



LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LAS ESTADÍSTICAS DEL BANCO DE ESPAÑA 2018

PRINCIPALES RESULTADOS

Diciembre de 2018



USUARIOS INVITADOS

Profesionales de la
economía

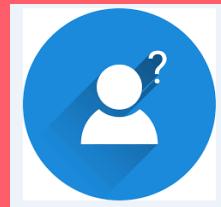
Medios de comunicación
económicos

Invitación por correo electrónico



USUARIOS VÍA WEB (resto de usuarios no identificados)

Acceso encuesta mediante enlaces en el sitio Web del Banco de España





CUATRO CONSIDERACIONES BÁSICAS

a. Anonimato de las respuestas

b. Tiempo de respuesta reducido

c. Suficiente detalle

d. Posibilidad de respuestas libres

CUATRO BLOQUES DE PREGUNTAS

Bloque I. Características de los usuarios

Bloque II. Satisfacción con la producción estadística

Bloque III. Satisfacción con la difusión estadística

Bloque IV. Satisfacción general

CUESTIONES DE LA ENCUESTA



Bloque I. Características de los usuarios

- Grupo de usuario (tipo institución)
- Finalidad de las consultas a las estadísticas
- Frecuencia de las consultas
- Canal para conocer la publicación de un nuevo dato
- Medio de acceso a las estadísticas
- Grupos de estadísticas que consulta

Bloque III. Difusión estadística

- Localización y acceso a la información
- Presentación y claridad de la información
- Acceso y utilidad de los metadatos

Bloque II. Producción estadística

- Cobertura de las necesidades de información
- Confianza en la estadística
- Fiabilidad de la primera estimación
- Desfase de la publicación
- Coherencia con otras estadísticas

Bloque IV. Satisfacción general

- Nivel de satisfacción general
- Nivel de satisfacción general con la página web
- Valoración del servicio de información estadística
- Valoración del uso de nuevas tecnologías
- Valoración de la herramienta de consulta al banco de datos
- Código postal

PARTICIPACIÓN EN LA ENCUESTA



Nivel de participación de los usuarios satisfactorio

| Grupo de usuarios | Fecha de inicio de la encuesta | Fecha de cierre de la encuesta | Número de respuestas |
|---|--------------------------------|--------------------------------|----------------------|
|  Invitados | 18.01.2018 | 01.03.2018 | 428 |
|  Vía Web (resto) | 18.01.2018 | 19.04.2018 | 168 |

DOS GRUPOS DE POBLACIÓN OBJETIVO, CON RESULTADOS HOMOGÉNEOS



Las poblaciones de usuarios invitados y vía Web (resto) arrojan una distribución de resultados similar; por ello se agrupan en los gráficos siguientes

RESULTADOS

Bloque I: Características de los usuarios

Bloque III: Satisfacción con la difusión estadística

Bloque IV: Satisfacción general

RESPUESTAS DE TODOS LOS USUARIOS



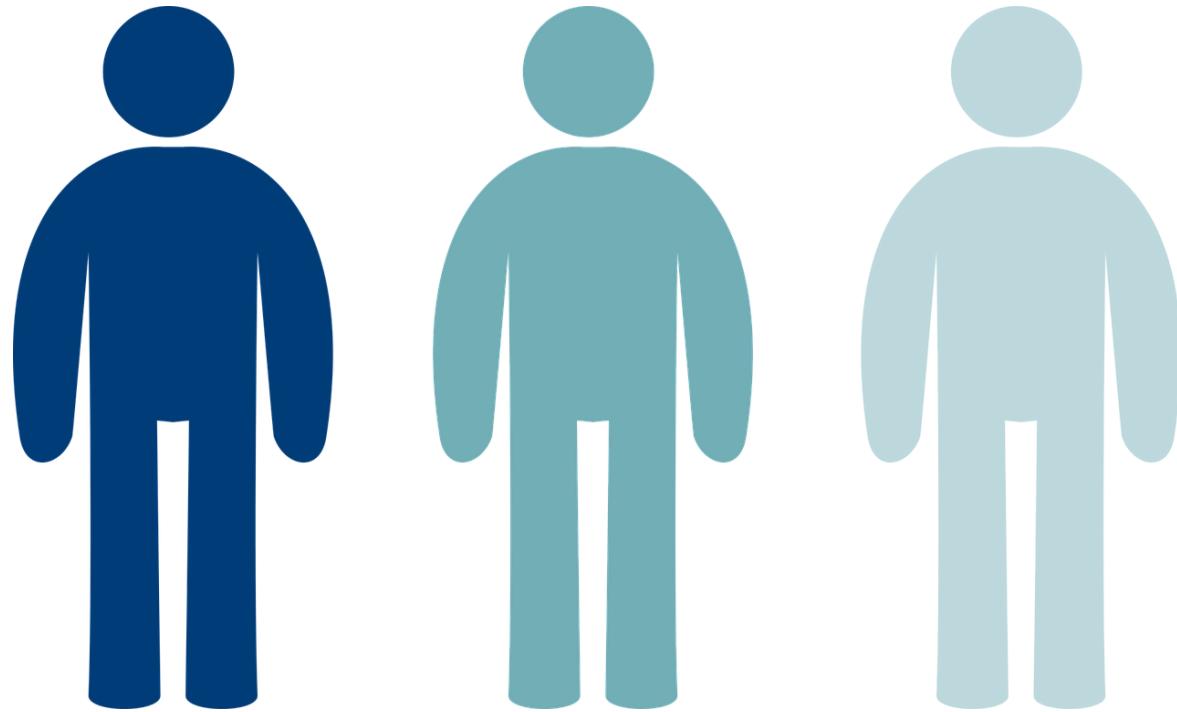
RESULTADOS

Bloque II: Satisfacción con la producción estadística

SOLO USUARIOS INVITADOS



BLOQUE I: CARACTERÍSTICAS DE LOS PARTICIPANTES EN LA ENCUESTA

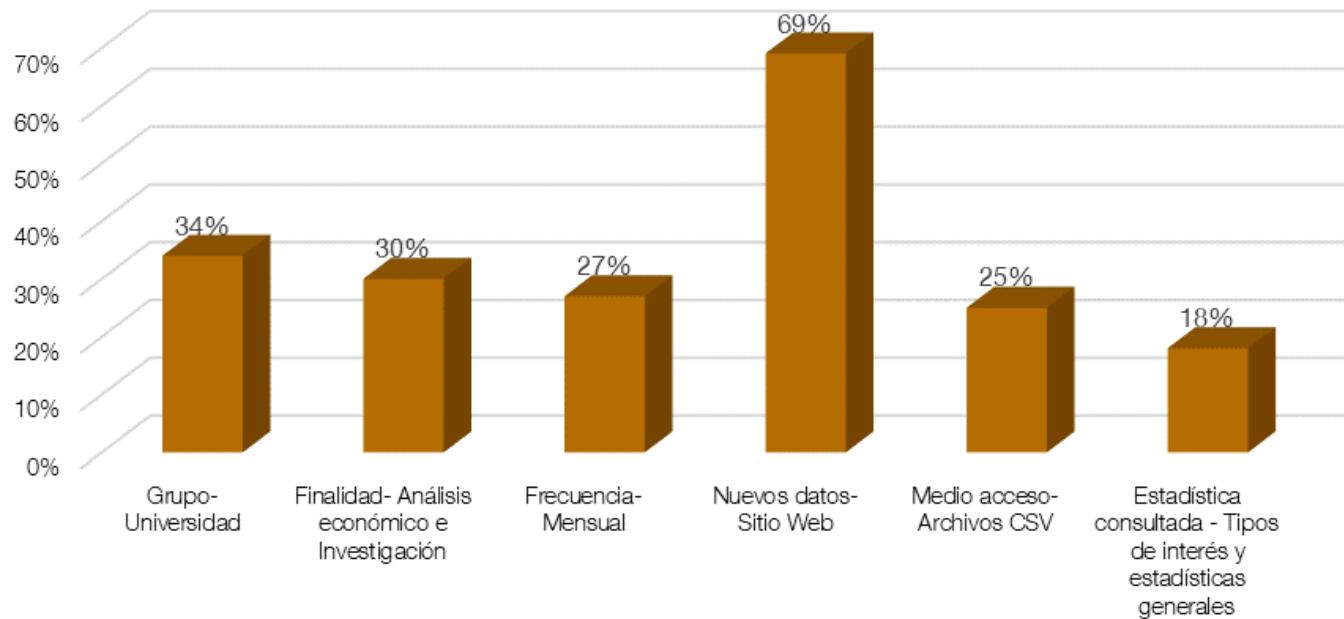


RESULTADOS BLOQUE I CARACTERÍSTICAS DE LOS PARTICIPANTES EN LA ENCUESTA



Perfil del usuario tipo que respondió a la encuesta

CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS. OPCIONES MÁS FRECUENTES (MODA)
PESO (%) DE LA OPCIÓN MÁS ELEGIDA POR LOS USUARIOS CON RESPECTO AL TOTAL DE RESPUESTAS DE CADA CUESTIÓN



BLOQUE II- III Y IV: PRODUCCIÓN ESTADÍSTICA, DIFUSIÓN Y SATISFACCIÓN GENERAL



SATISFACCIÓN GENERAL



Los participantes en la encuesta declaran un nivel de satisfacción general alto

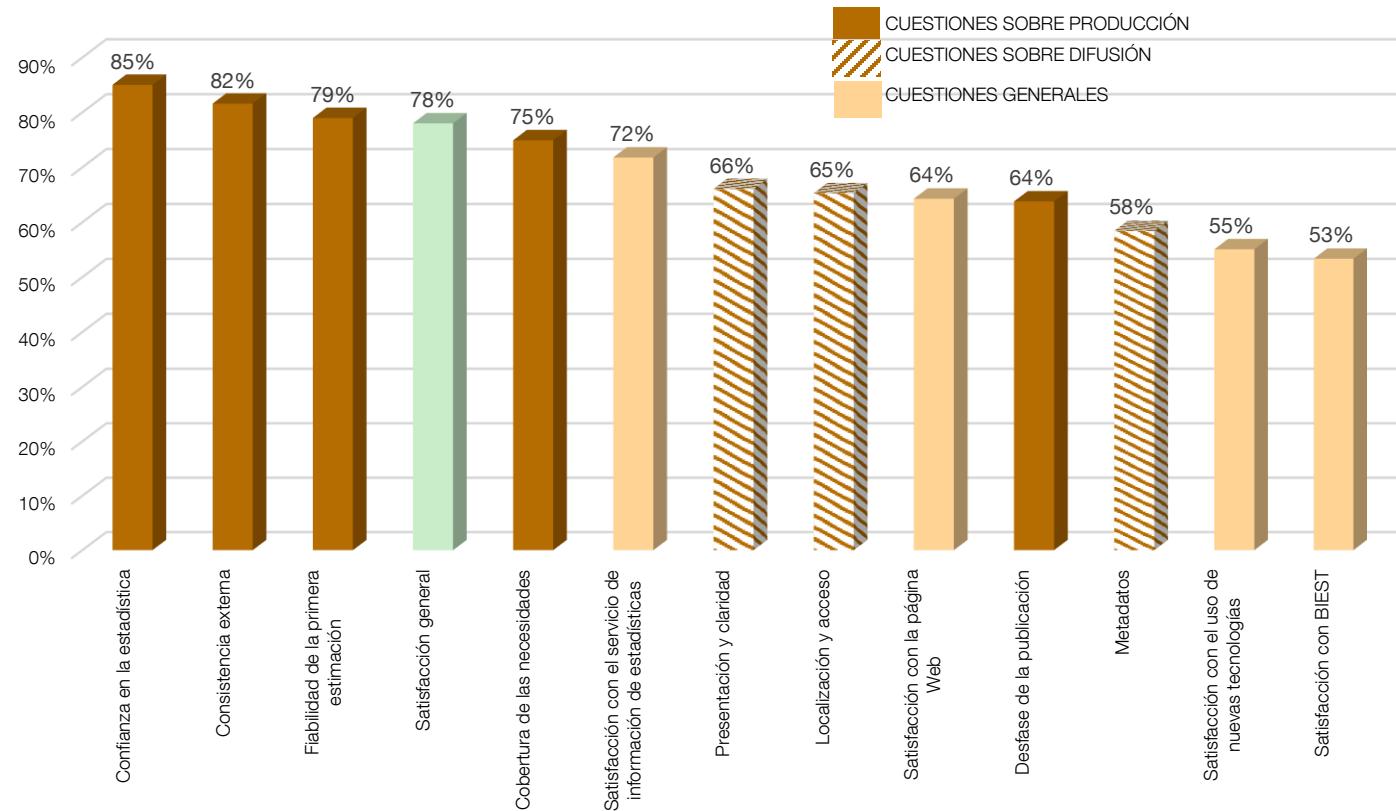
NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL
PESO (%) DE LAS RESPUESTAS SEGÚN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO AL TOTAL DE USUARIOS



RESULTADOS RESUMEN BLOQUE II- III- IV: PRODUCCIÓN ESTADÍSTICA, DIFUSIÓN Y SATISFACCIÓN GENERAL



PESO (%) DE LAS RESPUESTAS CON NIVEL DE SATISFACCIÓN ALTO O MUY ALTO CON
RESPECTO AL TOTAL DE RESPUESTAS DE CADA CUESTIÓN

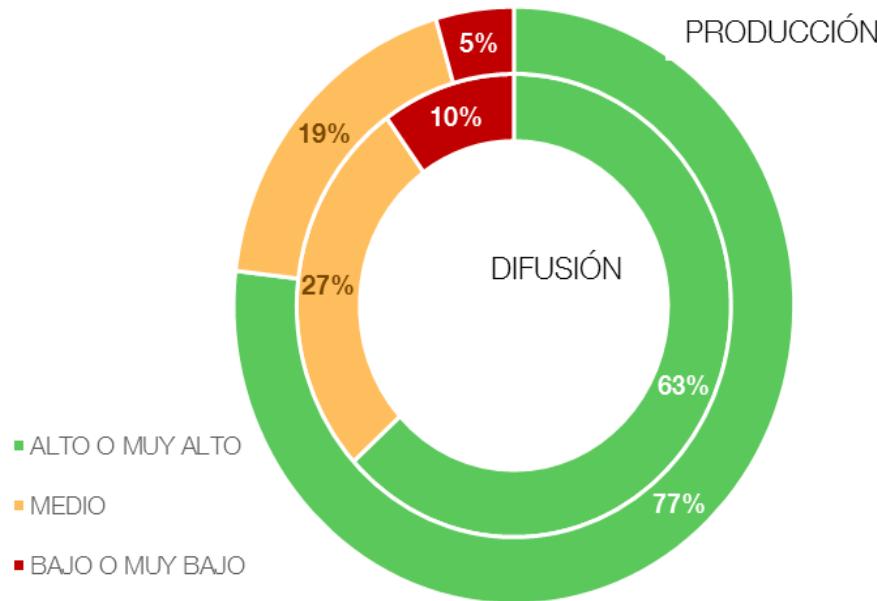


RESULTADOS RESUMEN BLOQUE II Y III: PRODUCCIÓN Y DIFUSIÓN ESTADÍSTICA



Mejor valoración en los aspectos relacionados con la producción estadística

PESO (%) DE LAS RESPUESTAS SEGÚN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO AL
TOTAL DE RESPUESTAS DE CADA BLOQUE



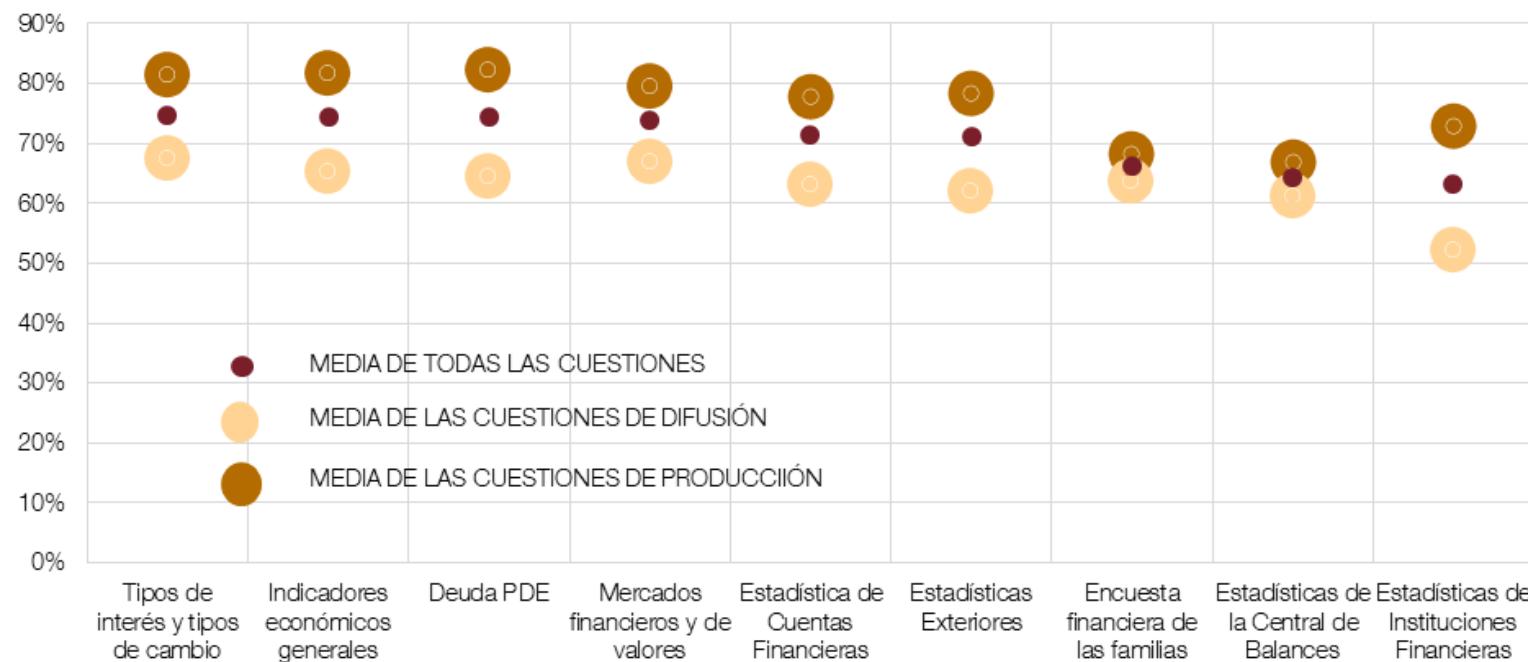
RESULTADOS RESUMEN BLOQUE II Y III: PRODUCCIÓN Y DIFUSIÓN POR GRUPO DE ESTADÍSTICA



Todos los grupos de estadísticas superan el 65% de respuestas con nivel de satisfacción general alto o muy alto en la producción

La difusión recibe valoraciones más bajas que la producción en todos los casos

PROMEDIO DEL PESO (%) DE LAS RESPUESTAS CON NIVEL DE SATISFACCIÓN ALTO O MUY ALTO EN CADA CUESTIÓN CON RESPECTO AL TOTAL DE RESPUESTAS DE LA CUESTIÓN Y ESTADÍSTICA



RESULTADOS RESPUESTAS ABIERTAS



ALGUNAS MEJORAS SUGERIDAS POR LOS PARTICIPANTES EN LA ENCUESTA



Presentar la información de manera más intuitiva

Modernizar la tecnología para la visualización y descarga de las estadísticas

Elaborar unos metadatos más atractivos y más claros

Proporcionar series históricas más largas

Desagregación geográfica

Facilitar el acceso a los microdatos

LÍNEAS DE ACCIÓN PREVISTAS



Más información complementaria a los datos. Más clara.
Más accesible

Re-estructuración de la página web. Mayor relevancia temática frente a publicación

Facilitar el acceso y descarga de los datos

Potenciar elementos visuales

Introducción de elementos interactivos en la web



GRACIAS POR SU ATENCIÓN

BANCO DE **ESPAÑA**
Eurosistema

DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA