



**Ajuntament  
de Barcelona**

**Usuaris telèfon serveis socials**

**4t Trimestre 2018**

**Encreuaments: Trimestre i Mes**

## UNIVERS

Usuaris telèfon serveis socials

## 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 telefònic del civisme 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 de serveis socials.

## 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 4 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)	(243)	(389)	(320)	(248)	(119)	(125)	(126)	(134)	(128)	(126)	(69)	(124)	(146)	(102)
CATALÀ	38,7	38,7	35,9	39,3	42,3	39,2	38,3	32,5	37,5	37,5	40	38,3	39,2	39,2	46,7
CASTELLÀ	61,3	61,3	64,1	60,7	57,7	60,8	61,7	67,5	62,5	62,5	60	61,7	60,8	60,8	53,3

**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)	(243)	(389)	(320)	(248)	(119)	(125)	(126)	(134)	(128)	(126)	(69)	(124)	(146)	(102)
MARÇ	9,9	48,8	0	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ABRIL	10,4	51,2	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0
MAIG	10,5	0	32,4	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0
JUNY	11,2	0	34,6	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	0
JULIOL	10,7	0	33	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0
AGOST	10,5	0	0	39,4	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0
SETEMBRE	5,8	0	0	21,7	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0
OCTUBRE	10,4	0	0	38,9	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0
NOVEMBRE	12,2	0	0	0	58,8	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0
DESEMBRE	8,5	0	0	0	41,2	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 93 619 73 11 (TELÈFON DELS SERVEIS SOCIALS AJ. BARCELONA) 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)	(243)	(389)	(320)	(248)	(119)	(125)	(126)	(134)	(128)	(126)	(69)	(124)	(146)	(102)
SÍ, HE TRUCAT JO	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)	(243)	(389)	(320)	(248)	(119)	(125)	(126)	(134)	(128)	(126)	(69)	(124)	(146)	(102)
SÍ, ARA	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 93 619 73 11 (TELÈFON DELS SERVEIS SOCIALS AJ. BARCELONA):**

(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	7,7	7,5	7,7	7,4	8	7,4	7,7	8	7,6	7,7	7,5	7,9	7	7,9	8,1	
Des.Est.	2	2	2,1	2,1	2	2,1	1,9	2,1	2,3	1,8	2,1	1,8	2,1	1,9	2,1	
(n)	(1196)	(241)	(388)	(319)	(248)	(119)	(122)	(125)	(134)	(128)	(125)	(69)	(124)	(146)	(102)	
<b>RAPIDESA AMB QUÈ ET DONEN LA RESPOSTA</b>																
Mitjana	7,9	7,8	7,9	7,8	8,2	7,7	7,9	8,1	7,8	7,9	7,7	8	7,6	8,2	8,2	
Des.Est.	2,2	2,2	2,1	2,3	2,2	2,4	2,1	2	2,3	2,1	2,4	2,1	2,2	2,2	2,3	
(n)	(1193)	(242)	(385)	(318)	(248)	(119)	(124)	(122)	(134)	(128)	(125)	(69)	(124)	(146)	(102)	
<b>RESPOSTA QUE ET DONEN</b>																
Mitjana	8,2	8,1	8,3	8,1	8,3	7,9	8,2	8,4	8,1	8,4	8,1	8,4	7,8	8,4	8,2	
Des.Est.	2,1	2	2,1	2,2	2,3	2,1	1,8	1,9	2,6	1,9	2,3	1,8	2,2	2,1	2,5	
(n)	(1190)	(238)	(389)	(315)	(247)	(115)	(124)	(126)	(134)	(128)	(123)	(69)	(123)	(146)	(101)	
<b>HORARI DEL SERVEI</b>																
Mitjana	8	7,8	8,1	8	8	7,8	7,8	8,4	8	7,8	8,1	8,1	7,8	8	8,1	
Des.Est.	2	1,9	2	2	2,2	1,8	2	1,8	2,1	2,1	2	1,8	2	2,3	2	
(n)	(1056)	(216)	(342)	(284)	(214)	(101)	(115)	(111)	(122)	(108)	(110)	(62)	(112)	(129)	(85)	
<b>PREU DEL SERVEI</b>																
Mitjana	7,8	7,7	7,6	7,8	8,1	7,4	7,8	8,1	7,5	7,4	7,9	8,3	7,5	8,1	8,1	
Des.Est.	2,6	2,7	2,6	2,6	2,4	2,7	2,8	2,2	2,7	2,7	2,7	1,9	2,7	2,3	2,5	
(n)	(850)	(157)	(268)	(239)	(186)	(68)	(89)	(81)	(96)	(91)	(93)	(56)	(89)	(119)	(66)	
<b>AMABILITAT DELS INFORMADORS</b>																
Mitjana	8,8	8,9	8,8	8,9	8,8	8,8	8,9	8,9	8,5	8,9	8,9	9	8,8	8,7	8,9	
Des.Est.	1,6	1,3	1,6	1,5	1,8	1,5	1,2	1,4	1,9	1,5	1,6	1,3	1,5	1,9	1,6	
(n)	(1198)	(242)	(389)	(319)	(248)	(118)	(125)	(126)	(134)	(128)	(125)	(69)	(124)	(146)	(102)	
<b>INTERÈS QUE MOSTREN ELS INFORMADORS PER RESOLDRE LES CONSULTES</b>																
Mitjana	8,4	8,6	8,4	8,4	8,5	8,4	8,7	8,6	8,1	8,4	8,3	8,7	8,2	8,4	8,6	
Des.Est.	2	1,7	2,1	2,1	2,1	1,9	1,5	1,8	2,5	1,9	2,3	1,8	2,1	2,3	1,8	
(n)	(1193)	(242)	(385)	(319)	(247)	(118)	(125)	(124)	(132)	(128)	(125)	(69)	(124)	(146)	(101)	
<b>CAPACITAT DE COMPRESIÓ DELS INFORMADORS</b>																
Mitjana	8,4	8,5	8,4	8,3	8,6	8,3	8,6	8,6	8,2	8,4	8,3	8,5	8,3	8,5	8,8	
Des.Est.	1,9	1,8	1,8	2	1,8	2,1	1,5	1,6	2,1	1,7	2,1	1,8	1,9	1,9	1,7	
(n)	(1190)	(239)	(388)	(316)	(247)	(115)	(125)	(126)	(133)	(128)	(124)	(69)	(123)	(146)	(101)	
<b>CLAREDAT DE LES EXPLICACIONS DELS INFORMADORS</b>																
Mitjana	8,4	8,4	8,4	8,4	8,5	8,3	8,4	8,6	8,3	8,4	8,5	8,5	8,2	8,4	8,7	
Des.Est.	1,9	1,9	1,9	2	2	1,9	1,8	1,6	2,1	1,8	1,9	1,9	2,1	2	1,9	
(n)	(1195)	(241)	(387)	(319)	(248)	(118)	(124)	(126)	(132)	(128)	(126)	(69)	(124)	(146)	(102)	
<b>NIVELL DE CONEIXEMENTS DELS INFORMADORS</b>																
Mitjana	8,4	8,3	8,4	8,2	8,5	8,1	8,5	8,5	8,2	8,5	8,4	8,5	7,9	8,6	8,4	
Des.Est.	2	1,9	2	2,1	1,9	2,2	1,6	1,8	2,3	1,9	2,1	1,7	2,3	1,9	2	
(n)	(1143)	(230)	(371)	(305)	(236)	(109)	(121)	(121)	(133)	(117)	(122)	(66)	(117)	(138)	(99)	

## IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON 93 619 73 11 (TELÈFON DELS SERVEIS SOCIALS AJ. BARCELONA):

## 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)	(243)	(389)	(320)	(248)	(119)	(125)	(126)	(134)	(128)	(126)	(69)	(124)	(146)	(102)
<b>0</b>	0,9	0,8	1,1	0,8	0,8	1,7	0	1,7	1,7	0	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8
<b>1</b>	0,6	0,4	0,8	1	0	0,8	0	0	0,8	1,7	1,7	0	0,8	0	0
<b>2</b>	0,7	0	0,6	1,8	0,3	0	0	0,8	0,8	0	0,8	0,8	3,3	0	0,8
<b>3</b>	1,3	1,3	0,8	2	1,2	0,8	1,7	0,8	0,8	0,8	1,7	1,7	2,5	0,8	1,7
<b>4</b>	2,2	2,9	1,7	2,1	2,4	2,5	3,3	0	3,3	1,7	2,5	0,8	2,5	1,7	3,3
<b>5</b>	9,7	10,8	10,6	8,9	8,3	11,7	10	10,8	12,5	8,3	7,5	5	12,5	8,3	8,3
<b>6</b>	8,9	12,1	6,4	11,3	6,4	13,3	10,8	3,3	8,3	7,5	12,5	8,3	11,7	9,2	2,5
<b>7</b>	15,4	16,7	16,4	14,3	14,1	15	18,3	15,8	14,2	19,2	10,8	13,3	18,3	15,8	11,7
<b>8</b>	22,4	18,7	21	26,6	22,7	22,5	15	21,7	15,8	25,8	25	32,5	25	21,7	24,2
<b>9</b>	15,5	15,9	17,2	14,5	13,8	12,5	19,2	15	16,7	20	18,3	15,8	10	14,2	13,3
<b>10</b>	22	19,6	23	16,3	29,9	19,2	20	29,2	25	15	17,5	20,8	12,5	27,5	33,3
<b>NO HO SAP</b>	0,3	0,9	0,3	0,3	0	0	1,7	0,8	0	0	0,8	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 93 619 73 11 (TELÈFON DELS SERVEIS SOCIALS AJ. BARCELONA):

## 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)	(243)	(389)	(320)	(248)	(119)	(125)	(126)	(134)	(128)	(126)	(69)	(124)	(146)	(102)
<b>0</b>	1,9	2,9	1,1	2,2	1,7	3,3	2,5	1,7	0,8	0,8	2,5	2,5	1,7	1,7	1,7
<b>1</b>	0,4	0,4	0,3	0,3	0,7	0,8	0	0	0	0,8	0,8	0	0	0	1,7
<b>2</b>	1,2	0,8	1,7	1,2	0,7	1,7	0	0,8	4,2	0	0,8	0,8	1,7	0	1,7
<b>3</b>	1	0,4	1,1	1,8	0,5	0,8	0	0	1,7	1,7	3,3	0,8	0,8	0,8	0
<b>4</b>	3,1	2,5	2,8	3,6	3,3	2,5	2,5	2,5	2,5	3,3	3,3	1,7	5	5	0,8
<b>5</b>	5,9	6,6	5,6	5,5	6,2	7,5	5,8	4,2	5,8	6,7	5	4,2	6,7	5,8	6,7
<b>6</b>	6,9	8,3	6,7	7,3	5,3	8,3	8,3	5,8	5,8	8,3	6,7	6,7	8,3	6,7	3,3
<b>7</b>	11,5	11,4	13,1	12,8	7,3	6,7	15,8	14,2	14,2	10,8	12,5	12,5	13,3	8,3	5,8
<b>8</b>	21,2	20,8	21,4	21,6	20,7	23,3	18,3	21,7	19,2	23,3	16,7	21,7	26,7	18,3	24,2
<b>9</b>	17,1	22,5	15	16,8	15,7	22,5	22,5	13,3	15	16,7	20	20	11,7	15	16,7
<b>10</b>	29,3	22,9	30,3	26,4	38	22,5	23,3	32,5	30,8	27,5	27,5	28,3	24,2	38,3	37,5
<b>NO HO SAP</b>	0,6	0,4	1,1	0,5	0	0	0,8	3,3	0	0	0,8	0,8	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 93 619 73 11 (TELÈFON DELS SERVEIS SOCIALS AJ. BARCELONA):  
 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)	(243)	(389)	(320)	(248)	(119)	(125)	(126)	(134)	(128)	(126)	(69)	(124)	(146)	(102)
<b>0</b>	1,8	0,8	2,6	1,5	1,9	0,8	0,8	0,8	5,8	0,8	2,5	0,8	0,8	0,8	3,3
<b>1</b>	0,2	0	0	0,3	0,3	0	0	0	0	0	0	0	0,8	0	0,8
<b>2</b>	1	1,2	0,6	1,2	1,3	1,7	0,8	0,8	0,8	0	0,8	0,8	1,7	1,7	0,8
<b>3</b>	1,1	1,2	0,5	0,7	2,4	2,5	0	0,8	0	0,8	0	1,7	0,8	1,7	3,3
<b>4</b>	2,5	1,2	1,9	5,4	1	1,7	0,8	2,5	0,8	2,5	7,5	0,8	5,8	1,7	0
<b>5</b>	4,4	6,6	3,9	3,3	4,5	7,5	5,8	3,3	3,3	5	1,7	3,3	5	4,2	5
<b>6</b>	5,7	7,1	5	5,1	6,1	5,8	8,3	2,5	5,8	6,7	5	0,8	7,5	7,5	4,2
<b>7</b>	9,9	10,4	11,3	10,2	6,8	9,2	11,7	16,7	6,7	10,8	7,5	12,5	11,7	7,5	5,8
<b>8</b>	18,1	19,5	17,8	18,1	17	21,7	17,5	18,3	20	15	15,8	21,7	18,3	16,7	17,5
<b>9</b>	18,7	21,3	17,5	20,7	15,4	20,8	21,7	13,3	18,3	20,8	21,7	23,3	18,3	13,3	18,3
<b>10</b>	35,8	28,4	38,9	32,2	42,9	25	31,7	40,8	38,3	37,5	35	34,2	28,3	45	40
<b>NO HO SAP</b>	0,8	2,1	0	1,3	0,3	3,3	0,8	0	0	0	2,5	0	0,8	0	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 93 619 73 11 (TELÈFON DELS SERVEIS SOCIALS AJ. BARCELONA):  
 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)	(243)	(389)	(320)	(248)	(119)	(125)	(126)	(134)	(128)	(126)	(69)	(124)	(146)	(102)
<b>0</b>	0,4	0	0,3	0,8	0,5	0	0	0	0,8	0	0,8	0,8	0,8	0,8	0
<b>1</b>	0,3	0,4	0,6	0	0	0	0,8	0	0	1,7	0	0	0	0	0
<b>2</b>	0,8	1,3	0,3	1	1	0,8	1,7	0	0,8	0	1,7	0	0,8	1,7	0
<b>3</b>	1,4	0,4	1,7	1,5	1,7	0,8	0	0	1,7	3,3	0,8	0,8	2,5	1,7	1,7
<b>4</b>	1,9	3	1,4	1,5	2,4	0,8	5	0,8	2,5	0,8	0,8	0,8	2,5	1,7	3,3
<b>5</b>	7,2	7,9	7,5	4,2	9,8	9,2	6,7	7,5	8,3	6,7	5	5,8	2,5	10,8	8,3
<b>6</b>	6,1	6,6	6,1	7	4,4	8,3	5	8,3	5,8	4,2	7,5	6,7	6,7	3,3	5,8
<b>7</b>	11,1	10,8	11,6	13	8,2	10,8	10,8	10,8	9,2	15	10	13,3	15,8	7,5	9,2
<b>8</b>	17,5	22,1	15,6	18,6	14,5	22,5	21,7	13,3	17,5	15,8	14,2	16,7	24,2	14,2	15
<b>9</b>	14,2	16,3	12,8	17,4	10,3	12,5	20	10	14,2	14,2	20	20	13,3	11,7	8,3
<b>10</b>	27,1	20	30	23,9	33,6	19,2	20,8	37,5	30	22,5	26,7	24,2	20,8	35	31,7
<b>NO HO SAP</b>	12	11,2	12,2	11,2	13,7	15	7,5	11,7	9,2	15,8	12,5	10,8	10	11,7	16,7
<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 93 619 73 11 (TELÈFON DELS SERVEIS SOCIALS AJ. BARCELONA):**
**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)	(243)	(389)	(320)	(248)	(119)	(125)	(126)	(134)	(128)	(126)	(69)	(124)	(146)	(102)
<b>0</b>	2,1	3,4	2,2	1,6	1	2,5	4,2	0,8	3,3	2,5	2,5	0	1,7	0	2,5
<b>1</b>	0,9	0,8	0,3	2	0,5	0,8	0,8	0	0	0,8	0,8	1,7	3,3	0,8	0
<b>2</b>	0,9	0,4	0,8	2	0	0	0,8	0,8	0,8	0,8	4,2	0	0,8	0	0
<b>3</b>	1	0,4	1,4	0,7	1,5	0,8	0	0,8	0,8	2,5	0,8	0	0,8	2,5	0
<b>4</b>	1,6	1,2	2,5	1	1,2	2,5	0	0,8	4,2	2,5	0,8	0	1,7	0,8	1,7
<b>5</b>	7,2	6,6	7,8	4,3	10,6	7,5	5,8	7,5	7,5	8,3	2,5	5	5,8	13,3	6,7
<b>6</b>	4,7	4,6	5	4	5	4,2	5	4,2	5,8	5	3,3	5	4,2	5	5
<b>7</b>	7,3	6,7	7	9,2	5,7	5,8	7,5	5	8,3	7,5	6,7	12,5	10	5	6,7
<b>8</b>	9,4	8,3	8,6	14,4	5,1	9,2	7,5	7,5	7,5	10,8	14,2	18,3	12,5	5,8	4,2
<b>9</b>	8,3	8	8,6	7,1	9,7	4,2	11,7	11,7	8,3	5,8	8,3	5,8	6,7	10	9,2
<b>10</b>	27,6	24,3	24,7	28,3	34,6	20	28,3	25	24,2	30	32,5	24,2	38,3	29,2	
<b>NO HO SAP</b>	29,1	35,2	31	25	25,2	42,5	28,3	35,8	28,3	29,2	25	19,2	28,3	18,3	35
<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 93 619 73 11 (TELÈFON DELS SERVEIS SOCIALS AJ. BARCELONA):**
**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)	(243)	(389)	(320)	(248)	(119)	(125)	(126)	(134)	(128)	(126)	(69)	(124)	(146)	(102)
<b>0</b>	0,3	0	0,6	0	0,3	0	0	0	0,8	0,8	0	0	0	0	0,8
<b>1</b>	0,2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1,7	0
<b>2</b>	0,2	0	0,6	0	0	0	0	0	1,7	0	0	0	0	0	0
<b>3</b>	0,4	0	0,3	0,8	0,5	0	0	0	0,8	0	1,7	0,8	0	0,8	0
<b>4</b>	0,8	0,4	0,6	1,3	0,8	0,8	0	0,8	0,8	0	1,7	0	1,7	0,8	0,8
<b>5</b>	3,3	2,1	3,1	4	4,2	3,3	0,8	4,2	4,2	0,8	3,3	3,3	5	4,2	4,2
<b>6</b>	2,6	4,1	2,8	1,5	2,2	5	3,3	1,7	2,5	4,2	1,7	0,8	1,7	2,5	1,7
<b>7</b>	7,4	8,7	7,5	5,9	7,9	9,2	8,3	8,3	6,7	7,5	5	7,5	5,8	10	5
<b>8</b>	17,5	17,1	18,1	18,5	15,5	15	19,2	17,5	18,3	18,3	17,5	13,3	22,5	14,2	17,5
<b>9</b>	20	22,9	22,3	19,4	14,4	21,7	24,2	18,3	25	23,3	12,5	29,2	20,8	13,3	15,8
<b>10</b>	47,2	44,2	44,3	48,3	53,2	44,2	44,2	49,2	39,2	45	55,8	45	42,5	52,5	54,2
<b>NO HO SAP</b>	0,1	0	0	0,3	0	0	0	0	0	0	0,8	0	0	0	0
<b>NO CONTESTA</b>	0,1	0,4	0	0	0	0,8	0	0	0	0	0	0	0	0	0

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON 93 619 73 11 (TELÈFON DELS SERVEIS SOCIALS AJ. BARCELONA):  
 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)	(243)	(389)	(320)	(248)	(119)	(125)	(126)	(134)	(128)	(126)	(69)	(124)	(146)	(102)	
<b>0</b>	1,7	0,4	2,8	1,7	1,3	0	0,8	1,7	5	1,7	2,5	1,7	0,8	1,7	0,8	
<b>1</b>	0,2	0,4	0	0	0,5	0,8	0	0	0	0	0	0	0	0,8	0	
<b>2</b>	0,6	0,4	0,3	1	0,8	0,8	0	0	0,8	0	1,7	0	0,8	0,8	0,8	
<b>3</b>	0,8	0	0,6	1,3	1,5	0	0	0	0,8	0,8	0,8	0	2,5	2,5	0	
<b>4</b>	1,4	1,2	0,8	2,3	1,3	2,5	0	0,8	0,8	0,8	2,5	1,7	2,5	1,7	0,8	
<b>5</b>	4,4	4,5	3,9	5,8	3,3	7,5	1,7	3,3	4,2	4,2	6,7	4,2	5,8	3,3	3,3	
<b>6</b>	3,7	4,2	3,9	3	3,8	1,7	6,7	3,3	4,2	4,2	3,3	1,7	3,3	4,2	3,3	
<b>7</b>	9,4	10	11,1	6,1	10,5	10,8	9,2	12,5	9,2	11,7	5	4,2	8,3	9,2	12,5	
<b>8</b>	16,5	17,5	17,2	18	12,4	16,7	18,3	18,3	15	18,3	15,8	18,3	20	11,7	13,3	
<b>9</b>	20,7	21,4	20,9	20,8	19,4	15,8	26,7	16,7	25,8	20	17,5	28,3	20	18,3	20,8	
<b>10</b>	40	39,5	37,4	39,7	44,8	42,5	36,7	41,7	32,5	38,3	43,3	40	35,8	45,8	43,3	
<b>NO HO SAP</b>	0,6	0,4	1,1	0,3	0,3	0,8	0	1,7	1,7	0	0,8	0	0	0	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 93 619 73 11 (TELÈFON DELS SERVEIS SOCIALS AJ. BARCELONA):  
 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)	(243)	(389)	(320)	(248)	(119)	(125)	(126)	(134)	(128)	(126)	(69)	(124)	(146)	(102)	
<b>0</b>	0,6	0,4	0,6	0,8	0,3	0,8	0	0	0,8	0,8	1,7	0,8	0	0	0,8	
<b>1</b>	0,3	0,4	0	0	1	0,8	0	0	0	0	0	0	0	1,7	0	
<b>2</b>	1,1	1,7	1,7	1	0	1,7	1,7	0,8	3,3	0,8	1,7	0	0,8	0	0	
<b>3</b>	0,5	0,4	0,3	0,8	0,3	0,8	0	0	0,8	0	0	0,8	1,7	0	0,8	
<b>4</b>	1,5	0	1,7	2,6	1,3	0	0	0,8	2,5	1,7	1,7	1,7	4,2	1,7	0,8	
<b>5</b>	3,8	3,3	2,8	5,7	3,5	5,8	0,8	4,2	2,5	1,7	6,7	6,7	4,2	4,2	2,5	
<b>6</b>	4,8	4,6	4,2	4,6	6,3	5,8	3,3	1,7	6,7	4,2	5,8	1,7	5	8,3	3,3	
<b>7</b>	9,6	11,2	12,7	5,5	8,5	11,7	10,8	13,3	9,2	15,8	5	5,8	5,8	7,5	10	
<b>8</b>	17,9	17,2	16,9	23	13,6	12,5	21,7	17,5	15	18,3	20,8	21,7	25,8	15	11,7	
<b>9</b>	21,5	24,3	23,4	18,5	19,7	19,2	29,2	22,5	24,2	23,3	14,2	25	19,2	20	19,2	
<b>10</b>	37,6	34,9	35,5	36,3	45,1	37,5	32,5	39,2	34,2	33,3	40,8	35	32,5	41,7	50	
<b>NO HO SAP</b>	0,8	1,6	0,3	1,2	0,3	3,3	0	0	0,8	0	1,7	0,8	0,8	0	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 93 619 73 11 (TELÈFON DELS SERVEIS SOCIALS AJ. BARCELONA):**
**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)	(243)	(389)	(320)	(248)	(119)	(125)	(126)	(134)	(128)	(126)	(69)	(124)	(146)	(102)	
<b>0</b>	0,8	0,8	0,9	0,8	0,8	0,8	0,8	0	1,7	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	
<b>1</b>	0,3	0,4	0	0,3	0,5	0	0,8	0	0	0	0	0	0,8	0,8	0	
<b>2</b>	0,7	1,2	0,3	1,2	0	1,7	0,8	0	0,8	0	1,7	0,8	0,8	0	0	
<b>3</b>	0,8	0	0,8	1,2	1,2	0	0	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	1,7	0,8	1,7	
<b>4</b>	2	0,8	2,2	2,3	2,2	1,7	0	2,5	3,3	0,8	1,7	1,7	3,3	2,5	1,7	
<b>5</b>	3,6	3,7	3,4	2,9	4,7	5,8	1,7	0,8	4,2	5	2,5	4,2	2,5	5	4,2	
<b>6</b>	5,2	5	5,5	5,8	4,2	4,2	5,8	5,8	5	5,8	5,8	2,5	7,5	4,2	4,2	
<b>7</b>	9,6	11,3	11	7,2	8,6	9,2	13,3	14,2	8,3	10,8	6,7	9,2	6,7	10	6,7	
<b>8</b>	17,3	20,4	15,6	18,3	15,6	21,7	19,2	15	15,8	15,8	15,8	16,7	21,7	16,7	14,2	
<b>9</b>	20,3	22,2	21,1	21,1	16,4	19,2	25	20	19,2	24,2	21,7	25	18,3	15	18,3	
<b>10</b>	39,1	33,3	38,6	38,8	45,9	35	31,7	40,8	39,2	35,8	42,5	37,5	35,8	44,2	48,3	
<b>NO HO SAP</b>	0,4	0,8	0,6	0,2	0	0,8	0,8	0	1,7	0	0	0,8	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 93 619 73 11 (TELÈFON DELS SERVEIS SOCIALS AJ. BARCELONA):**
**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)	(243)	(389)	(320)	(248)	(119)	(125)	(126)	(134)	(128)	(126)	(69)	(124)	(146)	(102)	
<b>0</b>	1,2	0,8	2	1,3	0,3	1,7	0	1,7	2,5	1,7	0,8	0	2,5	0	0,8	
<b>1</b>	0,4	0,4	0,3	0,3	0,5	0,8	0	0	0,8	0	0	0	0,8	0,8	0	
<b>2</b>	0,7	0,8	0,3	1,2	0,5	0,8	0,8	0	0,8	0	2,5	0,8	0	0,8	0	
<b>3</b>	0,7	1,2	0,3	0,7	1	1,7	0,8	0	0,8	0	1,7	0,8	0	2,5		
<b>4</b>	1,8	0,8	1,4	3,3	1,3	0,8	0,8	0,8	2,5	0,8	3,3	1,7	4,2	1,7	0,8	
<b>5</b>	3,6	3,3	3,3	3,8	4,2	4,2	2,5	2,5	3,3	4,2	2,5	4,2	5	2,5	6,7	
<b>6</b>	5,7	5,8	4,7	6,6	6,1	5,8	5,8	5	4,2	5	7,5	1,7	8,3	7,5	4,2	
<b>7</b>	8,5	10,4	9,7	6	8	10	10,8	12,5	7,5	9,2	5	8,3	5,8	8,3	7,5	
<b>8</b>	16,1	17,5	17,5	16,5	12,2	16,7	18,3	19,2	18,3	15	13,3	15,8	20	10,8	14,2	
<b>9</b>	20,3	22,1	19,8	22,1	17,2	21,7	22,5	17,5	23,3	18,3	23,3	28,3	17,5	15,8	19,2	
<b>10</b>	36,1	31,3	36,1	33,7	43,8	27,5	35	36,7	35	36,7	38,3	33,3	29,2	45,8	40,8	
<b>NO HO SAP</b>	4,5	5,3	4,1	4,2	4,8	8,3	2,5	4,2	0,8	7,5	2,5	4,2	5,8	5,8	3,3	
<b>NO CONTESTA</b>	0,3	0	0,6	0,3	0	0	0	0	0	1,7	0,8	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>	8,2	8,2	8,2	8,1	8,3	8	8,4	8,4	8	8,1	8,2	8,5	7,8	8,3	8,3	
<b>Des.Est.</b>	2	1,8	2	2	2	2	1,4	1,8	2,4	1,8	1,9	1,7	2,1	1,8	2,2	
<b>(n)</b>	(1197)	(242)	(389)	(320)	(247)	(119)	(124)	(126)	(134)	(128)	(126)	(69)	(124)	(146)	(100)	

**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)	(243)	(389)	(320)	(248)	(119)	(125)	(126)	(134)	(128)	(126)	(69)	(124)	(146)	(102)
<b>MOLT/BASTANT DOLENTA (0 A 4)</b>	5,1	3,7	5,3	5,8	5,4	7,5	0	4,2	8,3	3,3	4,2	4,2	8,3	3,3	8,3
<b>BONA (5 A 6)</b>	9,7	8,8	10,6	8,4	10,9	6,7	10,8	7,5	10	14,2	9,2	4,2	10	15	5
<b>BASTANT BONA (7 A 8)</b>	34,3	37,9	32,4	39,1	27,5	39,2	36,7	33,3	26,7	37,5	36,7	37,5	42,5	27,5	27,5
<b>MOLT BONA (9 A 10)</b>	50,7	49,2	51,7	46,7	55,5	46,7	51,7	55	55	45	50	54,2	39,2	54,2	57,5
<b>NS/NC</b>	0,2	0,4	0	0	0,7	0	0,8	0	0	0	0	0	0	0	1,7

**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)	(243)	(389)	(320)	(248)	(119)	(125)	(126)	(134)	(128)	(126)	(69)	(124)	(146)	(102)
<b>MILLOR</b>	59,3	46,7	62,2	61	65	43,3	50	65,8	63,3	57,5	54,2	61,7	67,5	66,7	62,5
<b>IGUAL</b>	22	34,2	17,7	19,3	20,1	32,5	35,8	17,5	15,8	20	25	25,8	10	20,8	19,2
<b>PITJOR</b>	12,6	11,6	13,4	13,2	11,4	15	8,3	8,3	15,8	15,8	13,3	6,7	16,7	10	13,3
<b>NO HO SAP</b>	6	7,5	6,6	6,2	3,5	9,2	5,8	8,3	5	6,7	6,7	5,8	5,8	2,5	5
<b>NO CONTESTA</b>	0,1	0	0	0,3	0	0	0	0	0	0	0,8	0	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	7,4	7	6,8	6,9	7,4	7,3	7,1	6,8	7	7,1	7,2	6,4	6,8	7
<b>Des.Est.</b>	1,9	1,9	1,7	2	1,8	2,1	1,8	1,5	1,9	1,7	2,1	1,9	1,8	1,7	2
<b>(n)</b>	(1028)	(203)	(335)	(274)	(216)	(98)	(105)	(106)	(121)	(108)	(106)	(60)	(108)	(134)	(83)

**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)	(243)	(389)	(320)	(248)	(119)	(125)	(126)	(134)	(128)	(126)	(69)	(124)	(146)	(102)
<b>0</b>	0,5	0,8	0	0,8	0,3	1,7	0	0	0	0	0,8	0,8	0,8	0	0,8
<b>1</b>	0,2	0	0,3	0,3	0	0	0	0	0,8	0	0	0	0,8	0	0
<b>2</b>	0,3	0,4	0	0,5	0,3	0,8	0	0	0	0	0,8	0,8	0	0,8	
<b>3</b>	1,4	0,4	1,4	1,6	2	0,8	0	0	2,5	1,7	4,2	0	1,7	2,5	
<b>4</b>	3,6	2,1	3,4	4,5	4,3	1,7	2,5	4,2	3,3	4,2	2,5	5,8	5	3,3	
<b>5</b>	14,4	12,2	16,2	14,2	14,1	9,2	15	13,3	20,8	14,2	12,5	10	18,3	15,8	11,7
<b>6</b>	13	9,6	13,3	13,9	14,8	8,3	10,8	15	12,5	5	20,8	19,2	17,5	10,8	
<b>7</b>	16,5	16,7	16	16,9	16,3	15,8	17,5	20	11,7	16,7	20,8	13,3	15	18,3	13,3
<b>8</b>	16,3	16,6	17,2	14,1	17,2	19,2	14,2	17,5	15,8	18,3	15	12,5	14,2	15,8	19,2
<b>9</b>	11,1	10,8	12,3	10,4	10,6	11,7	10	10,8	15	10,8	10	13,3	9,2	11,7	9,2
<b>10</b>	8,5	13,8	6,1	8,3	7,2	13,3	14,2	5	6,7	6,7	11,7	12,5	2,5	5,8	9,2
<b>NO HO SAP</b>	13,7	15,4	13,3	13,7	12,8	15,8	15	15,8	10	14,2	15	13,3	12,5	8,3	19,2
<b>NO CONTESTA</b>	0,6	1,2	0,6	0,7	0	1,7	0,8	0	0	1,7	0,8	0	0,8	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)	(243)	(389)	(320)	(248)	(119)	(125)	(126)	(134)	(128)	(126)	(69)	(124)	(146)	(102)
MOLT/BASTANT DOLENTA (0 A 4)	5,9	3,7	5,1	7,8	7	5	2,5	2,5	7,5	5	9,2	4,2	8,3	6,7	7,5
BONA (5 A 6)	27,5	21,8	29,5	28,2	28,9	17,5	25,8	28,3	33,3	26,7	17,5	30,8	37,5	33,3	22,5
BASTANT BONA (7 A 8)	32,7	33,3	33,2	31,1	33,5	35	31,7	37,5	27,5	35	35,8	25,8	29,2	34,2	32,5
MOLT BONA (9 A 10)	19,6	24,6	18,4	18,7	17,8	25	24,2	15,8	21,7	17,5	21,7	25,8	11,7	17,5	18,3
NS/NC	14,3	16,6	13,8	14,3	12,8	17,5	15,8	15,8	10	15,8	15,8	13,3	13,3	8,3	19,2

**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>	(62)	(9)	(21)	(19)	(13)	(9)	(0)	(5)	(11)	(4)	(5)	(3)	(10)	(5)	(9)
NO LI VAN RESOLDRE EL PROBLEMA	27,8	11,1	42	28,7	15,5	11,1	NaN	60	40	25	20	40	30	25	10
INFORMACIÓ INCOMPLETA/ERRÒNIA	9,8	22,2	10,3	5,6	6,4	22,2	NaN	0	0	50	0	0	10	0	10
NO POT PARLAR AMB EL/LA TREBALLADOR/A SOCIAL SENSE CITA	2,8	0	0	0	12,7	0	NaN	0	0	0	0	0	0	0	20
TEMPS D'ESPERA DE LA RESPOSTA	9,9	0	5,4	17,6	12,7	0	NaN	0	10	0	40	40	0	0	20
ACCÉS AL SERVEI (COMUNICA)	9,1	33,3	5,1	8,7	0	33,3	NaN	20	0	0	0	20	10	0	0
L'INFORMADOR NO L'HA ATÈS CORRECTAMENT	5,5	0	5,4	5,6	9,1	0	NaN	0	10	0	0	0	10	25	0
ALTRES	33,5	33,3	31,8	28,2	43,6	33,3	NaN	20	40	25	40	0	30	50	40
NO HO SAP	1,7	0	0	5,6	0	0	NaN	0	0	0	0	0	10	0	0

**P1 (RESUM). PODRIA DIR-ME APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT VOSTÈ AL TELÈFON 93 619 73 11 (TELÈFON DELS SERVEIS SOCIALS AJ. BARCELONA) 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	2,1	2,2	2,3	2,1	2,1	2,1	2,1	2,4	2,3	2,3	2,1	2,4	2,1	2,2
Des.Est.	1,6	1,8	1,5	1,7	1,7	1,1	2,2	1	1,8	1,5	1,5	1,4	1,9	1,7	1,8
(n)	(1108)	(209)	(364)	(303)	(232)	(96)	(113)	(117)	(127)	(121)	(124)	(63)	(116)	(134)	(98)

**P1. PODRIA DIR-ME APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT VOSTÈ AL TELÈFON 93 619 73 11 (TELÈFON DELS SERVEIS SOCIALS AJ. BARCELONA) 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)	(243)	(389)	(320)	(248)	(119)	(125)	(126)	(134)	(128)	(126)	(69)	(124)	(146)	(102)
NOMÉS UNA VEGADA	36,5	33,1	33,9	39,8	39,7	27,5	38,3	30,8	35,8	35	37,5	40,8	41,7	38,3	41,7
ENTRE 2 I 4 COPS	49,5	49,6	53	46,7	47,6	50,8	48,3	60	49,2	50	52,5	45	41,7	48,3	46,7
ENTRE 5 I 8 COPS	5,3	2,5	6,2	7,6	3,5	2,5	2,5	1,7	7,5	9,2	8,3	5	8,3	2,5	5
ENTRE 9 I 12 COPS	1	0,4	0,6	0,6	2,5	0	0,8	0	1,7	0	0	0	1,7	2,5	2,5
MÉS DE 12 COPS	0,1	0,4	0	0	0	0	0,8	0	0	0	0	0	0	0	0
NO HO SAP	7,6	14	6,4	4,9	6,6	19,2	9,2	7,5	5,8	5,8	0,8	9,2	6,7	8,3	4,2
NO CONTESTA	0,1	0	0	0,3	0	0	0	0	0	0	0,8	0	0	0	0

P2. PODRIA EXPLICAR-ME, A GRANS TRETS, QUINA CONSULTA VA FER AL TELÈFON 93 619 73 11 (TELÈFON DELS SERVEIS SOCIALS AJ. BARCELONA) 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>															
TOTAL	(312)	(58)	(121)	(80)	(53)	(27)	(31)	(42)	(41)	(37)	(26)	(13)	(41)	(30)	(22)
ESTAT D'UNA TRAMITACIÓ INICIADA	5,7	5,4	6,3	6,6	3,2	0	10	5	8,1	5,7	4	9,1	7,5	0	7,7
PARLAR AMB UN/A PROFESSIONAL DEL CSS	18,4	8,9	22,2	19,8	18,1	3,7	13,3	22,5	13,5	31,4	12	27,3	22,5	20	15,4
LLEI DE LA DEPENDÈNCIA	9,2	8,8	10,7	7,2	9,5	7,4	10	12,5	8,1	11,4	8	4,5	7,5	8	11,5
SERVEIS PER A LA GENT GRAN	13,1	15,7	7,1	16,4	18,8	18,5	13,3	12,5	5,4	2,9	24	13,6	12,5	24	11,5
SERVEIS PER A LA INFÀNCIA	3,7	3,5	4,4	0	7,9	3,7	3,3	2,5	2,7	8,6	0	0	0	8	7,7
QUEIXES I SUGGERIMENTS AL SERVEI	0,4	0	0	0	2,3	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0
AJUDES D'ALIMENTACIÓ (TARGETA SOLIDÀRIA, MENJADOR)	11,7	10,6	17,1	11,1	1,6	7,4	13,3	17,5	24,3	8,6	8	4,5	15	0	3,8
COMUNICAR INCIDÈNCIES USUARIS (DEFUNCIONS, CANVIS DOMICILI,...)	0,7	1,8	0,9	0	0	0	3,3	2,5	0	0	0	0	0	0	0
SOL·LICITAR INFORMAICÓ	22,8	29,5	18,8	21,7	26,2	44,4	16,7	17,5	18,9	20	20	22,7	22,5	20	34,6
ALTRES AJUDES (HABITATGE, AIGUA,...)	9,1	8,7	6,3	12,5	10,9	11,1	6,7	2,5	8,1	8,6	20	13,6	7,5	16	3,8
ALTRES	0,3	1,8	0	0	0	0	3,3	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>GESTIÓ</b>															
NO HO SAP / NO HO RECORDA	4,2	5,3	4,5	4,6	1,6	3,7	6,7	5	5,4	2,9	4	4,5	5	0	3,8
NO CONTESTA	0,7	0	1,9	0	0	0	0	0	5,4	0	0	0	0	0	0
TOTAL	(888)	(185)	(268)	(239)	(196)	(92)	(93)	(84)	(93)	(91)	(100)	(57)	(83)	(116)	(80)
CITA PRÈVIA (CONCERTAR/MODIFICAR/ANULAR)	54,6	52,9	55	55,4	54,9	55,9	50	55	62,7	47,1	51,6	66,3	52,5	58,9	48,9
PARLAR AMB UN/A PROFESSIONAL DEL CSS	23,9	23,5	20,2	24,9	28,4	23,7	23,3	18,8	19,3	22,4	30,5	18,4	22,5	25,3	33
LLEI DE LA DEPENDÈNCIA	3,1	4,9	3,2	2,2	2,5	6,5	3,3	6,2	2,4	1,2	3,2	0	2,5	4,2	0
SERVEIS PER A LA GENT GRAN	4,2	3,4	3,9	5,1	4	0	6,7	7,5	0	4,7	4,2	5,1	6,2	3,2	5,3
SERVEIS PER A LA INFÀNCIA	1,4	2,2	1,6	1,7	0	2,2	2,2	2,5	0	2,4	2,1	0	2,5	0	0
QUEIXES I SUGGERIMENTS AL SERVEI	0,8	0,5	0,4	2	0	1,1	0	0	1,2	0	2,1	1	2,5	0	0
AJUDES D'ALIMENTACIÓ (TARGETA SOLIDÀRIA, MENJADOR)	2,6	1,7	4,5	2,2	1,3	1,1	2,2	1,2	4,8	7,1	2,1	2	2,5	0	3,2
COMUNICAR INCIDÈNCIES USUARIS (DEFUNCIONS, CANVIS DOMICILI,...)	1,1	2,7	0,8	0,7	0,4	2,2	3,3	0	1,2	1,2	0	1	1,2	0	1,1
ALTRES AJUDES (HABITATGE, AIGUA,...)	4,7	3,8	5,2	4,9	4,4	3,2	4,4	6,2	2,4	7,1	4,2	4,1	6,2	5,3	3,2
ALTRES	1,7	1,7	3,6	0,4	0,6	1,1	2,2	2,5	3,6	4,7	0	0	1,2	1,1	0
NO HO SAP / NO HO RECORDA	0,9	1,6	0,8	0,2	1,1	3,2	0	0	2,4	0	0	1	0	1,1	1,1
NO CONTESTA	1,1	1,1	0,8	0,2	2,4	0	2,2	0	0	2,4	0	1	0	1,1	4,3

**P3. 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)	(243)	(389)	(320)	(248)	(119)	(125)	(126)	(134)	(128)	(126)	(69)	(124)	(146)	(102)
<b>SÍ</b>	58,2	58,7	51,1	63,7	61,7	59,2	58,3	50,8	50	52,5	62,5	57,5	68,3	61,7	61,7
<b>NO</b>	34,6	31,3	40,7	31,2	32,8	30	32,5	36,7	45,8	39,2	33,3	34,2	27,5	32,5	33,3
<b>NO HO SAP</b>	7,1	10	8	5,1	5,5	10,8	9,2	12,5	4,2	7,5	4,2	8,3	4,2	5,8	5
<b>NO CONTESTA</b>	0,1	0	0,3	0	0	0	0	0	0	0,8	0	0	0	0	0

**P4. 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)	(243)	(389)	(320)	(248)	(119)	(125)	(126)	(134)	(128)	(126)	(69)	(124)	(146)	(102)
<b>FACILITAT D'ACCÉS AL SERVEI / EN ACONSEGUIR LÍNIA</b>	11,3	11,7	8,4	12,6	13,7	10	13,3	3,3	11,7	10	9,2	10	17,5	13,3	14,2
<b>ACCESSIBILITAT HORÀRIA</b>	0,9	2,1	1,1	0	0,5	1,7	2,5	2,5	0	0,8	0	0	0	0,8	0
<b>RESPOSTA RÀPIDA</b>	9,3	8,8	11,7	8,4	7,1	7,5	10	9,2	13,3	12,5	9,2	13,3	5	5	10
<b>RESPOSTA CORRECTA, COMPLETA</b>	4,5	6,2	4,7	2,7	5	7,5	5	3,3	4,2	6,7	2,5	3,3	2,5	3,3	7,5
<b>RESOLUCIÓ DEL PROBLEMA, EFICÀCIA, TROBAR ORIENTACIÓ/AJUDA</b>	24,3	24,6	21	24,6	28,7	25,8	23,3	25	15,8	22,5	25	21,7	25,8	32,5	23,3
<b>GRATUÏT / MILLOR PREU</b>	0,7	1,3	1,1	0,2	0	0,8	1,7	0,8	0,8	1,7	0	0,8	0	0	0
<b>AMABILITAT, BONA ATENCIÓ</b>	20,8	19,5	19,7	25,2	18,3	23,3	15,8	21,7	19,2	18,3	23,3	27,5	25,8	18,3	18,3
<b>QUE POSIN INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA</b>	0,7	0,4	0,8	0,5	1,2	0	0,8	1,7	0,8	0	0	0,8	0,8	0,8	1,7
<b>CAPACITAT DE COMPRESIÓ</b>	3,6	5,4	3,9	2,6	2,5	5	5,8	3,3	5	3,3	1,7	5,8	1,7	2,5	2,5
<b>CLAREDAT DE LES EXPLICACIONS</b>	3,6	3,8	3,6	2,8	4,4	1,7	5,8	3,3	3,3	4,2	1,7	2,5	4,2	3,3	5,8
<b>QUE ABASTIN MOLTS TEMES / BON NIVELL DE CONEIXEMENT</b>	3,6	4,6	3,6	2,7	3,7	5	4,2	5	4,2	1,7	4,2	3,3	0,8	3,3	4,2
<b>TROBAR BONS PROFESSIONALS</b>	0,2	0	0,3	0,3	0	0	0	0	0	0,8	0	0	0,8	0	0
<b>DONAR SERVEI AL CIUTADÀ</b>	0,6	0,8	0,3	0,5	1	1,7	0	0	0	0,8	0,8	0,8	0	0	2,5
<b>SERVEI CÒMODE</b>	0,7	0,4	0,3	0,8	1,3	0	0,8	0	0	0,8	0	0,8	1,7	1,7	0,8
<b>ALTRES</b>	2,9	3,3	2,5	4,2	1,3	3,3	3,3	0,8	2,5	4,2	5,8	4,2	2,5	1,7	0,8
<b>NO HO SAP</b>	12,4	7,1	17	11,9	11,3	6,7	7,5	20	19,2	11,7	16,7	5	10,8	13,3	8,3

**P4. 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>	(631)	(118)	(202)	(158)	(153)	(60)	(58)	(57)	(63)	(82)	(61)	(38)	(59)	(91)	(62)	
<b>FACILITAT D'ACCÉS AL SERVEI / EN ACONSEGUIR LÍNIA</b>	7,6	8,6	8,5	7,1	6,2	6,6	10,7	14,8	3,6	7,8	5,2	7,7	8,8	6,7	5,5	
<b>ACCESSIBILITAT HORÀRIA</b>	0,9	0,8	0	1,4	1,6	1,6	0	0	0	0	0	3,1	1,8	2,7	0	
<b>RESPOSTA RÀPIDA</b>	12,2	14,5	10,7	12,7	11,9	16,4	12,5	11,1	10,7	10,4	15,5	6,2	14	10,7	13,7	
<b>RESPOSTA CORRECTA, COMPLETA</b>	5,4	8,5	3,8	5,9	4,8	9,8	7,1	5,6	5,4	1,3	3,4	10,8	5,3	5,3	4,1	
<b>RESOLUCIÓ DEL PROBLEMA, EFICÀCIA, TROBAR ORIENTACIÓ/AJUDA</b>	25,2	25,6	23,1	23,7	29,1	27,9	23,2	20,4	28,6	20,8	15,5	24,6	31,6	29,3	28,8	
<b>GRATUÏT / MILLOR PREU</b>	1,2	0,9	2,7	0,7	0	0	1,8	1,9	3,6	2,6	0	0	1,8	0	0	
<b>AMABILITAT, BONA ATENCIÓ</b>	19,1	16,2	18,7	19,3	21,7	19,7	12,5	14,8	16,1	23,4	25,9	16,9	14	25,3	16,4	
<b>QUE POSIN INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA</b>	1,5	2,5	0,6	2,1	1,3	3,3	1,8	0	1,8	0	1,7	3,1	1,8	1,3	1,4	
<b>CAPACITAT DE COMPRESIÓ</b>	7	7,7	5,3	5,5	10,3	8,2	7,1	1,9	3,6	9,1	5,2	9,2	3,5	8	13,7	
<b>CLAREDAT DE LES EXPLICACIONS</b>	5,8	4,3	8,5	5,7	3,6	3,3	5,4	14,8	8,9	3,9	6,9	4,6	5,3	1,3	6,8	
<b>QUE ABASTIN MOLTS TEMES / BON NIVELL DE CONEIXEMENT</b>	8,3	7,8	10,8	7,9	5,9	1,6	14,3	9,3	14,3	9,1	10,3	10,8	3,5	5,3	6,8	
<b>TROBAR BONS PROFESSIONALS</b>	0,3	0	0,6	0,7	0	0	0	0	1,8	0	0	0	1,8	0	0	
<b>DONAR SERVEI AL CIUTADÀ</b>	0,1	0	0	0	0,6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,4	
<b>SERVEI CÒMODE</b>	0,3	0	0,5	0,4	0	0	0	1,9	0	0	0	1,5	0	0	0	
<b>ALTRES</b>	5	2,6	6,4	7	2,9	1,6	3,6	3,7	1,8	11,7	10,3	1,5	7	4	1,4	

**P4. 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)	(243)	(389)	(320)	(248)	(119)	(125)	(126)	(134)	(128)	(126)	(69)	(124)	(146)	(102)	
<b>FACILITAT D'ACCÉS AL SERVEI / EN ACONSEGUIR LÍNIA</b>	10	10,7	8,4	10,8	10,8	8,8	12,5	6,9	9,1	9,1	7,9	9,2	14,7	10,8	10,9	
<b>ACCESSIBILITAT HORÀRIA</b>	0,9	1,7	0,7	0,5	0,9	1,7	1,7	1,7	0	0,5	0	1,1	0,6	1,5	0	
<b>RESPOSTA RÀPIDA</b>	10,3	10,6	11,4	9,9	8,9	10,5	10,8	9,8	12,5	11,7	11,2	10,8	7,9	7,2	11,4	
<b>RESPOSTA CORRECTA, COMPLETA</b>	4,9	7	4,4	3,7	5	8,3	5,7	4	4,5	4,6	2,8	5,9	3,4	4,1	6,2	
<b>RESOLUCIÓ DEL PROBLEMA, EFICÀCIA, TROBAR ORIENTACIÓ/AJUDA</b>	24,6	24,9	21,7	24,3	28,9	26,5	23,3	23,6	19,9	21,8	21,9	22,7	27,7	31,3	25,4	
<b>GRATUÏT / MILLOR PREU</b>	0,8	1,1	1,6	0,3	0	0,6	1,7	1,1	1,7	2	0	0,5	0,6	0	0	
<b>AMABILITAT, BONA ATENCIÓ</b>	20,2	18,4	19,4	23,3	19,6	22,1	14,8	19,5	18,2	20,3	24,2	23,8	22	21	17,6	
<b>QUE POSIN INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA</b>	1	1,1	0,7	1	1,2	1,1	1,1	1,1	1,1	0	0,6	1,6	1,1	1	1,6	
<b>CAPACITAT DE COMPRESIÓ</b>	4,8	6,2	4,4	3,5	5,5	6,1	6,3	2,9	4,5	5,6	2,8	7	2,3	4,6	6,7	
<b>CLAREDAT DE LES EXPLICACIONS</b>	4,4	4	5,3	3,8	4,1	2,2	5,7	6,9	5,1	4,1	3,4	3,2	4,5	2,6	6,2	
<b>QUE ABASTIN MOLTS TEMES / BON NIVELL DE CONEIXEMENT</b>	5,2	5,6	6,1	4,4	4,5	3,9	7,4	6,3	7,4	4,6	6,2	5,9	1,7	4,1	5,2	
<b>TROBAR BONS PROFESSIONALS</b>	0,2	0	0,4	0,4	0	0	0	0	0,6	0,5	0	0	1,1	0	0	
<b>DONAR SERVEI AL CIUTADÀ</b>	0,4	0,5	0,2	0,3	0,8	1,1	0	0	0	0,5	0,6	0,5	0	0	2,1	
<b>SERVEI CÒMODE</b>	0,5	0,3	0,4	0,7	0,8	0	0,6	0,6	0	0,5	0	1,1	1,1	1	0,5	
<b>ALTRES</b>	3,6	3,1	3,8	5,1	1,9	2,8	3,4	1,7	2,3	7,1	7,3	3,2	4	2,6	1	
<b>NO HO SAP</b>	8,1	4,8	11,2	7,9	7	4,4	5,1	13,8	13,1	7,1	11,2	3,2	7,3	8,2	5,2	

**P5. 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)	(243)	(389)	(320)	(248)	(119)	(125)	(126)	(134)	(128)	(126)	(69)	(124)	(146)	(102)
<b>FACILITAT D'ACCÉS AL SERVEI / EN ACONSEGUIR LÍNIA L'HORARI</b>	7,5	4,6	7,3	7,9	10	3,3	5,8	5,8	9,2	6,7	10	9,2	5	10	10
<b>DONEN LA RESPOSTA RÀPIDAMENT</b>	0,6	0,4	0,3	0,7	1	0,8	0	0	0,8	0	0	1,7	0,8	1,7	0
<b>DONEN BONA INFORMACIÓ, COMPLETA</b>	7,9	7,5	5,6	10,1	9	8,3	6,7	3,3	9,2	4,2	11,7	5,8	10,8	8,3	10
<b>RESOLEN ELS PROBLEMES, SÓN EFICAÇOS, ORIENTEN, AJUDEN AMABILITAT, BONA ATENCIÓ QUE POSEN INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA</b>	1,4	2,1	1,7	1,1	1	1,7	2,5	2,5	1,7	0,8	0,8	3,3	0	1,7	0
<b>TENEN CAPACITAT DE COMPRESIÓ</b>	12,7	16,2	11,7	10,4	13,7	16,7	15,8	8,3	14,2	12,5	10,8	13,3	8,3	13,3	14,2
<b>DONEN EXPLICACIONS CLARES</b>	32,1	31,1	35,1	31,8	28,6	39,2	23,3	41,7	28,3	35,8	28,3	36,7	32,5	25,8	32,5
<b>ABASTEN MOLTS TEMES / BON NIVELL DE CONEIXEMENT</b>	1,9	2,5	0,5	3,1	2	1,7	3,3	1,7	0	0	3,3	0,8	4,2	1,7	2,5
<b>ATENCIÓ PERSONALITZADA</b>	1,9	2,1	1,4	2,2	2,3	1,7	2,5	1,7	0,8	1,7	2,5	2,5	1,7	3,3	0,8
<b>SERVEI CÒMODE</b>	4,6	5,8	5	4,1	3,6	5,8	5,8	8,3	3,3	3,3	4,2	0,8	5,8	5	1,7
<b>ALTRES</b>	4,3	4,2	4,2	3,7	5,1	1,7	6,7	4,2	5	3,3	5	3,3	2,5	5,8	4,2
<b>TOT</b>	1,6	3,7	0,8	1,3	1,2	4,2	3,3	0	0,8	1,7	0,8	1,7	1,7	0,8	1,7
<b>NO HO SAP</b>	3,4	1,7	3,6	5	2,7	1,7	1,7	2,5	5	3,3	4,2	3,3	6,7	1,7	4,2
<b>NO CONTESTA</b>	0,6	0,4	0,6	0,7	0,7	0,8	0	0	0,8	0,8	0,8	1,7	0	0	1,7
	15,5	13,4	17	14,6	16,6	10,8	15,8	15	17,5	18,3	14,2	11,7	16,7	20	11,7
	0,2	0	0,6	0	0	0	0	0	0	1,7	0	0	0	0	0

**P6. 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)	(243)	(389)	(320)	(248)	(119)	(125)	(126)	(134)	(128)	(126)	(69)	(124)	(146)	(102)
<b>FACILITAT D'ACCÉS AL SERVEI / EN ACONSEGUIR LÍNIA L'HORARI</b>	12,9	13,3	13,3	9,9	15,6	15,8	10,8	16,7	11,7	11,7	8,3	6,7	13,3	12,5	20
<b>LA RAPIDESA AMB QUÈ ET DONEN LA RESPOSTA / SERVEI MÉS ÀGIL</b>	4,8	6,7	3,6	4,1	6	5,8	7,5	5	3,3	2,5	2,5	6,7	4,2	5	7,5
<b>LA RESPOSTA (CORRECTA, COMPLETA)</b>	18	16,7	18,9	19,5	16	15	18,3	15,8	16,7	24,2	20,8	17,5	19,2	22,5	6,7
<b>RESOLUCIÓ DELS PROBLEMES, MÉS ORIENTACIÓ, MÉS AJUDA EL PREU</b>	0,8	1,2	0,8	0,8	0,3	1,7	0,8	1,7	0	0,8	0	0,8	1,7	0	0,8
<b>AMABILITAT, ATENCIÓ INTERÈS QUE MOSTREN / ACTITUD</b>	5,3	3,8	4,7	6	6,9	3,3	4,2	5	3,3	5,8	5,8	6,7	5,8	5,8	8,3
<b>CAPACITAT DE COMPRESIÓ</b>	1,4	1,7	0,8	2	1,3	1,7	1,7	0,8	0,8	0,8	1,7	1,7	2,5	1,7	0,8
<b>CLARERAT DE LES EXPLICACIONS</b>	2,8	3,3	2,8	3,2	1,9	3,3	3,3	0,8	4,2	3,3	2,5	4,2	3,3	0,8	3,3
<b>ABASTIN DIFERENTS TEMES / NIVELL DE CONEIXEMENT</b>	0,6	0,8	0,5	0,8	0,3	1,7	0	1,7	0	0	0,8	0,8	0,8	0	0,8
<b>AMPLIACIÓ DEL SERVEI (MÉS TRAMITACIONS, TIPUS INFORMACIÓ)</b>	0,8	0,8	1,1	0,5	0,8	1,7	0	0,8	1,7	0,8	0,8	0,8	0	0,8	0,8
<b>LA MÚSICA D'ESPERA</b>	1,2	1,6	0,8	2,1	0	3,3	0	1,7	0	0,8	3,3	0,8	1,7	0	0
<b>SERVEIS ALTERNATIUS AL 93 619 73 11 (INTERNET, TELÈFON CIVISME...)</b>	4,5	3,4	4,5	4,3	5,9	2,5	4,2	3,3	5,8	4,2	2,5	5	5,8	8,3	2,5
<b>MISSATGE PREENREGISTRAT</b>	0,5	0,9	0,6	0,3	0,5	0	1,7	0	0,8	0,8	0	0	0,8	0,8	0
<b>ALTRES</b>	0,1	0,4	0	0	0	0,8	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOT</b>	0,3	1,3	0	0	0	0,8	1,7	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>CAP</b>	0,2	0	0	0	1,2	0	0	0	0	0	0	0	0	0,8	1,7
<b>NO HO SAP</b>	1,1	1,2	1,1	0,7	1,3	1,7	0,8	0,8	0,8	1,7	0,8	1,7	0	1,7	0,8
<b>NO CONTESTA</b>	0,2	0	0	0,3	0,3	0	0	0	0	0	0	0	0,8	0	0,8
	25,2	24,2	25	22,5	29,7	22,5	25,8	30,8	28,3	15,8	20,8	22,5	24,2	28,3	31,7
	19,1	18,8	21,2	22,7	11,4	18,3	19,2	15	21,7	26,7	29,2	23,3	15,8	10	13,3
	0,2	0	0,3	0,2	0,5	0	0	0	0,8	0	0	0,8	0	0,8	0

**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)	(243)	(389)	(320)	(248)	(119)	(125)	(126)	(134)	(128)	(126)	(69)	(124)	(146)	(102)
<b>HOME</b>	20	20,5	19,7	20,4	19,4	18,3	22,5	16,7	20	22,5	20	21,7	20	16,7	23,3
<b>DONA</b>	80	79,5	80,3	79,6	80,6	81,7	77,5	83,3	80	77,5	80	78,3	80	83,3	76,7

**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	50	49,7	48,7	50,1	52,3	49,8	49,6	49,6	46,9	49,6	49,9	47,6	51,7	47,9	58,5
Des.Est.	29,3	14,1	15	14,9	57,5	14,9	13,3	15,4	14,4	15,2	15,6	14,3	14,3	14,8	87,8
(n)	(1200)	(243)	(389)	(320)	(248)	(119)	(125)	(126)	(134)	(128)	(126)	(69)	(124)	(146)	(102)

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)	(243)	(389)	(320)	(248)	(119)	(125)	(126)	(134)	(128)	(126)	(69)	(124)	(146)	(102)
<b>MENYS DE 18 ANYS</b>	0,1	0	0	0,3	0	0	0	0	0	0	0,8	0	0	0	0
<b>DE 18 A 24 ANYS</b>	2,8	2,9	3,1	3	2,2	4,2	1,7	1,7	4,2	3,3	3,3	5	1,7	2,5	1,7
<b>DE 25 A 34 ANYS</b>	14,9	12,8	17,2	13,2	15,4	15,8	10	19,2	18,3	14,2	12,5	14,2	13,3	19,2	10
<b>DE 35 A 44 ANYS</b>	21,5	20,2	22,8	20,9	21,3	13,3	26,7	19,2	25	24,2	21,7	22,5	19,2	21,7	20,8
<b>DE 45 A 54 ANYS</b>	24,9	29,1	22	22,8	27,8	31,7	26,7	21,7	24,2	20	24,2	30	17,5	23,3	34,2
<b>DE 55 A 64 ANYS</b>	19,6	19,2	18,6	22,8	17,5	19,2	19,2	20,8	16,7	18,3	16,7	16,7	32,5	17,5	17,5
<b>DE 65 A 74 ANYS</b>	10,8	11,7	11	10,6	10	10	13,3	12,5	6,7	14,2	13,3	6,7	10	10	10
<b>DE 75 ANYS I MÉS</b>	5,4	4,1	5,3	6,3	5,5	5,8	2,5	5	5	5,8	7,5	5	5,8	5,8	5
<b>NO CONTESTA</b>	0,1	0	0	0	0,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,8

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>	(1199)	(242)	(389)	(320)	(248)	(119)	(124)	(126)	(134)	(128)	(126)	(69)	(124)	(146)	(102)
<b>ESPANYOLA</b>	81	79,4	80	83,9	80,5	83,3	75,6	77,5	75,8	86,7	83,3	80	86,7	79,2	82,5
<b>ALTRES UNIÓ EUROPEA</b>	1,7	3	0,6	2	2	0,8	5	0	0	1,7	2,5	1,7	1,7	1,7	2,5
<b>RESTA PAÏSOS</b>	17,3	17,6	19,5	14,1	17,5	15,8	19,3	22,5	24,2	11,7	14,2	18,3	11,7	19,2	15



**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)	(243)	(389)	(320)	(248)	(119)	(125)	(126)	(134)	(128)	(126)	(69)	(124)	(146)	(102)	
ALGÈRIA	0,4	0,4	0	0,4	0,8	0,8	0	0	0	0	0	1,7	0	0,8	0,8	
ARGENTINA	0,4	0,4	0,8	0	0	0,8	0	1,7	0,8	0	0	0	0	0	0	
ARMÈNIA	0,4	0,4	0,5	0,2	0,5	0,8	0	1,7	0	0	0	0,8	0	0,8	0	
BOLÍVIA	1,7	2,5	1,9	1,8	0,3	0,8	4,2	1,7	1,7	2,5	1,7	0,8	2,5	0	0,8	
BRASIL	0,4	0,8	0	0,5	0,3	0,8	0,8	0	0	0	0,8	0,8	0	0	0,8	
BULGÀRIA	0,1	0	0	0,3	0	0	0	0	0	0	0,8	0	0	0	0	
BIELORÚSSIA	0,1	0,4	0	0	0	0	0,8	0	0	0	0	0	0	0	0	
CAMERUN	0,1	0	0	0	0,5	0	0	0	0	0	0	0	0	0,8	0	
XILE	0,3	0,9	0,5	0	0	0	1,7	0,8	0	0,8	0	0	0	0	0	
COLÒMBIA	1,4	0,9	1,9	1,4	1	0	1,7	2,5	1,7	1,7	0	3,3	1,7	0	2,5	
CUBA	0,4	0	0,6	0,7	0	0	0	1,7	0	0,8	0	0,8	0,8	0	0	
BENÍN	0,1	0,4	0	0	0	0,8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
REPÚBLICA DOMINICANA	0,9	0,8	1,4	0,5	0,8	1,7	0	2,5	0,8	0,8	0,8	0,8	0	0,8	0,8	
EQUADOR	1,8	1,6	2	1,2	2,3	2,5	0,8	1,7	4,2	0	0,8	0,8	1,7	3,3	0,8	
SALVADOR, EL	0,3	0,9	0,3	0	0	0	1,7	0	0,8	0	0	0	0	0	0	
GUINEA EQUATORIAL	0,1	0	0	0,3	0	0	0	0	0	0	0,8	0	0	0	0	
FRANÇA	0,3	1,3	0,3	0	0	0	2,5	0	0,8	0	0	0	0	0	0	
GEÒRGIA	0,4	0	0,6	0,3	0,5	0	0	0,8	0,8	0	0	0	0,8	0,8	0	
GUINEA	0,1	0,4	0	0	0	0	0,8	0	0	0	0	0	0	0	0	
HONDURES	2,6	3,8	2,8	2,3	1,3	3,3	4,2	1,7	4,2	2,5	3,3	1,7	1,7	1,7	0,8	
HONGRIA	0,1	0	0	0,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0,8	0	0	
ÍNDIA	0,1	0	0,3	0	0	0	0	0	0,8	0	0	0	0	0	0	
ISRAEL	0,1	0	0,3	0	0	0	0	0,8	0	0	0	0	0	0	0	
ITÀLIA	0,7	1,3	0,3	0,3	1,2	0,8	1,7	0	0	0,8	0,8	0	0	0,8	1,7	
KENYA	0,2	0,4	0	0	0,3	0	0,8	0	0	0	0	0	0	0	0,8	
MÈXIC	0,3	0,4	0,6	0	0	0,8	0	0,8	0,8	0	0	0	0	0	0	
MARROC	1,1	0,8	1,1	1,5	1	0,8	0,8	1,7	0,8	2,5	0,8	0,8	0,8	1,7	0	
NICARAGUA	0,4	0	0,5	0,5	0,5	0	0	0,8	0	0,8	0	0,8	0,8	0,8	0	
PAKISTAN	0,6	0,8	0,6	0,5	0,3	0,8	0,8	0,8	0,8	0	0,8	0,8	0	0	0,8	
PARAGUAI	0,3	0	0	0,3	1,2	0	0	0	0	0	0,8	0	0	0,8	1,7	
PERÚ	1,5	0,4	2,2	0,7	2,6	0,8	0	3,3	3,3	0	0	1,7	0,8	3,3	1,7	
PORTUGAL	0,2	0	0	0,5	0,5	0	0	0	0	0	0,8	0,8	0	0,8	0	
ROMANIA	0,2	0,4	0	0,3	0,3	0	0,8	0	0	0	0	0	0,8	0	0,8	
RÚSSIA	0,1	0	0,3	0	0	0	0	0	0	0,8	0	0	0	0	0	
SENEGAL	0,1	0	0,3	0,2	0	0	0	0	0	0,8	0	0,8	0	0	0	
ESPANYA	80,9	79,1	80	83,9	80,5	83,3	75	77,5	75,8	86,7	83,3	80	86,7	79,2	82,5	
EGIPTE	0,1	0	0	0	0,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,8	
URUGUAI	0,1	0	0	0,2	0,5	0	0	0	0	0	0	0,8	0	0,8	0	
VENEÇUELA	0,7	0,4	0	0,5	2,2	0	0,8	0	0	0	0,8	0,8	0	2,5	1,7	

**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)	(243)	(389)	(320)	(248)	(119)	(125)	(126)	(134)	(128)	(126)	(69)	(124)	(146)	(102)	
CATALÀ	31	32,9	29,7	29,8	32,7	33,3	32,5	28,3	29,2	31,7	29,2	27,5	31,7	30	36,7	
CASTELLÀ	67,9	65,4	69,4	69,4	66,1	65,8	65	70,8	70	67,5	70	70	68,3	69,2	61,7	
ALTRES	1,1	1,7	0,8	0,9	1,2	0,8	2,5	0,8	0,8	0,8	0,8	2,5	0	0,8	1,7	

**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)	(243)	(389)	(320)	(248)	(119)	(125)	(126)	(134)	(128)	(126)	(69)	(124)	(146)	(102)
<b>NO HA ACABAT ELS ESTUDIS OBLIGATORIS</b>	3,8	3,3	4,2	3,8	3,7	4,2	2,5	5	5	2,5	5,8	4,2	1,7	3,3	4,2
<b>OBLIGATORIS</b>	25,1	19,2	27,7	26,7	25,1	17,5	20,8	31,7	21,7	30	25	26,7	28,3	29,2	19,2
<b>SECUNDARIS GENERALS</b>	21,5	24,7	19,4	21,8	21,2	20,8	28,3	21,7	20	16,7	21,7	26,7	19,2	25	15,8
<b>SECUNDARIS PROFESSIONALS</b>	23,3	25,7	21,4	23,6	23,3	30,8	20,8	19,2	22,5	22,5	21,7	21,7	26,7	19,2	29,2
<b>UNIVERSITARIS</b>	18,8	20,1	19,8	15,1	20,7	17,5	22,5	17,5	24,2	17,5	15	14,2	15,8	18,3	24,2
<b>POST UNIVERSITARIS</b>	7,2	7	6,9	8,8	5,5	9,2	5	5	5,8	10	10,8	5,8	8,3	4,2	7,5
<b>NO CONTESTA</b>	0,3	0	0,6	0,2	0,5	0	0	0	0,8	0,8	0	0,8	0	0,8	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)	(243)	(389)	(320)	(248)	(119)	(125)	(126)	(134)	(128)	(126)	(69)	(124)	(146)	(102)
<b>TREBALLA PER COMPTE PROPÍ (EMPRESARI, AUTÒNOM)</b>	4,9	8,4	4,4	4	3,2	6,7	10	4,2	3,3	5,8	4,2	3,3	4,2	0,8	6,7
<b>TREBALLA PER COMPTE D'ALTRI (ASSALARIAT/ADA)</b>	37,2	35,1	37	36,7	40,1	30	40	28,3	39,2	43,3	34,2	44,2	35	44,2	34,2
<b>JUBILAT/ADA / PENSIONISTA (INCAPACITAT/ADA LABORAL)</b>	23,7	24,6	23	24,2	23,3	25,8	23,3	29,2	20	20	29,2	16,7	23,3	23,3	23,3
<b>ATURAT/ADA / BUSCA FEINA</b>	27,3	26,1	27	29,8	25,7	32,5	20	29,2	28,3	23,3	30	27,5	30,8	25	26,7
<b>TASQUES DE LA LLAR (NO REMUNERADES)</b>	5,7	4,6	7,2	4,2	6,2	5	4,2	8,3	6,7	6,7	1,7	7,5	5	5,8	6,7
<b>ESTUDIANT</b>	0,6	0,9	0,3	0,7	0,8	0	1,7	0	0,8	0	0,8	0	0,8	0,8	0,8
<b>NO CONTESTA</b>	0,7	0,4	1,1	0,5	0,7	0	0,8	0,8	1,7	0,8	0	0,8	0,8	0	1,7

**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)	(243)	(389)	(320)	(248)	(119)	(125)	(126)	(134)	(128)	(126)	(69)	(124)	(146)	(102)
<b>BARCELONA CIUTAT</b>	88,4	88,9	90,5	87,4	85,9	83,3	94,2	94,2	89,2	88,3	87,5	88,3	86,7	88,3	82,5
<b>RESTA ESPANYA</b>	10,9	10,3	8,9	12,1	13,2	15,8	5	5,8	10	10,8	12,5	10,8	12,5	10,8	16,7
<b>ESTRANGER</b>	0,2	0,4	0,3	0	0	0,8	0	0	0	0,8	0	0	0	0	0
<b>NO CONTESTA</b>	0,5	0,4	0,3	0,5	0,8	0	0,8	0	0,8	0	0	0,8	0,8	0,8	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>	(1060)	(216)	(352)	(279)	(213)	(99)	(117)	(119)	(120)	(113)	(110)	(61)	(108)	(129)	(84)
<b>CIUTAT VELLA</b>	5,8	6,5	4	8,6	4,3	9	4,4	3,5	4,7	3,8	10,5	8,5	6,7	1,9	8,1
<b>EIXAMPLE</b>	13,1	13,3	12,6	10,5	17,1	8	17,7	11,5	15	11,3	10,5	10,4	10,6	15,1	20,2
<b>SANTS - MONTJUÏC</b>	9,5	9,3	9,9	9,1	9,6	13	6,2	5,3	13,1	11,3	5,7	16	8,7	11,3	7,1
<b>LES CORTS</b>	2,4	1,4	2,5	2,3	3,5	1	1,8	0,9	3,7	2,8	1,9	1,9	2,9	3,8	3
<b>SARRIÀ - SANT GERVASI</b>	4	3,3	4,6	4,2	3,5	3	3,5	6,2	3,7	3,8	4,8	3,8	3,8	1,9	6,1
<b>GRÀCIA</b>	7,5	9,8	6,4	7,2	7,2	11	8,8	6,2	6,5	6,6	5,7	3,8	10,6	6,6	8,1
<b>HORTA - GUINARDÓ</b>	16,1	16,5	17,1	15,4	15,1	13	19,5	21,2	14	16	18,1	14,2	13,5	17	12,1
<b>NOU BARRIS</b>	15,2	13,1	16,9	17	12,1	14	12,4	18,6	18,7	13,2	20	16	14,4	9,4	16,2
<b>SANT ANDREU</b>	10,2	9,8	10,7	8,5	11,8	11	8,8	10,6	10,3	11,3	9,5	6,6	8,7	14,2	8,1
<b>SANT MARTÍ</b>	15,6	16,4	14,3	16,8	15,2	16	16,8	14,2	9,3	19,8	13,3	18,9	19,2	17,9	11,1
<b>NO CONTESTA</b>	0,6	0,5	0,9	0,4	0,6	1	0	1,8	0,9	0	0	0	1	0,9	0

**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	(131)	(25)	(35)	(39)	(33)	(19)	(6)	(7)	(13)	(14)	(16)	(8)	(16)	(16)	(17)	
CIUTADELLA DE MENORCA	0,8	0	0	2,7	0	0	0	0	0	0	6,7	0	0	0	0	
PALMA	0,8	0	3	0	0	0	0	14,3	0	0	0	0	0	0	0	
ALELLA	0,8	0	3	0	0	0	0	14,3	0	0	0	0	0	0	0	
ARENYS DE MAR	1,4	0	0	2,7	2,6	0	0	0	0	0	6,7	0	0	0	5	
ARENYS DE MUNT	1,7	0	3,1	0	3,7	0	0	0	0	7,7	0	0	0	7,7	0	
ARGENTONA	0,8	4	0	0	0	5,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
BADALONA	8,3	4	9,3	9,5	8,9	5,3	0	14,3	8,3	7,7	6,7	7,7	13,3	7,7	10	
CARDEDEU	0,8	0	3,1	0	0	0	0	0	0	7,7	0	0	0	0	0	
CASTELLAR DEL VALLÈS	0,8	0	3	0	0	0	0	14,3	0	0	0	0	0	0	0	
CASTELLDEFELS	2,4	0	3,1	5,3	0	0	0	0	0	7,7	0	0	13,3	0	0	
CORNELLÀ DE LLOBREGAT	3,2	0	3,2	2,7	6,3	0	0	0	8,3	0	6,7	0	0	7,7	5	
ESPARREGUERA	0,4	0	0	1,5	0	0	0	0	0	0	0	7,7	0	0	0	
ESPLUGUES DE LLOBREGAT	1,6	0	3	2,7	0	0	0	14,3	0	0	0	0	6,7	0	0	
GARRIGA, LA	0,8	4	0	0	0	5,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
GRANOLLERS	0,8	0	0	2,7	0	0	0	0	0	0	0	0	6,7	0	0	
HOSPITALET DE LLOBREGAT, L'	12,9	8,1	12,7	13,4	16,3	5,3	16,7	14,3	25	0	0	0	33,3	23,1	10	
LLINARS DEL VALLÈS	0,4	0	0	1,5	0	0	0	0	0	0	7,7	0	0	0	0	
MANLLEU	0,8	0	3,1	0	0	0	0	0	0	7,7	0	0	0	0	0	
MANRESA	0,8	0	0	2,7	0	0	0	0	0	0	6,7	0	0	0	0	
MATARÓ	2,8	4	3,1	1,5	2,6	5,3	0	0	0	7,7	0	7,7	0	0	5	
MOLINS DE REI	0,4	0	0	1,5	0	0	0	0	0	0	7,7	0	0	0	0	
MOLLET DEL VALLÈS	1,6	0	3,1	2,7	0	0	0	0	0	7,7	0	0	6,7	0	0	
MONTCADA I REIXAC	0,8	0	3,1	0	0	0	0	0	0	7,7	0	0	0	0	0	
MONTORNÈS DEL VALLÈS	0,6	0	0	0	2,6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	
OLESA DE MONTSERRAT	0,8	4	0	0	0	5,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
PALAU-SOLITÀ I PLEGAMANS	0,6	0	0	0	2,6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	
PIERA	0,6	0	0	0	2,6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	
PRAT DE LLOBREGAT, EL	0,8	4	0	0	0	5,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
RIPOLLET	1,5	8,1	0	0	0	5,3	16,7	0	0	0	0	0	0	0	0	
RUBÍ	2,9	0	3,2	1,5	6,3	0	0	0	8,3	0	0	7,7	0	7,7	5	
SABADELL	0,6	0	0	0	2,6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	
SANT ADRIÀ DE BESÒS	1,2	4	0	1,5	0	5,3	0	0	0	0	0	7,7	0	0	0	
SANT ANDREU DE LA BARÇA	0,8	0	3,1	0	0	0	0	0	0	7,7	0	0	0	0	0	
SANT ANDREU DE LLAVANERES	1,1	0	0	1,5	2,6	0	0	0	0	0	7,7	0	0	0	5	
SANT BOI DE LLOBREGAT	0,8	4	0	0	0	5,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
SANT CELONI	2,1	0	6,3	1,5	0	0	0	0	8,3	7,7	0	7,7	0	0	0	
SANT CUGAT DEL VALLÈS	2,2	4	0	2,7	2,6	5,3	0	0	0	0	6,7	0	0	0	5	
SANT FELIU DE LLOBREGAT	2,2	4	0	2,7	2,6	5,3	0	0	0	0	6,7	0	0	0	5	
VILASSAR DE MAR	1,6	0	3	2,7	0	0	0	14,3	0	0	0	0	6,7	0	0	
SANT POL DE MAR	1,4	4	0	0	2,6	5,3	0	0	0	0	0	0	0	0	5	
SANT QUIRZE DEL VALLÈS	1,6	4	0	2,7	0	5,3	0	0	0	0	6,7	0	0	0	0	
SANT SADURNÍ D'ANOIA	0,9	0	3,2	0	0	0	0	0	8,3	0	0	0	0	0	0	
SANTA COLOMA DE GRAMENET	6,3	7,9	3,2	2,7	12,6	10,5	0	0	8,3	0	6,7	0	0	15,4	10	
SANTA EULÀLIA DE RONÇANA	0,8	0	0	2,7	0	0	0	0	0	0	0	0	6,7	0	0	
BARBERÀ DEL VALLÈS	2	0	0	6,9	0	0	0	0	0	0	13,3	7,7	0	0	0	
SANTA PERPÈTUA DE MOGODA	0,8	4	0	0	0	5,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
CERDANYOLA DEL VALLÈS	2,4	0	3,2	0	6,3	0	0	0	8,3	0	0	0	0	7,7	5	
SITGES	0,8	0	0	2,7	0	0	0	0	0	0	6,7	0	0	0	0	
TERRASSA	3,2	4	3,2	5,4	0	5,3	0	0	8,3	0	6,7	0	6,7	0	0	
TEIÀ	0,8	4,2	0	0	0	0	16,7	0	0	0	0	0	0	0	0	
TIANA	0,6	0	0	0	2,6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	
TORDERA	0,8	0	3,1	0	0	0	0	0	0	7,7	0	0	0	0	0	
VALLBONA D'ANOIA	0,8	0	3,1	0	0	0	0	0	0	7,7	0	0	0	0	0	
VALIRANA	0,9	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	15,4	0	0	0	
VIC	0,8	4,2	0	0	0	0	16,7	0	0	0	0	0	0	0	0	
BURGOS	0,9	0	0	0	3,7	0	0	0	0	0	0	0	0	7,7	0	
CASTELLÓN DE LA PLANA/CASTELLÓ DE LA PLANA	0,9	0	0	0	3,7	0	0	0	0	0	0	0	0	7,7	0	
JAFRE	0,8	4,2	0	0	0	0	16,7	0	0	0	0	0	0	0	0	
TORTELLÀ	0,8	4	0	0	0	5,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
LINARES	0,8	0	0	2,7	0	0	0	0	0	0	6,7	0	0	0	0	
ALPICAT	0,4	0	0	1,5	0	0	0	0	0	0	0	7,7	0	0	0	
SEU D'URGELL, LA	0,9	0	0	0	3,7	0	0	0	0	0	0	0	0	7,7	0	
SANTA CRUZ DE TENERIFE	0,8	4,2	0	0	0	0	16,7	0	0	0	0	0	0	0	0	
REUS	0,9	0	3,2	0	0	0	0	0	8,3	0	0	0	0	0	0	
SANT CARLES DE LA RÀPITA	0,8	0	0	2,7	0	0	0	0	0	0	6,7	0	0	0	0	
TARRAGONA	0,8	0	3,1	0	0	0	0	0	0	7,7	0	0	0	0	0	

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.	
TOTAL	(1200)	(243)	(389)	(320)	(248)	(119)	(125)	(126)	(134)	(128)	(126)	(69)	(124)	(146)	(102)	
DOMICILI/MÒBIL PROPI	89,4	88	90	89,9	89,4	84,2	91,7	90	88,3	91,7	87,5	94,2	90	88,3	90,8	
DOMICILI/MÒBIL D'UNA ALTRA PERSONA	4,7	4,1	4,5	5,1	5	6,7	1,7	2,5	7,5	3,3	5,8	2,5	5,8	5	5	
FIX/MÒBIL D'EMPRESA	5,3	7,9	4,2	4,8	5,3	9,2	6,7	4,2	4,2	4,2	6,7	2,5	4,2	6,7	3,3	
NO CONTESTA	0,6	0	1,4	0,2	0,3	0	0	3,3	0	0,8	0	0,8	0	0	0,8	

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)	(243)	(389)	(320)	(248)	(119)	(125)	(126)	(134)	(128)	(126)	(69)	(124)	(146)	(102)
DIÀRIAMENT	70,5	74,5	66,7	69,6	73,7	77,5	71,7	65,8	65,8	68,3	66,7	75,8	69,2	71,7	76,7
QUATRE/CINC DIES PER SETMANA	5,3	4,1	4,8	7,1	5	5	3,3	3,3	6,7	4,2	11,7	4,2	4,2	6,7	2,5
DOS/TRES DIES SETMANA	8,8	9,2	10,9	6,9	7,5	7,5	10,8	8,3	11,7	12,5	5	5	10	7,5	7,5
ALGUN COP AL MES	3	2,1	3,3	3,8	2,3	1,7	2,5	1,7	1,7	6,7	3,3	2,5	5	3,3	0,8
MENYS D'UN COP AL MES	0,6	0,4	0,8	0,7	0,3	0	0,8	1,7	0,8	0	0,8	0	0,8	0	0,8
EN TÉ, PERÒ NO ES CONNECTA MAI	4	3,4	4,4	3,8	4,3	1,7	5	5,8	4,2	3,3	5,8	4,2	1,7	5	3,3
NO TÉ INTERNET	5,9	4,1	6,7	6,5	5,5	5	3,3	9,2	6,7	4,2	5	7,5	7,5	4,2	7,5
NO HO SAP	0,4	1,2	0,3	0	0,3	1,7	0,8	0	0	0,8	0	0	0	0	0,8
NO CONTESTA	1,5	0,9	2,2	1,5	1	0	1,7	4,2	2,5	0	1,7	0,8	1,7	1,7	0

**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>	(1058)	(220)	(336)	(282)	(221)	(109)	(111)	(102)	(117)	(118)	(110)	(61)	(111)	(130)	(90)
L'ORDINADOR DE SOBRETAULA	16	19,5	16,3	14,9	13,3	19,9	19	15,2	14,6	18,9	17,5	13,6	13	13,2	13,4
L'ORDINADOR PORTÀTIL	18,7	18,2	19	16,4	21,6	23,2	12,7	18,6	19	19,4	15,6	13,6	18,3	22,2	20,7
EL TELÈFON MÒBIL	53,6	50,2	53	56,9	54,2	47	53,8	54,5	55,1	49,7	55	65,2	55	53,3	55,5
LA TAULETA / IPAD	10,9	11,5	10,9	10,7	10,4	9,9	13,3	10,3	10,8	11,4	11,9	6,8	11,2	10,8	9,8
ALTRES	0,3	0	0,4	0,5	0	0	0	0,7	0,6	0	0	0	1,2	0	0
NO SAP	0,2	0,3	0,2	0,2	0	0	0,6	0,7	0	0	0	0	0,6	0	0
NO CONTESTA	0,4	0,3	0,2	0,4	0,6	0	0,6	0	0	0,6	0	0,8	0,6	0,6	0,6

**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)	(243)	(389)	(320)	(248)	(119)	(125)	(126)	(134)	(128)	(126)	(69)	(124)	(146)	(102)
<b>SÍ</b>	15,5	14,7	13	18,5	16,6	11,7	17,5	12,5	11,7	15	18,3	17,5	19,2	14,2	20
<b>NO</b>	84,5	85,3	87	81,5	83,4	88,3	82,5	87,5	88,3	85	81,7	82,5	80,8	85,8	80

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

(BASE: HAN FET ALGUN COMENTARI O SUGGERIMENT)  
 (ESPONTÀNIA)  
 (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>	(1200)	(243)	(389)	(320)	(248)	(119)	(125)	(126)	(134)	(128)	(126)	(69)	(124)	(146)	(102)	
<b>SATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI</b>	3,2	5,5	2,5	2,4	3	2,5	8,3	3,3	2,5	1,7	2,5	3,3	1,7	1,7	5	
<b>INSATISFACCIÓ AMB EL PREU DEL SERVEI</b>	0,2	0	0,3	0,2	0,3	0	0	0	0	0,8	0	0,8	0	0	0,8	
<b>ES TRIGA MOLT PER CONTACTAR</b>	1,9	0,8	1,4	3,6	1,5	0,8	0,8	0	2,5	1,7	3,3	1,7	5	0,8	2,5	
<b>MILLORAR EL TEMPS D'ESPERA</b>	2,4	0,8	2,8	3,3	2	0,8	0,8	2,5	2,5	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	0	
<b>NO DERIVAR D'UN LLOC A UN ALTRE</b>	1	0,4	0,6	2	0,8	0,8	0	0	0,8	0,8	3,3	0	1,7	0,8	0,8	
<b>CALDRIA SER MÉS EFICAÇ</b>	0,2	0	0,3	0,2	0,5	0	0	0	0	0,8	0	0,8	0	0,8	0	
<b>HAN DONAT INFORMACIÓ INCORRECTA</b>	0,2	0	0,3	0	0,3	0	0	0	0	0,8	0	0	0	0	0,8	
<b>AMPLIAR HORARI (EN GENERAL)</b>	0,7	0,4	0,8	1	0,5	0,8	0	0,8	0	1,7	0,8	0	1,7	0,8	0	
<b>L'HAN ATÈS CORRECTAMENT/AMABLEMENT</b>	0,6	0	0,8	0,5	1	0	0	1,7	0,8	0	0	0,8	0,8	1,7	0	
<b>ELS INFORMADORS HAURIEN D'ESTAR MÉS QUALIFICATS, ETC.</b>	0,3	0,4	0,3	0,7	0	0,8	0	0	0,8	0	0,8	0	0,8	0	0	
<b>ELS INFORMADORS HAURIEN DE MILLORAR EL TRACTE/TENIR MÉS DISPOSICIÓ/SER MÉS AMABLES</b>	1,3	0,8	1,4	1,5	1,5	0,8	0,8	1,7	1,7	0,8	0,8	0,8	2,5	0,8	2,5	
<b>ELS INFORMADORS HAURIEN DE PARLAR CASTELLÀ</b>	0,1	0,4	0	0	0	0,8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
<b>EL SERVEI HAURIA DE SER GRATUIT</b>	0,4	0,4	0,3	0	1	0	0,8	0	0	0,8	0	0	0	1,7	0	
<b>OFERIR SERVEIS COMPLEMENTARIS O ALTERNATIUS</b>	0,2	0	0	0,5	0,5	0	0	0	0	0	0,8	0,8	0	0,8	0	
<b>CALDRIA QUE L'ENQUESTA SERVEIXI PER MILLORAR EL SERVEI</b>	0,1	0,4	0	0	0	0,8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
<b>CALDRIA FER MÉS DIFUSIÓ/PUBLICITAT DELS SERVEIS OFERTS</b>	0,1	0	0	0,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0,8	0	0	
<b>ALTRES</b>	2,6	4,2	1,4	2	3,6	2,5	5,8	2,5	0	1,7	2,5	3,3	0,8	0,8	7,5	
<b>CAP COMENTARI</b>	84,5	85,3	87	81,5	83,4	88,3	82,5	87,5	88,3	85	81,7	82,5	80,8	85,8	80	

**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)	(243)	(389)	(320)	(248)	(119)	(125)	(126)	(134)	(128)	(126)	(69)	(124)	(146)	(102)	
<b>FIX</b>	27,5	32,4	28	26,2	23,4	35,8	29,2	33,3	26,7	24,2	29,2	18,3	27,5	25,8	20	
<b>MÒBIL</b>	72,5	67,6	72	73,8	76,6	64,2	70,8	66,7	73,3	75,8	70,8	81,7	72,5	74,2	80	