



**Ajuntament  
de Barcelona**

**Usuaris i usuàries IRIS**

**2n Semestre 2021**

Encreuaments: mes

## UNIVERS

Usuaris i usuàries IRIS

## GRANDÀRIA DE LA MOSTRA

1.287 entrevistes.

## METODOLOGIA

Entrevistes personals assistides en suport informàtic (CATI).

## PROCEDIMENT DE MOSTREIG

Mostreig aleatori estratificat. Els estrats es formen pels mesos de l'any i les persones a entrevistar s'escullen aleatòriament entre els usuaris/es del servei.

## AFIXACIÓ

Mínim de 250 entrevistes per mes, entre els mesos de Juliol i Novembre.

## PONDERACIÓ

En funció del nombre de tràmits mensuals reals durant el període d'estudi per tal d'obtenir els resultats del conjunt d'usuaris del servei.

## ERROR MOSTRAL

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

## DATA DE REALITZACIÓ

Del 9 de setembre al 10 de desembre de 2021.

## 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	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1287)	(287)	(202)	(276)	(270)	(252)
<b>CATALÀ (PER DEFECTE / INDIFERENT)</b>	72,9	72,4	74,2	70,1	73,2	74,9
<b>CASTELLÀ</b>	27,1	27,6	25,8	29,9	26,8	25,1

## A2. MES DE L'ENTREVISTA

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1287)	(287)	(202)	(276)	(270)	(252)
<b>JULIOL</b>	22,3	100	0	0	0	0
<b>AGOST</b>	15,7	0	100	0	0	0
<b>SETEMBRE</b>	21,4	0	0	100	0	0
<b>OCTUBRE</b>	21	0	0	0	100	0
<b>NOVEMBRE</b>	19,6	0	0	0	0	100

F1. VOSTÈ SAP SI DURANT EL MES DE ALGUNA PERSONA DEL SEU DOMICILI S'HA POSAT EN CONTACTE AMB L'AJUNTAMENT DE BARCELONA PER COMUNICAR ALGUNA INCIDÈNCIA, QUEIXA, SUGGERIMENT O CONSULTA?

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1287)	(287)	(202)	(276)	(270)	(252)
<b>SÍ, JO</b>	99,6	100	98,4	100	99,6	99,6
<b>SÍ, ALTRES PERSONES</b>	0,4	0	1,6	0	0,4	0,4
<b>NO, NINGÚ</b>	0	0	0	0	0	0
<b>NO HO SAP / NO HO RECORDA</b>	0	0	0	0	0	0
<b>NO CONTESTA</b>	0	0	0	0	0	0

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

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1287)	(287)	(202)	(276)	(270)	(252)
<b>SÍ, ARA</b>	100	100	100	100	100	100
<b>SÍ, MÉS TARD</b>	0	0	0	0	0	0
<b>NO</b>	0	0	0	0	0	0
<b>NO HO SAP</b>	0	0	0	0	0	0
<b>NO CONTESTA</b>	0	0	0	0	0	0

## 1. LA SEVA COMUNICACIÓ VA SER PER...:

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1287)	(287)	(202)	(276)	(270)	(252)
<b>AVISAR SOBRE UNA INCIDÈNCIA (SEMÀFORS, CONTENIDORS, DESPERFECTES AL CARRER...)</b>	17,7	14,6	16,4	18,8	18	20,8
<b>PRESENTAR UNA QUEIXA DEMANAR UN SERVEI (RECOLLIDA MOBLES, ROBA, PODA ARBRES)</b>	32,4	36,6	32	30,7	33	29,4
<b>FER UN SUGGERIMENT (PER CANVIAR O MILLORAR)</b>	14,4	15,4	14,8	10,3	16,9	14,9
<b>FER UNA CONSULTA</b>	3,9	2,4	5,9	5,4	2,3	4,3
<b>AGRAIR UN SERVEI O ATENCIÓ</b>	28,3	27,6	29,3	31	26,4	27,5
<b>ALTRES</b>	0,1	0	0	0	0,4	0
<b>NO HO SAP</b>	2,7	1,6	1,6	3,8	3,1	3,1
<b>NO CONTESTA</b>	0,4	2	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0

## 2. PODRIA EXPLICAR-ME, A GRANS TRETS, QUIN VA SER EL CONTINGUT D'AQUESTA DARRERA COMUNICACIÓ?

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1287)	(287)	(202)	(276)	(270)	(252)
<b>ACTIVITAT ECONÒMICA I EMPRESES</b>	0,2	0	0,8	0,4	0	0
<b>ACTIVITATS CULTURALS I LÚDIQUES</b>	1,1	2	0	2,3	0,4	0,4
<b>HISENDA MUNICIPAL</b>	3,9	2,8	3,1	5,4	5	3,1
<b>MULTES</b>	3,1	2,4	3,5	4,2	3,1	2,4
<b>POBLACIÓ</b>	3,9	5,1	4,3	4,2	2,7	3,1
<b>TRANSPORT PÚBLIC</b>	2	0,8	3,9	1,9	1,1	2,7
<b>TARGETA ROSA</b>	0,3	0,4	0	0,4	0,8	0
<b>SERVEIS TÈCNICS / URBANISME</b>	14,6	12,6	10,5	16,1	16,5	16,5
<b>VIA PÚBLICA</b>	7,2	8,3	7,8	6,1	8	5,9
<b>MANTENIMENT I SERVEIS</b>	0	0	0	0	0	0
<b>SERVEIS SOCIALS</b>	2,4	2	2,7	3,1	2,7	1,6
<b>VIATGES PER GENT GRAN</b>	0	0	0	0	0	0
<b>QUEIXES I SUGGERIMENTS AL SERVEI</b>	0	0	0	0	0	0
<b>REGISTRE DE DOCUMENTS</b>	2,4	4,7	2	2,3	1,9	0,8
<b>ALTRES AJUNTAMENT DE BARCELONA</b>	6,8	4,3	5,5	5,7	9,2	9

(continued)

(Recompte) %Columnna	TOTAL	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>CONSULTES ALTRES ADMINISTRACIONS</b>	1	1,2	0,4	0,4	2,3	0,8
<b>ASSOCIACIONS, ENTITATS, ORGANITZACIONS PRIVADES</b>	0,1	0	0	0	0,4	0
<b>ALTRES CAP</b>	2,4	1,6	3,5	2,7	0,8	3,9
<b>NO HO SAP / NO HO RECORDA</b>	0,1	0,4	0	0	0	0
<b>NO CONTESTA</b>	0,1	0	0	0	0	0,4
<b>ENLLUMENAT PÚBLIC</b>	3	2	4,7	1,5	3,4	3,9
<b>NETEJA DE LA CIUTAT</b>	9,7	10,6	9	11,5	7,3	9,8
<b>DESPERFECTES AL CARRER</b>	6,5	6,3	4,7	6,5	3,8	11
<b>RECOLLIDA DE MOBLES O TRANSOTS VELL</b>	2	3,1	2	2,7	0,8	1,2
<b>INFORMACIÓ DE PUNTS DE VENTA O DEIXALLERIA</b>	0,1	0	0,4	0	0	0
<b>PODA DELS ARBRES</b>	2,2	2	3,9	1,1	2,3	2,4
<b>INCOMPLIMENTS NORMATIVES DE BARS, TERRASSES, LOCALS I RESTAURANTS</b>	2,2	0	2,3	2,3	3,1	3,5
<b>RATES, AVELLES, VESPES, PLAGUES ANIMALS</b>	3,6	3,9	4,3	1,1	6,1	2,7
<b>ALTRES MANTENIMENT VIA PÚBLICA</b>	2,5	3,5	2	4,6	0,4	1,6
<b>SOROLLS AL CARRER</b>	4,5	7,1	5,1	5	2,7	2,7
<b>PROBLEMES AMB ELS VEÏNS</b>	3,2	3,9	4,7	1,9	3,4	2,4
<b>ACTES INCÍVICIS AL CARRER / BOTELLON / INSEGURETAT</b>	5,4	5,5	5,1	3,4	8	4,7
<b>INCIDÈNCIES AMB GOSSOS</b>	0,6	0	0,8	0,4	1,1	0,8
<b>ALTRES QUEIXES I SUGGERIMENTS</b>	3	3,5	3,1	2,7	2,7	2,7

3. AL FINAL DE LA SEVA COMUNICACIÓ SE LI VA DONAR UN CODI FITXA, ÉS A DIR, UN NÚMERO QUE IDENTIFICAVA LA SEVA PETICIÓ?

(Recompte) %Columnna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1287)	(287)	(202)	(276)	(270)	(252)
<b>SÍ</b>	79,1	77,6	76,6	76,6	77,8	87,1
<b>NO</b>	12	11,4	10,9	14,9	13,8	8,2
<b>NO HO SAP</b>	8,8	10,6	12,1	8,4	8,4	4,7
<b>NO CONTESTA</b>	0,1	0,4	0,4	0	0	0

4. SAP VOSTÈ QUE AMB AQUEST NÚMERO D'IDENTIFICACIÓ O CODI FITXA, POT CONSULTAR EN QUIN ESTAT ES TROBA LA SEVA PETICIÓ MENTRE DURA TOT EL PROCÉS DE RESOLUCIÓ

## DEL SEU CAS?

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1018)	(223)	(155)	(212)	(210)	(220)
<b>SÍ</b>	87,1	87,3	86,2	91	84,7	86
<b>NO</b>	10,9	9,6	10,7	8,5	13,8	11,7
<b>NO HO SAP</b>	1,5	2,5	1,5	0,5	1	1,8
<b>NO CONTESTA</b>	0,5	0,5	1,5	0	0,5	0,5

## 5. L'HA CONSULTADA?

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(886)	(194)	(133)	(192)	(178)	(189)
<b>SÍ</b>	40,2	47,7	36,7	39,6	39,5	36,1
<b>NO</b>	59	51,2	61,5	59,9	59,9	63,4
<b>NO HO SAP</b>	0,7	1,2	1,2	0	0,6	0,5
<b>NO CONTESTA</b>	0,2	0	0,6	0,5	0	0

## 6. VA FER LA CONSULTA PER TELÈFON O PER INTERNET?

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(356)	(93)	(49)	(76)	(70)	(68)
<b>TELÈFON</b>	26,4	18,3	37,1	31,9	27,9	21,7
<b>INTERNET</b>	70,2	76,8	59,7	62,5	70,6	76,8
<b>DE LES DUES FORMES (TELÈFON I INTERNET)</b>	2,6	3,7	3,2	4,2	0	1,4
<b>ALTRES</b>	0,6	1,2	0	0	1,5	0
<b>NO HO SAP</b>	0,3	0	0	1,4	0	0
<b>NO CONTESTA</b>	0	0	0	0	0	0

## 7. LA SEVA PETICIÓ S'HA RESOLT?

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1287)	(287)	(202)	(276)	(270)	(252)
<b>SÍ</b>	50,4	53,1	48,4	54,8	49,8	44,7
<b>NO</b>	45,7	43,7	48,4	42,5	45,6	49,4
<b>NO HO SAP</b>	3,5	2,4	2,7	2,3	4,6	5,5
<b>NO CONTESTA</b>	0,4	0,8	0,4	0,4	0	0,4

8. COM VALORARIA LA SEVA SATISFACCIÓ AMB LA RESOLUCIÓ DEL SEU PROBLEMA, EN UNA ESCALA DE 0 A 10, ESSENT 0 MOLT DOLENT I 10 MOLT BO?

(BASE: RESPONEN A LA PREGUNTA)  
(0 = MOLT DONELTA; 10 = MOLT BONA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>Mitjana</b>	7,5	7,1	8,1	7,3	7,6	7,5
<b>Des.Est.</b>	2,8	3	2,3	3,1	2,6	2,7
<b>(n)</b>	(632)	(149)	(95)	(147)	(133)	(108)

8. COM VALORARIA LA SEVA SATISFACCIÓ AMB LA RESOLUCIÓ DEL SEU PROBLEMA, EN UNA ESCALA DE 0 A 10, ESSENT 0 MOLT DOLENT I 10 MOLT BO?

(BASE: RESPONEN A LA PREGUNTA)  
(0 = MOLT DONELTA; 10 = MOLT BONA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(649)	(153)	(98)	(151)	(134)	(113)
<b>0</b>	5,8	8,9	1,6	8,4	3,1	5,3
<b>1</b>	0,9	0,7	0,8	1,4	1,5	0
<b>2</b>	1,4	0,7	1,6	0,7	2,3	1,8
<b>3</b>	2,1	1,5	2,4	2,1	2,3	2,6
<b>4</b>	2,7	5,2	1,6	2,8	2,3	0,9
<b>5</b>	7,2	8,1	5,6	8,4	6,2	7
<b>6</b>	4,8	2,2	3,2	4,2	6,9	7,9
<b>7</b>	9,4	11,1	6,5	8,4	10	10,5
<b>8</b>	18,9	17	24,2	17,5	20,8	16,7
<b>9</b>	15	20	10,5	10,5	16,2	16,7
<b>10</b>	29	22,2	38,7	32,9	27,7	26,3
<b>NO HO SAP</b>	1,5	1,5	1,6	2,1	0	2,6
<b>NO CONTESTA</b>	1	0,7	1,6	0,7	0,8	1,8

8. COM VALORARIA LA SEVA SATISFACCIÓ AMB LA RESOLUCIÓ DEL SEU PROBLEMA, EN UNA ESCALA DE 0 A 10, ESSENT 0 MOLT DOLENT I 10 MOLT BO?

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(649)	(153)	(98)	(151)	(134)	(113)
<b>MOLT/BASTANT DOLENTA (0 A 4)</b>	13	17	8,1	15,4	11,5	10,5
<b>BONA (5 A 6)</b>	12	10,4	8,9	12,6	13,1	14,9
<b>BASTANT BONA (7 A 8)</b>	28,4	28,1	30,6	25,9	30,8	27,2
<b>MOLT BONA (9 A 10)</b>	44	42,2	49,2	43,4	43,8	43
<b>NS/NC</b>	2,6	2,2	3,2	2,8	0,8	4,4

## 9. PER QUÈ NO ESTÀ SATISFET/A?

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(84)	(26)	(8)	(23)	(15)	(12)
<b>NO S'HA RESOLT</b>	27	26,1	20	18,2	46,7	25
<b>NO S'HA COMPLERT EL TERMINI QUE EM VAN DONAR S'HA TARDAT MOLT A RESOLDRE-LA</b>	1,2	0	0	0	0	8,3
<b>S'HA RESOLT PARCIALMENT</b>	37,8	43,5	50	45,5	26,7	16,7
<b>S'HA RESOLT MALAMENT</b>	7,2	4,3	10	9,1	6,7	8,3
<b>ALTRES</b>	19,3	13	20	22,7	13,3	33,3
<b>NO HO SAP</b>	7,7	13	0	4,5	6,7	8,3
<b>NO CONTESTA</b>	0	0	0	0	0	0
<b>NO CONTESTA</b>	0	0	0	0	0	0

## 10. VA DEMANAR QUE LI ENVIESSIN RESPOSTA?

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1287)	(287)	(202)	(276)	(270)	(252)
<b>SÍ</b>	51,4	54,3	48	47,9	49	56,9
<b>NO</b>	42,6	39,4	46,5	45,6	46	36,5
<b>NO HO SAP</b>	4,8	3,5	4,3	6,5	3,8	5,9
<b>NO CONTESTA</b>	1,2	2,8	1,2	0	1,1	0,8

## 11. LI VAN OFERIR REBRE RESPOSTA?



(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(626)	(131)	(105)	(144)	(137)	(109)
<b>SÍ</b>	39	42,2	39,1	34,6	41,4	38,2
<b>NO</b>	43,3	41,4	43,6	46,3	42,1	42,7
<b>NO HO SAP</b>	16,8	13,8	17,3	19,1	15,8	18,2
<b>NO CONTESTA</b>	0,9	2,6	0	0	0,8	0,9

## 12. QUINS D'AQUESTS MITJANS VA TRIAR VOSTÈ PER REBRE RESPOSTA?

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(905)	(211)	(138)	(182)	(189)	(185)
<b>CORREU ELECTRÒNIC</b>	76,5	78,6	76	75,6	72,7	79,1
<b>MISSATGE SMS</b>	6,5	5,9	5,7	7	8,2	5,3
<b>CORREU ORDINARI (POSTAL)</b>	3,2	3,2	2,9	1,7	3,8	4,3
<b>PER TELÈFON</b>	5,8	4,8	3,4	4,7	7,7	8
<b>NO VA ESCOLLIR, LI VAN DIR DIRECTAMENT QUE LI DIRIEN PER TELÈFON</b>	0,6	0,5	2,3	0	0,5	0
<b>CAP, VA DIR QUE NO VOLIA REBRE RESPOSTA</b>	2,6	2,1	2,3	4,1	2,7	1,6
<b>APP DE L'AJUNTAMENT</b>	0,4	0,5	0	1,2	0	0
<b>ALTRES</b>	1,1	1,1	1,1	2,3	1,1	0
<b>NO HO SAP</b>	2,9	2,7	5,1	3,5	2,2	1,6
<b>NO CONTESTA</b>	0,5	0,5	1,1	0	1,1	0

## 13. HA REBUT RESPOSTA A TRAVÉS D'AQUEST CANAL?

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(905)	(211)	(138)	(182)	(189)	(185)
<b>SÍ</b>	69,5	75,4	61,1	67,4	69,4	71,1
<b>NO, L'HE REBUT A TRAVÉS D'UN ALTRE CANAL</b>	5,2	3,2	8	5,2	7,1	3,2
<b>NO HE REBUT CAP RESPOSTA</b>	23,8	20,9	28,6	25,6	21,3	24,6
<b>NO HO SAP</b>	1,5	0,5	2,3	1,7	2,2	1,1

## 14. VALORI LA SEVA SATISFACCIÓ AMB LA RESPOSTA ESCRITA REBUDA EN UNA ESCALA DE 0 A 10, ESSENT 0 MOLT DOLENT I 10 MOLT BO.

(BASE: RESPONEN A LA PREGUNTA)  
 (0 = MOLT DONELTA; 10 = MOLT BONA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>Mitjana</b>	5,9	5,8	6	5,9	5,8	5,9
<b>Des.Est.</b>	3,7	3,8	3,7	3,8	3,6	3,5
<b>(n)</b>	(665)	(162)	(95)	(132)	(144)	(133)

14. VALORI LA SEVA SATISFACCIÓ AMB LA RESPOSTA ESCRITA REBUDA EN UNA ESCALA DE 0 A 10, ESSENT 0 MOLT DOLENT I 10 MOLT BO.

(BASE: RESPONEN A LA PREGUNTA)  
(0 = MOLT DONELTA; 10 = MOLT BONA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(690)	(167)	(99)	(135)	(149)	(140)
<b>0</b>	17,6	19,6	16,8	20,3	16	14,9
<b>1</b>	2,9	2,7	2,4	2,3	4,2	2,8
<b>2</b>	4,2	3,4	4,8	4,7	4,2	4,3
<b>3</b>	2,6	2	2,4	0,8	4,2	3,5
<b>4</b>	3,7	4,1	3,2	3,9	4,2	2,8
<b>5</b>	8,6	8,8	9,6	8,6	6,9	9,2
<b>6</b>	5,6	6,1	1,6	4,7	7,6	6,4
<b>7</b>	6,1	5,4	8	2,3	5,6	9,9
<b>8</b>	14,2	10,1	16	17,2	16	12,8
<b>9</b>	9,6	12,2	7,2	7,8	11,1	8,5
<b>10</b>	21,4	22,3	24	25	16,7	19,9
<b>NO HO SAP</b>	1,5	1,4	0,8	1,6	2,1	1,4
<b>NO CONTESTA</b>	2,1	2	3,2	0,8	1,4	3,5

14. VALORI LA SEVA SATISFACCIÓ AMB LA RESPOSTA ESCRITA REBUDA EN UNA ESCALA DE 0 A 10, ESSENT 0 MOLT DOLENT I 10 MOLT BO.

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(690)	(167)	(99)	(135)	(149)	(140)
<b>MOLT/BASTANT DOLENTA (0 A 4)</b>	31	31,8	29,6	32	32,6	28,4
<b>BONA (5 A 6)</b>	14,1	14,9	11,2	13,3	14,6	15,6
<b>BASTANT BONA (7 A 8)</b>	20,3	15,5	24	19,5	21,5	22,7
<b>MOLT BONA (9 A 10)</b>	31	34,5	31,2	32,8	27,8	28,4
<b>NS/NC</b>	3,6	3,4	4	2,3	3,5	5

15. PER QUÈ NO ESTÀ SATISFET?

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(214)	(53)	(29)	(43)	(49)	(40)
<b>LA RESPOSTA NO S'ADEQUA A LA SEVA PETICIÓ (LI CONTESTEN UNA COSA QUE NO TÉ RES A VEURE AMB LA SEVA PETICIÓ)</b>	17,9	25,5	21,6	9,8	17	15
<b>DISCONFORMITAT AMB EL SENTIT DE LA RESPOSTA</b>	22,8	14,9	13,5	26,8	27,7	30
<b>ERRADES ORTOGRÀFIQUES</b>	0	0	0	0	0	0
<b>NO S'ENTÉN EL CONTINGUT DE LA RESPOSTA</b>	1	2,1	0	0	2,1	0
<b>LA RESPOSTA ÉS ESTÀNDARD O GENÈRICA</b>	25,5	25,5	24,3	19,5	29,8	27,5
<b>LA RESPOSTA NO ES CORRESPON AMB EL RESULTAT DE LA PETICIÓ (LI RESPONEN QUE LA PETICIÓ S'HA RESOLT QUAN NO ÉS AIXÍ)</b>	25,5	23,4	37,8	36,6	19,1	15
<b>TEMPS MASSA LLARG DE RESOLUCIÓ / FORA DE TEMPS</b>	6,4	6,4	0	7,3	4,3	12,5
<b>ALTRES</b>	0,9	2,1	2,7	0	0	0
<b>NO HO SAP</b>	0	0	0	0	0	0
<b>NO CONTESTA</b>	0	0	0	0	0	0

IS1. QUINA VALORACIÓ GLOBAL FARIA VOSTÈ ARA D'AQUEST SERVEI, EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10, ESSENT 0 MOLT DOLENT I 10 MOLT BO?

(BASE: RESPONEN A LA PREGUNTA)  
(0 = MOLT DONELTA; 10 = MOLT BONA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>Mitjana</b>	5,9	5,9	5,8	6,1	6	5,9
<b>Des.Est.</b>	3,3	3,5	3,5	3,4	3,2	3,2
<b>(n)</b>	(1257)	(279)	(196)	(272)	(266)	(244)

IS1. QUINA VALORACIÓ GLOBAL FARIA VOSTÈ ARA D'AQUEST SERVEI, EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10, ESSENT 0 MOLT DOLENT I 10 MOLT BO?

(BASE: RESPONEN A LA PREGUNTA)  
(0 = MOLT DONELTA; 10 = MOLT BONA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1287)	(287)	(202)	(276)	(270)	(252)
<b>0</b>	13,3	15,7	15,2	12,3	12,3	11
<b>1</b>	2,6	2,8	2,7	3,1	1,5	3,1
<b>2</b>	3,8	1,2	5,1	3,4	5,4	4,3
<b>3</b>	4,3	5,1	2	5,4	3,4	5,1
<b>4</b>	5,2	5,5	5,1	4,6	4,6	6,3
<b>5</b>	10,8	10,2	10,2	11,1	12,3	10,2
<b>6</b>	6,9	5,1	6,2	5	9,6	8,6
<b>7</b>	9,8	11	10,2	8,4	8,4	11
<b>8</b>	14,6	13	16	16,1	14,2	14,1
<b>9</b>	10,4	10,2	7,8	11,1	12,6	9,4
<b>10</b>	16	17,3	16,8	18	14,2	13,7
<b>NO HO SAP</b>	1,1	0,8	0,8	1,1	0,8	2
<b>NO CONTESTA</b>	1,2	2	2	0,4	0,8	1,2

IS1. QUINA VALORACIÓ GLOBAL FARIA VOSTÈ ARA D'AQUEST SERVEI, EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10, ESSENT 0 MOLT DOLENT I 10 MOLT BO?

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1287)	(287)	(202)	(276)	(270)	(252)
<b>MOLT/BASTANT DOLENTA (0 A 4)</b>	29,2	30,3	30,1	28,7	27,2	29,8
<b>BONA (5 A 6)</b>	17,7	15,4	16,4	16,1	21,8	18,8
<b>BASTANT BONA (7 A 8)</b>	24,4	24	26,2	24,5	22,6	25,1
<b>MOLT BONA (9 A 10)</b>	26,4	27,6	24,6	29,1	26,8	23,1
<b>NS/NC</b>	2,3	2,8	2,7	1,5	1,5	3,1

IS1A. CREU QUE EL SERVEI HA ESTAT MILLOR O PITJOR DEL QUE PENSAVA ABANS DE LA SEVA COMUNICACIÓ?

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1287)	(287)	(202)	(276)	(270)	(252)
<b>MILLOR</b>	31	32,3	28,9	32,2	29,5	31,8
<b>IGUAL</b>	35,5	33,1	37,1	34,9	37,5	35,7
<b>PITJOR</b>	33,4	34,6	34	33	33	32,5

IS1B. VALORACIÓ ABANS DE FER LA GESTIÓ

(BASE: RESPONEN A LA PREGUNTA)

(0 = MOLT DONELTA; 10 = MOLT BONA)

(Recompte) %Columnna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>Mitjana</b>	6,4	6,4	6,4	6,6	6,5	6,2
<b>Des.Est.</b>	2,6	2,6	2,6	2,5	2,5	2,6
<b>(n)</b>	(1153)	(258)	(183)	(247)	(243)	(222)

## IS1B. VALORACIÓ ABANS DE FER LA GESTIÓ

(BASE: RESPONEN A LA PREGUNTA)

(0 = MOLT DONELTA; 10 = MOLT BONA)

(Recompte) %Columnna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1287)	(287)	(202)	(276)	(270)	(252)
<b>0</b>	4,8	5,1	5,1	3,4	4,2	6,3
<b>1</b>	0,9	2,4	0,4	0,8	0,8	0
<b>2</b>	2	0,8	2,7	2,3	3,1	1,2
<b>3</b>	2,9	3,1	1,6	2,7	2,3	4,3
<b>4</b>	4,9	3,5	6,6	6,1	3,1	5,5
<b>5</b>	14,5	12,2	16	15,3	14,9	14,5
<b>6</b>	11,6	9,1	11,3	10,7	15,7	11,4
<b>7</b>	14,8	22,4	14,5	11,9	11,1	13,7
<b>8</b>	14,3	15	11,3	14,9	15,7	13,7
<b>9</b>	8,5	7,5	8,2	8,8	8,8	9,4
<b>10</b>	10,4	8,7	12,9	12,6	10,3	7,8
<b>NO CONTESTA</b>	10,4	10,2	9,4	10,3	10	12,2

## IS1B. VALORACIÓ ABANS DE FER LA GESTIÓ

(0 = MÍNIMA; 10 = MÀXIMA)

(Recompte) %Columnna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1287)	(287)	(202)	(276)	(270)	(252)
<b>MOLT/BASTANT DOLENTA (0 A 4)</b>	15,4	15	16,4	15,3	13,4	17,3
<b>BONA (5 A 6)</b>	26,1	21,3	27,3	26,1	30,7	25,9
<b>BASTANT BONA (7 A 8)</b>	29,1	37,4	25,8	26,8	26,8	27,5
<b>MOLT BONA (9 A 10)</b>	18,9	16,1	21,1	21,5	19,2	17,3
<b>NS/NC</b>	10,4	10,2	9,4	10,3	10	12,2

## Z1. SEXE

(Recompte) %Columnna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1287)	(287)	(202)	(276)	(270)	(252)
<b>HOME</b>	46,8	50	43,8	48,3	45,6	45,5
<b>DONA</b>	53,2	50	56,2	51,7	54,4	54,5

Z2. (RESUM) QUINA EDAT TÉ VOSTÈ?

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)

(Recompte) %Columnna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>Mitjana</b>	50,1	49,1	50,3	49,2	50,5	51,5
<b>Des.Est.</b>	13,2	12,6	13,6	13,3	13,6	13,3
<b>(n)</b>	(1287)	(287)	(202)	(276)	(270)	(252)

Z2. (RESUM) QUINA EDAT TÉ VOSTÈ?

(Recompte) %Columnna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1287)	(287)	(202)	(276)	(270)	(252)
<b>DE 18 A 24 ANYS</b>	1,2	1,6	1,2	1,9	0,8	0,4
<b>DE 25 A 34 ANYS</b>	11,6	10,2	12,1	11,5	13,4	11
<b>DE 35 A 44 ANYS</b>	23,8	28,7	22,3	24,9	21,8	20,4
<b>DE 45 A 54 ANYS</b>	26,1	23,2	25,4	27,2	26,1	28,6
<b>DE 55 A 64 ANYS</b>	22,3	24	23,8	20,3	20,7	23,1
<b>DE 65 A 74 ANYS</b>	11,7	9,8	10,9	11,5	13,4	12,9
<b>DE 75 ANYS I MÉS</b>	3	2,4	4,3	2,3	3,4	2,7
<b>NO CONTESTA</b>	0,3	0	0	0,4	0,4	0,8

Z3 (RESUM). QUINA ÉS LA SEVA NACIONALITAT?

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columnna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1287)	(287)	(202)	(276)	(270)	(252)
<b>ESPANYOLA</b>	91,4	89,4	92,6	92,3	92,7	90,2
<b>ALTRES UNIÓ EUROPEA</b>	4,1	6,3	2,7	3,8	3,1	4,3
<b>RESTA PAÏSOS</b>	4,5	4,3	4,7	3,8	4,2	5,5

Z3. QUINA ÉS LA SEVA NACIONALITAT?

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columnna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1287)	(287)	(202)	(276)	(270)	(252)
<b>ARGENTINA</b>	0,4	0,8	0,4	0	0,4	0,4
<b>ÀUSTRIA</b>	0,1	0,4	0	0	0	0
<b>BÈLGICA</b>	0,1	0,4	0	0	0	0
<b>BRASIL</b>	0,1	0,4	0	0	0	0
<b>XILE</b>	0,1	0	0,4	0,4	0	0
<b>XINA</b>	0,1	0	0	0,4	0	0
<b>COLÒMBIA</b>	0,1	0	0,4	0	0	0
<b>CROÀCIA</b>	0,1	0,4	0	0	0	0
<b>CUBA</b>	0,1	0	0,4	0	0,4	0
<b>REPÚBLICA DOMINICANA</b>	0,4	0,4	0,4	0,4	0	0,8
<b>EQUADOR</b>	0,1	0	0,4	0	0	0
<b>SALVADOR, EL</b>	0,1	0,4	0,4	0	0	0
<b>FRANÇA</b>	0,7	1,2	0	1,1	0,4	0,8
<b>HONDURES</b>	0,2	0	0	0,4	0,4	0,4
<b>IRLANDA</b>	0,1	0	0	0	0	0,4
<b>ITÀLIA</b>	2,8	3,9	2,3	2,7	2,3	2,4
<b>LITUÀNIA</b>	0,1	0	0	0	0	0,4
<b>MÈXIC</b>	0,5	0,4	0,4	0	0,4	1,6
<b>MARROC</b>	0,5	0,4	0,4	0,4	1,1	0
<b>NIGÈRIA</b>	0,1	0,4	0	0	0	0
<b>PAKISTAN</b>	0,1	0	0	0	0,4	0
<b>PARAGUAI</b>	0,1	0	0	0,4	0	0
<b>PERÚ</b>	0,2	0,4	0	0,4	0	0
<b>PORTUGAL</b>	0,1	0,4	0	0	0	0
<b>ROMANIA</b>	0,1	0	0	0	0	0,4
<b>RÚSSIA</b>	0,2	0	0,4	0	0	0,8
<b>SENEGAL</b>	0,1	0	0	0	0	0,4
<b>ESPANYA</b>	91,4	89,4	92,6	92,3	92,7	90,2
<b>SUÏSSA</b>	0,1	0	0	0,4	0	0
<b>TURQUIA</b>	0,1	0	0	0	0,4	0
<b>UCRAÏNA</b>	0,2	0	0	0	0,4	0,4
<b>GRAN BRETANYA</b>	0,1	0	0,4	0	0,4	0
<b>ESTATS UNITS D'AMÈRICA</b>	0,2	0	0	0,4	0,4	0
<b>VENEÇUELA</b>	0,4	0,4	0,8	0,4	0	0,4
<b>NO CONSTA</b>	0,1	0	0	0	0	0,4

Z4. QUINA ÉS LA SEVA LLENGUA HABITUAL?

(ESPONTÀNIA)

(Recompte) %Columnna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1287)	(287)	(202)	(276)	(270)	(252)
<b>CATALÀ</b>	51,1	52,4	47,3	49	52,1	53,7
<b>CASTELLÀ</b>	45,7	43,3	51,6	47,9	44,8	42,4
<b>ALTRES</b>	3,1	3,9	1,2	3,1	3,1	3,5
<b>NO CONTESTA</b>	0,2	0,4	0	0	0	0,4

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

(Recompte) %Columnna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1287)	(287)	(202)	(276)	(270)	(252)
<b>NO HA ACABAT ELS ESTUDIS OBLIGATORIS</b>	0,6	0	1,2	0,8	1,1	0
<b>OBLIGATORIS (PRIMÀRIA, EGB, ESO)</b>	7,2	5,9	8,2	7,7	7,7	6,7
<b>SECUNDARIS GENERALS (BATXILLERAT, PREU, BUP, COU)</b>	12	13,4	14,5	10,3	10	12,5
<b>SECUNDARIS PROFESSIONALS (COMERÇ, FP1, FP2, MÒDULS, GRAU MITJÀ/SUPERIOR)</b>	16,4	17,3	19,5	14,6	17,2	13,7
<b>UNIVERSITARIS (GRAU, DIPLOMATURA, LLICENCIATURA)</b>	41,2	39,8	38,3	44,8	41	41,6
<b>POST UNIVERSITARIS (MÀSTER, POSTGRAU, DOCTORAT QUE REQUEREIXIN TITULACIÓ UNIVERSITÀRIA)</b>	22,3	23,2	18,4	21,1	23	25,1
<b>NO HO SAP</b>	0,1	0	0	0,4	0	0
<b>NO CONTESTA</b>	0,2	0,4	0	0,4	0	0,4

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



(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1287)	(287)	(202)	(276)	(270)	(252)
<b>TREBALLA PER COMPTE PROPI (EMPRESARI, AUTÒNOM)</b>	26,1	24,4	23,8	25,3	29,9	26,7
<b>TREBALLA PER COMPTE D'ALTRI (ASSALARIAT/ADA) (INCLOU PERSONES QUE ACTUALMENT ESTIGUIN AFECTADES PER ERTO)</b>	47	52,4	47,7	45,6	42,5	46,7
<b>JUBILAT/ADA / PENSIONISTA (INCAPACITAT/ADA LABORAL)</b>	17	14,6	18,7	17,6	17,2	17,6
<b>ATURAT/ADA / BUSCA FEINA (INCLOU PERSONES AFECTADES PER UN ERO TOTAL)</b>	7,3	7,9	7	8	7,7	5,9
<b>TASQUES DE LA LLAR (NO REMUNERADES)</b>	1,8	0,4	2	2,7	1,9	2,4
<b>ESTUDIANT</b>	0,1	0	0,4	0,4	0	0
<b>NO CONTESTA</b>	0,5	0,4	0,4	0,4	0,8	0,8

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

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1287)	(287)	(202)	(276)	(270)	(252)
<b>BARCELONA</b>	81,4	84,3	84	81,2	82	75,7
<b>RESTA DE CATALUNYA</b>	15,9	14,2	13,3	14,9	16,9	20
<b>RESTA D'ESPANYA</b>	2,3	1,6	2,3	3,1	1,1	3,5
<b>NO CONTESTA</b>	0,4	0	0,4	0,8	0	0,8

## Z8. DISTRICTE MUNICIPAL

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1048)	(242)	(170)	(224)	(221)	(191)
<b>CIUTAT VELLA</b>	6,3	7,9	10,7	7,1	3,3	3,1
<b>EIXAMPLE</b>	14,7	14	13,5	17	14,5	14
<b>SANTS-MONTJUÏC</b>	10,4	10,7	9,3	9,4	11,7	10,4
<b>LES CORTS</b>	5,6	4,2	5,1	5,7	8,4	4,7
<b>SARRIÀ-SANT GERVASI</b>	8,2	7,9	4,7	11,3	7,5	8,8
<b>GRÀCIA</b>	10,9	12,6	9,8	9,9	9,8	11,9
<b>HORTA-GUINARDÓ</b>	10,9	10,7	7	9,9	13,1	13
<b>NOU BARRIS</b>	9,3	10,3	12,1	6,6	9,3	8,8
<b>SANT ANDREU</b>	7,9	4,2	8,4	9	10,7	7,8
<b>SANT MARTÍ</b>	15,5	16,4	19,5	14,2	11,7	17,1
<b>NO CONTESTA</b>	0,3	0,9	0	0	0	0,5

## Z9. PERTINENÇA TELÈFON /TELÈFON MÒBIL

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1287)	(287)	(202)	(276)	(270)	(252)
<b>DOMICILI/MÒBIL PROPI</b>	90,5	90,6	90,6	92	90,4	89
<b>DOMICILI/MÒBIL D'UNA ALTRA PERSONA</b>	1,5	2	1,6	0,8	2,3	0,8
<b>FIX/MÒBIL D'EMPRESA</b>	7,4	7,1	7	6,5	6,9	9,4
<b>NO CONTESTA</b>	0,6	0,4	0,8	0,8	0,4	0,8

## Z10. FINALMENT, PODRA DIR-ME AMB QUINA FREQUÈNCIA ES CONNECTA VOSTÈ A INTERNET?

(Recompte) %Columna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1287)	(287)	(202)	(276)	(270)	(252)
<b>DIÀRIAMENT</b>	91,8	92,5	94,5	92,3	91,2	89
<b>QUATRE / CINC DIES PER SETMANA</b>	2	2,8	0,4	1,5	2,3	2,7
<b>DOS / TRES DIES SETMANA</b>	2,4	2,8	2	1,9	2,7	2,7
<b>ALGUN COP AL MES</b>	1	0,8	0,4	0,8	1,5	1,2
<b>MENYS D'UN COP AL MES</b>	0,1	0,4	0,4	0	0	0
<b>EN TÉ, PERÒ NO ES CONNECTA MAI</b>	0,6	0	0,8	0,8	0	1,6
<b>NO TÉ INTERNET</b>	0,9	0	0,8	0,8	1,5	1,6
<b>NO HO SAP</b>	0,4	0	0,8	0,4	0	0,8
<b>NO CONTESTA</b>	0,7	0,8	0	1,5	0,8	0,4

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

(ESPONTÀNIA)  
(MULTIRESPOSTA)

(Recompte) %Columnna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1253)	(285)	(197)	(267)	(263)	(241)
<b>L'ORDINADOR DE SOBRETAULA</b>	20,1	19,2	20,7	21	19,6	20,3
<b>L'ORDINADOR PORTÀTIL</b>	26,2	27,1	25,5	26,1	25,4	26,7
<b>EL TELÈFON MÒBIL</b>	39,4	38,6	39,3	40	41,4	37,4
<b>LA TABLETA / IPAD</b>	12,9	13,2	13,2	12,4	12,2	13,8
<b>SMART TV /TELEISIÓ</b>	0,8	0,7	0,7	0,5	1	1
<b>SMART WATCH / RELLOTGE</b>	0,2	0,7	0	0	0	0,2
<b>ALTRES</b>	0,2	0,3	0,5	0	0	0,3
<b>NO CONTESTA</b>	0,2	0,2	0,2	0	0,3	0,3

VOL AFEGIR ALGUN COMENTARI O FER ALGUN SUGGERIMENT SOBRE L'OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ?

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

(Recompte) %Columnna	TOTAL	MES				
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>TOTAL</b>	(1253)	(285)	(197)	(267)	(263)	(241)
<b>SATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI</b>	8,1	10,5	8,9	7,1	7,3	6,6
<b>SATISFACCIÓ AMB L'ENQUESTA CALDRIA QUE L'ENQUESTA SERVEIXI PER MILLORAR EL SERVEI</b>	0,3	0	0,4	0	0	1,1
<b>CALDRIA FER MÉS DIFUSIÓ/PUBLICITAT DELS SERVEIS OFERTS</b>	0,1	0	0	0	0,4	0,4
<b>INSATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI</b>	0,2	0,4	0	0	0,4	0
<b>ES TRIGA MOLT PER CONTACTAR</b>	2,3	3	1,8	2,6	1,5	2,2
<b>MILLORAR EL TEMPS D'ESPERA</b>	0,5	0	0	0,7	1,1	0,7
<b>DIFICULTATS PER COMUNICAR AMB EL SERVEI</b>	0,7	1,1	0	0,7	1,1	0,4
<b>NO DERIVAR D'UN LLOC A UN ALTRE</b>	0,9	1,5	0,4	0,4	1,5	0,7
<b>MOLT COMPLEXE EL CANAL DE COMUNICACIÓ-RESOLUCIÓ</b>	0,7	0,4	0,4	1,1	1,1	0,4
<b>L'HAN ATÈS AMB EFICÀCIA</b>	3,7	3	2,2	3	4	5,9
	0,8	0,8	1,8	0,7	0,4	0,7

(continued)

(Recompte) %Columnna

	TOTAL	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.
<b>CALDRIA SER MÉS EFICAÇ / MÉS RÀPID</b>	15,1	16,5	15,9	16	13,5	13,6
<b>CALDRIA ACTUALITZAR LA INFORMACIÓ</b>	0,9	0,8	0	1,1	1,5	1,1
<b>NO ESTA D'ACORD AMB LA RESPOSTA/RESOLUCIÓ</b>	2,3	0,8	2,2	3	2,9	2,9
<b>INFORMAR DE LES NOVETATS/I TEMPS DE RESOLUCIONS</b>	3,4	4,1	3,7	2,2	2,9	4
<b>HAN DONAT INFORMACIÓ INCORRECTA</b>	0,2	0,4	0	0	0,7	0
<b>CALDRIA DONAR TOT TIPUS D'INFORMACIÓ</b>	0,3	0,4	0,7	0	0	0,4
<b>FER MÉS TRÀMITS</b>	0,1	0	0,4	0	0,4	0
<b>AMPLIAR HORARI (EN GENERAL)</b>	0,1	0	0	0	0,4	0
<b>L'HAN ATÈS CORRECTAMENT/AMABLEMENT</b>	1,8	2,3	2,6	1,1	0,7	2,6
<b>"ELS INFORMADORS HAURIEN D'ESTAR MÉS QUALIFICATS, TENIR MÉS</b>	0,8	0,4	1,8	0,7	1,5	0
<b>FORMACIÓ/PREPARACIÓ, MÉS INFORMACIÓ /CONEIXEMENTS"</b>						
<b>ELS INFORMADORS HAURIEN DE MILLORAR EL TRACTE/TENIR MÉS DISPOSICIÓ/SER MÉS</b>	1,2	1,9	0,7	1,1	1,1	1,1
<b>AMABLES</b>						
<b>ELS INFORMADORS HAURIEN DE PARLAR CASTELLÀ</b>	0,3	0,4	0,4	0	0,4	0,4
<b>REALATIU A LA PAGINA WEB DE L'AJUNTAMENT/SERVEI</b>	2	3,4	2,2	1,5	1,1	1,8
<b>OFERIR SERVEIS COMPLEMENTARIS O ALTERNATIUS</b>	1	1,5	2,6	0,7	0	0,7
<b>98</b>	0,1	0	0,4	0	0	0
<b>ALTRES</b>	1,5	0,8	1,5	2,2	2,5	0,7
<b>CAP COMENTARI</b>	50,4	45,9	48,7	53,9	52	51,6
<b>95</b>	0,1	0	0,4	0	0	0