



**Ajuntament  
de Barcelona**

**Usuaris telèfon serveis socials**

**4t Trimestre 2019**

**Encreuaments: Trimestre i Mes**

## UNIVERS

Usuaris telèfon serveis socials

## 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 telefònic del civisme més de 5 vegades en un mateix mes).

## AFIXACIÓ

Mensual. S'han fet 150 entrevistes mensuals (excepte els mesos de maig i juny, amb 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 de serveis socials.

## ERROR 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 18 de juny 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.
<b>TOTAL</b>	(1202)	(303)	(456)	(443)	(154)	(149)	(190)	(94)	(173)	(185)	(179)	(78)
<b>CATALÀ</b>	44,9	47,1	43	45,3	49,7	44,4	43,3	39,3	44,7	45,3	45,3	45,3
<b>CASTELLÀ</b>	55,1	52,9	57	54,7	50,3	55,6	56,7	60,7	55,3	54,7	54,7	54,7

**A2. MES DE L'ENTREVISTA**

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
<b>TOTAL</b>	(1202)	(303)	(456)	(443)	(154)	(149)	(190)	(94)	(173)	(185)	(179)	(78)
<b>MAIG</b>	12,8	50,8	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0
<b>JUNY</b>	12,4	49,2	0	0	0	100	0	0	0	0	0	0
<b>JULIOL</b>	15,8	0	41,6	0	0	0	100	0	0	0	0	0
<b>AGOST</b>	7,8	0	20,5	0	0	0	0	100	0	0	0	0
<b>SETEMBRE</b>	14,4	0	37,8	0	0	0	0	0	100	0	0	0
<b>OCTUBRE</b>	15,4	0	0	41,9	0	0	0	0	0	100	0	0
<b>NOVEMBRE</b>	14,9	0	0	40,5	0	0	0	0	0	0	100	0
<b>DESEMBRE</b>	6,5	0	0	17,6	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							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
<b>TOTAL</b>	(1202)	(303)	(456)	(443)	(154)	(149)	(190)	(94)	(173)	(185)	(179)	(78)
<b>HE TRUCAT JO</b>	97	98	97,3	96	97,4	98,7	96,7	98,7	97,3	96	97,3	92,7
<b>SÍ, HAN TRUCAT ALTRES PERSONES</b>	3	2	2,7	4	2,6	1,3	3,3	1,3	2,7	4	2,7	7,3

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.
<b>TOTAL</b>	(1202)	(303)	(456)	(443)	(154)	(149)	(190)	(94)	(173)	(185)	(179)	(78)
<b>SÍ, ARA</b>	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							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
<b>FACILITAT PER ACONSEGUIR LÍNIA</b>												
Mitjana	7,2	6,9	7,2	7,4	6,9	6,9	7,3	7	7,2	7,5	7,4	7,3
Des.Est.	2,3	2,4	2,3	2,2	2,4	2,3	2,2	2,6	2,1	2	2,2	2,5
(n)	(1197)	(302)	(456)	(439)	(154)	(148)	(190)	(94)	(173)	(185)	(176)	(78)
<b>RAPIDESA AMB QUÈ ET DONEN LA RESPOSTA</b>												
Mitjana	7,5	7,3	7,6	7,7	7,2	7,4	7,7	7,5	7,5	7,9	7,6	7,6
Des.Est.	2,3	2,3	2,3	2,2	2,4	2,2	2,3	2,4	2,3	2	2,3	2,4
(n)	(1198)	(303)	(456)	(438)	(154)	(149)	(190)	(94)	(173)	(183)	(178)	(78)
<b>RESPOSTA QUE ET DONEN</b>												
Mitjana	7,8	7,8	7,9	7,9	7,8	7,7	7,8	7,8	8	8	7,7	7,9
Des.Est.	2,3	2,3	2,3	2,3	2,3	2,2	2,3	2,4	2,1	2	2,4	2,5
(n)	(1190)	(300)	(450)	(440)	(152)	(148)	(190)	(93)	(167)	(184)	(179)	(76)
<b>HORARI DEL SERVEI</b>												
Mitjana	7,5	7,3	7,5	7,7	7,3	7,4	7,6	7,4	7,5	7,9	7,7	7,6
Des.Est.	2,2	2,2	2,2	2,2	2,3	2,1	2,1	2,5	2,2	2,1	2,3	2,3
(n)	(1055)	(272)	(392)	(391)	(138)	(134)	(166)	(82)	(144)	(157)	(160)	(74)
<b>PREU DEL SERVEI</b>												
Mitjana	7,6	7,3	7,4	8	7,3	7,4	7,3	7,5	7,5	7,9	8	7,9
Des.Est.	2,7	2,8	2,8	2,6	2,7	2,9	2,6	3,1	2,9	2,4	2,6	2,8
(n)	(806)	(205)	(290)	(311)	(97)	(108)	(141)	(55)	(94)	(121)	(136)	(54)
<b>AMABILITAT DELS INFORMADORS</b>												
Mitjana	8,7	8,8	8,7	8,8	8,8	8,7	8,7	8,8	8,6	8,7	8,8	8,7
Des.Est.	1,7	1,6	1,8	1,7	1,6	1,5	1,8	1,7	1,8	1,6	1,7	1,7
(n)	(1198)	(300)	(456)	(442)	(152)	(148)	(190)	(93)	(173)	(185)	(179)	(78)
<b>INTERÈS QUE MOSTREN ELS INFORMADORS PER RESOLDRE LES CONSULTES</b>												
Mitjana	8,2	8,2	8,2	8,3	8,4	8,1	8,1	8,2	8,2	8,3	8,3	8,1
Des.Est.	2,1	2	2,2	2,1	1,9	2,2	2,3	2,1	2	2,1	1,9	2,3
(n)	(1195)	(300)	(453)	(442)	(152)	(148)	(190)	(92)	(171)	(185)	(179)	(77)
<b>CAPACITAT DE COMPENSIÓ DELS INFORMADORS</b>												
Mitjana	8,2	8,1	8,2	8,2	8,1	8,1	8	8,2	8,4	8,2	8,3	8,1
Des.Est.	2	2,1	2	2	2	2,2	2,2	2,2	1,8	1,9	2	2,4
(n)	(1189)	(298)	(451)	(440)	(150)	(148)	(190)	(90)	(170)	(185)	(178)	(77)
<b>CLARETAT DE LES EXPLICACIONS DELS INFORMADORS</b>												
Mitjana	8,2	8,2	8,2	8,3	8,2	8,2	8,1	8,3	8,2	8,3	8,3	8,1
Des.Est.	2	2	2	1,9	2	2	2,1	2	2	1,9	1,8	2,2
(n)	(1186)	(297)	(453)	(437)	(151)	(146)	(190)	(91)	(171)	(184)	(176)	(77)
<b>NIVELL DE CONEIXEMENTS DELS INFORMADORS</b>												
Mitjana	8,2	8,2	8,2	8,2	8,2	8,2	8,1	8,2	8,2	8,2	8,1	8,1
Des.Est.	2	1,9	2	2	1,9	1,8	2,1	2,2	1,8	1,9	1,9	2,2
(n)	(1150)	(288)	(436)	(426)	(148)	(140)	(186)	(87)	(162)	(179)	(172)	(75)

**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							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
<b>TOTAL</b>	(1202)	(303)	(456)	(443)	(154)	(149)	(190)	(94)	(173)	(185)	(179)	(78)
<b>0</b>	2	1,7	2	2,2	1,3	2	2	3,3	1,3	1,3	2,7	3,3
<b>1</b>	0,9	2	0,8	0,1	2,6	1,3	0,7	1,3	0,7	0	0	0,7
<b>2</b>	1,5	2,3	1,7	0,7	2	2,6	0,7	4,7	1,3	0,7	0,7	0,7
<b>3</b>	2,4	3,3	1,4	2,7	4	2,6	1,3	0,7	2	2	2,7	4,7
<b>4</b>	3	5,3	2,4	2,1	6	4,6	2,7	1,3	2,7	2	2	2,7
<b>5</b>	11,2	10,6	12,9	9,7	10,6	10,6	12,7	14	12,7	10	9,3	10
<b>6</b>	11,2	11,9	12,3	9,6	11,9	11,9	14	10,7	11,3	12,7	8	6
<b>7</b>	14,7	16,2	12,8	15,7	13,9	18,5	10,7	11,3	16	14,7	18	12,7
<b>8</b>	23,7	23,5	24,2	23,4	25,8	21,2	23,3	22,7	26	25,3	21,3	23,3
<b>9</b>	10,8	7,6	11,5	12,2	4	11,3	12	12	10,7	11,3	12,7	13,3
<b>10</b>	18,3	15,3	17,8	20,7	17,9	12,6	20	18	15,3	20	20,7	22,7
<b>NO HO SAP</b>	0,4	0,3	0	0,8	0	0,7	0	0	0	0	2	0
<b>NO CONTESTA</b>	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							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
<b>TOTAL</b>	(1202)	(303)	(456)	(443)	(154)	(149)	(190)	(94)	(173)	(185)	(179)	(78)
<b>0</b>	1,9	1,3	2,2	2	2,6	0	2,7	2,7	1,3	1,3	2	3,3
<b>1</b>	0,9	1,3	1,1	0,4	0,7	2	0,7	1,3	1,3	0,7	0	0,7
<b>2</b>	2,1	4	1,4	1,6	4,6	3,3	1,3	0,7	2	0,7	2,7	1,3
<b>3</b>	1,9	0,7	2,9	1,7	0,7	0,7	2	2,7	4	0,7	2,7	2
<b>4</b>	2,5	4,6	2,1	1,5	2	7,3	2	1,3	2,7	1,3	1,3	2
<b>5</b>	7,5	8	5,6	9,2	10,6	5,3	4,7	9,3	4,7	8,7	10	8,7
<b>6</b>	8,1	10	8,8	6,2	11,9	7,9	11,3	8,7	6	6	7,3	4
<b>7</b>	13	15,2	14,2	10,2	12,6	17,9	9,3	16	18,7	12	8,7	9,3
<b>8</b>	24	21,6	23	26,8	23,2	19,9	25,3	20	22	25,3	28,7	26
<b>9</b>	16	15,5	16,6	15,6	11,9	19,2	16	14	18,7	17,3	12	20
<b>10</b>	21,7	17,9	22,1	23,9	19,2	16,6	24,7	23,3	18,7	24,7	24	22
<b>NO HO SAP</b>	0,3	0	0	0,9	0	0	0	0	0	1,3	0,7	0,7
<b>NO CONTESTA</b>	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							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
<b>TOTAL</b>	(1202)	(303)	(456)	(443)	(154)	(149)	(190)	(94)	(173)	(185)	(179)	(78)
<b>0</b>	2,1	1,3	2,8	1,8	1,3	1,3	2,7	4,7	2	0,7	2,7	2,7
<b>1</b>	0,5	1,3	0	0,4	1,3	1,3	0	0	0	0,7	0	0,7
<b>2</b>	1,1	1,3	0,7	1,4	2,6	0	1,3	0,7	0	0,7	2	2
<b>3</b>	2	1,7	2,4	1,7	2	1,3	2,7	1,3	2,7	0	3,3	2
<b>4</b>	2,6	2,6	2,3	2,8	2	3,3	3,3	0,7	2	3,3	2	3,3
<b>5</b>	6,2	6,9	5,4	6,5	5,3	8,6	4,7	6	6	8,7	5,3	4
<b>6</b>	5,8	6,9	4,8	6	5,3	8,6	4,7	5,3	4,7	4,7	7,3	6
<b>7</b>	12	11,6	11,8	12,5	11,9	11,3	12,7	10,7	11,3	16	12,7	4
<b>8</b>	21,3	22,5	22,3	19,4	21,9	23,2	21,3	26	21,3	14	22	26
<b>9</b>	17	16,2	18,1	16,4	15,2	17,2	18,7	13,3	20	20	12,7	16,7
<b>10</b>	28,5	26,5	28	30,4	29,8	23,2	28	30,7	26,7	30,7	30	30,7
<b>NO HO SAP</b>	0,9	0,7	1,3	0,6	0,7	0,7	0	0	3,3	0,7	0	2
<b>NO CONTESTA</b>	0,1	0,3	0,1	0	0,7	0	0	0,7	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							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
<b>TOTAL</b>	(1202)	(303)	(456)	(443)	(154)	(149)	(190)	(94)	(173)	(185)	(179)	(78)
<b>0</b>	1,1	1	0,9	1,3	2	0	0	3,3	0,7	0,7	1,3	2,7
<b>1</b>	0,3	0,3	0,1	0,4	0	0,7	0	0,7	0	0	0,7	0,7
<b>2</b>	1,1	1	1,1	1,2	0,7	1,3	0,7	1,3	1,3	0,7	2	0,7
<b>3</b>	2,2	2,3	2,6	1,6	2	2,6	3,3	0	3,3	1,3	2	1,3
<b>4</b>	2,3	3	2,7	1,3	3,3	2,6	2,7	2,7	2,7	1,3	1,3	1,3
<b>5</b>	9,8	11,3	9,2	9,5	12,6	9,9	10	8,7	8,7	10,7	8,7	8,7
<b>6</b>	8,6	8,9	9,5	7,4	7,3	10,6	10,7	10	8	7,3	6	10,7
<b>7</b>	12,8	15,9	11,8	11,9	16,6	15,2	12	13,3	10,7	10	14	11,3
<b>8</b>	15,5	17,9	14,5	15	17,2	18,5	13,3	12,7	16,7	12,7	16	18
<b>9</b>	11,3	7,9	12,4	12,3	7,9	7,9	13,3	11,3	12	13,3	10	15,3
<b>10</b>	22,9	20,2	21,1	26,5	19,9	20,5	21,3	24	19,3	26,7	27,3	24
<b>NO HO SAP</b>	12,1	10,3	13,9	11,4	10,6	9,9	12,7	11,3	16,7	15,3	10	5,3
<b>NO CONTESTA</b>	0,2	0	0,1	0,3	0	0	0	0,7	0	0	0,7	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							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
<b>TOTAL</b>	(1202)	(303)	(456)	(443)	(154)	(149)	(190)	(94)	(173)	(185)	(179)	(78)
<b>0</b>	2,8	3,6	3,4	1,7	2,6	4,6	2,7	6	2,7	1,3	2	2
<b>1</b>	0,9	1	0,5	1,3	0,7	1,3	0,7	0	0,7	0,7	2	1,3
<b>2</b>	0,8	0	1,3	0,8	0	0	2	0	1,3	0,7	0,7	1,3
<b>3</b>	1,3	2	1,2	0,9	2,6	1,3	0,7	0,7	2	0,7	0,7	2
<b>4</b>	2,2	3	1,7	2,2	4	2	2	0,7	2	3,3	1,3	1,3
<b>5</b>	7	6,9	7,6	6,4	6	7,9	11,3	6,7	4	5,3	7,3	6,7
<b>6</b>	3,8	5,6	3,9	2,4	5,3	6	6	2	2,7	2,7	2	2,7
<b>7</b>	6,3	5,9	6,3	6,6	4	7,9	8	4,7	5,3	6,7	7,3	4,7
<b>8</b>	10,5	11	9,7	10,9	13,2	8,6	12	8	8	12	11,3	7,3
<b>9</b>	6	5,6	6,2	6,1	4,6	6,6	8,7	6,7	3,3	6,7	4	9,3
<b>10</b>	25,4	22,8	21,7	31,1	19,9	25,8	20	23,3	22,7	25,3	37,3	30,7
<b>NO HO SAP</b>	32,3	31,2	36,3	29	35,8	26,5	26	40,7	45,3	34	23,3	30
<b>NO CONTESTA</b>	0,6	1,3	0,1	0,7	1,3	1,3	0	0,7	0	0,7	0,7	0,7

**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							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
<b>TOTAL</b>	(1202)	(303)	(456)	(443)	(154)	(149)	(190)	(94)	(173)	(185)	(179)	(78)
<b>0</b>	0,6	0,3	0,9	0,4	0,7	0	1,3	0,7	0,7	0	0,7	0,7
<b>1</b>	0,4	0	0,5	0,5	0	0	0,7	0	0,7	0,7	0,7	0
<b>2</b>	0,2	0	0,4	0,1	0	0	0,7	0,7	0	0	0	0,7
<b>3</b>	0,6	0,7	0,1	0,9	0,7	0,7	0	0,7	0	1,3	0,7	0,7
<b>4</b>	0,5	0,7	0,5	0,5	0	1,3	0	0	1,3	0	0,7	1,3
<b>5</b>	3,5	3,3	4,2	2,9	2,6	4	3,3	4	5,3	3,3	2,7	2,7
<b>6</b>	3,1	3,3	2,7	3,5	3,3	3,3	2	4	2,7	4,7	2,7	2,7
<b>7</b>	7,5	8,6	7,6	6,5	9,9	7,3	8,7	6	7,3	6,7	6,7	6
<b>8</b>	18,1	16,9	17,4	19,6	16,6	17,2	15,3	15,3	20,7	19,3	20	19,3
<b>9</b>	20,1	21,8	21,2	17,7	19,9	23,8	25,3	21,3	16,7	18	16	20,7
<b>10</b>	45,1	43,4	44,2	47,1	45	41,7	42,7	46,7	44,7	46	49,3	44,7
<b>NO HO SAP</b>	0,3	1	0,1	0,1	1,3	0,7	0	0,7	0	0	0	0,7
<b>NO CONTESTA</b>	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):**
**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.
<b>TOTAL</b>	(1202)	(303)	(456)	(443)	(154)	(149)	(190)	(94)	(173)	(185)	(179)	(78)
<b>0</b>	1,6	1	2,1	1,5	1,3	0,7	2,7	1,3	2	2	0,7	2
<b>1</b>	0,7	1	0,6	0,7	0	2	1,3	0	0	0	1,3	0,7
<b>2</b>	0,5	0,3	0,6	0,6	0	0,7	1,3	0	0	0,7	0	2
<b>3</b>	0,9	1	0,9	0,8	0,7	1,3	0	2	1,3	0,7	0,7	1,3
<b>4</b>	2	2,6	2,1	1,6	1,3	4	1,3	1,3	3,3	1,3	2	1,3
<b>5</b>	5	5,6	4,5	5,1	5,3	6	4,7	7,3	2,7	6	4	5,3
<b>6</b>	3,8	3	4,4	3,8	4,6	1,3	3,3	6	4,7	3,3	4	4,7
<b>7</b>	10,3	8,6	10,5	11,4	9,3	7,9	11,3	12	8,7	11,3	12	10
<b>8</b>	19,2	21,2	19,6	17,6	22,5	19,9	19,3	10,7	24,7	14	21,3	17,3
<b>9</b>	20,9	21,5	20,5	20,9	17,9	25,2	20	22,7	20	24	18	20
<b>10</b>	34,4	33,2	33,7	35,9	35,8	30,5	34,7	34,7	32	36,7	36	34
<b>NO HO SAP</b>	0,5	0,7	0,7	0,2	1,3	0	0	2	0,7	0	0	1,3
<b>NO CONTESTA</b>	0,1	0,3	0	0	0	0,7	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							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
<b>TOTAL</b>	(1202)	(303)	(456)	(443)	(154)	(149)	(190)	(94)	(173)	(185)	(179)	(78)
<b>0</b>	1,7	2	1,7	1,6	2	2	2	2	1,3	0,7	2	2,7
<b>1</b>	0,3	0	0,3	0,5	0	0	0,7	0	0	0	0,7	1,3
<b>2</b>	0,4	0,3	0,3	0,7	0	0,7	0,7	0	0	1,3	0	0,7
<b>3</b>	1,2	2	0,8	1,1	1,3	2,6	0,7	1,3	0,7	1,3	0,7	1,3
<b>4</b>	1,2	2	1,1	0,7	1,3	2,6	0,7	2,7	0,7	0	0,7	2,7
<b>5</b>	5,4	4,3	6,7	4,8	3,3	5,3	8	5,3	6	7,3	3,3	2
<b>6</b>	4,8	5	4	5,5	7,3	2,6	4,7	5,3	2,7	6,7	4	6
<b>7</b>	10,6	8,7	12,2	10,2	11,9	5,3	14	11,3	10,7	12	10	6,7
<b>8</b>	21,2	23,8	18,4	22,3	23,8	23,8	18,7	11,3	22	16,7	29,3	19,3
<b>9</b>	19,4	20,4	19,8	18,2	13,9	27,2	18,7	20,7	20,7	22,7	12	22
<b>10</b>	32,7	29,8	33,4	34	32,5	27,2	31,3	36,7	34	31,3	36,7	34
<b>NO HO SAP</b>	1	1,7	1,2	0,4	2,6	0,7	0	3,3	1,3	0	0,7	0,7
<b>NO CONTESTA</b>	0	0	0	0,1	0	0	0	0	0	0	0	0,7



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							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
<b>TOTAL</b>	(1202)	(303)	(456)	(443)	(154)	(149)	(190)	(94)	(173)	(185)	(179)	(78)
0	1,2	2	1,3	0,6	2	2	0,7	1,3	2	0,7	0	2
1	0,5	0	0,6	0,7	0	0	1,3	0	0	0	1,3	0,7
2	0,5	0	0,6	0,8	0	0	1,3	0	0	1,3	0	1,3
3	0,6	0,3	0,6	0,9	0	0,7	0,7	1,3	0	0	1,3	2
4	1,2	0,7	1,6	1,1	0	1,3	1,3	1,3	2	2	0,7	0
5	5	6	5,8	3,6	6,6	5,3	6,7	4,7	5,3	4	3,3	3,3
6	5,8	6,3	6	5,3	7,9	4,6	6,7	6	5,3	5,3	4,7	6,7
7	11,3	11,6	10,6	11,8	11,3	11,9	10	10,7	11,3	12	12,7	9,3
8	21	18,9	20,3	23,2	19,2	18,5	20,7	15,3	22,7	21,3	26	21,3
9	17,7	18,5	18,9	15,8	14,6	22,5	17,3	20	20	17,3	13,3	18
10	33,9	33,8	33	34,8	36,4	31,1	33,3	36,7	30,7	35,3	34,7	34
NO HO SAP	1,1	1,7	0,8	1,1	1,3	2	0	2,7	0,7	0,7	1,3	1,3
NO CONTESTA	0,2	0,3	0	0,3	0,7	0	0	0	0	0	0,7	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							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
<b>TOTAL</b>	(1202)	(303)	(456)	(443)	(154)	(149)	(190)	(94)	(173)	(185)	(179)	(78)
0	1,4	0,7	1,9	1,5	1,3	0	2	2,7	1,3	1,3	1,3	2
1	0,4	0,3	0,3	0,7	0	0,7	0,7	0	0	0,7	0,7	0,7
2	0,6	1	0,7	0,2	0,7	1,3	1,3	0,7	0	0	0	1,3
3	0,5	0,3	0,3	0,9	0	0,7	0,7	0	0	0,7	1,3	0,7
4	0,7	1,3	0,4	0,6	0,7	2	0	2	0	0,7	0	2
5	4,2	4,7	4,8	3,4	7,3	2	5,3	2,7	5,3	4,7	2	3,3
6	5,9	5,3	6,1	6,2	5,3	5,3	4	6,7	8	5,3	8,7	2,7
7	12,8	11,9	11,4	14,8	7,9	15,9	12,7	11,3	10	14	16,7	12,7
8	20	20,3	19,2	20,7	23,8	16,6	20	14,7	20,7	18,7	22	22,7
9	19,3	21,2	20,2	17,1	19,9	22,5	19,3	17,3	22,7	20,7	13,3	17,3
10	29,7	28,2	30,4	30,1	29,1	27,2	32	35,3	26	30	30	30,7
NO HO SAP	3,9	4	4,3	3,5	3,3	4,6	2	6	6	3,3	3,3	4
NO CONTESTA	0,4	1	0,1	0,3	0,7	1,3	0	0,7	0	0	0,7	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.
<b>Mitjana</b>	8	7,8	8	8,1	7,8	7,8	7,9	8,2	7,9	8,1	8,1	7,9
<b>Des.Est.</b>	2	2	2	1,9	2	2	2,1	2	1,9	1,8	2	2,2
<b>(n)</b>	(1200)	(302)	(456)	(441)	(154)	(148)	(190)	(94)	(173)	(185)	(178)	(78)

**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.
<b>TOTAL</b>	(1202)	(303)	(456)	(443)	(154)	(149)	(190)	(94)	(173)	(185)	(179)	(78)
<b>MOLT/BASTANT DOLENTA (0 A 4)</b>	4,6	5	4,7	4,2	4	6	6	3,3	4	3,3	4	6,7
<b>BONA (5 A 6)</b>	12,5	16,3	10,9	11,5	20,5	11,9	8,7	13,3	12	11,3	12	10,7
<b>BASTANT BONA (7 A 8)</b>	39,1	39,3	40,9	37,2	35,1	43,7	43,3	30	44	37,3	36,7	38
<b>MOLT BONA (9 A 10)</b>	43,7	39,1	43,6	46,9	40,4	37,7	42	53,3	40	48	46,7	44,7
<b>NS/NC</b>	0,2	0,3	0	0,3	0	0,7	0	0	0	0	0,7	0

**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.
<b>TOTAL</b>	(1202)	(303)	(456)	(443)	(154)	(149)	(190)	(94)	(173)	(185)	(179)	(78)
<b>MILLOR</b>	63,1	64,9	63,4	61,7	64,2	65,6	66,7	66,7	58	61,3	60,7	64,7
<b>IGUAL</b>	22,6	18,6	23,8	24,2	19,9	17,2	21,3	20	28,7	26	24,7	18,7
<b>PITJOR</b>	14,2	16,5	12,8	14,2	15,9	17,2	12	13,3	13,3	12,7	14,7	16,7

**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.
<b>Mitjana</b>	7	6,8	7,1	7,1	6,8	6,9	6,9	7,3	7,2	7	7,3	6,8
<b>Des.Est.</b>	2	2	1,9	1,9	2	2	2,1	2	1,7	1,9	1,8	2,1
<b>(n)</b>	(1068)	(276)	(384)	(408)	(144)	(132)	(160)	(77)	(147)	(164)	(172)	(72)

**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.
<b>TOTAL</b>	(929)	(246)	(347)	(336)	(124)	(122)	(149)	(75)	(123)	(137)	(135)	(63)
<b>0</b>	1,1	0,8	1,5	1	0,8	0,8	2,5	1,7	0	1,8	0	1,6
<b>1</b>	0,1	0	0	0,2	0	0	0	0	0	0	0	0,8
<b>2</b>	0,7	1,6	0,7	0,2	2,5	0,8	0	0	1,9	0	0	0,8
<b>3</b>	1,6	3,3	0,9	1,2	2,5	4	1,7	0,8	0	0	1,8	2,5
<b>4</b>	3,1	3,2	1,7	4,3	1,7	4,8	0	3,3	2,8	5,4	1,8	7,4
<b>5</b>	17	19,7	14,3	17,9	23,1	16,1	16,9	12,5	12,1	17,1	19,5	16,4
<b>6</b>	15,9	16,4	16,2	15,2	18,2	14,5	15,3	10,8	20,6	15,3	13,3	18,9
<b>7</b>	15,5	15,5	14,1	17	14,9	16,1	14,4	16,7	12,1	18,9	16,8	13,1
<b>8</b>	12,8	12,2	13,6	12,3	12,4	12,1	13,6	11,7	15	9	15,9	11,5
<b>9</b>	8,1	9	6,3	9,4	8,3	9,7	5,9	6,7	6,5	8,1	12,4	5,7
<b>10</b>	9,9	7,7	9,9	11,5	7,4	8,1	9,3	13,3	8,4	9	14,2	11,5
<b>NO HO SAP</b>	13,6	9,8	20,5	9,4	7,4	12,1	19,5	22,5	20,6	14,4	4,4	9
<b>NO CONTESTA</b>	0,5	0,8	0,4	0,5	0,8	0,8	0,8	0	0	0,9	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.
<b>TOTAL</b>	(1202)	(303)	(456)	(443)	(154)	(149)	(190)	(94)	(173)	(185)	(179)	(78)
<b>MOLT/BASTANT DOLENTA (0 A 4)</b>	5,1	7,3	3,6	5,2	6	8,6	3,3	4,7	3,3	5,3	2,7	10,7
<b>BONA (5 A 6)</b>	25,4	29,2	23,2	25,1	33,1	25,2	25,3	18,7	23,3	24	24,7	28,7
<b>BASTANT BONA (7 A 8)</b>	21,9	22,5	21,1	22,2	21,9	23,2	22	22,7	19,3	20,7	24,7	20
<b>MOLT BONA (9 A 10)</b>	13,9	13,6	12,3	15,9	12,6	14,6	12	16	10,7	12,7	20	14
<b>NS/NC</b>	33,7	27,5	39,7	31,7	26,5	28,5	37,3	38	43,3	37,3	28	26,7

**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.
<b>TOTAL</b>	(55)	(15)	(21)	(19)	(6)	(9)	(11)	(3)	(7)	(6)	(7)	(5)
<b>NO LI VAN RESOLDRE EL PROBLEMA</b>	37	39,7	37,3	34,6	16,7	55,6	44,4	20	33,3	40	33,3	30
<b>MANCA D'INTERÈS EN EL SEU CAS</b>	11,4	6,6	5,4	22,4	0	11,1	0	0	16,7	20	33,3	10
<b>INFORMACIÓ INCOMPLETA/ERRÒNIA</b>	2,3	0	5,9	0	0	0	11,1	0	0	0	0	0
<b>NO POT PARLAR AMB EL/LA TREBALLADOR/A SOCIAL SENSE CITA</b>	4,2	6,8	5,9	0	16,7	0	11,1	0	0	0	0	0
<b>TEMPS D'ESPERA DE LA RESPOSTA</b>	8,8	13,6	10,7	2,8	33,3	0	0	0	33,3	0	0	10
<b>ACCÉS AL SERVEI (COMUNICA) L'INFORMADOR NO L'HA ATÈS CORRECTAMENT</b>	22,8	26,5	22,9	19,5	16,7	33,3	11,1	80	16,7	20	33,3	0
<b>ALTRES</b>	9,7	0	11,8	15,1	0	0	22,2	0	0	20	0	30
<b>ALTRES</b>	3,7	6,8	0	5,6	16,7	0	0	0	0	0	0	20

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							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
Mitjana	2,7	2,8	2,7	2,7	2,9	2,8	2,5	3,1	2,7	2,5	2,8	2,8
Des.Est.	1,9	1,9	2	1,9	2	1,8	1,9	2,4	1,9	1,6	2	2,3
(n)	(1119)	(277)	(427)	(415)	(142)	(135)	(179)	(84)	(165)	(172)	(169)	(74)

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							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
<b>TOTAL</b>	(1119)	(277)	(427)	(415)	(142)	(135)	(179)	(84)	(165)	(172)	(169)	(74)
Només 1	29,8	27,9	31	30	27,3	28,5	34	28,9	28,7	31,7	27	32,9
De 2 a 4	55,3	55,8	55,5	54,8	56,1	55,5	53,9	49,6	60,1	56,8	56	47,6
Més de 4	14,9	16,3	13,6	15,2	16,5	16,1	12,1	21,5	11,2	11,5	17	19,6

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							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
<b>INFORMACIÓ</b>												
<b>TOTAL</b>	(365)	(103)	(128)	(134)	(55)	(48)	(57)	(28)	(43)	(52)	(56)	(25)
<b>PARLAR AMB UN/A PROFESSIONAL DEL CSS</b>	9,2	8,7	10,6	8,3	5,6	12,2	11,1	13,3	8,1	9,5	6,4	10,2
<b>LLEI DE LA DEPENDÈNCIA</b>	15,5	13,5	12,6	19,9	9,3	18,4	17,8	8,9	8,1	26,2	14,9	18,4
<b>SERVEIS PER A LA GENT GRAN</b>	6,9	5,9	8,3	6,5	7,4	4,1	8,9	15,6	2,7	2,4	8,5	10,2
<b>SERVEIS PER A LA INFÀNCIA</b>	4,6	6,8	4,5	3,1	5,6	8,2	8,9	2,2	0	4,8	2,1	2
<b>QUEIXES I SUGGERIMENTS AL SERVEI</b>	1	0	0,5	2,2	0	0	0	2,2	0	0	4,3	2
<b>AJUDES D'ALIMENTACIÓ (TARGETA SOLIDÀRIA, MENJADOR)</b>	6,9	6,8	7,2	6,6	7,4	6,1	8,9	6,7	5,4	4,8	8,5	6,1
<b>COMUNICAR INCIDÈNCIES USUARIS (DEFUNCIONS, CANVIS DOMICILI,...)</b>	1,8	2,9	0,5	2,2	3,7	2	0	2,2	0	4,8	0	2
<b>SOL·LICITAR INFORMACIÓ ALTRES AJUDES (HABITATGE, AIGUA,...)</b>	41,2	46,6	42,4	35,8	48,1	44,9	28,9	40	62,2	28,6	38,3	44,9
<b>ALTRES</b>	3,1	1,9	1	5,9	1,9	2	2,2	0	0	11,9	2,1	2
<b>NO HO SAP / NO HO RECORDA</b>	5,3	1,9	4,8	8,5	1,9	2	6,7	0	5,4	7,1	12,8	2
<b>NO CONTESTA</b>	2,2	3	3	0,9	5,6	0	4,4	4,4	0	0	2,1	0
	2,2	2	4,7	0	3,7	0	2,2	4,4	8,1	0	0	0
<b>GESTIÓ</b>												
<b>TOTAL</b>	(817)	(194)	(317)	(306)	(93)	(101)	(124)	(63)	(130)	(132)	(122)	(52)
<b>CITA PRÈVIA (CONCERTAR/MODIFICAR/ANULAR)</b>	46	36,7	51,8	45,9	28,6	44,1	44,9	57,4	55,8	46,7	44,1	48
<b>PARLAR AMB UN/A PROFESSIONAL DEL CSS</b>	18,2	20,3	18,6	16,6	24,2	16,7	20,4	14,9	18,6	20,6	10,8	20
<b>LLEI DE LA DEPENDÈNCIA</b>	11,9	13,5	8,9	14,1	15,4	11,8	12,2	5,9	7,1	13,1	15,7	13
<b>SERVEIS PER A LA GENT GRAN</b>	5,7	6,2	6,4	4,5	7,7	4,9	9,2	5	4,4	5,6	4,9	1
<b>SERVEIS PER A LA INFÀNCIA</b>	1,5	2,6	1,5	0,7	2,2	2,9	1	0	2,7	0,9	0	2
<b>QUEIXES I SUGGERIMENTS AL SERVEI</b>	1,7	2,1	1	2,1	2,2	2	1	1	0,9	1,9	2,9	1
<b>AJUDES D'ALIMENTACIÓ (TARGETA SOLIDÀRIA, MENJADOR)</b>	4,3	3,1	3,2	6	2,2	3,9	4,1	1	3,5	2,8	7,8	10
<b>COMUNICAR INCIDÈNCIES USUARIS (DEFUNCIONS, CANVIS DOMICILI,...)</b>	2	2,6	1,9	1,6	3,3	2	2	4	0,9	0,9	2,9	0
<b>ALTRES AJUDES (HABITATGE, AIGUA,...)</b>	2,6	5,2	1,5	2,1	6,6	3,9	1	4	0,9	1,9	2,9	1
<b>ALTRES</b>	4,1	4,2	3,4	4,6	6,6	2	3,1	4	3,5	3,7	5,9	4
<b>NO HO SAP / NO HO RECORDA</b>	1,6	3,1	0,6	1,6	1,1	4,9	1	1	0	1,9	2	0
<b>NO CONTESTA</b>	0,6	0,5	1,1	0	0	1	0	2	1,8	0	0	0

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							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
<b>TOTAL</b>	(1202)	(303)	(456)	(443)	(154)	(149)	(190)	(94)	(173)	(185)	(179)	(78)
<b>SI</b>	62,4	63,3	64,5	59,8	64,9	61,6	60,7	62	70	58,7	57,3	68
<b>NO</b>	32,9	30,7	32,7	34,6	27,2	34,4	36,7	32	28,7	35,3	35,3	31,3
<b>No sap</b>	4,7	6	2,8	5,6	7,9	4	2,7	6	1,3	6	7,3	0,7

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							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
<b>TOTAL</b>	(1202)	(303)	(456)	(443)	(154)	(149)	(190)	(94)	(173)	(185)	(179)	(78)
<b>FACILITAT D'ACCÉS AL SERVEI / EN ACONSEGUIR LÍNIA</b>	13,5	11,6	13,5	14,8	9,3	13,9	10,7	17,3	14,7	16,7	12,7	15,3
<b>ACCESSIBILITAT HORÀRIA</b>	0,9	1,3	1,1	0,5	0,7	2	0	2,7	1,3	0	1,3	0
<b>RESPOSTA RÀPIDA</b>	12,7	13,6	14,4	10,2	14,6	12,6	11,3	15,3	17,3	8,7	11,3	11,3
<b>RESPOSTA CORRECTA, COMPLERTA</b>	5,7	4,3	7,5	4,7	5,3	3,3	8	6,7	7,3	2,7	6	6,7
<b>RESOLUCIÓ DEL PROBLEMA, EFICÀCIA, TROBAR ORIENTACIÓ/AJUDA</b>	18,7	15,9	17,4	22,1	15,9	15,9	19,3	22	12,7	24	22	18
<b>GRATUÏT / MILLOR PREU</b>	0,8	1	1,4	0,1	1,3	0,7	0,7	2	2	0	0	0,7
<b>AMABILITAT, BONA ATENCIÓ</b>	20,4	17,8	19,9	22,7	15,9	19,9	22,7	12,7	20,7	24,7	23,3	16,7
<b>QUE POSIN INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA</b>	1,4	1,7	1,5	1,2	2,6	0,7	2	2	0,7	0,7	2	0,7
<b>CAPACITAT DE COMPRESIÓ</b>	9	10,6	9,4	7,5	10,6	10,6	8	7,3	12	7,3	6,7	10
<b>CLAREDAT DE LES EXPLICACIONS</b>	3	2	3,5	3,2	1,3	2,6	5,3	4	1,3	3,3	2,7	4
<b>QUE ABASTIN MOLTS TEMES / BON NIVELL DE CONEIXEMENT</b>	3,4	4,7	3,8	2,2	6	3,3	4,7	2,7	3,3	2	2	3,3
<b>TROBAR BONS PROFESSIONALS</b>	0,3	0,7	0,3	0	0,7	0,7	0	1,3	0	0	0	0
<b>DONAR SERVEI AL CIUTADÀ</b>	1,6	2	0,8	2,2	0	4	1,3	1,3	0	2	2,7	1,3
<b>SERVEI CÒMODE</b>	0,9	0,3	0,5	1,6	0	0,7	0	1,3	0,7	0	2	4,7
<b>ALTRES</b>	2,6	4	2,6	1,6	4,6	3,3	3,3	0	3,3	2	1,3	1,3
<b>TOT</b>	0,5	1,7	0,3	0	2,6	0,7	0,7	0	0	0	0	0
<b>NO SAP</b>	4	6	1,7	5,1	6,6	5,3	1,3	0,7	2,7	6	4	5,3
<b>NO CONTESTA</b>	0,5	1	0,4	0,1	2	0	0,7	0,7	0	0	0	0,7

**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							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
<b>TOTAL</b>	(793)	(187)	(305)	(301)	(90)	(97)	(119)	(64)	(122)	(136)	(117)	(48)
<b>FACILITAT D'ACCÉS AL SERVEI / EN ACONSEGUIR LÍNIA</b>	7,7	10,2	7,4	6,5	10,2	10,2	7,4	8,7	6,6	6,4	7,1	5,4
<b>ACCESSIBILITAT HORÀRIA</b>	1,7	1,6	2,2	1,3	2,3	1	0	6,8	1,9	1,8	0	3,3
<b>RESPOSTA RÀPIDA</b>	15	14,6	17,5	12,7	18,2	11,2	21,3	11,7	17	10,9	14,3	14,1
<b>RESPOSTA CORRECTA, COMPLERTA</b>	6,3	4,3	7,4	6,4	3,4	5,1	1,1	9,7	12,3	8,2	5,1	4,3
<b>RESOLUCIÓ DEL PROBLEMA, EFICÀCIA, TROBAR ORIENTACIÓ/AJUDA</b>	24,8	24,7	21,1	28,6	21,6	27,6	19,1	25,2	20,8	26,4	32,7	25
<b>GRATUÏT / MILLOR PREU</b>	0,4	0	0,8	0,2	0	0	1,1	0	0,9	0	0	1,1
<b>AMABILITAT, BONA ATENCIÓ</b>	16,8	17,2	18,5	14,7	17	17,3	21,3	14,6	17,9	14,5	11,2	23,9
<b>QUE POSIN INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA</b>	4,1	3,2	3,6	5,2	2,3	4,1	5,3	1,9	2,8	7,3	4,1	2,2
<b>CAPACITAT DE COMPREENSIÓ</b>	8,7	5,4	8,9	10,4	5,7	5,1	7,4	10,7	9,4	10	11,2	9,8
<b>CLAREDAT DE LES EXPLICACIONS</b>	4,1	2,7	5,4	3,5	3,4	2	6,4	4,9	4,7	4,5	2	4,3
<b>QUE ABASTIN MOLTS TEMES / BON NIVELL DE CONEIXEMENT</b>	4,7	7	3,2	4,7	6,8	7,1	3,2	3,9	2,8	5,5	4,1	4,3
<b>TROBAR BONS PROFESSIONALS</b>	1,5	1,6	1,2	1,6	2,3	1	2,1	1,9	0	0,9	3,1	0
<b>DONAR SERVEI AL CIUTADÀ</b>	1,3	2,7	0,4	1,4	3,4	2	1,1	0	0	0,9	2	1,1
<b>SERVEI CÒMODE</b>	0,8	0	0,4	1,6	0	0	0	0	0,9	1,8	2	0
<b>ALTRES</b>	2,3	4,8	2	1	3,4	6,1	3,2	0	1,9	0,9	1	1,1

**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							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
<b>TOTAL</b>	(1202)	(303)	(456)	(443)	(154)	(149)	(190)	(94)	(173)	(185)	(179)	(78)
<b>FACILITAT D'ACCÉS AL SERVEI / EN ACONSEGUIR LÍNIA</b>	11,2	11	11,1	11,5	9,6	12,4	9,4	13,8	11,3	12,3	10,5	11,6
<b>ACCESSIBILITAT HORÀRIA</b>	1,2	1,4	1,5	0,9	1,3	1,6	0	4,3	1,6	0,8	0,8	1,2
<b>RESPOSTA RÀPIDA</b>	13,6	14	15,7	11,2	15,9	12	15,2	13,8	17,2	9,6	12,5	12,4
<b>RESPOSTA CORRECTA, COMPLERTA</b>	5,9	4,3	7,4	5,4	4,6	4	5,3	7,9	9,4	5	5,6	5,8
<b>RESOLUCIÓ DEL PROBLEMA, EFICÀCIA, TROBAR ORIENTACIÓ/AJUDA</b>	21,1	19,2	18,8	24,7	18	20,5	19,3	23,3	16	25	26,2	20,7
<b>GRATUÏT / MILLOR PREU</b>	0,7	0,6	1,2	0,1	0,8	0,4	0,8	1,2	1,6	0	0	0,8
<b>AMABILITAT, BONA ATENCIÓ</b>	19	17,6	19,3	19,5	16,3	18,9	22,1	13,4	19,5	20,4	18,5	19,4
<b>QUE POSIN INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA</b>	2,5	2,3	2,3	2,8	2,5	2	3,3	2	1,6	3,5	2,8	1,2
<b>CAPACITAT DE COMPREENSIÓ</b>	8,9	8,6	9,2	8,7	8,8	8,4	7,8	8,7	10,9	8,5	8,5	9,9
<b>CLAREDAT DE LES EXPLICACIONS</b>	3,4	2,3	4,3	3,3	2,1	2,4	5,7	4,3	2,7	3,8	2,4	4,1
<b>QUE ABASTIN MOLTS TEMES / BON NIVELL DE CONEIXEMENT</b>	3,9	5,5	3,5	3,3	6,3	4,8	4,1	3,2	3,1	3,5	2,8	3,7
<b>TROBAR BONS PROFESSIONALS</b>	0,7	1	0,7	0,6	1,3	0,8	0,8	1,6	0	0,4	1,2	0
<b>DONAR SERVEI AL CIUTADÀ</b>	1,5	2,2	0,7	1,8	1,3	3,2	1,2	0,8	0	1,5	2,4	1,2
<b>SERVEI CÒMODE</b>	0,8	0,2	0,5	1,6	0	0,4	0	0,8	0,8	0,8	2	2,9
<b>ALTRES</b>	2,5	4,3	2,4	1,4	4,2	4,4	3,3	0	2,7	1,5	1,2	1,2
<b>TOT</b>	0,3	1	0,2	0	1,7	0,4	0,4	0	0	0	0	0
<b>NO SAP</b>	2,4	3,7	1	3	4,2	3,2	0,8	0,4	1,6	3,5	2,4	3,3
<b>NO CONTESTA</b>	0,3	0,6	0,2	0,1	1,3	0	0,4	0,4	0	0	0	0,4

**P5. 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.
<b>TOTAL</b>	(1202)	(303)	(456)	(443)	(154)	(149)	(190)	(94)	(173)	(185)	(179)	(78)
<b>FACILITAT D'ACCÉS AL SERVEI / EN ACONSEGUIR LÍNIA</b>	7,5	5,6	9,3	7	4,6	6,6	8,7	3,3	13,3	9,3	5,3	5,3
<b>L'HORARI</b>	0,5	0,7	0,4	0,5	0,7	0,7	0,7	0,7	0	0	1,3	0
<b>DONEN LA RESPOSTA RÀPIDAMENT</b>	8	7,2	7,2	9,4	4,6	9,9	5,3	9,3	8	5,3	13,3	10
<b>DONEN BONA INFORMACIÓ, COMPLERTA</b>	2,1	3,4	1,3	2	6	0,7	0,7	2,7	1,3	2,7	0,7	3,3
<b>RESOLEN ELS PROBLEMES, SÓN EFICAÇOS, ORIENTEN, AJUDEN</b>	14,5	12,6	17,3	13	13,9	11,3	17,3	17,3	17,3	12,7	14,7	10
<b>AMABILITAT, BONA ATENCIÓ</b>	29,8	27,8	29,2	31,9	26,5	29,1	29,3	31,3	28	30,7	31,3	36
<b>QUE POSEN INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA</b>	3,4	5	3,7	2,1	4,6	5,3	4	2,7	4	2	2	2,7
<b>TENEN CAPACITAT DE COMPRENSIÓ</b>	3,6	4	4,2	2,8	4,6	3,3	5,3	3,3	3,3	4	1,3	3,3
<b>DONEN EXPLICACIONS CLARES</b>	1,8	2,3	1,5	1,9	2	2,6	1,3	3,3	0,7	0	4	1,3
<b>ABASTEN MOLTS TEMES / BON NIVELL DE CONEIXEMENT</b>	1,2	1	1,1	1,5	0,7	1,3	2	1,3	0	2,7	0,7	0,7
<b>ATENCIÓ PERSONALITZADA</b>	2	3	0,8	2,4	4	2	1,3	0	0,7	3,3	2	1,3
<b>SERVEI CÒMODE</b>	5,1	4,6	5,3	5,2	3,3	6	4,7	2,7	7,3	4	5,3	8
<b>ALTRES</b>	0,8	2,3	0,1	0,5	4	0,7	0	0,7	0	0	0,7	1,3
<b>RES</b>	6,3	7,6	7,1	4,6	4	11,3	8	8,7	5,3	3,3	4,7	7,3
<b>TOT</b>	1,5	1,7	1,6	1,3	2,6	0,7	1,3	1,3	2	0	2,7	1,3
<b>NO HO SAP</b>	11	10,6	9,1	13,2	12,6	8,6	10	10,7	7,3	19,3	10	6
<b>NO CONTESTA</b>	0,6	0,7	0,6	0,6	1,3	0	0	0,7	1,3	0,7	0	2



**P6. 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.
<b>TOTAL</b>	(1202)	(303)	(456)	(443)	(154)	(149)	(190)	(94)	(173)	(185)	(179)	(78)
<b>FACILITAT D'ACCÉS AL SERVEI / EN ACONSEGUIR LÍNIA</b>	18	20,3	16,4	18	28,5	11,9	18	20	12,7	16,7	22,7	10,7
<b>L'HORARI</b>	5,4	5,6	6,3	4,3	5,3	6	6	6	6,7	4,7	4,7	2,7
<b>LA RAPIDESA AMB QUÈ ET DONEN LA RESPOSTA / SERVEI MÉS ÀGIL</b>	7,5	10,9	6,4	6,2	10,6	11,3	8	5,3	5,3	6,7	5,3	7,3
<b>LA RESPOSTA (CORRECTA, COMPLERTA)</b>	1	0,3	1,4	1,1	0,7	0	1,3	0,7	2	0,7	1,3	1,3
<b>RESOLUCIÓ DELS PROBLEMES, MÉS ORIENTACIÓ, MÉS AJUDA EL PREU</b>	5,4	4	5,3	6,4	3,3	4,6	6,7	2,7	5,3	7,3	3,3	11,3
<b>AMABILITAT, ATENCIÓ</b>	1,2	0,3	1,6	1,3	0,7	0	0,7	1,3	2,7	2	0,7	1,3
<b>INTERÈS QUE MOSTREN / ACTITUD</b>	3,4	3,3	3,3	3,5	2	4,6	2	3,3	4,7	3,3	4,7	1,3
<b>CAPACITAT DE COMPRESIÓ</b>	0,9	2,3	0,4	0,4	4	0,7	0	0,7	0,7	0	0,7	0,7
<b>CLAREDAT DE LES EXPLICACIONS</b>	1,1	0,7	0,8	1,6	0,7	0,7	0,7	0	1,3	2	1,3	1,3
<b>ABASTIN DIFERENTS TEMES / NIVELL DE CONEIXEMENT</b>	1,3	1,3	1,1	1,5	2	0,7	1,3	1,3	0,7	2	1,3	0,7
<b>AMPLIACIÓ DEL SERVEI (MÉS TRAMITACIONS, TIPUS INFORMACIÓ)</b>	1,5	3	1,1	1	2	4	0,7	2,7	0,7	0	1,3	2,7
<b>LA MÚSICA D'ESPERA</b>	1,5	2,6	1	1,2	1,3	4	2	0,7	0	0	2	2
<b>SERVEIS ALTERNATIUS AL 010 (TELÈFON DEL CIVISME, INTERNET, OAC)</b>	0,3	0,3	0,3	0,3	0	0,7	0,7	0	0	0,7	0	0
<b>PARLAR AMB PERSONES I NO AMB CONTESTADORS</b>	0,6	1	0,8	0	2	0	0,7	0	1,3	0	0	0
<b>PARLAR DIRECTAMENT AMB ELS SERVEIS SOCIALS /PERSONA I NO AMB LA CENTRALETA</b>	1,5	1,6	1,6	1,4	0,7	2,6	0	4	2	2	1,3	0
<b>ALTRES</b>	4,9	0	7	6	0	0	7,3	3,3	8,7	6	4,7	9,3
<b>RES</b>	2,6	4,6	1,3	2,5	5,3	4	0,7	2,7	1,3	1,3	4	2
<b>TOT</b>	29,9	25,4	32,8	30,1	17,9	33,1	32,7	34,7	32	30,7	28	33,3
<b>NO HO SAP</b>	0,4	0,3	0,7	0,2	0	0,7	0,7	0,7	0,7	0	0	1,3
<b>NO CONTESTA</b>	11,1	10,3	10,5	12,3	9,9	10,6	10	10	11,3	12,7	12,7	10,7
	0,6	1,7	0	0,6	3,3	0	0	0	0	1,3	0	0

**Z1. SEXE**

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
<b>TOTAL</b>	(1202)	(303)	(456)	(443)	(154)	(149)	(190)	(94)	(173)	(185)	(179)	(78)
<b>HOME</b>	21,2	22,2	18,7	23,2	23,8	20,5	18	20	18,7	25,3	24,7	14,7
<b>DONA</b>	78,8	77,8	81,3	76,8	76,2	79,5	82	80	81,3	74,7	75,3	85,3

**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.
<b>Mitjana</b>	49,2	49,1	48,3	50,1	50,9	47,2	48,2	49,3	47,7	50,5	49,4	50,9
<b>Des.Est.</b>	15	15,2	14,1	15,7	15,5	14,7	13,9	14,8	14	16,3	15,5	15,1
<b>(n)</b>	(1202)	(303)	(456)	(443)	(154)	(149)	(190)	(94)	(173)	(185)	(179)	(78)

**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.
<b>TOTAL</b>	(1202)	(303)	(456)	(443)	(154)	(149)	(190)	(94)	(173)	(185)	(179)	(78)
<b>MENYS DE 18 ANYS</b>	0,1	0	0,3	0	0	0	0,7	0	0	0	0	0
<b>DE 18 A 24 ANYS</b>	3,3	5	2,6	2,7	4	6	2,7	1,3	3,3	4	2	1,3
<b>DE 25 A 34 ANYS</b>	14,9	14,2	14,8	15,5	13,2	15,2	15,3	14	14,7	15,3	16,7	13,3
<b>DE 35 A 44 ANYS</b>	22,3	17,8	24,9	22,6	11,9	23,8	22,7	27,3	26	22	22,7	24
<b>DE 45 A 54 ANYS</b>	22,6	25,2	24,7	18,5	29,1	21,2	26,7	24,7	22,7	18,7	19,3	16
<b>DE 55 A 64 ANYS</b>	21,6	23,8	19,2	22,6	23,2	24,5	20	16	20	21,3	21,3	28,7
<b>DE 65 A 74 ANYS</b>	9,9	9,3	9,2	11,1	12,6	6	8,7	10	9,3	10,7	12	10
<b>DE 75 ANYS I MÉS</b>	5,1	4,3	4	6,7	5,3	3,3	3,3	6,7	3,3	7,3	6	6,7
<b>NO CONTESTA</b>	0,3	0,3	0,3	0,3	0,7	0	0	0	0,7	0,7	0	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.
<b>TOTAL</b>	(1202)	(303)	(456)	(443)	(154)	(149)	(190)	(94)	(173)	(185)	(179)	(78)
<b>ESPANYOLA</b>	74,3	77,5	72,6	73,9	78,8	76,2	74	70,7	72	74	72	78
<b>ALTRES UNIÓ EUROPEA</b>	2,1	0,7	1,8	3,3	0	1,3	1,3	1,3	2,7	6	1,3	1,3
<b>RESTA PAÏSOS</b>	23,6	21,8	25,6	22,8	21,2	22,5	24,7	28	25,3	20	26,7	20,7

**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.
<b>TOTAL</b>	(1202)	(303)	(456)	(443)	(154)	(149)	(190)	(94)	(173)	(185)	(179)	(78)
ALGÈRIA	0,4	0	0,4	0,7	0	0	0,7	0,7	0	0,7	0,7	0,7
ARGENTINA	0,8	1,3	0,7	0,6	1,3	1,3	1,3	0,7	0	1,3	0	0
BANGLA DESH	0,1	0	0	0,3	0	0	0	0	0	0	0,7	0
ARMÈNIA	0,3	0	0,8	0	0	0	0,7	0	1,3	0	0	0
BOLÍVIA	2,7	1,6	3,2	2,8	0,7	2,6	3,3	4	2,7	1,3	4	3,3
BRASIL	0,8	1	0,8	0,5	1,3	0,7	0	2,7	0,7	0,7	0,7	0
BULGÀRIA	0,3	0,3	0,3	0,3	0	0,7	0	0	0,7	0,7	0	0
XILE	0,3	0,7	0	0,3	0,7	0,7	0	0	0	0	0,7	0
COLÒMBIA	2,2	3,3	1,4	2,2	2,6	4	0	0,7	3,3	0	4,7	2
REPÚBLICA DOMINICANA	1,4	1	1,5	1,5	1,3	0,7	2	3,3	0	1,3	2	0,7
EQUADOR	1,7	1,7	2,4	1,1	1,3	2	2,7	1,3	2,7	0,7	2	0
SALVADOR, EL	0,3	0	0,7	0,1	0	0	1,3	0,7	0	0	0	0,7
GEÒRGIA	0,3	0	0,3	0,6	0	0	0	0	0,7	1,3	0	0
GÀMBIA	0,1	0,3	0	0	0,7	0	0	0	0	0	0	0
ALEMANYA	0,2	0	0	0,5	0	0	0	0	0	0,7	0,7	0
HONDURES	2,8	4,7	1,9	2,4	6	3,3	1,3	2,7	2	2,7	2	2,7
ÍNDIA	0,1	0	0,1	0	0	0	0	0,7	0	0	0	0
IRAN	0,1	0	0,3	0	0	0	0,7	0	0	0	0	0
ITÀLIA	1	0	1,3	1,2	0	0	0,7	1,3	2	2,7	0	0,7
LÍBAN	0,1	0,3	0	0	0,7	0	0	0	0	0	0	0
MÈXIC	0,1	0	0,3	0	0	0	0	0,7	0	0	0	0
MARROC	1,8	1	2,6	1,6	0	2	4	2	1,3	2,7	0,7	1,3
NICARAGUA	0,1	0	0,1	0,1	0	0	0	0,7	0	0	0	0,7
NORUEGA	0,1	0	0,3	0	0	0	0	0	0,7	0	0	0
PAKISTAN	0,4	0,7	0,3	0,3	0,7	0,7	0,7	0	0	0	0,7	0
PANAMÀ	0,2	0	0,3	0,3	0	0	0,7	0	0	0	0,7	0
PARAGUAI	0,5	0,3	0,5	0,5	0,7	0	0	1,3	0,7	0,7	0,7	0
PERÚ	3,3	3	2,1	4,8	2,6	3,3	1,3	1,3	3,3	6	4	4
PORTUGAL	0,1	0	0	0,3	0	0	0	0	0	0,7	0	0
ROMANIA	0,4	0,3	0,3	0,7	0	0,7	0,7	0	0	1,3	0	0,7
RÚSSIA	0,1	0,3	0	0	0,7	0	0	0	0	0	0	0
ARÀBIA SAUDITA	0,1	0,3	0	0	0	0,7	0	0	0	0	0	0
SENEGAL	0,1	0	0,1	0	0	0	0	0,7	0	0	0	0
ESPANYA	74,3	77,5	72,6	73,9	78,8	76,2	74	70,7	72	74	72	78
SUÈCIA	0,1	0	0	0,3	0	0	0	0	0	0	0,7	0
UCRAÏNA	0,2	0	0,4	0,1	0	0	0	0,7	0,7	0	0	0,7
URUGUAI	0,2	0	0,3	0,3	0	0	0,7	0	0	0,7	0	0
VENEÇUELA	2,1	0,3	3,7	1,6	0	0,7	3,3	4	4	0	2,7	2,7
NO CONSTA	0,1	0	0,3	0	0	0	0	0	0,7	0	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.
<b>TOTAL</b>	(1202)	(303)	(456)	(443)	(154)	(149)	(190)	(94)	(173)	(185)	(179)	(78)
CATALÀ	30,6	35,8	26,6	31,1	38,4	33,1	27,3	28,7	24,7	31,3	31,3	30
CASTELLÀ	64,2	61,5	68,5	61,7	58,3	64,9	67,3	68	70	60	62,7	63,3
ALTRES	5,2	2,7	4,9	7,2	3,3	2	5,3	3,3	5,3	8,7	6	6,7

**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.
<b>TOTAL</b>	(1202)	(303)	(456)	(443)	(154)	(149)	(190)	(94)	(173)	(185)	(179)	(78)
<b>NO HA ACABAT ELS ESTUDIS OBLIGATORIS</b>	2,9	3	3,4	2,4	4	2	3,3	4,7	2,7	3,3	1,3	2,7
<b>OBLIGATORIS</b>	24,4	25,7	25,1	22,7	19,9	31,8	25,3	24	25,3	20	24,7	24,7
<b>SECUNDARIS GENERALS</b>	23,4	20,2	26,2	22,7	22,5	17,9	23,3	27,3	28,7	22	24,7	20
<b>SECUNDARIS PROFESSIONALS</b>	18,8	19,3	16,8	20,5	22,5	15,9	18,7	13,3	16,7	23,3	19,3	16,7
<b>UNIVERSITARIS</b>	24,7	26,8	21,9	26,1	27,8	25,8	22,7	24	20	24,7	26,7	28
<b>POST UNIVERSITARIS</b>	5,4	4,6	5,7	5,6	3,3	6	6	6	5,3	6,7	3,3	8
<b>NO CONTESTA</b>	0,4	0,3	0,9	0	0	0,7	0,7	0,7	1,3	0	0	0

**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.
<b>TOTAL</b>	(1202)	(303)	(456)	(443)	(154)	(149)	(190)	(94)	(173)	(185)	(179)	(78)
<b>TREBALLA PER COMPTE PROPÍ</b>	4,7	5,6	3,7	5,1	6	5,3	3,3	2,7	4,7	5,3	4,7	5,3
<b>TREBALLA PER COMPTE D'ALTRI</b>	38,8	36,7	41,8	37,2	34,4	39,1	43,3	39,3	41,3	40,7	35,3	33,3
<b>JUBILAT/ADA / PENSIONISTA</b>	23,4	22,9	22,2	25,1	27,2	18,5	22	24	21,3	22,7	27,3	26
<b>ATURAT/ADA / BUSCA FEINA</b>	23,5	27,2	21,2	23,4	29,8	24,5	16	22,7	26	20	26	25,3
<b>TASQUES DE LA LLAR</b>	6,8	4,9	8,6	6,4	2,6	7,3	12	10	4	9,3	2	9,3
<b>ESTUDIANT</b>	1,9	2	1,9	1,8	0	4	2,7	1,3	1,3	1,3	2,7	0,7
<b>NO CONTESTA</b>	0,9	0,7	0,8	1,1	0	1,3	0,7	0	1,3	0,7	2	0

**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.
<b>TOTAL</b>	(1202)	(303)	(456)	(443)	(154)	(149)	(190)	(94)	(173)	(185)	(179)	(78)
<b>BARCELONA CIUTAT</b>	88,3	90,4	89,5	85,6	88,1	92,7	88	92,7	89,3	84,7	86	86,7
<b>RESTA D'ESPANYA</b>	11,3	9,6	9,9	13,9	11,9	7,3	11,3	6,7	10	15,3	12,7	13,3
<b>ESTRANGER</b>	0,1	0	0,1	0	0	0	0	0,7	0	0	0	0
<b>NO CONTESTA</b>	0,4	0	0,5	0,5	0	0	0,7	0	0,7	0	1,3	0

**Z8. A QUIN DISTRICTE?**

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
<b>TOTAL</b>	(1061)	(274)	(408)	(379)	(136)	(138)	(167)	(87)	(154)	(157)	(154)	(68)
<b>CIUTAT VELLA</b>	4,1	4	4,4	3,8	3,8	4,3	2,3	5,8	6	2,4	4,7	5,4
<b>EIXAMPLE</b>	12,5	9,9	15,7	10,9	9,8	10	17,4	13,7	14,9	12,6	8,5	12,3
<b>SANTS-MONTJUÏC</b>	9,8	8,4	11,5	9	6,8	10	12,1	12,2	10,4	6,3	11,6	9,2
<b>LES CORTS</b>	4,3	5,1	3,4	4,7	6	4,3	2,3	5	3,7	2,4	7,8	3,1
<b>SARRIÀ-SANT GERVASI</b>	4,4	5,9	3,2	4,8	5,3	6,4	3	5	2,2	2,4	7	5,4
<b>GRÀCIA</b>	7,5	9,9	7	6,3	9	10,7	10,6	5,8	3,7	7,1	6,2	4,6
<b>HORTA-GUINARDÓ</b>	13,6	15,5	14,1	11,9	19,5	11,4	12,1	13,7	16,4	13,4	10,9	10,8
<b>NOU BARRIS</b>	16,4	16,8	16,3	16,2	15	18,6	17,4	16,5	14,9	18,9	13,2	16,9
<b>SANT ANDREU</b>	9,9	8,1	9,6	11,4	8,3	7,9	8,3	7,9	11,9	11	10,1	15,4
<b>SANT MARTÍ</b>	16,3	15,8	13,1	20	15,8	15,7	13,6	12,9	12,7	22	19,4	16,9
<b>NO CONTESTA</b>	1,2	0,7	1,7	1	0,8	0,7	0,8	1,4	3	1,6	0,8	0

**Z7. A QUINA POBLACIÓ EXACTAMENT?**

(BASE: RESIDENTS FORA DE BARCELONA CIUTAT)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(136)	(29)	(45)	(62)	(18)	(11)	(22)	(6)	(17)	(28)	(23)	(10)
ALICANTE/ALACANT	0,5	0	1,4	0	0	0	0	10	0	0	0	0
COCENTAINA	0,9	0	0	2	0	0	0	0	0	4,3	0	0
SANT LLUÍS	0,8	3,5	0	0	5,6	0	0	0	0	0	0	0
AMETLLA DEL VALLÈS (L')	0,7	3,4	0	0	0	9,1	0	0	0	0	0	0
ARGENTONA	0,9	0	0	1,9	0	0	0	0	0	0	5,3	0
AIGUAFREDA	0,5	0	1,4	0	0	0	0	10	0	0	0	0
BADALONA	6,5	3,5	8,1	6,8	5,6	0	0	40	6,7	8,7	5,3	5
CABRILS	0,9	0	0	1,9	0	0	0	0	0	0	5,3	0
CALAF	0,8	3,5	0	0	5,6	0	0	0	0	0	0	0
CALLÚS	0,7	3,4	0	0	0	9,1	0	0	0	0	0	0
CANET DE MAR	0,9	0	0	1,9	0	0	0	0	0	0	5,3	0
CASTELLDEFELS	2,2	10,4	0	0	11,1	9,1	0	0	0	0	0	0
CORBERA DE LLOBREGAT	0,9	0	0	1,9	0	0	0	0	0	0	5,3	0
CORNELLÀ DE LLOBREGAT	3,4	3,5	2,8	3,9	5,6	0	5,9	0	0	0	10,5	0
CUBELLES	0,8	3,5	0	0	5,6	0	0	0	0	0	0	0
ESPLUGUES DE LLOBREGAT	0,9	0	0	2	0	0	0	0	0	4,3	0	0
GARRIGA (LA)	1,3	0	0	2,9	0	0	0	0	0	4,3	0	5
GAVÀ	0,9	0	0	1,9	0	0	0	0	0	0	5,3	0
GRANOLLERS	0,9	0	0	2	0	0	0	0	0	4,3	0	0
HOSPITALET DE LLOBREGAT (L')	9,7	13,9	9,3	8	16,7	9,1	5,9	10	13,3	13	5,3	0
IGUALADA	0,8	3,5	0	0	5,6	0	0	0	0	0	0	0
LLAGOSTA (LA)	0,9	0	0	2	0	0	0	0	0	4,3	0	0
MALGRAT DE MAR	0,8	0	2,6	0	0	0	0	0	6,7	0	0	0
MASNOU (EL)	0,7	3,4	0	0	0	9,1	0	0	0	0	0	0
MASQUEFA	0,9	0	0	1,9	0	0	0	0	0	0	5,3	0
MATARÓ	1,8	0	2,6	2	0	0	0	0	6,7	4,3	0	0
MOLINS DE REI	0,4	0	0	0,8	0	0	0	0	0	0	0	5
MOLLET DEL VALLÈS	0,9	0	0	1,9	0	0	0	0	0	0	5,3	0
MONTCADA I REIXAC	2,2	0	2,8	2,9	0	0	5,9	0	0	4,3	0	5
MONTORNÈS DEL VALLÈS	0,9	0	0	1,9	0	0	0	0	0	0	5,3	0
MOIÀ	0,4	0	0	0,8	0	0	0	0	0	0	0	5
PALAU-SOLITÀ I PLEGAMANS	0,9	0	0	1,9	0	0	0	0	0	0	5,3	0
PALLEJÀ	0,8	3,5	0	0	5,6	0	0	0	0	0	0	0
PARETS DEL VALLÈS	1,7	3,5	2,8	0	5,6	0	5,9	0	0	0	0	0
PRAT DE LLOBREGAT (EL)	0,5	0	1,4	0	0	0	0	10	0	0	0	0
PREMIÀ DE MAR	0,4	0	0	0,8	0	0	0	0	0	0	0	5
RIPOLLET	1,7	3,4	2,8	0	0	9,1	5,9	0	0	0	0	0
RUBÍ	0,9	0	0	2	0	0	0	0	0	4,3	0	0
SABADELL	0,9	0	0	2	0	0	0	0	0	4,3	0	0
SANT ADRIÀ DE BESÒS	4,8	3,5	2,8	6,8	5,6	0	5,9	0	0	8,7	5,3	5
SANT ANDREU DE LA BARÇA	1,3	0	0	2,9	0	0	0	0	0	4,3	0	5
SANT ANTONI DE VILAMAJOR	1,8	0	2,6	2	0	0	0	0	6,7	4,3	0	0
SANT BOI DE LLOBREGAT	1,3	0	2,8	0,8	0	0	5,9	0	0	0	0	5
SANT CUGAT DEL VALLÈS	3,8	3,4	2,8	4,8	0	9,1	5,9	0	0	4,3	5,3	5
SANT FELIU DE LLOBREGAT	0,8	0	2,6	0	0	0	0	0	6,7	0	0	0
VILASSAR DE DALT	1,2	3,5	1,4	0	5,6	0	0	10	0	0	0	0
SANT JOAN DESPÍ	1,9	0	5,6	0	0	0	11,8	0	0	0	0	0
VILASSAR DE MAR	0,8	3,5	0	0	5,6	0	0	0	0	0	0	0
SANT JUST DESVERN	0,4	0	0	0,8	0	0	0	0	0	0	0	5
PREMIÀ DE DALT	0,9	0	0	2	0	0	0	0	0	4,3	0	0
SANT PERE DE RIBES	0,9	0	2,8	0	0	0	5,9	0	0	0	0	0
SANT SADURNÍ D'ANOIA	0,8	0	2,6	0	0	0	0	0	6,7	0	0	0
SANTA COLOMA DE GRAMENET	5	6,8	5,6	3,7	0	18,2	11,8	0	0	4,3	0	10
SANTA PERPÈTUA DE MOGODA	0,7	3,4	0	0	0	9,1	0	0	0	0	0	0
SANT VICENÇ DE CASTELLET	0,9	0	0	1,9	0	0	0	0	0	0	5,3	0
SANT VICENÇ DE MONTALT	0,4	0	0	0,8	0	0	0	0	0	0	0	5
CERDANYOLA DEL VALLÈS	1,7	0	5,1	0	0	0	0	13,3	0	0	0	0
SITGES	2,2	0	2,8	2,9	0	0	5,9	0	0	4,3	0	5
TERRASSA	1,8	0	5,4	0	0	0	5,9	0	6,7	0	0	0
TEIÀ	0,8	0	2,6	0	0	0	0	0	6,7	0	0	0
TORRELLES DE LLOBREGAT	0,8	0	2,6	0	0	0	0	0	6,7	0	0	0
VALLIRANA	0,9	0	0	1,9	0	0	0	0	0	0	5,3	0
VILADECALLS	0,9	0	0	1,9	0	0	0	0	0	0	5,3	0
VILADECANS	1,3	0	2,8	0,8	0	0	5,9	0	0	0	0	5
CASTELLÓN DE LA PLANA/CASTELLÓ DE LA PLANA	0,4	0	0	0,8	0	0	0	0	0	0	0	5
GIRONA	0,8	0	2,6	0	0	0	0	0	6,7	0	0	0
SEU D'URGELL (LA)	0,9	0	2,8	0	0	0	5,9	0	0	0	0	0
TORREJÓN DE ARDOZ	0,4	0	0	0,8	0	0	0	0	0	0	0	5
SILLEDA	0,5	0	1,4	0	0	0	0	10	0	0	0	0
SEVILLA	0,8	3,5	0	0	5,6	0	0	0	0	0	0	0
ARBOÇ (L')	0,7	3,4	0	0	0	9,1	0	0	0	0	0	0
TARRAGONA	0,8	3,5	0	0	5,6	0	0	0	0	0	0	0
VENDRELL (EL)	1,2	0	2,6	0,8	0	0	0	0	6,7	0	0	5
CALACEITE	0,9	0	0	2	0	0	0	0	0	4,3	0	0
VALENCIA	0,9	0	0	1,9	0	0	0	0	0	0	5,3	0
TUDELA DE DUERO	0,4	0	0	0,8	0	0	0	0	0	0	0	5

**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.
<b>TOTAL</b>	(1202)	(303)	(456)	(443)	(154)	(149)	(190)	(94)	(173)	(185)	(179)	(78)
<b>DOMICILI/MÒBIL PROPI</b>	88,4	87,4	92	85,4	86,8	88,1	90	94,7	92,7	83,3	86	88,7
<b>DOMICILI/MÒBIL D'UNA ALTRA PERSONA</b>	3,4	4,3	3,1	3,1	4,6	4	4	2	2,7	3,3	2,7	3,3
<b>FIX/MÒBIL D'EMPRESA</b>	7,4	7,6	3,9	10,8	7,9	7,3	4	3,3	4	12,7	10	8
<b>NO CONTESTA</b>	0,9	0,7	1,1	0,8	0,7	0,7	2	0	0,7	0,7	1,3	0

**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.
<b>TOTAL</b>	(1202)	(303)	(456)	(443)	(154)	(149)	(190)	(94)	(173)	(185)	(179)	(78)
<b>DIÀRIAMENT</b>	73,8	75,9	71	75,2	78,8	72,8	66,7	66,7	78	74,7	73,3	80,7
<b>QUATRE / CINC DIES PER SETMANA</b>	4,5	5	4,1	4,5	4	6	5,3	6,7	1,3	3,3	6	4
<b>DOS / TRES DIES SETMANA</b>	7,9	5,3	10,1	7,5	3,3	7,3	12	10	8	6,7	9,3	5,3
<b>ALGUN COP AL MES</b>	2,3	2	2,9	1,8	2	2	2,7	7,3	0,7	2	1,3	2,7
<b>MENYS D'UN COP AL MES</b>	0,6	0,7	0,4	0,8	0,7	0,7	0,7	0,7	0	0,7	1,3	0
<b>EN TÉ, PERÒ NO ES CONNECTA MAI</b>	2,9	3,7	3,1	2,2	4,6	2,6	4,7	2	2	2	2	3,3
<b>NO TÉ INTERNET</b>	6,3	5,9	6,8	6,1	5,3	6,6	6,7	6	7,3	10	3,3	3,3
<b>NO HO SAP</b>	0,5	0,7	0,4	0,4	0,7	0,7	0,7	0,7	0	0	0,7	0,7
<b>NO CONTESTA</b>	1,2	1	1,3	1,4	0,7	1,3	0,7	0	2,7	0,7	2,7	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							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
<b>TOTAL</b>	(1070)	(269)	(403)	(398)	(137)	(132)	(166)	(85)	(152)	(162)	(164)	(72)
<b>L'ORDINADOR DE SOBRETAULA</b>	16,4	14,9	14,5	19,1	14,2	15,6	11,9	16,3	15,8	22,3	18,3	14
<b>L'ORDINADOR PORTÀTIL</b>	16,4	18,3	15,5	16	19	17,6	12,5	18,3	16,7	14,2	17,9	15,7
<b>EL TELÈFON MÒBIL</b>	57,8	57,6	63	53,3	57,8	57,3	68,5	60,9	59,3	51,7	53,2	57,2
<b>LA TABLETA / IPAD</b>	8,2	7,1	6,4	10,4	6,6	7,5	6,5	4	7,7	10,9	8,7	13,1
<b>ALTRES</b>	0,6	0,7	0,4	0,7	1,4	0	0,6	0	0,5	0,5	1,4	0
<b>NO HO SAP</b>	0,1	0,2	0	0	0	0,5	0	0	0	0	0	0
<b>NO CONTESTA</b>	0,5	1,2	0,1	0,4	0,9	1,5	0	0,5	0	0,5	0,5	0

**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.
<b>TOTAL</b>	(1202)	(303)	(456)	(443)	(154)	(149)	(190)	(94)	(173)	(185)	(179)	(78)
<b>SÍ</b>	27	34,6	25,8	23	43	25,8	25,3	31,3	23,3	24,7	22,7	20
<b>NO</b>	73	65,4	74,2	77	57	74,2	74,7	68,7	76,7	75,3	77,3	80

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

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

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
<b>TOTAL</b>	(1202)	(303)	(456)	(443)	(154)	(149)	(190)	(94)	(173)	(185)	(179)	(78)
<b>SATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI</b>	8,1	10,3	7	7,6	11,3	9,3	8	10,7	4	8	7,3	7,3
<b>INSATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI</b>	0,4	1	0,3	0,1	0,7	1,3	0,7	0	0	0	0	0,7
<b>INSATISFACCIÓ AMB EL PREU DEL SERVEI</b>	0,1	0	0,1	0	0	0	0	0,7	0	0	0	0
<b>ES TRIGA MOLT PER CONTACTAR</b>	3,5	4,7	3,8	2,5	7,9	1,3	4	6,7	2	4,7	0,7	1,3
<b>MILLORAR EL TEMPS D'ESPERA DIFICULTATS PER COMUNICAR AMB EL SERVEI</b>	1,1	1	0,8	1,4	0	2	1,3	1,3	0	2	1,3	0
<b>NO DERIVAR D'UN LLOC A UN ALTRE</b>	0,9	1,7	0,8	0,5	2	1,3	0,7	0	1,3	0	0,7	1,3
<b>L'HAN ATÈS AMB EFICÀCIA CALDRIA SER MÉS EFICAÇ</b>	1,4	2,3	1,6	0,5	4	0,7	1,3	0	2,7	0,7	0,7	0
<b>CALDRIA ACTUALITZAR LA INFORMACIÓ</b>	0,2	1	0	0	0,7	1,3	0	0	0	0	0	0
<b>CALDRIA DONAR TOT TIPUS D'INFORMACIÓ</b>	2,7	1,7	3,7	2,4	2,6	0,7	1,3	5,3	5,3	2,7	2,7	1,3
<b>FER MÉS TRÀMITS AMPLIAR HORARI (EN GENERAL)</b>	0,2	0,3	0	0,3	0,7	0	0	0	0	0,7	0	0
<b>L'HAN ATÈS CORRECTAMENT/AMABLEMENT</b>	0,4	0,7	0	0,7	0	1,3	0	0	0	0,7	0,7	0,7
<b>ELS INFORMADORS HAURIEN D'ESTAR MÉS QUALIFICATS, TENIR MÉS FORMACIÓ/PREPARACIÓ,MÉS INFORMACIÓ/CONEIXEMENTS"</b>	0,4	0,3	0,4	0,5	0,7	0	0,7	0,7	0	0	1,3	0
<b>ELS INFORMADORS HAURIEN DE MILLORAR EL TRACTE/TENIR MÉS DISPOSICIÓ/SER MÉS AMABLES</b>	0,7	1,3	0,6	0,3	1,3	1,3	0	0,7	1,3	0,7	0	0
<b>ELS INFORMADORS HAURIEN DE SER MÉS RÀPIDS/BREUS</b>	1,4	2,3	1,1	1,2	3,3	1,3	0,7	1,3	1,3	0	2	2
<b>ELS INFORMADORS HAURIEN DE PARLAR CASTELLÀ</b>	0,2	0,3	0,1	0,3	0,7	0	0	0,7	0	0	0,7	0
<b>EL SERVEI HAURIA DE SER GRATUÏT</b>	1,3	2,6	0,6	1,2	2,6	2,6	1,3	0	0	0,7	1,3	2
<b>OFERIR SERVEIS COMPLEMENTARIS O ALTERNATIUS</b>	0,4	1,3	0,3	0	2,6	0	0,7	0	0	0	0	0
<b>SATISFACCIÓ AMB L'ENQUESTA CALDRIA FER MÉS DIFUSIÓ/PUBLICITAT DELS SERVEIS OFERTS</b>	0,1	0	0	0,4	0	0	0	0	0	0	0,7	0,7
<b>ALTRES</b>	0,1	0	0,3	0	0	0	0	0	0,7	0	0	0
<b>CAP COMENTARI</b>	1,4	1	2,3	0,8	0,7	1,3	2,7	2	2	0,7	0,7	1,3
<b>NO SAP</b>	73	65,4	74,2	77	57	74,2	74,7	68,7	76,7	75,3	77,3	80
<b>NO CONTESTA</b>	0,2	0	0	0,6	0	0	0	0	0	1,3	0	0
	0,3	0,3	0	0,5	0,7	0	0	0	0	0	1,3	0

## TIPUS DE TELÈFON

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE			MES							
		Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
<b>TOTAL</b>	(1202)	(303)	(456)	(443)	(154)	(149)	(190)	(94)	(173)	(185)	(179)	(78)
<b>FIXE</b>	23,5	28,5	20,3	23,3	29,1	27,8	19,3	18	22,7	23,3	26,7	15,3
<b>MOBIL</b>	76,5	71,5	79,7	76,7	70,9	72,2	80,7	82	77,3	76,7	73,3	84,7