

ENQUESTA SISTEMES D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ A BCN (ESSIAB) PRESENTACIÓ DE RESULTATS

DESEMBRE 2010

Registre d'Enquestes i Estudis d'Opinió **r10003**

ENQUESTA SEMESTRAL
SISTEMES D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ A BCN (ESSIAB)
PRESENTACIÓ DE RESULTATS

DESEMBRE 2010

Direcció de Comunicació Corporativa

Direcció de Serveis d'Estudis i Avaluació

Paradís, n. 14, Planta: 3

Tel. 934 027 918

Fax. 934 023 210

08002 Barcelona



Protegim el Medi Ambient.

No imprimiu aquest document si no és necessari.

Tots els drets reservats. Aquesta publicació no pot ser reproduïda, ni en tot ni en part, ni registrada en o transmesa per un sistema de recuperació en cap forma ni en cap mitja sigui electrònic, mecànic, per fotocòpia, de gravació o altres, sense el permís del propietari del copyright.



**Ajuntament
de Barcelona**

ÍNDEX

003	FITXA TÈCNICA	032	EQUIPAMENT A LA LLAR	058	TRAMITACIÓ AMB L'AJUNTAMENT
004	PRESENTACIÓ	033	Ordinador	059	Freqüència de tramitació
005	RESUM	039	Connexió internet	060	Coneixement, ús i valoració del servei de tràmits per internet
010	ÚS D'ORDINADOR I INTERNET	043	Televisió	062	Motiu de no utilització
011	Ús de l'ordinador, e-mail i internet	044	Telefonia	063	Coneixement, ús i valoració del servei de tràmits pel 010 i Telèfon del Civisme
014	Llocs d'ús	048	ATENCIÓ AL CIUTADÀ	065	Motiu de no utilització
017	Temps d'ús d'internet	049	Interès per la informació sobre Barcelona	066	Coneixement, ús i valoració del servei de tràmits per OAC
019	Usos d'internet	050	Formes d'informar-se sobre Barcelona	068	Motiu de no utilització
023	Coneixements digitals	051	Informació de l'Ajuntament de Barcelona	069	Resum
024	Certificat digital	052	Tramitació de l'Ajuntament de Barcelona	070	QÜESTIONARI
025	Confiança en xarxes socials	053	Coneixement i utilització dels canals municipals d'informació i tramitació		
026	Xarxa pública o lliure (WIFI)				
027	Xarxa Barcelona WIFI				
030	Motius per a no usar Internet				
031	Ús de mitjans audiovisuals				



FITXA TÈCNICA

ÀMBIT

Ciutat de Barcelona

GRANDÀRIA DE LA MOSTRA

1000 entrevistes

UNIVERS

Població de Barcelona de 16 a 74 anys

METODOLOGIA

Entrevista presencial a la llar

AFIXACIÓ

Proporcional

PONDERACIÓ

No procedeix

PROCEDIMENT DE MOSTREIG

S'ha realitzat una mostra aleatòria estratificada segons districte, sexe, edat i nacionalitat. S'han aplicat quotes per cadascun dels estrats calculades segons el Padró municipal d'Habitants.

ERROR MOSTRAL

Per a un nivell de confiança del 95,5% (2σ), i $P = Q$, l'error és de $\pm 3,16$ per al conjunt de la mostra.

DATES DE REALITZACIÓ

Del 13 desembre de 2010 al 3 de gener de 2011

EMPRESA DE TREBALL DE CAMP

GESOP



PRESENTACIÓ

La intenció de l'Enquesta Semestral sobre Sistemes d'Informació i Atenció de l'Ajuntament de Barcelona (ESSIAB) és saber l'ús que fan els barcelonins i barcelonines d'internet i quin és l'equipament informàtic de casa seva. També esbrinar el coneixement i l'ús que fan de diferents serveis municipals d'Atenció al Ciutadà i de tramitació tant presencials, telefònics com informàtics.

El 2010 només s'ha fet una consulta a finals d'any com el 2009. El 2007 i el 2008 es van realitzar dues consultes l'any, els mesos de juny i entre novembre i desembre.

Cada consulta consta de 1000 entrevistes

presencials a la llar. Abans de 2007 les entrevistes eren telefòniques.

Anteriorment a 2009 es preguntava a les persones de 16 i més anys. A partir del 2009 es pregunta només a les persones de 16 a 74 anys. Aquesta decisió està motivada pel tema principal que tracta l'enquesta, la informatització dels barcelonins, que entre les persones de més edat és bastant inusual. També existeix la voluntat de fer l'ESSIAB més comparable a altres estudis catalans i europeus.

Aquest informe conté els resultats d'ESSIAB de desembre de 2010. A més, hi consten els resultats des de 1999 sobre internet i els resultats des de 2004 sobre relació la relació dels ciutadans amb l'Ajuntament de

Barcelona centrada en les demandes d'informació i tramitació, ambdues bases de resultats procedents de l'Òmnibus municipal.

L'interès de l'evolució dels resultats se centra principalment en observar l'augment, tot i que no lineal, de l'ús d'Internet per part dels barcelonins que a finals de 2010 assoleix el 80%.



RESUM DE RESULTATS

NOMBRE D'INTERNAUTES A BARCELONA

79,7%

ÚS D'INTERNET PER CERCAR INFORMACIÓ

97,1%

ÚS D'INTERNET

El 2010 el 79,7% dels consultats són internautes (el 2009 ho era el 72,9%). Aquests darrers deu anys les persones han anat agafant l'hàbit d'accedir a la xarxa, uns més ràpidament que altres, però la tendència ha estat i és que aquesta sigui d'ús generalitzat. Hi ha alguns factors que intervenen en aquest procés d'accés gradual a internet; el més evident és l'edat, també el nivell d'estudis i el nivell socioeconòmic, entre altres. Pel que fa a l'edat, es pot dir que tots els joves de 16 a 24 anys són internautes (96,2%) i de 25 a 34 anys (95,8%), els de 35 a 54 anys ho és la gran majoria (entre el 81% i el 87%), el 69,5% de 55 a 64 anys i el 35,7% de 65 a 74 anys. Els darrers deu anys, a tots els trams

d'edat es detecta un augment considerable d'internautes, i últimament aquest augment es fa més visible entre les persones grans. Altrament, es pot dir que el nivell d'estudis universitaris (96,6%) facilita l'accés a Internet, però això no treu que hi hagi internautes entre les persones amb un nivell bàsic d'estudis (55,7%).

Actualment a Barcelona tots els usuaris d'ordinador (80,8%) són internautes (79,7%), mentre que fa uns anys hi havia més usuaris d'ordinador que d'internet. Queda un 19,2% que diuen no haver accedit per manca d'interès o per no haver superat les dificultats competencials.

A Catalunya els usuaris d'ordinador sumen el 77,8% i els internautes el 75,0% (IDESCAT,

des. 2010).

La majoria d'internautes es connecten a la xarxa cada dia (61,4% en fan un ús diari), des de casa seva (88,3%) i amb ADSL (85,1%). També hi accedeixen des d'altres espais com el treball, els centres d'estudis, els locutoris (especialment les persones de nacionalitat no europea), els centres culturals i les biblioteques, a casa d'un altre i des del carrer. Els joves i especialment els estudiants es connecten des de casa però són els que més ho fan des de fora de casa (carrer, centre cultural, centre d'estudis...).

Pràcticament tots els internautes hi accedeixen de dilluns a divendres i el 84% els caps de setmana. Els dies feiners s'usa



RESUM DE RESULTATS

més (2,3 hores de mitjana) que els caps de setmana i els festius (1,9 hores de mitjana). Tothom sol connectar-se més a la tarda i el vespre; navegar per la matinada és més propi dels joves.

S'accedeix a internet bàsicament amb finalitats personals (97,1%), professionals (51,9%) i d'estudi (19,6%).

L'ús que es fa d'internet és molt diversificat. Són pràctiques universals la cerca d'informació i la gestió del correu electrònic. Altres pràctiques molt generalitzades són la lectura de premsa (76,9%, mentre que fa un any era (67,1%), escoltar música i veure pel·lícules (65,6%), participar en xarxes socials (57,1%),

comprar tot tipus de productes o serveis (53,7% ha comprat alguna cosa, mentre que a Catalunya és el 37,6%, segons IDESCAT), relacionar-se amb l'administració (48,6%), navegar sense objectiu (45,9%), descarregar fitxers (42,8%), fer transaccions bancàries (42,7%). Menys freqüent és utilitzar la xarxa per telefonar, buscar feina, treballar, estudiar, jugar, crear continguts i participar en fòrums.

Hi ha un tipus d'usuari que es caracteritza per tenir de 25 a 34 anys, universitari i d'alt poder adquisitiu que utilitza Internet per a tot. També hi ha determinants serveis on-line que són més propis de persones laboralment actives (fer transaccions bancàries, tramitar, treballar...).

Un altre tipus d'internauta destacat, que es caracteritza per ser jove i estudiant, fa un ús generalitzat de les ofertes on line especialment de les relacionades amb les seves preferències.

L'ús de les persones de baix nivell econòmic està enfocat a buscar feina, jugar, participar en xarxes socials, escoltar música, veure pel·lícules i navegar sense objectiu concret.

Els internautes de més edat entren a la xarxa pels mateixos motius que altres grups d'edat tot i que amb menor intensitat, descartant alguns temes com estudiar, treballar i jugar.

Actualment hi ha uns quants internautes més amb certificat digital que fa dos anys (13,0%).



RESUM DE RESULTATS

Més de la meitat dels internautes es mostren preocupats pel mal ús que es podria fer de les dades personals disponibles a determinades xarxes socials (Facebook, Myspace, Twitter...).

XARXA PÚBLICA O LLIURE (WIFI PÚBLICA)

El 2010 ja és una pràctica bastant estesa connectar-se a internet a través d'alguna xarxa pública o lliure (WIFI pública); el 41,5% dels internautes hi ha accedit, però la major part en fa un ús poc regular.

La Xarxa Barcelona WIFI d'accés gratuït promoguda per l'Ajuntament de Barcelona és coneguda pel 41,3% dels entrevistats; d'aquests el 23,0% s'hi ha connectat. Quan ho fan, hi accedeixen amb el portàtil i alguns pel mòbil o l'agenda electrònica. Aquesta via

s'utilitza bàsicament per consultar informació de proximitat i per gestionar el correu electrònic.

ÚS DE L'ORDINADOR I APARELLS AUDIOVISUALS

Més del 75% dels usuaris d'ordinador copia, enganxa i mou documents i carpetes. La majoria sap mantenir-lo lliure de virus, usar fórmules aritmètiques, comprimir fitxers i retocar imatges (entre el 55% i el 65%). Més del 30% sap resoldre problemes de maquinari o programari i connectar ordinadors en xarxa. Els homes, els joves i els universitaris són els més competents en aquest tipus de tasques.

L'ús de reproductors d'imatge (DVD, vídeo)

LLARS AMB INTERNET

74,6%

% PORTÀTILS SOBRE EL PARC D'ORDINADORS A LA LLAR

60,9%

està molt generalitzat (81,4%) i de reproductors àudio (MP3, MP4) són majoritaris (57,3% el 2010 i 63,2% el 2009). A més, l'ús de la vídeo consola és del 28,1% i de la PDA (tipus Palm, agenda electrònica) de l'11,6%.

EQUIPAMENT INFORMÀTIC A CASA

Cada vegada és més habitual que les cases estiguin equipades amb ordinador (82,2%) i amb més d'un (1,9 aparells de mitjana a la llar). Actualment a les cases hi ha més portàtils (61,0%) que ordinadors de sobretaula (39,0%), ja que els primers augmenten i els segons disminueixen.

A Catalunya el percentatge de llars amb ordinador és de 73,1% (IDESCAT, des. 2010).



RESUM DE RESULTATS

Cada vegada és una mica menys habitual tenir una impressora connectada a l'ordinador (72,4%), però es manté l'escàner (59,9%).

El 2010 el 77,2% dels entrevistats diuen que a casa seva estan **connectats a Internet** i amb ADSL (el 85,1% de les connexions i la major part són de 5 a 10 MB).

A Catalunya el percentatge de llars amb accés a internet és 68,3%, a Espanya el 59,0% i a la Unió Europea (27 països) el 70,0% (IDECAT i EUROSTAT, des. 2010).

TELEFONIA

A les llars barcelonines els telèfons mòbils (97,5%) superen de molt als telèfons fixes (85,1%); es comptabilitzen 2,1 aparells

mòbils de mitjana.

A Catalunya les llars equipades amb telèfon mòbil sumen el 95,1% (IDECAT, des. 2010).

El 95,4% dels entrevistats té telèfon mòbil propi o compartit i el 16,0% disposa de tarifa plana de dades a internet al mòbil.

El mòbil es fa servir per trucar per telèfon i enviar i rebre missatges SMS, i també com alarma, càmera fotogràfica, agenda i calculadora. Es fa servir menys per escoltar música i la ràdio, navegar, gestionar el correu electrònic i els missatges MMS, jugar, com a càmera de vídeo, participar en xarxes socials, GPS, realitzar vídeo trucades i veure la televisió.

PERSONES AMB MÒBIL PROPI

95,4 %

% MÒBILS AMB TARIFA PLANA D'INTERNET SOBRE EL TOTAL DE MÒBILS

16,0 %

El 36,9% dels que disposen de mòbil personal els agradaria que l'Ajuntament de Barcelona els oferís informació per mitjà del seu telèfon sobre lleure, transport, trànsit, informació administrativa i tràmits.

ATENCIÓ AL CIUTADÀ: INFORMACIÓ I TRAMITACIÓ

Quan es vol informació sobre la ciutat de Barcelona, s'acudeix bàsicament a Internet (65,1% en total), però també a la premsa, el telèfon 010, la televisió i als coneguts. El 2010 els mitjans informatius municipals anomenats sumen el 38,0% de respostes.

Les consultes informatives més freqüents són



RESUM DE RESULTATS

sobre lleure, informació turística, transports i mapes; també sobre feina, equipaments, trànsit i ensenyament.

Per obtenir informació sobre l'Ajuntament de Barcelona, el web municipal es converteix en el recurs que més s'utilitzaria, per davant del 010 i les OAC. Per fer tràmits, les OAC continuen essent el mitjà preferit i el web municipal el segon.

El 78,2% dels entrevistats afirmen que fan **tràmits** a l'Ajuntament de Barcelona per telèfon, anant a l'OAC o per Internet; aquesta xifra és 4 punts més baixa que el 2009. Dels entrevistats que tramiten, el 21,5% especifica que ho sol fer varies vegades l'any, el 26,1% un cop l'any i el 30,6% a vegades.

CONEIXEMENT, ÚS I VALORACIÓ DELS CANALS MUNICIPALS D'INFORMACIÓ I TRAMITACIÓ

Dels serveis municipals d'informació i

tramitació, les OAC és el servei més conegut i concorregut. El Telèfon 010 també és àmpliament conegut però bastant menys utilitzat per fer tràmits. El web municipal és conegut per la majoria, però encara poc utilitzat per tramitar. Tots tres són ben valorats.

Telèfon 010: El 2010 el 82,1% dels consultats coneixen el 010 i l'han utilitzat el 52,5% (disminueix 6 punts el seu ús respecte 2009). Aquest servei és valorat pels seus usuaris amb el 7,1 de mitjana sobre 10.

Telèfon del Civisme: Els dos darrers anys es detecta un major desconeixement d'aquest telèfon (només el coneix el 21,0%) i un descens d'usuaris (el 2010 són només el 5,8%). És valorat amb un 6,6 (mitjana).

A través del **Telèfon 010** i el **Telèfon del Civisme** han fet tràmits el 17,8% i es valora

aquest servei telefònic específic de tramitació amb un 7,2 sobre 10.

OAC: El 2010 de tots els entrevistats, coneixen les OAC el 87,9% (creix 6 punts el seu coneixement des de 2009), hi ha anat el 61,4%, han fet tràmits el 58,9%. La valoració global que rep dels seus usuaris és de 7,3 de mitjana sobre 10 i per part dels usuaris que hi ha fet tràmits el 7,5.

Web municipal: De tots els entrevistats, el coneix el 66,6%, l'ha visitat el 46,7% (3 punts més que el 2009) i l'ha utilitzat per fer tràmits el 20,7 %. La valoració global emesa pels usuaris és 7,1 sobre 10 i pels que han tramitat el 7,2 sobre 10.

Barcelona.mobi segueix essent poc conegut (8,6%), La puntuació mitjana que rep és 5,8.



ÚS D'ORDINADOR I INTERNET



ÚS D'ORDINADOR

U.1.- HA UTILITZAT L'ORDINADOR ALGUNA VEGADA? EN CAS AFIRMATIU, AMB QUINA FREQUÈNCIA HA USAT L'ORDINADOR ELS ÚLTIMS 3 MESOS?

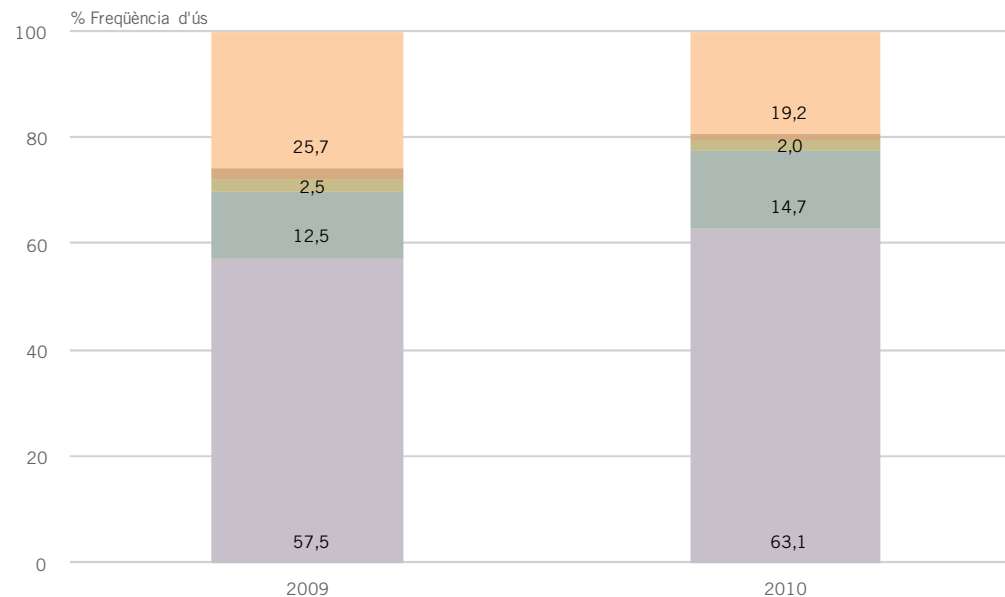
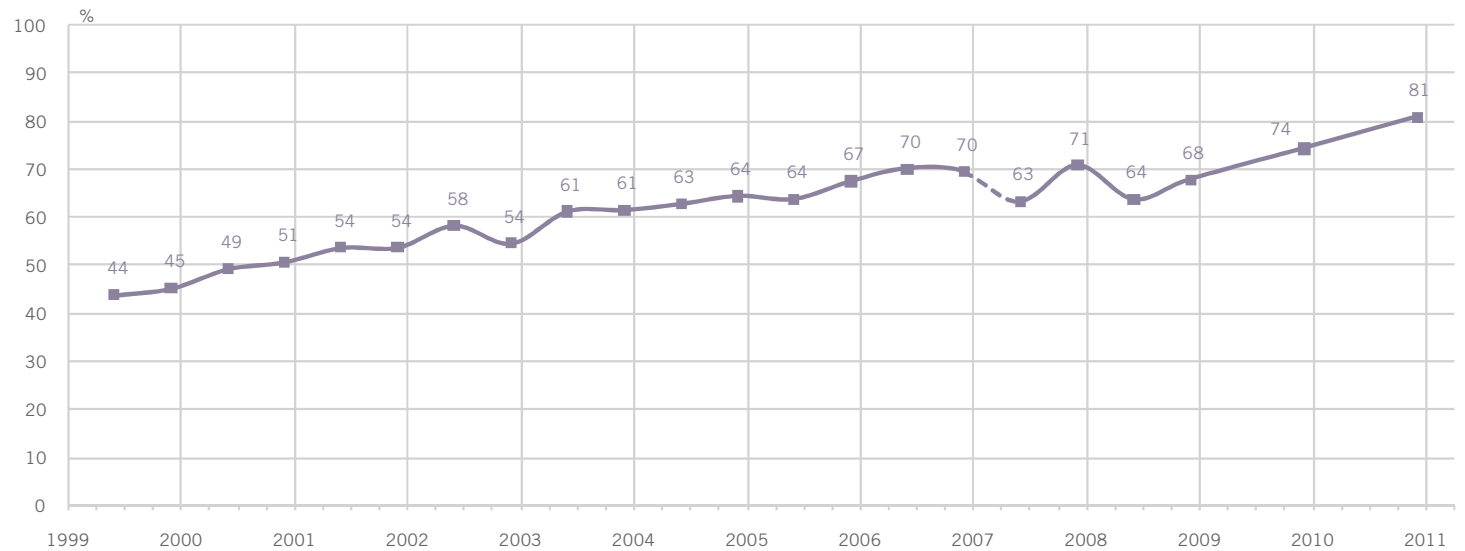
El 80,8% dels entrevistats són usuaris d'ordinador; resta el 19,2% que no ho són;

El tipus de persona que sol utilitzar més l'ordinador és: home (84,0%), de 16 a 44 anys (més del 88%), de nivell socioeconòmic alt (93,1%), universitari (96,8%), estudiant (98,7%) i laboralment activa (més del 89%).

Els no usuaris d'ordinador (19,2%) són sobretot persones de 55 a 64 anys (28,6%) i de 65 a 74 anys (62,7%).

La majoria dels usuaris d'ordinador l'utilitzen cada dia (63,1%) i són pocs els que el fan servir menys.

Evolució: El nombre d'usuaris d'ordinador no ha parat de créixer durant aquests darrers dotze anys; del 44% d'usuaris que es comptabilitzaven el 1999 passa a l'actual 81% (la diferència entre uns i altres és de 37 punts).



U.1 N 1000

Cada dia
 Setmanal
 Mensual
 Menys freqüència
 Mai

Fins a 12/08: Vostè acostuma a utilitzar
Fins a 12/06: Entrevista telefònica/ Des de 06/07: Entrevista domiciliària



Ajuntament de Barcelona

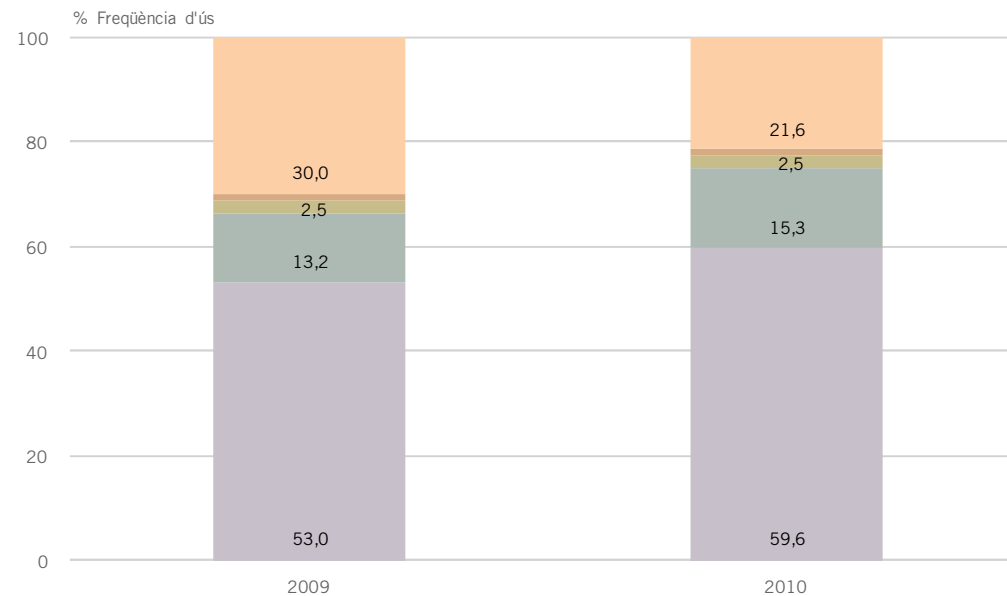
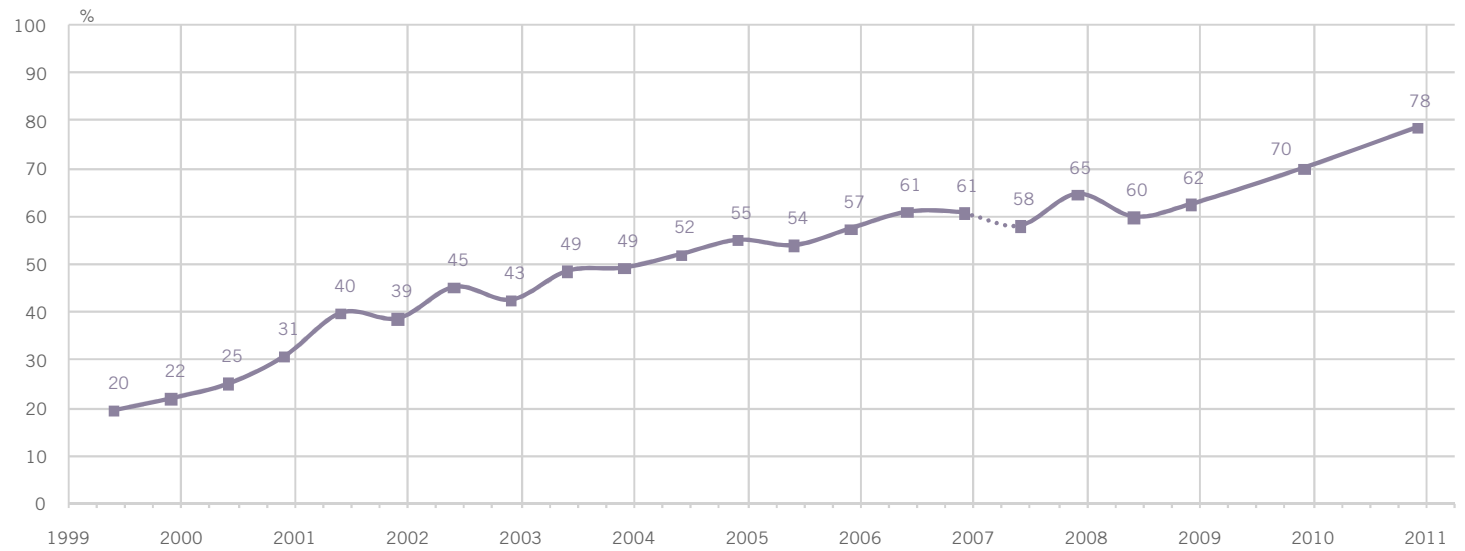
ÚS DE L'E-MAIL

U.1.- I HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA L'E-MAIL? EN CAS AFIRMATIU, AMB QUINA FREQUÈNCIA?

El 78,4% dels entrevistats són usuaris d'e-mail i el 21,6% restant no el fa servir, sobretot les persones de més edat.

L'usuari d'email és especialment jove (95%), estudiant (97,4%), universitari (96,6%), de nivell socioeconòmic alt (93,1%) i persona laboralment activa (més del 87%).

Evolució: Al llarg de dotze anys el nombre d'usuaris de l'e-mail augmenta 58 punts en total. El 1999 n'hi havia només el 20%, mentre que el 2010 suma el 78%.



U.1 N 1000

- Cada dia
- Setmanal
- Mensual
- Menys freqüència
- Mai

Fins a 12/08: Vostè acostuma a utilitzar
Fins a 12/06: Entrevista telefònica/ Des de 06/07: Entrevista domiciliària



Ajuntament de Barcelona

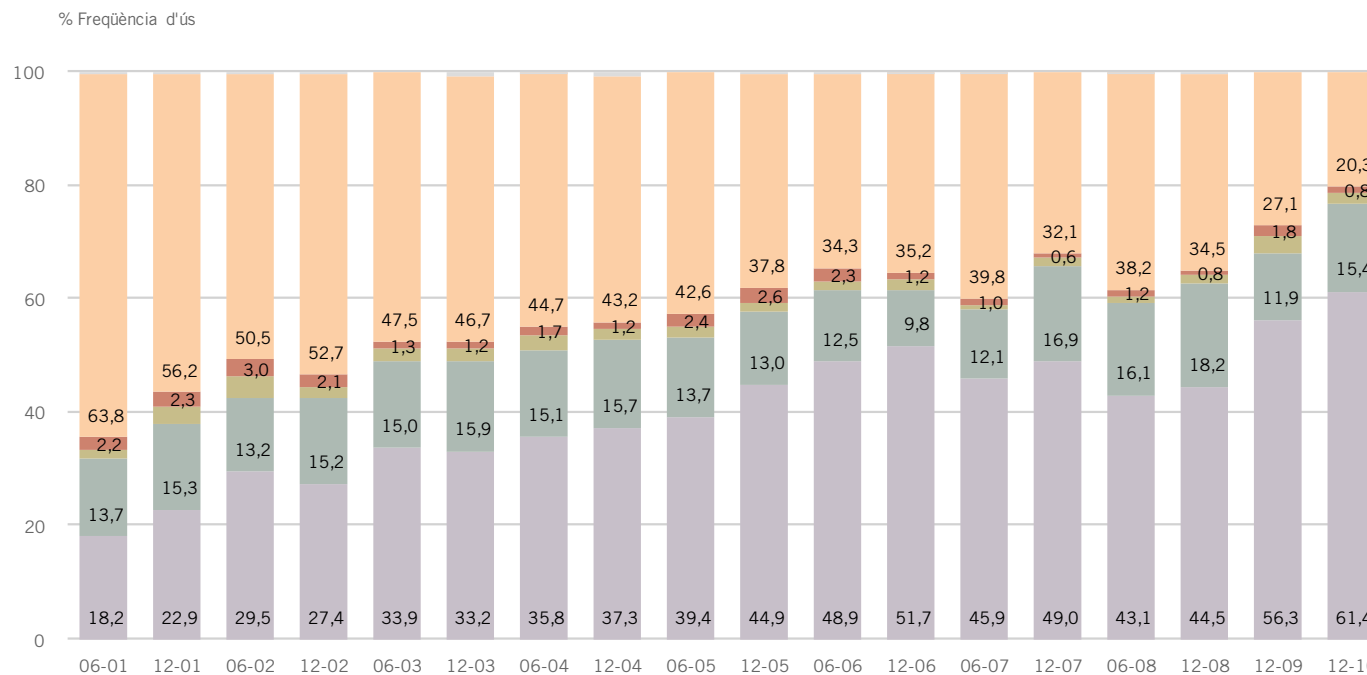
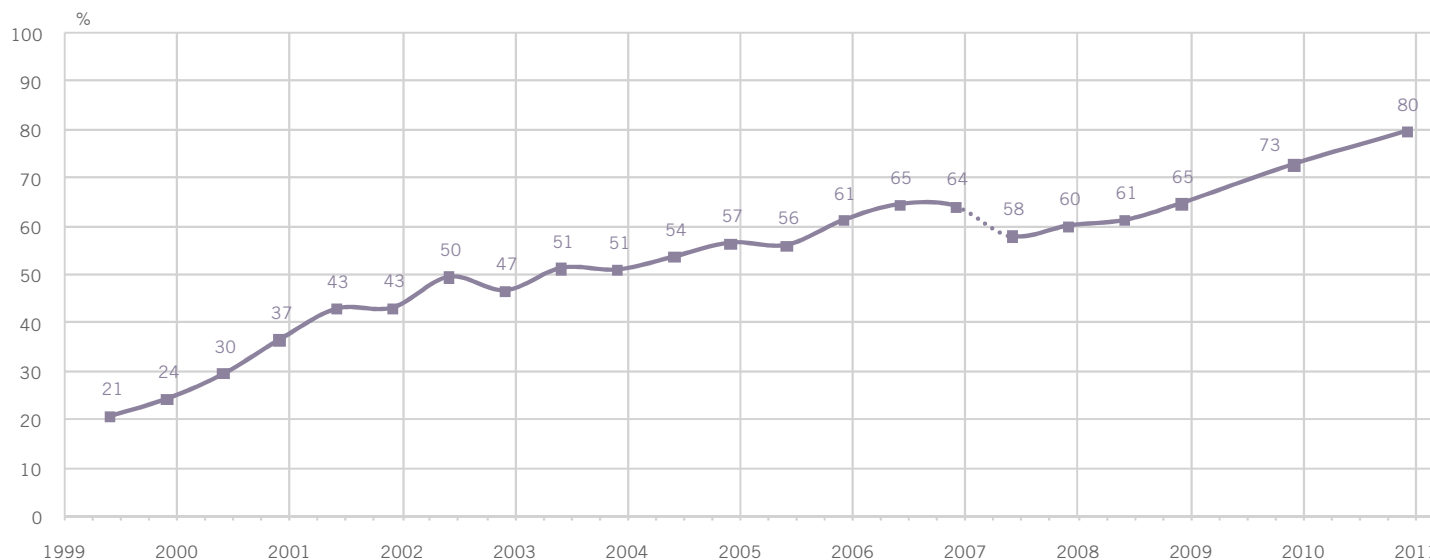
ÚS D'INTERNET

U.1.- I HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA INTERNET? EN CAS AFIRMATIU, AMB QUINA FREQUÈNCIA?

El 2010 el 79,7% del total d'entrevistats són usuaris d'internet i la majoria s'hi connecten cada dia (61,4%).

Els joves de 16 a 24 anys (96,2%) i els estudiants (100,0) són tots internautes. Les persones de 25 a 34 anys ho són pràcticament totes (95,8%) i els de 35 a 54 anys la gran majoria (entre el 81 i el 87%). També es localitzen molts internautes entre les persones de nivell socioeconòmic alt (93,1%) i mig (86,9%), els universitaris (96,6%) i les persones que treballen (entre el 87 % i el 90%). També hi ha més usuaris que usuàries (només el 6,0% de diferència).

Evolució: El 1999 hi havia el 21% d'internautes i el 2010 s'assoleix el 80% després de tots aquests anys de creixement continuat. Ressaltar que darrerament, entre 2008 i 2011, el nombre d'internautes creix 20 punts.



U.1 N 1000

Cada dia
 Setmanal
 Mensual
 Menys freqüència
 Mai
 NS-NC

Fins a 12/08: Vostè acostuma a utilitzar
 Fins a 12/06: Entrevista telefònica/ Des de 06/07: Entrevista domiciliària

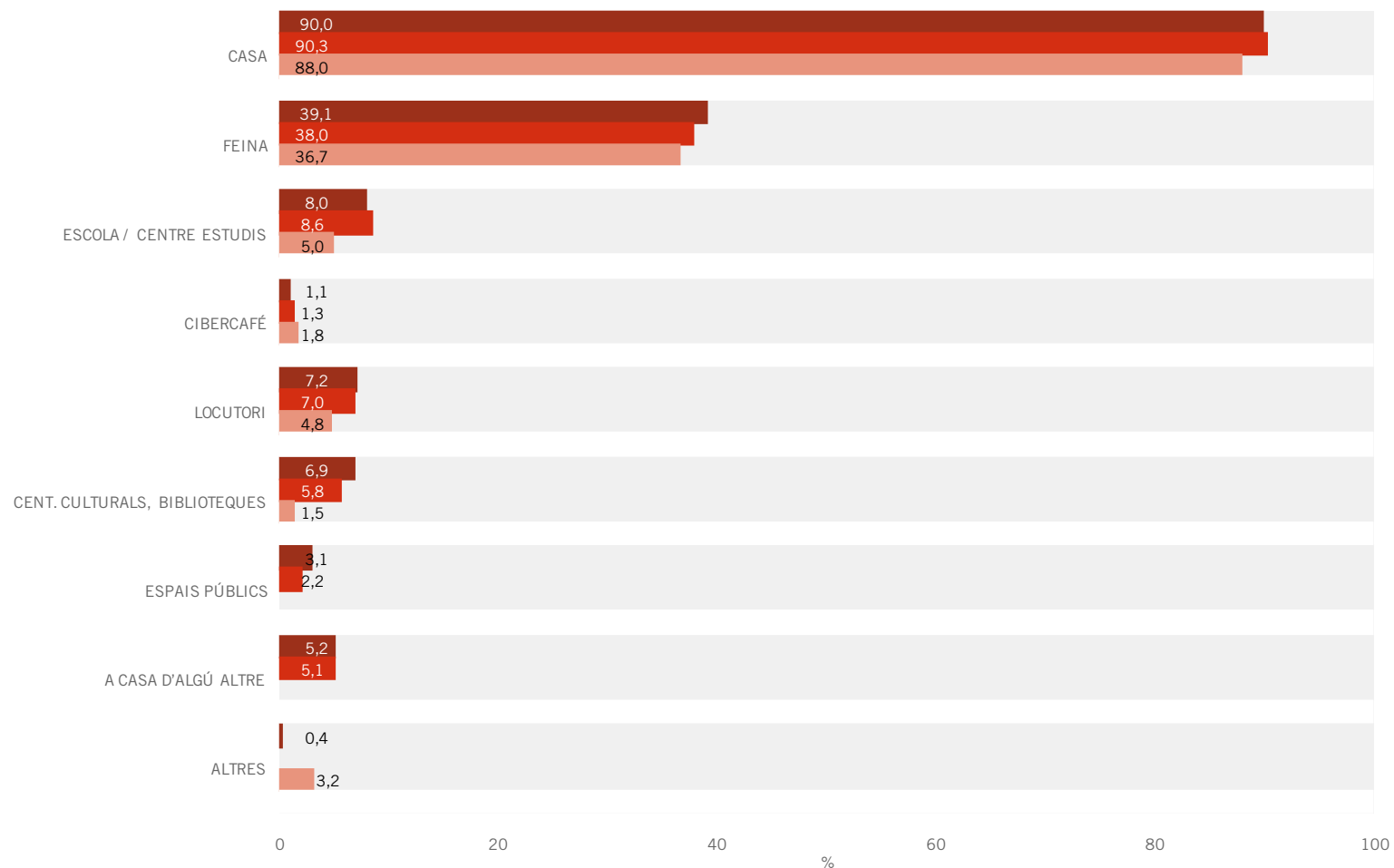


LLOCS D'ÚS D'ORDINADOR

U.2.- DES DE QUIN O QUINS LLOCS ACOSTUMA A UTILITZAR L'ORDINADOR?

Respecte l'ordinador, el 90,0% acostuma a utilitzar-lo des de casa; el 39,1%, des de la feina, el 8,0% des del centre d'estudis, el 7,2% des del locutori, el 6,9% des de centres culturals i biblioteques, el 5,2% des de casa d'algun amic o familiar, el 3,1% des del carrer i l'1,1% des del cibercafé.

Evolució: La utilització de l'ordinador de casa continua essent la més comú per a tots els col·lectius i a gran distància de la feina, que és el segon lloc on es fa servir.



U.2

B Utilitza ordinador
N 808
R Multiresposta

■ Des.10
■ Des.09
■ Des.08



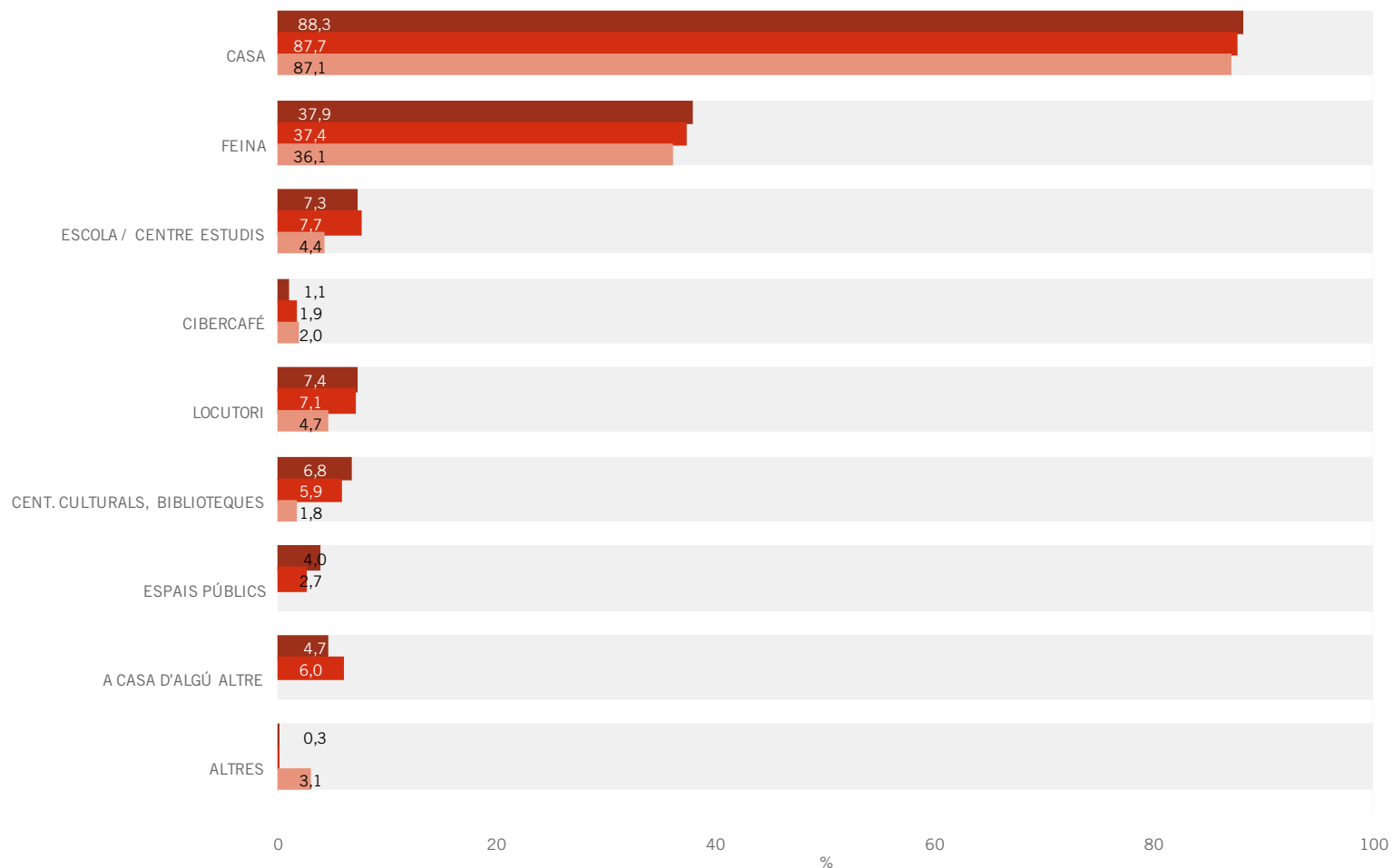
Ajuntament de Barcelona

LLOCS D'ÚS DE L'E-MAIL

U.2.- DES DE QUIN O QUINS LLOCS ACOSTUMA A UTILITZAR L'E-MAIL?

S'acostuma a accedir a l'e-mail des de casa (el 88,3% dels usuaris d'ordinador així ho diuen). El segon lloc on s'utilitza més és a la feina (37,9%). Els altres llocs on es fa servir són el centre d'estudis (7,3%), el locutori (7,4%), els centres culturals i biblioteques (6,8%), a casa d'algun conegut (4,7%), al carrer (4,0%) i al cibercafé (1,1%).

Evolució: L'accés a l'email des de casa continua essent el més habitual per a tots els grups de població i, la feina el segon.



U.2

B Utilitza e-mail
N 784
R Multiresposta

■ Des.10
■ Des.09
■ Des.08



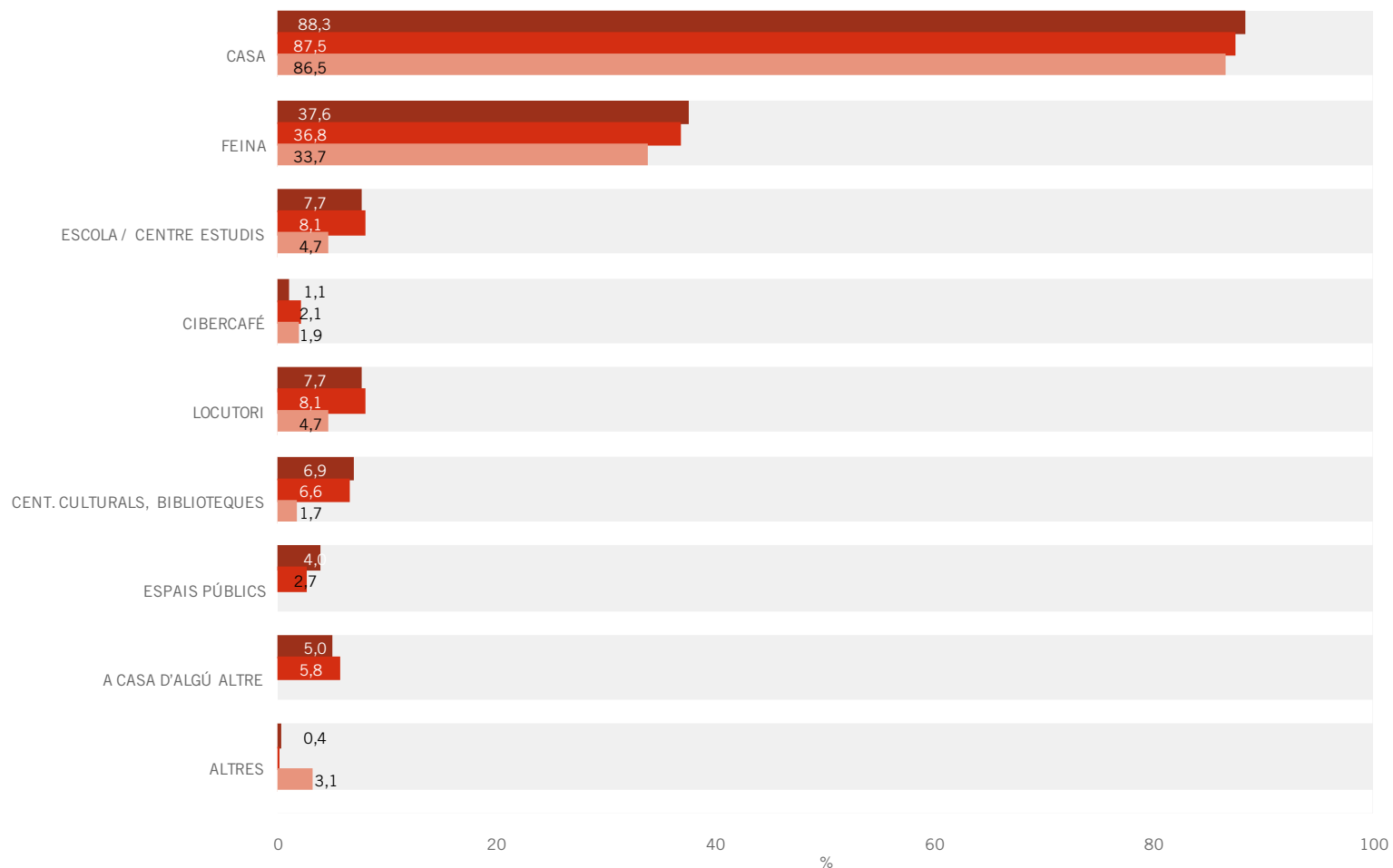
Ajuntament de Barcelona

LLOCS D'ÚS D'INTERNET

U.2.- DES DE QUIN O QUINS LLOCS ACOSTUMA A UTILITZAR INTERNET?

Connectar-se a internet se sol fer des de casa; així ho fan el 88,3% dels internautes. Els que treballen també se solen connectar des de la feina (37,6% dels internautes) i els estudiants des del centre d'estudis (7,7%). Altres llocs d'accés són el locutori (7,7%), els centres culturals i biblioteques (6,9%), la casa d'algun conegut (5,0%), el carrer (4,0%) i el cibercafé (1,1%).

Evolució: La connexió d'internet des de casa continua essent la més usual per a tothom i ha anat creixent a mesura que aquest servei s'ha anat introduint a les cases. També ha augmentat l'ús d'internet a la feina (4 punts els tres darrers anys), als centres culturals (5 punts els tres últims anys) i una mica als espais públics. Retrocedeixen el cibercafé i la casa d'algun conegut com pas d'accés a la xarxa.



U.2

- B** Utilitza internet
- N** 797
- R** Multiresposta

- Des.10
- Des.09
- Des.08



Ajuntament de Barcelona

TEMPS D'ÚS D'INTERNET

U3.- EN UN DIA FEINER NORMAL, EM PODRIA DIR QUANTA ESTONA APROXIMADAMENT UTILITZA INTERNET? I ELS CAP DE SETMANA O FESTIUS?

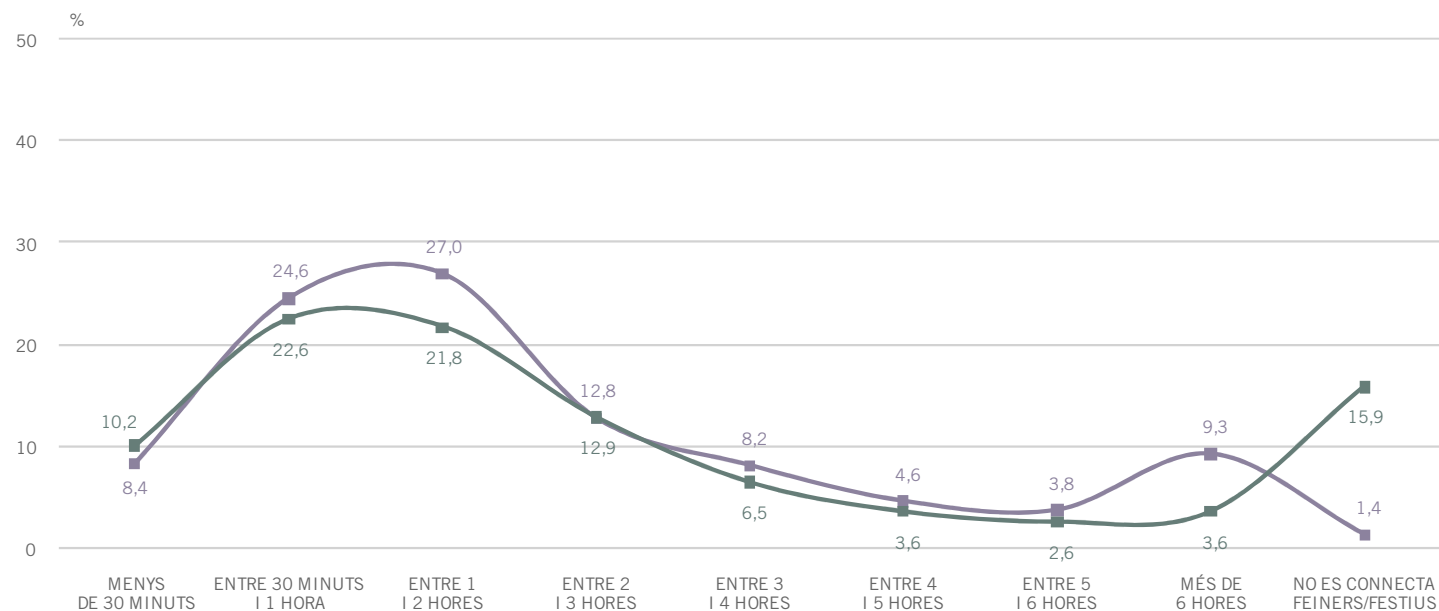
Els dies feiners s'accedeix més a Internet (2,3 hores de mitjana) que els caps de setmana i els festius (1,9 hores de mitjana).

Els dies feiners: Pràcticament tots els internautes es connecten de dilluns a divendres. Els que hi dediquen més hores són homes (2,5 hores de mitjana), de 25 a 34 anys (2,6 hores) i de 35 a 44 anys (2,5 hores), persones d'alt nivell socioeconòmic (2,7 hores), universitaris (2,7 hores) i persones que treballen per compte propi (2,6 hores).

Els caps de setmana, i els festius: El 84,1% dels internautes es connecten el cap de setmana.

Els més assidus són homes (2,1 hores), joves de 16 a 24 anys (2,3 hores) i els de 25 a 34 anys (2,2 hores) i estudiants (2,9 hores).

Al llarg de tot el dia, l'ús d'internet els feiners és pràcticament sempre superior al dels caps de setmana. Quan hi ha més diferència és a la franja de 30 minuts a 2 hores i quan se superen les 6 hores de connexió.



MITJANA DIES FEINERS: 2,3 hores

MITJANA CAPS DE SETMANA O FESTIUS: 1,9 hores

U.3

B Utilitza internet
N 797
R Multiresposta

■ Dies feiners
■ Caps de setmana o festius



Ajuntament
de Barcelona

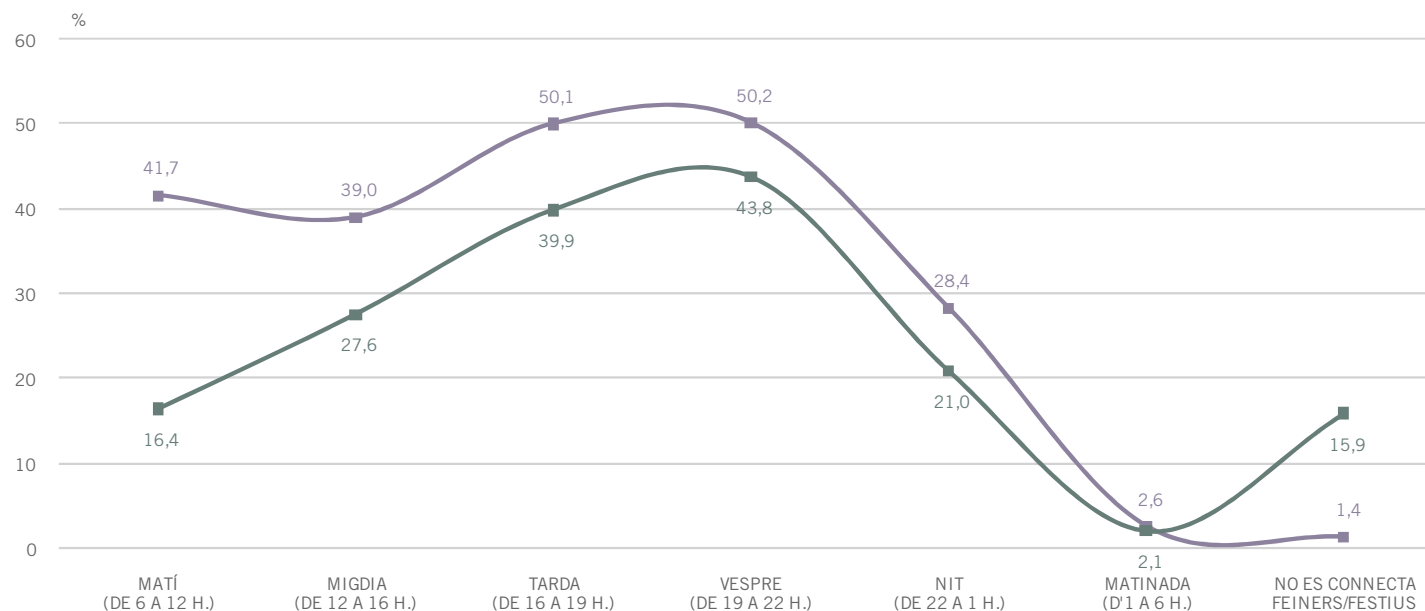
TEMPS D'ÚS D'INTERNET

U4.- I EN QUINS MOMENTS DEL DIA ACOSTUMA A CONNECTAR-SE A INTERNET ELS DIES FEINERS? I ELS CAPS DE SETMANA O FESTIUS?

Els dies feiners el més habitual és connectar-se a internet per la tarda (50,1%) i al vespre (50,2%). En segon terme, al matí (41,7%) i al migdia (39,0%). En tercer terme, per la nit (28,4%) i molt minoritàriament a la matinada (2,6%).

Els caps de setmana i els festius el més habitual és entrar a Internet al vespre (43,8%) i també a la tarda (39,9%). Al migdia es connecta el 27,6% i pel matí el 16,4%. Per la nit el 21,0% i de matinada només el 2,1%.

Tots els col·lectius solen accedir-hi més a la tarda i el vespre. Els més joves són els més afeccionats a navegar de matinada.



U.4

B Utilitza internet
N 797
R Multiresposta

■ Dies feiners
■ Caps de setmana o festius



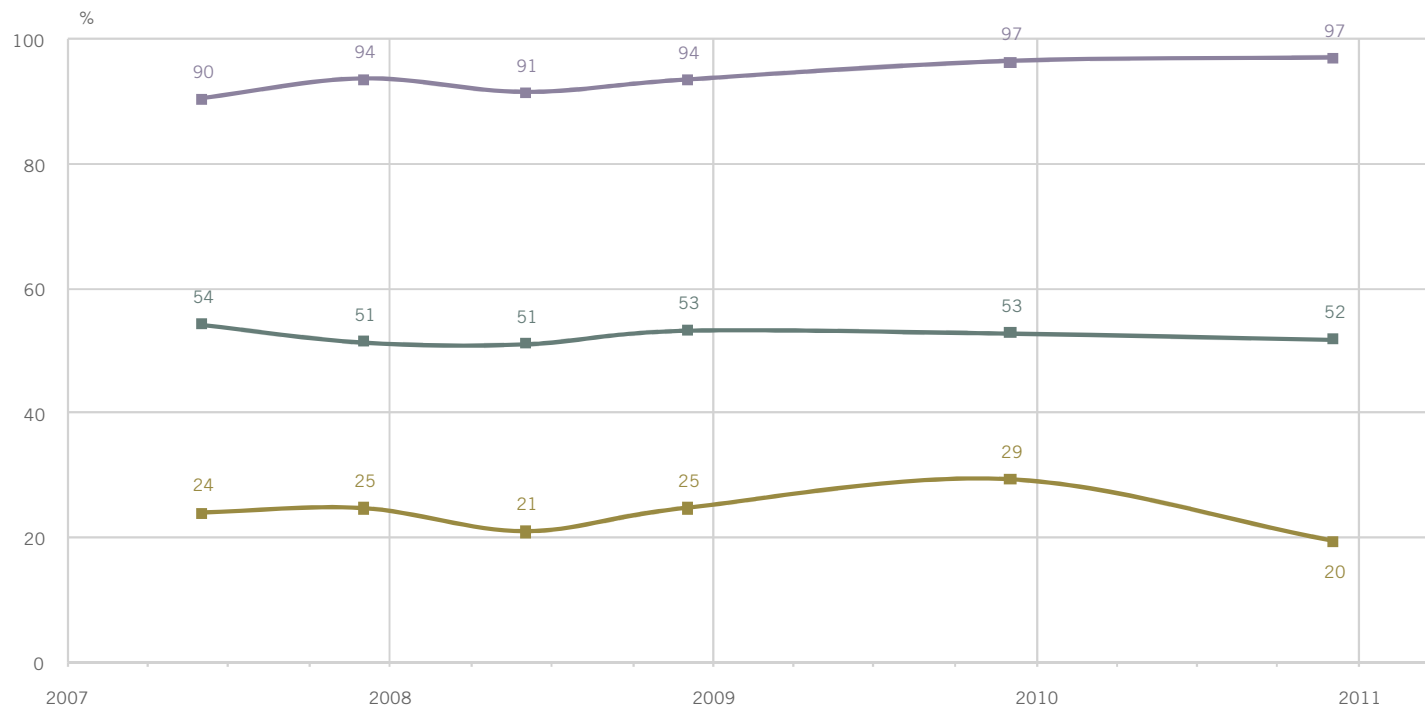
Ajuntament
de Barcelona

USOS D'INTERNET

U.5.- UTILITZA INTERNET O E-MAIL PER FINS PERSONALS, PROFESSIONALS O PELS ESTUDIS?

Pràcticament tots els internautes diuen que es connecten a internet amb finalitats personals (97,1%). A més, el 51,9% hi accedeix per motius professionals (en el cas dels universitaris és el 72,3%, de les persones que treballen per compte propi el 81,1%, dels que treballen per compte d'altri el 65,0% i de les persones d'alt nivell socioeconòmic el 73,7%). I el 19,6% dels internautes es connecta pels estudis, però en el cas dels estudiants evidentment és una xifra molt superior, el 71,4%.

Evolució: L'ús d'internet amb finalitats personals és universal, amb finalitats professionals es manté estable els darrers anys, i per estudis disminueix sensiblement entre 2009 i 2010.



U.5

B Utilitza internet
N 797
R Multiresposta

■ Personals
■ Professionals
■ Estudis



Ajuntament
de Barcelona

USOS D'INTERNET

L'ús d'Internet està molt diversificat, essent la cerca d'informació i el correu electrònic les pràctiques més universals, les que utilitza tothom. Més del 75% dels internautes hi llegeix la premsa. Dos terços escolten música i veuen pel·lícules. Més de la meitat participa en xarxes socials i compra (llibres, música, entrades d'espectacles...). Entre el 40% i el 50% l'usen per relacionar-se amb l'administració, per navegar sense un objectiu concret, per descarregar fitxers d'àudio, cinema o jocs, per fer transaccions bancàries. Altres l'utilitzen, encara que menys, per telefonar, buscar feina, treballar, estudiar, jugar, escriure blocs, crear continguts del web, fer estudis on line i participar en fòrums.

Hi ha un tipus de persona que té entre 25 a 34 anys, universitari i d'alt poder adquisitiu que accedeix a Internet per a tot, en fa tot

tipus d'ús.

Un altre tipus d'internauta destacat, que es caracteritza per ser jove i estudiant, també fa un ús generalitzat de totes les ofertes on line especialment les relacionades amb els seus propis interessos com ara els estudis, les xarxes socials, els jocs, la música, el cinema, els blocs...

Hi ha serveis com fer transaccions bancàries, fer tràmits a l'administració, treballar que són més específiques de persones laboralment actives i són precisament aquestes les que accedeixen a la xarxa buscant informació relacionada.

També hi ha grups poblacionals que tenen les seves preferències com les dones, que comparades amb els homes, destaquen per la seva participació on line en xarxes socials.

L'ús de les persones de baix nivell econòmic està enfocat a buscar feina, jugar, participar en xarxes socials, escoltar música, veure pel·lícules i navegar sense objectiu concret.

Els internautes de més edat entren a la xarxa pels mateixos motius que altres grups d'edat tot i que amb menor intensitat, descartant estudiar, treballar i jugar on line.

A continuació s'intenta definir el tipus d'usuari de cadascun dels possibles usos de la xarxa.

Consultar la premsa (el 2010 assoleix el **76,9%**, mentre que el 2009 era 67,1%). El perfil del lector de premsa digital és: home, de 25 a 34 anys (86,4%) i de 35 a 44 anys, d'estudis secundaris, estudiant.



USOS D'INTERNET

Escoltar música, veure pel·lícules, consultar contingut multimèdia (65,8%). Perfil: noi, de 16 a 24 anys (93,0%) i de 25 a 34 anys, de nivell socioeconòmic baix, estudiant (93,5%), aturat.

Participar en xarxes socials (Facebook, MYSPACE, LINKEDIN...) (el 2010 és el **57,1%**, mentre que el 2009 era el 49,1%). Perfil: noia, de 16 a 24 anys (85,0%) i de 25 a 34 anys, de baix nivell socioeconòmic, estudiant (85,7%), aturat.

Comprar música, llibres, viatges, entrades a espectacles, alimentació, roba... (53,7%). Perfil: home, de 25 a 44 anys, universitari, persona laboralment activa, d'alt nivell econòmic (67,4%).

Relacionar-se amb l'administració (informació, tràmits) (48,6%). Perfil: home, de 35 a 54 anys, de nivell socioeconòmic alt (63,2%), universitari, treballa per compte propi (66,7%) i d'altri.

Navegar sense objectiu (el 2010 és **45,9%** mentre que el 2009 era 58,6%). Perfil: home, de 16 a 34 anys, persona amb estudis primaris, estudiant (70,1%).

Descarregar fitxers àudio, cinema, jocs (42,8%). Perfil: home, persona de 16 a 34 anys, estudiant (75,3%).

Fer transaccions bancàries (42,7%). Perfil: home, de 25 a 44 anys, d'alt nivell adquisitiu, universitari, treballa per compte propi (58,9%) o d'altri.

Telefonar per Internet (Skype) (31,6%). Perfil: home, de 16 a 34 anys, estudiant (49,4%).

Per buscar feina (el 2010 és **30,9%** mentre que el 2009 era 35,7%). Perfil: persona de 16 a 34 anys, estudiant, d'estudis secundaris professionals, de nivell socioeconòmic baix, aturat (84,3%).

Treballar, teletreball (el 2010 és **28,5%** i el 2009 era 20,2%). Perfil: persona de 45 a 54

anys, d'alt nivell econòmic, universitari treballa per compte propi (52,2%) o per compte d'altri.

Estudiar, fer deures (28,0%). Perfil: estudiant (81,8%), persona de 16 a 24 anys, d'alt nivell socioeconòmic.

Jugar on line (22,0%). Perfil: noi, de 16 a 24 anys, estudiant (41,6%), d'estudis primaris.

Fer un curs on line (20,2%). Perfil: persona de 25 a 34 anys, estudiant, universitari.

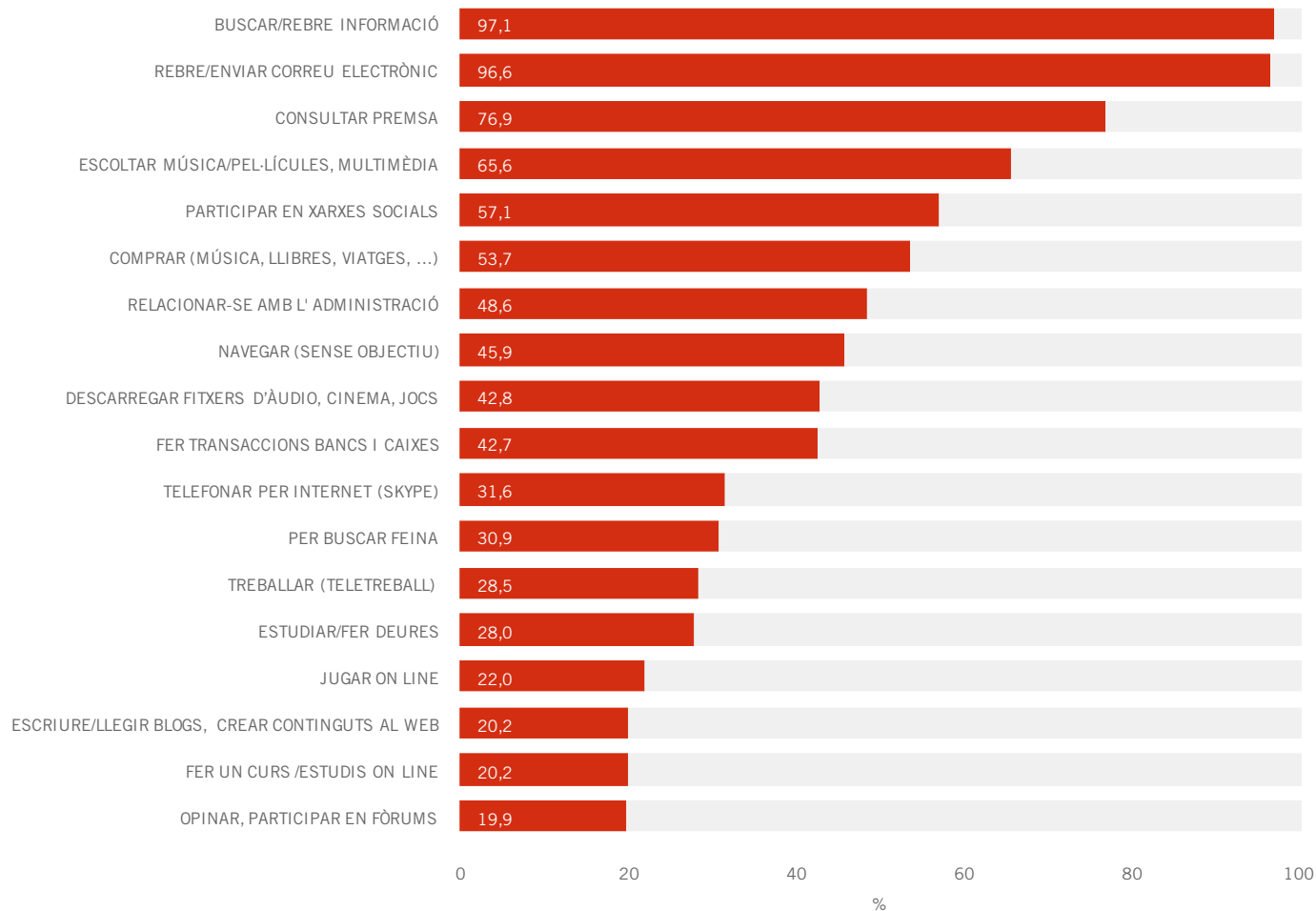
Escriure blogs i crear continguts multimèdia (pujar imatges, crear pàgines web) (el 2010 és **20,2%** i el 2009 era 26,1%). Perfil: de 16 a 34 anys, universitari, estudiant (36,4%).

Participar en fòrums (19,9%). Perfil: noi, entre 16 i 34 anys, estudiant (35,5%).



USOS D'INTERNET

U.6.- A CONTINUACIÓ LI LLEGIRÉ DIFERENTS USOS D'INTERNET, EM PODRIA DIR, SI US PLAU, SI HA UTILITZAT INTERNET ELS DARRERS 6 MESOS PER...?



U.6

- B** Utilitza internet
- N** 797
- R** Suggestida. Multiresposta



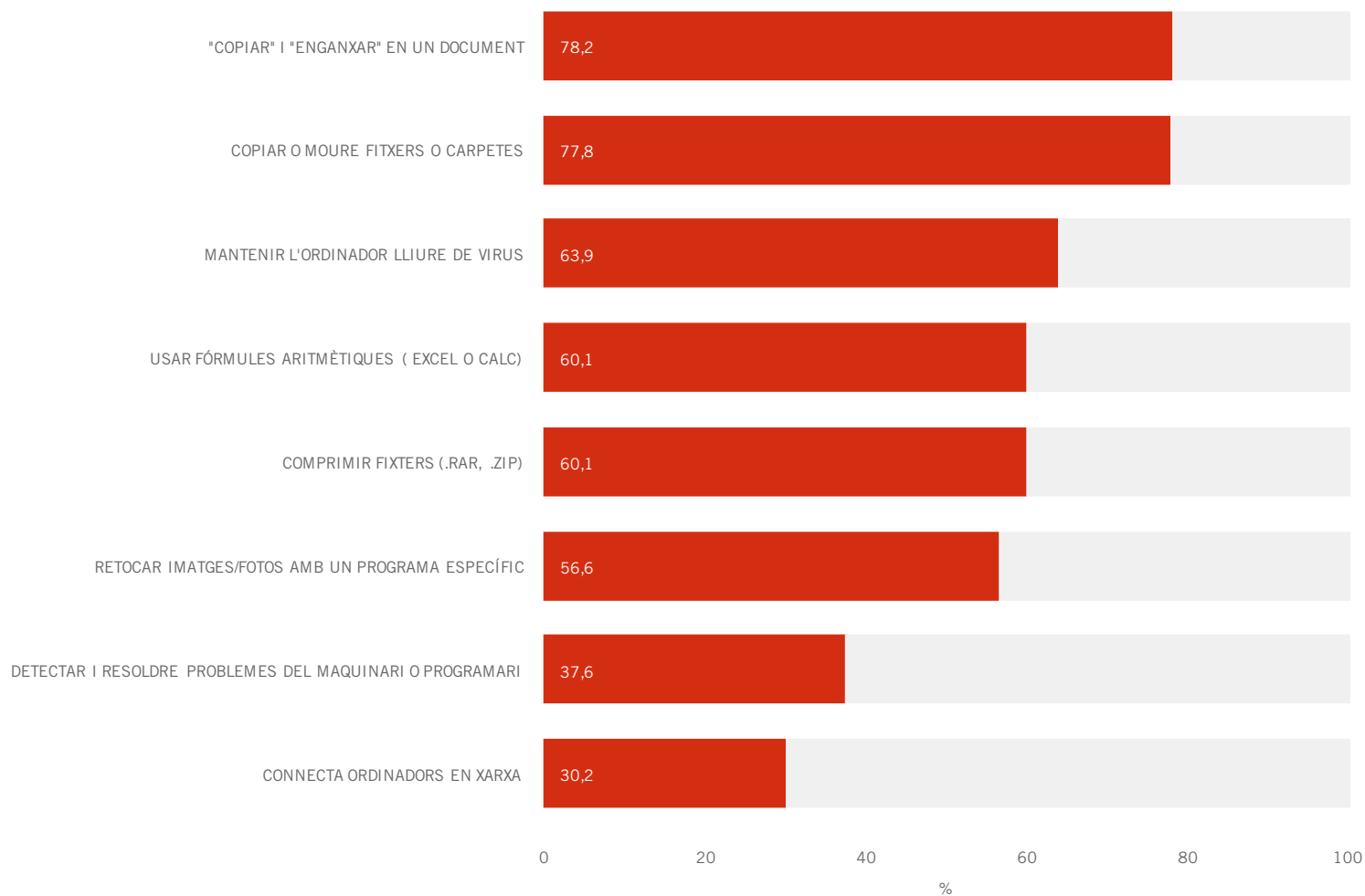
Ajuntament de Barcelona

CONEIXEMENTS DIGITALS

U.7.- QUINES DE LES SEGÜENTS TASQUES RELACIONADES AMB L'ORDINADOR HEU FET ALGUNA VEGADA?

Més del 75% dels usuaris d'ordinador copia i enganxa documents sencers o fragments, i copia i mou fitxers o carpetes. Entre el 55% i el 65% sap mantenir l'ordinador lliure de virus, usar fórmules aritmètiques senzilles, comprimir fitxers i retocar imatges o fotos. I més del 30% diu que sap detectar i resoldre problemes del maquinari o programari, i connectar ordinadors en xarxa.

Les persones més destres són: els homes (especialment quan es tracta de detectar i resoldre problemes de maquinari i programari), els joves de 16 a 34 anys, les persones d'alt nivell socioeconòmic, els universitaris i els estudiants.



U.7

- B** Utilitza ordinador
- N** 808
- R** Suggestida. Multiresposta



Ajuntament de Barcelona

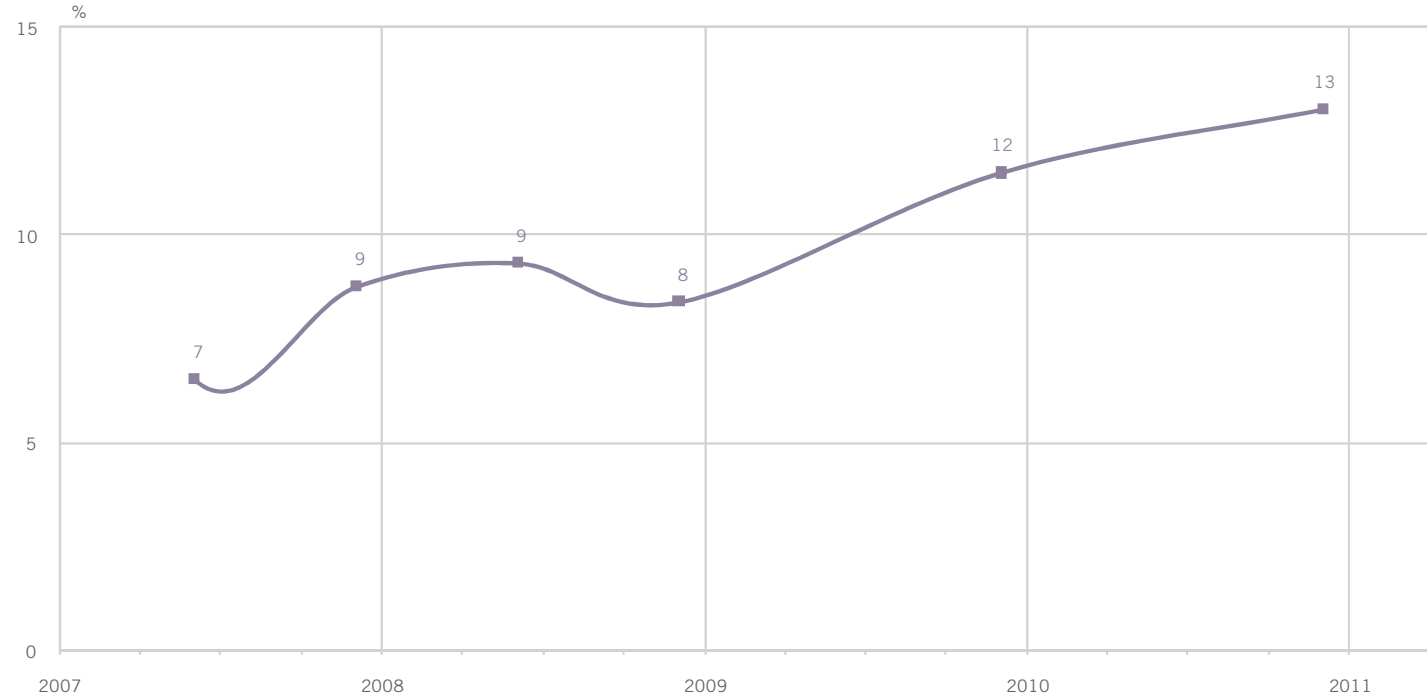
CERTIFICAT DIGITAL

U.8.- VOSTÈ PERSONALMENT DISPOSA D'UN CERTIFICAT DIGITAL?

El 13,0% dels internautes diu que disposa d'un certificat digital.

És més usual que el tinguin els homes, les persones de 25 a 54 anys, els universitaris i els professionals per compte propi.

Evolució: Entre el 2008 i el 2010 augmenta 5 punts el nombre d'internautes amb certificat digital.



U.8 **B** Utilitza internet
N 797



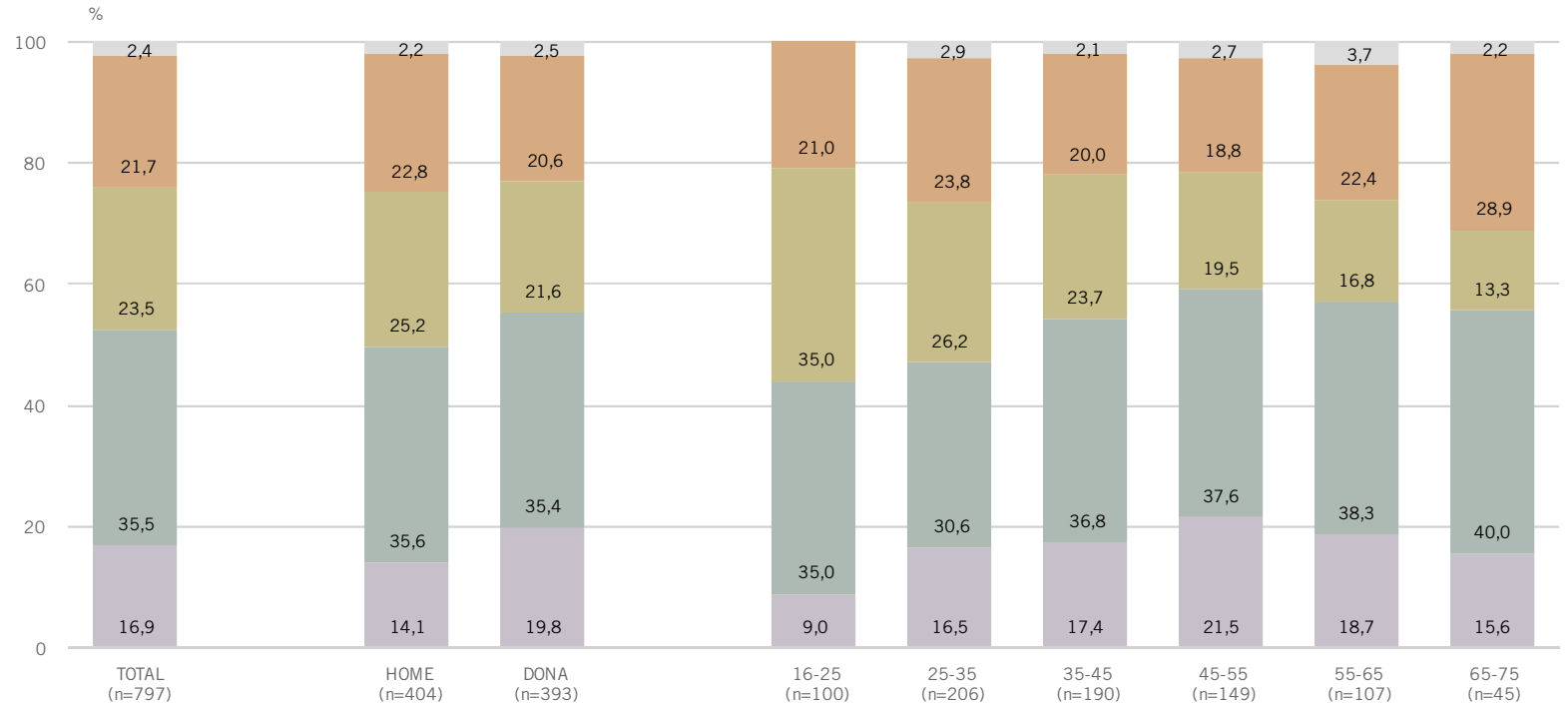
Ajuntament de Barcelona

CONFIANÇA EN LES XARXES SOCIALS

U.9.- VOSTÈ FINS A QUIN PUNT ESTÀ PREOCUPAT PEL MAL ÚS QUE ES PODRIA FER DE LES DADES PERSONALS DISPONIBLES A DETERMINADES XARXES SOCIALS (FACEBOOK, MYSPACE, TWITTER...)

Més de la meitat dels internautes es mostra preocupada pel mal ús que es podria fer de les dades personals disponibles a determinades xarxes socials (Facebook, Myspace, Twitter...), mentre que el 45,2% no està intranquil per aquest tema.

Les dones i les persones majors de 34 anys són les que manifesten més inquietud.



U.9 **B** Utilitza internet
N 797

Molt preocupat
Bastant preocupat
Poc preocupat
Gens preocupat
NS-NC



Ajuntament de Barcelona

XARXA PÚBLICA O LLIURE (WIFI PÚBLICA)

U.10.- VOSTÈ ALGUNA VEGADA S'HA CONNECTAT A INTERNET A TRAVÉS D'ALGUNA XARXA PÚBLICA O LLIURE (WIFI PÚBLICA)?

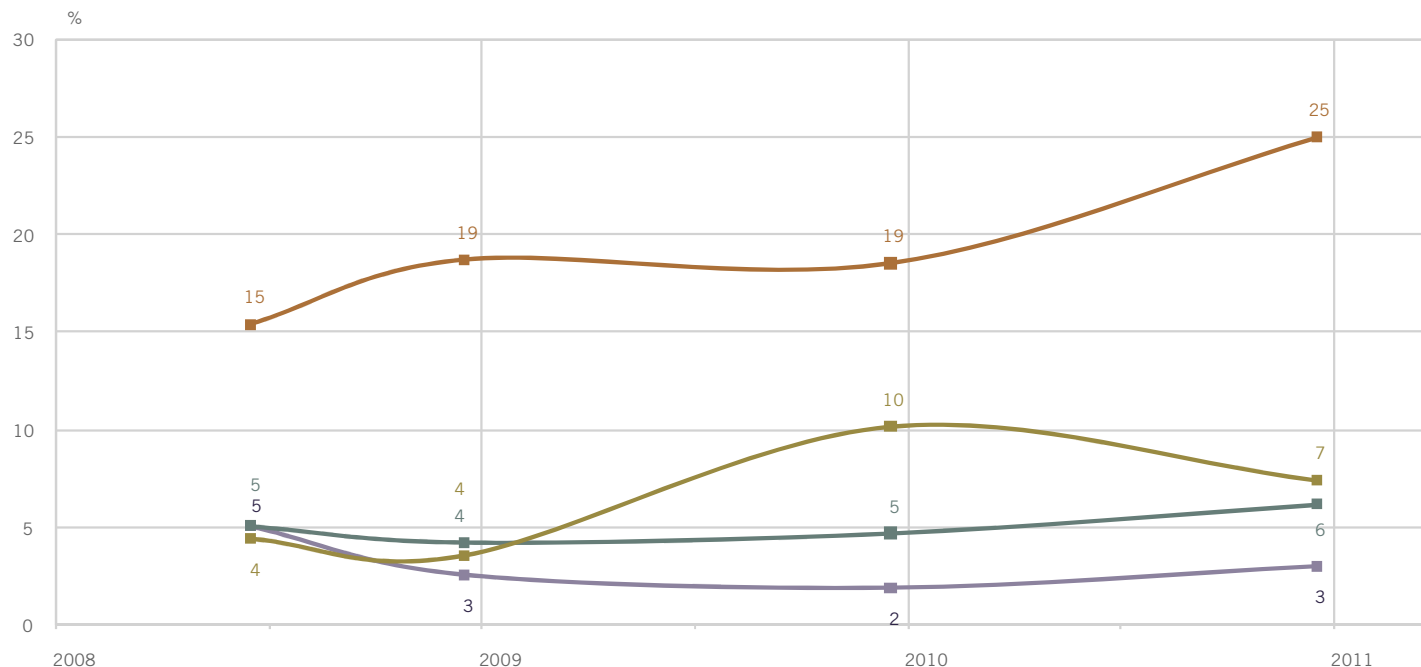
El 41,5% dels internautes asseguren que s'han connectat a internet a través d'alguna xarxa pública o lliure (WIFI pública).

D'aquests internautes, hi accedeixen cada dia el 3,0%, cada setmana el 6,1%, cada mes el 7,4% i de forma ocasional el 25,0%.

Els homes (47,8%), els estudiants (68,8%), les persones de 16 a 24 anys (65,0%), de 25 a 34 anys (56,3%) i els universitaris són els usuaris habituals d'aquesta modalitat d'accés.

Recordar que el 2009 s'hi connectaven només el 16,7% dels internautes.

Evolució: El 2010 ja és una pràctica bastant comú connectar-se a internet a través d'alguna xarxa pública o lliure, tot i que s'hi accedeix poc.



U.10 **B** Utilitza internet
N 797

Cada dia
 Setmanal
 Mensual
 Menys freqüència

Fins a 12/08: BASE: Tenen ordinador portàtil



Ajuntament de Barcelona

XARXA BARCELONA WIFI

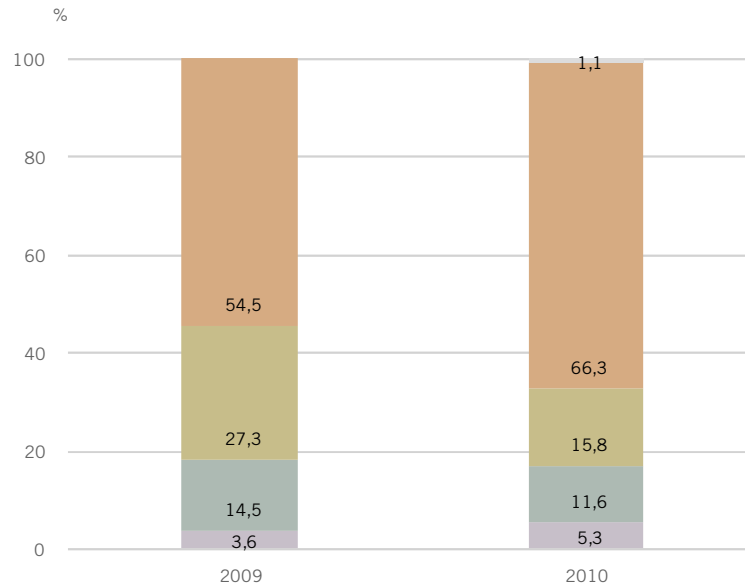
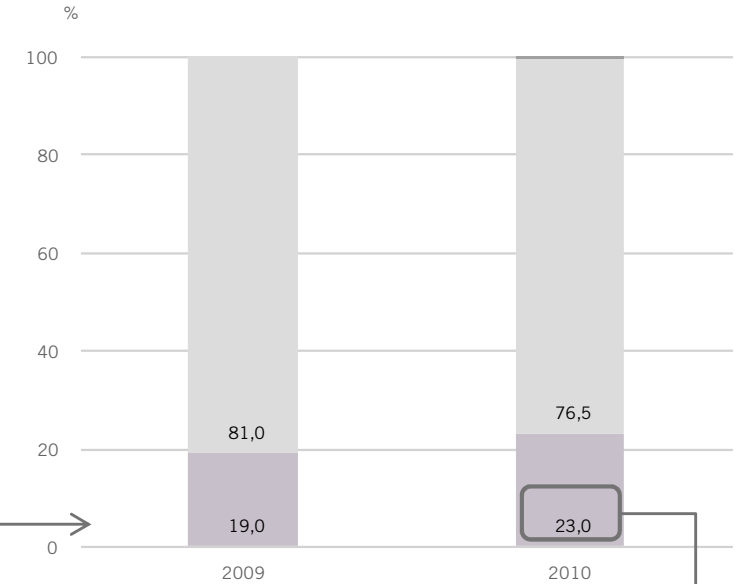
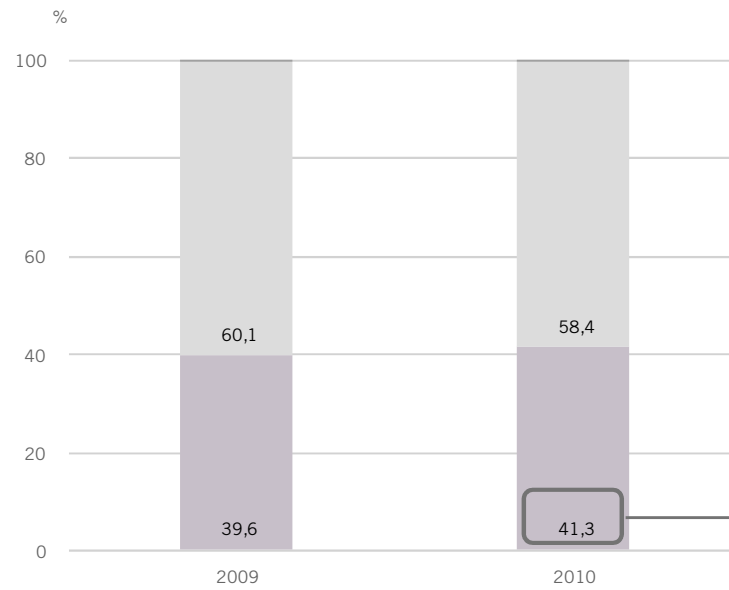
W.1.- CONEIX LA XARXA BARCELONA WIFI D'ACCÉS GRATUÏT A INTERNET, PROMOGUDA PER L'AJUNTAMENT DE BARCELONA?

W.2.- S'HI HA CONNECTAT ALGUNA VEGADA?

W.3.- AMB QUINA FREQUÈNCIA USA INTERNET A TRAVÉS D'ALGUNA XARXA PÚBLICA O LLIURE ((WIFI PÚBLICA)?

El 41,3% dels internautes coneixen la Xarxa Barcelona WIFI d'accés gratuït a Internet promoguda per l'Ajuntament de Barcelona; aquesta xarxa és més coneguda entre els universitaris.

Dels coneixedors de la Xarxa Barcelona WIFI, el 23,0% s'hi ha connectat alguna vegada. D'aquests, cada dia hi accedeixen el 5,3%, cada setmana l'11,6%, mensualment el 15,8% i de forma esporàdica el 66,3%.



W.1 **B** Utilitza internet
N 1000

W.2 **B** Coneix Barcelona Wifi
N 413

Sí
No
NS-NC

W.3 **B** Es connecta a Barcelona Wifi
N 95

Cada dia **Mensual**
Setmanal **Menys freqüència**

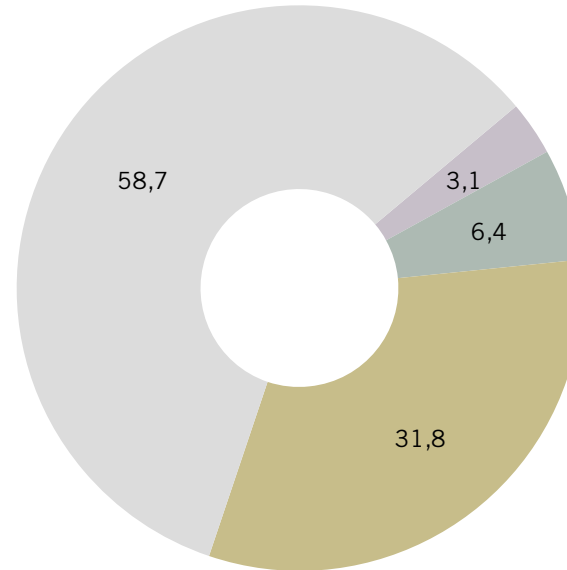


Ajuntament de Barcelona

XARXA BARCELONA WIFI

W1/2/3(RESUM).- CONEIX LA XARXA BARCELONA WIFI D' ACCÈS GRATUÏT PROMOUGUDA PER L' AJUNTAMENT DE PÚBLICA O LLIURE ((WIFI PÚBLICA)?

El 41,3% coneix la Xarxa Barcelona WIFI d'accés gratuït amb les tres modalitats: el 31,8% la coneix però no s'ha connectat mai, el 6,4% la coneix però no es connecta habitualment (mínim una vegada al mes) i el 3,1% s'hi connecta habitualment.



W.1/2/3 **B** Utilitza internet
N 1000

■ Es connecta habitualment
■ La coneix però no es connecta habitualment

■ La coneix però no s'ha connectat mai
■ No la coneix o no sap que respondre



Ajuntament
de Barcelona

XARXA BARCELONA WIFI

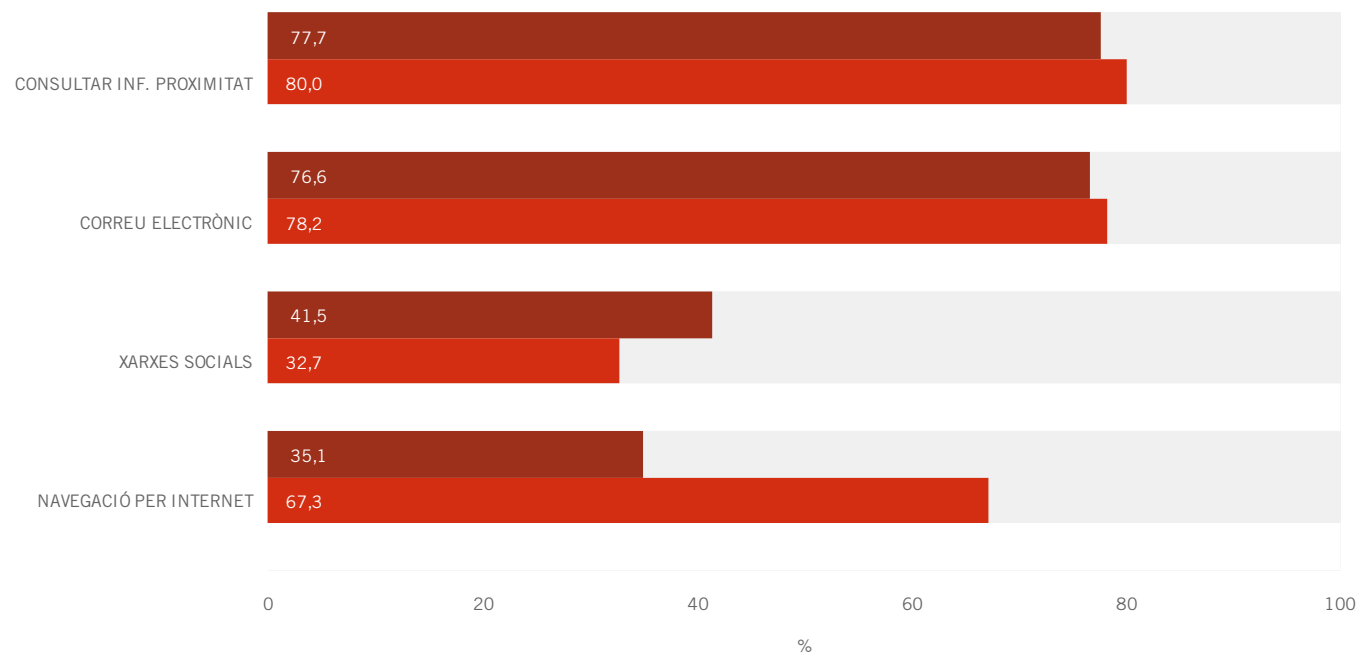
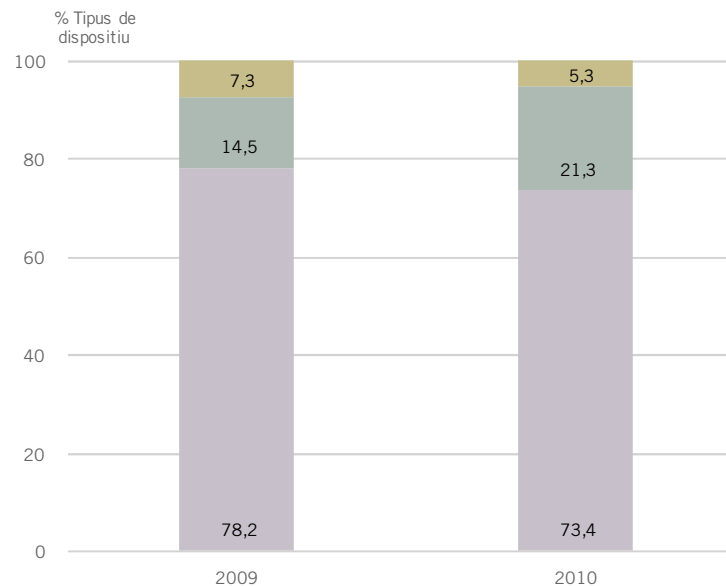
W.4.- DES DE QUIN DIPOSITIU S'HI CONNECTA?

W.5.- I EM PODRIA DIR SI L'UTILITZA PER ...?

Els usuaris de la Xarxa Barcelona WIFI s'hi connecten bàsicament des del portàtil, tablet o ipad (73,4%). Hi ha qui ho fa per mitjà del telèfon mòbil, smartphone, agenda electrònica, pda... (21,3%) o altres medis (5,3%).

El telèfon mòbil com a via d'accés és més utilitzat pel homes, les persones de 16 a 34 anys i d'alt nivell adquisitiu.

La Xarxa Barcelona WIFI s'utilitza bàsicament per consultar informació d'aproximitat (equipaments, adreces, telèfons...) i per gestionar el correu electrònic. També per participar en les xarxes socials i navegar.



W.4 **B** Es connecta a Barcelona Wifi
N 94

Ordinador portàtil
PDA, agenda electrònica
Altres

W.5 **B** Es connecta a Barcelona Wifi
N 94

Des.10
Des.09

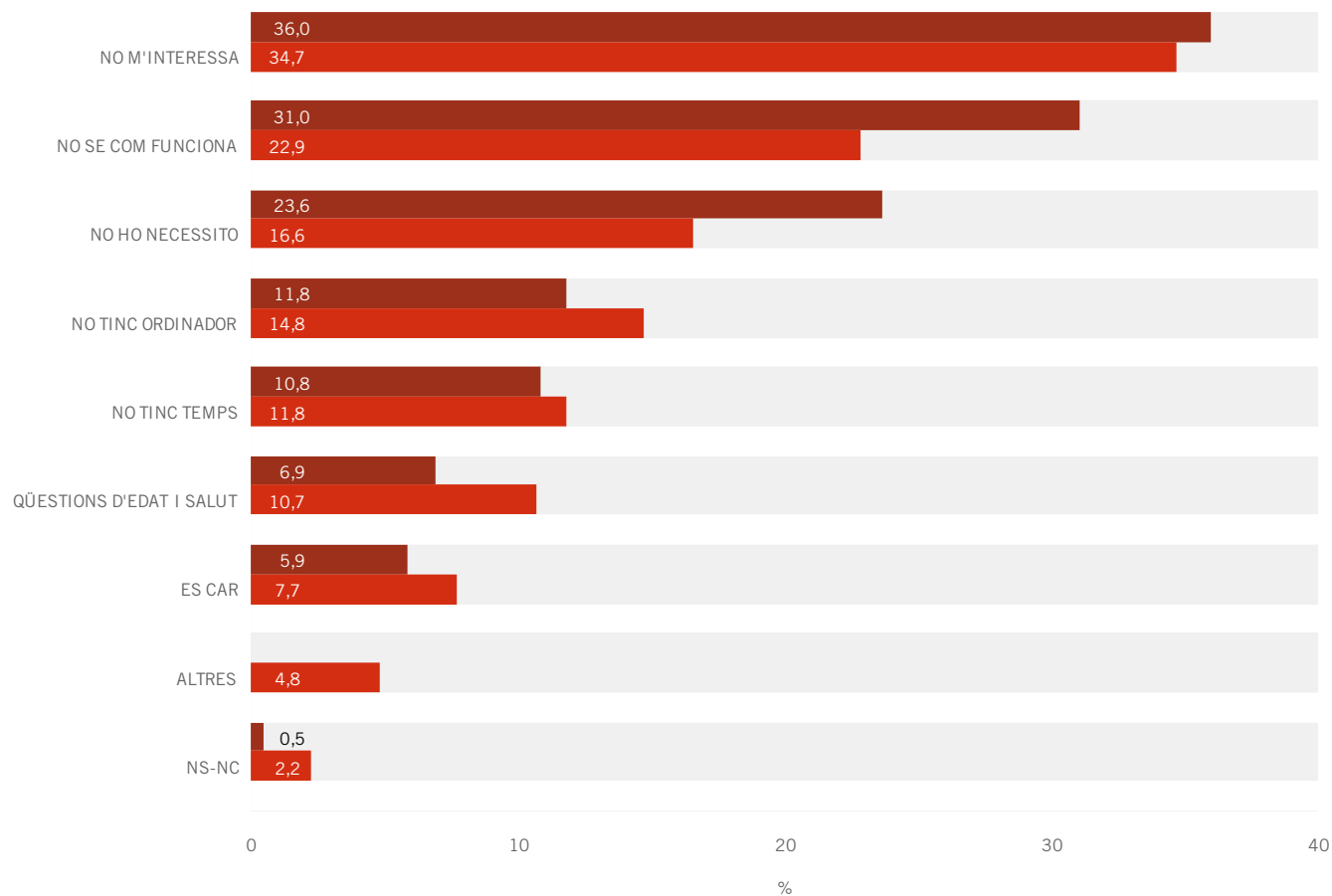


Ajuntament de Barcelona

MOTIUS DE NO ÚS D' INTERNET

U.11.- PER QUIN MOTIU NO ES CONNECTA A INTERNET?

El principal motiu perquè alguns entrevistats no es connecten a internet és la manca d'interès per aquest mitjà (36,0%). El segon, la dificultat que representa entendre el seu funcionament (31,0%). També per què no ho necessiten (23,6%), no disposen d'ordinador (11,8%), per manca de temps (10,8%), per qüestions d'edat i salut (6,9%) i perquè és de un servei que es considera car (5,9%).



U.11 **B** No es connecta a Internet
N 203
R Espontània

■ Des.10
■ Des.09



Ajuntament de Barcelona

ÚS D'EQUIPAMENT MULTIMÈDIA

U.12.- DIGUI'M SI US PLAU SI VOSTÈ PERSONALMENT USA...

L'ús de reproductors d'imatge (DVD, vídeo) està molt generalitzat (81,4%) i l'ús de reproductors àudio (MP3, MP4) és majoritari (57,3%). A més, l'ús de la vídeo consola és el 28,1% i de la PDA (tipus Palm, agenda electrònica) l'11,6%.

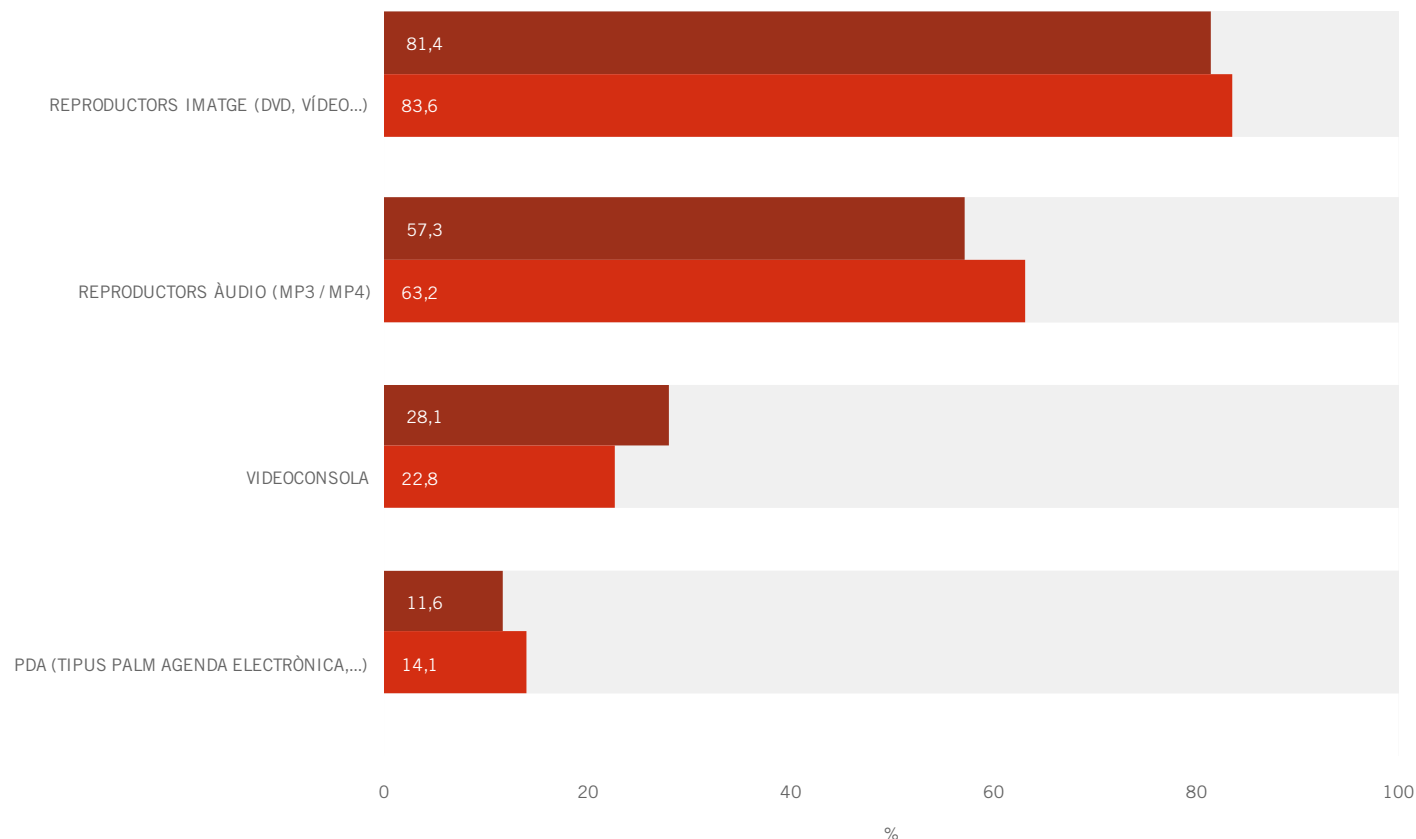
Usuaris de reproductors d'imatge (DVD, vídeo): homes (86,7%), persones de 16 a 54 anys (més del 88%), d'alt poder adquisitiu (97,3) i d'estudis secundaris professionals.

Usuaris de reproductors àudio (MP3, MP4): homes (63,3%), joves de 16 a 24 anys (81,7%), de 25 a 34 anys (80,5%), d'alt nivell econòmic (74,3%), universitaris (72,1%) i estudiants (94,4%).

La vídeo consola és manejada per: homes (32,8%), estudiants (51,4%), joves de 16 a 24 anys (55,8%) i de 25 a 34 anys (40,0%).

La PDA és més característica dels homes (16,6%), dels joves de 25 a 34 anys (17,2%), de les persones amb alt poder adquisitiu (23,9%), universitaris (25,2%) i persones que treballen per compte propi (23,6%).

En general, els menys equipats són les dones i les persones de 55 i més anys.



EQUIPAMENT A LA LLAR



ORDINADOR A CASA

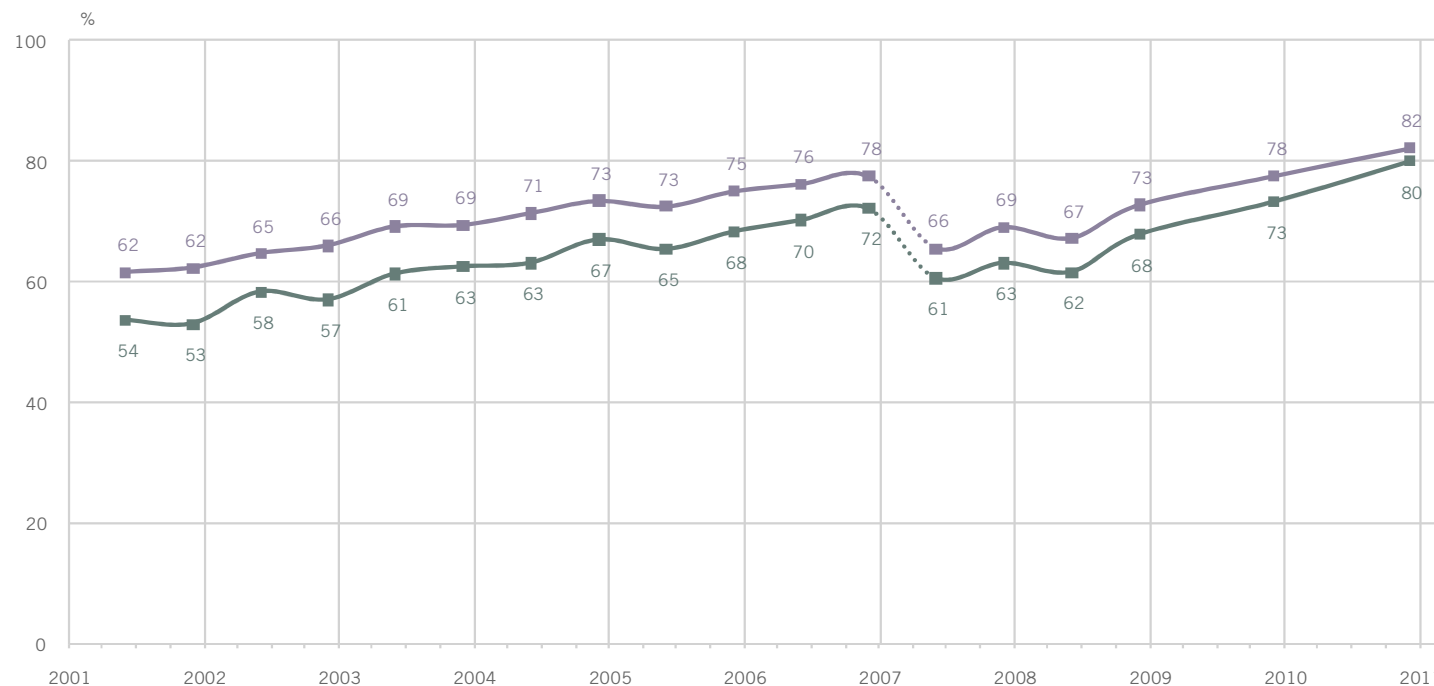
E.1.- PODRIA DIR-ME SI A CASA SEVA TENEN ORDINADOR/S (QUE ACTUALMENT UTILITZIN)?

A finals de 2010, el 82,2% dels consultats diuen que a casa seva tenen ordinador (que representa el 80,0% de les llars barcelonines) i el 77,2% diuen que tenen connexió d'internet.

Disposen d'ordinador a casa en més del 88% dels casos: les persones de 16 a 54 anys, els universitaris i d'estudis secundaris professionals, els estudiants, de nivell socioeconòmic alt i les laboralment actives.

Els col·lectius que menys diuen que a casa seva tenen ordinador són: les persones de nivell d'estudis primaris (66,8% tenen ordinador a casa), les que es dediquen a les tasques de la llar no remunerades (64,6% en tenen), els jubilats (61,6% en tenen), de baix nivell adquisitiu (54,0% en tenen) i de 65 a 74 anys (52,4% en tenen).

Evolució: S'observa un fort augment progressiu, tot i que no del tot lineal, del nombre de persones que tenen ordinador a casa seva. El 2008 el 66% tenia ordinador a casa i el 2010 el 82%, que suposa que darrerament hi ha un augment de 16 punts.



E.1. N 1000

■ Base: Persones
■ Base: Llars

Fins a 12/06: Entrevista telefònica/ Des de 06/07: Entrevista domiciliària



Ajuntament
de Barcelona

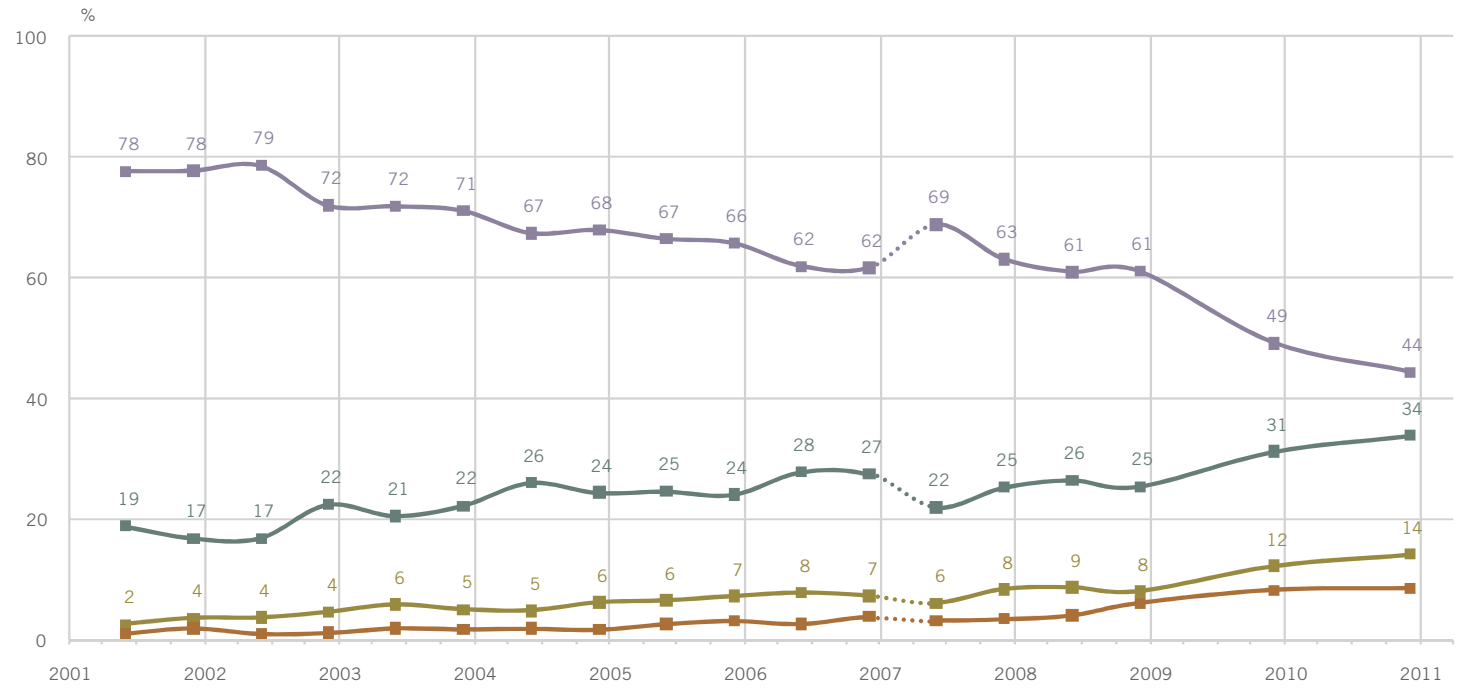
ORDINADOR A CASA

E.2.- QUANTS ORDINADORS TENEN A CASA SEVA?

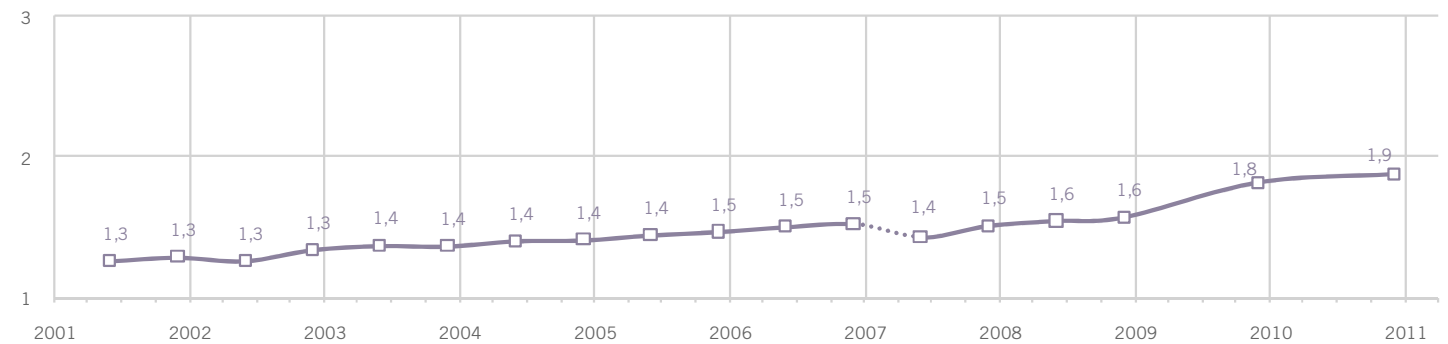
El 55,6% dels entrevistats que tenen ordinador a casa en tenen més d'un i el 44,4% només un. De mitjana, tenen 1,9 ordinadors a casa.

Els entrevistats amb més ordinadors a casa tenen de 16 a 24 anys (2,3), són universitaris (2,0), treballadors per compte propi (2,2), d'alt poder adquisitiu (2,1) i estudiants (2,5).

Evolució: Cada vegada és més habitual que a les cases hi hagi més d'un ordinador. El nombre d'ordinadors a la llar augmenta regularment des de 2001 i passa de ser 1,3 a 1,9 (mitjanes).



Nombre d'ordinadors (mitjana)



E.2. **B** Tenen ordinador
N 822

■ Un
■ Dos
■ Tres
■ Quatre i més

ORDINADOR A CASA

E.2.- I QUANTS ORDINADORS DE SOBRETAULA TENEN A CASA SEVA? I QUANTS PORTÀTILS TENEN A CASA SEVA?

L'ordinador de sobretaula fa dos anys que ja no és el més habitual a les llars dels consultats (39,0%), perquè és superat per la presència de portàtils (61,0%).

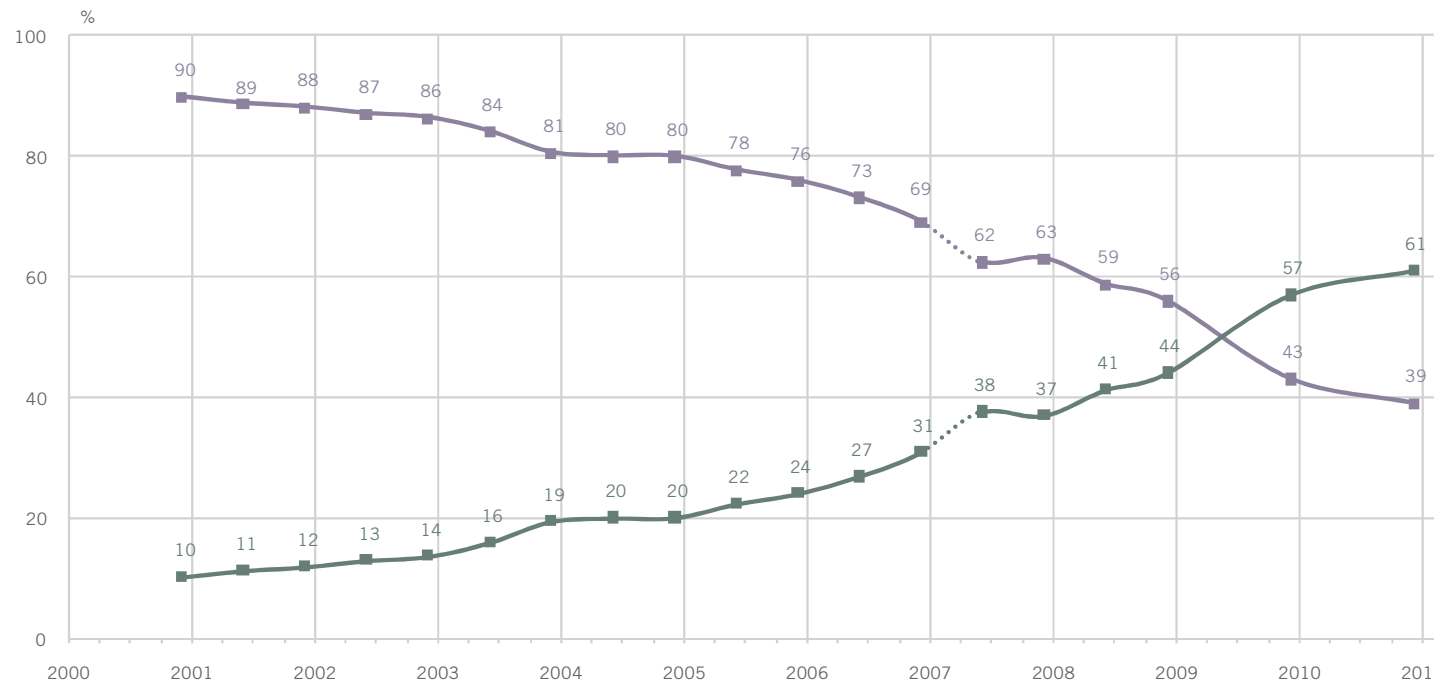
Solen haver aparells de sobretaula a les cases de les persones grans, de nivell socioeconòmic baix, d'estudis bàsics i secundaris professionals, aturats i les persones que es dediquen a les tasques de la llar no remunerades.

Els portàtils són més característics de les persones de 25 a 34 anys, de nivell socioeconòmic alt, universitaris, estudiants i assalariats.

Dels entrevistats que tenen ordinador a casa, el 24,5% en té només de sobretaula, el 37,3% només portàtil o tablet i el 38,2% dels dos tipus.

La mitjana d'ordinadors de sobretaula és 1,2 i la de portàtils 1,5.

Evolució: El 2000 pràcticament tots els ordinadors eren de sobretaula i només un 10% eren portàtils, mentre deu anys després el nombre de portàtils supera als altres. La tendència actual és a que a casa el portàtil sigui el tipus d'ordinador predominant i el de sobretaula vagi desapareixent.



E.2 **B** Tenen ordinador
N 822

■ De sobretaula
■ Portàtil

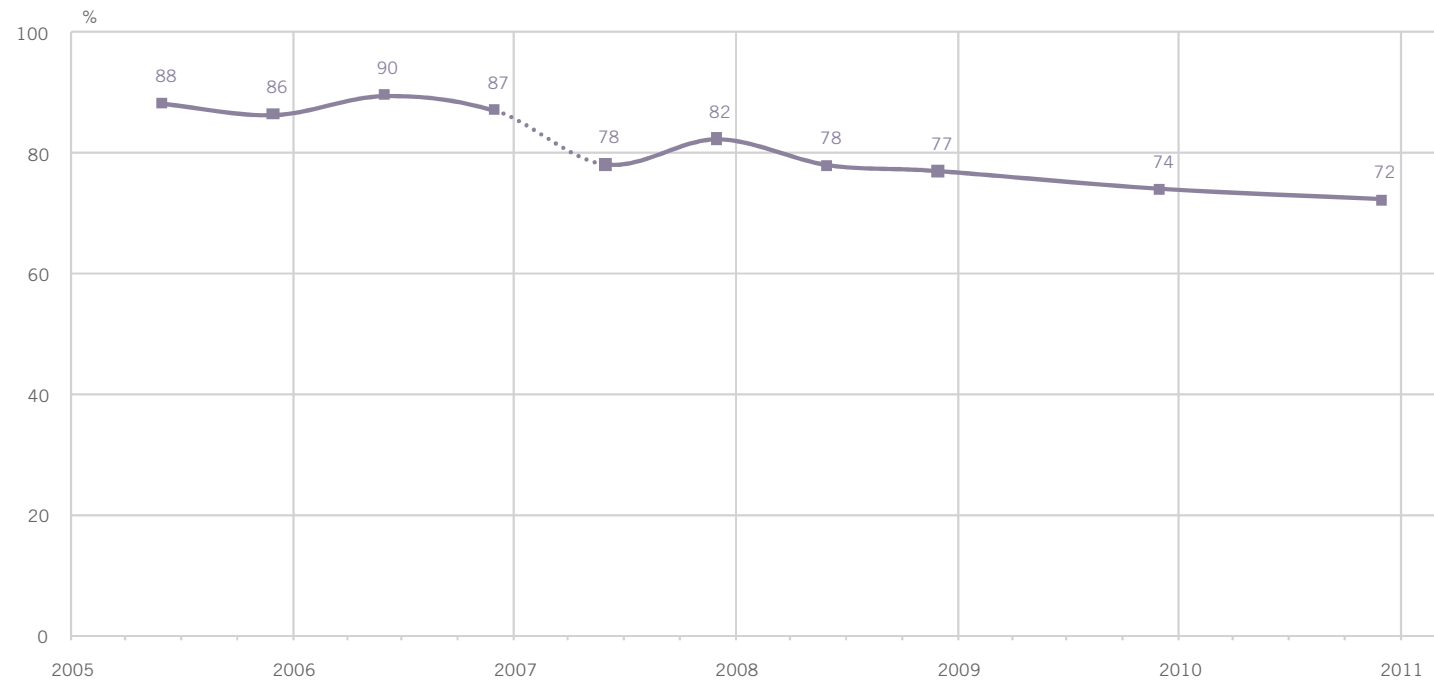
ORDINADOR A CASA

E.3.- I A CASA SEVA TENEN CONNECTAT A L'ORDINADOR:

IMPRESSORA

Dels consultats que a casa seva disposen d'ordinador, el 72,4% hi tenen connectada una impressora.

Evolució: Cada vegada és una mica menys freqüent tenir connectada una impressora a l'ordinador. A la tardor de 2008 en tenien el 82% i el 2010 en té el 72,4% (que representa el 69,9% de les llars barcelonines).



E.3. **B** Tenen ordinador
N 822

Fins a 12/06: Entrevista telefònica/ Des de 06/07: Entrevista domiciliària



Ajuntament
de Barcelona

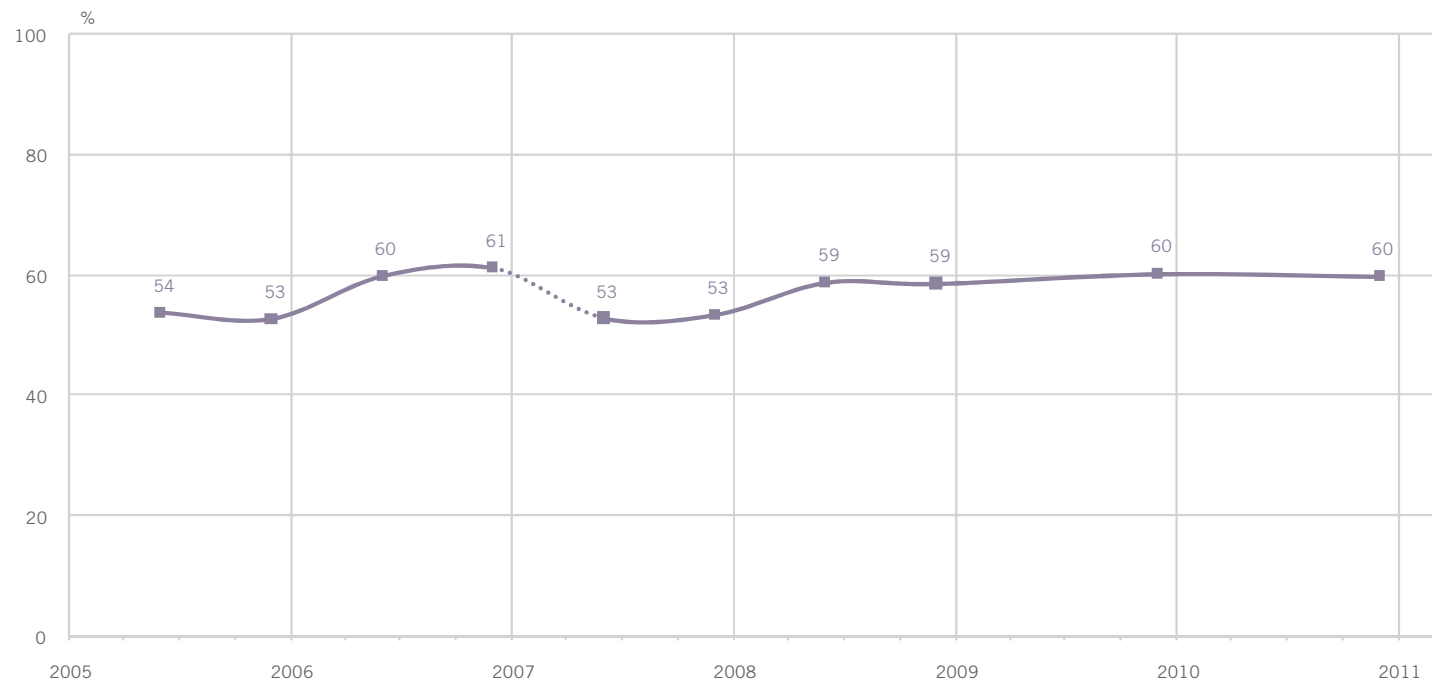
ORDINADOR A CASA

E.3.- I A CASA SEVA TENEN
CONNECTAT A L'ORDINADOR:

SCÀNNER

Dels consultats que a casa seva tenen ordinador, el 59,9% també disposen d'un escàner (que representa el 56,5% de les llars barcelonines).

Evolució: Darrerament la tinença d'escàner es manté estable.



E.3. **B** Tenen ordinador
N 822

Fins a 12/06: Entrevista telefònica/ Des de 06/07: Entrevista domiciliària



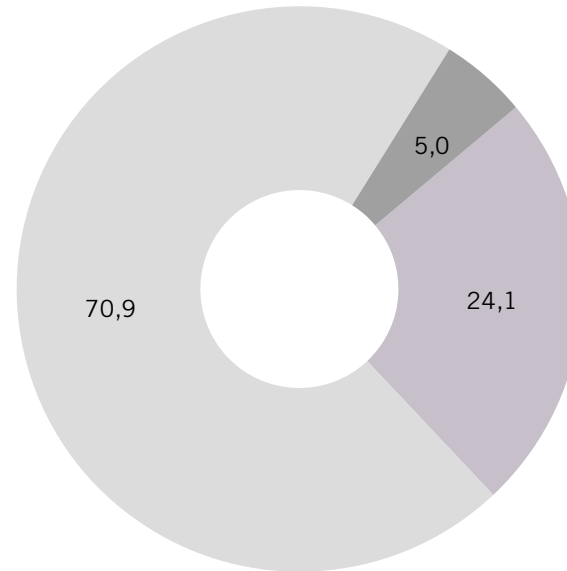
Ajuntament
de Barcelona

ORDINADOR A CASA

E.3.- I A CASA SEVA TENEN CONNECTAT A L'ORDINADOR:

El 24,1% dels entrevistats que tenen ordinador, assegura que també té lector de targetes (tipus DNI; targetes intel·ligents...).

Nota: L'elevat percentatge de persones que diuen tenir-ne apunta a què alguns entrevistats han interpretat de forma no correcta la pregunta.



E.3. **B** Tenen ordinador
N 822

Sí
No
NS-NC



Ajuntament
de Barcelona

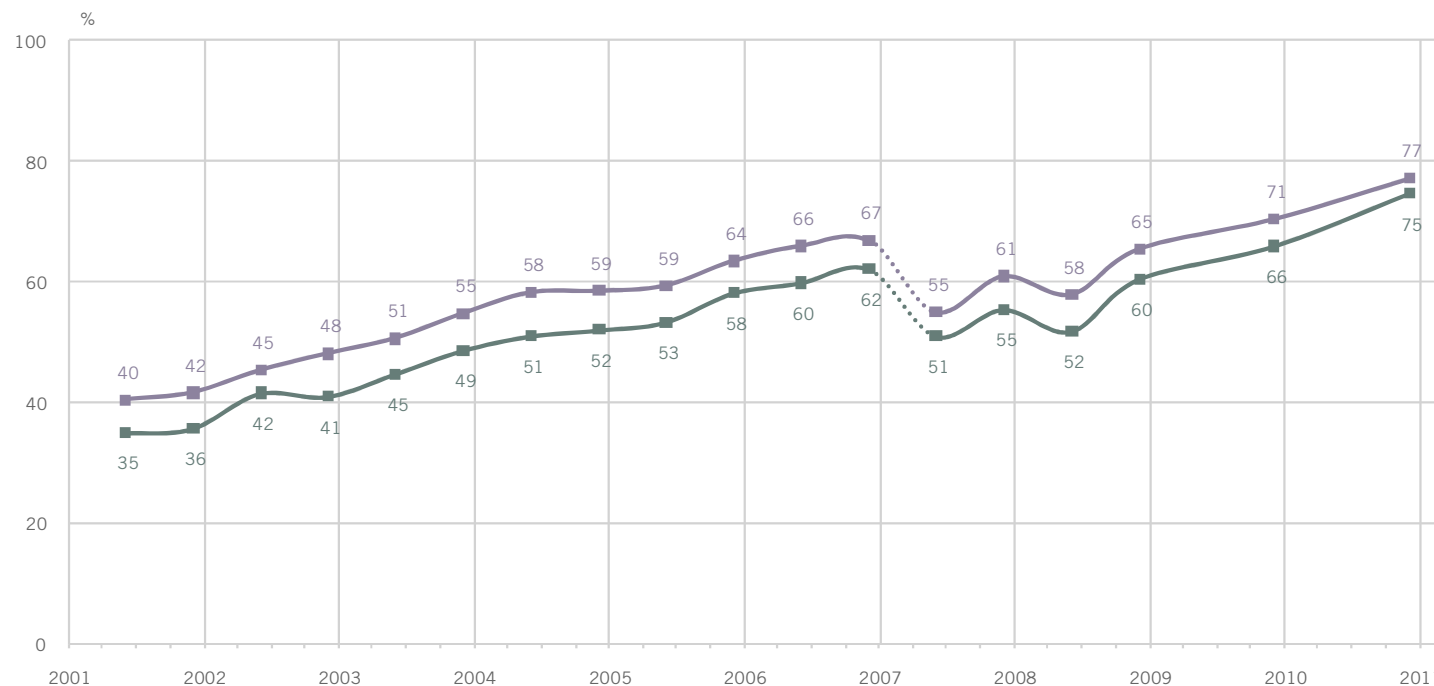
CONNEXIÓ D'INTERNET A CASA

E.4.- I A CASA SEVA ESTAN CONNECTATS A INTERNET?

El 77,2% del total d'entrevistats diu que a casa seva estan connectats a Internet (que significa el 74,6% de les llars barcelonines).

Els grups de població amb més accés a la xarxa des de casa són: homes, persones de 16 a 54 anys, de nivells socioeconòmics mig i alt, d'estudis universitaris, persones laboralment actives i estudiants.

Evolució: S'observa un **augment progressiu i gairebé lineal del nombre de persones amb Internet a casa seva. A més, es pot dir que gairebé totes les cases amb ordinador (82,2%) també tenen connexió d'Internet** (només falta el 5% per arribar a la totalitat).



E.4 N 1000

■ Base: Persones
■ Base: Llars

Fins a 12/06: Entrevista telefònica/ Des de 06/07: Entrevista domiciliària

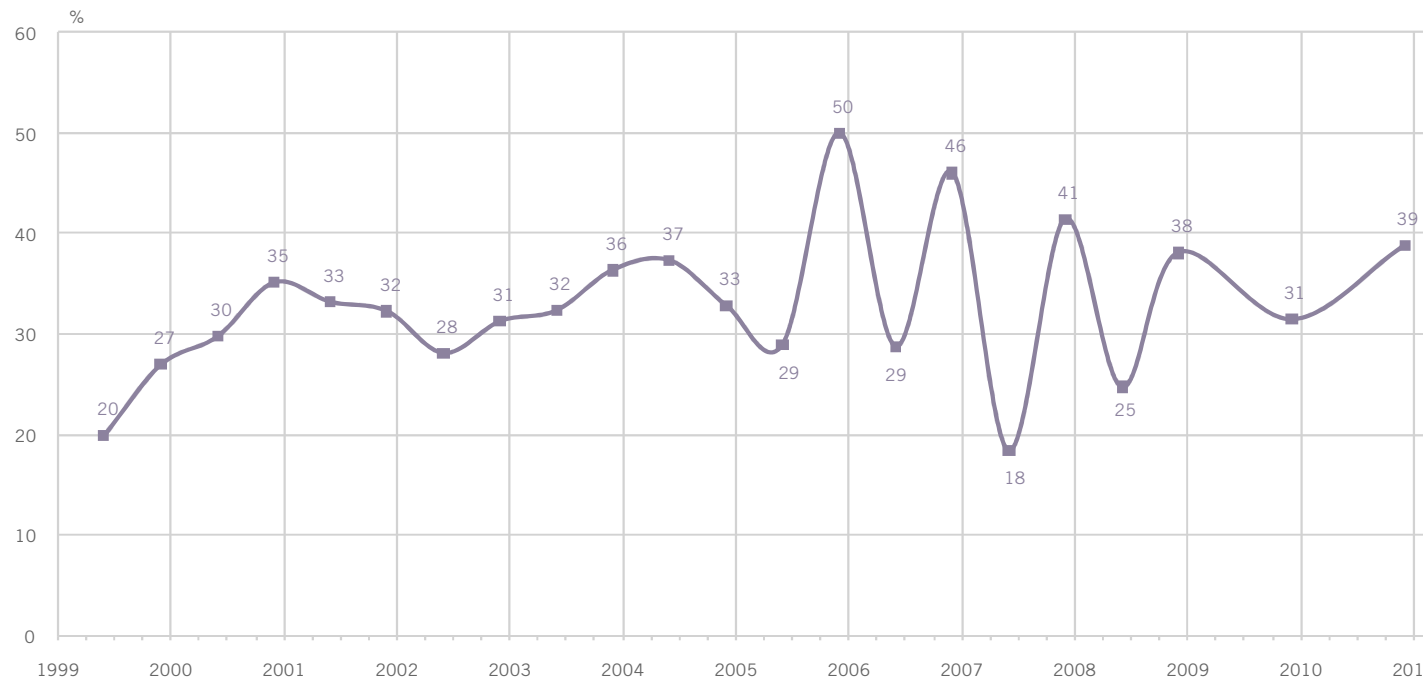


Ajuntament de Barcelona

CONNEXIÓ D'INTERNET A CASA

E.5.- TENEN PREVIST A CASA SEVA CONNECTAR-SE A INTERNET EN ELS PROPEROS 6 MESOS?

Dels entrevistats que tenen ordinador a casa però no tenen Internet, el 38,8% expressen el propòsit de connectar-se a la xarxa als propers sis mesos.



E.5 **B** No estan connectats a internet
N 49

Fins a 12/06: Entrevista telefònica/ Des de 06/07: Entrevista domiciliària
Fins a 2009: Es preguntava la intenció de compra en els propers 12 mesos



Ajuntament de Barcelona

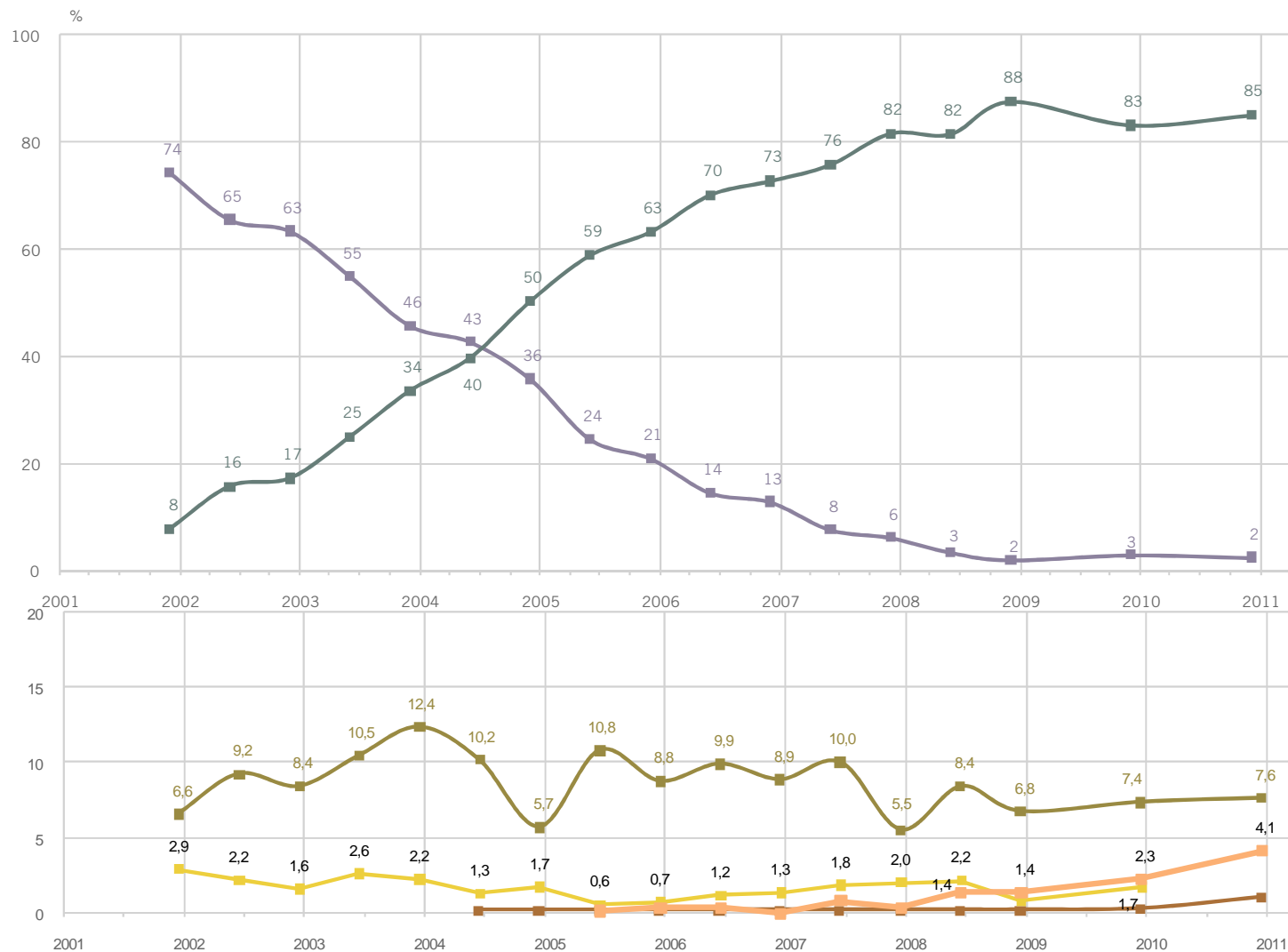
CONNEXIÓ D'INTERNET A CASA

E.6.- QUIN TIPUS DE CONNEXIÓ A INTERNET TÉ VOSTÈ A CASA SEVA?

El 85,1% de les llars estan connectades a Internet mitjançant ADSL i el 7,6% per cable. El 4,1% té Mòdem USB, UMTS. Són pocs els que ara tenen línia telefònica convencional (2,3%) o que fan servir WIFI (1,0%).

Enguany la novetat és el gruix percentual de la modalitat d'accés a Internet via telèfon mòbil per part d'alguna de les persones que viu a casa de l'entrevistat (18,9%).

Evolució: L'ADSL continua essent la connexió més habitual, amb més del 80% de quota.



E.6 **B** Estan connectats a internet
N 772

- Línea telefònica (normal)
- ADSL
- Cable menta
- WIFI pública
- Mòdem USB o internet mòbil
- RDSL/RDSI

Fins a 12/06: Entrevista telefònica/ Des de 06/07: Entrevista domiciliària



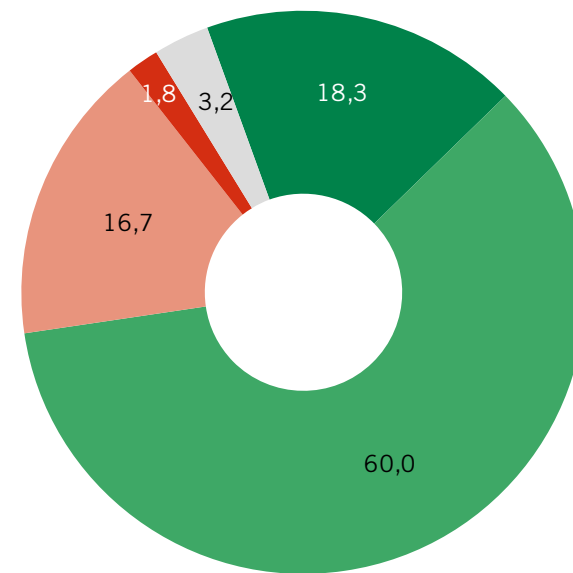
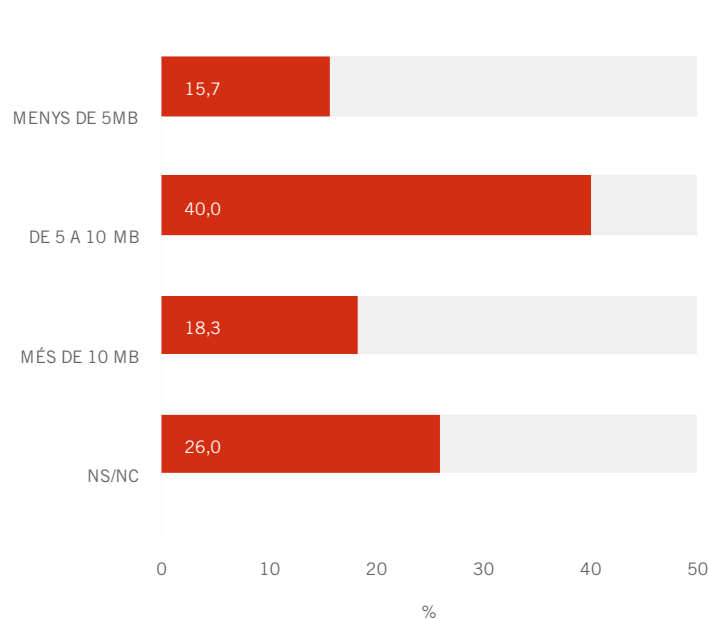
CONNEXIÓ D'INTERNET A CASA

E.7.- QUINA AMPLE DE BANDA TÉ CONTRACTADA A CASA SEVA?

E.8.- RESPECTE A LA QUALITAT DEL SENYAL QUE TÉ CONTRACTADA, VOSTÈ LA CONSIDERA MOLT CORRECTE, BASTANT CORRECTE, POC CORRECTE O GENS CORRECTE?

L'ample de banda més habitual entre els internautes que tenen contractada ADSL a casa seva (amb o sense WIFI) és de 5 a 10 MB (el 40,0% dels casos). El 15,7% té menys de 5 MB i el 18,3% supera els 10 MB. Cal afegir que una quarta part dels internautes no sap quin tipus de contracte té.

El 78,3% dels que tenen ADSL a casa diuen que la qualitat del senyal rebuda és correcta.



E.7 **B** Estan connectats a internet
N 657

E.8 **B** Estan connectats a internet
N 657

Molt correcte
Bastant correcte
Poc correcte

Gens correcte
NS/NC

Fins a 12/06: Entrevista telefònica/ Des de 06/07: Entrevista domiciliària



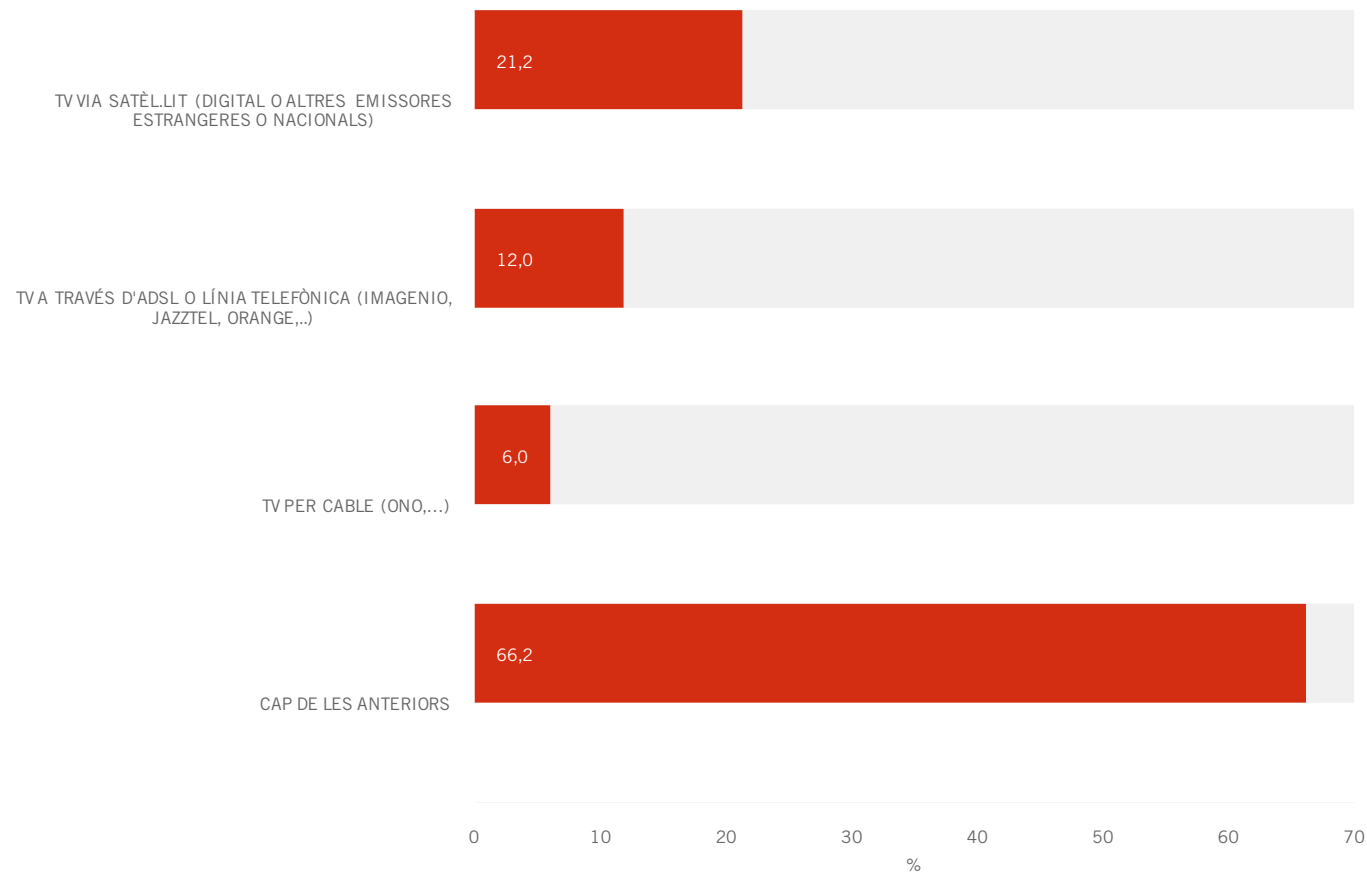
Ajuntament
de Barcelona

TELEVISIÓ A CASA

E.9. A CASA SEVA DISPOSEN DELS SEGÜENTS MITJANS PER A REBRE EL SENYAL DE TELEVISIÓ?

El 97,9% dels entrevistats diu tenir televisió a casa seva (aquesta xifra representa el 98,1% de les llars barcelonines).

Dels que tenen televisió a casa seva, el 21,2% diu que rep el senyal via satèl·lit, el 12,0% a través d'ADSL o línia telefònica i el 6,0% per cable. La resta reben el senyal televisiu per altres mitjans.



E.5

N 979

R Multiresposta



Ajuntament
de Barcelona

TELEFONIA

E.10.- A CASA SEVA TENEN TELÈFON FIX?

E.12.- VOSTÈ TÉ TELÈFON MÒBIL PROPI O COMPARTIT?

E.13.- PEL QUE FA AL SEU MÒBIL, TÉ TARIFA PLANA DE DADES (INTERNET)?

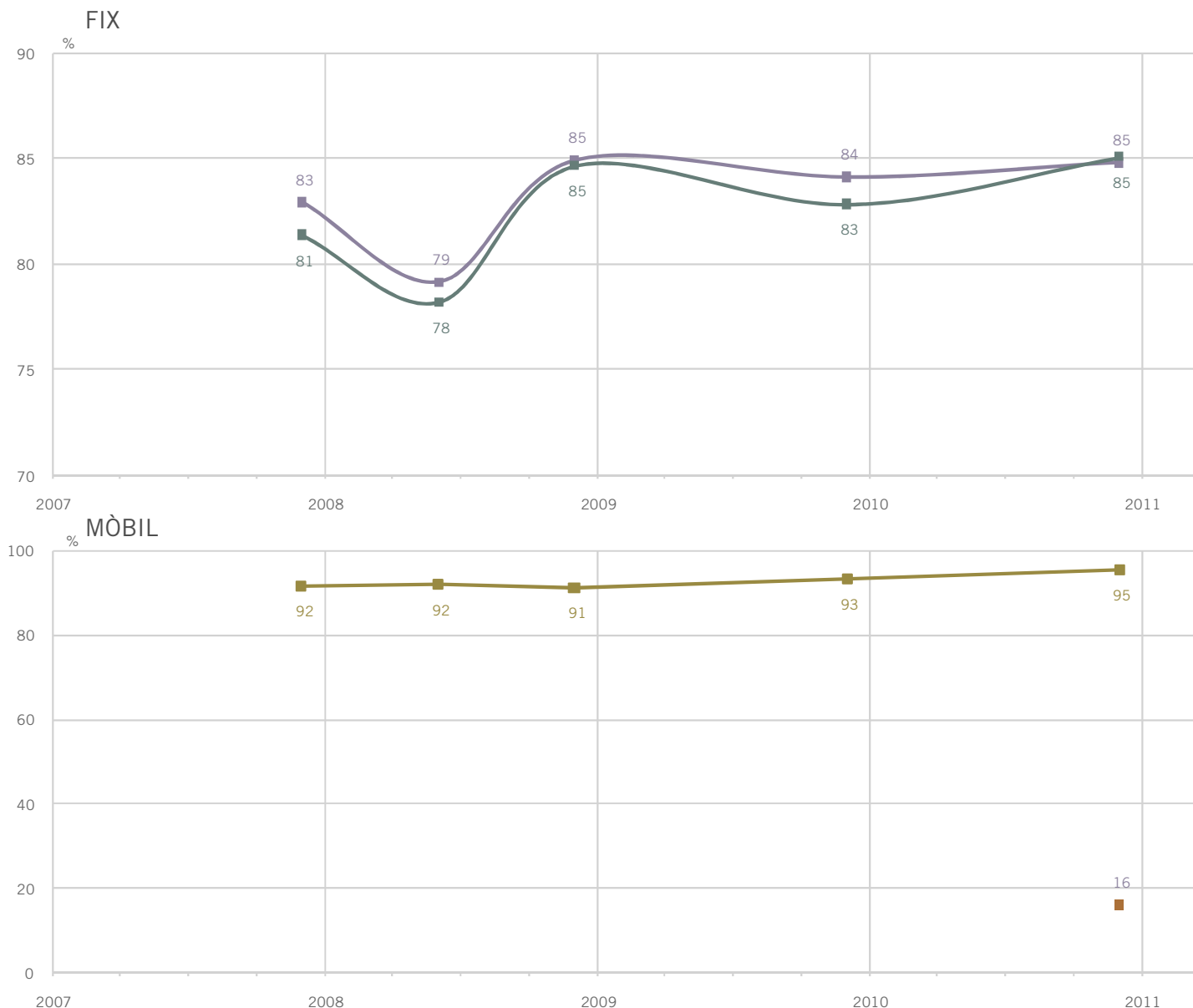
Telèfon fix: El 84,8% del total de consultats diuen tenir telèfon fix a casa seva, sobretot les persones grans. Si es calcula en base a llars el percentatge és 85,1%.

Evolució: Els darrers tres anys s'estabilitza la quantitat de telèfons fixes.

Telèfon mòbil: El 98,4% dels consultats diuen que a casa seva tenen algun telèfon mòbil en funcionament, ja sigui personal o de la feina.

A nivell individual, el 95,4% tenen mòbil propi i el 16,0% tarifa plana de dades (Internet).

Evolució: La tinença de telèfons mòbils augmenta els dos últims anys i supera de molt la quantitat de telèfons fixes a casa (hi ha 10 punts de diferència entre els dos).



E.10 N 1000

■ Telèfon fix. Base persones
■ Telèfon fix. Base llars

E.12/13 N 1000

■ Telèfon mòbil propi
■ Tarifa plana de dades (internet)

Fins a 2008 es preguntava "vostè personalment té telèfon mòbil"



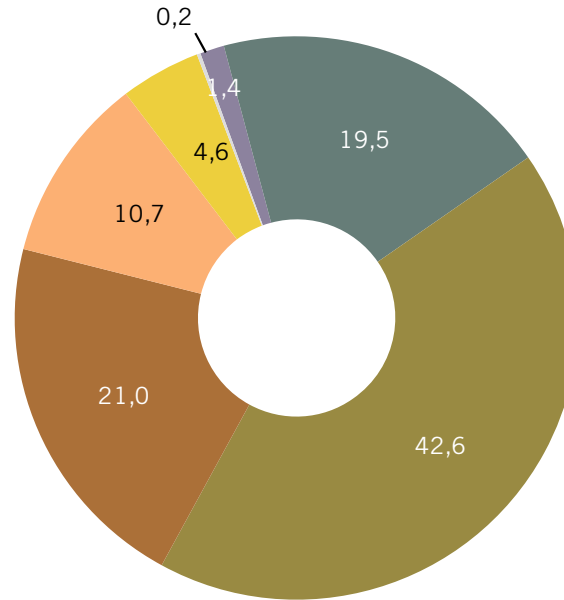
Ajuntament de Barcelona

TELEFONIA

E.11.- QUANTS MÒBILS TENEN A CASA SEVA EN FUNCIONAMENT?

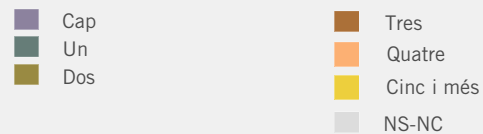
A casa de l'entrevistat tenen de mitjana 2,4 aparells de telefonia mòbil en funcionament (si es calcula per llars és 2,1), la qual cosa suposa que la majoria tenen entre 1 i 3 mòbils a casa (83,1% dels casos).

Els que diuen estar més equipats a casa seva són els més joves amb 3,3 aparells de mitjana.



MITJANA BASE LLARS: 2,1 MÒBILS

E.11 N 1000



Ajuntament de Barcelona

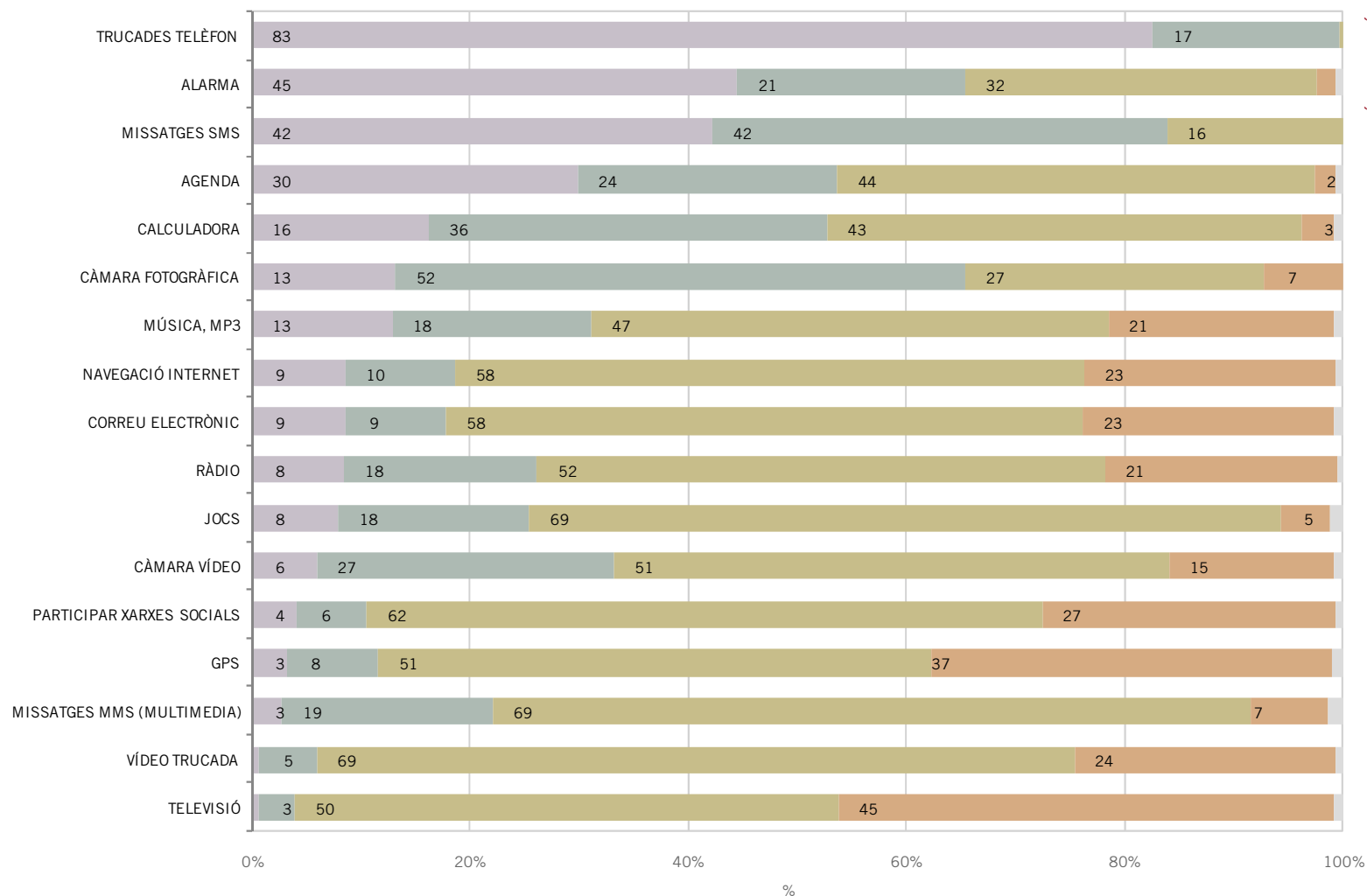
TELEFONIA

E.14.- DIGUI'M PER CADASCUNA D' ELLES SI LES UTILITZA SOVINT, A VEGADES, MAI O EL SEU MÒBIL NO LA TÉ

Els entrevistats que disposen de telèfon mòbil l'utilitzen per trucar per telèfon (99,7%), gestionar missatges SMS (83,8%), fotografiar (65,4%), activar l'alarma (65,4%), per agenda (53,7%), calcular (52,7%), càmera de vídeo (33,3%) i escoltar música, mp3 (31,1%). Altres usos menys freqüents o que només fan alguns segments de població són: escoltar la ràdio (26,2%), jugar (25,5%), missatges MMS (22,1%), navegar (18,7%), gestionar el correu electrònic (17,8%), cercar pel GPS (11,6%), participar en xarxes socials (10,6%) i veure televisió (4,0%).

Les funcions del mòbil menys habituals. Del total de persones que tenen mòbil propi o compartit, el 45,3% no disposa de televisió, el 36,7% de GPS, el 26,8% participar en xarxes socials, el 23,9% la vídeo trucada, el 23,0% navegar, el 22,9% el correu electrònic, el 21,3% escoltar la ràdio, el 20,5% escoltar música, MP3 i el 15,1% de càmera de vídeo.

Els mòbils de les persones que es dediquen a las tasques de la llar i els jubilats solen tenir menys aplicacions que els d'altres col·lectius.



E.14 **B** Té telèfon mòbil propi o compartit
N 954

Sovint
A vegades
Mai
No té
NS/NC

TELEFONIA

E.15.- QUIN SERVEI O INFORMACIÓ LI AGRADARIA QUE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA LI OFERIS A TRAVÉS DEL MÒBIL?

El 36,9% dels entrevistats que disposen de mòbil diuen que els agradaria que l'Ajuntament de Barcelona els oferís algun servei o informació través del mòbil, el 30,3% dels entrevistats no els agrada aquest oferta i el 32,8% restant no respon aquesta qüestió.

Els entrevistats predisposats a rebre informació via mòbil voldrien accedir a temes molt diversos, però els més requerits són: lleure, transports, temes relatius a hisenda, trànsit, treball, ensenyament, turisme, notícies, meteorologia, tràmits i informació administrativa.

	2008		2009		2010	
	Juny 08	Des. 08	Des.09	Des.10		
ACTUALITAT/NOTÍCIES	4,7	2,6	2,8	1,9		
LLEURE (CINEMA, TEATRE, EXPOSICIONS, CONCERTS)	9,6	11,4	6,9	8,0		
EQUIPAMENTS DIVERSOS (ESCOLES, RESTAURANTS)	2,6	0,9	0,4	0,7		
ASSOCIACIONS	0,1	0,0	0,0			
TRÀNSIT, APARCAMENTS	5,7	9,3	3,2	4,0		
TRANSPORTS	8,9	9,7	5,5	5,8		
SEGURETAT CIUTADANA	1,0	0,4	0,0	0,1		
POLÍTICA (GOVERN DE LA CIUTAT)	0,4	0,2	0,4	0,2		
NETEJA, MANTENIMENT	0,2	0,6	0,5	0,1		
URBANISME, ARQUITECTURA	0,2	0,4	0,0			
MEDI AMBIENT (CONTAMINACIÓ, SOROLL, RECICLATGE)	0,4	0,2	0,1	0,2		
IMMIGRACIÓ	0,7	1,7	0,6	0,8		
HABITATGE	3,7	2,1	0,4	0,6		
FEINA	5,5	5,2	6,1	3,5		
METEOROLOGIA	2,6	3,9	1,5	1,6		
MAPES (SITUACIÓ DE CARRERS), GUIA CIUTAT	0,9	1,4	0,7	0,6		
TRÀMITS, INFORMACIÓ ADMINISTRATIVA	1,7	2,1	2,9	1,5		
COMERÇOS, EMPRESES	0,1	0,6	0,1	0,2		
SANITAT	0,7	2,4	0,5	0,1		
SERVEIS PÚBLICS	1,4	0,7	0,9	0,1		
CIVISME	0,1	0,0	0,1	0,0		
OBRES	0,5	0,7	2,2	0,8		
BARRIS	1,6	1,0	1,2	0,9		
ESPORTS	0,4	0,9	1,1	0,3		
INFORMACIÓ ECONÒMICA	1,8	0,5	0,1	0,1		
HISENDA (IMPOSTOS, MULTES...)	0,1	3,4	2,0	4,1		
AJUTS SOCIALS, TEMES SOCIALS	1,5	1,2	1,7	0,7		
TELÈFONS 010, 112, URGÈNCIES, BOMBERS, ATENCIÓ CIUTADANA	1,1	0,5	0,4	0,4		
ENSENYAMENT	1,2	2,5	2,3	2,8		
TURISME, MONUMENTS, CULTURA, HISTÒRIA	1,7	3,4	2,4	2,3		
ALTRES	2,5	1,2	4,8	4,3		
CAP	32,3	42,7	50,0	30,3		
NS	19,1	9,1	10,3	32,8		
NC	0,2	0,1	0,1	0,0		
N	(811)	(804)	(952)	(954)		

E.15 **B** Té telèfon mòbil propi o compartit
N 954
R Espontània. Suma de dues respostes



Ajuntament de Barcelona

ATENCIÓ AL CIUTADÀ



INTERÈS PER LA INFORMACIÓ SOBRE BARCELONA

P2.1.- A L'HORA D'INFORMAR-SE SOBRE BARCELONA, A VOSTÈ QUINS TEMES LI INTERESSEN MÉS?

Alhora d'informar-se sobre la ciutat de Barcelona, el tema que interessa més als entrevistats és el lleure (cinema, teatre, espectacles...) (34,7%). Segueixen els relacionats amb el turisme i la cultura (18,8%), transports públics (16,7%), mapes per a la situació de carrers (13,0%), treball (5,4%), equipaments (5,1%), trànsit (5,0%) i ensenyament (4,8%).

La informació sobre el lleure interessa sobretot a joves, estudiants i universitaris.

Evolució: En relació a les anteriors consultes, la informació sobre el lleure continua essent la més sol·licitada i la informació turística i transports mantenen la segona i la tercera posicions.

Sembla que d'alguns temes darrerament es requereix menys informació com ara: treball, equipaments, trànsit, seguretat ciutadana, estat de la neteja, notícies, obres el carrer, habitatge, immigració, serveis públics.

	2004		2005		2006		2007		2008		2009		2010	
	Març 04	Set. 04	Març 05	Set. 05	Març 06	Set. 06	Març 07	Set. 07	Juny 08	Des. 08	Des. 09	Des. 10		
LLEURE (cinemes, teatres, exposicions, concerts ...)	49,3	42,6	42,6	43,6	39,6	45,8	40,5	30,9	29,1	33,3	30,1	34,7		
TURISME, MONUMENTS, CULTURA, HISTÒRIA	-	-	-	-	-	-	-	-	1,0	15,6	21,0	18,8		
TRANSPORTS	14,6	11,5	10,7	18,3	13,9	15,8	23,3	25,2	19,0	27,1	19,2	16,7		
MAPES (situació de carrers)	3,1	1,8	2,2	2,4	4,4	2,9	13,9	6,9	3,2	7,8	5,8	13,0		
FEINA	-	2,4	6,1	3,6	1,9	3,8	5,8	10,9	11,8	13,8	8,7	5,4		
EQUIPAMENTS DIVERSOS (escoles, restaurants, associacions)	19,3	8,7	9,6	13,6	7,5	8,6	10,7	7,8	10,5	4,5	3,3	5,1		
TRÀNSIT	3,0	3,8	4,3	5,7	9,0	8,7	4,3	8,8	9,3	11,2	4,9	5,0		
ENSENYAMENT	-	-	-	-	-	-	-	-	10,4	4,4	4,5	4,8		
SEGURETAT CIUTADANA	9,4	11,5	13,1	11,3	10,2	11,1	11,1	18,0	10,0	13,6	7,1	4,1		
TRÀMITS, INFO ADM.	1,0	2,8	2,4	3,0	2,2	2,2	5,2	4,9	3,1	4,0	2,7	3,7		
AJUTS SOCIALS, TEMES SOCIALS	-	-	-	-	-	-	-	-	0,8	3,5	4,8	3,4		
BARRIS	1,2	1,3	-	0,2	3,8	1,7	1,7	1,7	3,7	4,1	4,6	3,0		
ESPORTS	-	-	-	1,4	4,3	3,7	5,1	5,2	2,8	3,4	3,6	2,8		
POLÍTICA (govern ciutat)	2,1	6,4	4,8	3,0	3,5	6,1	4,9	3,6	1,4	1,4	3,1	2,8		
NETEJA	6,8	7,6	10,6	10,4	8,3	8,6	7,4	11,4	7,0	11,9	5,1	2,7		
ACTUALITAT/NOTÍCIES	7,3	11,3	10,2	8,8	17,6	7,3	10,7	18,3	6,1	9,1	8,0	2,5		
OBRES	1,4	0,9	-	-	-	-	1,6	2,4	1,8	3,4	9,7	2,1		
HABITATGE	2,0	3,9	8,0	5,2	6,0	6,9	7,4	13,6	10,1	9,6	1,5	1,8		
URBANISME	2,7	3,7	8,7	4,0	8,5	3,8	3,4	7,2	2,9	3,3	2,7	1,6		
SANITAT	-	-	3,0	0,8	1,0	2,8	4,9	10,7	3,6	9,3	2,6	1,6		
METEOROLOGIA	0,8	1,6	2,0	2,0	3,7	3,4	4,0	2,1	3,1	1,1	1,0	1,5		
HISENDA (impostos, multes...)	-	-	-	-	-	-	-	-	1,8	2,2	1,3	1,3		
INFO. ECONÒMICA	-	-	-	0,8	1,1	2,4	2,6	1,6	3,1	1,0	0,8	1,2		
COMERÇOS I EMPRESES	2,5	1,6	0,8	3,4	1,4	4,9	1,6	2,1	1,1	3,1	0,5	1,1		
MEDI AMBIENT (contaminació, soroll)	-	-	1,3	1,7	1,0	2,0	2,8	8,9	3,6	3,4	1,7	0,8		
IMMIGRACIÓ	-	2,9	5,8	0,9	1,8	2,1	4,0	5,3	3,5	3,2	0,7	0,8		
CIVISME	-	4,2	1,4	1,3	5,3	1,0	3,3	3,8	1,4	3,1	1,5	0,7		
SERVEIS PÚBLICS	-	-	1,7	0,4	3,9	3,4	4,7	6,0	8,7	3,7	3,8	0,5		
TELÈFONS 010, 112, URGÈNCIES, BOMBERS, ATENCIÓ CIUTADANA	-	-	-	-	-	-	-	-	1,1	0,2	0,6	0,4		
ALTRES	10,2	19,2	11,4	4,3	6,4	4,1	3,6	1,7	2,8	1,6	6,0	4,1		
CAP	3,5	3,1	5,8	5,1	4,3	2,9	2,6	7,0	2,7	2,2	5,8	6,5		
NS	12,8	9,4	4,9	6,3	4,8	7,4	2,8	1,0	8,7	2,4	4,6	7,9		
NC	-	-	0,2	0,1	0,1	-	-	0,1	-	0,1	-	-		
N	(n=913)	(n=923)	(n=900)	(n=905)	(n=902)	(n=900)	(n=889)	(n=889)	(n=882)	(n=881)	(n=1000)	(n=1000)		

P2.1. **N** 1000

R Espontània. Suma de tres respostes

Fins a 12/06: Entrevista telefònica/ Des de 06/07: Entrevista domiciliària



Ajuntament de Barcelona

FORMES D'INFORMAR-SE SOBRE BARCELONA

P2.2.- A QUINS MITJANS RECORRE QUAN NECESSITA INFORMACIÓ DE LA CIUTAT DE BARCELONA?

Quan els entrevistats volen informació sobre la ciutat de Barcelona, recorren bàsicament a Internet (65,1% en total), però també a la premsa (14,4%), la televisió (9,3% en total) i la gent (7,8%), entre altres.

També recorren als mitjans informatius municipals (38,0% dels casos). El web municipal és el més utilitzat (13,6%), seguit del telèfon 010 (9,0%), la Guia de la Ciutat (5,9%), les OAC (3,7%), la Revista Barcelona Informació (2,7%), la Guàrdia Urbana (0,9%) i Barcelona Televisió (0,8%).

Evolució: Els entrevistats continuen informant-se d'activitats de la ciutat per diferents mitjans municipals i no municipals, però sobretot per Internet i menys pel 010.

El 2010 els entrevistats s'han informat menys a través dels mitjans informatius municipals (38,1% en total) que el 2009 (45,6% en total).

	2004		2005		2006		2007		2008		2009	2010
	Març 04	Set. 04	Març 05	Set. 05	Març 06	Set. 06	Març 07	Set. 07	Juny 08	Des. 08	Des. 09	Des. 10
INTERNET (ALTRES WEBS)	15,7	14,3	13,9	16,6	15,9	13,0	17,2	11,0	18,7	3,9	20,0	38,1
PREMSA	20,4	15,7	14,9	12,7	18,4	10,8	17,8	9,0	4,1	11,4	20,0	14,4
INTERNET (WEBS MUNICIPALS)	18,7	20,9	26,6	20,3	21,2	27,8	15,1	21,6	10,5	8,7	13,9	13,6
INTERNET (CERCADORS: GOOGLE, YAHOO!...)	-	-	-	-	-	-	13,8	15,6	2,6	34,6	16,2	13,4
TELÈFON 010	24,1	30,2	29,1	25,9	26,1	30,7	16,1	29,4	23,6	25,1	13,3	9,0
TELEVISIÓ (ALTRES)	4,4	6,9	6,9	4,5	7,6	2,3	20,2	10,2	2,2	4,8	11,8	8,5
PARLAR AMB LA GENT	5,3	3,3	3,8	5,6	3,4	3,4	8,3	4,0	5,6	7,4	7,8	7,8
GUIA DE LA CIUTAT	16,4	12,9	10,1	19,0	9,6	10,6	10,2	7,2	5,4	12,0	7,2	5,9
OFICINES D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ (OAC'S)	4,7	7,7	8,0	5,1	6,8	5,2	2,6	7,2	4,2	5,4	3,5	3,7
REVISTA BARCELONA INFORMACIÓ	2,0	3,4	3,2	2,4	3,9	1,7	2,8	1,2	0,6	1,9	3,8	2,7
TELÈFON 012	2,1	0,9	-	-	-	-	3,5	8,0	4,0	3,4	2,6	1,8
AJUNTAMENT (SENSE ESPECIFICAR)	-	0,4	-	-	-	-	1,7	8,0	7,6	8,6	2,8	1,4
RÀDIO	2,4	4,9	4,7	1,7	4,2	2,1	4,3	3,5	0,6	2,6	2,2	1,3
GUIES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,0	0,5	1,1
GUÀRDIA URBANA, ASSISTENTA SOCIAL...	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,7	0,2	0,9
BARCELONA TV	1,1	1,7	0,8	0,4	1,4	1,1	1,9	2,8	0,6	0,9	0,9	0,8
PÀGINES GROGUES	0,5	0,3	-	-	-	-	1,1	1,8	0,6	2,7	1,6	0,6
ALTRES TELÈFONS											1,3	0,5
TELÈFON 11888	0,8	0,3	-	-	-	-	0,8	2,5	0,9	1,0	0,2	0,3
NO ACOSTUMO A NECESSITAR INFORMACIÓ	4,6	4,2	5,4	5,4	4,5	4,0	2,5	4,5	7,9	1,8	1,0	-
GUIA DE L'OCIO	1,0	0,4	-	-	-	-	0,2	0,4	0,5	1,2	0,5	-
BCN AL MÒBIL	-	-	-	-	-	-	-	0,1	-	-	-	-
LA NETRO (GUIA)	-	-	-	-	-	-	0,2	0,1	-	0,1	-	-
ALTRES	6,6	4,2	7,0	8,8	5,9	6,4	1,7	0,7	2,3	3,7	4,9	2,8
CAP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,2	1,7	2,9
NS	2,0	1,8	1,7	1,2	1,1	1,4	0,6	0,7	8,7	1,6	1,3	1,5
NC	-	-	0,1	-	-	-	-	0,1	0,2	-	-	-
N	(n=913)	(n=923)	(n=900)	(n=905)	(n=902)	(n=900)	(n=889)	(n=889)	(n=882)	(n=881)	(n=1000)	(n=1000)

P2.2. **N** 1000
R Espontània. Multiresposta

Fins a 12/06: Entrevista telefònica/ Des de 06/07: Entrevista domiciliària



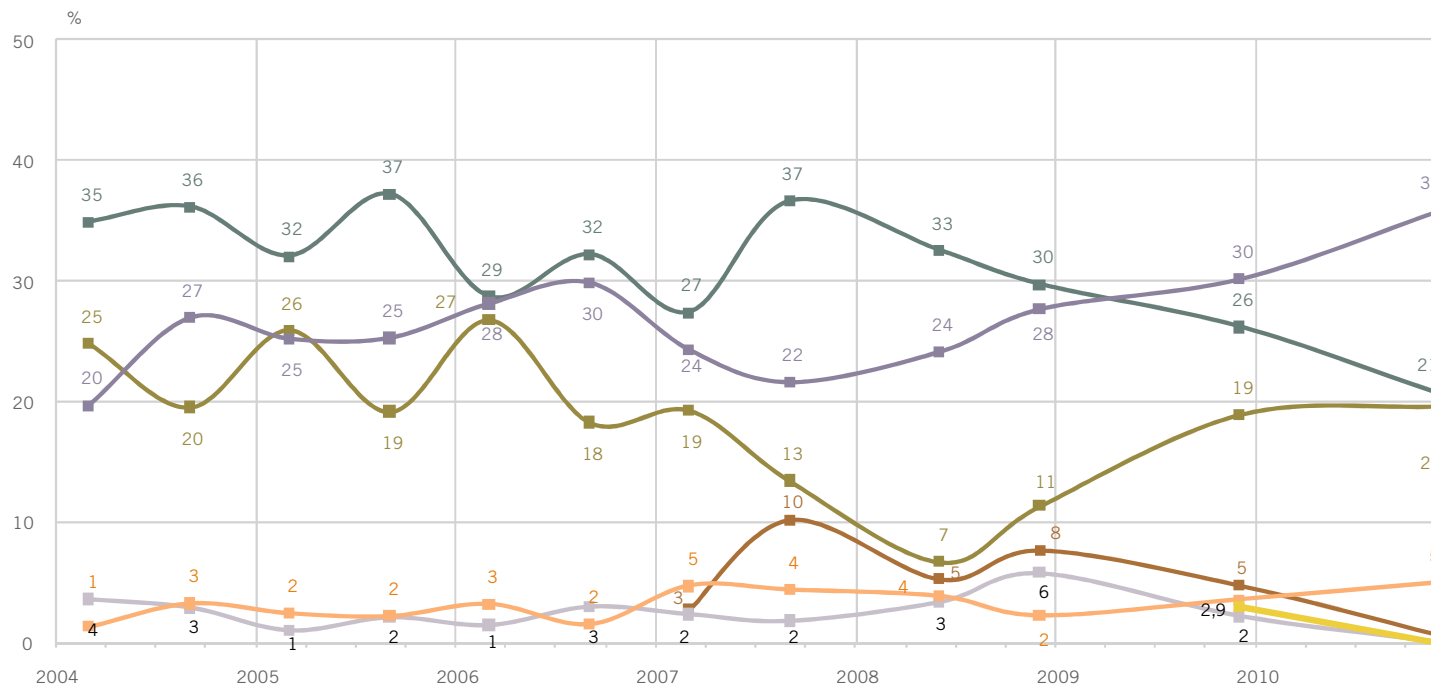
Ajuntament
de Barcelona

INFORMACIÓ DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA

P2.3.- I SI NECESSITÉS INFORMACIÓ REFERENT A L'AJUNTAMENT DE BARCELONA, QUIN MITJA UTILITZARIA?

En cas de necessitar informació relacionada amb l'Ajuntament de Barcelona, el 35,9% asseguren que consultarien el web municipal, el 20,6% telefonarien al telèfon 010, el 19,6% s'adreçarien a l'OAC, l'1,6% consultarien la Guia de la Ciutat, el 0,9% llegiria Barcelona Informació, el 0,6% anirien a altres oficines municipals. Altres formes per informar-se són: parlar amb la gent (5,0%) i telefonar al 012 (1,7%).

Evolució: Per obtenir informació referent a l'Ajuntament, el web municipal es reafirma com el recurs que més s'utilitzaria, bastant per davant d'altres mitjans. El telèfon 010 continua perdent pes, igual que la Guia de la Ciutat. Les OAC amb el 19,6% mantenen el tercer lloc entre els mitjans que s'utilitzarien per informar-se sobre algun servei o aspecte municipal.



P2.3. N 1000
R Espontània

Fins a 12/06: Entrevista telefònica/ Des de 06/07: Entrevista domiciliària

- Web municipal
- Telèfon 010
- Oficina d'Atenció Ciutadà
- Guia de la Ciutat
- Parlar amb la gent
- Cercadors Internet
- Altres webs municipals



Ajuntament de Barcelona

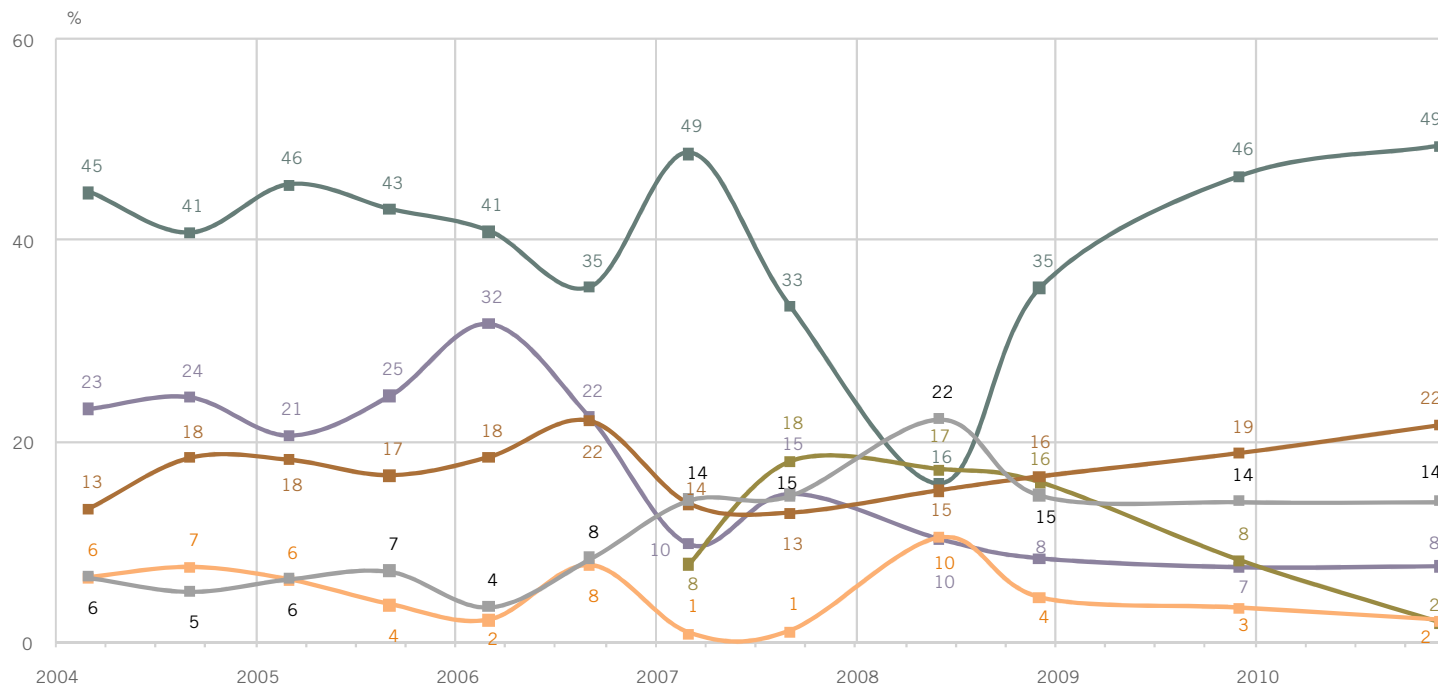
TRAMITACIÓ A L'AJUNTAMENT DE BARCELONA

P2.3.- SI VOSTÈ NECESSITÉS FER ALGUN TRÀMIT A L'AJUNTAMENT DE BARCELONA, QUIN MITJÀ UTILITZARIA?

En cas d'haver de fer algun tràmit a l'Ajuntament de Barcelona, el 49,4% dels entrevistats diuen espontàniament que anirien a una OAC o a altres oficines municipals (1,9%), el 21,6% consultaria el web municipal i el 7,5% telefonaria al 010. Altrament, el 14,0% diu que no necessita fer tràmits i, per tant, no s'ho planteja.

El tipus de persones que es mostren més proclius a utilitzar el web municipal per fer tràmits són homes, tenen entre 25 i 44 anys, són d'alt nivell d'estudis, professionals i estudiants.

Evolució: Les OAC continuen essent el mitjà que més utilitzarien per fer tràmits a l'Ajuntament de Barcelona i el web municipal el segon, ambdós mitjans surten reforçats el 2010.



P2.3. **N** 1000
R Espontània

■ Telèfon 010
■ Oficina d'atenció ciutadà
■ Altres oficines municipals
■ Web municipal (Internet)
■ Altres
■ No acostumo a necessitar

Fins a 12/06: Entrevista telefònica/ Des de 06/07: Entrevista domiciliària



Ajuntament de Barcelona

CONEIXEMENT I UTILITZACIÓ DELS CANALS MUNICIPALS

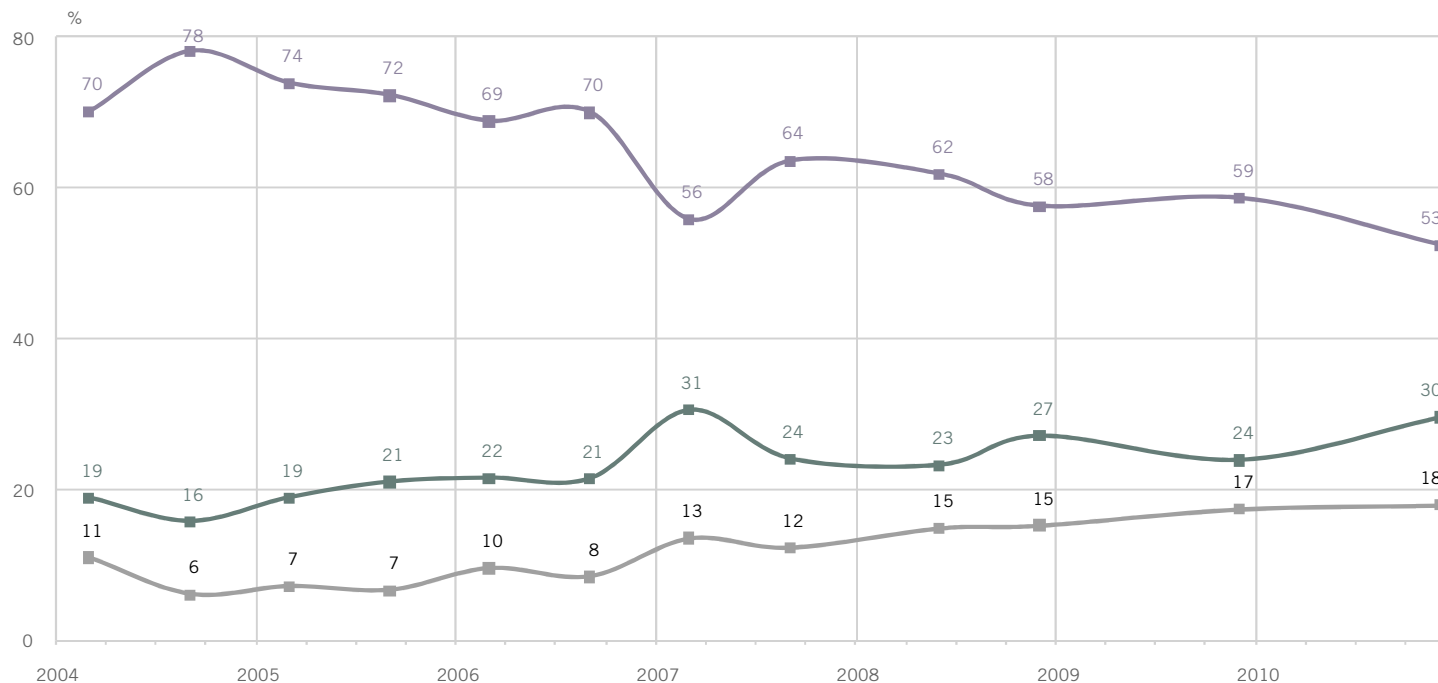
P2.4.- TELÈFON 010 CONEIXEMENT / UTILITZACIÓ

El 82,1% de tots els entrevistats afirmen conèixer el Telèfon del 010 i el 52,5% asseguren utilitzar-lo. Entre 2009 i 2010 l'ús del 010 ha disminuït 6 punts.

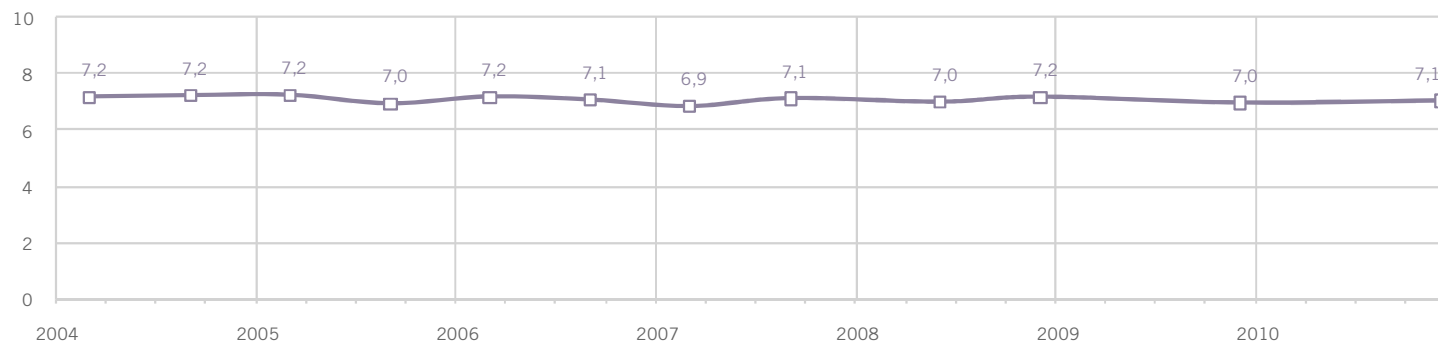
Entre els usuaris abunden les persones de 45 a 64 anys (entre 65% i 69%), les persones de nacionalitat espanyola (59,9%), d'alt nivell socioeconòmic (68,6%), universitaris (64,4%), professionals per compte propi (61,2%). Entre les persones d'altres nacionalitats la utilització del 010 és del 22,0% i entre els joves de 16 a 24 del 20,2%.

En l'escala del 0 al 10, on 0 és la mínima puntuació i 10 la màxima, **el telèfon del 010 obté la qualificació de notable (7,1) per part dels seus usuaris**, xifra similar a la precedent.

Evolució: El 2010 el nombre total d'usuaris del 010 se situa bastant per sota del 60% i els darrers anys el desconeixement d'aquest telèfon creix poc a poc.



Valoració del 010 (mitjana)



P2.4. **N** 1000
R Espontània

■ Coneix i usa
■ Coneix i no usa
■ No coneix

Fins a 12/06: Entrevista telefònica/ Des de 06/07: Entrevista domiciliària

CONEIXEMENT I UTILITZACIÓ DELS CANALS MUNICIPALS

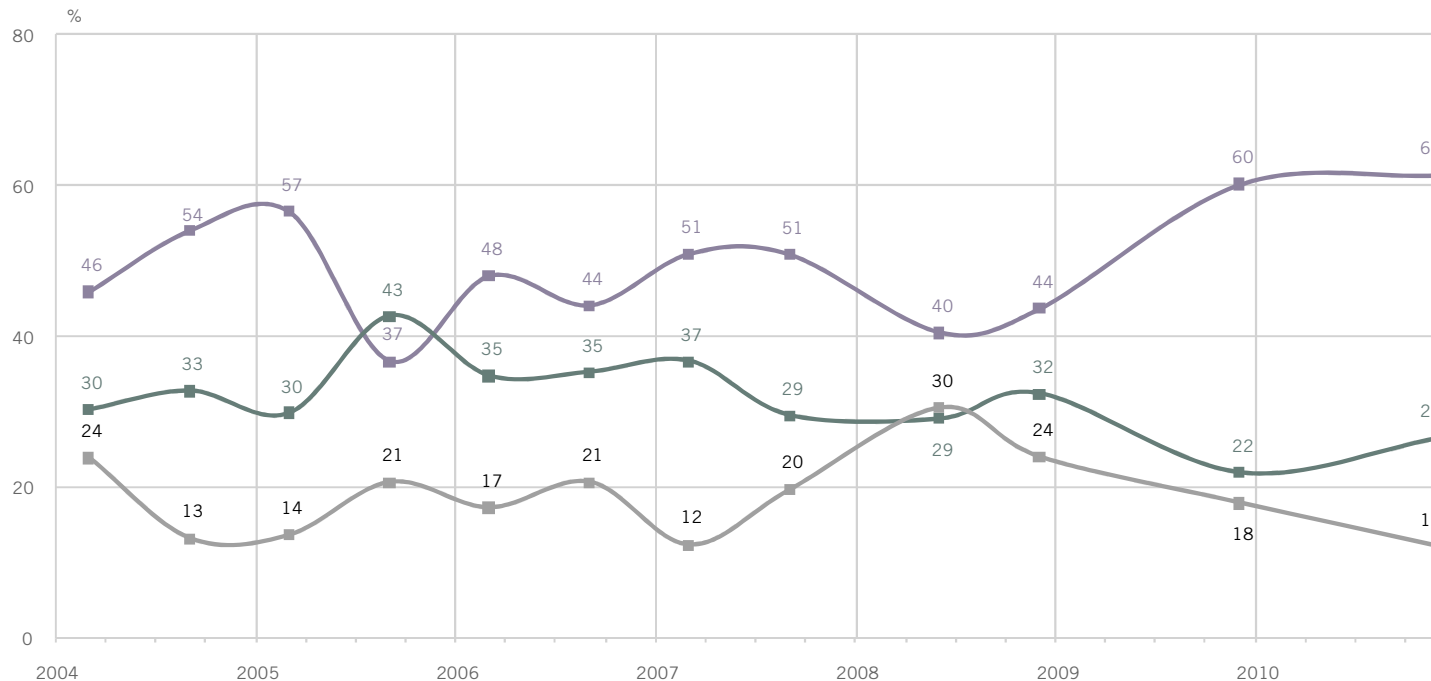
P2.4.- OAC CONEIXEMENT / UTILITZACIÓ

Quan es pregunta sobre les Oficines d'Atenció al Ciutadà (OAC), el 87,9% de tots els entrevistats afirma que les coneix i el 61,4% que hi va.

És habitual que entre els usuaris de les OAC hi hagi més persones de 35 a 74 anys, persones de nacionalitat no europea, de baix nivell socioeconòmic.

La darrera valoració que obtenen les OAC per part dels seus usuaris és 7,3 (mitjana).

Evolució: Des del 2008 la quantitat de persones que coneixen les OAC creix (17 punts) i entre 2009 i 2010 el nombre d'usuaris es manté a l'entorn del 60%.



Valoració de les OAC (mitjana)



P2.4. **N** 1000
R Espontània

■ Coneix i usa
■ Coneix i no usa
■ No coneix

Fins a 12/06: Entrevista telefònica/ Des de 06/07: Entrevista domiciliària



Ajuntament de Barcelona

CONEIXEMENT I UTILITZACIÓ DELS CANALS MUNICIPALS

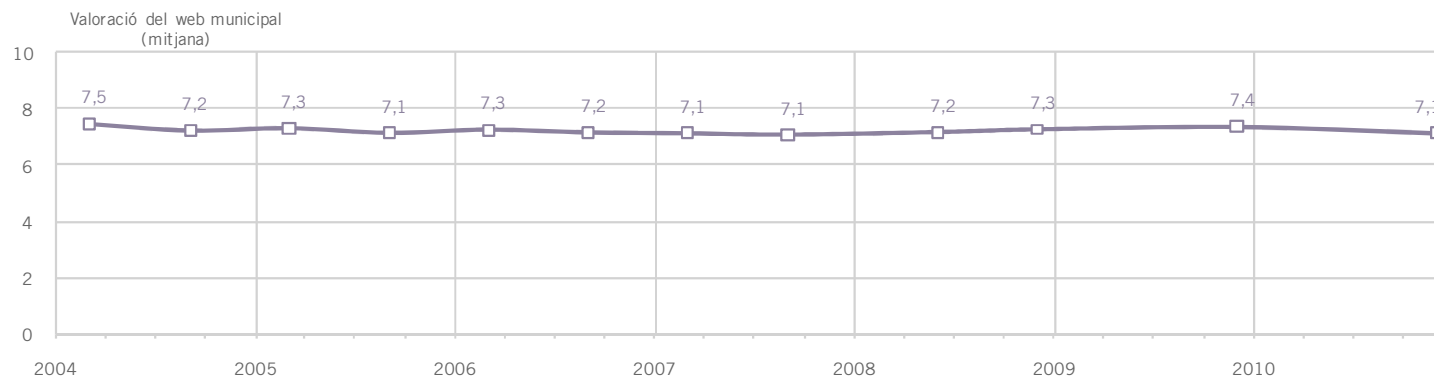
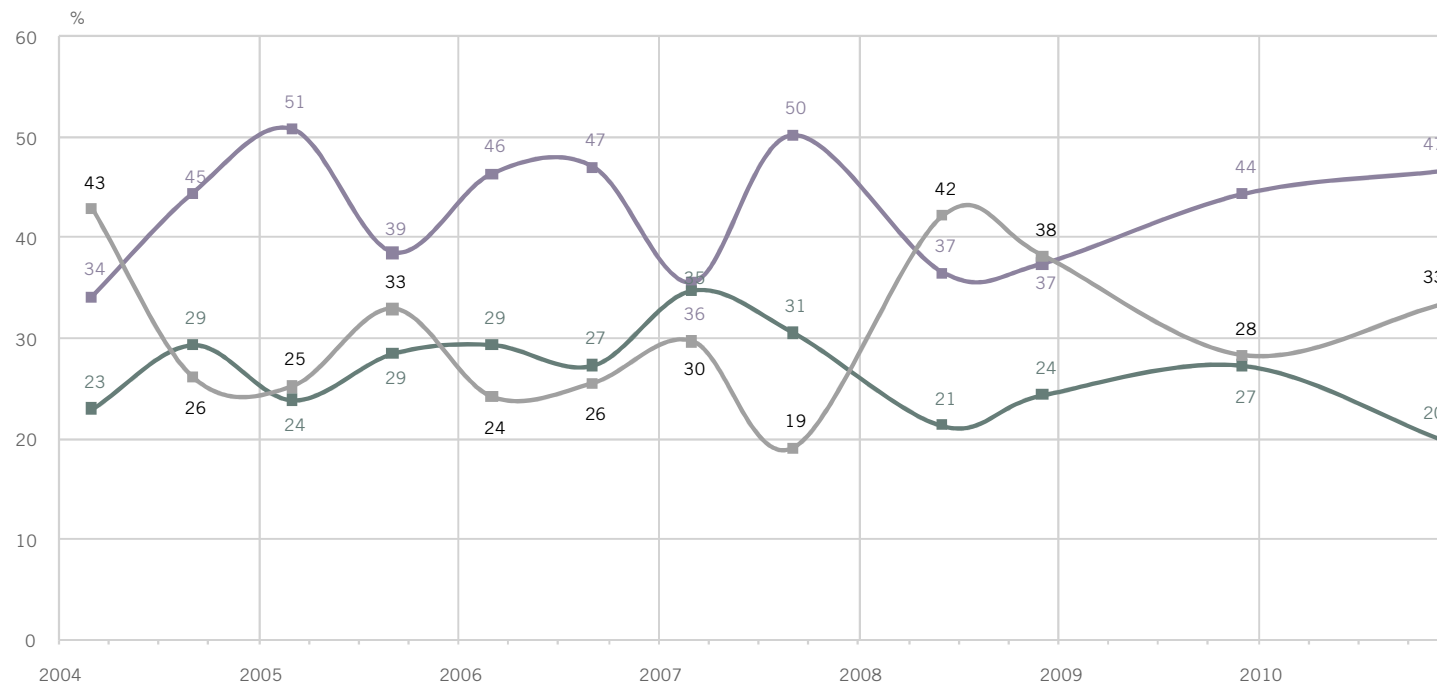
P2.4.- WEB MUNICIPAL CONEIXEMENT / UTILITZACIÓ

Quan es tracta del web municipal, el 66,6% de tots els entrevistats diuen que el coneixen i el 46,7% que l'han visitat.

Els usuaris del web municipal són principalment homes (49,2%), persones de 25 a 44 anys (més del 55%), universitaris (69,8%) i d'alt nivell socioeconòmic (68,6%).

Els usuaris valoren el web municipal amb un 7,1 de mitjana, tres dècimes menys que la darrera consulta.

Evolució: El 2010 el nombre d'usuaris del web municipal se situa per sobre de les xifres de 2009 i de 2008.



P2.4. **N** 1000
R Espontània

■ Coneix i usa
■ Coneix i no usa
■ No coneix

Fins a 12/06: Entrevista telefònica/ Des de 06/07: Entrevista domiciliària

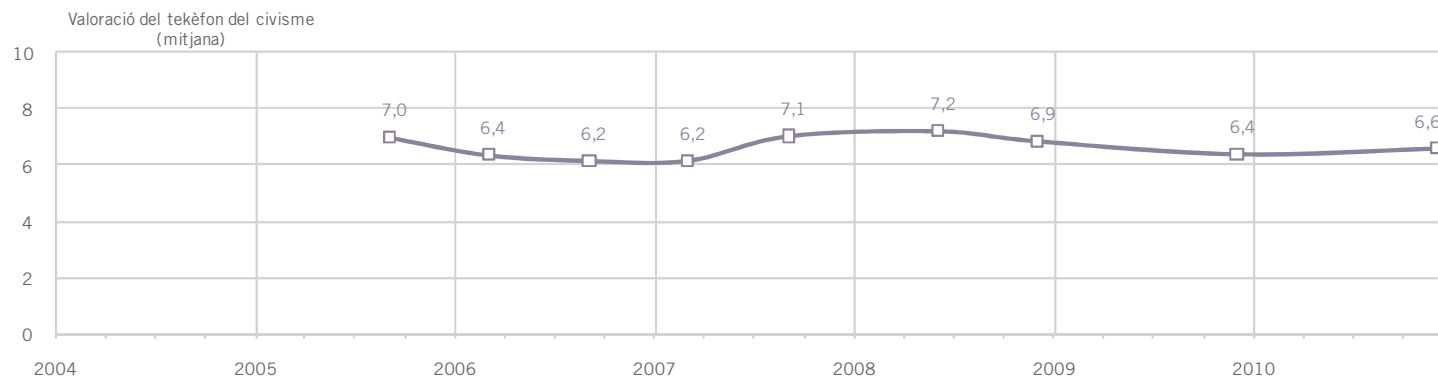
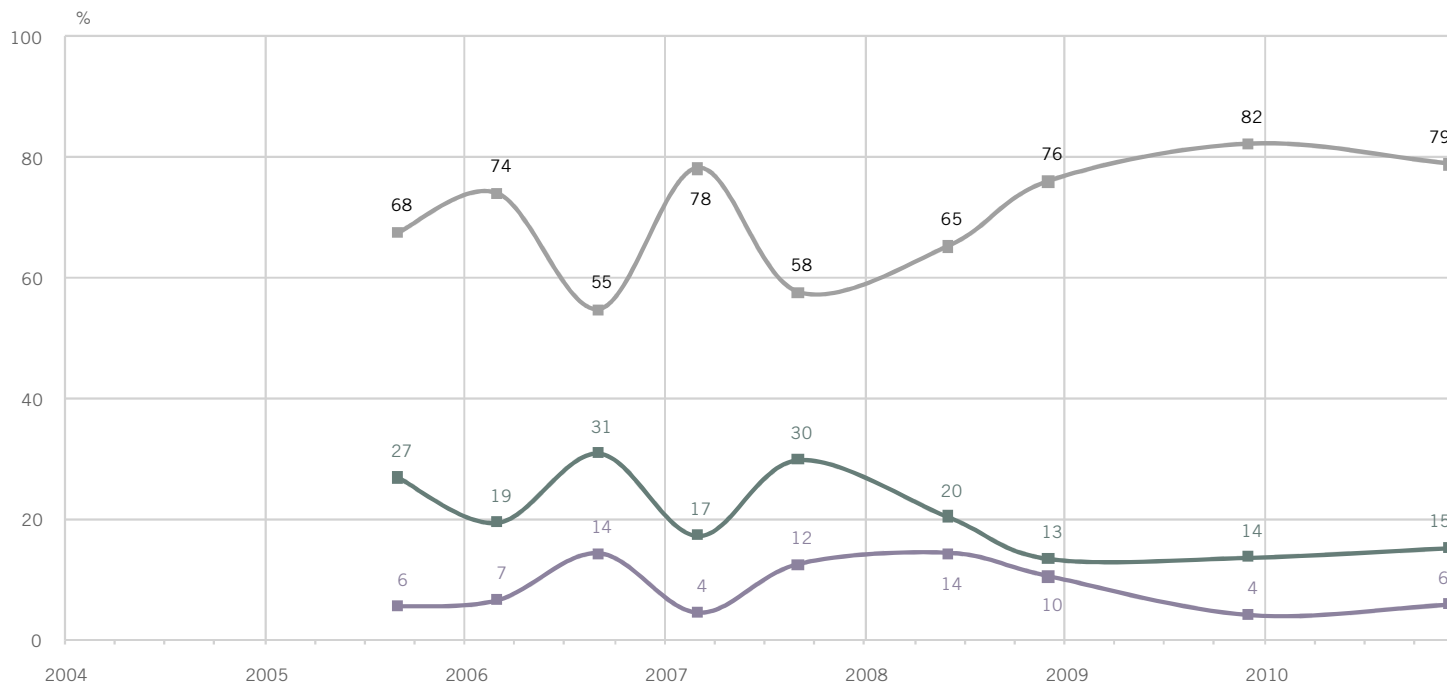
CONEIXEMENT I UTILITZACIÓ DELS CANALS MUNICIPALS

P2.4.- TELÈFON DEL CIVISME CONEIXEMENT / UTILITZACIÓ

El 21,0% de tots els consultats coneixen el Telèfon del Civisme (900 226 266) i el 5,8% afirma que l'ha utilitzat.

Aquest servei telefònic és valorat amb un 6,6 de mitjana per part dels seus usuaris; aquesta xifra és dues dècimes més gran que l'any anterior, però els més joves el suspenen (4,0).

Evolució: Els darrers anys es detecta un mínim d'usuaris i que continua el desconeixement del Telèfon del Civisme.



P2.4. **N** 1000
R Espontània

■ Coneix i usa
■ Coneix i no usa
■ No coneix

Fins a 12/06: Entrevista telefònica/ Des de 06/07: Entrevista domiciliària

CONEIXEMENT I UTILITZACIÓ DELS CANALS MUNICIPALS

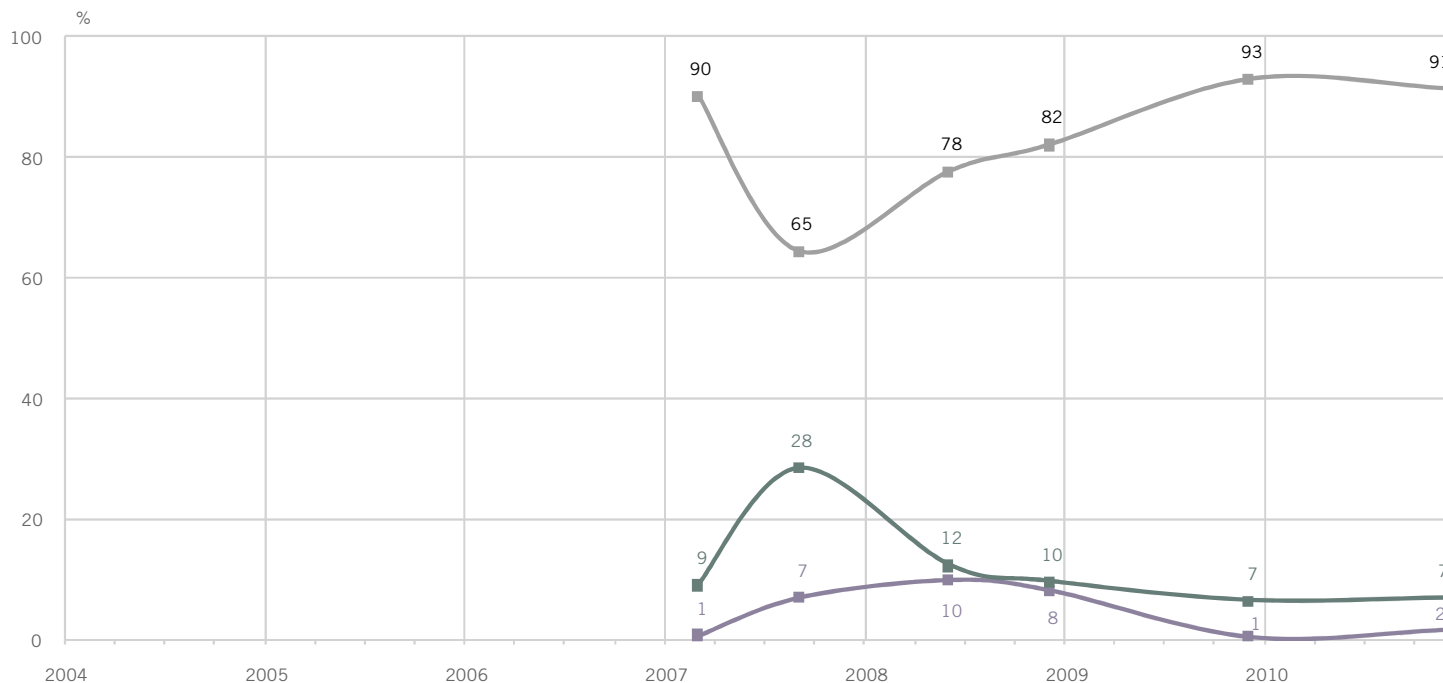
P2.4.- BCN AL MÒBIL CONEIXEMENT / UTILITZACIÓ

El 8,6% de tots els consultats coneix l'existència de BCN al mòbil i l'1,7% assegura que l'ha utilitzat.

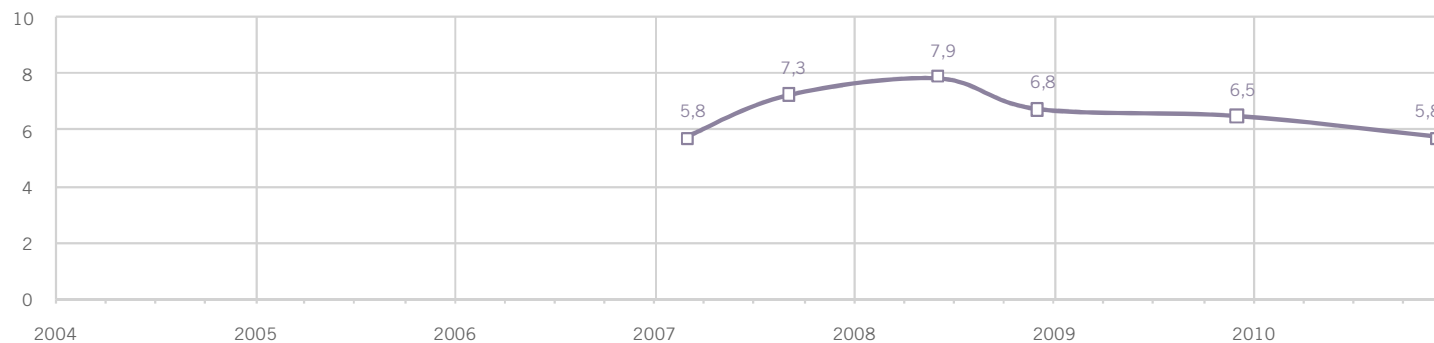
Les persones que més diuen que l'han usat tenen entre 25 i 44 anys, són universitaris o estudiants.

Evolució: Barcelona.mobi se segueix coneixent poc, per sota del 10%.

La valoració mitjana atorgada pels seus usuaris és 5,8, força menor a les quatre últimes (6,5).



Valoració del BCN al mòbil (mitjana)



P2.4. **N** 1000
R Espontània

■ Coneix i usa
■ Coneix i no usa
■ No coneix

Fins a 12/06: Entrevista telefònica/ Des de 06/07: Entrevista domiciliària



Ajuntament de Barcelona

TRAMITACIÓ AMB L'AJUNTAMENT DE BARCELONA



FREQÜÈNCIA DE TRAMITACIÓ

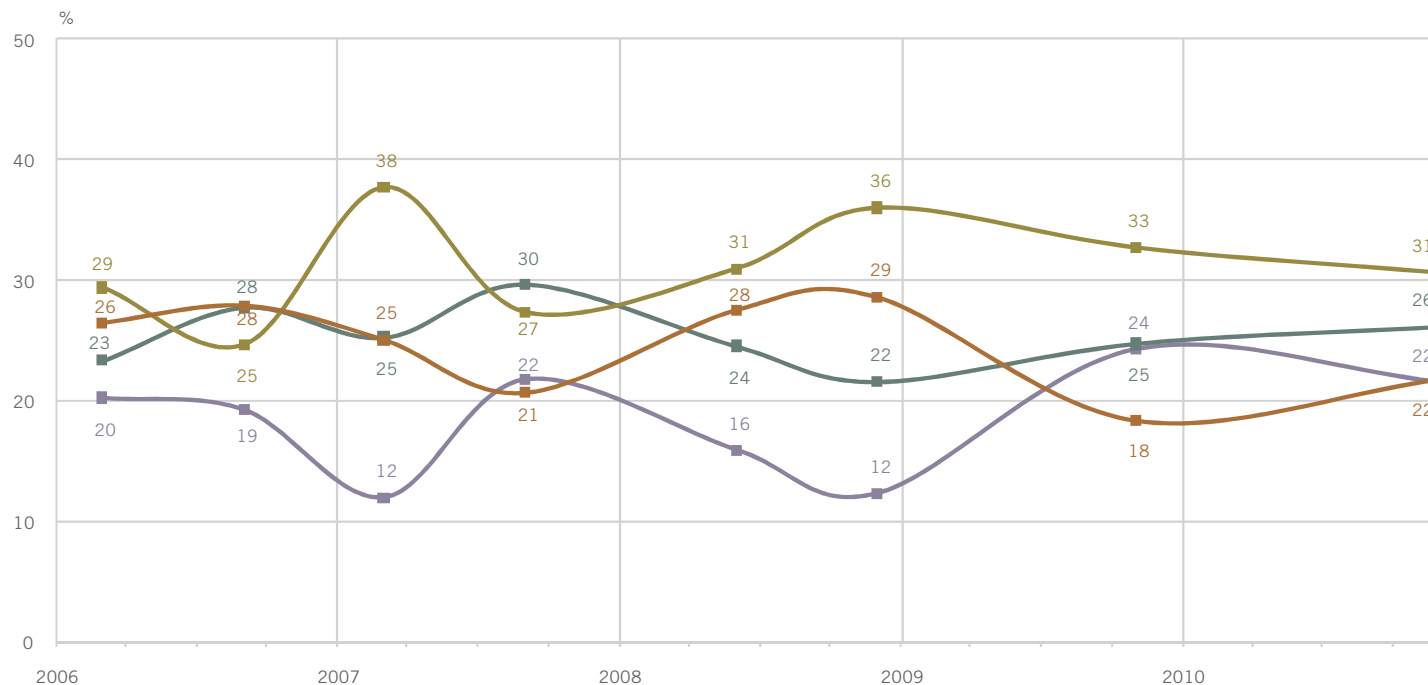
P3.1.- AMB QUINA FREQÜÈNCIA ACOSTUMA A FER TRÀMITS A L'AJUNTAMENT DE BARCELONA?

El 78,2% dels consultats diuen que acostumen a fer tràmits a l'Ajuntament de Barcelona, ja sigui per telèfon, anant personalment a l'OAC o per Internet.

Concretament, el 21,5% especifica que ho sol fer varies vegades l'any, el 26,1% un cop l'any i el 30,6% de tant en tant.

Resta el 21,8% que assegura no fer cap tràmit; aquest darrer grup està format bàsicament per joves, estudiants, persones que fan tasques de la llar no remunerades i de nivell bàsic d'estudis.

Evolució: El 2010 el nombre de persones que acostumen a fer tràmits a l'Ajuntament de Barcelona (78%) és menor que el 2009 (82%).



P.3.1 N 1000

- Varies vegades l'any
- Un cop cada any
- Cada 2, 3, 4 anys o menys
- Mai
- NS-NC

Fins a 12/06: Entrevista telefònica/ Des de 06/07: Entrevista domiciliària



Ajuntament de Barcelona

CONEIXEMENT, ÚS I VALORACIÓ DEL SERVEI DE TRÀMITS PER INTERNET

La possibilitat de fer tràmits mitjançant el web municipal (bcn.cat) és coneguda pel 53,6% dels entrevistats. que coneixen el web municipal.

De totes les persones que coneixen la possibilitat de fer tràmits a l'Ajuntament de Barcelona per Internet, el 38.6% diu que n'ha fet alguna vegada.

Els usuaris són persones de 35 a 44 anys, universitaris, persones que treballen i d'altri, d'alt nivell adquisitiu.

El 2010 el servei de tràmits per Internet de l'Ajuntament de Barcelona assoleix la nota de 7,2 (mitjana), restades les 3 dècimes de l'any anterior.

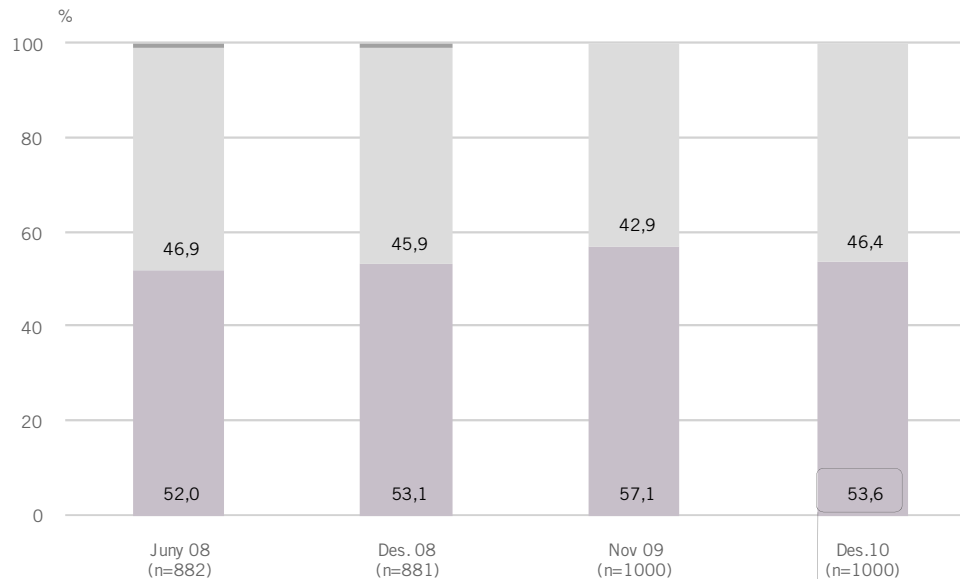
La gran majoria dels usuaris dels servei municipal de tràmits per Internet en tenen

una bona opinió, ja que el valoren amb un notable o un excel·lent; en realitat, són pocs els que en tenen una opinió negativa.

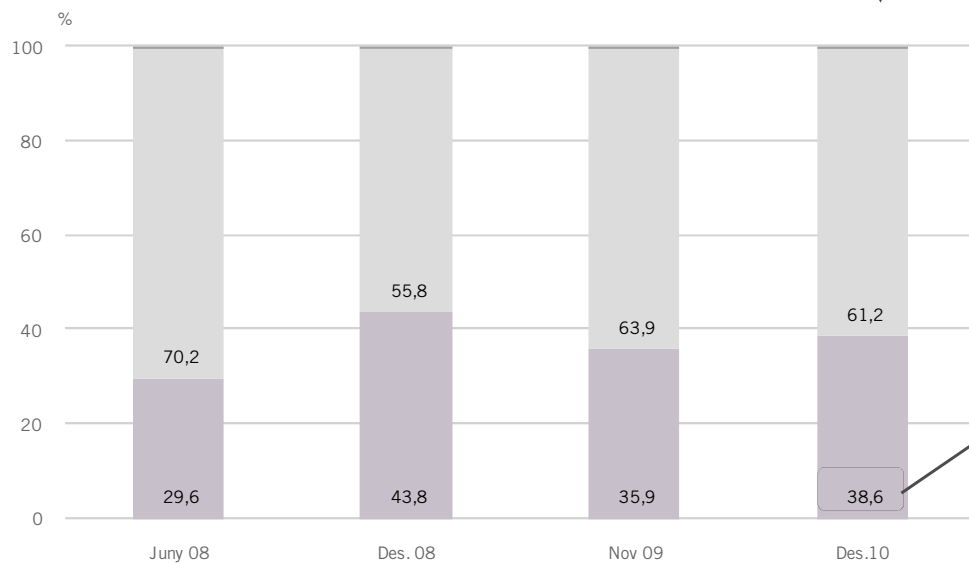


CONEIXEMENT, ÚS I VALORACIÓ DEL SERVEI DE TRÀMITS PER INTERNET

P3.2.- CONEIX LA POSSIBILITAT DE FER TRÀMITS A L'AJUNTAMENT DE BARCELONA PER INTERNET (WEB BCN.CAT)?



P3.3.- VOSTÈ HA FET ALGUNA VEGADA UN TRÀMIT A L'AJUNTAMENT DE BARCELONA PER INTERNET?



P3.4.- COM VALORA, EN GENERAL, EL SERVEI DE TRÀMITS PER INTERNET DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA?



P3.2. N 1000

P3.3. B Coneix la possibilitat de fer tràmits per Internet
N 536

Sí
No
NS-NC

P3.4. B Ha fet tràmits a l' Ajuntament per Internet
N 207
R Essent 0 la puntuació més baixa i 10 la més alta

Suspès (0 a 4)
Aprovat (5 a 6)
Notable (7 a 8)

Excel·lent (9 a 10)
NS-NC
Mitjana

Fins a 12/06: Entrevista telefònica/ Des de 06/07: Entrevista domiciliària
Fins 12/08: BASE: Acostuma a fer tràmits a l'Ajuntament de Barcelona



Ajuntament de Barcelona

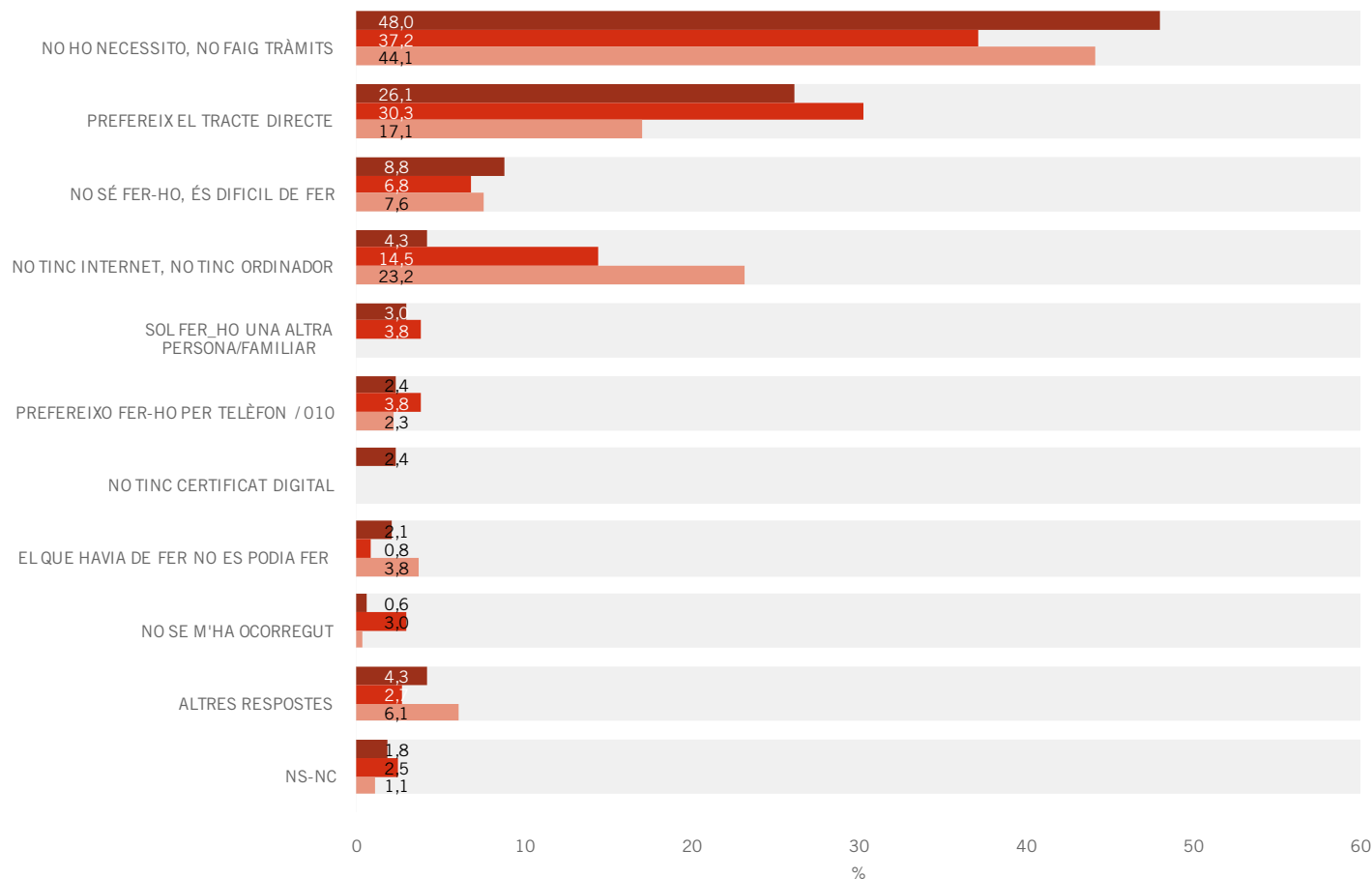
MOTIU PERQUÈ NO UTILITZA EL SERVEI DE TRÀMITS PER INTERNET

P3.5.- EM PODRIA DIR PER QUIN MOTIU NO HA UTILITZAT AQUEST SERVEI?

Les persones que coneixen la possibilitat de fer tràmits a l'Ajuntament de Barcelona per mitjà d'Internet, però que mai ho han fet, argumenten no tenir-ne necessitat (48,0%); també que prefereixen el tracte personal (26,1%), que ho consideren difícil de fer (8,8%), que no disposen de connexió a Internet (4,3%).

Les persones de nacionalitat no europea, les persones grans i de baix nivell socioeconòmic prefereixen l'opció de tracte personal.

Evolució: El 2010 són més les persones entrevistades que diuen que no han fet cap tràmit a l'Ajuntament de Barcelona per què no ho necessiten i algunes menys les que prefereixen el tracte directe. També són bastant menys les que ara diuen que no tenen accés a Internet (10 punts menys).



P3.5. **B** No ha fet cap tràmit a l'Ajuntament de Barcelona per internet
N 329
R Espontània. Suma de dues respostes

■ Des.10
■ Des.09
■ Des.08



Ajuntament de Barcelona

CONEIXEMENT, ÚS I VALORACIÓ DEL SERVEI DE TRÀMITS DEL TELÈFON 010 I EL TELÈFON DE CIVISME

El 44,7% dels entrevistats coneixen la possibilitat de fer tràmits a l'Ajuntament de Barcelona trucant a un d'aquests telèfons.

El 39,8% dels que coneixen la possibilitat de fer tràmits pel Telèfon 010 i/o el Telèfon de Civisme, diuen que alguna vegada han trucat per fer tràmits. Les persones de nivell socioeconòmic alt i les que treballen per compte propi solen fer-ne un major ús que altres grups de població.

La valoració dels usuaris del servei de tràmits del Telèfon 010 i el Telèfon del Civisme el 2010 és de 7,2 de mitjana. La puntuació es bona i pocs n'estan descontents (només el 10,7%).

Evolució: El 2010 es detecta un lleuger major coneixement del servei de tràmits a través del Telèfon 010 i del Telèfon del Civisme, però

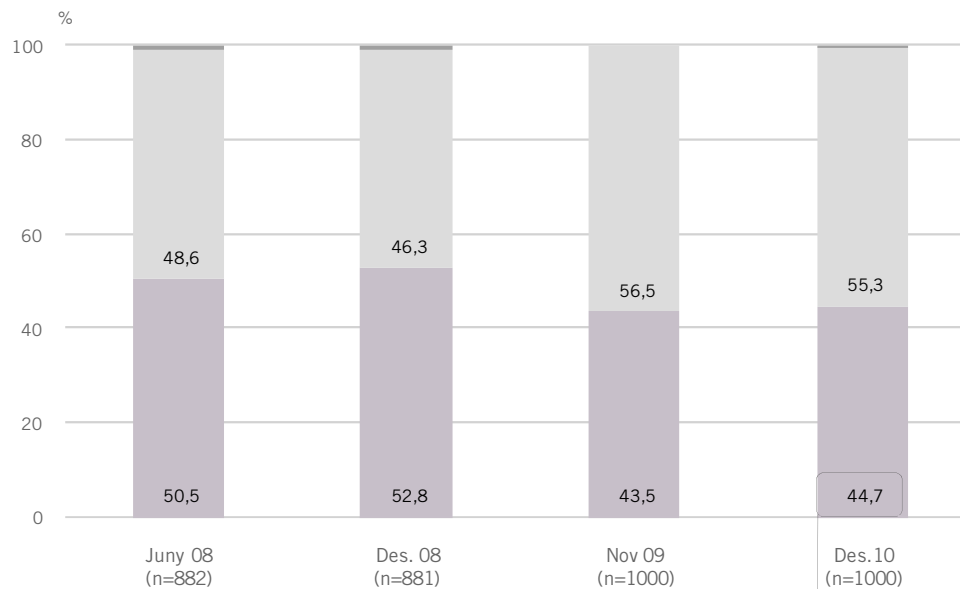
un menor ús. L'opinió que genera continua essent bona, tot i que perd dues dècimes des de desembre de 2008.

Nota: El 2010 es demana per primera vegada pel coneixement, ús i valoració del servei de tràmits del Telèfon 010 i també del Telèfon de Civisme.

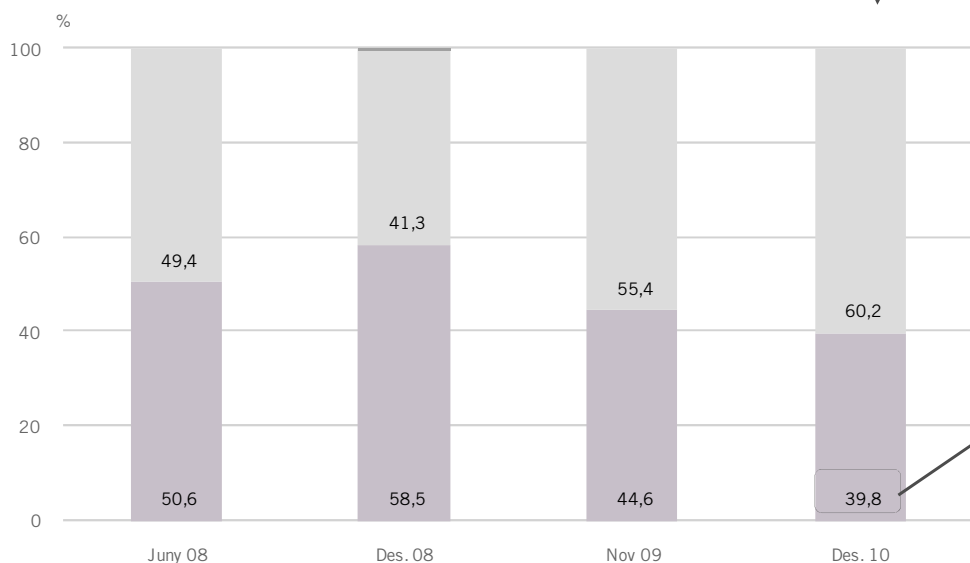


CONEIXEMENT, ÚS I VALORACIÓ DEL SERVEI DE TRÀMITS DEL TELÈFON 010 I EL TELÈFON CIVISME

P3.6.- VOSTÈ CONEIX LA POSSIBILITAT DE FER TRÀMITS A L'AJUNTAMENT DE BARCELONA PEL TELÈFON 010 I PEL TELÈFON DEL CIVISME?



P3.7.- VOSTÈ HA FET ALGUNA VEGADA UN TRÀMIT A L'AJUNTAMENT DE BARCELONA MITJANÇANT EL TELÈFON 010?



P3.8.- COM VALORA, EN GENERAL, EL SERVEI DE TRÀMITS DEL TELÈFON 010?



P3.6. N 1000

P3.7. B Coneix la possibilitat de fer tràmits pel Telèfon 010 i el Telèfon del Civisme
N 447

Sí
No
NS-NC

P3.8. B Ha fet tràmits pel Telèfon 010 i el Telèfon del Civisme
N 178

Suspès (0 a 4)
Aprovat (5 a 6)
Notable (7 a 8)

Excel·lent (9 a 10)
NS-NC
Mitjana

Fins 12/08 BASE: Acostuma a fer tràmits a l'Ajuntament de Barcelona



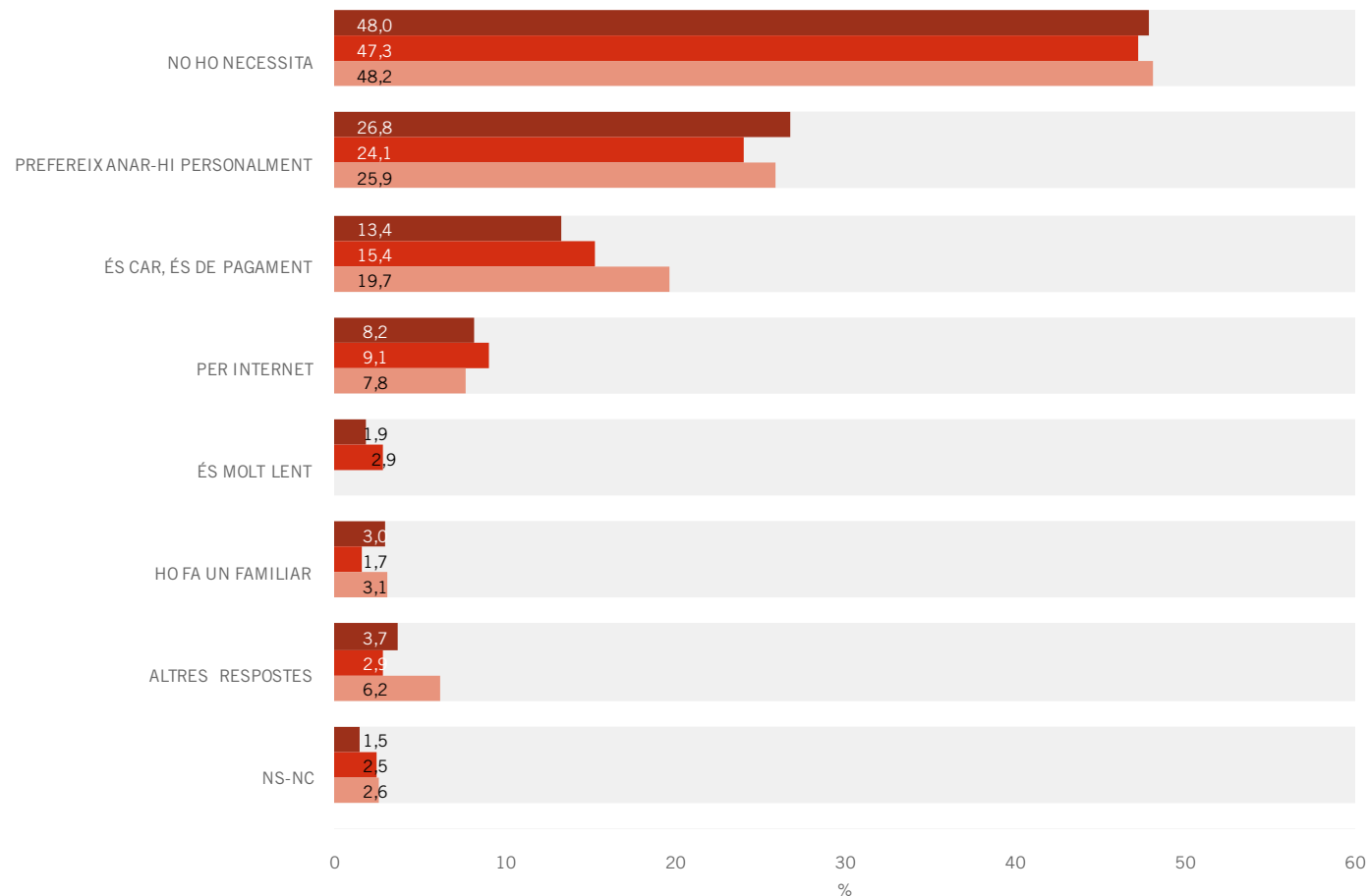
Ajuntament de Barcelona

MOTIU PERQUÈ NO UTILITZA EL SERVEI DE TRÀMITS DEL TELÈFON 010 I EL TELÈFON CIVISME

P3.9.- EM PODRIA DIR PER QUIN MOTIU NO HA UTILITZAT AQUEST SERVEI?

El motiu principal per no utilitzar el servei de tràmits del Telèfon del 010 i el Telèfon del Civisme, tot i tenir-ne coneixement, és que no en tenen necessitat (48,0%). Altres motius són que prefereixen fer tràmits a una oficina (26,8%) i que és un servei de pagament (13,4%). Alguns també diuen que prefereixen fer-ho per Internet (8,2%).

Evolució: El pes dels motius exposats per no utilitzar el servei de tràmits del 010 o del Telèfon del Civisme és similar al d'un any abans. Hi ha però una excepció. L'argument "és un servei de pagament, és car" perd força, ja que en tres anys disminueix el 6,3%.



P3.9. **B** Coneixen el servei i no l'han utilitzat

N 269

R Espontània. Suma de dues respostes

■ Des.10

■ Des.09

■ Des.08



Ajuntament de Barcelona

CONEIXEMENT, ÚS I VALORACIÓ DEL SERVEI DE TRÀMITS DE LES OAC

El 82,1% dels entrevistats que coneixen les OAC també coneixen la possibilitat de fer-hi tràmits.

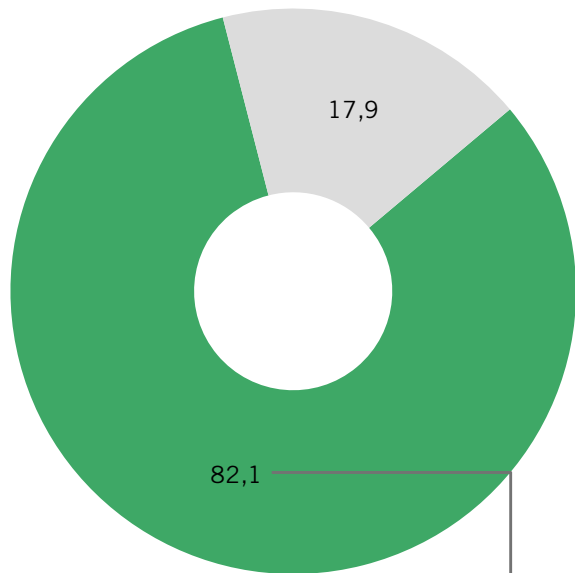
El 71,7% dels que coneixen la possibilitat de fer tràmits a les OAC, diuen que alguna vegada han fet servir aquest servei municipal (o el 58,9% de tots els entrevistats). Les persones de nacionalitat no europea les solen utilitzar bastant (94,6%).

La valoració dels usuaris del servei de tràmits de les OAC és 7,5 de mitjana. La puntuació es bona i pocs n'estan descontents (només el 5,1%).

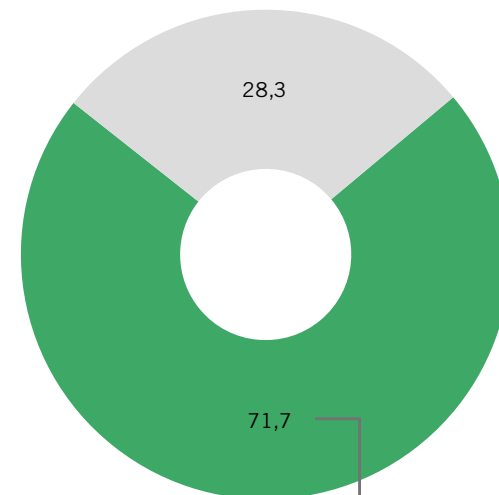


CONEIXEMENT, ÚS I VALORACIÓ DEL SERVEI DE TRÀMITS DE LES OAC'S

P3.10.- VOSTÈ CONEIX LA POSSIBILITAT DE FER TRÀMITS A L'AJUNTAMENT DE BARCELONA PER LES OAC?

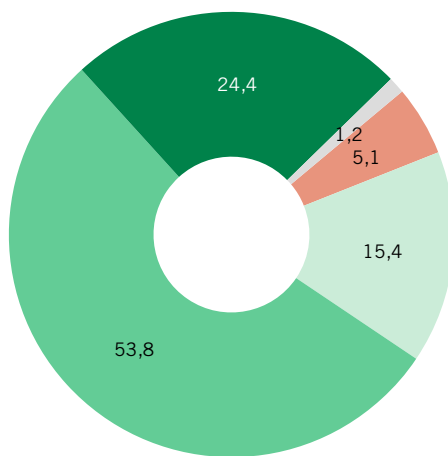


P3.11.- VOSTÈ HA FET ALGUNA VEGADA UN TRÀMIT A L' AJUNTAMENT DE BARCELONA MITJANÇANT LES OFICINES D' ATENCIÓ AL CIUTADÀ (OAC)?



P3.12.- COM VALORA, EN GENERAL, EL SERVEI DE TRÀMITS DE LES OAC?

VALORACIÓ MITJANA: 7,5



P3.10 **B** Coneix les OAC
N 879

P3.11 **B** Coneix la possibilitat de fer tràmits a l'Ajuntament per OAC
N 821

■ Si
■ No

P3.12 **B** Ha fet tràmits a l'Ajuntament per OAC
N 589

■ Suspès (0 a 4)
■ Aprovat (5 a 6)
■ Notable (7 a 8)

■ Excel·lent (9 a 10)
■ NS-NC



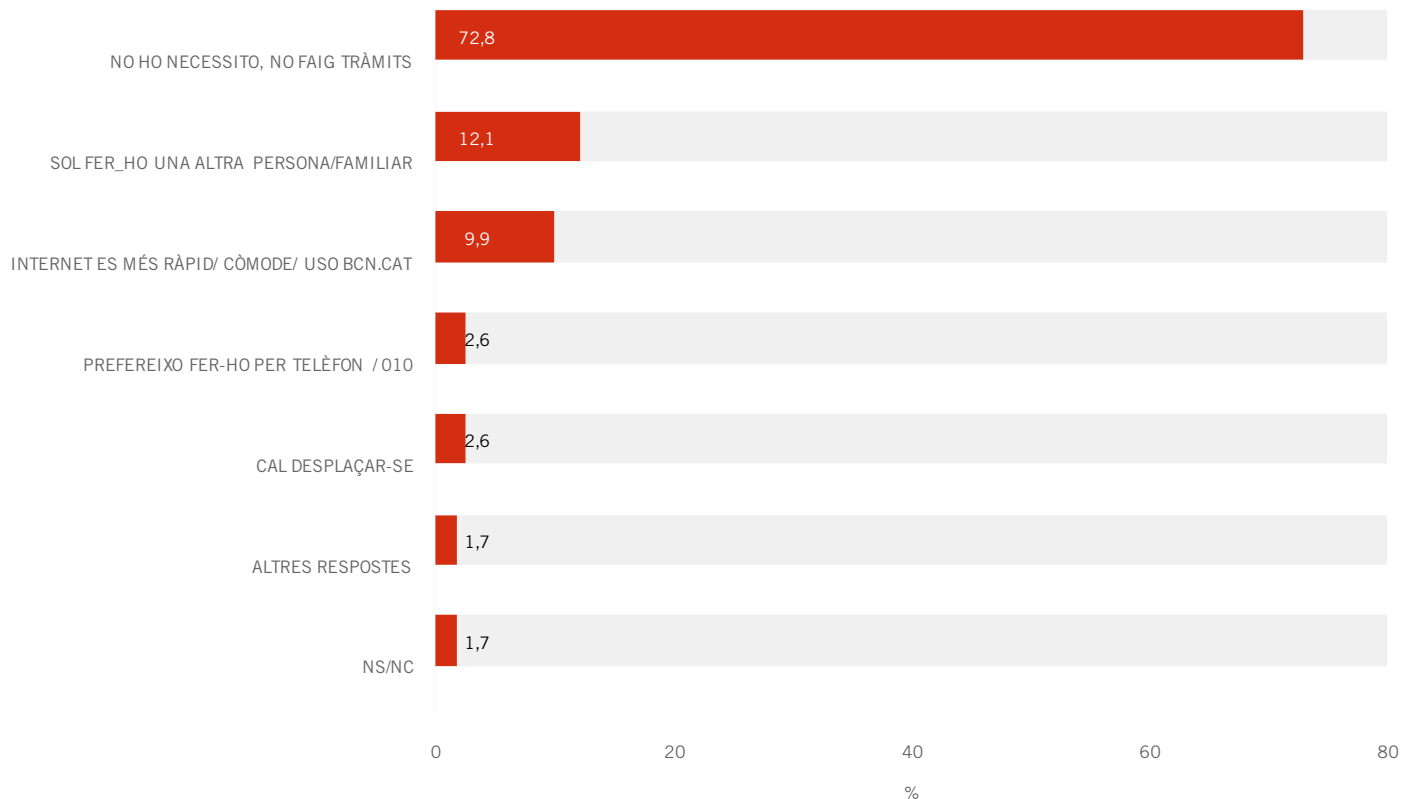
Ajuntament de Barcelona

MOTIU PERQUÈ NO UTILITZA EL SERVEI DE TRÀMITS DE LES OAC'S

P3.13.- EM PODRIA DIR PER QUIN MOTIU NO HA UTILITZAT AQUEST SERVEI?

La majoria no ha utilitzat aquest servei perquè no necessita fer tràmits per les OAC de l'Ajuntament de Barcelona (72,8%).

Altres ho fan per internet que ho consideren més còmode, per telèfon o la persona encarregada de fer els tràmits és una altra distinta del propi entrevistat.



P3.13 **B** No ha fet tràmits a l'Ajuntament per OAC

N 232

■ Desembre 10



Ajuntament de Barcelona

CONeixEMENT, ÚS I VALORACIÓ DELS SERVEIS MUNICIPALS D'INFORMACIÓ I TRAMITACIÓ

RESUM

	General			Tramitació		
	Coneix	Usa	Valoració de l'usuari (0 a 10)	Coneix	Usa	Valoració de l'usuari (0 a 10)
(N=1000)						
TELÈFON 010	82,1	52,5	7,1	44,7	17,8	7,2
TELÈFON CIVISME	21,0	5,8	6,6			
OAC	87,9	61,4	7,3	82,1	58,9	7,5
WEB MUNICIPAL	66,6	46,7	7,1	53,6	20,7	7,2
BCN AL MÒBIL	8,6	1,7	5,8	-	-	-

QÜESTIONARI



Entrevista [][][][]

Entrevistador [][] Inspecció al [][]

BON DIA / TARDA, EM DIC [] I COL·LABORO AMB [] * EMPRESA D'ESTUDIS DE MERCAT I OPINIÓ PÚBLICA PER ENCÀRREC DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA. ESTEM REALITZANT UNA ENQUESTA ENTRE ELS CIUTADANS DE BARCELONA PERQUÈ DONIN LA SEVA OPINIÓ SOBRE DIFERENTS TEMES RELACIONATS AMB INTERNET I AMB L'ATENCIÓ AL CIUTADÀ. LI AGRARIA QUE EM CONTESTÉS UNES PREGUNTES. GRÀCIES PER LA SEVA COL·LABORACIÓ.

A.1. EN QUINA LLENGUA VOL QUE LI FACI L'ENTREVISTA?

Català1 (Utilitzeu qüestionari català)
Castellà2 (Utilitzeu qüestionari castellà)

A.2. DIA [][] MES [][]

A.3. HORA I MINUTS D'INICI DE L'ENQUESTA
[][] [][]

FILTRES

F1. EM PODRIA DIR QUANT TEMPS PORTA VIVINT A BARCELONA? (Llegiu possibilitats. Només una resposta)

Ménys de sis mesos01 (FI entrevista)
Entre sis mesos i menys de dos anys02
Entre 2 i menys de 5 anys03
Entre 5 i menys de 10 anys04
10 i més anys05
Sempre ha viscut a la ciutat06
NS (no llegiu)98 (FI entrevista)
NC (no llegiu)99 (FI entrevista)

F2. VIU HABITUALMENT EN AQUEST DOMICILI?

SI01
No02 (FI entrevista)
NS98 (FI entrevista)
NC99 (FI entrevista)

QUOTES

Q1. SEXE

Home1
Dona2

Q2. EDAT [][] (Anoteu l'edat exacta i codifiqueu)

De 16 a 24 anys1
De 25 a 34 anys2
De 35 a 44 anys3
De 45 a 54 anys4
De 55 a 64 anys5
65 a 74 anys6

Q3. DISTRICTE MUNICIPAL

Ciutat Vella01
Eixample02
Sants-Montjuïc03
Les Corts04
Sant Martí05
Gràcia06
Horta-Guinardó07
Nou Barris08
Sant Andreu09
Sant Martí10

Q4. BARRI (No preguntau. Anoteu directament) (Entre 1 i 73)

[][][][]

Q5. NACIONALITAT

Espanyola724
Altres (anoteu país) [][][][]
NC999

08 PERSONAL D'INTERNET

U.1 HA UTILITZAT L'ORDINADOR ALGUNA VEGADA? EN CAS AFIRMATIU, AMB QUINA FREQUÈNCIA HA USAT L'ORDINADOR ELS ÚLTIMS 3 MESOS? (Llegiu possibilitats. Només una resposta)

I HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA L'E-MAIL? EN CAS AFIRMATIU, AMB QUINA FREQUÈNCIA ELS ÚLTIMS 3 MESOS? (Llegiu possibilitats. Només una resposta)

I HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA INTERNET? EN CAS AFIRMATIU, AMB QUINA FREQUÈNCIA ELS ÚLTIMS 3 MESOS? (Llegiu possibilitats. Només una resposta)

	Ord.	Email	Internet
Mai	97	97	97
NS	98	98	98
NC	99	99	99
	01	01	01
Cada dia	02	02	02
Sotmetidament	03	03	03
Mensualment	04	04	04
Ménys freqüència			

(Aneu a U.11)

U.2 (Mostrau targeta 1) DES DE QUIN O QUINS LLOCS ACOSTUMA A UTILITZAR L'ORDINADOR? I L'E-MAIL? I INTERNET? (Multiresposta)

	Ord.	E-mail	Internet
Casa	01	01	01
Ferria	02	02	02
Escola/ centre estudis	03	03	03
Cibercafé	04	04	04
Llocuri	05	05	05
Centres culturals, biblioteques	06	06	06
Espais públics (parcs, parcs...)	07	07	07
A casa d'algun altre (amics, familiar)	08	08	08
Altres (anoteu)	95	95	95
NS	98	98	98
NC	99	99	99

(Aneu a U.11)

U.3 (Mostrau targeta 2) EN UN DIA FEINER NORMAL EM PODRIA DIR QUANTA ESTONA APROXIMADAMENT UTILITZA INTERNET? I ELS CAPS DE SETMANA O FESTIUS?

	Feiners	Caps setm./festiu
Ménys de 30 minuts	01	01
De 30 min. a menys d'1 h.	02	02
De 1 h. a menys de 2 h.	03	03
De 2 h. a menys de 3 h.	04	04
De 3 h. a menys de 4 h.	05	05
De 4 h. a menys de 5 h.	06	06
De 5 h. a menys de 6 h.	07	07
6 h. i més	08	08
No es connecta	97	97
NS (no llegiu)	98	98
NC (no llegiu)	99	99

U.4 (Mostrau targeta 3) I EN QUINS MOMENTS DEL DIA ACOSTUMA A CONNECTAR-SE A INTERNET ELS DIES FEINERS? I ELS CAPS DE SETMANA O FESTIUS? (Multiresposta)

	Feiners	Caps setm./festiu
Mai (8:01 h. a 12:00 h.)	01	01
Migdia (12:01 h. a 16:00 h.)	02	02
Tarda (16:01 h. a 19:00 h.)	03	03
Vespre (19:01 h. a 22:00 h.)	04	04
NI (22:01 h. a 1:00 h.)	05	05
Madrada (1:01h. a 6:00 h.)	06	06
No es connecta	97	97
NS (no llegiu)	98	98
NC (no llegiu)	99	99

U.5 UTILITZA INTERNET O E-MAIL PER FINS PERSONALS, PROFESSIONALS O PELS ESTUDIS? (Multiresposta)

Personals01
Professionals02
Estudis03
NS (no llegiu)98
NC (no llegiu)99

U.6 A CONTINUACIÓ LI LLEGIRÉ DIFERENTS USOS D'INTERNET, EM PODRIA DIR, SI US PLAU, SI HA UTILITZAT INTERNET ELS DARRERS 6 MESOS PER...?

	SI	No	NS	NC
Rebre/renviar correu electrònic	01	02	98	99
Buscar informació	01	02	98	99
Consultar premsa, notícies, esports	01	02	98	99
Comprar (música, llibres, viatges, entrades, alimentació, roba...)	01	02	98	99
Per transaccions amb bancs i caixes	01	02	98	99
Relacionar-se amb l'Administració (informació, tràmits)	01	02	98	99
Treballar, teletreball	01	02	98	99
Per buscar feina	01	02	98	99
Per un curs/estudi on line	01	02	98	99
Estudiar/fer deures	01	02	98	99
Jugar on-line	01	02	98	99
Participar en xarxes socials (Facebook, MySpace, LinkedIn, Twitter...)	01	02	98	99
Participar en fòrums	01	02	98	99
Descarregar fitxers d'àudio, vídeos, jocs	01	02	98	99
Escoltar música/pel·lícules, consultar contingut multimèdia	01	02	98	99
Escrivre blogs, crear contingut multimèdia (pujar imatges, crear pàgines web)	01	02	98	99
Navegar (sense cap objectiu concret)	01	02	98	99
Telefonar per internet (Skype)	01	02	98	99

U.7 QUINES DE LES SEGÜENTS TASQUES RELACIONADES AMB L'ORDINADOR HEU FET ALGUNA VEGADA?

	SI	No	NS	NC
Copiar o moure fitxers o carpetes	01	02	98	99
Usar "copiar" i "enganxar" en un document	01	02	98	99
Usar fórmules aritmètiques senzilles (full càlcul Excel o Calc)	01	02	98	99
Comprimir fitxers (.rar, zip...)	01	02	98	99
Retocar imatges/fotos amb un programa específic	01	02	98	99
Connectar ordinadors en xarxa	01	02	98	99
Detectar i resoldre problemes del maquinari o programari	01	02	98	99
Mantenir l'ordinador lliure de virus	01	02	98	99

U.8 VOSTÈ PERSONALMENT DISPOSA D'UN CERTIFICAT DIGITAL?

SI01
No02
NS98
NC99

U.9 VOSTÈ FINS A QUIN PUNT ESTÀ PREOCUPAT PEL MAL ÚS QUE ES PODRIA FER DE LES DADES PERSONALS DISPONIBLES A DETERMINADES XARXES SOCIALS (FACEBOOK, MYSPACE, TWITTER...)? (Llegiu possibilitats) (Només una resposta)

Molt preocupat01
Suficientment preocupat02
Poc preocupat03
Gaire preocupat04
NS98
NC99

U.10 VOSTÈ ALGUNA VEGADA S'HA CONNECTAT A INTERNET A TRAVÉS D'ALGUNA XARXA PÚBLICA O LLUIRE (WIFI PÚBLICA). EN CAS AFIRMATIU, AMB QUINA FREQUÈNCIA? (Llegir possibilitats. Només una resposta)

Cada dia01
Sotmetidament02
Mensualment03
Ménys freqüència04
Mai s'ha connectat05
NS98
NC99
(Aneu a W.1)

U.11 (PER ALS QUE DIUEN QUE NO S'HAN CONNECTAT MAI A INTERNET A U.1) PODRIA DIR-ME PER QUIN MOTIU NO ES CONNECTA A INTERNET? ALGUN ALTRE? (Espontània) (Anoteu llibrement i insalutiu fins a 2 respostes)

1. [][][][][]
2. [][][][][]

WIFI BCN

W.1 CONEIX LA XARXA BARCELONA WIFI D'ACCÉS GRATUIT A INTERNET, PROMOUGUDA PER L'AJUNTAMENT DE BARCELONA?

SI01
No02
NS98
NC99
(Aneu U.12)

W.2 S'HI HA CONNECTAT ALGUNA VEGADA?

SI01
No02
NS98
NC99
(Aneu U.12)

W.3 AMB QUINA FREQUÈNCIA S'ACOSTUMA A CONNECTAR A LA XARXA WIFI GRATUITA PROMOUGUDA PER L'AJUNTAMENT DE BARCELONA? (Llegir possibilitats. Només una resposta)

Cada dia01
Sotmetidament02
Mensualment03
Ménys freqüència04
Mai05
NS98
NC99
(Aneu U.12)

W.4 DES DE QUIN DISPOSITIU S'HI CONNECTA MÉS HABITUALMENT? (Només una resposta) (Espontània)

Ordinador portàtil, tablet (ipad...)

Smartphone, agenda electrònica, PDA, telèfon mòbil	02
Altres	95 (anoteu)
NS	98
NC	99

W5 I EM PODRIA DIR SI UTILITZA PER LA XARXA, BARCELONA WIFI... (Llegiu possibilitats)

	SI	No	NS	NC
Rebre/Enviar correu electrònic	01	02	95	99
Consultar informació de proximitat (equipaments, adreces, telèfons...)	01	02	95	99
Participar en xarxes socials (Facebook, Myspace, LinkedIn, Twitter...)	01	02	95	99
Navegar per Internet (sense objectiu)	01	02	95	99

ÚS D'APARELLS

U.12 DIGU'M SI US PLAU SI VOSTÈ PERSONALMENT USA... (Llegiu possibilitats)

	SI	No	NS	NC
Agenda electrònica (PDA, tipus Palm...)	01	02	95	99
Reproductor imatge (DVD, vídeo...)	01	02	95	99
Reproductor audió (Mp3 / Mp4)	01	02	95	99
Videoconsola (Play Station, Wii...)	01	02	95	99

EQUIPAMENT A LA LLAR

Ordinadors

E.1 PODRIA DIR-ME SI A CASA SEVA TENEN ORDINADORS (que s'utilitzin)?

	SI	No	NS	NC
SI	01			
No		02		
NS			95	
NC				99

(aneu E.9)

E.2 I QUANTS ORDINADORS DE SOBRETOLA TENEN A CASA SEVA? I QUANTS PORTÀTILS / TABLETS TENEN A CASA SEVA? - Especificau -

De sobretaula	Portàtils / tablets
No té ordinador de sobretaula	No té portàtil / tablet
NS	NS
NC	NC

(Entrevistador: confirmeu el total d'ordinadors)

TOTAL ORDINADORS: _____

E.3 A CASA SEVA TENEN UNA IMPRESSORA CONNECTADA A L'ORDINADOR? I UN ESCÀNER? (Entrevistador: La impressora i l'escàner poden estar junts o separats) I UN LECTOR DE TARGETES (tipus DNI)?

	SI	No	NS	NC
SI	01	01	01	
No		02	02	02
NS			95	95
NC				99

Connexió a Internet

E.4 A CASA SEVA ESTAN CONNECTATS A INTERNET?

	SI	No	NS	NC
SI	01			
No		02		
NS			95	
NC				99

(aneu E.6)
(aneu E.9)
(aneu E.9)

E.5 TENEN PREVIST A CASA CONNECTAR-SE A INTERNET ELS PRÒXIMS 6 MESOS?

	SI	No	NS	NC
SI	01			
No		02		
NS			95	
NC				99

(ANEU A E.9)

E.6 (Mostreu targeta 4) QUIN TIPUS DE CONNEXIÓ A INTERNET TÉ A CASA SEVA? (Multi-resposta)

	SI	No	NS	NC
ADSL (amb o sense WIFI)	01			
Cable (Merita, Auna, Ono), línia de fibra òptica	02			
Wi-Fi pública	03			
Internet al mòbil (tarifa plana, línia de dades a telèfon mòbil, Mòdem USB, 3G, UMTS...)	04			
Línia telefònica (convencional)	05			
RDSI, RDSI	06			
Altres	95			
NS			95	
NC				99

(aneu a E.9)
(anoteu)

E.7 QUIN AMPLE DE BANDA TÉ CONTRACTADA A CASA SEVA? (Llegiu possibilitats)

	SI	No	NS	NC
Menys de 5 Mb	01			
De 5 a 10 Mb	02			
Més de 10 Mb	03			
Altres	95			
NS			95	
NC				99

(anoteu)

E.8 RESPECTE A LA QUALITAT DEL SENYAL QUE TÉ CONTRACTADA, VOSTÈ LA CONSIDERA MOLT CORRECTE, BASTANT CORRECTE, POC CORRECTE O GENS CORRECTE? (Llegiu possibilitats)

	Molt correcte	Bastant correcte	Poc correcte	Gens correcte
Molt correcte	01			
Bastant correcte		02		
Poc correcte			03	
Gens correcte				04
NS				95
NC				99

Televisió

E.9 A CASA SEVA DISPOSEN DELS SEGÜENTS MITJANS PER A REBRE EL SENYAL DE TELEVISIÓ? (Llegiu possibilitats) (Multi-resposta)

	SI	No	NS	NC
En cas de no tenir TV a casa	97			
TV via satèl·lit (digital o altres emissors estrangeres o nacionals)	01	02	95	99
TV per cable (Ono...)	01	02	95	99
TV a través d'ADSL o línia telefònica (Imagenio, Jazztel, Orange...)	01	02	95	99

Telefonia

E.10 A CASA SEVA TENEN TELÈFON FIX?

	SI	No	NS	NC
SI	01			
No		02		
NS			95	
NC				99

TELEFONIA MÒBIL

E.11 EN TOTAL, QUANTS MÒBILS TENEN A CASA SEVA EN FUNCIONAMENT? (comptant el seu i el de la feina si es dona el cas)

Número de mòbils	Cap	NS	NC
Cap	01		
NS		95	
NC			99

(aneu a P.2.1)

E.12 I VOSTÈ TÉ TELÈFON MÒBIL PROPÍ O COMPARTIT?

	SI, mòbil propi	SI, compartit	No té mòbil	NS	NC
SI, mòbil propi	01				
SI, compartit		02			
No té mòbil			03		
NS				95	
NC					99

(aneu a P.2.1)
(aneu a P.2.1)
(aneu a P.2.1)

E.13 PEL QUE FA AL SEU MÒBIL, TÉ TARIFA PLANA DE DADES (INTERNET)?

	SI	No	NS	NC
SI	01			
No		02		
NS			95	
NC				99

E.14 ARA LI LLEGIREU ALGUNES DE LES FUNCIONS QUE POT TENIR UN TELÈFON MÒBIL. DIGU'N PER CADASCUNA DELLES SI LES UTILITZA SOVINT, A VEGADES, MAI O EL SEU MÒBIL NO LA TÉ:

	Sovint	A vegades	mai	NS	NC
Trucades telefòniques	1	2	3		
Missatges SMS	1	2	3		
Missatges MMS (multimèdia)	1	2	3		
Càm. fotogràfica	1	2	3		
Càm. vídeo	1	2	3		
Vídeo trucada	1	2	3		
Música, MP3	1	2	3		
Ràdio	1	2	3		
Televisió	1	2	3		
Navegació Internet	1	2	3		
Correu electrònic	1	2	3		
GPS	1	2	3		
Participar en xarxes socials	1	2	3		
Alarmes	1	2	3		
Agenda	1	2	3		
Calculadora	1	2	3		
Jocs	1	2	3		

E.15 QUIN SERVEI O INFORMACIÓ LI AGRADARIA QUE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA LI OFERIS A TRAVÉS DEL MÒBIL? ALGUN ALTRE? (Espontània. Anoteu llibrement i insièu fins a 2 respostes)

1. _____

2. _____

ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Barcelona

P2.1 A L'HORA D'INFORMAR-SE SOBRE BARCELONA, A VOSTÈ QUINS TEMES LI INTERESSEN MÉS? (Espontània. Anoteu llibrement i insièu fins a 3 respostes)

Primer _____

Segon _____

Tercer _____

P2.2 A QUINS MITJANS RECORRE QUAN NECESSITA INFORMACIÓ DE LA CIUTAT DE BARCELONA? (Espontània. Anoteu llibrement i insièu fins a 2 respostes)

1. _____

2. _____

Ajuntament de Barcelona

P2.3 SI VOSTÈ NECESSITÉS INFORMACIÓ REFERENT A L'AJUNTAMENT DE BARCELONA, QUIN MITJÀ UTILITZARIA? (Espontània. Només una resposta)

	Informació	Tràmits
Telefòn 010	01	01
Telefòn del civisme 900228228	02	02
Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC)	03	03
Altres oficines municipals	04	04
Web municipal (Internet)	05	05
Telefòn 012	06	06
Barcelona.mobi	07	07
Ofi de la Ciutat	08	08
Parlant amb la gent	09	09
Barcelona Informació, Suplement de barri	10	
Altres	95	95
No acostumo a necessitar	97	97
NS	98	98
NC	99	99

P2.4 VOSTÈ CONEIX... (Llegiu)? (SI coneix) UTILITZAMA ANAT...? (SI utilitzava anat) I QUINA VALORACIÓ EN FA ENTRE 0 I 10? (Essent 0 la puntuació mínima i 10 la màxima)

	0-10	NS	NC	No usa	No coneix
Telefòn 010	01	02	95	99	13
Oficines Atenció al Ciutadà (OAC)	01	02	95	99	13
Web municipal (bcn.cat)	01	02	95	99	13
Telefòn del Civisme (900228228)	01	02	95	99	13
Barcelona.mobi	01	02	95	99	13

TRÀMITS AMB L'AJUNTAMENT DE BARCELONA

P3.1 AMB QUINA FREQUÈNCIA VOSTÈ ACOSTUMA A FER TRÀMITS A L'AJUNTAMENT DE BARCELONA? (qualsevol tipus de tràmit ja sigui per telefòn, Oficina Atenció Ciutadà o Internet)

	Valors vegades l'any	Un cop cada any	Cada 2,3,4 anys, o menys freqüència	Mai	NS	NC
Valors vegades l'any	01					
Un cop cada any		02				
Cada 2,3,4 anys, o menys freqüència			03			
Mai				04		
NS					95	
NC						99

Tràmits per www.bcn.cat

P3.2 (PER ALS QUE DIUEN QUE CONEIXEN EL WEB MUNICIPAL BCN.CAT A LA P2.4) VOSTÈ CONEIX LA POSSIBILITAT DE FER TRÀMITS A L'AJUNTAMENT DE BARCELONA PER INTERNET (WEB BCN.CAT)?

	SI	No	NS	NC
SI	01			
No		02		
NS			95	
NC				99

(aneu p.3.6)

P3.3 VOSTÈ HA FET ALGUNA VEGADA UN TRÀMIT A L'AJUNTAMENT DE BARCELONA PER INTERNET?

	SI	No	NS	NC
SI	01			
No		02		
NS			95	
NC				99

(aneu p.3.5)

P3.4 COM VALORA, EN GENERAL, EL SERVEI DE TRÀMITS PER INTERNET A L'AJUNTAMENT DE BARCELONA ENTRE EL 0 I EL 10 (ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA)

	-Mínima	+Màxima	NS	NC								
00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	95	99

(ANEU A P3.6)

P3.5 EM PODRIA DIR PER QUIN MOTIU NO HA UTILITZAT AQUEST SERVEI? ALGUN ALTRE? (Espontània. Anoteu llibrement i insièu fins a 2 respostes)

1. _____

2. _____

Tràmits pel 010

P3.6 (PER ALS QUE DIUEN QUE CONEIXEN EL TELÈFON 010 A LA P2.4 I/O EL TELÈFON DEL CIVISME 900228228) VOSTÈ CONEIX LA POSSIBILITAT DE FER TRÀMITS A L'AJUNTAMENT DE BARCELONA PEL TELÈFON 010 I/O EL TELÈFON DEL CIVISME 900228228?

	SI	No	NS	NC
SI	01			
No		02		
NS			95	
NC				99

(aneu p.3.10)

P3.7 VOSTÈ HA FET ALGUNA VEGADA UN TRÀMIT A L'AJUNTAMENT DE BARCELONA MITJANÇANT EL TELÈFON 010 I/O EL TELÈFON DEL CIVISME 900228228?

	SI	No	NS	NC
SI	01			
No		02		
NS			95	
NC				99

(aneu p.3.9)



P3.8 COM VALORA, EN GENERAL, EL SERVEI DE TRÀMITS DEL TELÈFON 010 I/O EL TELÈFON DEL CIVISME 902228226 ENTRE EL 0 I EL 10 (Escala 0 la puntuació mínima i 10 la màxima)

- Mínima										+ Màxima			NS	NC
00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	95	96	99	

(ANEU A P3.10)

P3.9 I EM PODRIA DIR PER QUIN MOTIU NO HA UTILITZAT AQUEST SERVEI? ALGUN ALTRE? (Espontània) (Anoteu llibrement i insiatiu fins a 2 respostes)

1. _____

2. _____

Tràmits per OACs

P3.10 (PER ALS QUE DIUEN QUE CONEIXEN LES OAC'S A LA P3.4) VOSTÈ CONEIX LA POSSIBILITAT DE FER TRÀMITS A L'AJUNTAMENT DE BARCELONA PER LES OFICINES D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ (OAC)?

Si	01	(Aneu a Z1)
No	02	
NS (no llegiu)	95	
NC (no llegiu)	99	

P3.11 VOSTÈ HA FET ALGUNA VEGADA UN TRÀMIT A L'AJUNTAMENT DE BARCELONA MITJANÇANT LES OFICINES D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ (OAC)?

Si	01	(Aneu a p.3.13)
No	02	
NS (no llegiu)	95	
NC (no llegiu)	99	

P3.12 COM VALORA, EN GENERAL, EL SERVEI DE TRÀMITS DE LES OFICINES D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ (OAC) ENTRE EL 0 I EL 10 (Escala 0 la puntuació mínima i 10 la màxima)

- Mínima										+ Màxima			NS	NC
00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	95	96	99	

(ANEU A Z1)

P3.13 I EM PODRIA DIR PER QUIN MOTIU NO HA UTILITZAT AQUEST SERVEI? ALGUN ALTRE? (Espontània) (Anoteu llibrement i insiatiu fins a 2 respostes)

1. _____

2. _____

DADES DE CLASSIFICACIÓ

Hàbitus informatius

Z1. EM PODRIA DIR QUINS CANALS DE TELEVISIÓ ACOSTUMA A VEURE MÉS HABITUALMENT? (Espontània, Màxim 3 respostes)

	Primer	Segon	Tercer
TV1	101	101	101
TV2	102	102	102
TV3	103	103	103
C33	104	104	104
Teia 5	105	105	105
Antena 3	106	106	106
Cuatro	107	107	107
La Sexta	108	108	108
Canal +	109	109	109
BarcelonaTV	201	201	201
8TV	202	202	202
3-24	502	502	502
K3/Super 3	503	503	503
Altres canals	995	995	995 (Anoteu)
No mira la televisió	996		
No té televisió	997		
NS	998		
NC	999		

Z2. AMB QUINA FREQUÈNCIA LLEGIX LA PREMSA JA SIGUI IMPRESA O PER INTERNET? (Llegiu possibilitats) (Només una resposta)

Cada dia	01	(Aneu a Z4)
Només els caps de setmana	02	
De tant en tant	03	
Quasi mai	04	
Mai	05	
NS (no llegiu)	95	
NC (no llegiu)	99	

Z3. QUINS SÓN ELS DIARIS QUE LLEGIX O CONSULTA MÉS HABITUALMENT (IMPRESOS O PER INTERNET)? (Espontània) Màxim dues respostes)

	Primer	Segon
La Vanguardia	101	101
El Periódico (en català)	102	102
El Periódico (en castellà)	103	103
El País	104	104
Avui	105	105
El Mundo	106	106
ABC	107	107
La Razón	108	108
El Público	109	109
Aré	110	110
El Punt	201	201
Altres diaris comercials/locais	295	295
Diaris internacionals	300	300
Diaris esportius	400	400
Diaris econòmics	500	500
Diaris gratuïts	600	600
Altres	995	995 (A)
NS	996	
NC	999	

Posicionament

Z4. (Mostreu targeta 5) DE LES SEGÜENTS OPCIONS IDEOLÒGIQUE QUE LI CITARE A CONTINUACIÓ, A QUINA SE SENT VOSTÈ MÉS PROPRER? (Només una resposta)

Esquerra	01	Centre esquerra	02	Centre	03	Centre dreta	04	Dreta	05
Apolític	06	NS	95	NC	99	(No mostreu)			

Z5. (Mostreu targeta 6) I A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIÓ SE SENT MÉS PROPRER? (Només una resposta)

Únicament espanyol	01	Més espanyol que català	02	Tant espanyol com català	03	Més català que espanyol	04	Únicament català	05
Altres	(anoteu) 95	NS	96	NC	99	(No mostreu)			

Dades personals de la llar

Z6. MEMBRES DE LA LLAR (excepte el propi entrevistat)

Viu sol/a... 01 (aneu a Z7)

	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
SEXE									
Home	01	01	01	01	01	01	01	01	01
Dona	02	02	02	02	02	02	02	02	02
EDAT									
Ménys de 16 anys	00	00	00	00	00	00	00	00	00
De 16 a 24 anys	01	01	01	01	01	01	01	01	01
De 25 a 34 anys	02	02	02	02	02	02	02	02	02
De 35 a 44 anys	03	03	03	03	03	03	03	03	03
De 45 a 54 anys	04	04	04	04	04	04	04	04	04
De 55 a 64 anys	05	05	05	05	05	05	05	05	05
65 i més anys	06	06	06	06	06	06	06	06	06

RELACIÓ DE PARENTIU RESPECTE L'ENTREVISTAT

Parents	01	01	01	01	01	01	01	01	01
Par/Mare	02	02	02	02	02	02	02	02	02
Avi/a - Besavita	03	03	03	03	03	03	03	03	03
Fili/a	04	04	04	04	04	04	04	04	04
Né/a	05	05	05	05	05	05	05	05	05
German/a	06	06	06	06	06	06	06	06	06
Altres familiars	07	07	07	07	07	07	07	07	07
Amic/a/altre o no familiar	08	08	08	08	08	08	08	08	08

TREBALL

Treballa	01	01	01	01	01	01	01	01	01
No treballa	02	02	02	02	02	02	02	02	02

Z7. MEMBRE DE LA LLAR QUE APORTA MÉS INGRESSOS

Entrevistat	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
01	01	01	01	01	01	01	01	01	01

Z8. LA SEVA SITUACIÓ PERSONAL ÉS... (Llegiu possibilitats. Només una resposta)

Solter/a	01
Casada / amb parella (amb la que conviu)	02
Separat/Divorciat	03
Vídu/a	04
NC (no llegiu)	99

Z9. I EL SEU LLOC DE NAIXEMENT ÉS... (ON VIU EN ELS SEUS PARES QUAN VA NÈIXER) (Llegiu possibilitats. Només una resposta)

Barcelona ciutat	01
Reste Catalunya	02
Reste d'Espanya	03
Estranger	04
NC (no llegiu)	99

Z10. LLOC DE NAIXEMENT DELS SEUS PARES (Llegiu possibilitats. Només una resposta)

Tots dos a Catalunya	01
Tot dos fora de Catalunya	02
Un d'ells nascut a Catalunya i l'altre fora	03
NC (no llegiu)	99

Z11. LLENGUA HABITUAL (Espontània. Només una resposta)

Català	01
Castellà	02
Altres	95 (anoteu)
NC	99

Z12A. RESPECTE AL CATALÀ, VOSTÈ...

	Si	No	NS	NC
L'entén	01	02	95	99
El parla	01	02	95	99
L'escric	01	02	95	99

Z12B. RESPECTE A L'ANGLÈS, VOSTÈ...

	Si	No	NS	NC
L'entén	01	02	95	99
El parla	01	02	95	99
L'escric	01	02	95	99

Z13. NIVELL D'ESTUDIS ACABATS DE L'ENTREVISTAT (Llegiu possibilitats. Només una resposta)

Ménys que primaris	01
Primaris (Primària, EGB, ESO)	02
Secundaris (Batxillerat, PREU, BUP, COU)	03
Secundaris professionals (comerc, FP1, FP2, mòduls professionals)	04
Universitaris (diplomatura, grau mig, superior, postgrau, doctorat, màster)	05
NC (no llegiu)	99

Z14. ACTUALMENT, QUINA ÉS LA SEVA SITUACIÓ LABORAL? (Llegiu possibilitats)

Treballa per compte propi	01
Treballa per compte d'altri	02
Jubilat/a / Pensionista / Incapacitat/a	03
Autònoma / Busca feina	04
Tasques de la llar (no remunerades)	05
Estudiant	06
NC (no llegiu)	99

Z15. I QUINA ÉS LA SEVA OCUPACIÓ? (Espontània) (Entrevistador: anoteu professió exacta. No codifiqueu)

PER A CODIFICACIÓ.

Direcciu / gerent / empresari amb més de 3 treballadors	01
Autònom / empresari amb 3 o menys treballadors	02
Professional / Tècnic / Commandament intermedi	03
Emprest administratiu d'oficina, serveis, comerç	04
Treballadors de restauració, comerç, serveis personals, seguretat	05
Treballador / obrer indústria i construcció	06
NS	95
NC	99

(ANEU A Z17)

Z16. ANTERIORMENT HAVIA TREBALLAT EN ALGUNA ACTIVITAT REMUNERADA? I QUINA ERA LA SEVA OCUPACIÓ? (Espontània) (Entrevistador: anoteu professió exacta. No codifiqueu)

PER A CODIFICACIÓ.

Direcciu / Gerent / Empresari amb més de 3 treballadors	01
Autònom / Empresari amb 3 o menys treballadors	02
Professional / Tècnic / Commandament intermedi	03
Emprest administratiu d'oficina, serveis, comerç	04
Treballadors de restauració, comerç, serveis personals, seguretat	05
Treballador / obrer indústria i construcció	06
No ha treballat mai	07
NC	99

Z17. ÉS VOSTÈ LA PERSONA QUE APORTA MÉS INGRESSOS A LA LLAR?

Si, l'entrevistat	01	(Aneu a nom ent)
Es una altra persona	02	

Z18. NIVELL D'ESTUDIS ACABATS DE LA PERSONA QUE APORTA MÉS INGRESSOS A LA LLAR (Llegiu possibilitats. Només una resposta)

Ménys que primaris	01
Primaris (Primària, EGB, ESO)	02
Secundaris (Batxillerat, PREU, BUP, COU)	03
Secundaris professionals (comerc, FP1, FP2, mòduls professionals)	04
Universitaris (diplomatura, grau mig, superior, postgrau, doctorat, màster)	05
NS (no llegiu)	95
NC (no llegiu)	99

Z19. ACTUALMENT, QUINA ÉS LA SITUACIÓ LABORAL DE LA PERSONA QUE APORTA MÉS INGRESSOS A LA LLAR? (Llegiu possibilitats)

Treballa per compte propi	01
Treballa per compte d'altri	02
Jubilat/a / Pensionista / Incapacitat/a	03
Autònoma / Busca feina	04
Tasques de la llar (no remunerades)	05
Estudiant	06
NC (no llegiu)	99

(Aneu a Z21)

(Aneu a nom ent.)

Z20. I QUINA ÉS LA SEVA OCUPACIÓ? (Espontània) (Entrevistador: anoteu professió exacta. No codifiqueu)

PER A CODIFICACIÓ.

Direcciu / Gerent / Empresari amb més de 3 treballadors	01
Autònom / Empresari amb 3 o menys treballadors	02
Professional / Tècnic / Commandament intermedi	03
Emprest administratiu d'oficina, serveis, comerç	04
Treballadors de restauració, comerç, serveis personals, seguretat	05
Treballador / obrer indústria i construcció	06
NS	95
NC	99

(ANEU A NOM DE L'ENTREVISTAT)



Z21 ANTERIORMENT HAVIA TREBALLAT EN ALGUNA ACTIVITAT REMUNERADA? I QUINA ERA LA SEVA PROFESSION? (Espontània)
(Entrevistador: anoteu professió exacta, no codifiquis)

SEVA CONFIGURACIÓ	
Directiu / gerent / empresari amb més de 3 treballadors	01
Autònom / empresari amb 3 o menys treballadors	02
Professional / tècnic / comandament intermedi	03
Empleat administratiu d'oficina, serveis, comercial	04
Treballadors de restauració, comerç, serveis personals, seguretat	05
Treballador / obrer indústria i construcció	06
No ha treballat mai	07
NS	98
NC	99

NOM DE L'ENTREVISTAT: _____

TIPUS DE VIA: _____ NOM DEL CARRER: _____ NUM-1 _____ NUM-2 _____ LLETRA _____

PIS I PORTA: _____ TELÈFON: _____ (Confirmeu que l'entrevistat viu permanentment en aquesta adreça)

Moltes gràcies per la seva amabilitat a l'hora de respondre l'entrevista.

A4. HORA I MINUTS FINAL DE L'ENTREVISTA:



ENQUESTES I ESTUDIS D'OPINIÓ BARCELONA

Aquests estudis sociològics permeten determinar les prioritats de la població, conèixer la realitat social, saber com es valora l'activitat i els serveis municipals, i esbrinar l'opinió sobre l'actuació política municipal.



Pla
d'Estudis Sociològics



Sèrie
d'Avaluació Contínua



Enquestes
de Sistemes de Qualitat



Investigació
de Comunicació



Estudis
Ad-Hoc





Ajuntament
de Barcelona