
<b>ABASTEN MOLTS TEMES / BON NIVELL DE CONEIXEMENT</b>	1,9	1,4	1,7	3,6	0,8	0	2,5	0,8	3,3	0,8	5	4,2	1,7	0	1,7
<b>ATENCIÓ PERSONALITZADA</b>	4,6	3,4	1,9	3,4	11,1	2,5	4,2	2,5	2,5	0,8	4,2	2,5	3,3	8,3	14,2
<b>SERVEI CÒMODE</b>	8,8	13,7	10,3	8,8	2	9,2	17,5	9,2	8,3	13,3	10,8	6,7	8,3	0,8	3,3
<b>ALTRES</b>	8,4	9,2	10,1	6	7,9	8,3	10	10,8	13,3	5,8	6,7	10	2,5	7,5	8,3
<b>TOT</b>	3	3,1	1,8	4	3,4	5,8	0,8	5	0	0,8	4,2	5,8	2,5	4,2	2,5
<b>RES</b>	2,2	1,2	3,6	1,7	1,6	1,7	0,8	3,3	2,5	5	0,8	1,7	2,5	0,8	2,5
<b>NO HO SAP</b>	0,3	0,5	0	0,7	0	0	0,8	0	0	0	0,8	1,7	0	0	0
<b>NO CONTESTA</b>	8,4	5,8	9,7	8,9	8,2	5,8	5,8	8,3	8,3	12,5	7,5	11,7	8,3	4,2	12,5
	0,1	0	0	0,5	0	0	0	0	0	0	0,8	0,8	0	0	0

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

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES									
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1200)	(245)	(399)	(294)	(262)	(112)	(134)	(123)	(143)	(133)	(110)	(75)	(108)	(136)	(126)
<b>FACILITAT D'ACCÉS AL SERVEI / EN ACONSEGUIR LÍNIA</b>	27,7	34,3	28,2	27,2	21,5	32,5	35,8	32,5	25,8	26,7	32,5	16,7	29,2	27,5	15
<b>L'HORARI</b>	2,1	0,5	3,5	1,9	1,7	0	0,8	0,8	6,7	2,5	0,8	2,5	2,5	2,5	0,8
<b>LA RAPIDESA AMB QUÈ ET DONEN LA RESPOSTA / SERVEI MÉS ÀGIL</b>	3,4	4,4	2,5	3,8	3,7	1,7	6,7	4,2	2,5	0,8	3,3	5	3,3	1,7	5,8
<b>LA RESPOSTA (CORRECTA, COMPLETA)</b>	1,4	1,6	1,7	1,8	0,4	2,5	0,8	0,8	3,3	0,8	2,5	0,8	1,7	0,8	0
<b>RESOLUCIÓ DELS PROBLEMES, MÉS ORIENTACIÓ, MÉS AJUDA</b>	3,3	4,6	3,3	2,1	3,3	4,2	5	4,2	2,5	3,3	0,8	3,3	2,5	3,3	3,3
<b>EL PREU</b>	8,8	7,8	10,4	6,9	9,6	9,2	6,7	10	13,3	7,5	7,5	5	7,5	9,2	10
<b>AMABILITAT, ATENCIÓ</b>	1,2	0,8	1,9	0,6	1,3	1,7	0	2,5	0,8	2,5	0,8	0	0,8	1,7	0,8
<b>INTERÈS QUE MOSTREN / ACTITUD</b>	0,5	0,8	0,3	0,6	0,4	0,8	0,8	0	0	0,8	0,8	0	0,8	0,8	0
<b>CAPACITAT DE COMPRESIÓ</b>	0,3	0	0,6	0,4	0	0	0	0	0	1,7	0	1,7	0	0	0
<b>CLARERAT DE LES EXPLICACIONS</b>	0,6	0,8	0,3	0,3	1,2	1,7	0	0	0	0,8	0,8	0	0	0,8	1,7
<b>ABASTIN DIFERENTS TEMES / NIVELL DE CONEIXEMENT</b>	6,5	5,5	5,9	7,3	7,6	5	5,8	4,2	5,8	7,5	6,7	9,2	6,7	10,8	4,2
<b>AMPLIACIÓ DEL SERVEI (MÉS TRAMITACIONS, TIPUS INFORMACIÓ)</b>	3,1	3,3	2,2	4,2	3	4,2	2,5	2,5	2,5	1,7	2,5	3,3	6,7	5	0,8
<b>SERVEIS ALTERNATIUS AL 010 (TELÈFON DEL CIVISME, INTERNET, OAC)</b>	0,8	0,5	1,4	1,1	0	0	0,8	1,7	1,7	0,8	1,7	1,7	0	0	0
<b>MISSATGE PREENREGISTRAT</b>	0,6	0,9	0,9	0,3	0,4	0	1,7	0	1,7	0,8	0	0	0,8	0,8	0
<b>ALTRES</b>	1,3	0,8	2,2	1,1	0,8	0,8	0,8	1,7	1,7	3,3	1,7	1,7	0	0	1,7
<b>RES</b>	19,4	20,2	19,1	17,2	21,4	27,5	14,2	20	17,5	20	15,8	15	20	14,2	29,2
<b>NO HO SAP</b>	18,5	13,3	15,5	22,4	23,2	8,3	17,5	15	14,2	17,5	20	34,2	16,7	20,8	25,8
<b>NO CONTESTA</b>	0,4	0	0,3	0,9	0,4	0	0	0	0	0,8	1,7	0	0,8	0	0,8

## Z1. SEXE

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES									
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1200)	(245)	(399)	(294)	(262)	(112)	(134)	(123)	(143)	(133)	(110)	(75)	(108)	(136)	(126)
<b>HOME</b>	40	38,2	38,7	37,9	46,1	40	36,7	31,7	45,8	37,5	41,7	36,7	35	43,3	49,2
<b>DONA</b>	60	61,8	61,3	62,1	53,9	60	63,3	68,3	54,2	62,5	58,3	63,3	65	56,7	50,8

## Z2. (RESUM) QUINA EDAT TÉ VOSTÈ?

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES									
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
Mitjana	46,1	46,1	45,1	46,9	46,9	45,5	46,6	43,1	46,2	45,7	47,4	44,8	47,7	46,3	47,5
Des.Est.	14,3	14	13,7	14,6	15	13,6	14,3	12,6	13,8	14,6	14,5	14,5	14,8	14	16,1
(n)	(1196)	(244)	(397)	(292)	(262)	(112)	(133)	(123)	(143)	(132)	(109)	(74)	(108)	(136)	(126)

Z2. (RESUM) QUINA EDAT TÉ VOSTÈ?

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES									
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1200)	(245)	(399)	(294)	(262)	(112)	(134)	(123)	(143)	(133)	(110)	(75)	(108)	(136)	(126)
<b>MENYS DE 18 ANYS</b>	0,3	0,5	0,3	0,3	0,4	0	0,8	0	0	0,8	0,8	0	0	0	0,8
<b>DE 18 A 24 ANYS</b>	2,5	2,8	2,2	2,7	2,5	4,2	1,7	1,7	1,7	3,3	1,7	3,3	3,3	1,7	3,3
<b>DE 25 A 34 ANYS</b>	19,3	14,7	22,2	18,3	20,4	13,3	15,8	25	24,2	17,5	16,7	24,2	15,8	20,8	20
<b>DE 35 A 44 ANYS</b>	28,9	31,9	31,1	27,2	24,8	34,2	30	35,8	24,2	34,2	25	24,2	31,7	29,2	20
<b>DE 45 A 54 ANYS</b>	22,9	23,8	21,6	23,4	23,6	23,3	24,2	19,2	25,8	19,2	26,7	23,3	20	20,8	26,7
<b>DE 55 A 64 ANYS</b>	13,2	15	10	14	15,5	15	15	11,7	10	8,3	17,5	13,3	10,8	16,7	14,2
<b>DE 65 A 74 ANYS</b>	8,6	7	9,9	8	8,7	7,5	6,7	4,2	12,5	12,5	4,2	5,8	13,3	7,5	10
<b>DE 75 ANYS I MÉS</b>	3,8	3,9	2,5	5,4	4,1	2,5	5	2,5	1,7	3,3	6,7	4,2	5	3,3	5
<b>NO CONTESTA</b>	0,4	0,5	0,3	0,7	0	0	0,8	0	0	0,8	0,8	1,7	0	0	0

Z3 (RESUM). QUINA ÉS LA SEVA NACIONALITAT?

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES									
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1200)	(245)	(399)	(294)	(262)	(112)	(134)	(123)	(143)	(133)	(110)	(75)	(108)	(136)	(126)
<b>ESPANYOLA</b>	84,7	85,4	85,5	83,9	83,7	85,8	85	85	81,7	90	89,2	78,3	82,5	81,7	85,8
<b>ALTRES UNIÓ EUROPEA</b>	3,9	3,3	4,1	5,1	3	3,3	3,3	2,5	9,2	0	6,7	4,2	4,2	4,2	1,7
<b>RESTA PAÏSOS</b>	11,4	11,3	10,5	11	13,4	10,8	11,7	12,5	9,2	10	4,2	17,5	13,3	14,2	12,5



**Z3. QUINA ÉS LA SEVA NACIONALITAT?**

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES										
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	
<b>TOTAL</b>	(1200)	(245)	(399)	(294)	(262)	(112)	(134)	(123)	(143)	(133)	(110)	(75)	(108)	(136)	(126)	
ALGÈRIA	0,2	0,4	0	0	0,4	0,8	0	0	0	0	0	0	0	0,8	0	
ARGENTINA	0,2	0	0	0,2	0,9	0	0	0	0	0	0	0,8	0	1,7	0	
ÀUSTRIA	0,1	0	0	0,3	0	0	0	0	0	0	0,8	0	0	0	0	
ARMÈNIA	0,1	0,4	0	0,2	0	0,8	0	0	0	0	0,8	0	0	0	0	
BOLÍVIA	1	0,5	1,6	0,9	0,8	0	0,8	1,7	0,8	2,5	0,8	0	1,7	0,8	0,8	
BRASIL	0,2	0	0	0,3	0,4	0	0	0	0	0	0	0	0,8	0,8	0	
CANADÀ	0,1	0	0	0	0,4	0	0	0	0	0	0	0	0	0,8	0	
XILE	0,2	0	0,6	0,2	0	0	0	0	0,8	0,8	0	0,8	0	0	0	
XINA	0,5	0,9	0,6	0,4	0	0	1,7	0,8	0,8	0	0	1,7	0	0	0	
COLÒMBIA	1	0,8	0,6	1,3	1,3	1,7	0	0	0,8	0,8	0	1,7	2,5	2,5	0	
COSTA RICA	0,1	0	0	0,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0,8	0	0	
CUBA	0,1	0	0	0	0,4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,8	
DINÀMARCA	0,1	0	0	0,3	0	0	0	0	0	0	0,8	0	0	0	0	
REPÚBLICA DOMINICANA	0,9	0,4	1,1	0,3	1,7	0,8	0	1,7	0,8	0,8	0	0	0,8	1,7	1,7	
EQUADOR	1	1,4	0,6	1,4	0,8	0	2,5	0	0	1,7	0,8	1,7	1,7	0	1,7	
SALVADOR, EL	0,2	0	0,3	0,6	0	0	0	0,8	0	0	0	0	1,7	0	0	
GUINEA EQUATORIAL	0,1	0	0,3	0	0	0	0	0	0,8	0	0	0	0	0	0	
FRANÇA	0,4	0	0,3	0,9	0,4	0	0	0,8	0	0	0,8	0	1,7	0,8	0	
GEÒRGIA	0,1	0	0	0,2	0	0	0	0	0	0	0	0,8	0	0	0	
ALEMANYA	0,4	0	0,6	0,7	0	0	0	0	1,7	0	0	1,7	0,8	0	0	
HONDURES	1,2	0,9	1,1	1,1	1,6	0	1,7	0,8	1,7	0,8	1,7	1,7	0	0,8	2,5	
ÍNDIA	0,1	0,4	0	0	0	0,8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
ISRAEL	0,2	0,8	0	0	0	0,8	0,8	0	0	0	0	0	0	0	0	
ITÀLIA	2,3	2,5	2,6	1,8	2,1	2,5	2,5	1,7	5,8	0	3,3	0,8	0,8	2,5	1,7	
LETÒNIA	0,1	0	0,3	0	0	0	0	0	0,8	0	0	0	0	0	0	
MÈXIC	0,2	0	0	0,7	0	0	0	0	0	0	0	1,7	0,8	0	0	
MARROC	0,5	0,5	0,8	0,2	0,4	0	0,8	1,7	0,8	0	0	0,8	0	0,8	0	
NICARAGUA	0,1	0	0	0	0,4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,8	
PAKISTAN	0,6	0,8	0,6	0,5	0,4	0,8	0,8	0	0	1,7	0	0,8	0,8	0	0,8	
PARAGUAI	0,2	0	0	0,3	0,4	0	0	0	0	0	0,8	0	0	0	0,8	
PERÚ	0,9	1,2	0,8	0,4	1,3	1,7	0,8	0,8	0,8	0,8	0	1,7	0	1,7	0,8	
PORTUGAL	0,4	0,5	0,3	0,3	0,4	0	0,8	0	0,8	0	0,8	0	0	0,8	0	
ROMANIA	0,2	0,4	0	0,4	0	0,8	0	0	0	0	0	1,7	0	0	0	
RÚSSIA	0,3	0	0,5	0	0,4	0	0	1,7	0	0	0	0	0	0,8	0	
ESPANYA	84,7	85,4	85,5	83,9	83,7	85,8	85	85	81,7	90	89,2	78,3	82,5	81,7	85,8	
SÍRIA	0,1	0	0	0,2	0	0	0	0	0	0	0	0,8	0	0	0	
UCRAÏNA	0,2	0,4	0,3	0,2	0	0,8	0	0	0,8	0	0	0,8	0	0	0	
GRAN BRETANYA	0,1	0	0	0,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0,8	0	0	
ESTATS UNITS D'AMÈRICA	0,1	0,5	0	0	0	0	0,8	0	0	0	0	0	0	0	0	
URUGUAI	0,3	0,8	0	0	0,4	0,8	0,8	0	0	0	0	0	0	0	0,8	
VENEÇUELA	0,7	0,4	0,8	0,8	0,8	0,8	0	2,5	0	0	0	0,8	1,7	0,8	0,8	

**Z4. QUINA ÉS LA SEVA LLENGUA HABITUAL?**

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES										
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	
<b>TOTAL</b>	(1200)	(245)	(399)	(294)	(262)	(112)	(134)	(123)	(143)	(133)	(110)	(75)	(108)	(136)	(126)	
CATALÀ	39,7	38,7	39,8	39,8	40,3	44,2	34,2	28,3	43,3	46,7	46,7	34,2	36,7	38,3	42,5	
CASTELLÀ	58,8	59,3	59	58,2	58,4	52,5	65	70,8	54,2	53,3	51,7	61,7	62,5	60,8	55,8	
ALTRES	1,5	2	1,2	2	0,8	3,3	0,8	0,8	2,5	0	1,7	4,2	0,8	0,8	0,8	
NO CONTESTA	0,1	0	0	0	0,4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,8	

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

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES									
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1200)	(245)	(399)	(294)	(262)	(112)	(134)	(123)	(143)	(133)	(110)	(75)	(108)	(136)	(126)
<b>NO HA ACABAT ELS ESTUDIS OBLIGATORIS</b>	1,6	3	0,6	0,5	2,9	2,5	3,3	0	0,8	0,8	0	0,8	0,8	2,5	3,3
<b>OBLIGATORIS</b>	15,8	12,7	17,6	16	15,7	10	15	21,7	13,3	18,3	14,2	25	11,7	12,5	19,2
<b>SECUNDARIS GENERALS</b>	19,4	20,8	17,9	20,1	19,5	16,7	24,2	16,7	22,5	14,2	22,5	16,7	20	17,5	21,7
<b>SECUNDARIS PROFESSIONALS</b>	18,4	14,8	21,8	18,8	16,2	17,5	12,5	20,8	25,8	18,3	19,2	16,7	20	15	17,5
<b>UNIVERSITARIS</b>	25,2	28,5	21,7	26,9	25,5	31,7	25,8	18,3	20	26,7	25	24,2	30,8	27,5	23,3
<b>POST UNIVERSITARIS</b>	19,3	19,8	20,2	16,8	20,2	21,7	18,3	21,7	17,5	21,7	17,5	15,8	16,7	25	15
<b>NO CONTESTA</b>	0,4	0,5	0,3	0,8	0	0	0,8	0,8	0	0	1,7	0,8	0	0	0

**Z6. ACTUALMENT, QUINA ÉS LA SEVA SITUACIÓ LABORAL?**

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES									
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1200)	(245)	(399)	(294)	(262)	(112)	(134)	(123)	(143)	(133)	(110)	(75)	(108)	(136)	(126)
<b>TREBALLA PER COMPTE PROPÍ (EMPRESARI, AUTÒNOM)</b>	18,2	20,1	13,9	18,4	22,6	24,2	16,7	19,2	9,2	14,2	24,2	12,5	16,7	25	20
<b>TREBALLA PER COMPTE D'ALTRI (ASSALARIAT/ADA)</b>	50,5	49,8	54,3	49,4	46,7	47,5	51,7	57,5	52,5	53,3	49,2	52,5	47,5	48,3	45
<b>JUBILAT/ADA / PENSIONISTA (INCAPACITAT/ADA LABORAL)</b>	16,3	14,8	17,1	18	14,5	11,7	17,5	10	18,3	22,5	16,7	15,8	20,8	11,7	17,5
<b>ATURAT/ADA / BUSCA FEINA</b>	10,1	9,2	10,5	9,6	10,8	9,2	9,2	8,3	16,7	5,8	5	13,3	11,7	9,2	12,5
<b>TASQUES DE LA LLAR (NO REMUNERADES)</b>	2,7	3,2	2,8	2,4	2,6	5	1,7	3,3	2,5	2,5	1,7	3,3	2,5	4,2	0,8
<b>ESTUDIANT</b>	1,6	2	1,4	1,4	1,7	2,5	1,7	1,7	0,8	1,7	1,7	1,7	0,8	1,7	1,7
<b>NO CONTESTA</b>	0,7	0,9	0	0,8	1,2	0	1,7	0	0	0	1,7	0,8	0	0	2,5

**Z7 (RESUM). A QUINA POBLACIÓ VIU HABITUALMENT?**

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES									
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1200)	(245)	(399)	(294)	(262)	(112)	(134)	(123)	(143)	(133)	(110)	(75)	(108)	(136)	(126)
<b>BARCELONA CIUTAT</b>	75,8	71,2	80,2	75	74,2	71,7	70,8	71,7	89,2	78,3	72,5	75	77,5	74,2	74,2
<b>RESTA ESPANYA</b>	23,8	28,3	19,8	24,1	25,4	28,3	28,3	28,3	10,8	21,7	25	25	22,5	25,8	25
<b>NO CONTESTA</b>	0,4	0,5	0	0,9	0,4	0	0,8	0	0	0	2,5	0	0	0	0,8

**Z8. A QUIN DISTRICTE?**

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES									
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(909)	(175)	(319)	(221)	(194)	(80)	(95)	(88)	(127)	(104)	(80)	(57)	(84)	(101)	(93)
<b>CIUTAT VELLA</b>	5	2,1	4,5	5,8	7,4	4,7	0	4,7	4,7	4,3	3,4	6,7	7,5	9	5,6
<b>EIXAMPLE</b>	17	16,6	15,5	18,6	18,1	14	18,8	15,1	8,4	24,5	23	14,4	17,2	20,2	15,7
<b>SANTS - MONTJUÏC</b>	7,7	8,7	7,7	6	8,9	9,3	8,2	9,3	9,3	4,3	4,6	8,9	5,4	6,7	11,2
<b>LES CORTS</b>	4,5	5	4,6	5,4	2,8	8,1	2,4	3,5	4,7	5,3	6,9	3,3	5,4	3,4	2,2
<b>SARRIÀ - SANT GERVASI</b>	8,1	8,5	8,1	8,3	7,5	11,6	5,9	7	9,3	7,4	8	10	7,5	11,2	3,4
<b>GRÀCIA</b>	7,9	9,1	6,3	9	8,3	11,6	7,1	5,8	7,5	5,3	12,6	7,8	6,5	5,6	11,2
<b>HORTA - GUINARDÓ</b>	11,7	9,4	15	10,3	10	9,3	9,4	14	15,9	14,9	12,6	7,8	9,7	6,7	13,5
<b>NOU BARRIS</b>	11,5	12	12,7	11,6	8,9	8,1	15,3	10,5	15	11,7	6,9	17,8	11,8	7,9	10,1
<b>SANT ANDREU</b>	9,2	8,9	7,9	8,7	11,9	7	10,6	9,3	5,6	9,6	6,9	6,7	11,8	13,5	10,1
<b>SANT MARTÍ</b>	16,8	19,6	17,1	15,3	15,7	16,3	22,4	19,8	18,7	12,8	14,9	14,4	16,1	15,7	15,7
<b>NO CONTESTA</b>	0,6	0	0,7	1	0,5	0	0	1,2	0,9	0	0	2,2	1,1	0	1,1

**Z7. A QUINA POBLACIÓ EXACTAMENT?**

(BASE: RESIDENTS FORA DE BARCELONA CIUTAT)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE					MES									
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	
TOTAL	(286)	(70)	(79)	(71)	(67)	(32)	(38)	(35)	(15)	(29)	(28)	(19)	(24)	(35)	(31)	
ABRERA	0,3	0	0	1,3	0	0	0	0	0	0	0	0	3,7	0	0	
AMETLLA DEL VALLÈS (L')	0,2	0	0	0,9	0	0	0	0	0	0	0	3,3	0	0	0	
BADALONA	9,6	7,5	11,1	11,2	8,3	5,9	8,8	8,8	15,4	11,5	6,7	13,3	14,8	9,7	6,7	
CABRILS	0,8	0	1,4	0	1,7	0	0	0	0	3,8	0	0	0	3,2	0	
CALDES D'ESTRAC	0,3	1,3	0	0	0	2,9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
CALDES DE MONTBUI	0,4	0	1,4	0	0	0	0	0	0	3,8	0	0	0	0	0	
CANOVELLES	0,4	0	0	0	1,6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3,3	
CAPELLADES	0,3	0	0	1,3	0	0	0	0	0	0	3,3	0	0	0	0	
CARDEDEU	0,7	1,6	0	1,3	0	0	2,9	0	0	0	0	0	3,7	0	0	
CASTELLBISBAL	0,7	1,6	1,3	0	0	0	2,9	2,9	0	0	0	0	0	0	0	
CASTELLDEFELS	1,7	3,2	0	2,2	1,6	0	5,9	0	0	0	3,3	3,3	0	0	3,3	
CORBERA DE LLOBREGAT	0,6	0	0	0,9	1,7	0	0	0	0	0	0	3,3	0	3,2	0	
CORNELLÀ DE LLOBREGAT	3,1	5,9	1,3	5,2	0	5,9	5,9	2,9	0	0	3,3	10	3,7	0	0	
CUBELLES	0,3	1,3	0	0	0	2,9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
ESPARREGUERA	0,4	1,6	0	0	0	0	2,9	0	0	0	0	0	0	0	0	
ESPLUGUES DE LLOBREGAT	3,5	1,6	5,4	2,2	4,9	0	2,9	8,8	7,7	0	0	3,3	3,7	3,2	6,7	
GELIDA	0,4	1,6	0	0	0	0	2,9	0	0	0	0	0	0	0	0	
GRANOLLERS	1,1	1,6	1,3	1,3	0	0	2,9	2,9	0	0	3,3	0	0	0	0	
HOSPITALET DE LLOBREGAT (L')	13,8	15	14,6	11,2	14,6	11,8	17,6	23,5	0	11,5	10	3,3	18,5	9,7	20	
IGUALADA	0,4	1,6	0	0	0	0	2,9	0	0	0	0	0	0	0	0	
LLIÇÀ D'AMUNT	0,6	0	1,4	0,9	0	0	0	0	0	3,8	0	3,3	0	0	0	
MANRESA	0,4	0	1,3	0	0	0	0	2,9	0	0	0	0	0	0	0	
MARTORELL	0,3	0	0	1,3	0	0	0	0	0	0	3,3	0	0	0	0	
MATARÓ	1,5	0	1,4	0	5	0	0	0	0	3,8	0	0	0	6,5	3,3	
MOLINS DE REI	0,4	0	0	0	1,7	0	0	0	0	0	0	0	0	3,2	0	
MOLLET DEL VALLÈS	1	1,3	1,3	1,3	0	2,9	0	2,9	0	0	3,3	0	0	0	0	
MONTCADA I REIXAC	1,5	1,6	2,8	0	1,6	0	2,9	2,9	7,7	0	0	0	0	0	3,3	
MONTGAT	1,1	0	1,3	0	3,3	0	0	2,9	0	0	0	0	0	3,2	3,3	
MONTORNÈS DEL VALLÈS	0,4	0	1,4	0	0	0	0	0	0	3,8	0	0	0	0	0	
MONTSENY	0,3	1,3	0	0	0	2,9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
PALAU-SOLITÀ I PLEGAMANS	0,6	0	0	2,6	0	0	0	0	0	0	0	0	7,4	0	0	
PARETS DEL VALLÈS	0,4	0	0	0	1,7	0	0	0	0	0	0	0	0	3,2	0	
PIERA	0,4	0	1,5	0	0	0	0	0	7,7	0	0	0	0	0	0	
PINEDA DE MAR	0,3	1,3	0	0	0	2,9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
PRAT DE LLOBREGAT (EL)	3,8	1,6	8,4	1,3	3,4	0	2,9	5,9	15,4	7,7	0	0	3,7	6,5	0	
PREMIÀ DE MAR	0,8	0	1,3	0	1,7	0	0	2,9	0	0	0	0	0	3,2	0	
RUBÍ	0,9	0	0	3,5	0	0	0	0	0	0	6,7	3,3	0	0	0	
SABADELL	3,2	2,9	2,9	3,9	3,3	2,9	2,9	0	7,7	3,8	6,7	0	3,7	3,2	3,3	
SANT ADRIÀ DE BESÒS	1,1	0	1,4	0	3,2	0	0	0	0	3,8	0	0	0	0	6,7	
SANT ANDREU DE LA BARÇA	0,4	0	0	0	1,7	0	0	0	0	0	0	0	0	3,2	0	
SANT ANDREU DE LLAVANERES	0,3	0	0	1,3	0	0	0	0	0	0	3,3	0	0	0	0	
SANT ANTONI DE VILAMAJOR	0,7	1,3	0	0	1,6	2,9	0	0	0	0	0	0	0	0	3,3	
SANT BOI DE LLOBREGAT	3	4,5	0	6	1,7	2,9	5,9	0	0	0	3,3	3,3	11,1	3,2	0	
SANT CELONI	0,4	0	0	0	1,6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3,3	
SANT CLIMENT DE LLOBREGAT	0,3	0	0	1,3	0	0	0	0	0	0	3,3	0	0	0	0	
SANT CUGAT DEL VALLÈS	2,5	1,3	4,1	2,7	1,7	2,9	0	2,9	0	7,7	0	10	0	3,2	0	
SANT ESTEVE SESROVIÈRES	0,4	0	1,3	0	0	0	0	2,9	0	0	0	0	0	0	0	
SANT FOST DE CAMPSENTELLES	0,3	1,3	0	0	0	2,9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
SANT FELIU DE LLOBREGAT	1,5	3,2	1,3	0	1,7	0	5,9	2,9	0	0	0	0	0	3,2	0	
SANT JOAN DESPÍ	2,2	1,6	1,5	2,7	3,3	0	2,9	0	7,7	0	0	10	0	3,2	3,3	
SANT JOAN DE VILATORRADA	0,4	0	1,4	0	0	0	0	0	0	3,8	0	0	0	0	0	
SANT JUST DESVERN	0,7	0	0	1,3	1,6	0	0	0	0	0	0	0	3,7	0	3,3	
SANT PERE DE RIBES	0,3	0	0	1,3	0	0	0	0	0	0	3,3	0	0	0	0	
SANT PERE DE VILAMAJOR	0,3	1,3	0	0	0	2,9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
SANT SADURNÍ D'ANOIA	0,4	0	1,4	0	0	0	0	0	0	3,8	0	0	0	0	0	
SANTA COLOMA DE GRAMENET	5	7,5	1,5	6,5	4,9	5,9	8,8	0	7,7	0	6,7	10	3,7	3,2	6,7	
SANTA MARIA DE PALAUTORDERA	0,3	1,3	0	0	0	2,9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
SANTA SUSANNA	0,3	0	0	1,3	0	0	0	0	0	0	3,3	0	0	0	0	
SANT VICENÇ DELS HORTS	0,7	1,3	0	0	1,7	2,9	0	0	0	0	0	0	0	3,2	0	
SANT VICENÇ DE MONTALT	0,3	0	0	1,3	0	0	0	0	0	0	3,3	0	0	0	0	
CERDANYOLA DEL VALLÈS	1	4	0	0	0	8,8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
SITGES	0,5	1,3	0	0,9	0	2,9	0	0	0	0	0	3,3	0	0	0	
TERRASSA	3	2,9	4,2	4,3	0	2,9	2,9	2,9	7,7	3,8	3,3	6,7	3,7	0	0	
TEIÀ	0,4	0	0	0	1,6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3,3	
TONA	0,3	0	0	1,3	0	0	0	0	0	0	3,3	0	0	0	0	
VIC	0,4	0	1,3	0	0	0	0	2,9	0	0	0	0	0	0	0	
VILADECANS	2,7	4,3	2,6	2,2	1,6	5,9	2,9	5,9	0	0	3,3	3,3	0	0	3,3	
VILAFRANCA DEL PENEDÈS	0,4	0	1,3	0	0	0	0	2,9	0	0	0	0	0	0	0	
VILANOVA I LA GELTRÚ	1,1	0	1,4	1,3	1,7	0	0	0	0	3,8	3,3	0	0	3,2	0	
SANT JULIÀ DE CERDANYOLA	0,2	0	0	0,9	0	0	0	0	0	0	0	3,3	0	0	0	
CALONGE	0,4	0	0	0	1,7	0	0	0	0	0	0	0	0	3,2	0	
LLORET DE MAR	0,4	0	0	0	1,7	0	0	0	0	0	0	0	0	3,2	0	
OLOT	0,3	0	0	1,3	0	0	0	0	0	0	3,3	0	0	0	0	
PALAMÓS	0,4	0	0	0	1,7	0	0	0	0	0	0	0	0	3,2	0	
SANT FELIU DE GUÍXOLS	0,3	0	0	1,3	0	0	0	0	0	0	0	0	3,7	0	0	
LLEIDA	0,3	1,3	0	0	0	2,9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
CUNIT	0,3	0	0	1,3	0	0	0	0	0	0	3,3	0	0	0	0	
ESPLUGA DE FRANCOLÍ (L')	0,4	0	0	0	1,7	0	0	0	0	0	0	0	0	3,2	0	
SANT CARLES DE LA RÀPITA	0,6	0	0	2,6	0	0	0	0	0	0	0	0	7,4	0	0	
TIVISSA	0,4	0	1,4	0	0	0	0	0	0	3,8	0	0	0	0	0	
FORA DE CATALUNYA	6,8	5,6	11,2	3,5	6,4	8,8	2,9	5,9	15,4	15,4	3,3	3,3	3,7	3,2	10	
NO CONTESTA	0,4	0	0	0	1,6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3,3	

**Z9. AQUEST TELÈFON PERTANY AL SEU DOMICILI, AL DOMICILI D'UNA ALTRA PERSONA O A UNA EMPRESA?**

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES									
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1200)	(245)	(399)	(294)	(262)	(112)	(134)	(123)	(143)	(133)	(110)	(75)	(108)	(136)	(126)
<b>DOMICILI/MÒBIL PROPI</b>	81,2	79,7	81,6	81,3	82	78,3	80,8	75,8	84,2	84,2	80,8	82,5	80,8	80,8	83,3
<b>DOMICILI/MÒBIL D'UNA ALTRA PERSONA</b>	3,3	3,3	2,5	3,7	4,1	3,3	3,3	2,5	4,2	0,8	5	2,5	3,3	3,3	5
<b>FIX/MÒBIL D'EMPRESA</b>	14,5	16,1	15,1	14,2	12,6	17,5	15	20	10,8	15	12,5	14,2	15,8	15,8	9,2
<b>NO HO SAP</b>	0,1	0	0,3	0	0	0	0	0,8	0	0	0	0	0	0	0
<b>NO CONTESTA</b>	0,8	0,8	0,6	0,8	1,2	0,8	0,8	0,8	0,8	0	1,7	0,8	0	0	2,5

**Z10. PODRIA DIR-ME AMB QUINA FREQUÈNCIA ES CONNECTA VOSTÈ A INTERNET?**

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES									
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1200)	(245)	(399)	(294)	(262)	(112)	(134)	(123)	(143)	(133)	(110)	(75)	(108)	(136)	(126)
<b>DIÀRIAMENT</b>	84	85,5	83,2	82,3	85,6	89,2	82,5	87,5	80,8	81,7	81,7	81,7	83,3	90,8	80
<b>QUATRE/CINC DIES PER SETMANA</b>	2,8	2,3	4,2	2,2	1,7	4,2	0,8	2,5	5,8	4,2	1,7	2,5	2,5	2,5	0,8
<b>DOS/TRES DIES SETMANA</b>	5,4	4,2	5,7	6,4	4,9	4,2	4,2	3,3	7,5	5,8	5,8	6,7	6,7	1,7	8,3
<b>ALGUN COP AL MES</b>	1,5	0,9	1,4	1,9	1,7	0	1,7	0,8	1,7	1,7	1,7	2,5	1,7	2,5	0,8
<b>MENYS D'UN COP AL MES</b>	0,7	0	0,6	0,8	1,2	0	0	0	0	1,7	0,8	0,8	0,8	0	2,5
<b>EN TÈ, PERÒ NO ES CONNECTA MAI</b>	1,7	2,3	1,7	1,7	1,2	0	4,2	1,7	1,7	1,7	0,8	1,7	2,5	0	2,5
<b>NO TÈ INTERNET</b>	3	3,9	2,5	3,7	2	2,5	5	2,5	1,7	3,3	5	3,3	2,5	0,8	3,3
<b>NO HO SAP</b>	0,2	0,5	0,3	0	0	0	0,8	0	0,8	0	0	0	0	0	0
<b>NO CONTESTA</b>	0,9	0,5	0,5	1,2	1,7	0	0,8	1,7	0	0	2,5	0,8	0	1,7	1,7

**Z11. I QUIN DISPOSITIU ACOSTUMA VOSTÈ A FER SERVIR PER CONNECTAR-SE A INTERNET?**

(BASE: ES CONNECTEN A INTERNET)  
(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES									
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1131)	(228)	(379)	(275)	(249)	(109)	(119)	(116)	(137)	(126)	(101)	(71)	(103)	(132)	(116)
<b>L'ORDINADOR DE SOBRETAULA</b>	18,4	20,4	17,3	18,8	17,7	19,3	21,3	19,2	17,8	15	19	15,4	20,8	18,1	17,3
<b>L'ORDINADOR PORTÀTIL</b>	23	22,4	23,1	23,3	23,1	24	20,9	19,2	24,3	25,1	23,1	25	22,5	24,4	21,6
<b>EL TELÈFON MÒBIL</b>	43,9	41,7	44,7	43,2	45,4	41,2	42,2	47,6	41,7	45,4	42,6	48,1	40,7	43,3	48,1
<b>LA TAULETA / IPAD</b>	14,2	15,1	14,5	14,2	13	14,6	15,6	13	16,1	14	15,3	10,1	15,7	13	13
<b>ALTRES</b>	0,1	0	0,2	0,2	0	0	0	0	0	0,5	0	1	0	0	0
<b>NO CONTESTA</b>	0,4	0,4	0,3	0,2	0,7	0,9	0	1	0	0	0	0	0,4	1,3	0

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

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES									
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1200)	(245)	(399)	(294)	(262)	(112)	(134)	(123)	(143)	(133)	(110)	(75)	(108)	(136)	(126)
<b>SÍ</b>	15,3	14	17,2	16	12,7	15,8	12,5	17,5	16,7	17,5	22,5	15	10	16,7	8,3
<b>NO</b>	84,7	86	82,8	84	87,3	84,2	87,5	82,5	83,3	82,5	77,5	85	90	83,3	91,7

## COMENTARI O SUGGERIMENT SOBRE EL SERVEI TELEFÒNIC DEL 010:

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

(Recompte) %Columna	TOTAL	Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1200)	(245)	(399)	(294)	(262)	(112)	(134)	(123)	(143)	(133)	(110)	(75)	(108)	(136)	(126)
SATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI	3,3	2,9	4,4	3,2	2,1	3,3	2,5	5,8	2,5	5	2,5	4,2	3,3	3,3	0,8
INSATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI	0,2	0	0	0,3	0,4	0	0	0	0	0	0,8	0	0	0,8	0
INSATISFACCIÓ AMB EL PREU DEL SERVEI	0,4	0	0,6	0,5	0,4	0	0	0	1,7	0	0,8	0,8	0	0,8	0
ES TRIGA MOLT PER CONTACTAR	1,7	1,7	1,7	2,4	0,9	0,8	2,5	1,7	1,7	1,7	3,3	0,8	2,5	1,7	0
MILLORAR EL TEMPS D'ESPERA NO DERIVAR D'UN LLOC A UN ALTRE	1,3	1,7	2	0,9	0,4	1,7	1,7	0,8	2,5	2,5	1,7	0	0,8	0,8	0
CALDRIA SER MÉS EFICAÇ	0,9	1,2	0,5	0,7	1,3	1,7	0,8	0,8	0	0,8	0,8	1,7	0	1,7	0,8
CALDRIA ACTUALITZAR LA INFORMACIÓ	0,1	0,5	0	0	0	0	0,8	0	0	0	0	0	0	0	0
CALDRIA DONAR TOT TIPUS D'INFORMACIÓ	0,2	0	0	0,9	0	0	0	0	0	0	2,5	0	0	0	0
FER MÉS TRÀMITS	0,2	0	0	0	0,8	0	0	0	0	0	0	0	0	0,8	0,8
AMPLIAR HORARI (EN GENERAL)	0,1	0	0	0,2	0,4	0	0	0	0	0	0	0,8	0	0	0,8
L'HAN ATÈS CORRECTAMENT/AMABLEMENT	0,8	0,8	0,5	1,1	0,8	1,7	0	1,7	0	0	0,8	0,8	1,7	0	1,7
ELS INFORMADORS HAURIEN D'ESTAR MÉS QUALIFICATS, TENIR MÉS FORMACIÓ/PREPARACIÓ, MÉS INFORMACIÓ/CONEIXEMENTS	0,6	0,4	1,2	0	0,4	0,8	0	0	3,3	0	0	0	0	0,8	0
ELS INFORMADORS HAURIEN DE MILLORAR EL TRACTE/TENIR MÉS DISPOSICIÓ/SER MÉS AMABLES	0,3	0,5	0,3	0	0,4	0	0,8	0	0,8	0	0	0	0	0	0,8
ELS INFORMADORS HAURIEN DE PARLAR CASTELLÀ	0,1	0	0	0	0,4	0	0	0	0	0	0	0	0	0,8	0
EL SERVEI HAURIA DE SER GRATUÏT	1,5	1,4	2,5	1	0,9	0	2,5	3,3	2,5	1,7	0,8	1,7	0,8	1,7	0
POSITIU QUE SIGUI GRATUÏT	0,2	0	0,3	0,5	0	0	0	0	0	0,8	0,8	0,8	0	0	0
OFERIR SERVEIS COMPLEMENTARIS O ALTERNATIUS	0,4	0,8	0,6	0	0	0,8	0,8	0	0,8	0,8	0	0	0	0	0
ALTRES	2,7	1,5	2,5	3,8	2,9	3,3	0	2,5	0,8	4,2	7,5	2,5	0,8	3,3	2,5
CAP COMENTARI	84,7	86	82,8	84	87,3	84,2	87,5	82,5	83,3	82,5	77,5	85	90	83,3	91,7
NO CONTESTA	0,1	0	0,3	0	0	0	0	0,8	0	0	0	0	0	0	0

## TIPUS DE TELÈFON

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES									
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1200)	(245)	(399)	(294)	(262)	(112)	(134)	(123)	(143)	(133)	(110)	(75)	(108)	(136)	(126)
<b>FIX</b>	31,2	34,5	33,3	29,3	27	30,8	37,5	37,5	35	27,5	25	22,5	38,3	25,8	28,3
<b>MÒBIL</b>	68,8	65,5	66,7	70,7	73	69,2	62,5	62,5	65	72,5	75	77,5	61,7	74,2	71,7