



**Ajuntament
de Barcelona**

Usuaris i usuàries del telèfon 010

2n Semestre 2021

Encreuaments: Trimestre i mes

UNIVERS

Usuaris i usuàries del telèfon 010

GRANDÀRIA DE LA MOSTRA

1.200 entrevistes.

METODOLOGIA

Entrevistes personals assistides en 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 100 entrevistes mensuals entre gener i novembre. El mes d'octubre s'han fet 200 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 $\pm 2,89\%$ per al conjunt de la mostra.

DATA DE REALITZACIÓ

Treball de camp entre els mesos de març a desembre de 2021.

EMPRESA TREBALL DE CAMP

Instituto Opinòmetre, S.L.



i-LabSo SCCL

C. Casp 43, bxs

08010 Barcelona

Tlf. 931 190 222

A1. IDIOMA DE L'ENTREVISTA

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES											
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1202)	(325)	(356)	(307)	(214)	(96)	(107)	(122)	(113)	(121)	(122)	(112)	(82)	(114)	(106)	(108)	(0)
Català	36,2	39,8	35,7	34,4	34,3	46,5	38	36	34	40	33	34	27	40	34	34,7	NaN
Castellano	63,8	60,2	64,3	65,6	65,7	53,5	62	64	66	60	67	66	73	60	66	65,3	NaN

A2. MES DE L'ENTREVISTA

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES											
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1202)	(325)	(356)	(307)	(214)	(96)	(107)	(122)	(113)	(121)	(122)	(112)	(82)	(114)	(106)	(108)	(0)
Gener	8	29,6	0	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	NaN
Febrer	8,9	32,9	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	NaN
Març	10,1	37,5	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	NaN
Abril	9,4	0	31,8	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	NaN
Maig	10,1	0	33,9	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	0	NaN
Juny	10,2	0	34,3	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	NaN
Juliol	9,3	0	0	36,4	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	NaN
Agost	6,8	0	0	26,6	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	NaN
Setembre	9,4	0	0	37	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	NaN
Octubre	8,8	0	0	0	49,6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	NaN
Novembre	9	0	0	0	50,4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	NaN
Desembre	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	NaN

F1. SAP SI DES D'AQUEST TELÈFON HI HA HAGUT ALGUNA PERSONA QUE HAGI TRUCAT AL TELÈFON 010 DURANT L'ÚLTIM MES?

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES											
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1202)	(325)	(356)	(307)	(214)	(96)	(107)	(122)	(113)	(121)	(122)	(112)	(82)	(114)	(106)	(108)	(0)
Sí, he trucat jo	99,9	100	99,7	100	99,8	100	100	100	99	100	100	100	100	100	99,5	100	NaN
Sí, han trucat altres persones	0,1	0	0,3	0	0,2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0,5	0	NaN

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

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES											
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1202)	(325)	(356)	(307)	(214)	(96)	(107)	(122)	(113)	(121)	(122)	(112)	(82)	(114)	(106)	(108)	(0)
Sí, ara	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	NaN

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

(BASE: RESPONEN A LA PREGUNTA)

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES											
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
FACILITAT PER ACONSEGUIR LÍNIA																	
Mitjana	7	6,7	6,9	7,4	7,2	6,9	6,6	6,6	7,2	6,6	6,8	7,5	7,3	7,4	7	7,5	NaN
Des.Est.	2,4	2,5	2,4	2,1	2,4	2,4	2,5	2,5	1,9	2,5	2,6	2,1	1,9	2,2	2,5	2,3	NA
(n)	(1198)	(325)	(356)	(304)	(212)	(96)	(107)	(122)	(113)	(121)	(122)	(111)	(82)	(112)	(105)	(107)	(0)
RAPIDESA AMB QUÈ ET DONEN LA RESPOSTA																	
Mitjana	8	7,6	7,9	8,2	8,1	7,7	7,8	7,5	8,2	8	7,7	8,2	8	8,4	7,9	8,3	NaN
Des.Est.	2,1	2,4	2	1,8	2,2	2,3	2,4	2,4	1,5	2	2,5	1,7	2,1	1,6	2,3	2,1	NA
(n)	(1195)	(322)	(356)	(304)	(213)	(94)	(107)	(121)	(113)	(121)	(122)	(112)	(80)	(112)	(105)	(108)	(0)
RESPOSTA QUE ET DONEN																	
Mitjana	8,2	7,9	8,3	8,2	8,3	7,9	7,9	7,9	8,4	8,3	8,2	8,2	8	8,5	8,2	8,3	NaN
Des.Est.	2,2	2,3	2	2,1	2,1	2,4	2,5	2,2	2,1	1,8	2,1	2,2	2,5	1,6	2,2	2,1	NA
(n)	(1193)	(318)	(356)	(306)	(213)	(94)	(106)	(118)	(113)	(121)	(122)	(112)	(81)	(114)	(105)	(108)	(0)
HORARI DEL SERVEI																	
Mitjana	8,5	8,4	8,4	8,7	8,6	8,4	8,5	8,4	8,4	8,3	8,5	8,6	8,5	8,9	8,5	8,6	NaN
Des.Est.	1,8	2	1,8	1,6	1,8	1,9	2,1	2,1	1,7	1,9	1,7	1,6	1,7	1,6	1,6	1,9	NA
(n)	(1056)	(294)	(312)	(273)	(176)	(80)	(97)	(117)	(98)	(108)	(106)	(97)	(69)	(107)	(87)	(90)	(0)
PREU DEL SERVEI																	
Mitjana	8	8	8,2	7,9	8	8,1	7,7	8,2	8,1	8,6	7,9	8,1	7,9	7,9	8,1	7,9	NaN
Des.Est.	3	3,2	2,8	3	3,2	3,1	3,5	3	2,9	2,6	2,9	3,1	3	3	3,1	3,2	NA
(n)	(939)	(252)	(278)	(254)	(156)	(77)	(71)	(105)	(92)	(91)	(95)	(87)	(61)	(106)	(88)	(67)	(0)
AMABILITAT DELS INFORMADORS																	
Mitjana	9	9	9	9,1	9,1	8,9	9	9,1	9,1	9	8,9	9,1	9	9,2	9,1	9,1	NaN
Des.Est.	1,5	1,5	1,5	1,4	1,6	1,8	1,6	1,2	1,5	1,4	1,5	1,2	1,6	1,3	1,5	1,7	NA
(n)	(1182)	(317)	(349)	(306)	(211)	(92)	(103)	(122)	(111)	(117)	(121)	(112)	(82)	(112)	(104)	(107)	(0)
INTERÈS QUE MOSTREN ELS INFORMADORS PER RESOLDRE LES CONSULTES																	
Mitjana	8,8	8,7	8,8	8,9	8,8	8,6	8,8	8,6	8,8	8,7	8,8	8,9	8,9	8,8	8,8	8,8	NaN
Des.Est.	1,7	1,8	1,7	1,5	1,9	1,8	1,9	1,7	1,7	1,6	1,7	1,4	1,5	1,6	1,8	2	NA
(n)	(1187)	(319)	(352)	(306)	(211)	(93)	(104)	(122)	(111)	(120)	(121)	(112)	(82)	(112)	(103)	(108)	(0)
CAPACITAT DE COMPRESIÓ DELS INFORMADORS																	
Mitjana	8,8	8,6	8,8	8,9	8,9	8,5	8,7	8,7	8,8	8,8	8,8	8,9	8,8	9	8,9	8,9	NaN
Des.Est.	1,7	1,8	1,7	1,6	1,9	2	1,9	1,5	1,8	1,7	1,6	1,4	1,8	1,6	1,8	2	NA
(n)	(1189)	(321)	(350)	(307)	(212)	(94)	(105)	(122)	(111)	(119)	(121)	(112)	(82)	(114)	(104)	(108)	(0)
CLARETAT DE LES EXPLICACIONS DELS INFORMADORS																	
Mitjana	8,8	8,7	8,7	8,8	8,8	8,6	8,7	8,7	8,7	8,8	8,7	8,7	8,9	8,9	8,7	8,9	NaN
Des.Est.	1,8	1,8	1,7	1,6	1,9	1,9	2,2	1,5	1,8	1,7	1,7	1,6	1,8	1,6	1,9	1,9	NA
(n)	(1188)	(321)	(350)	(306)	(211)	(94)	(105)	(122)	(111)	(120)	(120)	(112)	(81)	(114)	(103)	(108)	(0)
NIVELL DE CONEIXEMENTS DELS INFORMADORS																	
Mitjana	8,6	8,4	8,6	8,6	8,7	8,4	8,4	8,5	8,7	8,6	8,6	8,5	8,5	8,7	8,7	8,7	NaN
Des.Est.	1,9	2	1,8	1,9	1,9	2	2,3	1,7	2	1,8	1,7	1,8	2,3	1,8	1,9	1,8	NA
(n)	(1165)	(313)	(346)	(301)	(206)	(93)	(101)	(119)	(109)	(119)	(119)	(108)	(80)	(112)	(100)	(106)	(0)

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

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES											
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1202)	(325)	(356)	(307)	(214)	(96)	(107)	(122)	(113)	(121)	(122)	(112)	(82)	(114)	(106)	(108)	(0)
0	2,2	3,4	2	1,1	2,5	2	4	4	1	3	2	2	0	1	4	1	NaN
1	1,4	1,5	2	0,6	1,5	0	1	3	2	2	2	1	1	0	1	2	NaN
2	2,3	2,2	2,7	2,1	1,7	3	3	1	0	3	5	0	1	5	1,5	2	NaN
3	2,7	5	2,4	1,5	1,2	5	5	5	0	3	4	1	3	1	1,5	1	NaN
4	4,6	4,3	6,4	2,7	5	4	6	3	5	8	6	3	2	3	6	4	NaN
5	10,1	11,3	10,1	9,6	9	12,9	9	12	7	11	12	9	10	10	7	10,9	NaN
6	10,6	11,8	11,2	9	9,9	13,9	12	10	15	12	7	9	13	6	12	7,9	NaN
7	15,9	15,6	16,6	16,9	13,7	11,9	14	20	20	13	17	18	18	15	15,5	11,9	NaN
8	22,5	21,9	21,2	25,4	21,1	19,8	26	20	25	24	15	23	25	28	25,5	16,8	NaN
9	12,4	9,4	11,9	13,7	16,2	8,9	8	11	17	6	13	17	13	11	9,5	22,8	NaN
10	15	13,6	13,5	16,6	17,2	18,8	12	11	8	15	17	16	14	19	15,5	18,8	NaN
No ho sap	0,4	0	0	0,7	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	NaN
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	NaN

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

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES											
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1202)	(325)	(356)	(307)	(214)	(96)	(107)	(122)	(113)	(121)	(122)	(112)	(82)	(114)	(106)	(108)	(0)
0	1,5	2,9	1	0,4	2	3	4	2	0	1	2	0	0	1	3	1	NaN
1	0,6	1,1	0,7	0	0,7	0	1	2	0	0	2	0	0	0	0,5	1	NaN
2	0,9	0,7	1	0,5	1,5	1	0	1	1	0	2	0	2	0	1	2	NaN
3	1,6	2,4	1,4	1,7	0,5	2	2	3	0	1	3	1	5	0	1	0	NaN
4	2,4	3,4	1,7	2,8	1,2	4	1	5	0	5	0	6	1	1	1,5	1	NaN
5	5,5	5,7	7,3	3,3	5,2	5	6	6	8	6	8	3	4	3	5,5	5	NaN
6	4,9	6,4	4,7	4,1	4	5,9	6	7	2	6	6	3	7	3	4	4	NaN
7	11	9,8	12	10,6	11,9	15,8	11	4	12	13	11	12	8	11	12	11,9	NaN
8	24,5	25,2	25,7	25,4	19,9	23,8	21	30	38	18	22	25	21	29	22	17,8	NaN
9	20,7	17,9	19,1	24,7	22,1	10,9	23	19	16	25	16	27	24	23	22,5	21,8	NaN
10	25,8	23,6	25,4	25,6	30,1	26,7	25	20	23	25	28	23	26	28	25,5	34,7	NaN
No ho sap	0,6	1	0	0,9	0,5	2	0	1	0	0	0	0	2	1	1	0	NaN
No contesta	0	0	0	0	0,2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,5	0	NaN

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON 010:
3. LA RESPOSTA QUE ET DONEN (CORRECTA, COMPLETA)

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES											
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1202)	(325)	(356)	(307)	(214)	(96)	(107)	(122)	(113)	(121)	(122)	(112)	(82)	(114)	(106)	(108)	(0)
0	2,2	3,3	1,7	1,5	2,5	3	4	3	2	0	3	1	3	1	3	2	NaN
1	0,2	0,3	0	0,4	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	NaN
2	1	1,2	0,6	1,2	0,7	2	2	0	2	0	0	1	3	0	0,5	1	NaN
3	1,6	1,7	1	2,4	1,2	1	2	2	0	3	0	5	2	0	1,5	1	NaN
4	1,3	1	2	0,9	1,2	2	0	1	2	3	1	1	2	0	0,5	2	NaN
5	4,1	4,9	4,1	3,2	4,2	1	6	7	2	4	6	1	5	4	3,5	5	NaN
6	4,8	6	3,7	5,8	3,5	7,9	3	7	3	5	3	5	4	8	5	2	NaN
7	9,7	9,5	11	7,9	10,2	10,9	11	7	10	7	16	9	9	6	8,5	11,9	NaN
8	20,6	23,6	21,7	18,5	17,4	24,8	21	25	21	23	21	21	13	20	20	14,9	NaN
9	21,5	18,3	19,3	25,2	24,6	17,8	19	18	22	20	16	22	23	30	22,5	26,7	NaN
10	32,3	28,2	35	32,8	33,6	26,7	31	27	36	35	34	33	35	31	33,5	33,7	NaN
No ho sap	0,7	2	0	0	0,7	2	1	3	0	0	0	0	0	0	1,5	0	NaN
No contesta	0,1	0	0	0,3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	NaN

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

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES											
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1202)	(325)	(356)	(307)	(214)	(96)	(107)	(122)	(113)	(121)	(122)	(112)	(82)	(114)	(106)	(108)	(0)
0	0,7	1,7	0	0,4	0,7	1	2	2	0	0	0	0	0	1	0,5	1	NaN
1	0,1	0	0	0	0,5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	NaN
2	0,6	0,3	1,3	0	0,5	0	1	0	1	2	1	0	0	0	0	1	NaN
3	0,6	0,9	0,7	0,6	0	2	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	NaN
4	0,9	1,3	0,3	1,6	0,2	2	0	2	1	0	0	2	2	1	0,5	0	NaN
5	3,3	3,9	4,7	2,1	2	1	4	6	2	6	6	2	5	0	3	1	NaN
6	4,3	4,1	5,3	4,2	3	3	4	5	5	5	6	4	2	6	3	3	NaN
7	7,5	6,9	7,7	7,2	8,7	7,9	6	7	8	9	6	8	9	5	9,5	7,9	NaN
8	17,9	17,1	19,2	16	19,6	21,8	13	17	23	21	14	17	16	15	22,5	16,8	NaN
9	16,4	16,4	16,3	17,6	14,7	12,9	19	17	19	11	19	17	15	20	14,5	14,9	NaN
10	35,6	37,9	32,1	39,4	32,4	31,7	41	40	27	34	35	36	35	46	28	36,6	NaN
No ho sap	10,8	9,4	9,6	9	17,7	16,8	9	4	12	4	13	13	9	5	18,5	16,8	NaN
No contesta	1,3	0	2,7	2	0	0	0	0	1	7	0	0	6	1	0	0	NaN

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON 010:
5. EL PREU DEL SERVEI

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES											
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1202)	(325)	(356)	(307)	(214)	(96)	(107)	(122)	(113)	(121)	(122)	(112)	(82)	(114)	(106)	(108)	(0)
0	4,8	5,9	3,3	4,7	5,7	5,9	7	5	5	1	4	6	4	4	6,5	5	NaN
1	0,9	0,7	1	1	0,7	0	1	1	1	2	0	2	1	0	0,5	1	NaN
2	1,7	1,6	1,7	2,1	1,5	2	2	1	2	2	1	0	1	5	1	2	NaN
3	0,9	1,4	1	0,6	0,5	1	1	2	0	2	1	1	1	0	1	0	NaN
4	2,2	2,7	1,4	3,4	1	2	3	3	0	0	4	1	3	6	2	0	NaN
5	5,6	3,4	6,7	6,3	6	4	1	5	7	3	10	5	7	7	6	5,9	NaN
6	2,3	2,6	1,4	3,4	2	3	3	2	0	2	2	2	3	5	2	2	NaN
7	2,5	1,6	3,6	2,8	1,5	3	1	1	6	2	3	1	5	3	1	2	NaN
8	5,3	4,5	5,9	5,1	5,7	7,9	1	5	9	6	3	7	4	4	7,5	4	NaN
9	8,6	7,8	9,7	8,4	8	5	8	10	9	9	11	11	4	9	9	6,9	NaN
10	43,4	45,4	42,3	45	40	46,5	38	51	42	46	39	42	42	50	46,5	33,7	NaN
No ho sap	19,8	22,3	18	14,1	27,4	19,8	34	14	19	13	22	22	13	7	17	37,6	NaN
No contesta	2	0	4,1	3,2	0	0	0	0	0	12	0	0	12	0	0	0	NaN

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

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES											
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1202)	(325)	(356)	(307)	(214)	(96)	(107)	(122)	(113)	(121)	(122)	(112)	(82)	(114)	(106)	(108)	(0)
0	0,6	0,9	0,3	0,4	1	2	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	NaN
1	0,2	0	0,3	0,3	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	NaN
2	0,2	0	0,7	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	NaN
3	0,3	0,7	0	0,3	0,5	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	1	NaN
4	0,3	0	0	0,6	0,7	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0,5	1	NaN
5	1,3	0,6	2	0,6	2	2	0	0	1	4	1	1	1	0	1	3	NaN
6	2,1	3,4	1,4	1,8	2	3	2	5	0	0	4	1	4	1	3	1	NaN
7	4,8	5,8	4,7	4,7	3,7	4	5	8	2	4	8	5	4	5	4,5	3	NaN
8	14,5	13,9	16,9	14,8	11,2	18,8	14	10	22	13	16	19	10	14	12,5	9,9	NaN
9	21,6	21	20,7	22,9	22,1	16,8	19	26	18	27	17	19	24	26	21,5	22,8	NaN
10	52,4	51,2	51	53,3	55,2	49,5	53	51	53	48	52	54	54	52	54	56,4	NaN
No ho sap	1,4	2,5	1,3	0,4	1,5	4	4	0	2	1	1	0	0	1	2	1	NaN
No contesta	0,2	0	0,7	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	NaN

IS1. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA SEGÜENT QÜESTIÓ RELACIONADA AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON 010:
7. L'INTERÈS QUE MOSTREN ELS INFORMADORS PER RESOLDRE LES CONSULTES

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES											
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1202)	(325)	(356)	(307)	(214)	(96)	(107)	(122)	(113)	(121)	(122)	(112)	(82)	(114)	(106)	(108)	(0)
0	0,9	1,2	0,7	0,4	1,7	2	2	0	1	0	1	0	0	1	1,5	2	NaN
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	NaN
2	0,5	0,4	0,3	0	1,5	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	2	NaN
3	0,7	1,1	0,7	0,9	0	0	1	2	0	2	0	1	2	0	0	0	NaN
4	0,4	0	0,3	1	0,2	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0,5	0	NaN
5	2,5	3	3,4	1	2,7	4	2	3	2	4	4	1	1	1	1,5	4	NaN
6	2,6	3,8	2,7	2,4	1	4	1	6	2	3	3	2	2	3	2	0	NaN
7	7,9	8	9	8,7	4,7	5,9	11	7	8	6	13	7	8	11	5,5	4	NaN
8	15	15,8	13,6	15	15,9	21,8	9	17	16	16	9	19	15	11	19	12,9	NaN
9	22,6	21,6	23,6	22,9	21,9	19,8	24	21	25	23	23	21	21	26	19	24,8	NaN
10	45,6	43,3	44,4	47,4	48,8	39,6	47	43	43	44	46	48	50	45	47	50,5	NaN
No ho sap	1,2	1,9	1	0,4	1,5	3	3	0	2	0	1	0	0	1	3	0	NaN
No contesta	0,1	0	0,3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	NaN

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

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES											
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1202)	(325)	(356)	(307)	(214)	(96)	(107)	(122)	(113)	(121)	(122)	(112)	(82)	(114)	(106)	(108)	(0)
0	1	1,2	0,7	0,4	2	2	2	0	1	0	1	0	0	1	2	2	NaN
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	NaN
2	0,4	0	0,7	0,3	0,5	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	NaN
3	0,4	0,6	0	0,8	0,2	1	1	0	0	0	0	0	3	0	0,5	0	NaN
4	1,3	1,4	1,3	1,4	1,2	1	1	2	1	3	0	2	1	1	0,5	2	NaN
5	2,5	3,3	3	1,8	1,5	5	1	4	4	3	2	3	0	2	1	2	NaN
6	2,6	3,2	3,4	1,8	1,5	5	2	3	2	5	3	0	4	2	2	1	NaN
7	6,7	8,4	6,1	6,6	5,5	5	12	8	3	3	12	7	7	6	7	4	NaN
8	16,4	16,9	17,3	16,5	14,2	17,8	9	23	19	16	17	22	11	15	16,5	11,9	NaN
9	20,9	20,4	20,3	22,9	19,9	16,8	24	20	23	20	18	22	24	23	18	21,8	NaN
10	46,7	43,3	45,7	47,6	52,2	44,6	46	40	44	47	46	44	49	50	50	54,5	NaN
No ho sap	0,9	1,2	1,3	0	1,2	2	2	0	2	1	1	0	0	0	2,5	0	NaN
No contesta	0,1	0	0,3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	NaN

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

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES												
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(1202)	(325)	(356)	(307)	(214)	(96)	(107)	(122)	(113)	(121)	(122)	(112)	(82)	(114)	(106)	(108)	(0)	
0	1,1	1,3	0,7	1	1,5	1	3	0	1	0	1	1	1	1	1	2	1	NaN
1	0,2	0,6	0	0	0,2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0,5	0	NaN	
2	0,6	0,3	1	0,3	1	1	0	0	1	2	0	0	1	0	0	2	NaN	
3	0,5	0,4	0,7	0,6	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	NaN	
4	0,5	0,4	0,3	0,7	0,7	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0,5	1	NaN	
5	2,4	2,9	2	1,3	3,7	4	3	2	2	2	2	1	2	1	3,5	4	NaN	
6	3	2,7	4,4	3,2	0,7	2	2	4	3	6	4	1	5	4	1,5	0	NaN	
7	6,3	7,4	5,7	5,3	7	6,9	7	8	5	4	8	5	2	8	6	7,9	NaN	
8	17,7	19,4	18,6	19,6	10,9	19,8	16	22	21	14	21	31	13	13	15	6,9	NaN	
9	21,5	20,3	21	22,5	22,9	19,8	20	21	22	23	18	22	21	24	24	21,8	NaN	
10	45,1	43,1	44	45,3	49,5	42,6	46	41	42	47	43	37	53	48	43,5	55,4	NaN	
No ho sap	1	1,2	1,3	0	1,5	2	2	0	2	0	2	0	0	0	3	0	NaN	
No contesta	0,2	0	0,3	0,3	0,2	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0,5	0	NaN	

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

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES											
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1202)	(325)	(356)	(307)	(214)	(96)	(107)	(122)	(113)	(121)	(122)	(112)	(82)	(114)	(106)	(108)	(0)
0	1,2	1,3	1,3	0,9	1,5	1	3	0	3	0	1	0	2	1	2	1	NaN
1	0,2	0,6	0	0,3	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	NaN
2	0,6	0,3	0,3	1,3	0,5	0	1	0	0	1	0	1	2	1	0	1	NaN
3	0,6	1	0	1,3	0,2	1	1	1	0	0	0	2	2	0	0,5	0	NaN
4	1,3	0,7	2	1,1	1,2	1	0	1	1	4	1	2	0	1	1,5	1	NaN
5	3,3	4,7	3	2,8	2,5	5,9	1	7	1	6	2	4	1	3	1	4	NaN
6	3,3	4,9	2,7	2,9	2,2	2	4	8	1	1	6	1	4	4	3,5	1	NaN
7	8,7	8,7	9	7,8	9,5	11,9	9	6	10	5	12	9	3	10	7	11,9	NaN
8	16,3	14,8	17,7	17,2	14,9	17,8	12	15	18	17	18	22	18	12	16	13,9	NaN
9	19,8	19,7	17,6	21,3	21,1	17,8	20	21	18	21	14	19	22	23	21,5	20,8	NaN
10	41,6	39,6	43,3	41,2	42,3	37,6	42	39	44	43	43	37	43	44	41	43,6	NaN
No ho sap	2,7	3,6	2,3	1,7	3,5	3	6	2	4	0	3	3	1	1	5	2	NaN
No contesta	0,4	0	0,7	0,3	0,5	0	0	0	0	2	0	0	1	0	1	0	NaN

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

(BASE: RESPONEN A LA PREGUNTA)

(0 = MOLT DONELTA; 10 = MOLT BONA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES											
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
Mitjana	8,2	8,1	8,2	8,3	8,3	7,9	8,1	8,2	8,4	8,1	8,2	8,3	8,1	8,4	8,3	8,2	NaN
Des.Est.	1,9	2,1	1,6	1,9	2,1	2,2	2,2	1,9	1,4	1,7	1,6	1,8	2,3	1,6	2	2,1	NA
(n)	(1198)	(323)	(356)	(307)	(212)	(96)	(106)	(121)	(113)	(121)	(122)	(112)	(82)	(114)	(104)	(108)	(0)

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

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES											
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1202)	(325)	(356)	(307)	(214)	(96)	(107)	(122)	(113)	(121)	(122)	(112)	(82)	(114)	(106)	(108)	(0)
MOLT/BASTANT DOLENTA (0 A 4)	4,6	5,6	3	4,3	6,2	5,9	7	4	1	6	2	5	8	1	5,5	6,9	NaN
BONA (5 A 6)	9	9,8	10,4	9,2	5	9,9	5	14	8	9	14	7	11	10	4	5,9	NaN
BASTANT BONA (7 A 8)	34,1	32,4	39	31,4	32,1	34,7	33	30	38	41	38	34	23	35	35,5	28,7	NaN
MOLT BONA (9 A 10)	52	51,5	47,5	55,1	55,7	49,5	54	51	53	44	46	54	58	54	53	58,4	NaN
NS/NC	0,4	0,7	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0	NaN

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

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES											
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1202)	(325)	(356)	(307)	(214)	(96)	(107)	(122)	(113)	(121)	(122)	(112)	(82)	(114)	(106)	(108)	(0)
0	1,2	1,9	0	1,3	2	3	3	0	0	0	0	1	2	1	2	2	NaN
1	0,3	0	0,3	0,3	0,7	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0,5	1	NaN
2	0,4	1,3	0	0	0,2	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0,5	0	NaN
3	0,7	0	0,7	1,2	1,2	0	0	0	1	1	0	1	3	0	0,5	2	NaN
4	2	2,4	2	1,6	2	2	2	3	0	5	1	3	2	0	2	2	NaN
5	4,2	6,8	4,3	3,2	1,7	6,9	3	10	4	6	3	1	5	4	1,5	2	NaN
6	4,7	3	6,1	6	3,2	3	2	4	4	3	11	6	6	6	2,5	4	NaN
7	11,7	13,4	11,4	10,6	11,4	15,8	15	10	9	12	13	12	8	11	11	11,9	NaN
8	22,3	19	27,6	20,9	20,6	18,8	18	20	29	29	25	22	15	24	24,5	16,8	NaN
9	23,8	22,7	22,5	26,4	24,1	25,7	23	20	28	19	21	26	26	27	22,5	25,7	NaN
10	28,2	28,9	25	28,7	31,6	23,8	31	31	25	25	25	28	32	27	30,5	32,7	NaN
No ho sap	0,4	0,7	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0	NaN
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	NaN

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

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES											
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1202)	(325)	(356)	(307)	(214)	(96)	(107)	(122)	(113)	(121)	(122)	(112)	(82)	(114)	(106)	(108)	(0)
Millor	60,6	57,4	66,1	61,1	55,5	57,4	52	62	75	58	66	60	57	65	50,5	60,4	NaN
Igual	25,8	26,4	21,9	26,2	31,1	24,8	34	21	11	30	24	22	28	29	37,5	24,8	NaN
Pitjor	11	13,6	10,3	9,2	10,5	14,9	11	15	13	8	10	13	10	5	9	11,9	NaN
No contesta	2,6	2,6	1,7	3,5	3	3	3	2	1	4	0	5	5	1	3	3	NaN

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

(BASE: RESPONEN A LA PREGUNTA)

(0 = MOLT DONELTA; 10 = MOLT BONA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES											
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
Mitjana	6,8	6,8	6,6	6,8	7	6,7	6,8	6,7	6,6	6,7	6,6	6,9	6,9	6,6	7,2	6,9	NaN
Des.Est.	2	2,2	1,9	2	1,9	2,4	2,4	2	1,7	2	2	2	1,9	2	2,1	1,7	NA
(n)	(1085)	(286)	(330)	(280)	(188)	(80)	(94)	(112)	(102)	(109)	(120)	(97)	(75)	(108)	(92)	(96)	(0)

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

(0 = MOLT DONELTA; 10 = MOLT BONA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES											
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1169)	(316)	(350)	(296)	(207)	(93)	(104)	(119)	(112)	(116)	(122)	(106)	(77)	(112)	(103)	(105)	(0)
0	0,8	1,6	0,7	0,4	0,3	3,1	2,1	0	0	1	1	0	0	1	0,5	0	NaN
1	0,3	0,3	0,7	0	0,3	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0,5	0	NaN
2	1,2	2,2	1	1	0,5	0	3,1	3,1	1	1	1	0	1,1	2	1	0	NaN
3	2,9	3,4	2,1	4,6	1	2	5,2	3,1	1	2,1	3	6,3	3,2	4	2,1	0	NaN
4	4,5	4,1	4	4,9	5,1	5,1	2,1	5,1	5,1	4,2	3	6,3	4,2	4	5,2	5,1	NaN
5	15,1	15,2	17,4	12,5	14,7	16,3	16,5	13,3	14,1	16,7	21	7,4	12,6	17,2	11,9	17,3	NaN
6	16,1	11	19,8	19,5	12,9	8,2	5,2	18,4	27,3	15,6	17	16,8	22,1	20,2	9,3	16,3	NaN
7	17,7	15,9	18,4	17,6	19,5	12,2	16,5	18,4	16,2	19,8	19	20	17,9	15,2	17,6	21,4	NaN
8	13,7	13,2	15,2	13,5	12,1	14,3	14,4	11,2	16,2	13,5	16	14,7	13,7	12,1	10,9	13,3	NaN
9	11,3	13,9	6,9	11,4	14,9	15,3	14,4	12,2	3	10,4	7	9,5	8,4	15,2	18,7	11,2	NaN
10	9,1	9,6	8,2	9,3	9,5	8,2	11,3	9,2	7,1	8,3	9	10,5	13,7	5,1	11,9	7,1	NaN
No ho sap	7,1	9,6	5,3	5	9,3	14,3	9,3	6,1	9,1	5,2	2	7,4	3,2	4	10,4	8,2	NaN
No contesta	0,2	0	0,3	0,4	0	0	0	0	0	1	0	1,1	0	0	0	0	NaN

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

(0 = MOLT DONELTA; 10 = MOLT BONA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES											
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1169)	(316)	(350)	(296)	(207)	(93)	(104)	(119)	(112)	(116)	(122)	(106)	(77)	(112)	(103)	(105)	(0)
MOLT/BASTANT DOLENTA (0 A 4)	9,7	11,6	8,5	11	7,2	11,2	12,4	11,2	7,1	9,4	9	12,6	8,4	11,1	9,3	5,1	NaN
BONA (5 A 6)	31,2	26,3	37,2	32	27,5	24,5	21,6	31,6	41,4	32,3	38	24,2	34,7	37,4	21,2	33,7	NaN
BASTANT BONA (7 A 8)	31,4	29,1	33,6	31,1	31,6	26,5	30,9	29,6	32,3	33,3	35	34,7	31,6	27,3	28,5	34,7	NaN
MOLT BONA (9 A 10)	20,4	23,5	15	20,6	24,4	23,5	25,8	21,4	10,1	18,8	16	20	22,1	20,2	30,6	18,4	NaN
NS/NC	7,3	9,6	5,7	5,4	9,3	14,3	9,3	6,1	9,1	6,2	2	8,4	3,2	4	10,4	8,2	NaN

IS4. MOTIUS D'INSATISFACCIÓ AMB EL SERVEI

(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES											
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1141)	(308)	(337)	(294)	(202)	(93)	(102)	(113)	(109)	(114)	(115)	(106)	(78)	(110)	(100)	(102)	(0)
no li van resoldre el problema	35	21,6	45,9	40,5	36,3	14,3	0	60	100	44,4	33,3	42,9	30	100	46,2	30	NaN
manca d'interès en el seu cas	7,9	5,7	7,8	0	18,2	0	0	20	0	0	33,3	0	0	0	0	30	NaN
informació incompleta/errònia	13,5	14,5	23,1	14,3	3	14,3	25	0	0	33,3	0	0	30	0	7,7	0	NaN
problemes amb el servei de recollida	1,5	5	0	0	0	0	12,5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	NaN
el preu	5,3	5	0	16,1	0	0	12,5	0	0	0	0	14,3	20	0	0	0	NaN
temps d'espera de la resposta	5	9,5	0	0	9,1	14,3	12,5	0	0	0	0	0	0	0	23,1	0	NaN
accés al servei (comunica)	20,8	29,1	0	22,6	27,3	42,9	25	20	0	0	0	28,6	20	0	7,7	40	NaN
l'informador no l'ha atès correctament	7,3	5	23,2	0	3	0	12,5	0	0	22,2	33,3	0	0	0	7,7	0	NaN
altres	3,6	4,5	0	6,5	3	14,3	0	0	0	0	0	14,3	0	0	7,7	0	NaN

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

(BASE: RESPONEN A LA PREGUNTA)

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES											
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
Mitjana	2,7	2,7	2,9	2,6	2,4	3,1	2,6	2,5	2,8	3,1	2,8	2,6	2,4	2,6	2,5	2,2	NaN
Des.Est.	2,9	2,3	3,6	3	2,2	2,5	1,7	2,6	2,4	5,2	2,6	3,9	2,5	2,4	2,1	2,3	NA
(n)	(1055)	(266)	(329)	(270)	(190)	(72)	(80)	(113)	(104)	(110)	(115)	(85)	(75)	(110)	(86)	(104)	(0)

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

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES											
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1202)	(325)	(356)	(307)	(214)	(96)	(107)	(122)	(113)	(121)	(122)	(112)	(82)	(114)	(106)	(108)	(0)
Només una vegada	26	20,8	20	32,4	34,8	10,9	18	31	20	17	23	29	39	31	32	37,6	NaN
Entre 2 i 4 cops	53,6	52,7	64	48,3	45	52,5	49	56	64	68	60	42	45	57	38,5	51,5	NaN
Més de 4 cops	8,2	8,4	8,4	7,3	8,7	11,9	8	6	8	6	11	5	8	9	10,5	6,9	NaN
NSNC	12,3	18,2	7,7	12	11,4	24,8	25	7	8	9	6	24	8	3	19	4	NaN

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

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES											
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
INFORMACIÓ																	
TOTAL	(652)	(189)	(201)	(149)	(114)	(57)	(64)	(68)	(66)	(63)	(72)	(52)	(42)	(54)	(57)	(57)	(0)
(Només inf.) Activitats culturals i lúdiques	1,4	1,2	1,8	2,3	0	0	1,7	1,8	0	3,8	1,7	6,4	0	0	0	0	NaN
Hisenda municipal	11,7	12,7	15,5	4,9	12,2	11,7	10	16,1	12,1	17,3	16,9	6,4	3,9	4,2	11,2	13,2	NaN
Multes	9,7	12	7	9,4	10,8	10	13,3	12,5	10,3	5,8	5,1	19,1	3,9	4,2	12,1	9,4	NaN
Població	1,3	0	0,6	0	6,6	0	0	0	1,7	0	0	0	0	0	9,3	3,8	NaN
Transport públic	4,5	3,9	3,6	6,5	4,2	5	3,3	3,6	1,7	3,8	5,1	4,3	9,8	6,2	2,8	5,7	NaN
Targeta rosa	1	1,2	1,2	0,8	0,5	0	1,7	1,8	1,7	1,9	0	2,1	0	0	0,9	0	NaN
Serveis tècnics/urbanisme	1,9	1,3	2,3	2,1	1,9	0	0	3,6	3,4	3,8	0	2,1	2	2,1	1,9	1,9	NaN
Via pública	7,7	5,8	11,1	5,4	8	5	5	7,1	15,5	11,5	6,8	2,1	13,7	2,1	4,7	11,3	NaN
Manteniment i serveis (obres a la via pública)	0,6	0	0,6	1,5	0,5	0	0	0	1,7	0	0	2,1	0	2,1	0,9	0	NaN
Serveis socials	6,2	3,8	7,8	8,5	4,7	6,7	3,3	1,8	5,2	9,6	8,5	4,3	5,9	14,6	5,6	3,8	NaN
Viatges per gent gran	1,5	5,2	0	0	0	3,3	6,7	5,4	0	0	0	0	0	0	0	0	NaN
Queixes i suggeriments al servei (Només tram.)	2,7	6,7	1,2	0	2,3	10	3,3	7,1	1,7	0	1,7	0	0	0	4,7	0	NaN
Registre de documents	3,1	2,9	3,5	1,5	4,7	3,3	1,7	3,6	5,2	3,8	1,7	0	0	4,2	1,9	7,5	NaN
Altres Ajuntament de Barcelona (Només inf.)	6,4	2,7	2,9	16,1	6,1	3,3	5	0	5,2	1,9	1,7	21,3	19,6	8,3	6,5	5,7	NaN
Consultes altres administracions (Només inf.)	2,2	1,6	2,9	3,4	0,5	3,3	0	1,8	3,4	1,9	3,4	2,1	3,9	4,2	0,9	0	NaN
Associacions, entitats, organitzacions privades (Només tram.)	0,2	0,6	0	0	0	0	1,7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	NaN
Sol·licitud de cita prèvia a les OAC	5	5	7,1	1,3	6,1	0	3,3	10,7	6,9	3,8	10,2	0	2	2,1	4,7	7,5	NaN
Gestions del padró	10,9	9,8	11,9	12	9,4	8,3	10	10,7	8,6	15,4	11,9	8,5	15,7	12,5	9,3	9,4	NaN
Gestions habitatge	6,1	8,9	5,4	5,5	3,7	10	11,7	5,4	3,4	5,8	6,8	0	5,9	10,4	5,6	1,9	NaN
Gestions registre civil	2,1	2,9	2,9	1,1	0,5	3,3	1,7	3,6	5,2	1,9	1,7	0	3,9	0	0,9	0	NaN
Gestions sobre la Covid	1,7	0	2,3	3,4	1,4	0	0	0	3,4	1,9	1,7	4,3	3,9	2,1	0,9	1,9	NaN
Altres	3,3	3,9	4,2	0	5,2	3,3	6,7	1,8	1,7	3,8	6,8	0	0	0	2,8	7,5	NaN
No ho sap/no ho recorda	8,1	8	3,6	13,8	8,9	13,3	10	1,8	1,7	1,9	6,8	12,8	5,9	20,8	10,3	7,5	NaN
No contesta	0,7	0	0,6	0,8	1,9	0	0	0	0	0	1,7	2,1	0	0	1,9	1,9	NaN
TRAMITACIÓ																	
TOTAL	(550)	(135)	(156)	(158)	(101)	(39)	(43)	(54)	(48)	(58)	(50)	(59)	(40)	(59)	(49)	(51)	(0)
(Només inf.) Activitat econòmica i empreses (privades)	0,6	0,9	0,8	0	1,1	0	0	2,3	0	0	2,4	0	0	0	2,2	0	NaN
(Només inf.) Activitats culturals i lúdiques	0,4	0	0,8	0,5	0	0	0	0	0	2,1	0	0	2	0	0	0	NaN
Hisenda municipal	15,3	13,6	28,5	6,2	11,6	14,6	12,5	13,6	16,7	35,4	31,7	13,2	2	1,9	8,6	14,6	NaN
Multes	13,6	18,3	14,7	9,2	12,7	17,1	22,5	15,9	7,1	22,9	12,2	5,7	8,2	13,5	12,9	12,5	NaN
Població	2,6	0,8	0,8	0	12,2	0	2,5	0	0	2,1	0	0	0	0	18,3	6,2	NaN
Transport públic	4,7	3,9	3,7	6,2	4,8	4,9	5	2,3	7,1	2,1	2,4	1,9	10,2	7,7	3,2	6,2	NaN
Targeta rosa	1,8	4,8	0,8	1,4	0	0	12,5	2,3	0	0	2,4	1,9	0	1,9	0	0	NaN
Serveis tècnics/urbanisme	1,4	0	0	3,9	1,6	0	0	0	0	0	0	0	4,1	7,7	1,1	2,1	NaN
Via pública	5,1	5	1,6	9,7	3,7	4,9	0	9,1	0	2,1	2,4	9,4	10,2	9,6	3,2	4,2	NaN
Manteniment i serveis (obres a la via pública)	0,6	0	1,5	0	1,1	0	0	0	2,4	2,1	0	0	0	0	0	2,1	NaN
Serveis socials	1,5	1,6	0,7	1,9	2,1	0	5	0	2,4	0	0	3,8	2	0	2,2	2,1	NaN
Viatges per gent gran	0,2	0,7	0	0	0	2,4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	NaN
Queixes i suggeriments al servei (Només tram.)	2,1	4,5	0,8	0	4,2	9,8	2,5	2,3	0	0	2,4	0	0	0	2,2	6,2	NaN
Registre de documents	4,6	4,2	6	4,8	2,7	2,4	2,5	6,8	11,9	4,2	2,4	9,4	2	1,9	1,1	4,2	NaN
Altres Ajuntament de Barcelona (Només inf.)	3,1	0,9	3,8	5,3	1,6	0	0	2,3	7,1	0	4,9	0	4,1	11,5	3,2	0	NaN
Consultes altres administracions (Només tram.)	2,2	2,5	4,4	1,2	0	2,4	0	4,5	11,9	2,1	0	1,9	2	0	0	0	NaN
Sol·licitud de cita prèvia a les OAC	7,5	12,6	3,1	7,4	7,9	14,6	15	9,1	2,4	2,1	4,9	13,2	4,1	3,8	9,7	6,2	NaN
Gestions del padró	21	18,2	15,2	30,1	19,6	12,2	15	25	19	10,4	17,1	30,2	34,7	26,9	16,1	22,9	NaN
Gestions habitatge	5,6	6,9	7,7	3,6	3,7	12,2	5	4,5	4,8	10,4	7,3	1,9	0	7,7	3,2	4,2	NaN
Gestions registre civil	1,2	0	0	2,5	2,6	0	0	0	0	0	1,9	0	4,1	1,9	5,4	0	NaN
Gestions sobre la Covid	0,5	0	0,7	1	0	0	0	0	2,4	0	0	0	4,1	0	0	0	NaN
Altres	0,3	0	0	0	1,6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,1	2,1	NaN
No ho sap/no ho recorda	3,2	0,7	3,8	3,7	4,8	2,4	0	0	4,8	0	7,3	3,8	6,1	1,9	5,4	4,2	NaN
No contesta	0,7	0	0,8	1,4	0,5	0	0	0	0	2,1	0	1,9	0	1,9	1,1	0	NaN

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

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES											
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1202)	(325)	(356)	(307)	(214)	(96)	(107)	(122)	(113)	(121)	(122)	(112)	(82)	(114)	(106)	(108)	(0)
Particular	90	91,9	91,6	87	88,8	94,1	92	90	95	90	90	89	90	83	92,5	85,1	NaN
De feina	9,7	7,8	8,4	12,6	10,5	5,9	7	10	5	10	10	10	10	17	6	14,9	NaN
No ho sap	0,3	0,3	0	0,4	0,7	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1,5	0	NaN
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	NaN

P4. HAVIA TRUCAT AMB ANTERIORITAT A AQUEST MES AL SERVEI 010? (NO INCLOU LES VEGADES QUE HA TRUCAT AQUEST ÚLTIM MES, POT SER QUE NO HAGI TRUCAT MAI ABANS)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES											
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1202)	(325)	(356)	(307)	(214)	(96)	(107)	(122)	(113)	(121)	(122)	(112)	(82)	(114)	(106)	(108)	(0)
Sí	71,2	75,7	75	64,7	67,4	75,2	77	75	76	78	71	63	64	67	74,5	60,4	NaN
No	25,7	22,1	22,4	31,3	28,9	20,8	21	24	20	18	29	33	32	29	23	34,7	NaN
No ho sap	3	2,2	2,3	4	3,7	4	2	1	3	4	0	4	4	4	2,5	5	NaN
No contesta	0,1	0	0,3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	NaN

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

(ESPONTÀNIA)
(PRIMERA RESPOSTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES											
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1202)	(325)	(356)	(307)	(214)	(96)	(107)	(122)	(113)	(121)	(122)	(112)	(82)	(114)	(106)	(108)	(0)
Facilitat d'accés al servei/en aconseguir línia	11,5	10,6	11,4	11,1	13,7	9,9	12	10	9	12	13	13	10	10	13,5	13,9	NaN
Accessibilitat horària	0,2	0,8	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	NaN
Resposta ràpida	13,3	12,6	13,3	13,7	13,7	15,8	15	8	14	7	19	13	17	12	12,5	14,9	NaN
Resposta correcta, completa	11,2	15,2	11,1	9,2	8	14,9	17	14	6	12	15	7	7	13	10	5,9	NaN
Resolució del problema, eficàcia, trobar orientació/ajuda	24,8	27,1	20	28,4	24,4	32,7	21	28	21	19	20	30	28	27	22	26,7	NaN
Gratuit/millor preu	2,8	0,8	3	4,1	3,7	0	0	2	2	4	3	7	3	2	5,5	2	NaN
Amabilitat, bona atenció	14,2	11,5	16,1	13,6	16,2	8,9	12	13	12	24	12	9	18	15	14,5	17,8	NaN
Que posin interès per resoldre la consulta	1,4	1,3	1,7	0,7	2	1	2	1	1	3	1	2	0	0	2	2	NaN
Capacitat de comprensió	2,1	2,1	2	1,4	3,2	0	3	3	2	0	4	1	1	2	3,5	3	NaN
Claredat de les explicacions	2,7	2,8	4	1,8	1,5	1	3	4	4	2	6	1	4	1	1	2	NaN
Que abastin molts temes/bon nivell de coneixement	4,6	7,1	3	4,9	3	6,9	5	9	4	5	0	7	2	5	2	4	NaN
Trobar bons professionals	0,9	1,2	1,3	0,3	0,7	2	2	0	1	1	2	0	1	0	1,5	0	NaN
Donar servei a la ciutadania	1,2	0,3	2,9	0,3	1,2	0	1	0	7	2	0	0	1	0	2,5	0	NaN
Servei còmode	0,6	0,3	1	1	0	1	0	0	3	0	0	0	1	2	0	0	NaN
Parlar amb persones i no amb contestadors	0,9	0,7	0,7	1,4	0,7	0	1	1	1	0	1	1	1	2	0,5	1	NaN
Altres	0,9	1	1	0,7	0,7	1	2	0	2	1	0	2	0	0	1,5	0	NaN
Tot	1,7	2	2	2	0,2	2	1	3	2	4	0	1	2	3	0,5	0	NaN
No ho sap	4,7	2,6	5,6	4,5	7	3	3	2	9	4	4	4	3	6	7	6,9	NaN
No contesta	0,3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	NaN

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

 (ESPONTÀNIA)
 (SEGONA RESPOSTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES											
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1138)	(316)	(334)	(290)	(198)	(93)	(104)	(119)	(103)	(115)	(116)	(105)	(78)	(107)	(98)	(99)	(0)
Facilitat d'accés al servei/en aconseguir línia	4,6	3,8	3,5	5,2	6,7	4,1	2,1	5,1	4,4	1,1	5,3	7,4	2,1	5,3	5,9	7,5	NaN
Accessibilitat horària	0,7	0,8	0,4	1,1	0,5	0	0	2	0	1,1	0	2,1	1	0	0	1,1	NaN
Resposta ràpida	11,6	13,6	11	11,3	9,7	14,3	13,4	13,3	12,1	7,4	13,7	10,6	11,5	11,7	8,6	10,8	NaN
Resposta correcta, completa	8,9	9,3	7,4	9,8	9,4	7,1	11,3	9,2	8,8	5,3	8,4	6,4	7,3	14,9	10,3	8,6	NaN
Resolució del problema, eficàcia, trobar orientació/ajuda	20,3	20	22,2	18,2	20,7	16,3	22,7	20,4	14,3	28,4	23,2	18,1	22,9	14,9	24,3	17,2	NaN
Gratuït/millor preu	2,3	2,1	1,7	2,1	4	2	1	3,1	3,3	0	2,1	1,1	2,1	3,2	7	1,1	NaN
Amabilitat, bona atenció	14,5	11,9	16,1	14,9	15,1	12,2	13,4	10,2	11	17,9	18,9	11,7	13,5	19,1	13	17,2	NaN
Que posin interès per resoldre la consulta	2,9	1,4	3,5	0,8	7,6	1	1	2	6,6	1,1	3,2	0	0	2,1	4,3	10,8	NaN
Capacitat de comprensió	3,3	2,5	3,2	3,4	4,6	2	0	5,1	1,1	5,3	3,2	4,3	1	4,3	2,7	6,5	NaN
Claredat de les explicacions	2,9	2,6	2,8	3,5	2,7	0	2,1	5,1	4,4	1,1	3,2	1,1	4,2	5,3	3,2	2,2	NaN
Que abastin molts temes/bon nivell de coneixement	4,2	1,9	4,6	4,9	5,9	3,1	3,1	0	5,5	4,2	4,2	6,4	5,2	3,2	3,2	8,6	NaN
Trobar bons professionals	2	2,4	3,1	1,1	0,8	2	3,1	2	5,5	3,2	1,1	1,1	1	1,1	0,5	1,1	NaN
Donar servei a la ciutadania	0,7	0,3	0,4	1,1	1,3	1	0	0	0	0	1,1	1,1	1	1,1	1,6	1,1	NaN
Servei còmode	0,7	0,7	1,4	0,4	0	0	2,1	0	1,1	0	3,2	1,1	0	0	0	0	NaN
Parlar amb persones i no amb contestadors	0,2	0	0,4	0	0,3	0	0	0	0	1,1	0	0	0	0	0,5	0	NaN
Altres	1,5	1,7	2,1	1,4	0,3	0	4,1	1	2,2	4,2	0	1,1	1	2,1	0,5	0	NaN
Tot	1,4	1,9	1,4	1,2	0,8	0	0	5,1	1,1	3,2	0	1,1	0	2,1	1,6	0	NaN
No ho sap	13,2	18	13,5	10,3	9,4	17,3	20,6	16,3	15,4	15,8	9,5	11,7	9,4	9,6	12,4	6,5	NaN
No contesta	4,1	5,1	1	9,5	0	17,3	0	0	3,3	0	0	13,8	16,7	0	0	0	NaN

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

 (ESPONTÀNIA)
 (SUMA DE LES DUES RESPOSTES)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES											
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1202)	(325)	(356)	(307)	(214)	(96)	(107)	(122)	(113)	(121)	(122)	(112)	(82)	(114)	(106)	(108)	(0)
Facilitat d'accés al servei/en aconseguir línia	8,2	7,3	7,6	8,2	10,4	7	7,1	7,6	6,8	6,7	9,2	10,3	6,1	7,7	9,9	10,8	NaN
Accessibilitat horària	0,4	0,8	0,2	0,5	0,3	0	0	2	0	0,5	0	1	0,5	0	0	0,5	NaN
Resposta ràpida	12,5	13,1	12,2	12,5	11,8	15,1	14,2	10,6	13,1	7,2	16,4	11,9	14,3	11,9	10,6	12,9	NaN
Resposta correcta, completa	10,1	12,3	9,3	9,5	8,7	11,1	14,2	11,6	7,3	8,7	11,8	6,7	7,1	13,9	10,1	7,2	NaN
Resolució del problema, eficàcia, trobar orientació/ajuda	22,6	23,6	21,1	23,4	22,6	24,6	21,8	24,2	17,8	23,6	21,5	24,2	25,5	21,1	23,1	22,2	NaN
Gratuït/millor preu	2,6	1,4	2,4	3,1	3,9	1	0,5	2,5	2,6	2,1	2,6	4,1	2,6	2,6	6,2	1,5	NaN
Amabilitat, bona atenció	14,3	11,7	16,1	14,3	15,7	10,6	12,7	11,6	11,5	21	15,4	10,3	15,8	17	13,8	17,5	NaN
Que posin interès per resoldre la consulta	2,1	1,4	2,6	0,8	4,7	1	1,5	1,5	3,7	2,1	2,1	1	0	1	3,1	6,2	NaN
Capacitat de comprensió	2,7	2,3	2,6	2,4	3,9	1	1,5	4	1,6	2,6	3,6	2,6	1	3,1	3,1	4,6	NaN
Claredat de les explicacions	2,8	2,7	3,4	2,6	2,1	0,5	2,5	4,5	4,2	1,5	4,6	1	4,1	3,1	2,1	2,1	NaN
Que abastin molts temes/bon nivell de coneixement	4,4	4,5	3,8	4,9	4,4	5	4,1	4,5	4,7	4,6	2,1	6,7	3,6	4,1	2,6	6,2	NaN
Trobar bons professionals	1,5	1,8	2,2	0,7	0,8	2	2,5	1	3,1	2,1	1,5	0,5	1	0,5	1	0,5	NaN
Donar servei a la ciutadania	1	0,3	1,7	0,7	1,3	0,5	0,5	0	3,7	1	0,5	0,5	1	0,5	2,1	0,5	NaN
Servei còmode	0,7	0,5	1,2	0,7	0	0,5	1	0	2,1	0	1,5	0,5	0,5	1	0	0	NaN
Parlar amb persones i no amb contestadors	0,5	0,4	0,5	0,7	0,5	0	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	1	0,5	0,5	NaN
Altres	1,2	1,3	1,5	1,1	0,5	0,5	3	0,5	2,1	2,6	0	1,5	0,5	1	1	0	NaN
Tot	1,5	2	1,7	1,6	0,5	1	0,5	4	1,6	3,6	0	1	1	2,6	1	0	NaN
No ho sap	8,9	10,2	9,4	7,3	8,1	10,1	11,7	9,1	12	9,7	6,7	7,7	6,1	7,7	9,6	6,7	NaN
No contesta	2,1	2,5	0,5	5,1	0	8,5	0	0	1,6	0	0	7,7	8,7	0	0	0	NaN

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

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES											
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1202)	(325)	(356)	(307)	(214)	(96)	(107)	(122)	(113)	(121)	(122)	(112)	(82)	(114)	(106)	(108)	(0)
Facilitat d'accés al servei/en aconseguir línia	3,1	2,6	3	3,2	3,7	4	1	3	4	3	2	2	5	3	4,5	3	NaN
L'horari	2,3	2,2	2,7	2,8	0,7	4	2	1	1	5	2	4	1	3	0,5	1	NaN
Donen la resposta ràpidament	12,5	11,5	10,9	15,2	12,7	13,9	10	11	15	8	10	18	13	14	10,5	14,9	NaN
Donen bona informació, completa	7,2	7,3	8	8,4	3,7	5,9	9	7	8	7	9	8	8	9	6,5	1	NaN
Resolen els problemes, són eficaços, orienten, ajuden	18,3	17,9	18,4	16,6	20,9	20,8	14	19	13	25	17	16	24	12	21	20,8	NaN
Amabilitat, bona atenció	22,6	25,6	22,6	22,5	18,4	29,7	26	22	26	24	18	23	17	26	15	21,8	NaN
Que posen interès per resoldre la consulta	1,2	1	1,3	1	1,5	1	0	2	2	0	2	0	1	2	1	2	NaN
Tenen capacitat de comprensió	1,3	2,4	0,3	1,7	0,7	1	3	3	0	1	0	1	1	3	0,5	1	NaN
Donen explicacions clares	1,8	2,4	1,7	1,5	1,5	1	4	2	1	3	1	0	3	2	1	2	NaN
Abasten molts temes/bon nivell de coneixement	3,4	3,4	1,3	2,4	8,5	1	6	3	2	1	1	2	5	1	8	8,9	NaN
Atenció personalitzada	4,2	3	5,7	4	3,7	3	3	3	6	2	9	3	4	5	5,5	2	NaN
Servei còmode	3,9	3,6	4,4	3,9	3,5	3	5	3	3	2	8	2	5	5	3	4	NaN
Gratuitat	2,3	1,6	2	3,9	1,2	2	2	1	2	2	2	5	1	5	1,5	1	NaN
Que atenguin persones, no màquines	0,4	0	0	1,5	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	NaN
Altres	1,3	0,3	2,3	0,7	2	0	1	0	3	2	2	1	0	1	1	3	NaN
Res	3,1	4,2	1	2,4	5,7	2	3	7	1	1	1	4	2	1	6,5	5	NaN
Tot	3,6	3,1	5,7	2,9	2	1	5	3	4	6	7	2	4	3	4	0	NaN
No ho sap	7,2	7,4	8,3	4,7	8,5	6,9	6	9	8	8	9	7	4	3	9	7,9	NaN
No contesta	0,5	0,4	0,3	0,5	1	0	0	1	1	0	0	0	2	0	1	1	NaN

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

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES											
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1202)	(325)	(356)	(307)	(214)	(96)	(107)	(122)	(113)	(121)	(122)	(112)	(82)	(114)	(106)	(108)	(0)
Facilitat d'accés al servei/en aconseguir línia	22,8	23,9	28,5	17	19,9	23,8	25	23	23	29	33	13	17	21	24	15,8	NaN
L'horari	1,9	1,4	2,6	1,9	1,5	1	1	2	4	1	3	2	3	1	2	1	NaN
La rapidesa amb què et donen la resposta/servei més àgil	7,9	5,6	9,3	9,3	7,2	7,9	3	6	11	4	13	11	6	10	8,5	5,9	NaN
La resposta	1,6	1,1	1,7	1,7	1,7	0	0	3	1	2	2	1	1	3	2,5	1	NaN
Resolució dels problemes, més orientació, més ajuda	4,7	3,7	3	7,2	5,5	4	3	4	3	6	0	10	5	6	5	5,9	NaN
El preu	5,6	6,5	6,3	5,5	3,2	5,9	2	11	8	7	4	5	7	5	2,5	4	NaN
Amabilitat, atenció	1,9	1,3	2,3	3	0,7	2	0	2	2	4	1	5	3	1	0,5	1	NaN
Interès que mostren/actitud	0,6	0	1,3	0,8	0	0	0	0	2	1	1	0	3	0	0	0	NaN
Capacitat de comprensió	0,9	0,8	1	1,1	0,5	0	0	2	1	1	1	3	0	0	0	1	NaN
Claredat de les explicacions	1	1,3	0,7	1,2	0,7	1	2	1	0	0	2	1	3	0	1,5	0	NaN
Abastin diferents temes/nivell de coneixement	3,4	3,4	3,3	4,6	2	5	6	0	3	4	3	6	2	5	2	2	NaN
Ampliació del servei	2,3	3,6	1	1,9	3	5,9	1	4	3	0	0	1	3	2	1	5	NaN
La música d'espera	0,2	0	0,6	0	0,2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0,5	0	NaN
Serveis alternatius	1,9	2,9	1	1,7	2	4	3	2	2	0	1	3	1	1	3	1	NaN
Missatge preenregistrar	0,5	0,7	0,7	0	0,5	1	0	1	0	2	0	0	0	0	0	1	NaN
Més personal d'atenció al públic	1	1,6	1	0,3	1	2	2	1	0	0	3	0	1	0	0	2	NaN
Promoció i informació del servei	0,4	1,2	0	0	0,5	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	NaN
Tracte més directe amb els tècnics responsables	0,8	0	1	0,6	2	0	0	0	1	2	0	0	1	1	3	1	NaN
Altres	2,5	2,3	1,7	3,9	2,2	2	3	2	2	2	1	1	5	6	0,5	4	NaN
Res	8,8	7,5	6,7	13,3	7,7	13,9	7	3	5	6	9	12	14	14	5,5	9,9	NaN
Tot	1,1	1	0,7	0,4	3	0	3	0	0	0	2	0	0	1	3	3	NaN
No ho sap	27,1	28,7	25,6	21,7	34,6	12,9	38	33	27	29	21	18	25	23	34,5	34,7	NaN
No contesta	1,2	1,5	0	2,9	0,2	5	0	0	0	0	0	8	0	0	0,5	0	NaN

Z1. SEXE

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES											
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1202)	(325)	(356)	(307)	(214)	(96)	(107)	(122)	(113)	(121)	(122)	(112)	(82)	(114)	(106)	(108)	(0)
Home	43,3	42	50,5	38,7	39,8	42,6	38	45	56	49	47	37	38	41	41	38,6	NaN
Dona	56,7	58	49,5	61,3	60,2	57,4	62	55	44	51	53	63	62	59	59	61,4	NaN

Z2. (RESUM) QUINA EDAT TÉ VOSTÈ?

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES											
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
Mitjana	46,3	47,7	47	44	46,1	47,3	46,2	49,4	44,3	49,3	47,3	44,2	43,4	44,1	47,2	44,9	NaN
Des.Est.	14,9	15,7	14,8	13,9	14,9	14,3	16,4	15,9	14,2	15	14,8	13,8	13,2	14,6	15,2	14,6	NA
(n)	(1200)	(325)	(356)	(306)	(214)	(96)	(107)	(122)	(113)	(121)	(122)	(111)	(82)	(114)	(106)	(108)	(0)

Z2. (RESUM) QUINA EDAT TÉ VOSTÈ?

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES											
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1202)	(325)	(356)	(307)	(214)	(96)	(107)	(122)	(113)	(121)	(122)	(112)	(82)	(114)	(106)	(108)	(0)
Menys de 18 anys	0,1	0	0	0	0,5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	NaN
De 18 a 24 anys	3,9	4,1	3,6	4	4	2	5	5	5	1	5	5	4	3	3	5	NaN
De 25 a 34 anys	20,3	18,3	18,2	23,6	21,9	15,8	22	17	24	16	15	20	28	24	21	22,8	NaN
De 35 a 44 anys	25,9	22,9	27,3	30,5	21,6	26,7	24	19	28	28	26	35	21	33	21,5	21,8	NaN
De 45 a 54 anys	22,1	23,2	24,7	18,3	21,7	28,7	23	19	22	26	26	17	26	14	18,5	24,8	NaN
De 55 a 64 anys	13,3	14,1	11	11,9	17,7	8,9	12	20	11	8	14	12	13	11	18,5	16,8	NaN
De 65 a 74 anys	10,4	12,2	10,4	9,5	9,2	14,9	9	13	7	14	10	8	8	12	12,5	5,9	NaN
De 75 anys i més	3,8	5,2	4,7	1,8	3,2	3	5	7	3	7	4	2	0	3	3,5	3	NaN
No contesta	0,1	0	0	0,4	0,2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0,5	0	NaN

Z3 (RESUM). QUINA ÉS LA SEVA NACIONALITAT?
(ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES											
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1202)	(325)	(356)	(307)	(214)	(96)	(107)	(122)	(113)	(121)	(122)	(112)	(82)	(114)	(106)	(108)	(0)
ESPANYOLA	72,9	78,9	72,8	68,8	69,7	81,2	71	84	69	70	79	64	71	72	70	69,3	NaN
ALTRES UNIÓ EUROPEA	4,4	4,1	4,6	3,5	5,5	3	3	6	5	8	1	3	2	5	5	5,9	NaN
RESTA PAÏSOS	22,8	17	22,6	27,7	24,9	15,8	26	10	26	22	20	33	27	23	25	24,8	NaN

Z3. QUINA ÉS LA SEVA NACIONALITAT?

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE					MES											
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(1202)	(325)	(356)	(307)	(214)	(96)	(107)	(122)	(113)	(121)	(122)	(112)	(82)	(114)	(106)	(108)	(0)	
ALGÈRIA	0,1	0	0,3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0 NaN	
ARGENTINA	1,3	0,3	2	1,1	2	0	1	0	3	1	2	2	0	1	1	3	NaN	
ARMÈNIA	0,2	0,3	0	0,4	0,2	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0,5	0	NaN	
BOLÍVIA	1,8	1,7	2,3	2,3	0,2	1	3	1	3	2	2	2	3	2	0,5	0	NaN	
BRASIL	0,5	0,4	0,7	0	1,2	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0,5	2	NaN	
XILE	0,4	0,3	0,3	0,4	0,7	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1,5	0	NaN	
XINA	0,4	0,7	0	0,4	0,5	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	NaN	
COLÒMBIA	3	2,2	2,6	3	5	3	3	1	6	2	0	5	3	1	5	5	NaN	
CUBA	0,3	0,7	0,3	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	NaN	
REPÚBLICA TXECA	0,1	0	0	0	0,5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	NaN	
REPÚBLICA DOMINICANA	0,8	0,3	1,7	0,4	0,7	0	1	0	2	2	1	0	0	1	0,5	1	NaN	
EQUADOR	1,5	1,7	1,7	1,4	1	2	1	2	1	3	1	0	1	3	1	1	NaN	
SALVADOR, EL	0,1	0	0	0	0,5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	NaN	
GUINEA EQUATORIAL	0,1	0	0,3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	NaN	
FRANÇA	0,7	0	1	0,4	1,5	0	0	0	0	3	0	0	0	1	2	1	NaN	
GEÒRGIA	0,3	0,6	0,3	0	0,2	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0,5	0	NaN	
GRÈCIA	0,2	0	0	0,4	0,5	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	NaN	
HONDURES	2,3	3,3	1,3	3,4	1	2	7	1	2	1	1	3	6	2	1	1	NaN	
ÍNDIA	0,4	0,3	0,3	0,7	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	NaN	
ISRAEL	0,1	0	0	0,3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	NaN	
ITÀLIA	2,3	2,3	2,6	2,1	2	2	3	2	4	3	1	1	1	4	2	2	NaN	
LÍBAN	0,2	0	0,3	0,4	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	NaN	
MAURITÀNIA	0,1	0	0,3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	NaN	
MAURICI	0,1	0	0	0	0,5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	NaN	
MARROC	1	0	2	1,1	1	0	0	0	2	2	2	2	0	1	2	0	NaN	
NEPAL	0,1	0	0,3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	NaN	
PAÏSOS BAIXOS	0,2	0,8	0	0	0,2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0,5	0	NaN	
PAKISTAN	1,1	0,6	1,7	1	0,7	1	1	0	1	2	2	1	1	1	0,5	1	NaN	
PARAGUAI	0,9	0,3	1	1,7	0,2	0	1	0	1	1	1	2	1	2	0,5	0	NaN	
PERÚ	2,3	1,6	1	4	3	2	2	1	1	0	2	6	4	2	3	3	NaN	
FILIPINES	0,1	0	0	0	0,5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	NaN	
ROMANIA	0,7	0,7	0,7	0,6	0,7	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0,5	1	NaN	
RÚSSIA	0,3	0	0,7	0	0,5	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	NaN	
SENEGAL	0,4	0,6	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	NaN	
ESPANYA	72,9	78,9	72,8	68,8	69,7	81,2	71	84	69	70	79	64	71	72	70	69,3	NaN	
SUÏSSA	0,1	0	0	0	0,5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	NaN	
UCRAÏNA	0,2	0	0	0,7	0,2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,5	0	NaN	
GRAN BRETANYA	0,2	0,4	0,3	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	NaN	
URUGUAI	0,2	0	0,3	0,4	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	NaN	
VENEÇUELA	1,7	1,1	0,7	2,4	3,5	0	1	2	0	1	1	1	5	2	3	4	NaN	
NO CONSTA	0,4	0	0	1,4	0,2	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0,5	0	NaN	

Z4. QUINA ÉS LA SEVA LLENGUA HABITUAL?

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE					MES											
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
TOTAL	(1202)	(325)	(356)	(307)	(214)	(96)	(107)	(122)	(113)	(121)	(122)	(112)	(82)	(114)	(106)	(108)	(0)	
Català	28,2	28	26,5	27,4	32,6	31,7	27	26	21	29	29	26	23	32	31,5	33,7	NaN	
Castellà	64,9	67,7	62,7	67,3	60,9	63,4	69	70	62	64	62	71	71	61	63,5	58,4	NaN	
Àrab	0,7	0,3	1	0,7	0,7	1	0	0	1	2	0	1	0	1	1,5	0	NaN	
Francès	0,3	0,3	0,3	0,4	0,2	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0,5	0	NaN	
Anglès	0,8	1,3	0,7	0	1,2	2	0	2	0	1	1	0	0	0	0,5	2	NaN	
Castellà i català per igual	1,8	1	3,5	1,5	0,7	1	1	1	9	0	2	0	3	2	0,5	1	NaN	
Italià	0,5	0,4	1	0,6	0	0	0	1	3	0	0	0	1	1	0	0	NaN	
Altres	2,5	1	4,3	1,6	3	1	2	0	4	3	6	1	2	2	1	5	NaN	
No contesta	0,1	0	0	0,4	0,2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0,5	0	NaN	

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

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES											
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1202)	(325)	(356)	(307)	(214)	(96)	(107)	(122)	(113)	(121)	(122)	(112)	(82)	(114)	(106)	(108)	(0)
No ha acabat els estudis obligatoris	1,1	1,4	1,6	0,4	1	1	1	2	3	1	1	1	0	0	2	0	NaN
Obligatoris	14,8	15,7	20,4	10,8	10,2	11,9	13	21	19	18	24	9	13	11	12,5	7,9	NaN
Secundaris generals	21,7	21	23,9	21,2	20,1	24,8	21	18	29	25	18	27	19	17	23,5	16,8	NaN
Secundaris professionals	15,8	17,6	13,5	15,8	16,9	15,8	20	17	7	15	18	18	14	15	21	12,9	NaN
Universitaris	34,5	32	33,7	35,3	38,3	32,7	36	28	34	33	34	32	43	33	29	47,5	NaN
Post universitaris	11,4	12	7	15,4	11,9	13,9	8	14	8	8	5	10	11	24	11	12,9	NaN
No contesta	0,6	0,3	0	1,1	1,5	0	1	0	0	0	0	3	0	0	1	2	NaN

Z6. ACTUALMENT, QUINA ÉS LA SEVA SITUACIÓ LABORAL?

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES											
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1202)	(325)	(356)	(307)	(214)	(96)	(107)	(122)	(113)	(121)	(122)	(112)	(82)	(114)	(106)	(108)	(0)
Treballa per compte propi	16,7	15,2	14,6	19,4	18,4	11,9	16	17	16	15	13	20	15	22	16	20,8	NaN
Treballa per compte d'altri	46,5	45,6	44,6	48,7	48	52,5	48	38	46	40	48	44	63	43	44,5	51,5	NaN
Jubilat/da/pensionista	17,3	21,7	18,4	12,6	15,4	21,8	19	24	15	26	14	10	10	17	20	10,9	NaN
Aturat/da/busca feina	13,7	12,9	16,4	13,9	10,2	9,9	11	17	14	16	19	16	11	14	13,5	6,9	NaN
Tasques de la llar	2,3	1,6	3,7	1,4	2,2	2	2	1	3	3	5	3	1	0	1,5	3	NaN
Estudiant	2,5	3	1,6	1,8	4	2	4	3	5	0	0	4	0	1	2	5,9	NaN
No contesta	1,1	0	0,7	2,2	1,7	0	0	0	1	0	1	3	0	3	2,5	1	NaN

Z7 (RESUM). A QUINA POBLACIÓ VIU HABITUALMENT?

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES											
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1202)	(325)	(356)	(307)	(214)	(96)	(107)	(122)	(113)	(121)	(122)	(112)	(82)	(114)	(106)	(108)	(0)
Barcelona	83,2	81,4	85,6	83,2	82,1	85,1	82	78	89	83	85	80	81	88	84	80,2	NaN
Resta d'Espanya	16,4	18,3	14,4	16	17,4	13,9	18	22	11	17	15	18	19	12	15	19,8	NaN
Estranger	0,1	0,3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	NaN
No contesta	0,3	0	0	0,7	0,5	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	NaN

Z8. A QUIN DISTRICTE?

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES											
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1000)	(264)	(305)	(255)	(176)	(82)	(88)	(95)	(101)	(100)	(104)	(89)	(66)	(100)	(89)	(87)	(0)
Ciutat Vella	6,2	6,9	5,5	6,6	5,8	9,3	3,7	7,7	4,5	3,6	8,2	6,2	8,6	5,7	5,4	6,2	NaN
Eixample	16,4	14,8	14,8	19	17,6	10,5	19,5	14,1	13,5	19,3	11,8	17,5	17,3	21,6	19	16	NaN
Sants-Montjuïc	11,5	11,1	10,8	12,1	12,4	10,5	8,5	14,1	13,5	9,6	9,4	15	7,4	12,5	11,3	13,6	NaN
Les Corts	3,8	3,2	3,5	4,6	3,9	3,5	3,7	2,6	3,4	3,6	3,5	7,5	2,5	3,4	5,4	2,5	NaN
Sarrià-Sant Gervasi	7,5	9	5,4	8	8,2	8,1	9,8	9	6,7	2,4	7,1	11,2	3,7	8	6,5	9,9	NaN
Gràcia	6,7	2	7,8	9,7	7,6	2,3	2,4	1,3	6,7	8,4	8,2	8,8	13,6	8	8,9	6,2	NaN
Horta-Guinardó	11,1	12,2	14,4	6,4	10,6	5,8	14,6	15,4	15,7	15,7	11,8	7,5	6,2	5,7	13,7	7,4	NaN
Nou Barris	12,7	15,2	13,6	12,2	8,2	14	14,6	16,7	13,5	13,3	14,1	11,2	14,8	11,4	10,1	6,2	NaN
Sant Andreu	8	8,9	7,7	8	7,3	9,3	9,8	7,7	11,2	3,6	8,2	6,2	12,3	6,8	7,1	7,4	NaN
Sant Martí	14,3	16,1	14,9	10,1	16,4	26,7	11	11,5	9	19,3	16,5	7,5	13,6	10,2	11,9	21	NaN
No ho sap	0,2	0	0	0,4	0,3	0	0	0	0	0	0	0	0	1,1	0,6	0	NaN
No contesta	1,7	0,8	1,5	2,7	1,8	0	2,4	0	2,2	1,2	1,2	1,2	0	5,7	0	3,7	NaN

Z7. A QUINA POBLACIÓ EXACTAMENT?

(BASE: RESIDENTS FORA DE BARCELONA CIUTAT)

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

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES											
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1202)	(325)	(356)	(307)	(214)	(96)	(107)	(122)	(113)	(121)	(122)	(112)	(82)	(114)	(106)	(108)	(0)
Diàriament	89,3	89,7	88,6	89,7	89,3	93,1	91	86	93	85	88	91	86	91	87,5	91,1	NaN
Quatre/cinc dies per setmana	1,6	0,3	2,3	2,3	1,2	0	1	0	2	3	2	2	3	2	2,5	0	NaN
Dos/tres dies setmana	2,7	3	3	2,5	2	3	2	4	1	6	2	1	4	3	2	2	NaN
Algun cop al mes	1	1,4	0	1,5	1,5	1	1	2	0	0	0	1	3	1	2	1	NaN
Menys d'un cop al mes	0,3	0,4	0,7	0	0,2	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0,5	0	NaN
En té, però no es connecta mai	1	2	0,7	0	1,2	2	2	2	0	1	1	0	0	0	1,5	1	NaN
No té Internet	1,9	1,8	3	1,5	0,7	0	2	3	1	5	3	1	3	1	0,5	1	NaN
No ho sap	0,5	0,3	0,3	0,4	1,5	0	1	0	1	0	0	0	0	1	2	1	NaN
No contesta	1,6	1	1,3	2,1	2,2	1	0	2	2	0	2	4	1	1	1,5	3	NaN

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

(BASE: ES CONNECTEN A INTERNET)

(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES											
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1141)	(308)	(337)	(294)	(202)	(93)	(102)	(113)	(109)	(114)	(115)	(106)	(78)	(110)	(100)	(102)	(0)
L'ordinador de sobretaula	12,6	11	11,7	16,5	10,7	10,3	10,9	11,6	10,9	11,2	13,1	16	16	17,4	8,5	12,7	NaN
L'ordinador portàtil	26,4	27	25,3	26,1	27,8	30,3	26,2	25	27,4	28,6	19	26,6	23,9	27	27,7	27,9	NaN
El telèfon mòbil	50	47,4	53,6	48,2	51,5	47	48,1	47,1	50,3	50,3	61,3	47,9	50,3	47,2	53,4	49,7	NaN
La tableta/Ipad	10	13,2	8,4	8,6	9,3	10,3	13,7	15,1	9,7	9,3	5,8	8,9	8,6	8,4	9,4	9,1	NaN
Altres	0,5	0,8	0,6	0,2	0,2	0,5	0,5	1,2	1,7	0	0	0,6	0	0	0,3	0	NaN
No contesta	0,5	0,7	0,4	0,3	0,6	1,6	0,5	0	0	0,6	0,7	0	1,2	0	0,7	0,6	NaN

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

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES											
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1202)	(325)	(356)	(307)	(214)	(96)	(107)	(122)	(113)	(121)	(122)	(112)	(82)	(114)	(106)	(108)	(0)
SÍ	41,7	6,9	16,7	73,1	91,3	4	6	10	17	9	24	80	47	85	83,5	99	NaN
NO	58,3	93,1	83,3	26,9	8,7	96	94	90	83	91	76	20	53	15	16,5	1	NaN

COMENTARI O SUGGERIMENT SOBRE EL SERVEI TELEFÒNIC DEL 010:

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

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES											
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(874)	(325)	(356)	(142)	(52)	(96)	(107)	(122)	(113)	(121)	(122)	(37)	(68)	(36)	(39)	(13)	(0)
SATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI	2,9	1,7	1,7	5,2	12,4	1	1	3	2	1	2	9,1	6	0	8,2	25	NaN
INSATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI	0,7	0,4	0,3	1,4	4,1	0	0	1	1	0	0	0	1,2	3,1	5,5	0	NaN
ES TRIGA MOLT PER CONTACTAR	2,7	0,8	3,7	4,1	4,1	0	0	2	4	2	5	3	3,6	6,2	5,5	0	NaN
MILLORAR EL TEMPS D'ESPERA	2	0,3	2,4	3,1	7,2	1	0	0	1	1	5	0	4,8	3,1	4,1	16,7	NaN
DIFICULTATS PER COMUNICAR AMB EL SERVEI	1	0	0,3	2,4	8,3	0	0	0	1	0	0	0	0	9,4	5,5	16,7	NaN
NO DERIVAR D'UN LLOC A UN ALTRE	0,1	0	0	0,6	0	0	0	0	0	0	0	0	1,2	0	0	0	NaN
L'HAN ATÈS AMB EFICÀCIA	0,3	0,3	0,3	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1,4	0	NaN
CALDRIA SER MÉS EFICAÇ	0,4	0	0,3	1,4	1	0	0	0	1	0	0	3	1,2	0	1,4	0	NaN
CALDRIA ACTUALITZAR LA INFORMACIÓ	0,1	0	0	0,8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3,1	0	0	NaN
HAN DONAT INFORMACIÓ INCORRECTA	0,1	0	0	0,6	0	0	0	0	0	0	0	0	1,2	0	0	0	NaN
FER MÉS TRÀMITS	0,5	0	0,3	2,2	0	0	0	0	0	0	1	0	1,2	6,2	0	0	NaN
AMPLIAR HORARI (EN GENERAL)	0,5	0,4	0,7	0,8	0	0	0	1	1	0	1	0	0	3,1	0	0	NaN
L'HAN ATÈS CORRECTAMENT/AMABLEMENT	0,2	0	0	0,8	1	0	0	0	0	0	0	3	0	0	1,4	0	NaN
ELS INFORMADORS HAURIEN D'ESTAR MÉS QUALIFICATS, TENIR MÉS FORMACIÓ/PREPARACIÓ, MÉS INFORMACIÓ CONEIXEMENTS	1	0,3	1	1,9	2,1	0	1	0	1	1	1	3	2,4	0	2,7	0	NaN
ELS INFORMADORS HAURIEN DE MILLORAR EL TRACTE/TENIR MÉS DISPOSICIÓ/SER MÉS AMABLES	0,6	0,3	0	2,7	1	1	0	0	0	0	0	3	2,4	3,1	1,4	0	NaN
ELS INFORMADORS HAURIEN DE SER MÉS RÀPIDS/BREUS	0,3	0	0,7	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	NaN
ELS INFORMADORS HAURIEN DE PARLAR CASTELLÀ	0,4	0,3	0	0,8	2,1	1	0	0	0	0	0	0	0	3,1	0	8,3	NaN
EL SERVEI HAURIA DE SER GRATUÏT	1,2	0,8	1,3	1,4	2,1	0	0	2	2	1	1	3	1,2	0	2,7	0	NaN
POSITIU QUE SIGUI GRATUÏT	0,8	0,4	1	0,6	2,1	0	0	1	1	0	2	0	1,2	0	0	8,3	NaN
OFERIR SERVEIS COMPLEMENTARIS O ALTERNATIU	0,9	0	1	1,6	4,1	0	0	0	1	1	1	0	0	6,2	2,7	8,3	NaN
SATISFACCIÓ AMB L'ENQUESTA	0,1	0	0	0,6	0	0	0	0	0	0	0	0	1,2	0	0	0	NaN
CALDRIA FER MÉS DIFUSIÓ/PUBLICITAT DELS SERVEIS OFERTS	0,1	0	0	0,6	0	0	0	0	0	0	0	0	1,2	0	0	0	NaN
ALTRES	2,9	1	1,7	7,4	11,3	0	3	0	1	1	3	9,1	7,1	6,2	12,3	8,3	NaN
CAP COMENTARI	80,1	93,1	83,3	58,3	36	96	94	90	83	91	76	60,6	63,1	46,9	45,2	8,3	NaN
NO SAP	0,1	0	0	0,8	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	NaN

TIPUS DE TELÈFON

(Recompte) %Columna	TOTAL	TRIMESTRE				MES											
		Gen.Mar	Abr.Jun	Jul.Set	Oct.Des	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
TOTAL	(1202)	(325)	(356)	(307)	(214)	(96)	(107)	(122)	(113)	(121)	(122)	(112)	(82)	(114)	(106)	(108)	(0)
Fixe	13,7	17,2	15,1	10,1	11,4	13,9	16	21	12	17	16	8	9	13	13	9,9	NaN
Mòbil	86,3	82,8	84,9	89,9	88,6	86,1	84	79	88	83	84	92	91	87	87	90,1	NaN