

**Encuesta de satisfacción de los
usuarios de estadísticas del INE**

Año 2016

**Unidad de Calidad
Instituto Nacional de Estadística**

Marzo 2017

Índice

1. Introducción: planteamiento y objetivos	3
2. Metodología general	5
2.1 ÁMBITO Y UNIDADES DE LA ENCUESTA.....	5
2.2 CUESTIONARIO: VARIABLES Y DEFINICIONES.....	6
2.2.1 Consideraciones básicas en el diseño del cuestionario.....	6
2.2.2 Contenido del cuestionario.....	7
2.3 OTRAS CARACTERÍSTICAS: RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN Y TASA DE RESPUESTA.....	10
3. Análisis de los resultados	11
3.1 CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL USO DE LAS ESTADÍSTICAS	11
3.2 VALORACIÓN DE LAS DIMENSIONES DE CALIDAD DE LOS PRODUCTOS	14
3.2.1 Relevancia	14
3.2.2 Precisión	14
3.2.3 Oportunidad	15
3.2.4 Coherencia.....	16
3.2.5 Comparabilidad Geográfica.....	16
3.2.6 Comparabilidad Temporal	17
3.3 VALORACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD /CLARIDAD Y OTROS ASPECTOS DE DIFUSIÓN DE LA PRODUCCIÓN DEL INE	18
3.3.1 Medios de acceso a la información del INE	18
3.3.2 Conocimiento y valoración del calendario de difusión.....	19
3.3.3 Valoración de la página web	20
3.3.4 Valoración de la información complementaria.....	21
3.4 VALORACIÓN GLOBAL DE LA PRODUCCIÓN DEL INE.....	23
3.4.1 Calidad global	23
3.4.2 Grado de confianza.....	24
3.5 APROXIMACIÓN A UN ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN.....	24
3.5.1 Ponderaciones de las dimensiones de calidad	24
3.5.2 Aproximación a un índice de satisfacción.....	26
3.6 COMPARACIÓN CON ANTERIORES ENCUESTAS DEL INE	27

4. Resultados específicos de la encuesta adaptada a los medios de comunicación ..	31
4.1 OBJETIVOS Y CARACTERÍSTICAS GENERALES	31
4.2 BREVE NOTA METODOLÓGICA	32
4.2.1 Ámbito y unidades de la encuesta	32
4.2.2 Cuestionario	32
4.3 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	33
4.3.1 Características generales de los usuarios y el uso de las estadísticas	33
4.3.2 Valoración de las dimensiones de calidad y evaluación global de las estadísticas producidas por el INE.	35
4.3.3 Valoración de la accesibilidad/ claridad general y otros aspectos de difusión de la producción del INE	37
5. Identificación de necesidades estadísticas no cubiertas	41
6. Comentario final	43
Referencias	45
Anexo 1. Contestaciones a la pregunta sobre tipo de estadísticas del INE utilizadas y que no estaban incluidas en el grupo de estadísticas que se especificaban en el cuestionario	49
Anexo 2. Contestaciones a la pregunta "¿Para qué utiliza la información de las estadísticas del INE?" incluidas como "otras finalidades".....	51
Anexo 3. Contestaciones complementarias a la pregunta abierta sobre calidad de la producción estadística.....	53
Anexo 4. Contestaciones complementarias a la pregunta sobre confianza en las estadísticas del INE.	57
Anexo 5. Contestación a la pregunta: "¿Qué estadísticas le interesarían pero no están disponibles actualmente entre las que el INE elabora?"	59

1. Introducción: planteamiento y objetivos

La Encuesta de Satisfacción de los Usuarios 2016 (ESU2016) recoge las opiniones de 272 usuarios cualificados que, de forma voluntaria, han colaborado en la investigación expresando sus opiniones sobre la calidad y la confianza en las estadísticas, y realizando sugerencias para la mejora del sistema estadístico.

Los usuarios seleccionados representan a las principales instituciones de usuarios expertos o cualificados de las estadísticas: investigadores y profesores de centros universitarios, organismos de las administraciones públicas, expertos internacionales, medios de comunicación y otras instituciones.

Esta encuesta es continuación de similares investigaciones realizadas por el INE desde el año 2007 con una periodicidad trienal, de acuerdo con las Directrices de Calidad de la institución; estas encuestas a usuarios constituyen uno de los principales instrumentos de evaluación de la calidad de los productos y servicios proporcionados por el INE.

Aunque, como se ha indicado, plantea similares objetivos a las anteriores encuestas y está diseñada en el marco del Código de Buenas Prácticas de las Estadísticas Europeas de 2011, en esta edición se han incorporado una serie de novedades, que buscan mejorar la consistencia y actualidad de los resultados, pero que implican que sea menos comparable con las anteriores ediciones.

Las decisiones de cambios en la Encuesta son el resultado de las propuestas y acuerdos alcanzados en el Comité de Calidad del INE, órgano en el que están representadas todas las unidades del INE y que, en último término, es el responsable de validar la política de calidad de la institución.

Concretamente, y aunque posteriormente se comentarán estos cambios en detalle, se pueden mencionar dos principales: por un lado, los referentes al ámbito, y por otro, al contenido del cuestionario. En el primer caso se ha decidido incluir entre los encuestados a un grupo que no tenía más que una presencia marginal en las anteriores encuestas: el de usuarios internacionales de las estadísticas.

Pero la novedad principal respecto al colectivo investigado, es la referente a los medios de comunicación. Como se ha señalado en anteriores encuestas, la importancia innegable de este colectivo de usuarios contrasta con la baja tasa de respuesta que tradicionalmente se obtiene de ellos. Por tanto, siguiendo las pautas generalizadas a nivel internacional (Eurostat (2017-b)) se ha optado por darles un tratamiento específico que permitiera conseguir una mayor presencia de sus opiniones en la encuesta.

En lo referente al contenido, se han introducido algunas novedades que tratan de mejorar y ampliar las potencialidades analíticas de la encuesta. En particular, la inclusión de una pregunta complementaria de ponderación de las dimensiones de la calidad; además de ofrecer una información novedosa, posibilita el cálculo de un índice de satisfacción global de los usuarios con la producción del INE, basado en información directa obtenida de los propios usuarios, y no en los habituales procedimientos indirectos sustentados en hipótesis o modelos.

En este informe se presentan de manera resumida y utilizando básicamente el análisis gráfico, los principales resultados obtenidos en la encuesta.

Aunque la mayor parte de los análisis están referidos al conjunto de los usuarios investigados, el hecho de que se haya dado un tratamiento específico a los medios de

comunicación, hace que en un epígrafe concreto (epígrafe 4) se presenten los resultados correspondientes a este colectivo.

2. Metodología general

2.1 ÁMBITO Y UNIDADES DE LA ENCUESTA

La unidad objeto de estudio es el "usuario cualificado" de estadísticas del INE. Se consideran usuarios cualificados los que utilizan de forma habitual estadísticas como instrumento para el desarrollo de su actividad profesional y/o investigadora. Dada la ambigüedad del término de usuario cualificado y la imposibilidad de conocer el universo poblacional, en la selección de la muestra se ha tratado de reducir al máximo estas incertidumbres combinando distintas fuentes de información.

Por un lado, se dispuso de un directorio de usuarios cualificados que hubieran realizado peticiones de información con continuidad al INE en un periodo reciente. Por otro, se incluyó en la muestra a miembros (titulares y suplentes) de los "Órganos colegiados" de nuestro sistema estadístico (Consejo Superior de Estadística - CSE -, Comisión Interministerial de Estadística, Comité Interterritorial de Estadística) que constituyen una representación de los principales tipos de usuarios y/o productores de estadísticas: organismos de la Administración Pública, universitarios e investigadores de prestigio, patronales, sindicatos, agentes sociales.

Un tercer bloque de usuarios expertos lo proporcionaron las propias unidades del INE. Dentro del mismo, hay que reseñar la colaboración del Gabinete de Prensa en cuanto al directorio de representantes de los medios de comunicación, colectivo esencial para este tipo de investigaciones.

Naturalmente, una vez elaborado un primer directorio, se realizó una depuración del mismo y, en los casos en que se consideraba necesario, se complementó la muestra inicial con nuevas unidades seleccionadas por la Unidad de Calidad.

Como se ha señalado anteriormente, uno de los cambios fundamentales de la encuesta ha sido la modificación en cuanto al ámbito de usuarios abarcado. En particular, por la incorporación de un colectivo de "usuarios internacionales" de las estadísticas del INE.

Este cambio obedece a sugerencias planteadas por distintas unidades del INE y fue aprobado por el Comité de Calidad en el año 2015. La mera aprobación de ese cambio de directorio conlleva sin embargo dificultades añadidas a la hora de su plasmación en la práctica. En efecto, si son ya evidentes las dificultades para definir y delimitar el colectivo de usuarios cualificados en un ámbito nacional, son aún mayores las incertidumbres de lo que se puede considerar (e incluir en la encuesta) como usuarios internacionales.

La solución pragmática para incluir este tipo de usuarios ha partido de seleccionar, con ayuda del resto de las unidades del INE, los principales organismos e instituciones internacionales que en periodos recientes hubieran solicitado información al INE; esa relación inicial se ha complementado con la inclusión de otras instituciones internacionales que no estuvieran en el primer grupo y que fueran conocidas usuarias y que reelaboran información a partir de las que les proporcionan los países (distintas agencias de las Naciones Unidas, de la OCDE, de la oficina estadística de la Unión Europea...De esta manera se elaboró un directorio inicial de 41 personas pertenecientes a estos organismos internacionales.

Se ha obtenido así una muestra de usuarios cualificados de información estadística del INE, que aparece en el cuadro 1, distribuida por grupos de usuarios:

Cuadro 1

Muestra de usuarios de la ESU2016: distribución por grupos de usuarios

Grupos	Usuarios	
	nº	%
Universidad e investigadores	146	32,2
Admón. Pública	149	32,8
Internacional	41	9,1
Medios	51	11,3
Otros	66	14,6
Total	453	100,0

Puede verse que se ha tratado de buscar la mayor representatividad del colectivo de usuarios cualificados. No obstante, y como ya se ha señalado, estas encuestas deben ser siempre interpretadas con cautela, ya que se basan en muestras no aleatorias que no permiten por definición obtener resultados tan robustos como sería deseable.

Una observación adicional: por simplicidad, el grupo "Universidad e investigadores" se va a denominar a lo largo del texto abreviadamente como "Universidad".

2.2 CUESTIONARIO: VARIABLES Y DEFINICIONES

2.2.1 Consideraciones básicas en el diseño del cuestionario

En el diseño del cuestionario, además de los objetivos conceptuales perseguidos, se han tenido en cuenta también los aspectos de tipo práctico, consustanciales a cualquier encuesta, como la consecución de la mayor tasa de respuesta posible y la mayor completitud en las respuestas obtenidas. En este caso, se debe considerar además que la encuesta general utiliza exclusivamente una vía on-line de cumplimentación: es una encuesta auto-administrada por el usuario, que es el que decide el momento de su cumplimentación. Esto obliga, seguramente en mayor medida que en otro tipo de encuestas, a cuidar la claridad en el enunciado de las preguntas para reducir al máximo la carga al informante, en términos del tiempo de cumplimentación de la misma.

La contrapartida de la reducción de tiempo es, obviamente, que la encuesta debe simplificarse y centrarse en aspectos concretos, renunciando a determinadas variables o detalles de ellos. Es el dilema habitual en las encuestas sobre cómo compatibilizar la completitud y la precisión, por un lado, con la simplicidad y la reducción de la carga al informante, por otro.

Un segundo rasgo es que el planteamiento de las preguntas en este tipo de encuestas de valoración, se basa en escalas de gradación, mediante las cuales los encuestados indican su grado de satisfacción con la característica o aspecto sobre el que se está preguntando. La escala más utilizada es la denominada "Escala de Likert", que habitualmente tiene cinco categorías de respuesta (desde la categoría de más conformidad o "más satisfacción", a la de menos conformidad o "menor satisfacción").

El único problema que suele presentar este instrumento es que hay una tendencia por parte de los encuestados a situarse en el valor central de la escala, bien como forma de no comprometerse en la respuesta, bien por cansancio (AEVAL, 2006).

Para evitar este problema se suelen utilizar algunos indicadores básicos que resumen el grado de satisfacción: bien un simple porcentaje de respuestas positivas, (agrupando las categorías con valoración positiva o muy positiva); bien una simple media de las respuestas.

Un tercer aspecto siempre controvertido, es el de la clasificación de productos estadísticos a utilizar en el cuestionario. Como en anteriores investigaciones, la clasificación utilizada es el resultado de combinar diferentes criterios de modo que permita obtener indicadores por productos, pero sin que suponga una carga notable para el encuestado.

Finalmente, después de estudiar distintas posibilidades se optó por una clasificación agregada similar a la de las encuestas precedentes. Los grupos de estadísticas utilizadas en la ESU2016 se recogen en el cuadro 2. Grupos de estadísticas del INE que se han diferenciado en el cuestionario de la ESU2016

Cuadro 2

Grupos de estadísticas del INE que se han diferenciado en el cuestionario de la ESU2016

1. Población: Demografía y población (Censos, Padrón, Movimiento Natural de la Población)
2. Sociedad: Educación, Cultura, Salud, Justicia.
3. Mercado Laboral: Encuesta de Población Activa, Costes Laborales.
4. I PC: Índices de Precios de Consumo.
5. Encuestas socio-económicas a hogares: Encuesta de Presupuestos Familiares (EPF), Encuesta de Condiciones de Vida (ECV).

6. Contabilidad Nacional Regional
7. Industria
8. Servicios: Indicadores del Sector Servicios, Comercio, Transportes.
9. Agricultura
10. Ciencia y Tecnología: I + D, TIC.

11. Medio Ambiente
12. Otras (se pide al encuestado que especifique el tipo de estadísticas).

2.2.2 Contenido del cuestionario

El contenido del cuestionario (cuadro 3) abarca cuatro tipos de aspectos:

En primer lugar, preguntas que sirven para caracterizar a los usuarios: estadísticas que utiliza, finalidad del uso, frecuencia de uso.

Un segundo bloque inquiera sobre indicadores concretos de la calidad de las estadísticas. En este sentido, se han seguido los criterios de calidad del “producto estadístico”, tal y como los define el Código de Prácticas, y se ha asignado a cada criterio alguna o algunas preguntas específicas:

- Relevancia. La relevancia, como dimensión de calidad de una estadística se ha planteado en la pregunta del cuestionario como el “grado en que las estadísticas del INE satisfacen las necesidades de los usuarios”. Naturalmente, en la encuesta lo que se pregunta es acerca de la percepción subjetiva que tienen los usuarios sobre este aspecto. Para completar esta visión se añade en la encuesta la pregunta abierta con la que se cierra el cuestionario, en la que se pide a los encuestados que indiquen concretamente estadísticas (o variables/aspectos parciales de las mismas) que no están cubiertas actualmente por el INE y que consideran deberían implantarse.

Cuadro 3

Estructura del cuestionario de la ESU2016 por bloques de preguntas

	Código Buenas Prácticas	Cuestionario
1. Rasgos de los usuarios	Relevancia, compromiso de calidad	- Grupo de estadísticas utilizadas. -Finalidad
2. Calidad de los productos	- Relevancia. - Precisión. - Oportunidad - Coherencia - Comparabilidad geográfica - Comparabilidad temporal - Peso relativo de la dimensión	- Preguntas específicas para cada principio por estadísticas Se ha introducido para calcular el índice de satisfacción
3. Difusión	- Accesibilidad, claridad	- Valoración del calendario. - Otros aspectos: medios y productos utilizados; opinión sobre la web; sobre la información
4. Calidad: percepción general	A) Valoración general de la calidad B) Confianza	Pregunta sobre calidad general + Pregunta sobre grado de confianza
5. Preguntas abiertas		- Detalle de otras encuestas utilizadas - Justificación de respuestas a la pregunta global de calidad y de confianza - Necesidades estadísticas no cubiertas por la producción del INE

- Precisión y fiabilidad. Usualmente consideradas como el núcleo y objetivo central de la calidad de una estadística, existen procedimientos rigurosos para evaluar el grado de precisión o fiabilidad; para plantear este tema en una encuesta a los usuarios, se suele utilizar un tipo de cuestiones bastantes simples en su enunciado, pero comprensible para el encuestado, como la que aquí se ha manejado preguntando al usuario "en qué grado considera que las estadísticas del INE reflejan la realidad".

- Oportunidad. Trata de medir el nivel de actualidad temporal de una estadística, y se aproxima por el lapso del tiempo transcurrido entre la publicación de la información y el periodo al cual se refiere dicha información. En el Código europeo esta dimensión va unida a la de puntualidad, que en las encuestas se aproxima indirectamente a partir de otras preguntas; por ejemplo, las relacionadas con el calendario de publicaciones (véase a continuación lo referente a accesibilidad y claridad).

- Coherencia y comparabilidad. Estas dimensiones tratan de evaluar uno de los retos básicos de las estadísticas, retos que son tanto mayores cuanto más complejas y completas son las estadísticas. Cuando existen diversas fuentes estadísticas referentes a un mismo campo de la realidad, se trata de evaluar, por ejemplo, en qué medida las distintas fuentes son compatibles entre sí y por tanto susceptibles de uso conjunto; o, dentro de un mismo proceso estadístico, si los diversos datos son consistentes entre sí, consistencia que puede tener diferentes enfoques: entre los datos preliminares y finales, entre los datos anuales y

los bimensuales o mensuales, etc. En la Encuesta se incluyen de forma separada propuestas para valorar: la coherencia, la comparabilidad temporal y la comparabilidad geográfica.

Y esto plantea una posibilidad adicional de evaluación, a partir de una novedad introducida en la encuesta. Se trata de la inclusión de una pregunta que inquiriere acerca de la importancia relativa que cada usuario otorga a las diferentes dimensiones de calidad. Es decir, permite ponderar para el conjunto de los investigadores qué dimensión de calidad tiene más importancia y ello sirve para calcular un índice global de satisfacción de los usuarios con las estadísticas. En el apartado 3.4 se trata este tema.

Como en cualquier investigación de este tipo, la "accesibilidad y claridad" del producto estadístico, es decir, todo lo que tiene que ver con la forma en la que la información estadística llega al usuario, ha sido objeto de un grupo de preguntas específicas:

- Por un lado, se investigan las formas de acceso a la información por parte de los usuarios: noticias en medios, diversos productos de la página web del INE (tablas, notas de prensa, micro datos).

- Un segundo conjunto en este bloque se refiere a la valoración de la página web, medio principal de acceso a la información del INE. Se le pregunta al usuario acerca de determinadas características de la página: variedad de temas ofrecidos; facilidad en el acceso a la información; presentación de las tablas estadísticas.

- En tercer lugar, se pregunta por la valoración de los usuarios sobre la información complementaria o metadatos (definiciones, clasificaciones, descripciones metodológicas) facilitada para la interpretación de las estadísticas del INE. Se inquiriere acerca de tres características específicas de esta información: facilidad de obtención, claridad en la exposición y nivel de detalle de dicha información complementaria.

- Además, en una pregunta adicional se pide valorar la utilidad del calendario de publicación de las estadísticas del INE. Contar con un calendario previo de publicación es no solo un elemento valioso de información para los usuarios, sino que constituye un elemento más de garantía de la credibilidad e independencia de los sistemas estadísticos, por el compromiso implícito que lleva aparejado. En este sentido, puede recordarse que el propio Código de Prácticas Europeo considera que la existencia de calendarios previos de publicación es una garantía del principio de "Imparcialidad y objetividad".

El cuestionario se cierra con preguntas de carácter general, destinadas a captar la percepción global de los usuarios acerca de:

- La calidad de la producción del INE en su conjunto.

- El "grado de confianza" que les ofrecen las estadísticas. Esta pregunta se introdujo por primera vez en la encuesta de 2013 siguiendo las prácticas y recomendaciones recientes de la Unión Europea.

- En una pregunta abierta final, se pide al encuestado que señale expresamente las estadísticas que no elabora el INE y que desearía que se incorporaran como novedades de la producción en el futuro.

En los dos casos de evaluación de la calidad general y del grado de confianza se permite a los usuarios que, si lo desean, justifiquen su respuesta mediante un comentario adicional. Son pues preguntas con opciones de respuesta "abierta", en la que el usuario puede expresar libremente sus comentarios y opiniones.

Obviamente, esto sucede por definición también en el caso de la última pregunta sobre necesidades de los usuarios no cubiertas actualmente por la producción del INE. Se puede resaltar la importancia de esta pregunta de "necesidades no cubiertas" como elemento muy útil en la planificación de los trabajos futuros del INE, y en el diseño de los planes y programas de actuación.

2.3 OTRAS CARACTERÍSTICAS: RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN Y TASA DE RESPUESTA

Recogida de la información

La encuesta se ha realizado exclusivamente a través del sistema on-line, elegido por varias razones básicas: la primera y principal, conseguir tasas de respuesta elevadas, al utilizar un sistema que facilita al máximo la cumplimentación por parte del encuestado; en segundo lugar, este tipo de encuestas facilita la labor de seguimiento y gestión de la encuesta, que se puede realizar en tiempo continuo; por último, no menos importante, está el menor coste de este tipo de encuestas en relación con cualquier otra forma de recogida.

La recogida de la información se efectuó durante un periodo de seis semanas entre diciembre de 2016 y enero de 2017. A las dos semanas del primer envío se realizó un recordatorio.

Tasa de respuesta

Se han cumplimentado 272 cuestionarios y la tasa de respuesta global ha sido del 60,0%, en línea con las obtenidas en este tipo de encuestas a nivel internacional.

Cuadro 4

Tasa de respuesta de la ESU2016 por tipo de usuario

Grupos de Usuarios	Muestra Inicial		Encuestas cumplimentadas		Tasa (%) de respuesta
	nº (1)	%	nº(2)	%	(2)/(1)
Universidad	146	32,2	90	33,1	61,6
Admón. Pública	149	32,8	90	33,1	60,4
Internacional	41	9,1	25	9,2	61,0
Prensa y Medios	51	11,3	27	9,9	52,9
Otros	66	14,6	40	14,7	60,6
Total general	453	100,0	272	100,0	62,5

Por tipo de usuario, la mayor tasa de respuesta corresponde a la Universidad, con el 61,6%. Los demás grupos tienen una tasa de respuesta muy similar, en torno al 60%, a excepción de los medios de comunicación con una tasa de respuesta del 52,9%. Aunque es aparentemente una tasa de respuesta no muy elevada hay que señalar que alcanzar ese valor es algo excepcional en este tipo de usuarios.

Como referencia, hay que señalar que la tasa conseguida en la ESU en 2013 del grupo medios de comunicación, fue del 26%; es decir, que se ha doblado la tasa de respuesta en esta última encuesta, merced al esfuerzo específico realizado con este colectivo. (Véase el apartado 4 del documento)

3. Análisis de los resultados

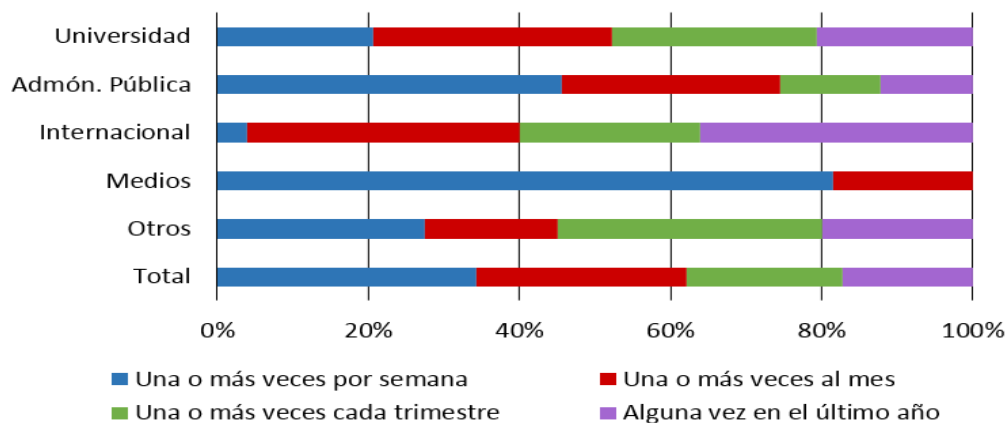
3.1 CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL USO DE LAS ESTADÍSTICAS

Frecuencia de uso de las estadísticas

El primer aspecto analizado aquí es la frecuencia de uso de las estadísticas. El gráfico 1 representa esta característica, por tipos de usuarios.

Gráfico 1

Frecuencia de uso de las estadísticas del INE por tipo de usuario



Entre los usuarios encuestados, el 34,3% consulta las estadísticas al menos una vez a la semana, y el 27,7%, al menos una vez al mes. Por grupos de usuarios, la mayor frecuencia de uso corresponde a los medios¹ con consultas semanales en el 81,5% de los casos. En cambio, el uso menos frecuente corresponde al grupo Internacional, para los que solo el 4% consulta los datos al menos una vez por semana, seguido del grupo Universidad con un 20,7% de usuarios. El grupo Internacional además es el que presenta un mayor porcentaje de los que declaran una frecuencia de consulta anual (el 36%).

Cuadro 5

Número de estadísticas evaluadas por cada tipo de usuario

	Estadísticas evaluadas por categoría	Promedio de estadísticas por usuario
Universidad	283	3,1
Admón. Pública	373	4,1
Internacional	49	2,0
Medios	123	4,6
Otros	135	3,4
Total	963	3,5

¹ En la Encuesta específica a medios se contempla el uso "diario" de las estadísticas. Véase apartado 4

Referente al tipo de estadísticas consultadas, se puede ver en el cuadro 5 el promedio de tipos de estadísticas utilizados por los encuestados. Los usuarios utilizan una media de 3,5 (grupos de) estadísticas. Los que utilizan un mayor número son los medios de comunicación, con 4,6 estadísticas, seguidos de las administraciones públicas con 4,1 estadísticas. En el extremo opuesto se encuentran los usuarios más especializados, como las universidades con 3,1 estadísticas y los usuarios internacionales con 2 grupos de estadísticas consultadas.

En el cuadro 6 se puede ver cómo se distribuyen las respuestas según los tipos de estadísticas valoradas.

Cuadro 6

Distribución por estadísticas de las respuestas obtenidas en la ESU2016 y comparación con la distribución del total de accesos a la Web del INE

	ESU2016		% Accesos web INE
	nº	%	
Población	153	15,9	28,4
Sociedad	63	6,4	10,9
Mercado Laboral	141	14,7	15,9
IPC	96	10,0	8,9
Nivel y condiciones de Vida	110	11,4	2,3
Contabilidad Nacional	106	11,0	7,0
Industria	67	7,0	3,9
Servicios	95	9,9	7,5
Agricultura	21	2,2	1,6
Ciencia y Tecnología	72	7,5	2,3
Medio Ambiente	26	2,7	0,7
Otras(*)	13	1,3	10,6
Total	963	100,0	100,0

(*) El detalle de las respuestas recogidas como "Otras" en la encuesta se puede ver en el anexo 1.

El número total de respuestas obtenidas para valorar los productos es de 963, ya que hay que tener en cuenta que un mismo usuario puede valorar varios grupos de estadísticas.

La distribución de las respuestas por tipo de estadísticas es bastante desigual: cuatro grupos de estadísticas han sido valoradas por un porcentaje que oscila entre el 11 y el 16% de los usuarios; sobre otros cinco ha opinado un porcentaje de usuarios situado entre el 5 y el 10%. Obviamente, en los demás casos en los que el número de respuestas es reducido, los resultados de la encuesta deben ser tomados con las debidas cautelas. Esto sucede en particular en estadísticas de medioambiente (con tan sólo 26 respuestas), estadísticas de la agricultura (21 respuestas) y el grupo "Otras" (13).

Como una simple referencia, se ha incluido en la columna derecha del cuadro 6, la distribución por tipos de estadísticas de los accesos a la Web del INE. Es una mera referencia porque los colectivos no son directamente comparables: en la ESU se investiga a usuarios expertos o cualificados; en cambio, los datos de la Web incluyen todo tipo de usuarios, cualificados y no cualificados. Además hay que tener en cuenta que un usuario cualificado puede tener una frecuencia menor de acceso a las estadísticas, pero realizar un uso más intensivo de las mismas.

Si se comparan una y otra distribución, se puede ver que los usuarios generales de la web concentran la mayor parte de sus consultas en las estadísticas demográficas y del mercado laboral; en sentido opuesto, la contabilidad nacional, las estadísticas de "Nivel y condiciones

de vida”, y “Ciencia y Tecnología”, están más representadas en la muestra a usuarios cualificados.

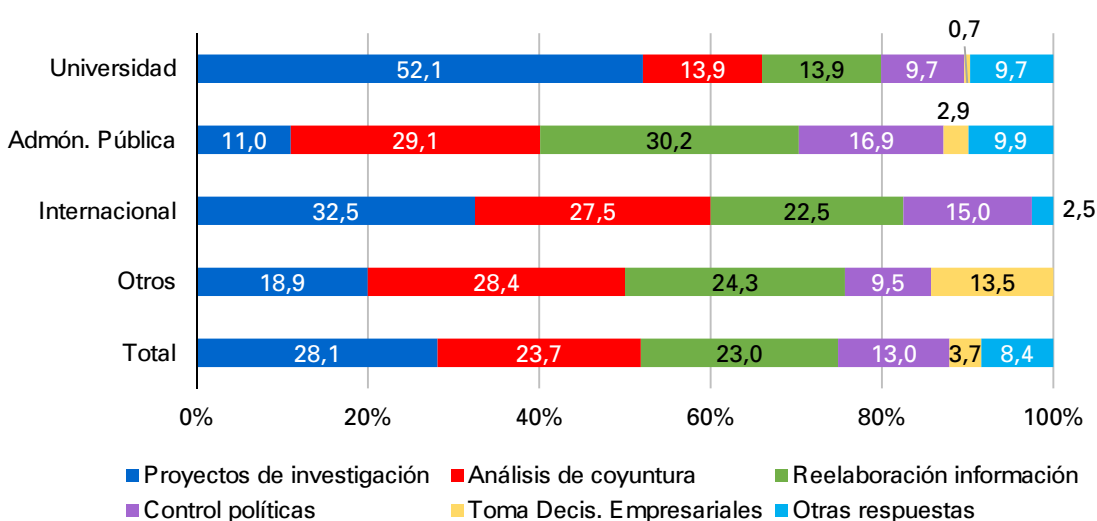
Finalidad de la utilización de las estadísticas

Se han diferenciado cinco grandes finalidades en la utilización de las estadísticas del INE: Análisis de Coyuntura; Formulación, control y seguimiento de políticas; Proyectos de investigación; Reelaboración y publicación de información; Toma de decisiones empresariales.

Además se incluyó una opción de respuesta libre ("otras finalidades") para captar otras posibles utilidades, aunque se pedía al encuestado que especificara dichos usos. Los resultados se detallan en el anexo 2 de este documento.

Gráfico 2

Finalidad de uso de las estadísticas: porcentaje de usuarios que declaran cada tipo de utilización



Para el conjunto de los informantes, (gráfico 2) la principal utilización es la de fines de investigación, que es elegida por el 28,1% de los informantes; a continuación, el análisis de coyuntura con el 23,7%, y la reelaboración de información con el 23,0%.

Estas pautas difieren sin embargo por grupos de usuarios: en el grupo de universidad, la finalidad de “proyectos de investigación” acapara más del 50 por ciento de las respuestas; en los dos grupos vinculados a las administraciones (el de Administración Pública y el de organismos internacionales) es donde la utilización con fines de “control y seguimiento de política” tiene sus porcentajes más elevados; y en el grupo de otros usuarios es el “análisis de coyuntura” el principal uso de las estadísticas, con un 28,4% de las respuestas. También se puede observar que la "toma de decisiones empresariales" solo alcanza datos significativos en este grupo de "Otros usuarios", dada la presencia en el mismo de personal perteneciente al sector privado (empresas y organizaciones empresariales).

En cuanto al análisis de otras utilidades, la mayor parte de las respuestas se concentran en dos grupos de usuarios: la Administración Pública, donde en esos “otros usos” se indica que utilizan las fuentes del INE para el contraste con fuentes de información, en la mayoría de los casos, fuentes propias; en el grupo de Universidad, la gran mayoría (12 de 19) de esas "otras finalidades", corresponden a la utilización de las estadísticas con fines docentes.

3.2 VALORACIÓN DE LAS DIMENSIONES DE CALIDAD DE LOS PRODUCTOS

Como el número de respuestas obtenido varía de una dimensión a otra (y también obviamente entre unas y otras estadísticas), en el análisis que sigue, y con el fin de tener una idea más precisa del grado de representatividad de las respuestas, se hará constar, en el gráfico que acompaña cada epígrafe, el número de respuestas válidas obtenidas.

3.2.1 Relevancia

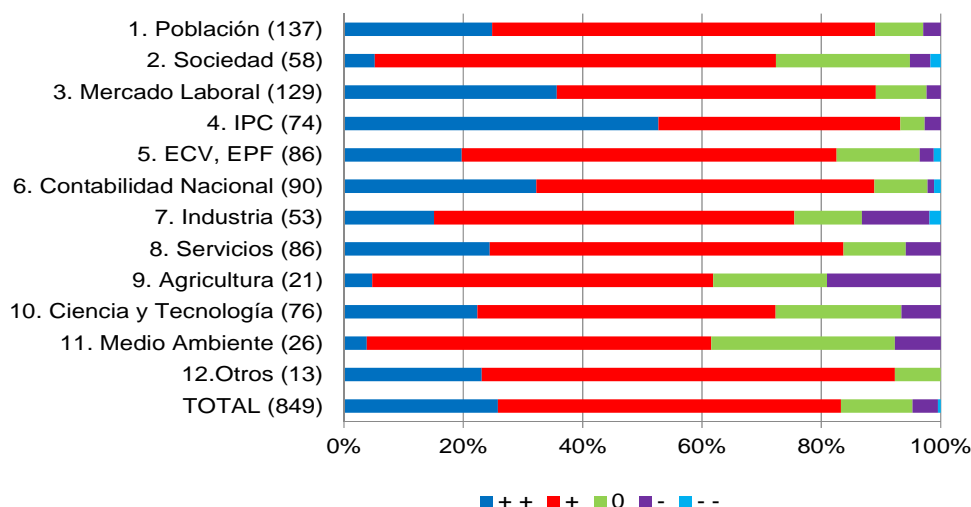
La relevancia se trata de captar en la siguiente pregunta específica de la ESU2016: "Indique en qué grado las estadísticas del INE satisfacen sus necesidades".

La mayoría de los usuarios (gráfico 3) tienen una percepción positiva acerca de la medida en que sus necesidades quedan cubiertas por las estadísticas del INE: el 83,3% dan una valoración muy positiva o positiva a esta pregunta, valoración que además es general para los distintos grupos de estadísticas, con siete grupos con más del 80% de respuestas positivas, y que en el caso del IPC llegan hasta el 93,2%.

Como complemento de esta pregunta se añade en el cuestionario una pregunta abierta en la que se permite al usuario especificar necesidades estadísticas no cubiertas por la información actual. Esta pregunta se analiza en el epígrafe 5 de este informe.

Gráfico 3

Valoración de la relevancia: grado en que las estadísticas satisfacen las necesidades de los usuarios



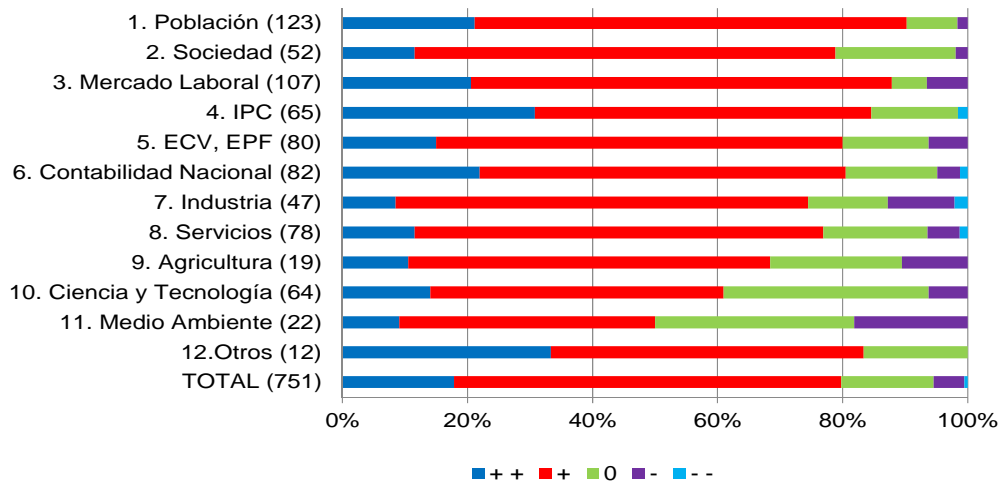
3.2.2 Precisión

A través de la pregunta correspondiente del cuestionario ("Indique en qué grado considera que las estadísticas del INE reflejan la realidad") se trata de obtener información sobre la precisión de las estadísticas, tal y como es percibida por los usuarios.

Las valoraciones positivas o muy positivas sobre esta dimensión de la calidad (gráfico 4) son mayoritarias, alcanzando el 79,7 % de las opiniones. Por grupos de estadísticas se sitúan por encima de la media las siguientes: estadísticas de población, con el 90,2 % de respuestas positivas; estadísticas del mercado laboral, con el 87,9% de respuestas positivas; el IPC, con el 84,6%; contabilidad nacional, con el 80,5%, y ECV/ EPF, con el 80,0%.

Gráfico 4

Valoración de la precisión: Grado en que las estadísticas del INE reflejan la realidad

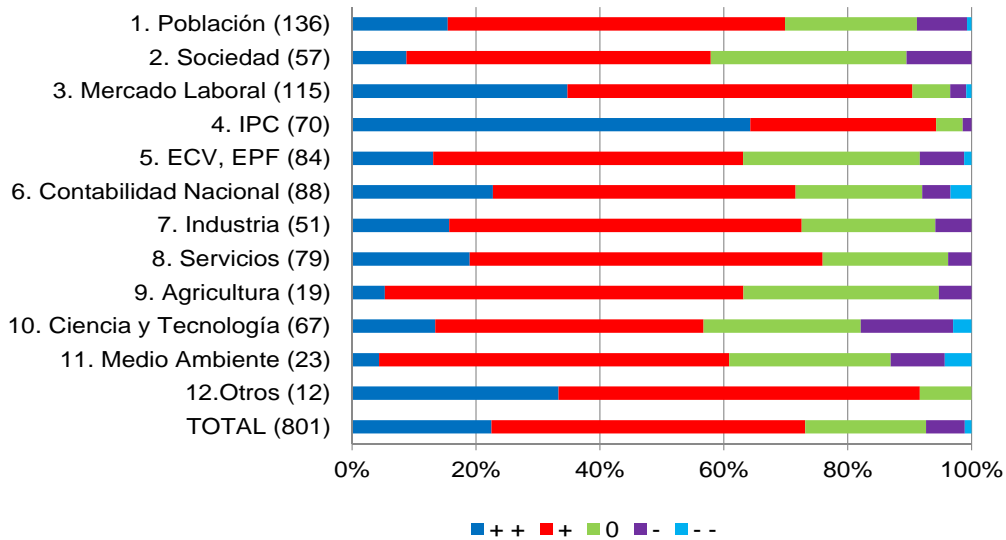


3.2.3 Oportunidad

La pregunta 6 ("Valore las estadísticas del INE según el lapso del tiempo transcurrido entre la publicación de la información y el periodo al cual se refiere dicha información") refleja la percepción de los usuarios sobre la "oportunidad" de la información, o en términos simples, el grado de actualidad de la información.

Gráfico 5

Valoración de la oportunidad en la publicación de las estadísticas del INE



A la hora de comentar esta dimensión es obligada una matización: por simplicidad del cuestionario, no se ha hecho diferenciación alguna entre las estadísticas coyunturales y estructurales, que se refieren a periodos de tiempo de diferente dimensión (más reducidos los coyunturales) que se publican con distinta periodicidad (más frecuencia en las coyunturales) y en los que, por tanto, la percepción de la "oportunidad" es difícilmente comparable entre unas y otras estadísticas.

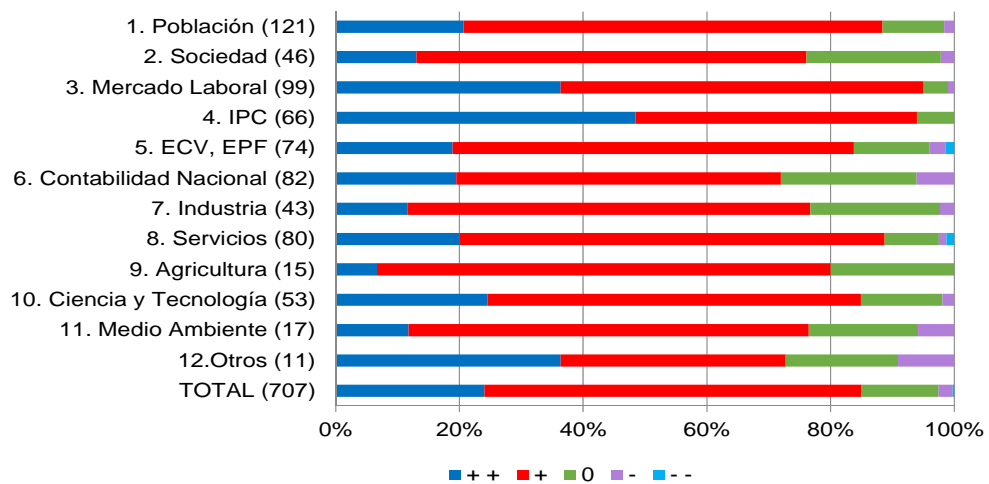
El porcentaje de respuestas positivas o muy positivas en esta pregunta (gráfico 5) alcanza el 73,2% de los encuestados, situándose por encima de la media el IPC, con el 94,3% de las respuestas positivas o muy positivas, las estadísticas laborales, con el 90,4%, y las estadísticas no clasificadas en otras categorías (“otras”) con el 91,7%.

3.2.4 Coherencia

Esta dimensión es valorada positiva o muy positivamente por el 85% de los usuarios (gráfico 6), percepción positiva generalizada a la mayoría de las estadísticas y donde sobresalen las estadísticas del mercado laboral (con un 94,9%), IPC (con un 93,9%), las estadísticas de servicios (con un 88,8%) o las estadísticas de población (con un 88,4%).

Gráfico 6

Valoración del grado de coherencia de las estadísticas del INE



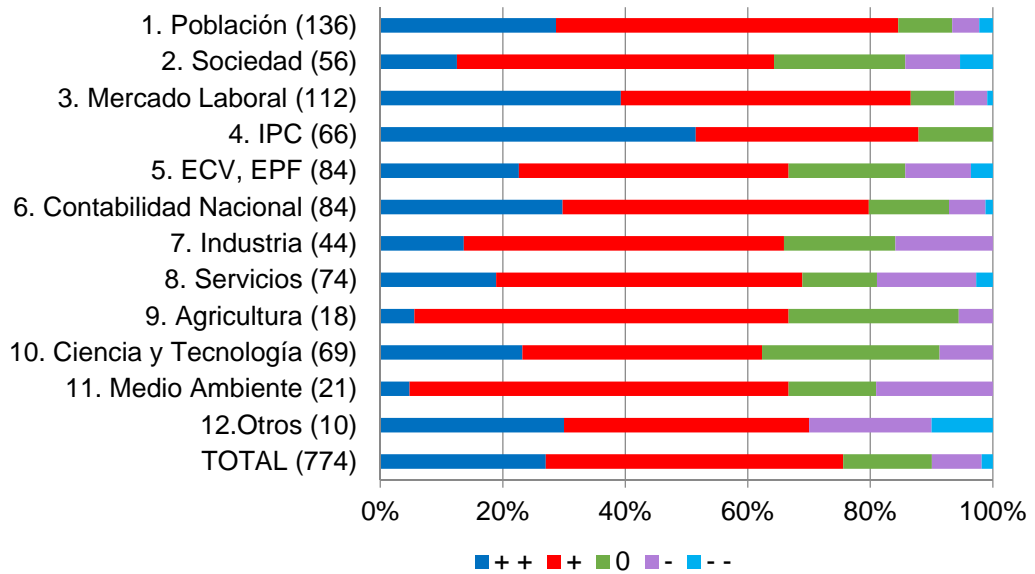
No obstante, debe señalarse que esta dimensión de la calidad es la que menor tasa de respuesta ha obtenido. Esto prueba la mayor dificultad de comprensión que plantean algunos de los aspectos de calidad investigados en el cuestionario, incluso para usuarios más cualificados.

3.2.5 Comparabilidad Geográfica

Esta dimensión alcanza una puntuación de respuestas positivas del 75,6% (gráfico 7). Por encima de esta media se sitúan: el IPC (87,9%), las estadísticas del mercado laboral (86,6%), las estadísticas de población (84,6%) y la contabilidad nacional (79,8%).

Gráfico 7

Valoración del grado de comparabilidad geográfica de las estadísticas del INE

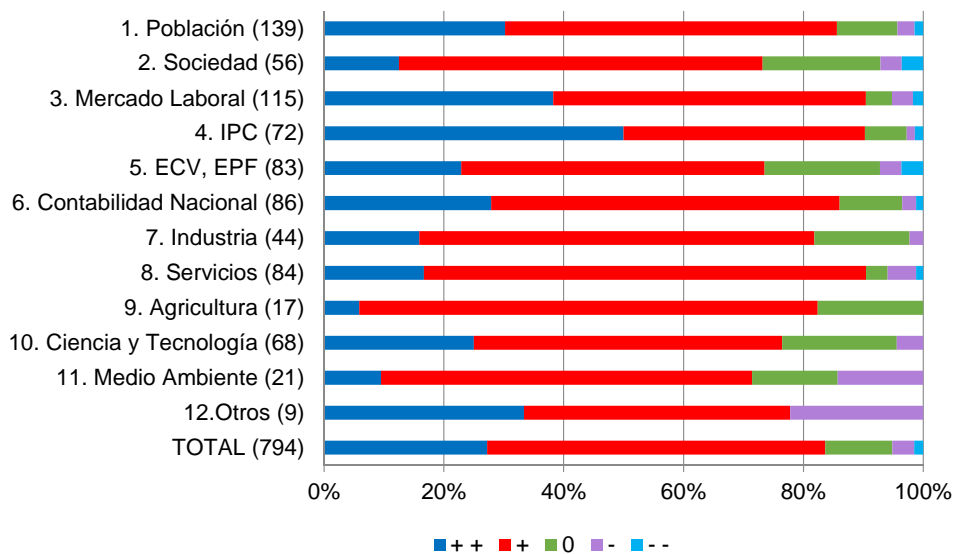


3.2.6 Comparabilidad Temporal

Las respuestas positivas o muy positivas suponen el 83,4% del total (gráfico 8). Cinco grupos de operaciones se sitúan por encima de esta media: servicios con un 90,5%, mercado laboral, con el 90,4%; IPC con el 90,3%; contabilidad nacional, con el 86%; y población con el 85,6%.

Gráfico 8

Valoración del grado de comparabilidad temporal de las estadísticas del INE



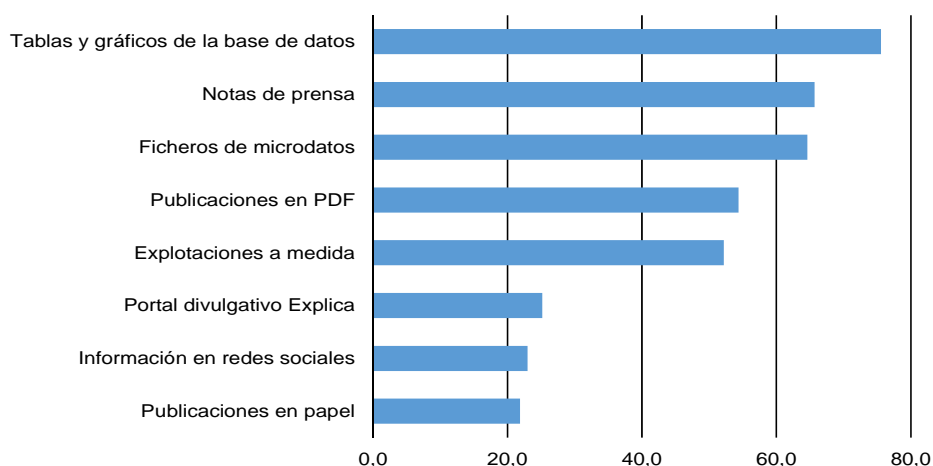
3.3 VALORACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD /CLARIDAD Y OTROS ASPECTOS DE DIFUSIÓN DE LA PRODUCCIÓN DEL INE

3.3.1 Medios de acceso a la información del INE

La página Web constituye el medio de acceso preponderante para acceder a la información del INE (gráfico 9). Y dentro de las posibilidades que ofrece la web, destaca la utilización de las tablas estadísticas, medio utilizado por el 75,5% de los encuestados.

Gráfico 9

Porcentaje de usuarios según el medio de acceso a la información del INE



Las demás formas de acceso a través de la web son también relevantes: el 65,7% utiliza las notas de prensa publicadas en la web; el 64,6%, los ficheros de microdatos también de la web; y el 54,4%, las publicaciones en PDF disponibles en la web.

Puede indicarse también que las publicaciones en papel tienen un peso cada vez más marginal en el conjunto de formas de difusión de las estadísticas, ya que por ejemplo en la encuesta son utilizadas tan sólo por un 21,9% de los usuarios.

Junto a este predominio de los accesos a la información a través de la red, puede señalarse que el desarrollo de las tecnologías de comunicación ha influido sin duda en una mayor diversificación en las formas de acceso a los datos del INE (cuadro 7).

Cuadro 7

Porcentaje del número de formas de acceso a la información del INE por tipo de usuarios

	Nº de medios de acceso utilizados								Total	Promedio de formas de acceso
	1	2	3	4	5	6	7	8		
Universidad	5,6	12,4	12,4	18,0	21,3	5,6	2,2	22,5	100,0	4,8
Admón. Pública	4,5	11,2	31,5	21,3	11,2	5,6	2,2	12,5	100,0	4,1
Internacional	4,2	16,7	41,7	29,2	8,3				100,0	3,2
Otros	5,1	12,8	15,4	25,6	10,3	5,1		25,7	100,0	4,7
Total	5,0	12,4	22,8	21,6	14,5	5,0	1,7	17,0	100,0	4,4

Como media, los usuarios utilizan más de cuatro formas de acceso, y si se observa la distribución, casi la mitad de los encuestados utilizan 3 o 4 formas de acceso a la información del INE, mientras que tan solo un 5% declaraba utilizar una única forma de acceso a la

información. Por grupos de usuarios, se observa que el grupo internacional es el que utiliza menos formas de acceso, sólo 3,2 de media, mientras que el grupo de Universidades es el que más medios de acceso utiliza, con 4,8 formas de acceso en promedio.

3.3.2 Conocimiento y valoración del calendario de difusión

Un aspecto relevante de la política de calidad del INE es la existencia del calendario de difusión de las estadísticas. Una primera consideración es saber en qué medida el calendario para la difusión de estadísticas del INE es conocido por los usuarios, información que se puede ver en el cuadro 8. Obsérvese que no están incluidos en esta pregunta los medios de comunicación; la razón es que, ya en la anterior ESU, todos los pertenecientes a este colectivo, lo conocían y hacían uso de él. Sin embargo, sí se incluyen a la hora de la valoración del calendario (véase apartado 4 de este documento).

Cuadro 8

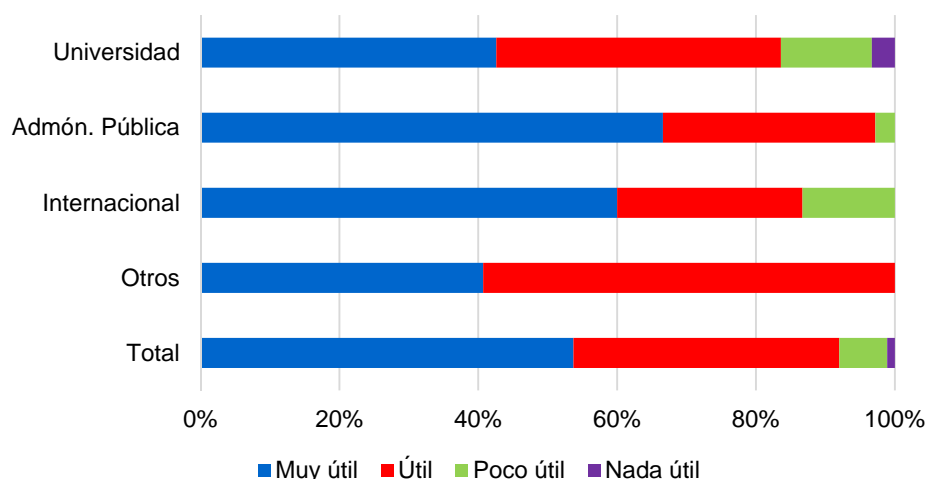
Porcentaje de usuarios en la ESU2016 que conocen la existencia del calendario

Grupos de usuarios	%
Universidad	75,3
Administración. Pública	87,8
Internacional	75,0
Otros	73,0
Total	79,5

La gran mayoría (el 79,5%) de los usuarios conoce la existencia del calendario. Entre los grupos, el que tiene mayor grado de conocimiento es la Administración Pública (el 87,8%). En cambio, para los usuarios que no necesitan hacer un uso tan frecuente de las estadísticas, aspectos como el calendario son menos conocidos (y relevantes): así, el conocimiento alcanza al 75,3% de los usuarios de la universidad, o al 75,0% de los usuarios internacionales, colectivos en los que una parte significativa de los encuestados no opina sobre este aspecto (el 12,0% de usuarios de Universidad y el 20,0% de los Internacionales).

Gráfico 10

Valoración del calendario de publicaciones



La satisfacción con este instrumento de difusión es muy elevada: el 53,7% de los que opinan lo consideran "muy útil" y otro 38,3% lo considera "útil". Valoración positiva que alcanza sus mayores niveles entre los "otros usuarios", en los que todas las respuestas son positivas.

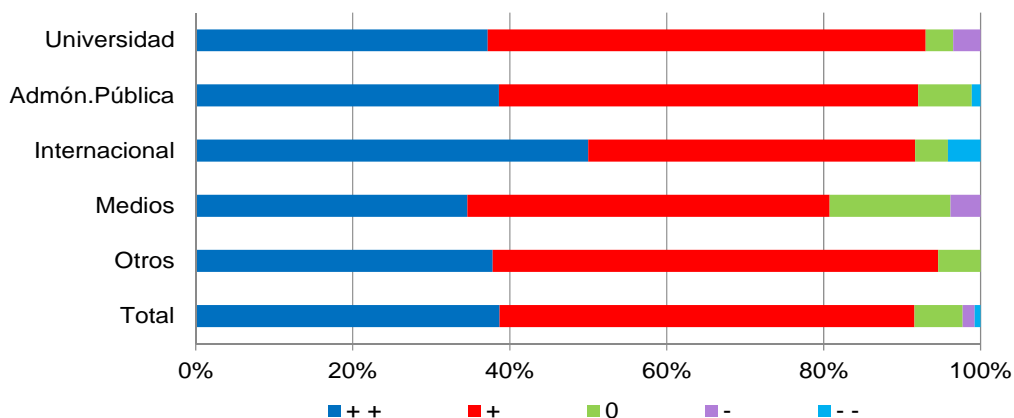
3.3.3 Valoración de la página web

La valoración dada por los usuarios a la página web del INE es positiva o muy positiva en los tres aspectos que se han contemplado en la encuesta, siendo el primero de ellos (la variedad de los temas ofrecidos) el mejor valorado, con un 91,6% de opiniones favorables o muy favorables. La presentación de las tablas alcanza un 80,7% de opiniones positivas, y la facilidad en el acceso, un 75%.

Son los usuarios del grupo "Otros" (que abarca a las empresas privadas, federaciones, agentes sociales...), los que más ponderan la variedad (gráfico 11), con un 94,6% de respuestas positivas o muy positivas. Pero es general ese tipo de valoración en los demás grupos, siendo la excepción los medios de comunicación, para los que el porcentaje, aunque elevado, se sitúa en un 80,8%.

Gráfico 11

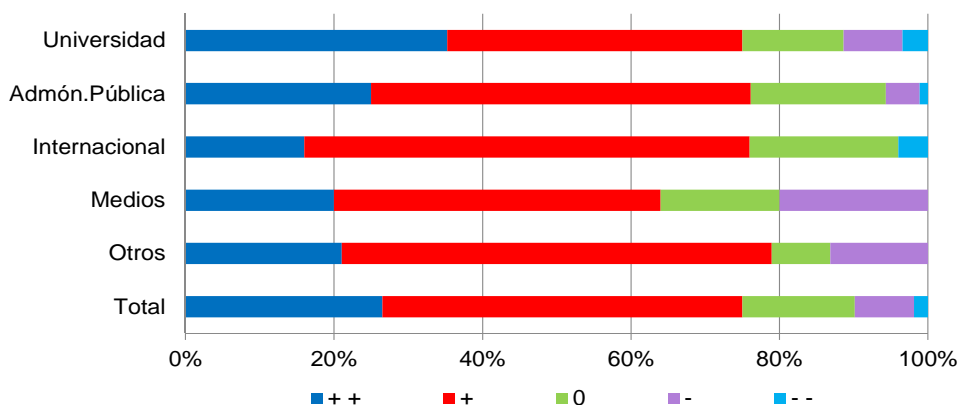
Valoración de la página web: a) Variedad de temas ofrecidos



La valoración positiva sobre la facilidad en el acceso (gráfico 12) presenta valores superiores a la media en el caso de los usuarios de la Administración Pública (un 76,1% de respuestas positivas o muy positivas), Usuarios internacionales (76%), y Universidad (75%).

Gráfico 12

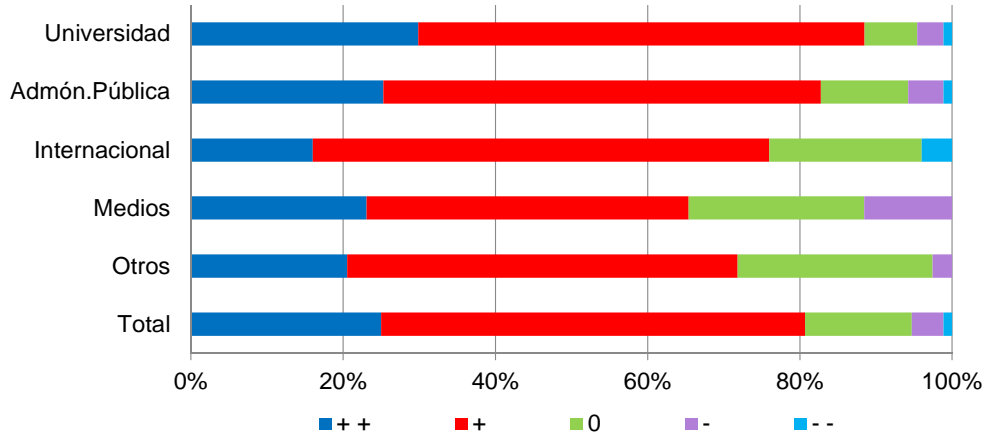
Valoración de la página web: b) Facilidad en el acceso a la información



Y en cuanto a la presentación de las tablas estadísticas (gráfico 13), se dan valoraciones por encima de la media por usuarios de la Universidad, con un 88,5% y los de la Administración Pública, con un 82,8%.

Gráfico 13

Valoración de la página web: c) Presentación de las tablas estadísticas



3.3.4 Valoración de la información complementaria

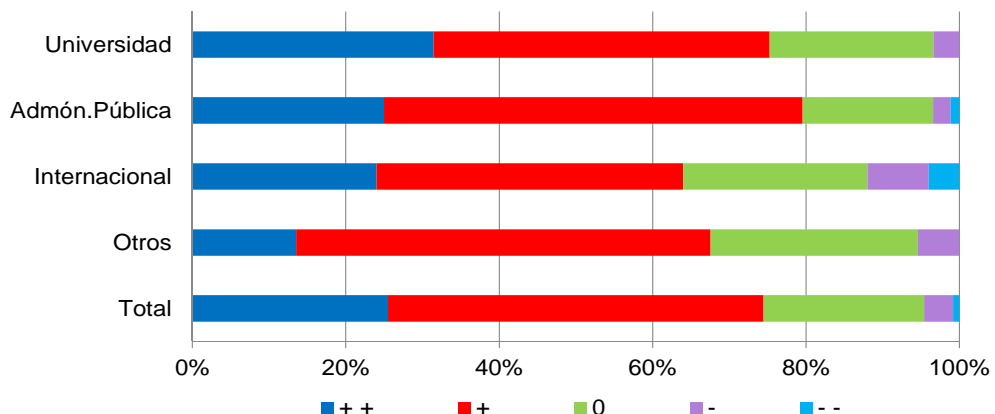
La información complementaria o "metadatos" (definiciones, clasificaciones, descripciones metodológicas) que se facilita para la interpretación de las estadísticas del INE, se investiga en la encuesta preguntando a los usuarios acerca de tres características: Facilidad de obtención, claridad de la exposición y nivel de detalle.

Más del 70% de los encuestados dan valoraciones positivas o muy positivas para los tres indicadores. No obstante, en términos relativos, es un aspecto con menores valoraciones favorables que otros parámetros de la política de difusión del INE.

De los tres, el valorado más positivamente es el de la facilidad en el acceso a la información (Gráfico 14), con un 74,5% de respuestas positivas o muy positivas, porcentaje que se eleva, en los colectivos pertenecientes a la Administración Pública hasta el 79,5%, y en los de la Universidad, hasta el 75,3%.

Gráfico 14

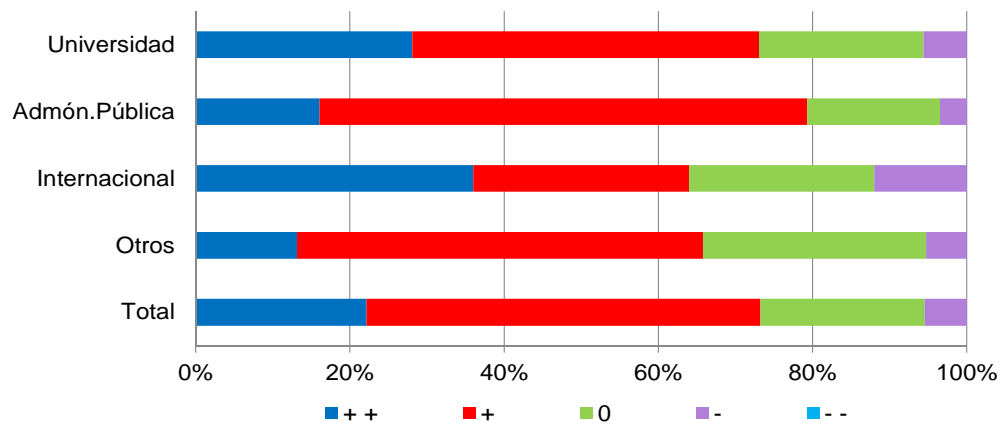
Valoración de la información complementaria: a) Facilidad en el acceso



La claridad en la exposición (gráfico 15) se valora positiva o muy positivamente por el 73,2% de los usuarios, destacando de nuevo las valoraciones positivas de la Administración Pública (el 79,3% dan valoraciones positivas o muy positivas) y los de la Universidad (con el 73% de valoraciones positivas o muy positivas).

Gráfico 15

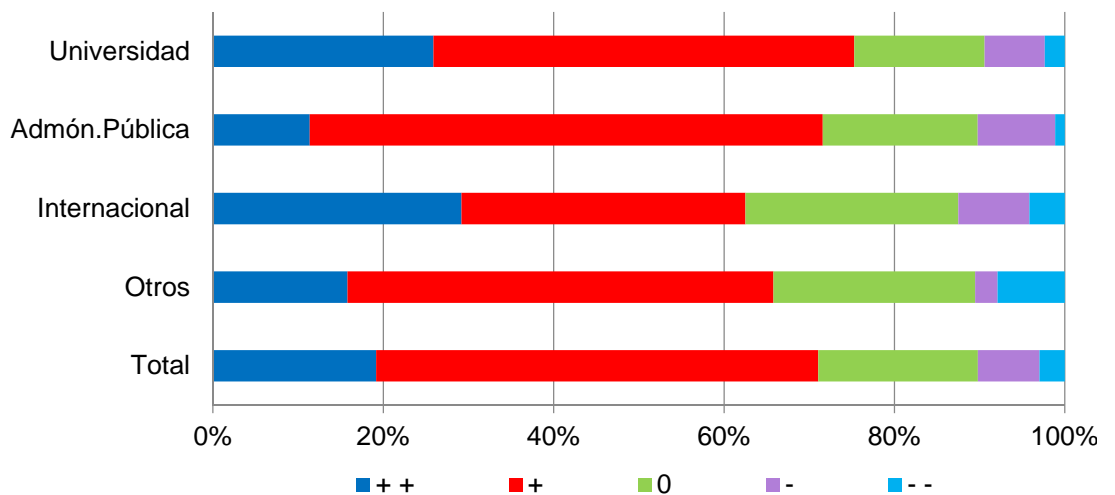
Valoración de la información complementaria: b) Claridad en la exposición



El 71,4% de los usuarios se encuentran satisfechos o muy satisfechos con el nivel de detalle de la información complementaria (gráfico 16). Los que manifiestan mayor nivel de satisfacción con esta característica son de nuevo los grupos de Universidades (76,1%) y de Administración Pública (71,6%).

Gráfico 16

Valoración de la información complementaria: c) Nivel de detalle



3.4 VALORACIÓN GLOBAL DE LA PRODUCCIÓN DEL INE

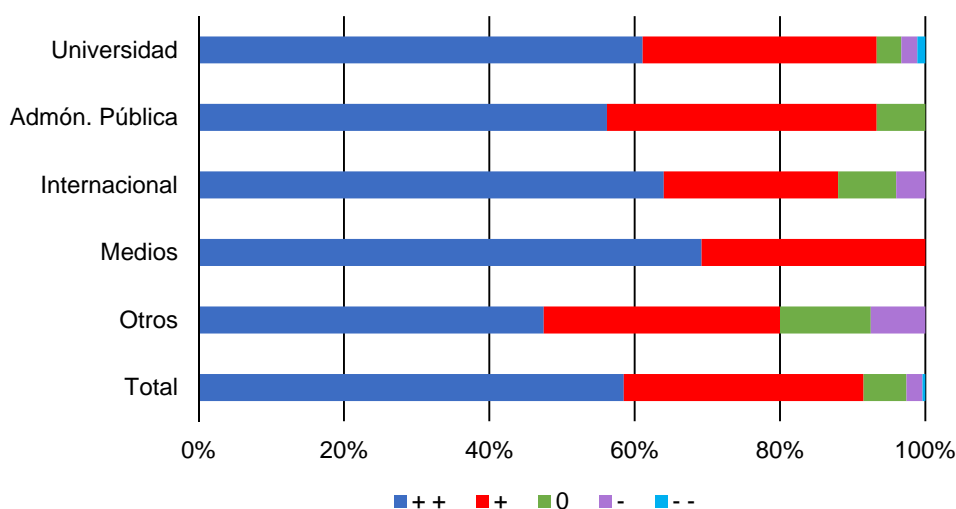
El cuestionario comprende dos preguntas de evaluación general sobre la actividad del INE: Una valoración global de la producción (que complementa las valoraciones parciales realizadas por el usuario en las preguntas previas); y el grado de confianza en las estadísticas del INE.

3.4.1 Calidad global

En esta pregunta se trata de resumir el grado de satisfacción global de los usuarios con la calidad global de las estadísticas del INE. El 91,5 % de los usuarios (gráfico 17) valora la calidad general de la producción del INE como buena o muy buena. Además, del total de respuestas hay solamente una respuesta con valoración muy negativa.

Gráfico 17

Valoración general de la calidad de las estadísticas del INE



Por grupos de usuarios, las mejores valoraciones corresponden al grupo de medios de comunicación, para el que el 100% de las respuestas son "positivas o muy positivas". Le siguen la Universidad y la Administración Pública, ambas con el mismo porcentaje total de respuestas positivas o muy positivas (el 93,3%), aunque los del grupo de Universidad ofrecen un porcentaje mayor de respuestas muy positivas (el 61,1%, frente al 56,2% del grupo Administración Pública).

El grupo de usuarios con una evaluación de la calidad menos positiva es el grupo Otros, (con un 80% de respuestas positivas o muy positivas).

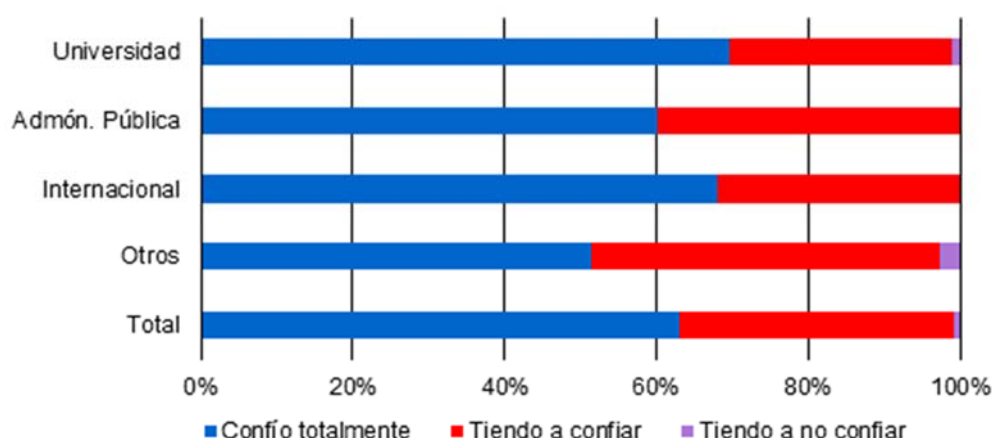
En la encuesta se da la posibilidad de que el usuario complemente su respuesta "indicando si lo desea algún motivo que la justifique". En el anexo 3 se han incluido las respuestas a esta pregunta complementaria.

3.4.2 Grado de confianza

Los resultados de esta pregunta son muy positivos (Gráfico 18): de entre los que dieron una valoración, ninguno de los encuestados que dio valoración utilizó la calificación más baja ("no confía") y solo dos encuestados (el 0,8% del total) indicó que "tiende a no confiar". Expresado en términos positivos, el porcentaje de opiniones que expresan confianza en las estadísticas del INE alcanza el 99,2% de la muestra.

Gráfico 18

Grado de confianza de las estadísticas elaboradas por el INE



Aunque esta elevada confianza en la estadística oficial está muy generalizada entre los usuarios, buscando algún rasgo diferenciador entre ellos, puede indicarse que los usuarios internacionales y de la Administración Pública que han respondido a la encuesta, son los que tienen un mayor nivel de confianza: ninguno utilizó la opción "tiendo a no confiar", y la gran mayoría señala que "confían totalmente". Les siguen los pertenecientes a la Universidad, con un 98,8% de los encuestados que "tienden a confiar" o "confían totalmente" en las estadísticas. Además en este grupo es donde el porcentaje de los que muestran su "confianza total" en las estadísticas (el 69,8%) es mayor.

En la encuesta se da la posibilidad de que el usuario complemente su respuesta "indicando si lo desea algún motivo que la justifique". En el anexo 4 se han incluido las respuestas a esta pregunta complementaria.

3.5 APROXIMACIÓN A UN ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN

3.5.1 Ponderaciones de las dimensiones de calidad

En el cuestionario se ha añadido una pregunta que tiene por objetivo obtener un orden o ranking de la importancia que tienen para cada usuario las seis dimensiones de calidad. Los resultados de esta pregunta para el conjunto de todos los encuestados se recogen en el cuadro 9 y el gráfico 19, que es un diagrama de los denominados "de radar": permite comparar visualmente las diferencias de valores de distintas variables.

Se observa que la dimensión que más preocupa a los usuarios es la precisión (con un peso del 26%), seguida de la relevancia, con un 22%. En el otro extremo, se encuentra la comparabilidad geográfica, que es la dimensión de calidad menos valorada por los usuarios.

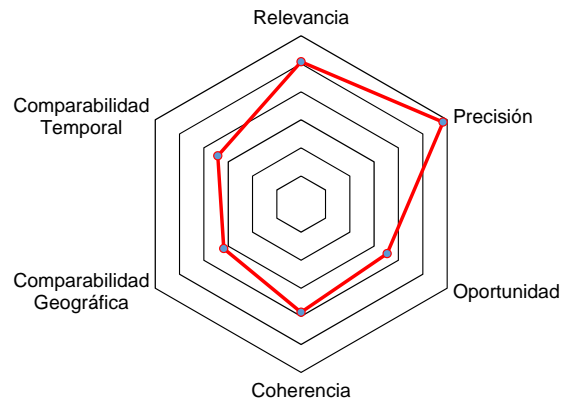
Cuadro 9

Ponderaciones otorgadas a cada dimensión de calidad en la ESU2016

Dimensiones	α_i
Relevancia	0,22
Precisión	0,26
Oportunidad	0,13
Coherencia	0,15
Comp. Geográfica	0,11
Comp. Temporal	0,13

Gráfico 19

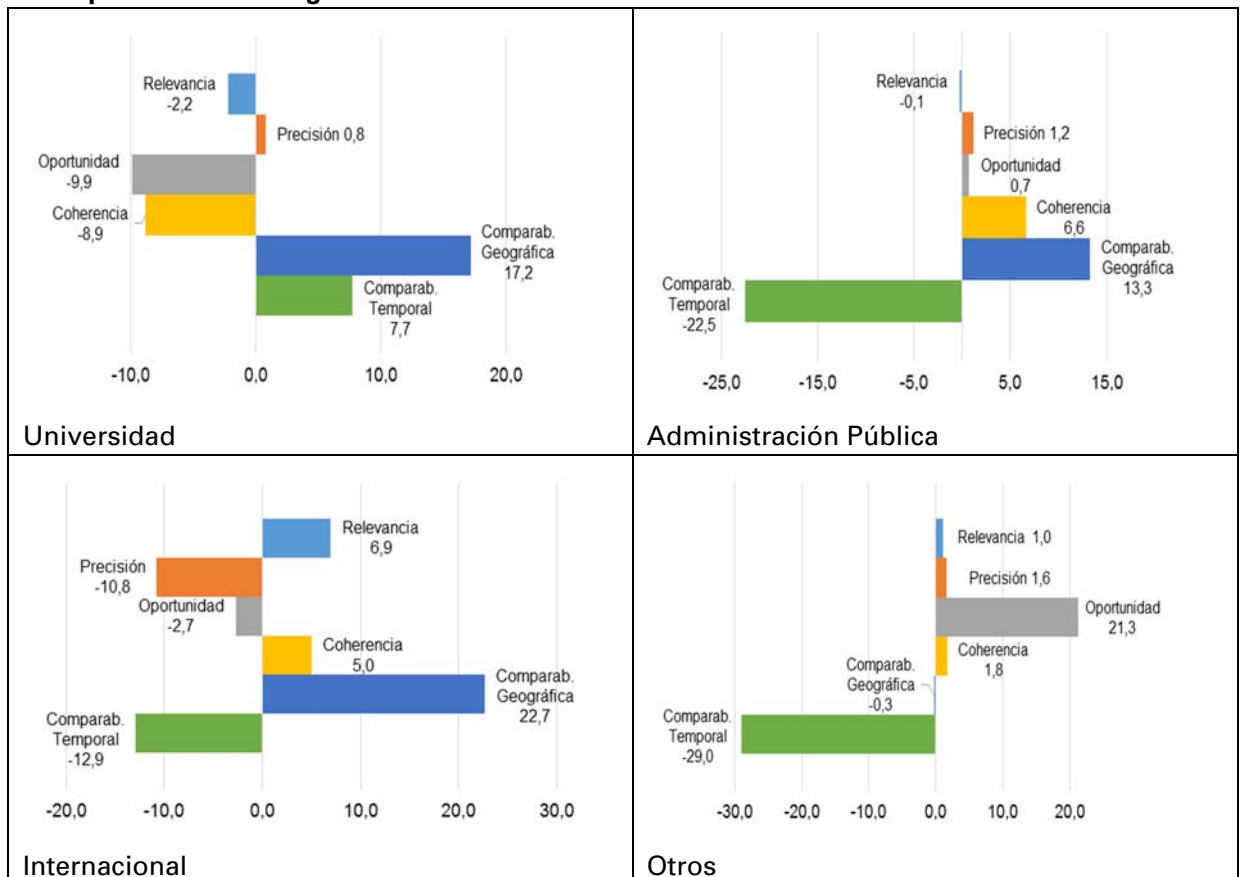
Representación gráfica de los datos del cuadro 9



En el gráfico 20 se recogen, para cada grupo de usuarios, las diferencias porcentuales entre la estructura de ponderaciones de cada grupo y la estructura para el conjunto. En los casos en que el grupo de usuarios en cuestión concede más importancia que la media, la barra correspondiente a la dimensión aparece en la parte derecha del gráfico; en el caso contrario, aparece en la parte izquierda.

Gráfico 20

Importancia relativa de cada dimensión de calidad por grupo de usuarios: diferencias % respecto a la media global



Los resultados obtenidos en este análisis tan básico parecen venir a confirmar la consistencia de las opiniones recogidas en la encuesta, ya que ofrecen resultados dentro de lo "esperado" a priori: En el grupo de Universidad, se valora más que la media, la comparabilidad geográfica y temporal de las estadísticas; la utilización con fines de investigación que es prioritaria en este grupo parece justificar esa necesidad de disponer de posibilidades de comparación.

También por el carácter más científico de este grupo, se concede una ligera mayor importancia que la media, a la precisión como indicativo de calidad.

En cambio, la oportunidad, la coherencia y la relevancia tienen menor significación para este grupo de usuarios de la Universidad.

En el grupo de Administración Pública destaca que prácticamente la única dimensión a la que conceden menor relevancia que la media es a la comparabilidad temporal. Tal vez porque en este grupo lo que prima es la utilización de las estadísticas con fines de comparación con otras fuentes y la reelaboración de información. En ese caso, es la coherencia y la comparabilidad geográfica los elementos valorados y buscados por esos usuarios en mayor medida que en el conjunto.

En cambio en los usuarios internacionales, el elemento distintivo, justificado claramente por la orientación del trabajo que realizan, es la importancia que conceden a la comparabilidad geográfica de las estadísticas. De hecho, esto se confirma en las sugerencias de este grupo sobre aspectos que el INE debería abordar en el futuro (capítulo 6). En menor medida ponderan también la relevancia (las variables proporcionadas) y la coherencia.

Por último, en el grupo de "Otros usuarios", puede destacarse que el rasgo distintivo en términos positivos respecto a la media es la atención que conceden a la oportunidad en las estadísticas (la rapidez con que se dispone de datos). Hay que recordar que los incluidos en este grupo son representantes de la empresa privada, de asociaciones empresariales o instituciones cuya mayor utilización es el análisis rápido coyuntural, y por tanto, requieren de información inmediata.

3.5.2 Aproximación a un índice de satisfacción

Las ponderaciones anteriores, además de informar de la importancia relativa otorgada a cada dimensión de calidad, permiten realizar una aproximación a un "índice global de satisfacción".

Para ello se combinan:

- Por un lado, las ponderaciones analizadas anteriormente.
- Y por otro, los indicadores parciales de satisfacción con cada dimensión de calidad comentada (relevancia, precisión, oportunidad, coherencia, comparabilidad temporal y comparabilidad geográfica).

El indicador agregado o índice de satisfacción global, se obtiene por tanto, mediante la fórmula:

$$I_i = \alpha_1 I_i^1 + \alpha_2 I_i^2 + \dots + \alpha_6 I_i^6$$

Para cada ámbito estadístico i

En el que

- Los α_j son los pesos otorgados a cada dimensión de calidad "j" (i= 1 a 6)
- Y los I_i^j son los índices parciales, para cada grupo de estadísticas "i" y cada dimensión de calidad "j". Son valoraciones medias (dando un valor 1 a la menos favorable y 5 a la más favorable).

Los resultados obtenidos para cada grupo de estadísticas se plasman en el cuadro 10.

Cuadro 10

Aproximación a un índice de satisfacción global con cada categoría de productos

Grupo de estadísticas	Índice
1. Población	4,04
2. Sociedad	3,74
3. Mercado Laboral	4,18
4. IPC	4,36
5. ECV, EPF	3,86
6. Contabilidad Nacional	4,00
7. Industria	3,78
8. Servicios	3,91
9. Agricultura	3,68
10. Ciencia y Tecnología	3,81
11. Medio Ambiente	3,57
12. Otros	4,04

En primer lugar, hay que destacar que todas las estadísticas se valoran con un índice de al menos un 3,5 sobre 5. En segundo lugar, en cuanto a la comparativa entre campos, los resultados, como es obvio, no vienen sino a reforzar los obtenidos en los indicadores parciales de cada dimensión de calidad ya que, como se ha analizado anteriormente (epígrafe 3.2), hay un alto nivel de coincidencia en cuanto a la ordenación de los diferentes productos estadísticos en las distintas dimensiones de calidad estudiadas.

Las estadísticas más valoradas son el IPC, con una valoración de 4,36 sobre 5, seguida de las estadísticas del Mercado Laboral, con un 4,18, las demográficas y las incluidas en el apartado "otras", ambas con un 4,04 y la Contabilidad nacional, con un 4

En cualquier caso, se debe insistir en el carácter siempre aproximativo de estos índices, puesto que finalmente dependen de las decisiones que para su construcción tomen los elaboradores. Aunque el índice elaborado aquí no escapa a esa limitación, puede considerarse que al menos la modera, al introducir en el cálculo las valoraciones de los propios informantes.

Con independencia de los valores obtenidos, el índice incorporado en esta encuesta constituye una aportación y un primer paso en esta línea que puede ser profundizada en otras investigaciones similares.

3.6 COMPARACIÓN CON ANTERIORES ENCUESTAS DEL INE

La existencia de otras encuestas precedentes del INE, permite, en teoría, estudiar la evolución de los indicadores de calidad a lo largo del tiempo. No obstante, como se ha señalado en la introducción de este documento, los cambios incorporados en esta encuesta de 2016, limitan notablemente las posibilidades de comparación.

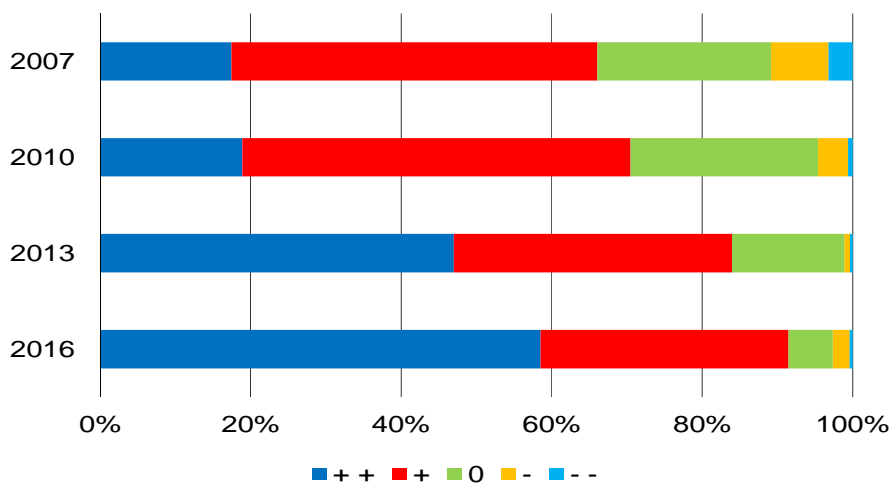
Una primera dificultad para realizar las comparaciones es que se ha modificado la población objeto de estudio, (como ya se ha comentado en el apartado 2) al incluirse los usuarios internacionales dentro del grupo de los encuestados. Por otro el tratamiento específico del colectivo de los medios de comunicación influye negativamente en la comparabilidad, ya que para facilitar la respuesta de este grupo se ha reducido el número de preguntas y variables encuestadas.

Por lo anterior, la comparación que se va a realizar en este documento se limita exclusivamente a los indicadores globales de la Encuesta, como el nivel general de calidad y el grado de confianza en las estadísticas del INE.

A nivel agregado (gráfico 21), la evolución de la opinión de los usuarios sobre la calidad de los productos y servicios del INE ha ido aumentando en cada una de las encuestas realizadas. Se ha pasado de un 66,1% de respuestas positivas o muy positivas en 2007, a un 70,5% en 2010, un 84% en 2013, y un 91,5% en 2016.

Gráfico 21

Evolución de la opinión de los usuarios sobre la calidad de las estadísticas del INE (2007-2016). Distribución (%) de las respuestas por grado de satisfacción



Además, el porcentaje de los que dan la máxima valoración a la calidad general, se ha incrementado a lo largo del periodo, y especialmente entre los años 2010 y 2016, lográndose que, en la última encuesta, la valoración "muy positiva" sea la mayoritaria entre los encuestados (supone el 58,5% del total de las respuestas).

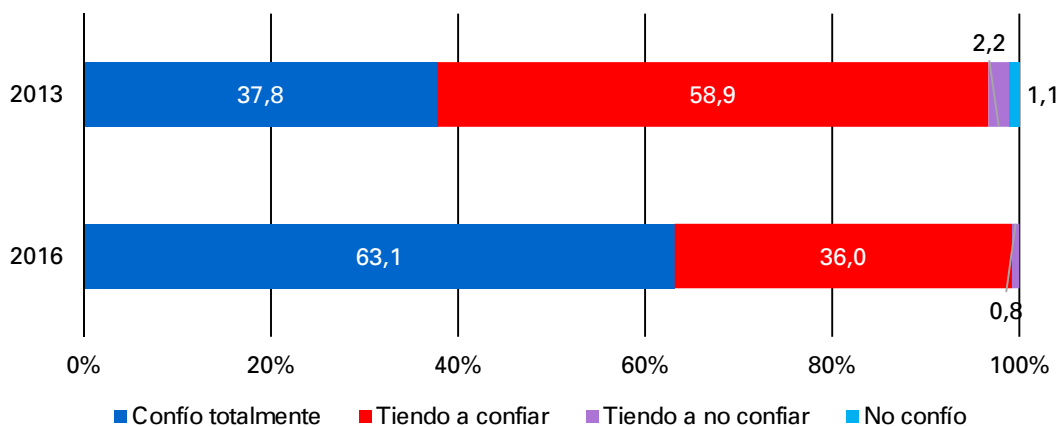
También se ha ido reduciendo a lo largo del periodo, el peso de los que se sitúan en el valor central (en 2016 sólo lo eligen 16 encuestados, el 5,9% de los que responden a esta pregunta).

El segundo análisis comparativo que se puede hacer es el referente a los niveles globales de confianza en las estadísticas, aunque solamente es factible la comparación entre las dos últimas encuestas, ya que fue una novedad introducida en la encuesta de 2013.

De nuevo aquí, como señala el gráfico 22, la evolución ha sido muy positiva, incluso mayor que en el caso de la calidad global: además de que entre 2013 y 2016 desaparecen las valoraciones "muy negativas" (el "no confío"), el porcentaje de los que manifiestan "confianza total" casi se duplica, pasando del 37,8% en 2013 al 63,1% en 2016.

Gráfico 22

Evolución de la confianza en las estadísticas del INE expresada por los informantes en las encuestas a usuarios de 2013 y 2016. Distribución (%) de las respuestas por nivel de confianza



Por tanto, aunque la comparación debe limitarse, por las razones expuestas, a estas dos variables (y en el caso de la segunda sólo se pueden cotejar las dos últimas encuestas), es evidente la mejora continua en la percepción de los usuarios acerca del trabajo del INE. En la medida en que en futuras oleadas de la encuesta se dé una estabilidad a su metodología, se pueden completar estos análisis con los de las dimensiones de calidad específicas. Con ello se tendría una visión más global de la evolución de todos los parámetros que configuran la calidad de la actividad estadística.

4. Resultados específicos de la encuesta adaptada a los medios de comunicación

4.1 OBJETIVOS Y CARACTERÍSTICAS GENERALES

Los medios de comunicación constituyen un colectivo de usuarios cualificados de la estadística oficial que tiene una notable importancia y unas peculiaridades evidentes en cuanto a las necesidades y usos de la información estadística.

De un lado, su importancia proviene del papel esencial que han venido cumpliendo como intermediarios entre las oficinas productoras de estadística y la sociedad; por otro, su actividad requiere de unas características en la información estadística que hacen primar la oportunidad y la rapidez en disponer de la información antes que cualquier otra consideración.

A pesar de este papel significativo entre los usuarios estadísticos, se da la paradoja de que en anteriores encuestas no se obtuvieron tasas de respuesta muy elevadas

Combinar todos esos aspectos (sus necesidades estadísticas y su baja tasa de respuesta), constituye un reto múltiple difícil de abordar. Este es un reto generalizado a nivel internacional: por ejemplo, en Eurostat, dada esa reducida tasa de respuesta obtenida de los medios de comunicación en las encuestas generales que realiza periódicamente se optó hace dos años por diseñar una encuesta específica para ese colectivo (Eurostat (2017-b))

Ese mismo planteamiento es el que ha adoptado el INE en esta nueva Encuesta de Satisfacción de Usuarios.

Para tratar este colectivo se ha establecido con la ayuda inestimable del Gabinete de Prensa del INE, un procedimiento que ha consistido en actuaciones de tres tipos:

- Por un lado, tratar de mejorar el directorio correspondiente a este colectivo.
- Por otro, simplificar el cuestionario para favorecer la respuesta. Esto se ha abordado, tanto mediante la reducción del número de preguntas, como mediante la adaptación de algunas de ellas a los planteamientos de estos usuarios.
- Por último, se ha complementado la encuesta on-line con una cumplimentación mediante un cuestionario en papel. Para ello se aprovechó una circunstancia favorable: el lanzamiento a campo de la encuesta coincidía en el tiempo (noviembre de 2016) con la celebración de un seminario organizado por la Escuela Estadística de la Administración Pública y dirigido especialmente a medios de comunicación.

En el seminario se solicitó a los asistentes su colaboración para la cumplimentación de la encuesta.

El resultado de estas iniciativas puede calificarse de muy positivo, puesto que se ha logrado el objetivo perseguido en términos de representatividad de este colectivo en la encuesta: de una muestra total de 51 usuarios, se recogieron 27 encuestas cumplimentadas, lo que representa una tasa del 52,9%. La comparación de estas cifras con las de la anterior encuesta de 2013 es suficientemente ilustrativa: en la encuesta de 2013, la muestra inicial era de 50 usuarios, pero las encuestas finalmente cumplimentadas fueron tan solo 13, con lo que la tasa de respuesta fue de un 26%, es decir, exactamente la mitad que la conseguida en la encuesta de 2016.

4.2 BREVE NOTA METODOLÓGICA

4.2.1 Ámbito y unidades de la encuesta

Como indica el cuadro 11, en la encuesta están representados varios tipos de medios de comunicación: prensa escrita, on-line, radio, televisión, agencia de noticias. La mayoría (21 de los 27) se adscriben a un solo medio, predominando como se refleja en el cuadro, los pertenecientes a "prensa escrita" (8 informantes) medios on-line (6) y agencias de noticias (4). En seis casos se declara trabajar en más de un medio: 5 declaran trabajar simultáneamente en prensa escrita y en medios on-line; y uno de los informantes en tres medios, aunando a las dos modalidades anteriores la de agencias de noticias.

Cuadro 11.

Medios de comunicación en los que trabajan los informantes: número en cada medio

<u>Tipo de medios</u>	<u>Nº en cada medio</u>
Prensa escrita	8
On-line	6
Prensa escrita + on-line	5
Prensa escrita + on-line + Ag. Noticias	1
Agencia de noticias	4
Radio	1
Televisión	1
Otro	1
<u>Total</u>	<u>27</u>

Esta adscripción no deja en cualquier caso de resultar meramente aproximativa, porque algunos de los informantes pertenecen a grupos de comunicación que poseen varios tipos de medios de difusión, dada la tendencia evidente a la concentración empresarial en este sector.

4.2.2 Cuestionario

Como se ha señalado, para la realización de la encuesta, se utilizó un método mixto de administración del cuestionario: el cuestionario en papel, que se distribuyó entre los asistentes al curso específico mencionado; y el cuestionario on-line accesible a través de la misma plataforma utilizada para la parte general de la ESU.

El cuestionario presenta algunas variantes:

- a) Es un cuestionario simplificado respecto del general, con un total de 11 preguntas, predominando la claridad en el enunciado de las preguntas para reducir al máximo la carga al informante, en términos del tiempo de cumplimentación de la encuesta.

La principal simplificación afecta a:

- Las dimensiones de calidad, que se limitan a tres: relevancia, comparabilidad geográfica y comparabilidad temporal.
- La valoración de estas dimensiones se pregunta en términos generales; es decir, que no se desglosa por tipo de productos como sucede en la encuesta a los otros usuarios.
- Se ha renunciado a la pregunta de ponderación relativa de las dimensiones.

b) En este bloque de accesibilidad, aunque se han mantenido algunos aspectos comunes con la ESU general (valoración de la Web) se ha adaptado el cuestionario a las pautas y aspectos de mayor interés a la hora de evaluar este colectivo de medios.

En concreto, se incide en:

- El papel de las notas de prensa, principal forma de acceso de los medios a las estadísticas.
- Y la valoración que otorgan a la atención recibida por el Gabinete de Prensa del INE.

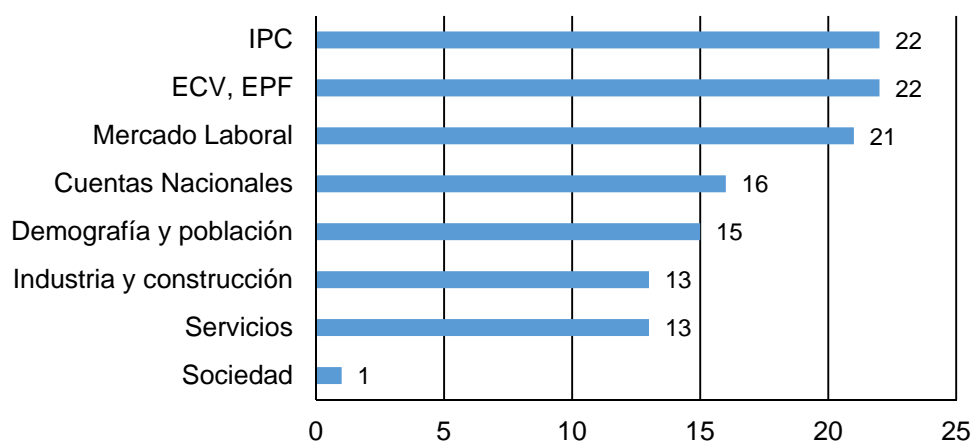
4.3 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.3.1 Características generales de los usuarios y el uso de las estadísticas

Referente al tipo de estadísticas consultadas por los medios (gráfico 23) se sitúan en primer lugar las estadísticas del IPC, y las estadísticas de condiciones socio-económicas de los hogares (ECV/EPF), de los que se declaran usuarios 22 de los 27 informantes (el 82% del total); a continuación, las estadísticas del mercado laboral, consultadas por una gran mayoría de los encuestados (21 encuestados, el 78% del total).

Gráfico 23

Grupos de estadísticas utilizados por los medios de comunicación



Le siguen la Contabilidad nacional (16 encuestados, el 59% del total), población (15 encuestados, el 56%). A continuación se encuentran las estadísticas de la industria y las de los servicios (ambas con 13 respuestas, el 48%).

Formas de acceso a la información

En el cuestionario se preguntan las modalidades de acceso a la información utilizadas por los medios y se les pide a los encuestados además que ordenen las modalidades según el nivel de uso. El detalle inicialmente propuesto comprendía las siguientes formas:

- Resultados detallados en INEBase
- Sección Prensa de la web del INE
- Boletines informativos y revistas digitales
- Portal divulgativo Explica
- Buscador de la web del INE

- Notas de prensa
- Información proporcionada por el Gabinete de Prensa de INE
- Twitter
- Calendario
- Servicio RSS de noticias
- YouTube (Canal INEDifusión)
- Otros productos: (indique cuáles)

Aunque no sea una forma estricta de acceso, se ha incluido en la pregunta el calendario, porque refleja una idea general de uso de las estadísticas.

Cabe señalar que los informantes finalmente solo seleccionaron de la lista anterior, las nueve primeras opciones.

Cuadro 12

Nº de formas de acceso utilizadas por los usuarios de medios

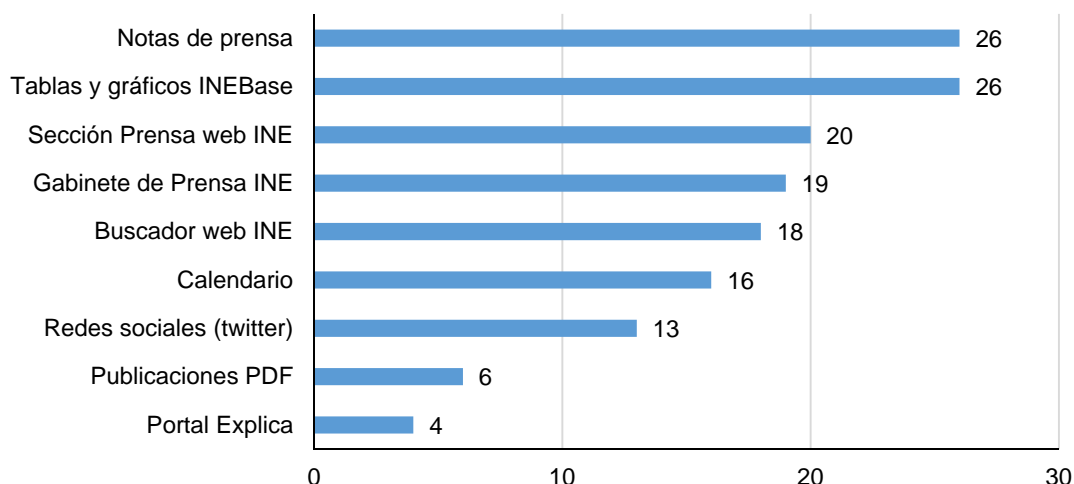
Nº de formas utilizadas	Nº de usuarios
9	1
7	7
6	5
5	6
4	6
3	2

El cuadro 12 resume en primer lugar, el número de modalidades utilizadas. Cabe señalar que los informantes utilizan más de un producto estadístico. Así, de las 9 formas de acceso definidas, los 27 encuestados resultan usuarios, como media, de más de 4 fuentes. Además, la gran mayoría utilizan varias de estas fuentes: 19 de los 27 encuestados declaran utilizar 5 o más formas de acceso: y siete de ellos declaran utilizar 7 formas de acceso.

En el gráfico 24, se observa que la forma fundamental de acceso son las notas de prensa y las tablas y gráficos de la base de datos (usualmente a estas tablas se puede acceder a través de un link que se les envía al mismo tiempo que las notas de prensa). La práctica totalidad de los informantes (26 de 27) declaran utilizar estos dos medios de acceso.

Gráfico 24

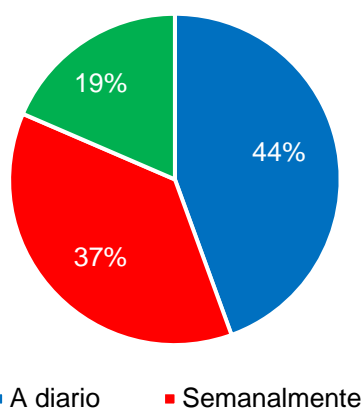
Formas de acceso a la información del INE utilizadas por los medios



El siguiente medio de acceso es la información específica vinculada a los medios: la sección prensa de la Web del INE (20 de 27 informantes) seguida de la proporcionada directamente por el Gabinete de Prensa de INE (19 informantes).

Gráfico 25

Frecuencia de consulta de la información estadística



Respecto a la Frecuencia de utilización, como puede apreciarse en el gráfico 25, los medios son sin duda los usuarios que hacen un uso más frecuente de la información del INE. En efecto el 44% de los encuestados declaran consultar la información a diario y otro 37% al menos una vez por semana; es decir, la gran mayoría (el 81 %) de los entrevistados hace una utilización casi continua de la información. Tan solo un 19% escapa a esa pauta, ya que este grupo declara consultar la información mensualmente.

4.3.2 Valoración de las dimensiones de calidad y evaluación global de las estadísticas producidas por el INE.

Valoración de las dimensiones de calidad

Uno de los objetivos principales de este tipo de encuestas es evaluar la calidad de las estadísticas y de sus dimensiones. Con el objetivo ya comentado, de simplificar el cuestionario y facilitar la tasa de respuesta en el caso de la encuesta adaptada a los medios de comunicación, se decidió reducir las dimensiones sobre las que se preguntaba a tan solo tres:

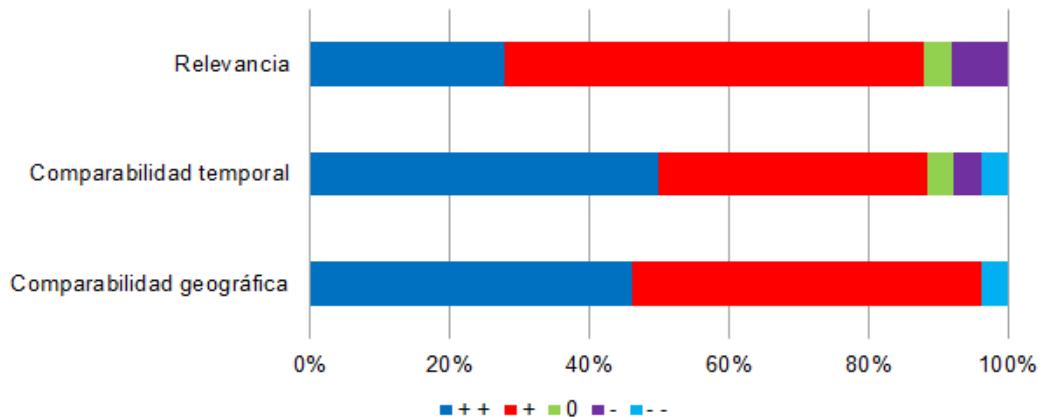
- La relevancia, o grado de satisfacción de necesidades ("Satisfacen las estadísticas del INE sus necesidades").
- La comparabilidad geográfica (las estadísticas " Permiten realizar comparaciones a nivel geográfico (entre comunidades autónomas o provincias...)").

- La comparabilidad temporal (las estadísticas " Permiten realizar comparaciones en el tiempo").

Evidentemente, estas tres dimensiones son significativas para este colectivo. De las excluidas, la coherencia y la precisión se han eliminado del cuestionario porque corresponden en mayor medida a preocupaciones y planteamientos de otros tipos de usuarios. Y se ha decidido excluir la que sin duda (y como confirma cualquier consulta) es la absolutamente prioritaria para los medios: la oportunidad. La razón es precisamente esa constatación que hace innecesaria su inclusión en el cuestionario.

Gráfico 26

Valoración de las estadísticas del INE

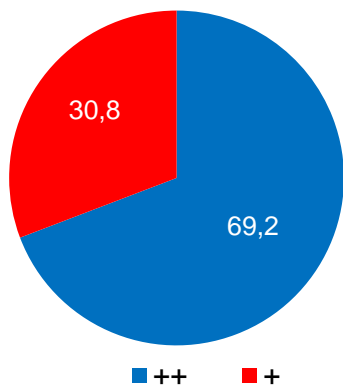


Los resultados de las tres dimensiones incluidas finalmente en el cuestionario (gráfico 26) indican que la dimensión mejor valorada por los medios es la comparabilidad geográfica, en la que el porcentaje de respuestas positivas o muy positivas alcanza el 96,2%. Las otras dos dimensiones tienen un porcentaje global de respuestas favorables similar: un 88,6% en la comparabilidad temporal y un 88% en la relevancia.

Sin embargo, es de resaltar que el porcentaje de valoraciones "muy positivas" es mayor en la comparabilidad temporal que en la relevancia; en el primer caso supone la mitad de los encuestados y en el segundo, un 28%.

Gráfico 27

Valoración de la calidad global de las estadísticas



Respecto a la evaluación global de la calidad, aunque los resultados de este grupo de usuarios se han representado ya en un gráfico anterior (gráfico 17) se plasman aquí brevemente para ofrecer de manera conjunta todos los datos de este colectivo.

Como puede verse en el gráfico 27, el cien por cien de las respuestas evalúan de manera muy positiva (el 69,2%) o positiva (el 30,8%) la calidad de las estadísticas del INE

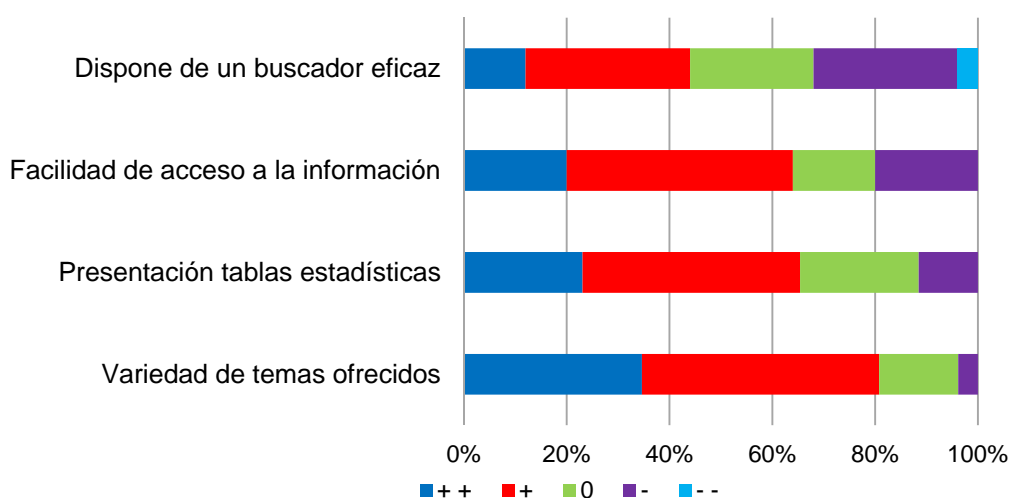
4.3.3 Valoración de la accesibilidad/ claridad general y otros aspectos de difusión de la producción del INE

Valoración de la Web

El cuestionario incluye una pregunta sobre evaluación de la facilidad en el acceso a los contenidos de la página web del INE. El grado de satisfacción es muy alto respecto a la "variedad de temas ofrecidos", con respuestas positivas o muy positivas de la mayoría de los encuestados (el 80,8% del total). También se valora con porcentajes notables la "presentación de las tablas estadísticas" con el 65,4% de respuestas positivas o muy positivas, y la "facilidad en el acceso", con un 64,0%.

Gráfico 28

Valoración de la página web



El otro aspecto de la página web ("dispone de un buscador eficaz") no alcanza sin embargo esas valoraciones: en este caso, el porcentaje de respuestas positivas o muy positivas se sitúa en el 44% de los encuestados.

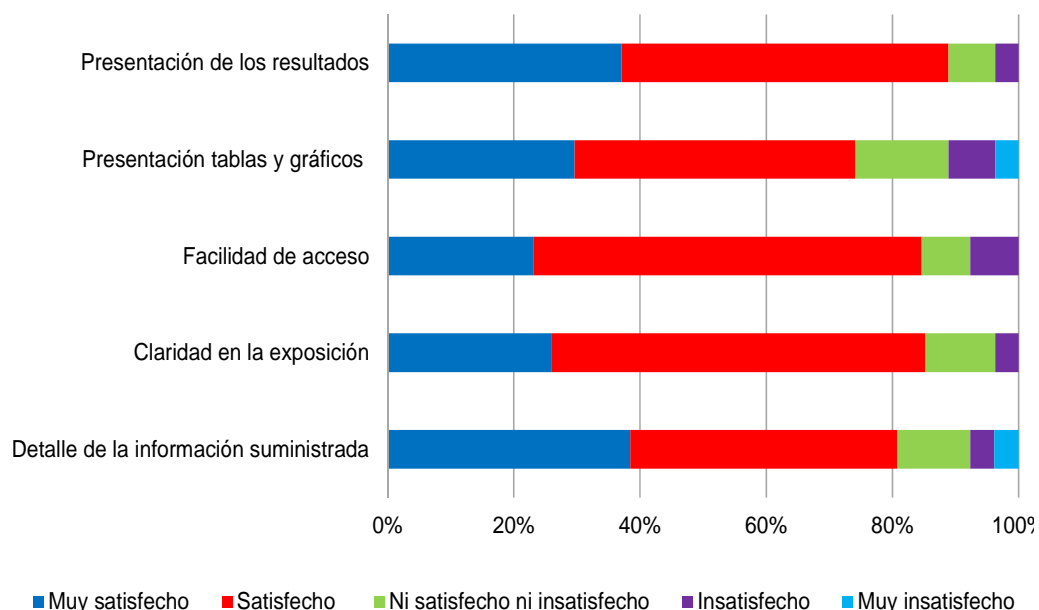
Valoración de las notas de prensa

Al ser una encuesta dirigida a usuarios de medios, se ha incidido principalmente en la valoración de aquellos productos más utilizados, como las notas de prensa.

El gráfico 29 recoge las respuestas de los encuestados a los aspectos a valorar en las notas de prensa: presentación de los resultados; presentación de tablas y gráficos; facilidad de acceso; claridad en la exposición; cantidad y detalle de los datos suministrados.

Gráfico 29

Valoración de las notas de prensa



Los entrevistados valoraban muy positivamente en las notas de prensa la presentación de los resultados: 20 de los 27 informantes (el 88,9%) están “muy satisfecho” o “satisfecho”, con esa característica; también se valora muy positivamente la claridad en la exposición (el 85%) y la facilidad de acceso (el 82%).

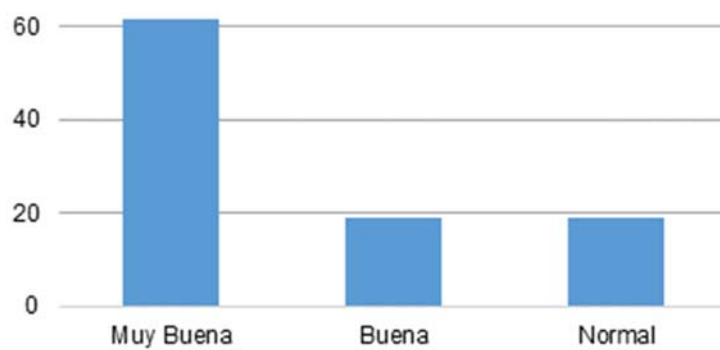
Dentro de una valoración en general positiva, los aspectos con menores porcentajes de respuestas positivas son la “cantidad y detalle de los datos suministrados” y la “presentación de tablas y gráficos”.

En una pregunta adicional del cuestionario se pide al entrevistado una valoración de la atención recibida por el Gabinete de Prensa, que proporciona atención personalizada a los medios a través de diferentes canales: vía telefónica, e-mail, etc.

Como recoge el gráfico 30, la mayoría de los encuestados valora de forma muy positiva la atención recibida por el Gabinete de Prensa del INE: un 62% opina que la atención es “muy buena” y un 19% la califica como “buena”.

Gráfico 30

Valoración de la atención recibida por el Gabinete de Prensa del INE



5. Identificación de necesidades estadísticas no cubiertas

En este apartado se resumen las contestaciones obtenidas en la pregunta abierta ("¿Qué estadísticas le interesarían pero no están disponibles actualmente entre las que el INE elabora?"). Es una información complementaria a la pregunta del cuestionario sobre "relevancia" y completitud de las estadísticas (véase apartado 3 de este documento).

El detalle de las respuestas se puede ver en el anexo 5 de este documento. En este apartado, se van a resaltar algunos rasgos fundamentales de las mismas.

De los 272 usuarios que han respondido la encuesta, 117 han completado esta pregunta, lo cual supone una tasa de respuesta del 43%. Además, las 117 respuestas se han concretado en 133 sugerencias sobre posibles nuevas investigaciones (ya que algunos usuarios indican más de una propuesta). Son tasas de respuesta muy apreciables y que, además de su utilidad para la institución, revelan un nivel de interés e implicación de los usuarios a la hora de participar en la encuesta, que merece ser resaltado.

Por tipo de usuarios, (cuadro 13a), los grupos que más sugerencias han realizado han sido los de la Universidad y las Administraciones Públicas, que acaparan más de la mitad (el 66,7%) de las sugerencias totales.

Cuadro 13

Distribución de las respuestas sobre necesidades no cubiertas por el INE, por perfil de usuario y tipo de petición

a) Distribución (%) por perfil de usuario		b) Distribución por tipo de petición	
Universidad	37,6	Desglose territorial (España)	34
Administración Pública	29,1	Desglose sectorial	19
Internacional	12,0	Desglose temporal	13
Medios	6,8	Micro-datos	11
Otros	14,5	Datos internacionales	6
TOTAL	100,0	Nuevas estadísticas y/o variables	42
		Métodos y otras	8
		TOTAL	133

Por tipología de las sugerencias, (cuadro 13b), predominan, como es habitual en este tipo de consultas, las que solicitan mayores desagregaciones: nuevas estadísticas y/o variables sugeridas por los usuarios, que suponen el 33% de las peticiones (con temas novedosos como Big data, economía colaborativa...); mayor desagregación geográfica (por comunidades autónomas, provincias, municipios) con un 27% de las sugerencias; mayor desagregación en las variables (un 14,9% de las sugerencias) y en la disponibilidad de series temporales (un 10%).

Dentro de esas desagregaciones, se registran sugerencias de un mayor acceso a los micro-datos del INE (lo señalan un total de once encuestados).

Como dato significativo, se puede señalar que la incorporación de los usuarios internacionales en esta ESU, ha traído consigo que se hayan recogido 6 peticiones referentes a la disponibilidad en la Web del INE de más información de carácter internacional (referente a otros países).

Cuadro 14.

Distribución de las respuestas sobre necesidades no cubiertas por el INE, por grupos de estadísticas

Distribución por estadísticas	nº	%
1. Población	16	14,7
2. Sociedad	15	13,8
3. Mercado Laboral	10	9,2
4. IPC	3	2,8
5. ECV, EPF	4	3,7
6. Contabilidad Nacional	14	12,8
7. Industria	3	2,8
8. Servicios	8	7,3
9. Agricultura	1	0,9
10. Ciencia y Tecnología	9	8,3
11. Medio Ambiente	6	5,5
12. Turismo	10	9,2
14. Sector inmobiliario	4	3,7
16. Otras estadísticas	6	5,5
Total por grupos	109	100,0
No desagregadas	24	
TOTAL	133	

Por grupos de estadísticas (cuadro 14) sobresalen por su número las peticiones referentes a las estadísticas de población y las estadísticas de aspectos sociales, seguidas de cerca por las vinculadas a aspectos de la Contabilidad Nacional. Como puede verse en el cuadro adjunto, se ha utilizado una clasificación diferente a (y algo más desagregada que) la utilizada en la encuesta: la razón era resaltar algunos campos estadísticos señalados en las respuestas y que aparecen englobadas dentro de las categorías agregadas utilizadas en la encuesta. Por ejemplo, destacan las 10 sugerencias referentes a turismo; teniendo en cuenta que esta categoría está incluida en el resto de la encuesta dentro del agregado "Servicios", que aquí aparece desglosado, sumando ambas en el cuadro se puede decir que ese sector terciario es el que concentra el mayor número de sugerencias.

Cabe señalar que en algunos casos se solicitan informaciones que escapan al ámbito de actuación del INE. Eso revela, que incluso entre estos usuarios cualificados, queda una labor por hacer en cuanto a transmitir adecuadamente a la sociedad y a las instituciones, cuáles son las funciones y actividades que deben cumplir las oficinas de estadística pública.

En cualquier caso, todas estas sugerencias recogidas en el cuestionario constituyen una de las razones de ser de las encuestas a usuarios, por su utilidad para la actividad futura del INE: una vez que sean depuradas en los casos de errores y confusiones (por ejemplo, en los casos en que se solicitan estadísticas que ya se realizan actualmente por el INE - o por otros organismos del Sistema Estadístico Nacional - y en esos casos mencionados de funciones que están fuera de las competencias del INE) y una vez analizada su viabilidad por las correspondientes unidades, pueden constituir un input en la programación de las futuras actividades de la institución y en la elaboración de los planes estadísticos.

6. Comentario final

Los resultados generales sobre el grado de satisfacción de los usuarios con la producción del INE son, según la encuesta de 2016, muy positivos y al compararlos con anteriores investigaciones, revelan una mejora continua en la percepción general y confianza de la sociedad sobre la Estadística Oficial.

No obstante, la principal utilidad de estas encuestas es ayudar a detectar aquellos aspectos en donde es necesario realizar acciones de mejora, así como identificar necesidades estadísticas no cubiertas por el sistema y que pueden abordarse dentro de los planes futuros. En este sentido, los resultados puntuales obtenidos en la encuesta permiten identificar prioridades de reforma o mejora expresadas por los usuarios.

Además de estas acciones a emprender en dimensiones o en operaciones concretas, la encuesta revela que se debe continuar con la labor de divulgación de los objetivos y misión del INE. Por ello, parece conveniente impulsar planes de comunicación con los usuarios para facilitar la correcta interpretación de la información y el manejo/ utilización de la Web del INE, principal vía de difusión de nuestros productos y servicios.

Por último, parece conveniente mencionar un aspecto que puede servir de reflexión adicional sobre el papel y las características de las encuestas en el futuro.

La encuesta de 2016 no es ajena a las dificultades crecientes a las que se enfrentan los procedimientos directos de obtención de la información a través de encuestas: el cansancio de los informantes, lo que repercute en las tasas de respuesta. De ahí, el esfuerzo realizado en esta encuesta de 2016, tanto por la atención dedicada a colectivos específicos, como el de medios de comunicación (en el que como se ha visto se ha duplicado la tasa de respuesta respecto a la encuesta anterior), como por un esfuerzo general en cuanto a los recordatorios de cumplimentación.

En definitiva, es evidente la necesidad de evolucionar hacia nuevas formas de medición de la satisfacción del usuario. Este es uno de los objetivos y las razones de ser del proyecto DIGICOM de la Visión 2020 de la Unión Europea¹ (proyecto en el que el INE, a través de la Subdirección General de Difusión Estadística, colabora de manera activa). En ese proyecto se trata de explorar nuevos métodos, que vengan a complementar a las encuestas convencionales de satisfacción del usuario de las estadísticas.

¹ Acrónimo del proyecto "Digital communication, User analytics and Innovative products". El objetivo del proyecto es crear productos, herramientas y servicios de difusión nuevos e innovadores para las estadísticas del Sistema Estadístico Europeo, que permita mejorar la capacidad del Sistema para responder de forma ágil a las necesidades de los usuarios.

Referencias

Agencia Estatal de Evaluación y Calidad (AEVAL) (2006): Guía de orientación para la realización de estudios de análisis de la demanda y de encuestas de satisfacción, Agencia Estatal de Evaluación y Calidad, 2006.

Brunet, F. (2013): Ten recommendations to collect feedback from users, United Nations Economic Commission for Europe (UNECE), Conference of European Statisticians, Work Session on the Communication of Statistics, Berlin, Germany, 2013.

Ecochard, P.; Hahn, M.; Junker, C. (2008): User Satisfaction Surveys in Eurostat and in the European Statistical System, 2008 Conference on Quality in Official Statistics, Roma, 8-11 Julio 2008.

Eurostat (2003): State-of-the-art regarding planning and carrying out Customer/User Satisfaction Surveys in NSIs, (LEG on Quality Recommendation No. 7), Final Report.

Eurostat (2017-a): "Report on the Eurostat 2016 user satisfaction survey". <http://ec.europa.eu/eurostat/web/quality/general-evaluation-results>

Eurostat (2017-b): "Report on the Eurostat 2016 user satisfaction survey for media". <http://ec.europa.eu/eurostat/web/quality/general-evaluation-results>

Junker, C.; Baigorri, A. (2010): Internet based user satisfaction surveys, Eurostat.

ANEXOS

Anexo 1. Contestaciones a la pregunta sobre tipo de estadísticas del INE utilizadas y que no estaban incluidas en el grupo de estadísticas que se especificaban en el cuestionario

(Respuesta proporcionada a la pregunta del cuestionario)(*)

	Respuesta
Otras estadísticas	Calidad y código de buenas prácticas, clasificaciones y estándares, y de Ayudacod
	Callejeros
	Economía
	Economía, Empresas
	Empresas
	Estadísticas específicas de discapacidad
	Históricas
	Informes metodológicos
	Mercado inmobiliario, mercado hipotecario
	Todas las estadísticas que tengan datos que puedan geo-referenciarse
	Precios de la vivienda, Procedimiento "concursal", Construcción
	Series históricas, Anuarios

(*) Aparecen sólo 12 respuestas de las trece obtenidas en esta pregunta, ya que en un caso se da una respuesta genérica ("Todas las estadísticas").

Anexo 2. Contestaciones a la pregunta "¿Para qué utiliza la información de las estadísticas del INE?" incluidas como "otras finalidades"

	Respuesta
Otras finalidades	Actualización de universos
	Análisis macroeconómico
	Aplicaciones en las asignaturas que imparto
	Clases
	Conocimiento personal
	Conocimiento de los procesos de elaboración de las estadísticas
	Docencia
	Docencia
	Docencia
	Docencia
	Docencia en la Universidad
	Docencia universitaria
	Docencia universitaria
	Ejercicios con alumnos universitarios
	Elaboración material docente
	Estimaciones de hogares intercensales
	Estudios de coherencia de los datos
	Estudios para clientes
	Gestión del voto exterior
	Investigación aplicada a las ciencias sociales
	Materiales docentes
	Muestras nominales
	Obtención de datos
	Oposición a la AGE
	Para la operación estadística "Atlas Nacional de España". Estadística de síntesis que consiste en la representación cartográfica de datos estadísticos (en este caso)
	Referencias metodológicas
	Valoraciones de hoteles, estudios de consultoría, informes de viabilidad. Etc.

Anexo 3. Contestaciones complementarias a la pregunta abierta sobre calidad de la producción estadística.

("Por favor, indique si lo desea algún motivo que justifique su respuesta anterior")

Tipo o de usuario	Respuesta
1. Universidad e investigadores	Es de los institutos de estadística que ofrecen la información más accesible, interactiva y visible.
	Resulta complicado montar bases de datos que cubran un largo plazo y que sean coherentes, debido a los cambios en las clasificaciones oficiales de las industrias o de las ocupaciones. Este es el caso, por ejemplo de los datos del Censo de la Población. El INE debería proveer tablas de conversión oficiales para estas circunstancias.
	Agradecería que todas las estadísticas del INE estuvieran desagregadas por sexo y por otras variables de desigualdad, como por ejemplo el origen étnico de las personas.
	Desearía recibir mejor apoyo a la investigación.
	A pesar del esfuerzo en últimos años en poner a disposición de la sociedad de los microdatos que el INE tiene, creo es necesario ampliar la oferta de estos al público/ investigadores/ usuarios. Son de una riqueza enorme y desde el INE la explotación es sencilla; se le puede añadir mucho valor a la información si se dejara utilizar más abiertamente y un mayor número de datos, al público/ sociedad.
	Es muy buena en cuanto a cantidad y variedad. Pero también es muy buena en comparación con las estadísticas que ofrecen otras oficinas estadísticas europeas.
	A menudo cuando realizo investigación me gustaría poder acceder a ciertas variables que no están disponibles o a mayor detalle/desagregación para poder medir mejor lo que me interesa, sin embargo, entiendo que muchas veces no es un problema del INE como tal y que guarda relación, por ejemplo, con encuestas cuyo diseño no establece el INE.
	Dignas de confianza, periódicas.
	Para mi actividad profesional, las estadísticas del INE son la materia prima. Sin ellas no podría realizar los estudios y análisis que realizo. El esfuerzo por mejorar la información, actualizarla y minimizar los retrasos en su publicación merece no solo mi respeto sino mi admiración.
	Se proporciona una gran información referente a una gran cantidad de campos diferentes, de manera fiable.
	Preocupante tendencia a suspender encuestas y series tradicionales de carácter socio-demográfico, en detrimento de datos económicos. La suspensión de Censos en el futuro es un riesgo muy elevado para la calidad porque impide el control y verificación de los datos anómalos del padrón por sobredimensionados (altas sin bajas cuando surgen, por ejemplo).
	La información es muy variada y se ha hecho un gran esfuerzo para mejorar su calidad y representatividad.
	En general se trata de información muy agregada, ya disponible en otras bases de datos sectoriales más desagregadas o en microdatos de encuestas y muy poco amigable a la hora de trabajar con la información.
	Buena en general, pero insuficiente cuando se hacen preguntas concretas por email.

Tipo de usuario	Respuesta
1. Administración Pública	<p>El INE es una referencia imprescindible para los que trabajamos en la estadística pública. Independientemente de que pueda haber materias más o menos enfocadas hacia los objetivos de nuestro trabajo, en conjunto, las estadísticas del INE transmiten garantía de calidad en su conjunto.</p> <p>Deberían ser más oportunas y no tan desfasadas de hasta dos años. Incluir la posibilidad de dar indicadores adelantados.</p> <p>Útil para nuestras necesidades informativas.</p> <p>Nos gustaría recibir más estadísticas referentes a la India como mercado turístico. Concretamente, de lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Número de pernoctaciones 2. Llegadas por región desglosadas en ciudades por ejemplo, de Andalucía: Sevilla, Córdoba, Granada etc. 3. Gasto por persona, gasto medio diario y gasto total. 4. Alojamiento hotelero o no hotelero (si es posible mencionar el alojamiento alternativo por el que optan). <p>No valoro las estadísticas con mayor puntuación porque en mi opinión se ha perdido calidad en los últimos años (por ejemplo, revisiones de la Contabilidad Nacional mayores en t-4 que en t, lo que no es coherente con que el razonamiento de que las revisiones se deben a la disponibilidad de nuevos datos).</p> <p>Es una de las mejores Web de información estadística y fácilmente accesible.</p> <p>Creo que son importantes y de gran calidad estadística.</p> <p>Buena calidad en general a nivel de España, no así a nivel de Comunidad Autónoma. Debiera conjugar un mayor aprovechamiento de registros administrativos y fiscales y de técnicas estadísticas para reducir ese problema.</p> <p>Servicio fantástico y atención inmejorable, seguid así. ¡Muchas gracias!</p> <p>Creo que la profesionalidad del sistema estadístico español en general es bastante elevada si la comparamos con otros países del entorno. Salvo en los futuros Censos de Población y Vivienda en los que creo que se perderá mucha información, por el propio sistema y por una cierta soberbia de los gestores que parece que no necesitan ayuda de otras instituciones.</p> <p>La calidad es muy buena, pero me resulta muy difícil acceder al dato que quiero, es decir, localizar la información concreta que necesito.</p>
2. Internacional	<p>En comparación con otros países de la UE, la cantidad y calidad de las estadísticas del INE es más que aceptable.</p> <p>La información del INE, sus metodologías, materiales y formas de divulgación son referencias muy valiosas para considerarlos en los diferentes procesos de la producción estadística y el acceso a la misma por parte de las personas usuarias de nuestra institución.</p>

Tipo de usuario	Respuesta
2. Internacional (Continuación)	<p>No siempre es sencillo acceder a los datos y las notas de prensa que se publican ayudan mucho.</p> <p>Se echa en falta mayor agilidad entre el conocimiento de los datos y su publicación.</p> <p>Las síntesis estadísticas son también muy recomendables.</p> <p>Como valoración general tienen un buen servicio, más cercano a muy bueno que a normal.</p> <hr/> <p>Falta incluir Polonia como mercado turístico emisor para obtener datos relativos a número de viajeros y número de pernoctaciones por país de residencia.</p> <hr/> <p>Falta de series temporales enlazadas que cubran un periodo largo de tiempo.</p> <p>Microdatos: no explican cómo utilizarlos.</p> <hr/> <p>Con el IET teníamos la información más cualificada del turista brasileño que viaja hacia España, como por ejemplo, Comunidades de destino, motivos del viaje, turistas según pernoctaciones, turistas según edad...</p>
3. Otros	<p>Hay gran cantidad de variables que permiten aplicar las estadísticas a numerosos sectores y realizar innumerables estudios.</p> <hr/> <p>Hay déficit de datos en áreas como justicia, salud, servicios sociales.</p> <hr/> <p>Con referencia al primer sector industrial del país, la industria de alimentación y bebidas, en muchas estadísticas estos dos códigos (CNAE 10 y 11) están junto al tabaco (CNAE 12) por lo que nos hace imposible el tratamiento de datos.</p> <hr/> <p>Las estadísticas del INE permiten realizar un seguimiento de cómo evoluciona la sociedad en sus múltiples vertientes, son la referencia. Además, esta notoriedad se sustenta en la calidad y rigurosidad de las metodologías aplicadas, así como en la formación de su personal (conozco algo la casa por dentro...).</p> <hr/> <p>En las estadísticas de ocupación hotelera y rentabilidad hotelera, hay ocasiones en que los datos no son coherentes (entiendo que por la falta de información en algunos meses del año debido a la estacionalidad).</p> <p>En las estadísticas de contabilidad nacional y paro, echo de menos un mayor desglose regional.</p> <hr/> <p>Echo en falta mayor explotación de los datos, al menos a nivel de Comunidad Autónoma. Algunas estadísticas deberían ser, como mucho, bianuales.</p> <hr/> <p>Salvo alguna excepción, considero que la calidad media de las estadísticas del INE es buena.</p>

Anexo 4. Contestaciones complementarias a la pregunta sobre confianza en las estadísticas del INE.

("Por favor, indique si lo desea algún motivo que justifique su respuesta anterior")

(Respuesta proporcionada a la pregunta del cuestionario)

Tipo de usuario	Respuesta
1. Universidad e investigadores	<p>Diligencia en la publicación y los recursos ofrecidos.</p> <p>No sospecho que haya intereses en manipular los datos.</p> <p>Sin duda, los tamaños muestrales con los que funciona el INE dotan a cualquier estadístico que se extraiga de mucha confianza. Muestras grandes, bien diseñadas (y explicadas, aunque se podría dar más detalles al respecto).</p> <p>Los datos referentes a edades avanzadas contienen graves errores y existe poca flexibilidad para que los investigadores obtengamos los datos adecuados para su verificación y corrección. Tampoco los servicios del INE, decrecientes en personal en la última década, tienen medios para corregirlos y ofrecerlos a los investigadores y planificadores, en un nivel de calidad que ofrezca total confianza. Esto es muy grave en las edades a partir de los 80 años.</p> <p>Observo una preocupación cada vez mayor en el personal del INE por mejorar la calidad de los productos ofrecidos y por una puesta al día en el uso de las técnicas estadísticas más novedosas y fiables.</p> <p>Los estudios basados en encuesta lo realizan estadísticos, no sociólogos.</p>
2. Administración Pública	<p>Desde el momento que certifican la información elaborada, es señal de que es confiable. Además, en los casos de que existe alguna duda la organización responde por activa (o incluso por pasiva).</p> <p>De nuevo, creo que he perdido confianza en las estadísticas en los últimos años.</p> <p>Siempre hay margen de error e interpretación pero creo que es la fuente más fiable a nivel nacional de modo general.</p> <p>Algunas declaraciones públicas anteriores a la presentación oficial y publicación de los datos y otros pequeños detalles, afean la imagen de autonomía del INE en su trabajo.</p> <p>Necesito confiar, pero la falta de coherencia de algunas informaciones hace que se resienta esa confianza.</p> <p>Creo que el INE está formado de profesionales muy cualificados y competentes.</p>
3. Internacional	<p>La calidad de su información puede ser corroborada con la amplitud de las explicaciones y los documentos metodológicos, lo cual hacen confiar plenamente en la rigurosidad técnica del INE.</p>
4. Otros	<p>Como dije, son la única referencia válida para conocer cómo evoluciona la sociedad española.</p> <p>Hay datos que no son coherentes.</p>

Anexo 5. Contestación a la pregunta: "¿Qué estadísticas le interesarían pero no están disponibles actualmente entre las que el INE elabora?"

(Respuesta proporcionada a la pregunta del cuestionario)

Tipo de usuario	Respuesta
1. Universidad e investigadores	<p>Muchos de los datos, los descargo de la web de Eurostat porque necesito comparaciones internacionales.</p> <p>Mayores facilidades cuando quieres acceder a datos micro (ej.: datos de I+D): los acuerdos conllevan ir al INE a ejecutar los programas y los datos o programas no se quedan grabados durante un periodo de tiempo lo suficientemente largo -para revisiones en revistas-. El INE inglés, por ejemplo, deja grabados para los investigadores los datos y programas utilizados en acuerdos.</p> <hr/> <p>Histórico de nacimientos y defunciones de menos de un año para el periodo 1920 a 1950.</p> <hr/> <p>Faltan estadísticas con más detalle territorial. Con la elaboración del censo de 2011 por muestreo se ha perdido mucha información territorial, que lamentablemente no se cubre con el Padrón continuo. Por otra parte, creo que sería conveniente disponer de información más exhaustiva en mitad de los periodos censales.</p> <hr/> <p>Estudios sociales de inserción laboral de egresados por titulación a mayor nivel de desagregación que lo que ofrece la EPA.</p> <hr/> <p>Más que otros temas me interesaría poder acceder a más microdatos que no aparecen en la web de los temas de I+D (por ejemplo, algunas preguntas de la encuesta de innovación tecnológica).</p> <hr/> <p>Las estadísticas de la población de los países comunitarios (especialmente, para mis investigaciones, de la población de Rumanía y Bulgaria).</p> <p>Sería importante incluir datos más claros sobre su movilidad geográfica tanto en España, como en el extranjero. Muchas gracias.</p> <hr/> <p>Datos de hogares/viviendas con periodicidad anual y con desgloses sociodemográficos, niveles de renta, geográficos o estadísticas de hogares basadas en personas de referencia como ama de casa o sustentador principal.</p> <hr/> <p>Métodos de apoyo explícito a investigaciones para grupos que carecen de instituciones o profesionales hiper expertos en acceder a sus datos, modo de acceso, de solicitud etc..., una guía de implementación de esta actividad.</p> <hr/> <p>Estadísticas sobre entorno Empresas/Negocios; sobre precios /tarifas de bienes y servicios (Índice de Precios Productor); sobre medio ambiente y energía.</p> <p>En especial, además de más temas a cubrir, más detalle y microdatos a disposición del público.</p> <p>Si el INE está obteniendo información fiable, aunque diversa, de entornos o fuentes tipo open data (aunque sean privados), sería interesante conocerla.</p>

Tipo de usuario	Respuesta
1. Universidad e investigadores (Continuación)	Lo que realmente me interesaría es que se faciliten los microdatos con mayor celeridad.
	Precios de bienes, paquetes y servicios TIC-H para poder especificar demandas de servicios y de paquetes de servicios.
	Intento adaptarme a la que ya hay. Pero me gustaría disponer de población desagregada para las edades más elevadas y la elaboración de una tabla de mortalidad siguiendo una cohorte hasta su extinción.
	Resultados más completos, junto con los microdatos correspondientes, en el ámbito de la inserción laboral universitaria. En general, más microdatos disponibles de las diferentes estadísticas ofertadas.
	Para comprender el mercado de trabajo es esencial que exista una base de datos empleador-empleado longitudinal. La que hay ahora solo es de corte transversal. En general, las estadísticas de empresas que recogen información sobre salarios y costes no salariales deberían tener ese carácter longitudinal (y ser explotado en las estadísticas publicadas).
	Información adaptada a los objetivos de desarrollo sostenible.
	Más información de carácter regional.
	Echo en falta un estudio más en profundidad de los patrones de movilidad de la población española.
	Un mayor detalle municipal de los datos del dataware de los censos de 1991, 2001 y 2011. En estos momentos esa herramienta no permite obtener una estadística tan sencilla como la población por sexo, grandes grupos de edad y nivel de estudio (grandes grupos) a escala municipal en algunos de los censos (similar problema se da con la relación de actividad).
	Estadísticas de la Fiscalía General del Estado sobre delitos; estadísticas sobre fundaciones (entidades sin ánimo de lucro que no sean asociaciones).
	Estadísticas sobre inmigrantes (situación de los inmigrantes interceptados, en los CIE, solicitudes de asilo denegadas, concedidas, etc...).
	Evolución del precio del alquiler de vivienda, con desglose territorial.
	Flujos de aparición y desaparición de hogares.
	Encuestas de Discapacidad, Encuesta de Salud y datos de población desagregada y corregida de mayores de 80 años, así como defunciones a edades avanzadas.
	Sería recomendable realizar estudios previos con reuniones con diversidad de expertos en los temas concretos, y en función de los datos y encuestas a poner en marcha para asegurar que las variables sean (frase incompleta).
	Nivel educativo de la población por edades, CC.AA, situación en relación con el mercado de trabajo.
	Estadísticas universitarias que relacionen titulación, universidad donde se obtuvo y mercado de trabajo
	Estadísticas a nivel provincial.

Tipo de usuario	Respuesta
1. Universidad e investigadores (Continuación)	Lo que realmente se necesita es acceso a las bases de microdatos, convenientemente anonimizadas, como se venía haciendo hasta hace unos años.
	No se entiende que unas estadísticas tan completas como las del INE no se puedan utilizar para realizar trabajos de investigación. Es una infrutilización de unos recursos públicos totalmente inexplicable.
	Muchas veces para algún proyecto de investigación necesitamos alguna variable adicional de los microdatos y, para peticiones a medida sí que pienso que el INE no facilita el acceso a los datos adicionales solicitados. Igualmente, cuando se obtiene el acceso a los datos adicionales el INE impone un coste que es muy alto para los investigadores (sobre todo de las universidades públicas, que han visto recortados los presupuestos para proyectos de investigación).
	Big Data.
	Explotación de datos a escala municipal o infra-municipal en espacios con escasa población.
	Me interesaría que todas las estadísticas del INE estuvieran desagregadas por sexo, y también por origen étnico. También me interesaría que hubiera datos actualizados del uso del tiempo de hombres y mujeres, que actualmente no se encuentran actualizados. Muchas gracias.
	Me gustaría poder contar con mayor número de estadísticas estructurales, en particular las TIO y las TOD más recientes, y un mayor detalle sectorial en las cuentas económicas, especialmente en las regionales; aunque sea complejo alcanzar la desagregación que se contempla en la contabilidad nacional, una desagregación algo superior sería deseable, al menos para VAB y Empleo.
	Mayor detalle de desagregación regional en las estadísticas básicas.
	Precios por tipo de producto y comunidad autónoma.
	Datos de infraestructuras del transporte a nivel de comunidad autónoma. Datos de salarios a nivel comunidad autónoma.
	Estadísticas de movilidad al puesto de trabajo. Que el directorio de empresas estuviera más desagregado a nivel geográfico.
	Me interesaría mucho mayor detalle del uso de las TIC en las empresas y hogares y de las denominadas ICT Skills, especialmente en las primeras, pero entiendo que no es tema que solo afecte al INE sino que se siguen probablemente directrices europeas y de la OCDE acerca de los indicadores TIC.
	Dentro del censo, las variables socioeconómicas se han visto gravemente reducidas. Además, sería útil tener información provincial de la encuesta de condiciones de vida.
	Comparación internacional más amplia.
	Sobre riqueza.
	Matching real entre datos de consumo, seguridad social y declaraciones de renta del Ministerio de Hacienda.
	Estadísticas municipales.
	1. Estadística de Precios Provinciales (con año base, para cálculo de índices de precios, no sólo variaciones).
	2. Estadísticas sobre seguimiento y resultados de políticas públicas (Educación, Sanidad, Asistencia Social).

Tipo de usuario	Respuesta
2. Administración Pública	Estimación de la ocupación del turismo vacacional (Airbnb, y otras webs) que cada vez adquiere más peso en el mercado turístico.
	Encuesta de usos del tiempo actualizada.
	Estadísticas de percepción subjetiva.
	Me interesan sobre todo más variables con datos panel en las principales encuestas.
	Ahorro interno bruto como porcentaje del PIB.
	Saldo presupuestario como porcentaje del PIB, Deuda Pública como porcentaje del PIB.
	Sería enormemente útil que el INE proporcionase series enlazadas más allá de 1995 de Contabilidad Nacional, al menos de los principales agregados, y de la EPA, al menos de la tasa de paro, más allá de 2002.
	Desigualdad socioeconómica, aunque algunos aspectos se puedan encontrar en la encuesta de condiciones de vida.
	Esfuerzo en la ampliación de muestras y nuevos métodos para ofrecer información por islas.
	Los alojamientos no reglados de Turismo.
	Operación estadística de síntesis referida a la juventud, en aquellas dimensiones y variables que nos den una visión global de la situación y evolución de la situación de las personas jóvenes: actividad, inserción laboral, educación, condiciones de vida y salud.
	Turismo colaborativo.
	Estadísticas sobre comercio exterior de servicios desagregado por países y productos, incluyendo servicios turísticos y no turísticos en la misma estadística.
	Estadísticas sobre empresas exportadoras de servicios.
	Ligadas al mercado laboral desde el punto de vista de la demanda de ocupaciones y su relación con la formación.
	<ul style="list-style-type: none"> - Turistas por CCAA y país de residencia. - Gasto por CCAA y país de residencia. - Grado de ocupación por islas. - Turistas y gasto por islas.
	Estadística de Comercio Interregional.
	Estadística de uso de redes sociales (tipologías).
	Indicador de biodiversidad.
	Me interesa mucho el desglose de población por entidad de población, agrupada por:
	1. Municipio.
	2. Provincia.
	3. Comunidad Autónoma.
	Paridad de Poder Adquisitivo por CCAA.
	Estadísticas elaboradas por otros organismos como IGAE o Banco de España (Ejecución presupuestaria, Cuentas Financieras).
	Cuenta satélite de I+D.
	El Censo de Población y Viviendas como censo, no como encuesta.
	En general, un mayor nivel de desagregación territorial en todas las encuestas (por ejemplo, preferiblemente datos municipales frente a provinciales y estos frente a los de comunidades autónomas).

Tipo de usuario	Respuesta
2. Administración Pública	<p>Creo que la mayor parte de los ámbitos de nuestro interés están cubiertos por las estadísticas del INE, si bien nos gustaría disponer de mayor detalle territorial y con mayor frecuencia.</p> <hr/> <p>Estadísticas de la Fiscalía General del Estado.</p> <hr/> <p>Consumos energéticos sectorizados de la industria y de los servicios en unidades físicas.</p> <hr/> <p>Datos de Innovación en el sector público.</p> <hr/> <p>Estadísticas sobre elaboración normativa en España y Europa.</p> <hr/> <p>Estadísticas de Comercio Exterior de Servicios por Comunidades Autónomas.</p> <hr/> <p>Utilizo la web <i>ad-hoc</i>; por ahora he encontrado las que necesito. No encuentro comparación con la UE en algunas encuestas y acudo a Eurostat. Quizá podéis poner un enlace en la misma encuesta para facilitarlo.</p> <hr/> <p>Más que estadísticas adicionales, me gustaría que el nivel de desagregación (sobre todo territorial) de algunas operaciones del INE fuera mayor que el que estrictamente determina la normativa europea.</p> <hr/> <p>En todo caso, una estadística que a mi Administración le gustaría que estuviera disponible, es la contabilidad regional trimestral.</p> <hr/> <p>Mayor desglose de consumos energéticos por usos industriales.</p> <hr/> <p>Las de naturaleza fiscal, procedentes de AEAT.</p> <hr/> <p>Desearía que el INE ofertara una base de microdatos de la ECV más sencilla y preparada (ahora hay que unificar las 4 encuestas existentes de microdatos).</p> <hr/> <p>Asimismo, echo en falta un mayor nivel de detalle en los cruces que ofrece el INE sobre la ECV para aquellos usuarios que no pueden acceder a los microdatos por las dificultades que entraña la preparación del fichero de microdatos, expuesta más arriba.</p> <hr/> <p>Una buena desagregación para Galicia de la Encuesta de Turismo de Residentes (ETR), de FRONTUR y de EGATUR.</p> <hr/> <p>Lo que nos interesaría sería mayor detalle a nivel de Comunidad Autónoma, en general.</p> <hr/> <p>Que se incluya en la encuesta de presupuestos familiares la parte de gasto que se realiza por comercio electrónico.</p> <hr/> <p>Cuenta satélite del sector TIC.</p> <hr/> <p>Encuestas retrospectivas sociodemográficas.</p> <hr/> <p>Disgregación territorial de todas las estadísticas.</p> <hr/> <p>Indicadores de Confianza Empresarial. Desearía que se publicara información por ramas de actividad con mayor desglose que el actual (que es solo de 5 ramas de actividad).</p>
3. Internacional	<p>Sería deseable tener encuestas longitudinales (paneles más largos) de familias.</p> <hr/> <p>Me interesaría que la Estadística de movimientos turísticos en frontera (FRONTUR) fuese más detalladas para el mercado de Brasil.</p> <hr/> <p>Tablas Origen, Destino, <i>Input-Output</i> con mayor periodicidad y más recientes.</p> <hr/> <p>Información de stock y consumo de capital fijo por tipo de activo y rama.</p>

Tipo de usuario	Respuesta
3. Internacional (Continuación)	<p>Tablas de contabilidad nacional como las NIPA para Estados Unidos. Series de contabilidad regional con cierto grado de detalle como por ejemplo, diferentes tipos de bienes de consumo, por un periodo desde antes de 2000.</p> <p>Análisis comparado de renta, consumo y riqueza.</p> <p>Polonia como mercado turístico emisor: número de viajeros y pernoctaciones realizados por los viajeros de este país.</p> <p>Me interesaría contar con más información de salud en los registros vitales. Por ejemplo, más detalle en la información de salud de la madre y el recién nacido en las estadísticas de nacimientos.</p> <p>También me interesaría tener acceso a microdatos con estadísticas de interrupciones voluntarias del embarazo.</p> <p>Distinguir entre los extranjeros empadronados en los diferentes municipios y los que tienen autorización de residencia o nacionalidad.</p> <p>Estadísticas de actividades asociativas y servicios no incluidos en la encuesta de servicios y mayor detalle de los servicios no de mercado.</p> <p>Tablas del procedimiento de déficit excesivo.</p> <p>Lista actualizada de unidades que integran las AAPP.</p> <p>Cuestionario de empresas publicas clasificadas fuera de las AAPP. Datos de pasivos contingentes.</p> <p>Como usuarios internacionales, nos interesa mucho la metodología de los distintos productos estadísticos, ya que con ella podemos tener un referente para nuestras propias estadísticas.</p> <p>La fuente secundaria de consulta ante esta situación es el Banco de España.</p> <p>Un mayor desglose y mejorar la cobertura para inversión de corporaciones no financieras en activos intangibles.</p> <p>Mejorar estadísticas relacionadas con innovación de las empresas.</p> <p>Producción estructural de datos de la Cuenta Satélite de Turismo; vinculación de estos a datos de las cuentas medioambientales.</p>
4. Medios	<p>Mucha más información sobre el mercado de alquiler de viviendas: oferta, precios, etc.</p> <p>Más estadísticas a nivel municipal.</p> <p>Nos gustaría que nos dieran en cada nota de prensa, los resultados de los últimos años para ver la evolución global.</p> <p>Más información sobre economía sumergida.</p> <p>Más estadísticas educativas, más medidas de satisfacción vital, más estadísticas de salud, como el consumo calórico.</p> <p>Me gustaría disponer de datos sobre alquiler de viviendas, rentas, grado de ocupación, demanda potencial, entre otras variables</p> <p>Me interesan mucho las estadísticas sobre arrendamientos de inmuebles.</p> <p>Aproximación a la economía sumergida. Un estudio en profundidad.</p>

Tipo de usuario	Respuesta
5. Otros	Desglose a cuatro dígitos de la CNAE.
	Poder adquisitivo por sección censal.
	Más que necesitar nuevas estadísticas, sí que sería muy deseable disponer de un mayor nivel de desagregación de los datos.
	De acuerdo a mis intereses todo está cubierto. Podría decir alguna estadística, pero se trataría de estadísticas específicas que entiendo se escapan al ámbito de actuación del INE.
	Más de justicia y salud.
	Empleo por CNAE 09 a 3 dígitos para España, CCAA, provincias, y si fuera posible, para grandes municipios.
	Contabilidad Regional por provincias en términos reales.
	Activos por nivel de estudios para las provincias y grandes ciudades (EPA).
	La desagregación del DIRCE por tamaño empresarial y en general la desagregación por tamaño empresarial (micro, pequeña, mediana y grande) de todas las estadísticas.
	PIB a nivel ciudades, Tasa de Paro a nivel ciudades, etc...
	En relación con el primer sector industrial del país, la industria de alimentación y bebidas, en muchas estadísticas estos dos códigos (CNAE 10 y 11) están junto al tabaco (CNAE 12) por lo que nos hace imposible el tratamiento de datos. Gracias.
	Una actualización periódica de la Encuesta de Inmigrantes.
	Estadísticas más amplias sobre capital natural, sus flujos y sus stocks. Tanto en términos físicos como en valoración económica para su introducción en la contabilidad nacional y para desarrollar la evaluación económica de los servicios de los ecosistemas naturales en España (SEEA de Naciones Unidas).
	Lo que nos interesaría en ciertos casos es mayor detalle en las estadísticas. Llegar a ciertos Sub CNAE.
	Mayor información económica (pymes, actividad económica,...) a niveles mínimos desagregados (secciones censales, distritos censales).
	Ampliar algo más las estadísticas sobre el sector turístico.
	Número de empresas (y otras variables empresariales) sobre la inversión extranjera directa y el comercio de servicios. DIRCE: clasificación de empresas conforme a los parámetros europeos (PYME: menos de 250 trabajadores, etc.).
	Las bases de datos de los Ministerios con el fin de homogeneizar criterios. Ejemplo: paro registrado, afiliados a la Seguridad Social, una buena Estadística de Convenios Colectivos. Además, sería de interés hacer una estadística de salarios homogénea, dado la variedad de estadísticas que hay y los resultados tan diferentes que se obtienen (IPT, ETCL, Remuneración por Asalariado).
	Último Censo Agrario.

