



**Ajuntament
de Barcelona**

Usuaris telèfon 010
4t Trimestre 2019
Encreuaments: Trimestre i Mes

UNIVERS

Usuaris del servei telefònic 010

GRANDÀRIA DE LA MOSTRA

1.202 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 150 entrevistes mensuals (en els mesos de juny i desembre s'han fet 151 entrevistes).

PONDERACIÓ

En funció del nombre de trucades mensuals reals durant el període d'estudis per tal d'obtenir els resultats del conjunt d'usuaris del servei telefònic 010.

ERROR MOSTRAL

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

DATA DE REALITZACIÓ

Del 22 de juliol al 19 de desembre de 2019.

EMPRESA TREBALL DE CAMP

Instituto DYM S.A.



i-LabSo SCCL
C. Casp 43, bxs
08010 Barcelona
Tlf. 931 190 222

A1. IDIOMA DE L'ENTREVISTA

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(294)	(429)	(478)	(157)	(138)	(164)	(110)	(154)	(198)	(198)	(82)
CATALÀ	53,2	54,7	57,6	48,4	57,3	51,7	55,3	61,3	57,3	48	49,3	47
CASTELLÀ	46,8	45,3	42,4	51,6	42,7	48,3	44,7	38,7	42,7	52	50,7	53

A2. MES DE L'ENTREVISTA

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(294)	(429)	(478)	(157)	(138)	(164)	(110)	(154)	(198)	(198)	(82)
MAIG	13,1	53,3	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0
JUNY	11,5	46,7	0	0	0	100	0	0	0	0	0	0
JULIOL	13,7	0	38,3	0	0	0	100	0	0	0	0	0
AGOST	9,2	0	25,7	0	0	0	0	100	0	0	0	0
SETEMBRE	12,8	0	36	0	0	0	0	0	100	0	0	0
OCTUBRE	16,5	0	0	41,4	0	0	0	0	0	100	0	0
NOVEMBRE	16,5	0	0	41,4	0	0	0	0	0	0	100	0
DESEMBRE	6,8	0	0	17,1	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							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(294)	(429)	(478)	(157)	(138)	(164)	(110)	(154)	(198)	(198)	(82)
HE TRUCAT JO	97,8	99	96,2	98,6	98,7	99,3	98	94,7	95,3	100	97,3	98
SÍ, HAN TRUCAT ALTRES PERSONES	2,2	1	3,8	1,4	1,3	0,7	2	5,3	4,7	0	2,7	2

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

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(294)	(429)	(478)	(157)	(138)	(164)	(110)	(154)	(198)	(198)	(82)
SÍ, ARA	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							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
FACILITAT PER ACONSEGUIR LÍNIA												
Mitjana	6,8	6,2	6,9	7	6,3	6,1	6,4	7,5	7,1	7	7	7,1
Des.Est.	2,6	3	2,4	2,4	2,9	3	2,7	2	2,3	2,2	2,5	2,4
(n)	(1196)	(293)	(427)	(474)	(157)	(137)	(164)	(109)	(154)	(194)	(198)	(82)
RAPIDESA AMB QUÈ ET DONEN LA RESPOSTA												
Mitjana	7,8	7,6	8	7,9	7,5	7,6	8	8,1	7,9	7,8	7,9	8
Des.Est.	2,1	2,4	1,8	2	2,5	2,3	1,8	1,7	2	2,1	1,9	2,2
(n)	(1200)	(293)	(429)	(477)	(156)	(138)	(164)	(110)	(154)	(197)	(198)	(82)
RESPOSTA QUE ET DONEN												
Mitjana	8,1	7,8	8,3	8,1	7,8	7,7	8,4	8,1	8,2	8	8,1	8,4
Des.Est.	2,2	2,5	2	2,3	2,6	2,4	1,9	2	2	2,4	2,2	2
(n)	(1196)	(291)	(428)	(476)	(155)	(137)	(163)	(110)	(154)	(197)	(198)	(81)
HORARI DEL SERVEI												
Mitjana	8,3	7,9	8,4	8,5	7,8	8	8,2	8,4	8,5	8,5	8,5	8,7
Des.Est.	2	2,4	1,8	1,7	2,5	2,1	2,1	1,5	1,7	1,7	1,9	1,6
(n)	(988)	(243)	(359)	(386)	(134)	(109)	(136)	(91)	(132)	(170)	(152)	(64)
PREU DEL SERVEI												
Mitjana	7,3	6,4	7,4	7,8	6,1	6,8	7,6	6,9	7,5	8	7,5	7,9
Des.Est.	3,2	3,5	3,1	2,9	3,7	3,4	3,1	3,1	3,1	2,7	3	2,9
(n)	(847)	(211)	(311)	(324)	(120)	(91)	(117)	(78)	(116)	(139)	(129)	(56)
AMABILITAT DELS INFORMADORS												
Mitjana	8,8	8,6	8,8	8,8	8,6	8,7	9,1	8,7	8,7	8,7	8,8	8,8
Des.Est.	1,7	1,9	1,5	1,7	2	1,8	1,4	1,5	1,7	1,9	1,4	1,8
(n)	(1199)	(292)	(428)	(478)	(156)	(137)	(164)	(109)	(154)	(198)	(198)	(82)
INTERÈS QUE MOSTREN ELS INFORMADORS PER RESOLDRE LES CONSULTES												
Mitjana	8,5	8,3	8,6	8,5	8,3	8,3	8,9	8,6	8,3	8,4	8,6	8,6
Des.Est.	1,9	2,2	1,7	1,8	2,2	2,1	1,6	1,4	1,9	2	1,7	1,8
(n)	(1197)	(292)	(428)	(476)	(156)	(137)	(164)	(109)	(154)	(196)	(198)	(82)
CAPACITAT DE COMPRESIÓ DELS INFORMADORS												
Mitjana	8,5	8,3	8,6	8,6	8,3	8,3	8,9	8,5	8,4	8,6	8,6	8,7
Des.Est.	1,8	2,1	1,6	1,6	2,1	2,1	1,4	1,3	1,9	1,7	1,6	1,7
(n)	(1193)	(292)	(425)	(476)	(156)	(136)	(163)	(108)	(154)	(196)	(198)	(82)
CLAREDAT DE LES EXPLICACIONS DELS INFORMADORS												
Mitjana	8,5	8,3	8,6	8,6	8,3	8,3	8,8	8,6	8,4	8,5	8,5	8,7
Des.Est.	1,8	2,1	1,6	1,7	2,1	2,1	1,6	1,3	1,9	1,7	1,6	1,8
(n)	(1195)	(290)	(428)	(476)	(155)	(136)	(164)	(110)	(153)	(197)	(198)	(81)
NIVELL DE CONEIXEMENTS DELS INFORMADORS												
Mitjana	8,3	8,1	8,3	8,3	8,2	8,1	8,5	8,3	8,2	8,3	8,3	8,7
Des.Est.	1,9	2,2	1,8	1,9	2,2	2,2	1,7	1,6	2	2	1,9	1,7
(n)	(1181)	(290)	(426)	(464)	(156)	(134)	(163)	(109)	(154)	(190)	(194)	(80)

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON 010:
1. LA FACILITAT PER ACONSEGUIR LÍNIA

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(294)	(429)	(478)	(157)	(138)	(164)	(110)	(154)	(198)	(198)	(82)
0	3,8	7,5	2,3	2,8	6	9,3	4	0	2	1,3	4	3,3
1	1,8	3,7	1,7	0,7	4	3,3	3,3	0,7	0,7	1,3	0	0,7
2	2,5	3,6	2,3	1,9	3,3	4	2,7	1,3	2,7	0,7	3,3	1,3
3	2,7	3,4	2,6	2,3	4,7	2	4	1,3	2	2,7	2	2
4	4,8	4,7	4,7	5	5,3	4	8	4,7	1,3	8	2,7	3,3
5	12,5	12,9	13,1	11,6	12,7	13,2	14	10,7	14	10,7	11,3	14,6
6	9,7	9,5	9,1	10,3	7,3	11,9	7,3	8,7	11,3	10,7	10,7	8,6
7	15,2	15,9	14,6	15,4	15,3	16,6	14,7	13,3	15,3	14,7	16,7	13,9
8	19,9	14,7	23	20,4	15,3	13,9	19,3	26	24,7	19,3	20,7	22,5
9	11,2	9,4	10,2	13,2	11,3	7,3	8,7	14,7	8,7	16,7	9,3	13,9
10	15,5	14,3	16,1	15,7	14,7	13,9	14	17,3	17,3	12	19,3	15,9
NO HO SAP	0,5	0,3	0,3	0,8	0	0,7	0	1,3	0	2	0	0
NO CONTESTA	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:
2. LA RAPIDESA AMB QUÈ ET DONEN LA RESPOSTA

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(294)	(429)	(478)	(157)	(138)	(164)	(110)	(154)	(198)	(198)	(82)
0	1,8	3,4	0,9	1,6	4,7	2	0,7	0,7	1,3	2	0,7	2,6
1	0,2	0,3	0	0,2	0	0,7	0	0	0	0	0	1,3
2	1	1,3	0,7	0,9	1,3	1,3	0,7	0	1,3	1,3	0,7	0,7
3	2	4,9	0,7	1,5	4	6	1,3	0,7	0	2	1,3	0,7
4	1,8	1,1	1,2	2,9	2	0	1,3	0,7	1,3	3,3	3,3	0,7
5	5	5,1	5,9	4,3	6	4	5,3	4,7	7,3	2,7	6	4
6	7,4	6,6	8,5	6,9	5,3	7,9	5,3	10	10,7	6,7	8	4,6
7	12,8	12,4	13,1	12,9	9,3	15,9	14,7	14	10,7	15,3	10	13,9
8	25,6	23	27,5	25,4	24,7	21,2	29,3	26	26,7	23,3	27,3	25,8
9	18,7	19,1	15,6	21,1	22	15,9	16,7	17,3	13,3	22,7	20,7	18,5
10	23,5	22,4	26	22,1	20	25,2	24,7	26	27,3	20	22	27,2
NO HO SAP	0,2	0,4	0	0,3	0,7	0	0	0	0	0,7	0	0
NO CONTESTA	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							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(294)	(429)	(478)	(157)	(138)	(164)	(110)	(154)	(198)	(198)	(82)
0	1,9	3,4	0,8	2	4	2,6	0	2	0,7	2,7	1,3	2
1	0,4	0,4	0,5	0,3	0,7	0	1,3	0	0	0,7	0	0
2	1,2	1,9	0,4	1,4	0,7	3,3	0,7	0,7	0	2	1,3	0
3	2,5	2,4	1,5	3,4	3,3	1,3	0,7	2	2	3,3	4	2
4	2	2	1,7	2,2	2,7	1,3	2	0	2,7	1,3	3,3	1,3
5	4,2	5,3	6,3	1,6	5,3	5,3	4,7	4,7	9,3	1,3	1,3	2,6
6	5,5	4,9	4,2	7	4	6	2,7	6,7	4	8	6,7	5,3
7	9,3	12,5	8,5	7,9	11,3	13,9	9,3	10,7	6	8	7,3	9,3
8	20,5	19,7	22,3	19,5	16	23,8	22,7	26	19,3	18	21,3	18,5
9	19,6	18,2	18	21,9	22	13,9	16,7	18	19,3	23,3	20,7	21,2
10	32,6	28,3	35,5	32,6	28,7	27,8	38,7	29,3	36,7	30,7	32,7	37,1
NO HO SAP	0,4	0,7	0,3	0,3	0,7	0,7	0,7	0	0	0,7	0	0
NO CONTESTA	0,1	0,4	0	0,1	0,7	0	0	0	0	0	0	0,7

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

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(294)	(429)	(478)	(157)	(138)	(164)	(110)	(154)	(198)	(198)	(82)
0	0,9	2	0,5	0,6	2,7	1,3	1,3	0	0	0	1,3	0
1	0,3	0,7	0,2	0	1,3	0	0	0	0,7	0	0	0
2	0,7	1,7	0,3	0,4	2	1,3	0,7	0	0	0,7	0	0,7
3	0,6	1,6	0,5	0	1,3	2	1,3	0	0	0	0	0
4	0,8	0,7	0,4	1,2	1,3	0	0	0,7	0,7	2	0,7	0,7
5	4,8	5,3	5,8	3,5	4,7	6	8	3,3	5,3	2,7	4,7	2,6
6	3,5	3,3	4,2	2,9	3,3	3,3	3,3	6,7	3,3	4	2	2,6
7	8,3	8,2	8,1	8,4	7,3	9,3	4,7	10,7	10	11,3	6	7,3
8	18,8	21	19	17,4	21,3	20,5	18	20	19,3	17,3	18	15,9
9	12,9	13	12,2	13,5	13,3	12,6	14	13,3	9,3	14,7	12	14,6
10	30,7	25	32,4	32,7	26,7	23,2	31,3	28	36,7	33,3	32	33,1
NO HO SAP	17,5	17,1	16,2	19,1	14	20,5	17,3	16,7	14,7	14	22,7	22,5
NO CONTESTA	0,3	0,4	0,2	0,3	0,7	0	0	0,7	0	0	0,7	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							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(294)	(429)	(478)	(157)	(138)	(164)	(110)	(154)	(198)	(198)	(82)
0	4,2	7,4	4,2	2,3	9,3	5,3	4	4,7	4	2	2,7	2
1	1,6	3,4	0,7	1,3	4	2,6	0	0,7	1,3	1,3	1,3	1,3
2	2,2	3,1	2,5	1,3	4,7	1,3	2,7	2	2,7	1,3	1,3	1,3
3	2,6	2,7	2,9	2,2	3,3	2	4	3,3	1,3	1,3	2,7	3,3
4	2,3	3,2	1,8	2,2	2	4,6	1,3	4	0,7	1,3	2,7	3,3
5	7,9	9,7	8,5	6,4	10	9,3	4,7	9,3	12	8	6	3,3
6	3,2	2,7	3,3	3,4	3,3	2	4	4	2	1,3	5,3	4
7	4,6	6,3	4,6	3,4	6,7	6	4,7	5,3	4	4,7	3,3	0,7
8	6,1	4,3	6,5	6,8	3,3	5,3	5,3	8	6,7	6	7,3	7,3
9	6,7	4,4	7,3	7,4	5,3	3,3	7,3	7,3	7,3	10	4,7	7,9
10	29,2	24,6	30,4	30,9	24,7	24,5	33,3	22	33,3	32,7	28	33,8
NO HO SAP	28,5	25,7	27,4	31,2	18,7	33,8	28,7	29,3	24,7	30	32,7	30,5
NO CONTESTA	1	2,5	0	1,1	4,7	0	0	0	0	0	2	1,3

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON 010:
6. L'AMABILITAT DELS INFORMADORS

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(294)	(429)	(478)	(157)	(138)	(164)	(110)	(154)	(198)	(198)	(82)
0	0,9	1,7	0,7	0,6	2	1,3	0,7	0	1,3	0,7	0	2
1	0,1	0	0	0,3	0	0	0	0	0	0,7	0	0
2	0,2	0,7	0,2	0	0,7	0,7	0	0,7	0	0	0	0
3	0,6	0,3	0,4	0,9	0	0,7	0	0,7	0,7	1,3	0,7	0,7
4	0,7	1,1	0,2	0,8	2	0	0	0	0,7	2	0	0
5	2,1	2,7	1,3	2,4	4	1,3	0,7	1,3	2	2,7	2,7	1,3
6	3,6	2,9	4	3,8	1,3	4,6	2,7	6	4	2,7	5,3	2,6
7	6,8	6	5,7	8,2	6,7	5,3	5,3	6	6	8,7	7,3	9,3
8	19,1	20,7	22	15,5	18	23,8	19,3	23,3	24	13,3	18,7	13,2
9	20	20,1	19,1	20,8	22,7	17,2	18	23,3	17,3	23,3	18	21,2
10	45,6	43,1	46	46,6	42	44,4	53,3	38	44	44,7	47,3	49,7
NO HO SAP	0,1	0,3	0,2	0	0	0,7	0	0,7	0	0	0	0
NO CONTESTA	0,1	0,4	0	0	0,7	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							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(294)	(429)	(478)	(157)	(138)	(164)	(110)	(154)	(198)	(198)	(82)
0	1,1	2,3	1,2	0,2	2,7	2	1,3	0	2	0	0	1,3
1	0,5	1	0	0,6	1,3	0,7	0	0	0	1,3	0	0
2	0,3	0,3	0	0,6	0	0,7	0	0	0	0,7	0,7	0
3	1,1	1,3	0,8	1,2	1,3	1,3	0	1,3	1,3	2	0,7	0,7
4	1,2	1,7	0,2	1,9	2	1,3	0	0,7	0	1,3	2,7	1,3
5	2,8	2,3	2	3,9	2,7	2	1,3	2	2,7	4,7	3,3	3,3
6	3,6	2	4	4,3	2	2	2,7	1,3	7,3	4,7	4	4
7	7,8	9,9	7,7	6,7	8,7	11,3	5,3	10,7	8	5,3	8,7	5,3
8	22,5	25,3	26,2	17,5	21,3	29,8	24,7	28,7	26	17,3	16,7	19,9
9	20,2	18,6	18,7	22,4	23,3	13,2	18	20,7	18	22	23,3	21,2
10	38,4	34,5	39,1	40,2	34	35,1	46,7	34	34,7	39,3	40	43
NO HO SAP	0,4	0,3	0,2	0,6	0	0,7	0	0,7	0	1,3	0	0
NO CONTESTA	0,1	0,4	0	0	0,7	0	0	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							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(294)	(429)	(478)	(157)	(138)	(164)	(110)	(154)	(198)	(198)	(82)
0	0,9	2,3	0,7	0,2	2	2,6	0,7	0	1,3	0	0	1,3
1	0,1	0	0	0,3	0	0	0	0	0	0,7	0	0
2	0,5	1	0,5	0,3	1,3	0,7	0	0	1,3	0,7	0	0
3	0,9	1,7	0,5	0,7	2	1,3	0,7	0	0,7	0,7	0,7	0,7
4	0,9	1	0,3	1,3	0,7	1,3	0	1,3	0	1,3	1,3	1,3
5	2,6	3,1	1,8	3	4	2	0,7	1,3	3,3	2	4,7	1,3
6	3,4	3	3,3	3,7	2,7	3,3	1,3	3,3	5,3	4	3,3	4
7	8,4	7,2	9,5	8,2	6	8,6	8	10	10,7	6	10,7	7,3
8	23,2	25,9	25	19,9	26	25,8	22	32,7	22,7	23,3	17,3	17,9
9	20,3	18,7	19,4	22,2	20,7	16,6	18,7	21,3	18,7	20,7	22,7	24,5
10	38,1	35,1	38,3	39,7	34	36,4	47,3	28	36	39,3	39,3	41,7
NO HO SAP	0,6	0,6	0,5	0,6	0	1,3	0	2	0	1,3	0	0
NO CONTESTA	0,2	0,4	0,3	0	0,7	0	0,7	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							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(294)	(429)	(478)	(157)	(138)	(164)	(110)	(154)	(198)	(198)	(82)
0	0,8	1,7	0,7	0,2	2	1,3	0,7	0	1,3	0	0	1,3
1	0,2	0,7	0	0	1,3	0	0	0	0	0	0	0
2	0,7	1,2	0,2	0,8	0	2,6	0	0	0,7	1,3	0,7	0
3	0,7	0,7	0,5	0,9	0,7	0,7	0,7	0	0,7	1,3	0,7	0,7
4	1	1,6	1	0,6	0,7	2,6	0,7	2	0,7	0,7	0,7	0
5	2,9	2,7	2,1	3,8	4	1,3	2,7	1,3	2	4	3,3	4,6
6	3,9	3	3,4	4,8	3,3	2,6	0,7	2	7,3	4	5,3	5,3
7	9,2	8,9	11,1	7,7	8	9,9	10,7	10,7	12	8	9,3	3,3
8	21,5	21,3	22,6	20,6	22	20,5	20	29,3	20,7	19,3	22,7	18,5
9	20,9	21,3	18,5	22,7	21,3	21,2	15,3	24	18	26,7	20	19,9
10	37,6	35,5	39,5	37,3	35,3	35,8	48,7	30,7	36	34	37,3	45
NO HO SAP	0,4	0,6	0,2	0,5	0	1,3	0	0	0,7	0,7	0	1,3
NO CONTESTA	0,2	0,7	0	0	1,3	0	0	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							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(294)	(429)	(478)	(157)	(138)	(164)	(110)	(154)	(198)	(198)	(82)
0	1,2	2,7	1,2	0,4	3,3	2	1,3	0,7	1,3	0,7	0	0,7
1	0,1	0	0	0,3	0	0	0	0	0	0,7	0	0
2	0,7	0,9	0,3	0,8	0	2	0	1,3	0	1,3	0,7	0
3	0,9	1,7	0,5	0,8	2	1,3	0	0	1,3	1,3	0	1,3
4	2	1,3	0,7	3,5	0,7	2	0,7	0,7	0,7	1,3	6,7	1,3
5	3,4	2,7	4,3	3,1	2,7	2,6	3,3	0,7	8	3,3	3,3	2
6	4,4	4,3	4,5	4,4	3,3	5,3	2	3,3	8	4,7	4,7	3,3
7	11,5	14,3	12,1	9,2	14,7	13,9	16	14	6,7	7,3	11,3	8,6
8	21,6	19,5	25,2	19,8	18,7	20,5	19,3	32,7	26	21,3	19,3	17,2
9	18,9	18,6	17,7	20,2	22,7	13,9	19,3	21,3	13,3	23,3	16,7	21,2
10	33,4	32,5	32,9	34,5	31,3	33,8	37,3	24	34,7	30,7	35,3	41,7
NO HO SAP	1,7	1,2	0,6	2,9	0	2,6	0,7	1,3	0	4	2	2,6
NO CONTESTA	0,1	0,4	0	0	0,7	0	0	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							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
Mitjana	8,3	7,8	8,2	8,6	7,6	8	8	8,8	8	8,6	8,5	8,8
Des.Est.	6	5,5	4,1	7,6	2,3	7,7	1,8	7,5	1,9	7,6	7,6	7,5
(n)	(1202)	(294)	(429)	(478)	(157)	(138)	(164)	(110)	(154)	(198)	(198)	(82)

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

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(294)	(429)	(478)	(157)	(138)	(164)	(110)	(154)	(198)	(198)	(82)
BASTANT BONA (7 A 8)	41,2	47,9	43	35,6	44,7	51,7	43,3	46,7	40	34,7	38	31,8
BONA (5 A 6)	10,2	8,7	10,3	11,1	9,3	7,9	9,3	6,7	14	10	13,3	8,6
MOLT/BASTANT DOLENTA (0 A 4)	6,1	10,5	3,7	5,5	9,3	11,9	4	2	4,7	6	5,3	4,6
MOLT BONA (9 A 10)	42	32,5	42,8	47,1	36,7	27,8	43,3	44	41,3	48,7	42,7	54,3
NS/NC	0,4	0,3	0,2	0,7	0	0,7	0	0,7	0	0,7	0,7	0,7

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

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(294)	(429)	(478)	(157)	(138)	(164)	(110)	(154)	(198)	(198)	(82)
MILLOR	60,5	54,9	61,8	62,8	60	49	64	57,3	62,7	64,7	59,3	66,9
IGUAL	23,6	24,9	25,4	21,1	20,7	29,8	23,3	34	21,3	18,7	24	19,9
PITJOR	15,9	20,2	12,8	16,1	19,3	21,2	12,7	8,7	16	16,7	16,7	13,2

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							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
Mitjana	7,2	7,3	7,2	7,1	6,9	7,8	6,8	7,9	7,1	7	7,1	7,2
Des.Est.	4	5,6	4,3	1,8	1,8	7,9	1,7	7,9	1,8	1,7	1,8	1,8
(n)	(1096)	(273)	(394)	(429)	(146)	(127)	(152)	(101)	(140)	(177)	(178)	(74)

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

(0 = MOLT DONELTA; 10 = MOLT BONA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(915)	(221)	(320)	(374)	(124)	(97)	(126)	(73)	(121)	(160)	(149)	(65)
0	0,3	0	0,3	0,4	0	0	0	0	0,8	0	0,9	0
1	0,2	0,5	0,3	0	0,8	0	0,9	0	0	0	0	0
2	0,9	1,7	0,6	0,7	0,8	2,8	0	0	1,7	0,8	0,9	0
3	1,3	1,8	0,7	1,5	1,7	1,9	1,7	0	0	1,7	0,9	2,5
4	3,9	4,5	4,5	3	5	3,8	3,5	4	5,9	3,3	1,8	5
5	17,1	16	18,6	16,6	16	16	24,3	21,2	11	17,4	16,8	14,2
6	18,3	16,9	20,5	17,3	17,6	16	23,5	17,2	19,5	18,2	15,9	18,3
7	17,6	15,2	17,1	19,4	16,8	13,2	13,9	20,2	18,6	17,4	21,2	20
8	14,3	15,6	13,5	14,2	16	15,1	13,9	11,1	14,4	16,5	13,3	10,8
9	7	7,9	6,3	7,1	6,7	9,4	2,6	6,1	10,2	6,6	7,1	8,3
10	7,8	10,2	6,5	7,6	10,1	10,4	6,1	8,1	5,9	5,8	8,8	9,2
NO HO SAP	10,9	9,2	10,7	12,1	7,6	11,3	9,6	12,1	11	12,4	12,4	10,8
NO CONTESTA	0,3	0,5	0,3	0,1	0,8	0	0	0	0,8	0	0	0,8

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

(0 = MOLT DONELTA; 10 = MOLT BONA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(294)	(429)	(478)	(157)	(138)	(164)	(110)	(154)	(198)	(198)	(82)
MOLT/BASTANT DOLENTA (0 A 4)	5	6,3	4,9	4,3	6,7	6	4,7	2,7	6,7	4,7	3,3	6
BONA (5 A 6)	27	24,7	29,2	26,5	26,7	22,5	36,7	25,3	24	28,7	24,7	25,8
BASTANT BONA (7 A 8)	24,3	23,1	22,8	26,3	26	19,9	21,3	20,7	26	27,3	26	24,5
MOLT BONA (9 A 10)	11,3	13,6	9,5	11,5	13,3	13,9	6,7	9,3	12,7	10	12	13,9
NS/NC	32,4	32,2	33,6	31,3	27,3	37,7	30,7	42	30,7	29,3	34	29,8

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							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(73)	(31)	(16)	(26)	(15)	(16)	(7)	(2)	(7)	(12)	(11)	(4)
NO LI VAN RESOLDRE EL PROBLEMA	39,5	33,2	43,6	44,4	14,3	50	16,7	33,3	71,4	55,6	37,5	28,6
MANCA D'INTERÈS EN EL SEU CAS	3	2,9	0	5	0	5,6	0	0	0	0	12,5	0
INFORMACIÓ INCOMPLETA/ERRÒNIA	7,5	6,3	13,7	5	7,1	5,6	33,3	0	0	0	12,5	0
EL PREU	1,4	3,4	0	0	7,1	0	0	0	0	0	0	0
TEMPS D'ESPERA DE LA RESPOSTA	6,5	3,4	11,5	7,1	7,1	0	16,7	33,3	0	11,1	0	14,3
ACCÉS AL SERVEI (COMUNICA) L'INFORMADOR NO L'HA ATÈS	32,1	41,6	19,7	28,4	57,1	27,8	16,7	0	28,6	33,3	12,5	57,1
CORRECTAMENT	5	5,9	11,5	0	0	11,1	16,7	33,3	0	0	0	0
ALTRES	3,6	0	0	10,1	0	0	0	0	0	0	25	0
NO CONTESTA	1,4	3,4	0	0	7,1	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							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
Mitjana	3,1	4,1	3,1	2,6	3,7	4,5	4,1	2	2,8	2,8	2,6	2,3
Des.Est.	3,9	5,6	3,5	2,9	4	7	4,6	1,2	2,8	3,3	2,6	2,2
(n)	(1140)	(279)	(404)	(456)	(150)	(129)	(158)	(101)	(146)	(188)	(193)	(76)

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

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(294)	(429)	(478)	(157)	(138)	(164)	(110)	(154)	(198)	(198)	(82)
Només 1 vegada	27,6	19,7	29,8	30,5	20,7	18,5	26	40,7	26	28,7	29,3	37,7
Enre 2 i 4 vegades	54,1	57,2	50,9	55,1	57,3	57	48,7	45,3	57,3	56	57,3	47,7
Més de 4 cops	13,1	17,9	13,6	9,7	17,3	18,5	21,3	5,3	11,3	10	10,7	6,6
NS/NC	5,2	5,3	5,7	4,7	4,7	6	4	8,7	5,3	5,3	2,7	7,9

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

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES								
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
INFORMACIÓ													
TOTAL	(637)	(149)	(244)	(244)	(78)	(70)	(87)	(73)	(84)	(98)	(103)	(43)	
ACTIVITAT ECONÒMICA I EMPRESES (PRIVADES)	3,4	3,1	5,4	1,7	0	6,5	0	11	6,1	0	1,3	6,3	
ACTIVITATS CULTURALS I LÚDIQUES	4,8	5,4	4,8	4,6	6,7	3,9	5,1	3	6,1	5,4	5,1	1,3	
HISENDA MUNICIPAL	15,7	23,5	11,2	15,5	21,3	26	15,2	11	7,3	18,9	12,8	13,9	
MULTES	11	14,7	11,8	8	17,3	11,7	12,7	6	15,9	6,8	7,7	11,4	
POBLACIÓ	12,1	12,6	8,4	15,3	14,7	10,4	8,9	12	4,9	18,9	14,1	10,1	
TRANSPORT PÚBLIC	11,6	9,1	13,3	11,4	8	10,4	16,5	11	12,2	12,2	10,3	12,7	
TARGETA ROSA	0,9	0	1,3	1	0	0	2,5	0	1,2	1,4	0	2,5	
SERVEIS TÈCNICS / URBANISME	4,4	3,9	4,9	4,2	2,7	5,2	3,8	2	8,5	1,4	7,7	2,5	
VIA PÚBLICA	4,6	2,7	6,9	3,3	4	1,3	3,8	13	4,9	1,4	3,8	6,3	
MANTENIMENT I SERVEIS (OBRES A LA VIA PÚBLICA)	3,9	3,3	4,2	3,8	4	2,6	2,5	4	6,1	4,1	2,6	6,3	
SERVEIS SOCIALS	3,6	4	4,4	2,6	4	3,9	8,9	0	3,7	4,1	1,3	2,5	
VIATGES PER GENT GRAN	0,2	0,7	0	0	1,3	0	0	0	0	0	0	0	
QUEIXES I SUGGERIMENTS AL SERVEI	1,1	2	1,7	0	2,7	1,3	1,3	4	0	0	0	0	
ALTRES AJUNTAMENT DE BARCELONA	8,3	4,6	6,9	11,9	4	5,2	3,8	6	11	6,8	15,4	15,2	
CONSULTES ALTRES ADMINISTRACIONS	8	3,3	9,6	9,3	4	2,6	13,9	7	7,3	14,9	6,4	3,8	
ASSOCIACIONS, ENTITATS, ORGANITZACIONS PRIVADES	0,4	0	1	0	0	0	0	2	1,2	0	0	0	
ALTRES	2,1	1,9	1	3,4	1,3	2,6	0	2	1,2	1,4	5,1	3,8	
NO HO SAP / NO HO RECORDA	3,5	4	2,7	4	4	3,9	1,3	6	1,2	2,7	6,4	1,3	
NO CONTESTA	0,4	1,2	0,4	0	0	2,6	0	0	1,2	0	0	0	
TRAMITACIÓ													
TOTAL	(565)	(146)	(184)	(235)	(78)	(67)	(78)	(37)	(70)	(100)	(95)	(39)	
HISENDA MUNICIPAL	21,3	35,5	21,8	12,1	34,7	36,5	31	16	14,7	11,8	6,9	25	
MULTES	16	14,1	13,9	18,8	14,7	13,5	12,7	12	16,2	18,4	19,4	18,1	
POBLACIÓ	18,3	12,3	17,1	22,9	14,7	9,5	16,9	22	14,7	25	25	12,5	
TRANSPORT PÚBLIC	15,5	8,8	13,6	21,3	9,3	8,1	7	14	20,6	26,3	16,7	19,4	
SERVEIS TÈCNICS / URBANISME	2,3	2,7	1	3,2	2,7	2,7	1,4	2	0	2,6	2,8	5,6	
VIA PÚBLICA	4,1	5,3	5	2,7	4	6,8	4,2	2	7,4	0	5,6	2,8	
MANTENIMENT I SERVEIS (OBRES A LA VIA PÚBLICA)	3,8	5,2	5,9	1,3	2,7	8,1	5,6	12	2,9	0	1,4	4,2	
SERVEIS SOCIALS	1,8	2,8	2,7	0,6	4	1,4	2,8	2	2,9	1,3	0	0	
QUEIXES I SUGGERIMENTS AL SERVEI	4,2	3,2	7,2	2,5	1,3	5,4	7	10	5,9	5,3	0	1,4	
REGISTRE DE DOCUMENTS	2,1	0,6	3,5	1,9	0	1,4	4,2	0	4,4	2,6	1,4	1,4	
ALTRES AJUNTAMENT DE BARCELONA	2,7	1,4	2	3,9	2,7	0	2,8	4	0	3,9	5,6	0	
DEMANAR CITA PRÈVIA	5,3	6,8	5,3	4,3	8	5,4	2,8	4	8,8	1,3	6,9	5,6	
ALTRES	1,2	0,6	0	2,4	0	1,4	0	0	0	1,3	2,8	4,2	
NO HO SAP / NO HO RECORDA	1,3	0	1,2	2,3	0	0	1,4	0	1,5	0	5,6	0	
NO CONTESTA	0,2	0,7	0	0	1,3	0	0	0	0	0	0	0	

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

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(294)	(429)	(478)	(157)	(138)	(164)	(110)	(154)	(198)	(198)	(82)
PARTICULAR	86,3	90,2	86,3	83,9	92,7	87,4	88	86	84,7	87,3	80	84,8
PER FEINA	13,1	9,5	12,9	15,6	7,3	11,9	11,3	12,7	14,7	12,7	18,7	15,2
NO HO SAP / NO HO RECORDA	0,4	0	0,8	0,3	0	0	0,7	1,3	0,7	0	0,7	0
NO CONTESTA	0,2	0,3	0	0,3	0	0,7	0	0	0	0	0,7	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							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(294)	(429)	(478)	(157)	(138)	(164)	(110)	(154)	(198)	(198)	(82)
SÍ	64	65,2	64,8	62,5	66,7	63,6	62	65,3	67,3	52,7	72,7	61,6
NO	31,2	29,6	30,8	32,6	29,3	29,8	34,7	30	27,3	39,3	24,7	35,8
NO HO SAP	4,8	5,2	4,4	4,9	4	6,6	3,3	4,7	5,3	8	2,7	2,6

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

(ESPONTÀNIA)

(PRIMERA RESPOSTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(294)	(429)	(478)	(157)	(138)	(164)	(110)	(154)	(198)	(198)	(82)
FACILITAT D'ACCÉS AL SERVEI / EN ACONSEGUIR LÍNIA	15,1	15,2	16,3	13,9	14,7	15,9	16	13,3	18,7	14,7	12	16,6
ACCESSIBILITAT HORÀRIA	1	1	0,7	1,1	1,3	0,7	0,7	0	1,3	1,3	1,3	0
RESPOSTA RÀPIDA	9,5	11,8	8,3	9,3	10	13,9	6	9,3	10	9,3	8,7	10,6
RESPOSTA CORRECTA, COMPLERTA	4,4	3,2	5,1	4,4	1,3	5,3	6	5,3	4	6	3,3	3,3
RESOLUCIÓ DEL PROBLEMA, EFICÀCIA, TROBAR ORIENTACIÓ/AJUDA	31,3	26,8	31,3	34,1	26	27,8	31,3	34	29,3	32	34,7	37,7
GRATUÏT / MILLOR PREU	2,1	1,9	2,4	1,9	1,3	2,6	2,7	3,3	1,3	1,3	2	3,3
AMABILITAT, BONA ATENCIÓ	12,4	11,3	11,6	13,9	15,3	6,6	8	14,7	13,3	10,7	17,3	13,2
QUE POSIN INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA	0,9	1,4	0,4	1,1	2	0,7	0,7	0,7	0	1,3	1,3	0
CAPACITAT DE COMPRESIÓ	3	2,6	2,7	3,5	2	3,3	4	2,7	1,3	3,3	4,7	1,3
CLAREDAT DE LES EXPLICACIONS	3,3	1,5	4,9	2,9	0	3,3	4,7	2,7	6,7	4,7	2	0,7
QUE ABASTIN MOLTS TEMES / BON NIVELL DE CONEIXEMENT	7,2	8,4	6,1	7,5	10	6,6	8,7	6	3,3	8	8	5,3
TROBAR BONS PROFESSIONALS	0,6	1,3	0,3	0,4	1,3	1,3	0,7	0	0	0	0,7	0,7
DONAR SERVEI AL CIUTADÀ	2,7	5,4	2,1	1,6	6,7	4	3,3	1,3	1,3	2,7	0	2,6
SERVEI CÒMODE	1,1	1	1,3	0,9	1,3	0,7	2	1,3	0,7	2	0	0,7
PARLAR AMB PERSONES I NO AMB CONTESTADORS	1	0	2,8	0	0	0	3,3	1,3	3,3	0	0	0
ALTRES	0,9	2	0,4	0,7	2	2	0,7	0,7	0	1,3	0	0,7
CAP	0,1	0,3	0	0,1	0	0,7	0	0	0	0	0	0,7
TOT	0,4	1	0,4	0	0,7	1,3	0	0,7	0,7	0	0	0
NO SAP	2,9	3,4	2,9	2,6	4	2,6	1,3	2,7	4,7	1,3	4	2
NO CONTESTA	0,1	0,3	0	0,1	0	0,7	0	0	0	0	0	0,7

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							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(935)	(227)	(350)	(358)	(115)	(112)	(135)	(87)	(129)	(140)	(164)	(54)
FACILITAT D'ACCÉS AL SERVEI / EN ACONSEGUIR LÍNIA	9,8	13	8,1	9,6	14,5	11,4	10,6	4,2	8	14,2	3,2	17
ACCESSIBILITAT HORÀRIA	0,7	0,5	0,9	0,5	0,9	0	1,6	0	0,8	0	0,8	1
RESPOSTA RÀPIDA	15,5	14,5	15,9	15,8	12,7	16,3	13,8	21,2	14,4	16	16,9	12
RESPOSTA CORRECTA, COMPLERTA	6,7	5,9	6,6	7,3	3,6	8,1	8,9	3,4	6,4	6,6	7,3	9
RESOLUCIÓ DEL PROBLEMA, EFICÀCIA, TROBAR ORIENTACIÓ/AJUDA	22	27,3	19,7	20,9	31,8	22,8	16,3	24,6	20	19,8	21,8	21
GRATUÏT / MILLOR PREU	2	1,3	2,8	1,7	0,9	1,6	3,3	1,7	3,2	0	2,4	4
AMABILITAT, BONA ATENCIÓ QUE POSIN INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA	17,8	14	18,6	19,6	10,9	17,1	16,3	21,2	19,2	15,1	25	15
CAPACITAT DE COMPRESIÓ	2,5	4	2,2	1,8	5,5	2,4	2,4	1,7	2,4	2,8	1,6	0
CLAREDAT DE LES EXPLICACIONS	3,6	2,1	5,3	2,9	1,8	2,4	4,9	4,2	6,4	1,9	4	2
QUE ABASTIN MOLTS TEMES / BON NIVELL DE CONEIXEMENT	3,7	3,8	2,7	4,4	2,7	4,9	0,8	5,1	3,2	5,7	3,2	5
TROBAR BONS PROFESSIONALS	8,2	6,9	8,3	8,9	7,3	6,5	8,9	4,2	10,4	11,3	6,5	10
DONAR SERVEI AL CIUTADÀ	1,7	2,2	1,9	1	2,7	1,6	1,6	1,7	2,4	0,9	0,8	2
SERVEI CÒMODE	1,2	1,3	0,8	1,6	0,9	1,6	0,8	0,8	0,8	0,9	2,4	1
PARLAR AMB PERSONES I NO AMB CONTESTADORS	2,7	1,7	3	3,1	0,9	2,4	3,3	3,4	2,4	4,7	2,4	1
ALTRES	0,7	0	1,5	0,4	0	0	3,3	0,8	0	0	0,8	0
	1,2	1,8	1,7	0,4	2,7	0,8	3,3	1,7	0	0	0,8	0

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

(ESPONTÀNIA)
(SUMA DE LES DUES RESPOSTES)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(1201)	(294)	(429)	(478)	(157)	(138)	(164)	(110)	(154)	(198)	(198)	(82)	
FACILITAT D'ACCÉS AL SERVEI / EN ACONSEGUIR LÍNIA	12,8	14,3	12,6	12	14,6	13,9	13,6	9,3	13,8	14,5	8	16,7	
ACCESSIBILITAT HORÀRIA	0,8	0,8	0,8	0,9	1,2	0,4	1,1	0	1,1	0,8	1,1	0,4	
RESPOSTA RÀPIDA	12,2	13	11,7	12,1	11,2	15	9,5	14,6	12	12,1	12,4	11,2	
RESPOSTA CORRECTA, COMPLERTA	5,4	4,3	5,8	5,6	2,3	6,6	7,3	4,5	5,1	6,2	5,1	5,6	
RESOLUCIÓ DEL PROBLEMA, EFICÀCIA, TROBAR ORIENTACIÓ/AJUDA	27,2	27,1	26,1	28,4	28,5	25,5	24,5	29,9	25,1	27	28,8	31,1	
GRATUÏT / MILLOR PREU	2,1	1,6	2,6	1,8	1,2	2,2	2,9	2,6	2,2	0,8	2,2	3,6	
AMABILITAT, BONA ATENCIÓ	14,8	12,4	14,7	16,3	13,5	11,3	11,7	17,5	16	12,5	20,8	13,9	
QUE POSIN INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA	1,6	2,5	1,2	1,4	3,5	1,5	1,5	1,1	1,1	2	1,5	0	
CAPACITAT DE COMPRESIÓ	3,3	2,4	3,9	3,3	1,9	2,9	4,4	3,4	3,6	2,7	4,4	1,6	
CLAREDAT DE LES EXPLICACIONS	3,4	2,5	3,9	3,5	1,2	4	2,9	3,7	5,1	5,1	2,6	2,4	
QUE ABASTIN MOLTS TEMES / BON NIVELL DE CONEIXEMENT	7,6	7,8	7,1	8,1	8,8	6,6	8,8	5,2	6,5	9,4	7,3	7,2	
TROBAR BONS PROFESSIONALS	1	1,7	1	0,7	1,9	1,5	1,1	0,7	1,1	0,4	0,7	1,2	
DONAR SERVEI AL CIUTADÀ	2,1	3,6	1,5	1,6	4,2	2,9	2,2	1,1	1,1	2	1,1	2	
SERVEI CÒMODE	1,8	1,3	2,1	1,9	1,2	1,5	2,6	2,2	1,5	3,1	1,1	0,8	
PARLAR AMB PERSONES I NO AMB CONTESTADORS	0,9	0	2,2	0,2	0	0	3,3	1,1	1,8	0	0,4	0	
ALTRES	1	1,9	1	0,5	2,3	1,5	1,8	1,1	0	0,8	0,4	0,4	
CAP	0,1	0,2	0	0,1	0	0,4	0	0	0	0	0	0,4	
TOT	0,2	0,5	0,2	0	0,4	0,7	0	0,4	0,4	0	0	0	
NO SAP	1,6	1,9	1,6	1,5	2,3	1,5	0,7	1,5	2,5	0,8	2,2	1,2	
NO CONTESTA	0,1	0,2	0	0,1	0	0,4	0	0	0	0	0	0,4	

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

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(1201)	(294)	(429)	(478)	(157)	(138)	(164)	(110)	(154)	(198)	(198)	(82)	
FACILITAT D'ACCÉS AL SERVEI / EN ACONSEGUIR LÍNIA	5,2	2,9	4,2	7,6	2	4	3,3	4,7	4,7	8,7	8	4	
L'HORARI	1,6	0,7	1,6	2,2	0,7	0,7	2	1,3	1,3	1,3	3,3	1,3	
DONEN LA RESPOSTA RÀPIDAMENT	10,8	13,7	11	8,8	14,7	12,6	8	16	10,7	9,3	6,7	12,6	
DONEN BONA INFORMACIÓ, COMPLERTA	3	3,6	4,2	1,7	2,7	4,6	6	2,7	3,3	2,7	0	3,3	
RESOLEN ELS PROBLEMES, SÓN EFICAÇOS, ORIENTEN, AJUDEN	22,3	21,9	22,6	22,1	22	21,9	27,3	17,3	21,3	19,3	25,3	21,2	
AMABILITAT, BONA ATENCIÓ	19,4	18,7	20,6	18,6	20,7	16,6	20,7	18,7	22	24	12,7	19,9	
QUE POSEN INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA	1	0,7	1,1	1,2	1,3	0	1,3	1,3	0,7	2	0	2	
TENEN CAPACITAT DE COMPRESIÓ	0,8	0,7	1	0,8	1,3	0	0	2	1,3	0,7	0,7	1,3	
DONEN EXPLICACIONS CLARES	1,7	1,4	0,8	2,6	2	0,7	0,7	1,3	0,7	2,7	2,7	2	
ABASTEN MOLTS TEMES / BON NIVELL DE CONEIXEMENT	6,3	5,3	5,1	7,9	5,3	5,3	5,3	5,3	4,7	5,3	10	9,3	
ATENCIÓ PERSONALITZADA	1,9	0,3	3,2	1,7	0	0,7	2,7	4	3,3	1,3	1,3	3,3	
SERVEI CÒMODE	11,8	12,8	11,9	11	11,3	14,6	14	10,7	10,7	11,3	11,3	9,3	
GRATUÏT / EL PREU	2,1	3	2,3	1,4	3,3	2,6	3,3	2	1,3	2,7	0	2	
ALTRES	0,7	1,7	0,5	0,1	2,7	0,7	1,3	0	0	0	0	0,7	
RES	4,6	7,2	4	3,5	6	8,6	1,3	3,3	7,3	2,7	4,7	2,6	
TOT	1	1,3	0,4	1,4	0,7	2	0	0,7	0,7	1,3	2	0	
NO HO SAP	5,3	3,6	5,2	6,5	3,3	4	2	8,7	6	4	10	4	
NO CONTESTA	0,6	0,3	0,3	1,1	0	0,7	0,7	0	0	0,7	1,3	1,3	

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

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(294)	(429)	(478)	(157)	(138)	(164)	(110)	(154)	(198)	(198)	(82)
FACILITAT D'ACCÉS AL SERVEI / EN ACONSEGUIR LÍNIA	35,7	41,2	33,2	34,5	40,7	41,7	42	22,7	31,3	34,7	34,7	33,8
L'HORARI	2,4	2,6	1,7	3	2	3,3	2	2,7	0,7	3,3	3,3	1,3
LA RAPIDESA AMB QUÈ ET DONEN LA RESPOSTA / SERVEI MÉS ÀGIL	4	5	3,6	3,8	4,7	5,3	4,7	5,3	1,3	4	4	2,6
LA RESPOSTA (CORRECTA, COMPLERTA)	1,5	1	2,1	1,2	1,3	0,7	3,3	3,3	0	0,7	2	0,7
RESOLUCIÓ DELS PROBLEMES, MÉS ORIENTACIÓ, MÉS AJUDA EL PREU	5	4,7	3,9	6,1	4,7	4,6	3,3	2	6	7,3	6	3,3
AMABILITAT, ATENCIÓ	5,8	6,8	5,9	5,2	8,7	4,6	4	8,7	6	6	2,7	9,3
INTERÈS QUE MOSTREN / ACTITUD	2,3	2,7	3	1,3	3,3	2	2	4	3,3	1,3	1,3	1,3
CAPACITAT DE COMPRENSIÓ	0,8	0,3	1,1	0,9	0	0,7	0,7	1,3	1,3	0	2	0,7
CLAREDAT DE LES EXPLICACIONS	0,2	0,7	0,2	0	0,7	0,7	0	0	0,7	0	0	0
ABASTIN DIFERENTS TEMES / NIVELL DE CONEIXEMENT	0,5	0,3	0,7	0,6	0	0,7	1,3	0,7	0	0	1,3	0
AMPLIACIÓ DEL SERVEI (MÉS TRAMITACIONS, TIPUS INFORMACIÓ)	5	5,5	4,1	5,5	7,3	3,3	1,3	7,3	4,7	6	5,3	4,6
LA MÚSICA D'ESPERA	2,8	3,9	3,4	1,7	2	6	4	2,7	3,3	1,3	2	2
SERVEIS ALTERNATIUS AL 010 (TELÈFON DEL CIVISME, INTERNET, OAC)	0,1	0	0	0,3	0	0	0	0	0	0,7	0	0
MISSATGE PREENREGISTRAT	0,6	1,1	0,2	0,7	2	0	0	0	0,7	1,3	0	0,7
ALTRES	0,5	0,3	0,9	0,1	0	0,7	2	0,7	0	0	0	0,7
RES	1,3	1,3	1,3	1,4	0,7	2	2,7	0	0,7	0,7	1,3	3,3
TOT	18,1	12,2	21,9	18,4	11,3	13,2	16	26	25,3	17,3	16,7	25,2
NO HO SAP	0,7	2,1	0,5	0	3,3	0,7	0,7	0	0,7	0	0	0
NO CONTESTA	9,6	8,2	11,9	8,5	6,7	9,9	10	12,7	13,3	8	8,7	9,3
	2,9	0,4	0,2	6,9	0,7	0	0	0	0,7	7,3	8,7	1,3

Z1. SEXE

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(294)	(429)	(478)	(157)	(138)	(164)	(110)	(154)	(198)	(198)	(82)
HOME	40,5	44,6	39,8	38,6	41,3	48,3	44,7	38,7	35,3	38,7	38,7	38,4
DONA	59,5	55,4	60,2	61,4	58,7	51,7	55,3	61,3	64,7	61,3	61,3	61,6

Z2. (RESUM) QUINA EDAT TÉ VOSTÈ?

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
Mitjana	46,3	46,6	46,1	46,3	46,1	47,2	46,2	46,4	45,7	45,1	46,8	48
Des.Est.	14,6	14,4	14,6	14,8	12,8	16,1	14,6	15,4	14,1	14,1	15,3	14,9
(n)	(1202)	(294)	(429)	(478)	(157)	(138)	(164)	(110)	(154)	(198)	(198)	(82)

Z2. (RESUM) QUINA EDAT TÉ VOSTÈ?

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(294)	(429)	(478)	(157)	(138)	(164)	(110)	(154)	(198)	(198)	(82)
MENYS DE 18 ANYS	0,2	0	0,4	0	0	0	0,7	0,7	0	0	0	0
DE 18 A 24 ANYS	3,4	4,3	3,5	2,8	3,3	5,3	4	4	2,7	4	2	2
DE 25 A 34 ANYS	18,2	17,4	19,5	17,6	14,7	20,5	16,7	21,3	21,3	17,3	16,7	20,5
DE 35 A 44 ANYS	28,8	26,6	26,8	32	31,3	21,2	32	22	24,7	36	32,7	20,5
DE 45 A 54 ANYS	22,6	23,5	21,9	22,7	26,7	19,9	16	24	26,7	20	24	25,8
DE 55 A 64 ANYS	14,8	16,7	16,3	12,3	14	19,9	18,7	13,3	16	12	12,7	11,9
DE 65 A 74 ANYS	8,3	8	8,5	8,2	8,7	7,3	10	10,7	5,3	7,3	6	15,9
DE 75 ANYS I MÉS	3,1	3,2	2,8	3,3	1,3	5,3	2	4	2,7	2,7	4	3,3
NO CONTESTA	0,6	0,3	0,2	1,1	0	0,7	0	0	0,7	0,7	2	0

Z3 (RESUM). QUINA ÉS LA SEVA NACIONALITAT?

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(294)	(429)	(478)	(157)	(138)	(164)	(110)	(154)	(198)	(198)	(82)
ESPANYOLA	82,7	83,4	83,7	81,4	83,3	83,4	81,3	90,7	81,3	83,3	79,3	81,5
ALTRES UNIÓ EUROPEA	3,9	3,9	4	3,7	3,3	4,6	4	1,3	6	3,3	4	4
RESTA PAÏSOS	13,4	12,7	12,2	14,9	13,3	11,9	14,7	8	12,7	13,3	16,7	14,6

Z3. QUINA ÉS LA SEVA NACIONALITAT?

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(294)	(429)	(478)	(157)	(138)	(164)	(110)	(154)	(198)	(198)	(82)
ARGENTINA	0,5	0,7	0,9	0,1	0,7	0,7	2	0,7	0	0	0	0,7
ARMÈNIA	0,1	0	0	0,3	0	0	0	0	0	0	0,7	0
BOLÍVIA	1,7	2	1	2	2	2	0,7	0	2	2	2,7	0,7
BRASIL	0,3	0	0,4	0,3	0	0	0,7	0,7	0	0,7	0	0
CANADÀ	0,1	0	0	0,3	0	0	0	0	0	0	0,7	0
XILE	0,2	0,3	0	0,3	0	0,7	0	0	0	0,7	0	0
XINA	0,3	0	0,4	0,3	0	0	0	0,7	0,7	0,7	0	0
COLÒMBIA	1,4	1	1,1	1,9	0,7	1,3	0,7	0,7	2	0,7	3,3	1,3
CUBA	0,4	0,3	0,5	0,3	0	0,7	0,7	0	0,7	0	0,7	0
REPÚBLICA DOMINICANA	0,8	1,3	0,5	0,8	1,3	1,3	1,3	0	0	0	2	0
EQUADOR	0,9	0,4	1,4	0,9	0,7	0	0,7	0,7	2,7	1,3	0	2
SALVADOR, EL	0,4	0,7	0,2	0,3	1,3	0	0	0	0,7	0	0,7	0
GUINEA EQUATORIAL	0,1	0	0,2	0	0	0	0	0,7	0	0	0	0
FRANÇA	0,4	0,4	0,2	0,6	0,7	0	0	0	0,7	0	0,7	2
GEÒRGIA	0,2	0,4	0	0,3	0,7	0	0	0	0	0	0,7	0
ALEMANYA	0,1	0	0,2	0	0	0	0	0	0,7	0	0	0
HONDURES	1,2	0,3	0,9	1,9	0	0,7	2	0,7	0	2	0,7	4,6
ITÀLIA	2,4	2,6	2,4	2,3	2	3,3	3,3	0,7	2,7	3,3	1,3	2
MÈXIC	0,1	0	0,3	0,1	0	0	0,7	0	0	0	0	0,7
MARROC	1	1	0,7	1,2	1,3	0,7	0,7	0	1,3	2	0,7	0,7
PAÏSOS BAIXOS	0,4	0	0,4	0,6	0	0	0	0,7	0,7	0	1,3	0
NICARAGUA	0,2	0	0	0,4	0	0	0	0	0	0,7	0	0,7
PAKISTAN	0,2	0	0,4	0	0	0	0,7	0,7	0	0	0	0
PARAGUAI	0,2	0,4	0	0,4	0,7	0	0	0	0	0	0,7	0,7
PERÚ	1,4	2,3	0,7	1,5	2,7	2	0,7	0,7	0,7	1,3	2	0,7
PORTUGAL	0,2	0,4	0,2	0	0,7	0	0	0	0,7	0	0	0
ROMANIA	0,3	0,3	0,2	0,3	0	0,7	0	0	0,7	0	0,7	0
RÚSSIA	0,2	0,3	0,4	0	0	0,7	0,7	0,7	0	0	0	0
ESPANYA	82,7	83,4	83,7	81,4	83,3	83,4	81,3	90,7	81,3	83,3	79,3	81,5
UCRAÏNA	0,3	0	0,5	0,3	0	0	0,7	0	0,7	0	0,7	0
GRAN BRETANYA	0,2	0,3	0,3	0	0	0,7	0,7	0	0	0	0	0
VENEÇUELA	1	1,3	1,1	0,7	1,3	1,3	0,7	1,3	1,3	0,7	0,7	0,7
NO CONSTA	0,3	0	0,5	0,3	0	0	1,3	0	0	0,7	0	0

Z4. QUINA ÉS LA SEVA LLENGUA HABITUAL?

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(294)	(429)	(478)	(157)	(138)	(164)	(110)	(154)	(198)	(198)	(82)
CATALÀ	36,5	39,3	37,9	33,5	41,3	37,1	34,7	42,7	38	30,7	37,3	31,1
CASTELLÀ	59,5	58,7	57,1	62,2	57,3	60,3	60	55,3	55,3	66	57,3	64,9
ALTRES	3,9	1,9	5	4,3	1,3	2,6	5,3	2	6,7	3,3	5,3	4

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

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(294)	(429)	(478)	(157)	(138)	(164)	(110)	(154)	(198)	(198)	(82)
NO HA ACABAT ELS ESTUDIS OBLIGATORIS	0,5	1	0,7	0,1	1,3	0,7	1,3	0,7	0	0	0	0,7
OBLIGATORIS	12,5	12,8	11,4	13,3	11,3	14,6	10	14,7	10,7	15,3	12	11,3
SECUNDARIS GENERALS	18,9	19,8	19,9	17,6	22	17,2	19,3	18,7	21,3	14	18	25,2
SECUNDARIS PROFESSIONALS	18,4	20,1	18,6	17,2	18	22,5	17,3	24	16	14,7	20,7	15,2
UNIVERSITARIS	36,4	34,9	35	38,5	35,3	34,4	38,7	32,7	32,7	42,7	36,7	33,1
POST UNIVERSITARIS	12,6	11	13,5	12,8	12	9,9	12	9,3	18	13,3	12	13,2
NO HO SAP	0,1	0	0,3	0	0	0	0,7	0	0	0	0	0
NO CONTESTA	0,5	0,3	0,7	0,5	0	0,7	0,7	0	1,3	0	0,7	1,3

Z6. ACTUALMENT, QUINA ÉS LA SEVA SITUACIÓ LABORAL?

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(294)	(429)	(478)	(157)	(138)	(164)	(110)	(154)	(198)	(198)	(82)
TREBALLA PER COMPTE PROPI	19,5	17	19,4	21,2	18	15,9	20,7	14,7	21,3	18	26,7	15,9
TREBALLA PER COMPTE D'ALTRI	52,4	55,3	51,7	51,2	53,3	57,6	49,3	56,7	50,7	55,3	46	53,6
JUBILAT/ADA / PENSIONISTA	13,7	16,4	13,5	12,2	18	14,6	15,3	14,7	10,7	12	10	17,9
ATURAT/ADA / BUSCA FEINA	8,8	7,9	9,7	8,6	7,3	8,6	7,3	10	12	9,3	8,7	6,6
TASQUES DE LA LLAR	3	1,7	3,1	3,8	2	1,3	5,3	1,3	2	3,3	4,7	2,6
ESTUDIANT	1,4	1	2,2	1,1	1,3	0,7	1,3	2,7	2,7	2	0	1,3
NO CONTESTA	1,1	0,6	0,5	2	0	1,3	0,7	0	0,7	0	4	2

Z7 (RESUM). A QUINA POBLACIÓ VIU HABITUALMENT?

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(294)	(429)	(478)	(157)	(138)	(164)	(110)	(154)	(198)	(198)	(82)
BARCELONA CIUTAT	76,2	77,8	74,8	76,4	78,7	76,8	76	71,3	76	78,7	74,7	74,8
RESTA D'ESPANYA (MUNICIPI I PROVÍNCIA)	23,3	21,9	24,5	23,2	21,3	22,5	22,7	28	24	21,3	25,3	22,5
ESTRANGER (PAÍS)	0,1	0	0,3	0,1	0	0	0,7	0	0	0	0	0,7
NO CONTESTA	0,4	0,3	0,4	0,3	0	0,7	0,7	0,7	0	0	0	2

Z8. A QUIN DISTRICTE?

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(915)	(229)	(321)	(365)	(123)	(106)	(125)	(79)	(117)	(156)	(148)	(61)
CIUTAT VELLA	4,3	4,3	5,7	3	5,1	3,4	7,9	5,6	3,5	1,7	4,5	2,7
EIXAMPLE	19,8	17,4	20,3	21	15,3	19,8	17,5	26,2	19,3	16,1	28,6	15
SANTS-MONTJUÏC	8,6	11,3	9,1	6,6	8,5	14,7	9,6	7,5	9,6	8,5	3,6	8,8
LES CORTS	4,5	2,6	5,6	4,8	2,5	2,6	7	3,7	5,3	4,2	6,2	2,7
SARRIÀ-SANT GERVAZI	9	7,7	8,2	10,6	7,6	7,8	7	6,5	10,5	11,9	7,1	15,9
GRÀCIA	8,5	6,2	9,5	9	8,5	3,4	7,9	9,3	11,4	9,3	9,8	6,2
HORTA-GUINARDÓ	12,5	12,4	11,8	13,2	12,7	12,1	10,5	13,1	12,3	16,1	9,8	14,2
NOU BARRIS	9,4	9,6	7,9	10,7	11,9	6,9	8,8	6,5	7,9	13,6	8	9,7
SANT ANDREU	7,9	10,2	7,6	6,6	9,3	11,2	7,9	9,3	6,1	4,2	8,9	7,1
SANT MARTÍ	14,5	17,6	13,4	13,5	18,6	16,4	15,8	11,2	12,3	13,6	12,5	15,9
NO CONTESTA	0,9	0,8	0,9	1	0	1,7	0	0,9	1,8	0,8	0,9	1,8

Z7. A QUINA POBLACIÓ EXACTAMENT?

(BASE: RESIDENTS FORA DE BARCELONA CIUTAT)

(Recompte) %Columna	TRIMESTRE				MES							
	TOT ²	Abr.J	Jul.Se	Oct.D	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(280)	(64)	(105)	(111)	(33)	(31)	(37)	(31)	(37)	(42)	(50)	(18)
ARENYS DE MUNT	0,7	3	0	0	3,1	2,9	0	0	0	0	0	0
ARGENTONA	0,4	0	1	0	0	0	2,9	0	0	0	0	0
BADALONA	8,7	13,6	8,1	6,4	12,5	14,7	5,9	7,1	11,1	12,5	2,6	2,9
BEGUES	0,2	0	0	0,5	0	0	0	0	0	0	0	2,9
CABRERA D'ANOIA	0,4	0	1	0	0	0	2,9	0	0	0	0	0
CALDES DE MONTBUI	0,8	0	1,7	0,5	0	0	2,9	2,4	0	0	0	2,9
CARDEDEU	0,2	0	0	0,5	0	0	0	0	0	0	0	2,9
CARDONA	0,4	0	1	0	0	0	0	0	2,8	0	0	0
CASTELLAR DEL VALLÈS	0,3	1,4	0	0	0	2,9	0	0	0	0	0	0
CASTELLBISBAL	0,3	0	0,7	0	0	0	0	2,4	0	0	0	0
CASTELLDEFELS	2,4	3	2	2,4	3,1	2,9	2,9	0	2,8	0	5,3	0
CERVELLÓ	0,5	0	1,4	0	0	0	0	4,8	0	0	0	0
CORBERA DE LLOBREGAT	0,3	0	0,7	0	0	0	0	2,4	0	0	0	0
CORNELLÀ DE LLOBREGAT	4,4	3	6,2	3,4	3,1	2,9	2,9	14,3	2,8	3,1	2,6	5,9
ESPLUGUES DE LLOBREGAT	2,1	4,7	1	1,7	6,2	2,9	2,9	0	0	3,1	0	2,9
GAVÀ	1,6	1,4	1	2,4	0	2,9	0	0	2,8	3,1	2,6	0
GRANOLLERS	1,6	0	1,7	2,4	0	0	2,9	2,4	0	6,2	0	0
HOSPITALET DE LLOBREGAT (L')	14,1	18,2	14,6	11,3	18,8	17,6	23,5	4,8	13,9	12,5	7,9	17,6
MANRESA	0,8	1,4	0,7	0,5	0	2,9	0	2,4	0	0	0	2,9
MARTORELL	0,5	0	0	1,2	0	0	0	0	0	0	2,6	0
MATARÓ	2,2	4,5	0	2,9	3,1	5,9	0	0	0	3,1	2,6	2,9
MOLINS DE REI	1,2	0	0,7	2,4	0	0	0	2,4	0	0	5,3	0
MOLLET DEL VALLÈS	1,3	1,6	0	2,4	3,1	0	0	0	0	0	5,3	0
MONTCADA I REIXAC	1,7	1,4	2,4	1,2	0	2,9	2,9	4,8	0	0	2,6	0
MONTGAT	1	0	2,7	0	0	0	2,9	2,4	2,8	0	0	0
MOIÀ	0,3	0	0,7	0	0	0	0	2,4	0	0	0	0
OLESA DE MONTSERRAT	0,5	0	0	1,2	0	0	0	0	0	0	2,6	0
PALAU-SOLITÀ I PLEGAMANS	0,4	1,6	0	0	3,1	0	0	0	0	0	0	0
PALLEJÀ	0,4	0	1	0	0	0	0	0	2,8	0	0	0
POLINYÀ	0,4	0	1	0	0	0	2,9	0	0	0	0	0
PRAT DE LLOBREGAT (EL)	1,4	1,4	2,4	0,5	0	2,9	2,9	4,8	0	0	0	2,9
PREMIÀ DE MAR	0,5	0	0	1,2	0	0	0	0	0	0	2,6	0
RIPOLLET	1,6	1,6	0,7	2,4	3,1	0	0	2,4	0	3,1	2,6	0
PONT DE VILOMARA I ROCAFORT (EL)	0,2	0	0	0,5	0	0	0	0	0	0	0	2,9
RUBÍ	1,3	0	1,7	1,7	0	0	0	2,4	2,8	3,1	0	2,9
SABADELL	0,8	0	1	1,2	0	0	0	0	2,8	3,1	0	0
SANT ADRIÀ DE BESÒS	2,2	0	4,1	1,7	0	0	8,8	0	2,8	3,1	0	2,9
SANT ANDREU DE LLAVANERES	0,4	0	1	0	0	0	0	0	2,8	0	0	0
SANT BOI DE LLOBREGAT	2,8	3	0,7	4,8	3,1	2,9	0	2,4	0	6,2	5,3	0
SANT CLIMENT DE LLOBREGAT	0,3	0	0,7	0	0	0	0	2,4	0	0	0	0
SANT CUGAT DEL VALLÈS	2,9	3	2,4	3,4	3,1	2,9	0	4,8	2,8	0	5,3	5,9
SANT FOST DE CAMPSENTELLES	0,5	0	0	1,2	0	0	0	0	0	0	2,6	0
SANT FELIU DE LLOBREGAT	0,8	0	1,7	0,5	0	0	0	2,4	2,8	0	0	2,9
SANT JOAN DESPÍ	1,5	0	1	2,9	0	0	0	0	2,8	0	5,3	2,9
VILASSAR DE MAR	0,3	1,4	0	0	0	2,9	0	0	0	0	0	0
SANT JUST DESVERN	1,8	1,6	2	1,7	3,1	0	0	0	5,6	0	2,6	2,9
PREMIÀ DE DALT	0,4	0	1	0	0	0	0	0	2,8	0	0	0
SANT PERE DE VILAMAJOR	0,7	3	0	0	3,1	2,9	0	0	0	0	0	0
SANT QUIRZE DEL VALLÈS	0,2	0	0	0,5	0	0	0	0	0	0	0	2,9
SANTA COLOMA DE GRAMENET	5,6	1,4	6,4	7,4	0	2,9	2,9	4,8	11,1	6,2	7,9	8,8
CERDANYOLA DEL VALLÈS	0,4	0	1	0	0	0	0	0	2,8	0	0	0
SENTMENAT	0,4	1,6	0	0	3,1	0	0	0	0	0	0	0
SEVA	0,2	0	0	0,5	0	0	0	0	0	0	0	2,9
SITGES	0,6	1,6	0,7	0	3,1	0	0	2,4	0	0	0	0
TERRASSA	1,6	1,4	1	2,4	0	2,9	0	0	2,8	6,2	0	0
TIANA	0,7	0	0	1,7	0	0	0	0	0	0	2,6	2,9
TORDERA	0,5	0	0	1,2	0	0	0	0	0	3,1	0	0
TORRE DE CLARAMUNT (LA)	0,3	0	0,7	0	0	0	0	2,4	0	0	0	0
VALLIRANA	0,4	0	1	0	0	0	2,9	0	0	0	0	0
VILADECAVALLS	0,4	1,6	0	0	3,1	0	0	0	0	0	0	0
VILADECANS	3,1	4,2	2	3,6	0	8,8	2,9	0	2,8	6,2	2,6	0
VILAFRANCA DEL PENEDEÈS	0,4	1,6	0	0	3,1	0	0	0	0	0	0	0
VILANOVA I LA GELTRÚ	0,6	0	1,7	0	0	0	0	2,4	2,8	0	0	0
CUENCA	0,5	0	0	1,2	0	0	0	0	0	3,1	0	0
ARBÚCIES	0,4	0	1	0	0	0	2,9	0	0	0	0	0
BLANES	0,8	1,6	0	1,2	3,1	0	0	0	0	3,1	0	0
CASSÀ DE LA SELVA	0,5	0	0	1,2	0	0	0	0	0	0	2,6	0
GIRONA	0,3	0	0,7	0	0	0	0	2,4	0	0	0	0
LLÍVIA	0,5	0	0	1,2	0	0	0	0	0	0	2,6	0
SANTA COLOMA DE FARNERS	0,5	0	0	1,2	0	0	0	0	0	0	2,6	0
ARRASATE/MONDRAGÓN	0,4	0	1	0	0	0	2,9	0	0	0	0	0
MONZÓN	0,3	1,4	0	0	0	2,9	0	0	0	0	0	0

Continua

(Recompte) %Columna	TRIMESTRE					MES									
	TOTAL	Abr.	Jun.	Jul.	Set.	Oct.	Des.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
MOLLERUSSA	0,2	0	0	0,5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2,9
MADRID	1,7	3,2	0,7	1,7	6,2	0	0	0	2,4	0	0	0	2,6	2,9	
MÁLAGA	0,5	0	0	1,2	0	0	0	0	0	0	0	0	2,6	0	
MARBELLA	0,4	1,6	0	0	3,1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
PAMPLONA/IRUÑA	0,3	0	0,7	0	0	0	0	0	2,4	0	0	0	0	0	
PALMAS DE GRAN CANARIA (LAS)	0,5	0	0	1,2	0	0	0	0	0	0	0	0	2,6	0	
SANTANDER	0,4	1,6	0	0	3,1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
SEVILLA	0,5	0	0	1,2	0	0	0	0	0	0	0	0	2,6	0	
CALAFELL	0,8	0	1	1,2	0	0	0	0	2,8	3,1	0	0	0	0	
POBLA DE MONTORNÈS (LA)	0,4	0	1	0	0	0	2,9	0	0	0	0	0	0	0	
REUS	0,3	0	0,7	0	0	0	0	2,4	0	0	0	0	0	0	
SELVA DEL CAMP (LA)	0,3	1,4	0	0	0	2,9	0	0	0	0	0	0	0	0	
TARRAGONA	0,4	0	1	0	0	0	2,9	0	0	0	0	0	0	0	
VANDELLÒS I L'HOSPITALET DE L'INFANT	0,4	0	1	0	0	0	0	0	2,8	0	0	0	0	0	
ALFAFAR	0,4	0	1	0	0	0	0	0	2,8	0	0	0	0	0	
XÀTIVA	0,3	0	0,7	0	0	0	0	2,4	0	0	0	0	0	0	
PAIPORTA	0,4	0	1	0	0	0	2,9	0	0	0	0	0	0	0	
PICANYA	0,4	0	1	0	0	0	2,9	0	0	0	0	0	0	0	
RAFELBUÑOL/RAFELBUNYOL	0,5	0	0	1,2	0	0	0	0	0	3,1	0	0	0	0	
VALENCIA	0,2	0	0	0,5	0	0	0	0	0	0	0	0	2,9	0	
VALLADOLID	0,5	0	0	1,2	0	0	0	0	0	3,1	0	0	0	0	
ZARAGOZA	0,9	1,4	1	0,5	0	2,9	2,9	0	0	0	0	0	0	2,9	

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

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES										
		Abr.	Jun.	Jul.	Set.	Oct.	Des.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(294)	(429)	(478)	(157)	(138)	(164)	(110)	(154)	(198)	(198)	(82)			
DOMICILI/MÒBIL PROPI	85,2	85,8	85,8	84,2	86,7	84,8	91,3	86,7	79,3	88,7	80,7	82,1			
DOMICILI/MÒBIL D'UNA ALTRA PERSONA	1,7	0,7	1,4	2,7	0,7	0,7	0	2,7	2	2,7	2,7	2,6			
FIX/MÒBIL D'EMPRESA	12,1	12,9	12	11,5	12,7	13,2	8	10,7	17,3	8	14,7	12,6			
NO HO SAP	0,1	0	0	0,3	0	0	0	0	0	0	0,7	0			
NO CONTESTA	0,9	0,6	0,7	1,3	0	1,3	0,7	0	1,3	0,7	1,3	2,6			

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

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES										
		Abr.	Jun.	Jul.	Set.	Oct.	Des.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(294)	(429)	(478)	(157)	(138)	(164)	(110)	(154)	(198)	(198)	(82)			
DIÀRIAMENT	86	83,7	86,3	87,1	84	83,4	84	84,7	90	84,7	89,3	87,4			
QUATRE / CINC DIES PER SETMANA	2,6	2	3,1	2,5	2	2	1,3	4,7	4	2,7	2	3,3			
DOS / TRES DIES SETMANA	3,9	5,4	3,8	3,1	6,7	4	6	4	1,3	5,3	0,7	3,3			
ALGUN COP AL MES	2,2	3,3	1,7	1,9	2,7	4	2,7	2,7	0	2	2,7	0			
EN TÉ, PERÒ NO ES CONNECTA MAI	1,3	1,6	1,1	1,3	1,3	2	1,3	1,3	0,7	1,3	1,3	1,3			
NO TÉ INTERNET	2,1	2,3	2,3	1,9	2	2,6	3,3	2	1,3	2	2	1,3			
NO HO SAP	0,3	0,3	0,5	0	0	0,7	0,7	0	0,7	0	0	0			
NO CONTESTA	1,6	1,3	1,1	2,2	1,3	1,3	0,7	0,7	2	2	2	3,3			

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							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1137)	(278)	(407)	(452)	(150)	(128)	(155)	(106)	(147)	(188)	(188)	(77)
L'ORDINADOR DE SOBRETAULA	17,3	15,9	18,3	17,3	19	12	17,2	18,4	19,2	19,3	14,7	18,4
L'ORDINADOR PORTÀTIL	23,8	26,1	23,6	22,4	24,4	28,1	23,7	24,1	23,3	20	24,6	23,5
EL TELÈFON MÒBIL	43,9	43	42	46,6	42,9	43,1	44,3	43,8	38,7	48	46	44,4
LA TABLETA / IPAD	13,7	13,8	14,3	13,1	13	14,7	12	12,7	17,4	12,7	13,5	13
ALTRES	0,8	0,6	1,5	0,3	0	1,3	2,7	0,7	0,9	0	0,8	0
NO CONTESTA	0,4	0,7	0,3	0,3	0,6	0,7	0	0,3	0,6	0	0,4	0,7

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

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(294)	(429)	(478)	(157)	(138)	(164)	(110)	(154)	(198)	(198)	(82)
SÍ	26,5	38,5	23,1	22,2	38,7	38,4	36	21,3	10,7	23,3	20,7	23,2
NO	73,5	61,5	76,9	77,8	61,3	61,6	64	78,7	89,3	76,7	79,3	76,8

COMENTARI O SUGGERIMENT SOBRE EL SERVEI TELEFÒNIC DEL 010:

(BASE: HAN FET ALGUN COMENTARI O SUGGERIMENT)

(ESPONTÀNIA)

(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(294)	(429)	(478)	(157)	(138)	(164)	(110)	(154)	(198)	(198)	(82)
SATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI	6,2	12,3	2,9	5,3	12	12,6	6,7	1,3	0	2,7	8	5,3
INSATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI	0,2	0	0,2	0,4	0	0	0	0,7	0	0,7	0	0,7
INSATISFACCIÓ AMB EL PREU DEL SERVEI	0,8	0,7	1,4	0,4	1,3	0	2	0,7	1,3	0,7	0	0,7
ES TRIGA MOLT PER CONTACTAR	4,6	5,7	5,4	3,2	6	5,3	9,3	3,3	2,7	4,7	2	2,6
MILLORAR EL TEMPS D'ESPERA DIFICULTATS PER COMUNICAR AMB EL SERVEI	2,3	2,1	2	2,7	3,3	0,7	4	2	0	3,3	2	2,6
NO DERIVAR D'UN LLOC A UN ALTRE	1,4	2,3	1,5	0,7	2	2,6	1,3	2	1,3	0,7	0,7	0,7
L'HAN ATÈS AMB EFICÀCIA CALDRIA SER MÉS EFICAÇ	0,4	0,3	0,2	0,6	0	0,7	0	0,7	0	0	1,3	0
L'HAN ATÈS AMB EFICÀCIA CALDRIA SER MÉS EFICAÇ	0,5	1	0,4	0,3	0,7	1,3	0,7	0,7	0	0,7	0	0
CALDRIA SER MÉS EFICAÇ	1,5	0,9	1,4	1,9	0	2	2,7	0,7	0,7	3,3	1,3	0
CALDRIA ACTUALITZAR LA INFORMACIÓ	0,2	0	0,2	0,3	0	0	0	0	0,7	0,7	0	0
HAN DONAT INFORMACIÓ INCORRECTA CALDRIA DONAR TOT TIPUS D'INFORMACIÓ	0,1	0	0	0,3	0	0	0	0	0	0	0,7	0
CALDRIA DONAR TOT TIPUS D'INFORMACIÓ	0,4	0,4	0,6	0,3	0,7	0	0	1,3	0,7	0	0,7	0
FER MÉS TRÀMITS	0,6	1,3	0,7	0,1	0,7	2	0,7	0,7	0,7	0	0	0,7
AMPLIAR HORARI (EN GENERAL)	0,2	0	0,4	0	0	0	0,7	0,7	0	0	0	0
L'HAN ATÈS CORRECTAMENT/AMABLEMENT ELS INFORMADORS HAURIEN D'ESTAR MÉS QUALIFICATS, TENIR MÉS FORMACIÓ/PREPARACIÓ, MÉS INFORMACIÓ CONEIXEMENTS ELS INFORMADORS HAURIEN DE MILLORAR EL TRACTE/TENIR MÉS DISPOSICIÓ/SER MÉS AMABLES	0,9	1,6	0,4	0,8	0,7	2,6	0,7	0,7	0	0,7	0,7	1,3
ELLS INFORMADORS HAURIEN D'ESTAR MÉS QUALIFICATS, TENIR MÉS FORMACIÓ/PREPARACIÓ, MÉS INFORMACIÓ CONEIXEMENTS ELS INFORMADORS HAURIEN DE MILLORAR EL TRACTE/TENIR MÉS DISPOSICIÓ/SER MÉS AMABLES	0,7	1,7	0,4	0,4	2	1,3	0,7	0,7	0	0,7	0	0,7
ELLS INFORMADORS HAURIEN DE SER MÉS RÀPIDS/BREUS	0,4	1,1	0,2	0,2	2	0	0	0,7	0	0	0	1,3
ELLS INFORMADORS HAURIEN DE PARLAR CASTELLÀ	0,1	0,4	0	0	0,7	0	0	0	0	0	0	0
EL SERVEI HAURIA DE SER GRATUÏT	0,2	0,3	0,2	0,3	0	0,7	0	0,7	0	0	0,7	0
POSITIU QUE SIGUI GRATUÏT OFERIR SERVEIS COMPLEMENTARIS O ALTERNATIUS	0,3	0	0,5	0,3	0	0	1,3	0	0	0,7	0	0
SATISFACCIÓ AMB L'ENQUESTA CALDRIA QUE L'ENQUESTA SERVEIXI PER MILLORAR EL SERVEI	0,2	0,3	0	0,4	0	0,7	0	0	0	0,7	0	0,7
CALDRIA FER MÉS DIFUSIÓ/PUBLICITAT DELS SERVEIS OFERTS	0,2	0	0,5	0	0	0	0,7	0	0,7	0	0	0
ALTRES	1,9	3	1,3	1,8	2,7	3,3	1,3	2	0,7	2,7	1,3	0,7
CAP COMENTARI	73,5	61,5	76,9	77,8	61,3	61,6	64	78,7	89,3	76,7	79,3	76,8
NO SAP	0,3	0,3	0,2	0,5	0	0,7	0	0,7	0	0,7	0	1,3
NO CONTESTA	0,1	0	0,2	0	0	0	0	0	0,7	0	0	0

TIPUS DE TELÈFON

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1201)	(294)	(429)	(478)	(157)	(138)	(164)	(110)	(154)	(198)	(198)	(82)
FIXE	22,3	24,2	24,1	19,6	23,3	25,2	22,7	18	30	20	17,3	23,8
MOBIL	77,7	75,8	75,9	80,4	76,7	74,8	77,3	82	70	80	82,7	76,2