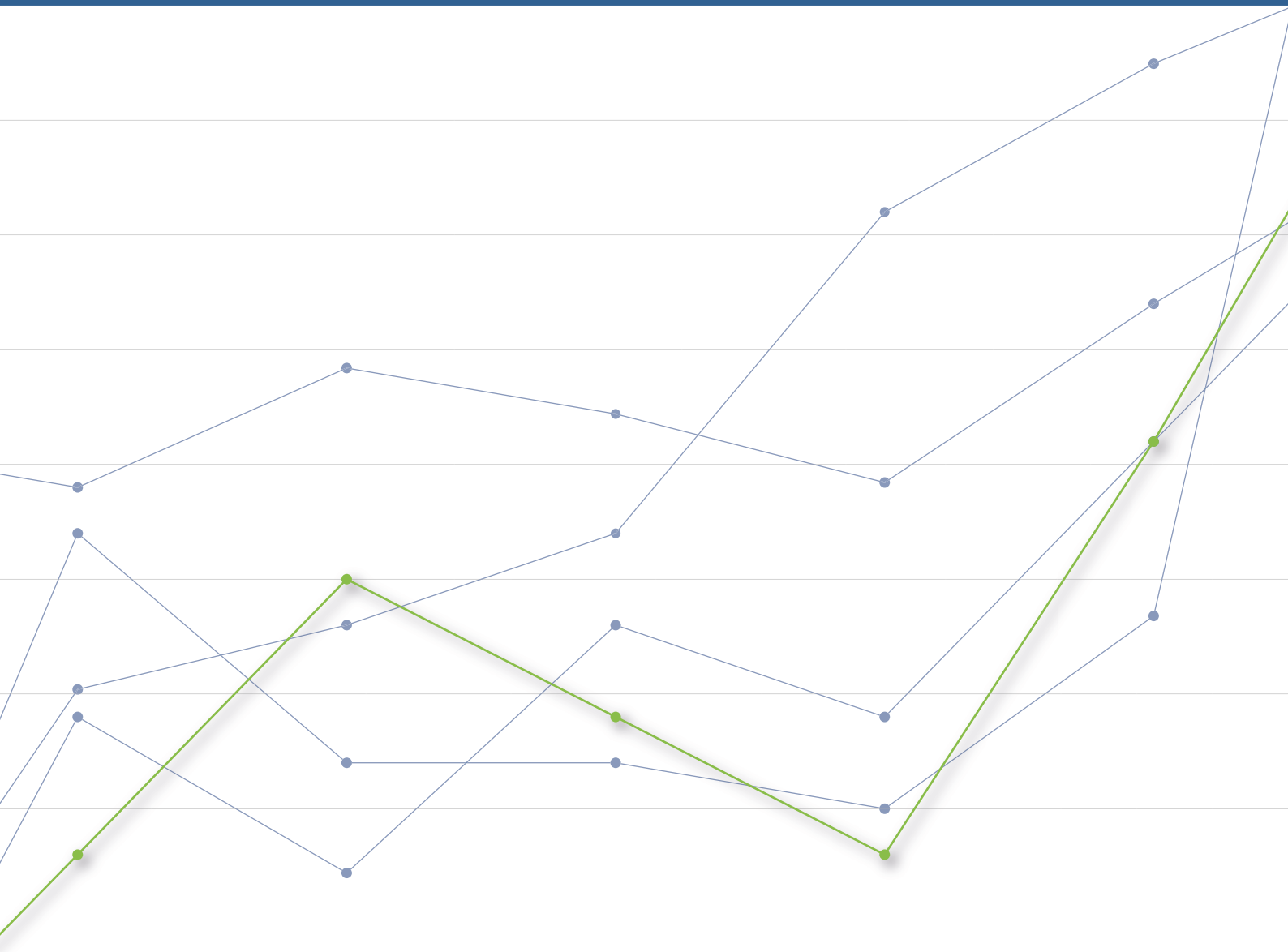


Ús i satisfacció dels usuaris de la difusió estadística de l'Idescat



Ús i satisfacció dels usuaris de la difusió estadística de l'Idescat

Volum 2

**Treballs per a la proposta del Pla estadístic
de Catalunya 2023-28**

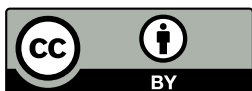
Barcelona, abril del 2022



Generalitat de Catalunya
Institut d'Estadística de Catalunya

© Generalitat de Catalunya
Institut d'Estadística de Catalunya
Via Laietana, 58
08003 Barcelona
www.idescat.cat

1a edició: abril del 2022



Aquesta obra està subjecta a una llicència de Reconeixement 4.0
Internacional de Creative Commons.
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.ca/>

<https://idescat.cat/p/tpec2023282>

Sumari

1. Introducció	5
2. El web de l'Idescat	7
2.1. Analítica web	7
2.1.1 Principals indicadors	7
2.1.2 Característiques de les visites	8
2.1.3 Ús per productes de síntesi	9
2.1.4 Ús per mètodes	9
2.1.5 Ús per temes	10
2.1.6 Ús per estadístiques	12
2.2. Servei Opinar	16
3. Consultes d'informació estadística	17
4. Certificats	18
5. Biblioteca	19
6. Sugeriments	20
7. Atenció als mitjans de comunicació	21
8. Visites del sector educatiu	22
9. Atenció als investigadors	23
10. Formació i activitats	24
10.1 Cursos i seminaris	24
10.2 Sessions tècniques i tallers	24
11. Punts a destacar	25
Annex 1: analítica web 2020. Indicadors	27
Annex 2: analítica web 2020. Desglossaments	28
Annex 3: analítica web 2020. Rànquing d'estadístiques de l'Idescat	29
Annex 4: Servei Opinar. Qüestionari	32
Annex 5: Servei Consultes. Qüestionari	33
Annex 6: Servei Biblioteca (atenció presencial). Qüestionari	34
Annex 7: cursos i seminaris. Qüestionari	35

1. Introducció

D'entre el conjunt de tasques fixades per la Comissió de Treball per a l'elaboració del Setè Pla estadístic de Catalunya de l'Idescat (2021), es va constituir una subcomissió de treball per analitzar l'ús que feien els usuaris de l'estadística oficial (essencialment per mitjà del web) i la satisfacció d'aquests usuaris en l'ús dels serveis de difusió estadística.

L'Idescat ofereix un conjunt de serveis de difusió d'estadístiques oficials, d'atenció als usuaris i de formació. Dels serveis que ofereix, el del web és el més significatiu. A més, també és el portal de l'estadística oficial de Catalunya, que permet a l'usuari accedir gratuïtament als resultats estadístics, a les metadades i als altres serveis. És a dir, proporciona tant els resultats de les estadístiques de l'Idescat, com el vincle cap als resultats de la resta d'estadístiques del Sistema estadístic de Catalunya (SEC).

En aquest document s'analitzen els següents serveis de l'Idescat:

1. Web
 - Analítica web
 - Servei Opinar
2. Consultes d'informació estadística
3. Certificats
4. Biblioteca
 - Atenció presencial
 - Atenció telefònica
5. Suggestiments
6. Atenció als mitjans de comunicació
7. Visites al sector educatiu
8. Atenció als investigadors
9. Formació i activitats
 - Cursos i seminaris
 - Sessions tècniques i tallers

L'Idescat no disposa d'una única aplicació per gestionar els serveis, ni té una enquesta de satisfacció destinada a tots els serveis. Pel que fa a l'ús del web, a partir de l'eina Google Analytics, s'obté informació sobre el nombre de sessions, d'usuaris i de pàgines vistes; el tipus d'usuari i de dispositiu que utilitza; l'idioma de la sessió; els canals d'entrada i el nombre de sessions per temes, estadístiques i productes.

Pel que fa al grau de satisfacció dels usuaris, el web de l'Idescat disposa d'un qüestionari de satisfacció al marge inferior de totes les pàgines web de l'Idescat, on l'usuari pot valorar de forma anònima la sessió (producte Opinar). També hi ha determinats serveis específics de l'Idescat en què l'usuari rep una enquesta on pot valorar l'atenció rebuda. Aquests dos mitjans (producte Opinar i enquestes dels serveis específics) tenen un camp optatiu (apartat Comentari), en què l'usuari pot expressar com ha estat la seva experiència en relació amb les estadístiques publicades al web.

Pel que fa a les estadístiques del SEC (no Idescat), no disposem de cap element per conèixer el grau de satisfacció dels usuaris en relació amb aquestes estadístiques, ni de l'ús que tenen en els webs respectius. Sí que coneixem l'ús que fan els usuaris dels resultats bàsics d'aquestes estadístiques, que l'Idescat difon al seu web.

Finalment, l'Idescat també disposa d'una Carta de Serveis publicada al web, una eina de qualitat on l'Idescat es compromet a complir un seguit d'indicadors de qualitat dels serveis que ofereix al públic.

El resultat dels treballs d'aquesta subcomissió és aquest informe, on s'analitzen els serveis que ofereix el web de l'Idescat per difondre estadística oficial, i el grau de satisfacció dels usuaris en l'ús d'aquests serveis. A l'apartat d'annexos es poden consultar els qüestionaris dels diversos serveis analitzats (Opinar, Consultes, Biblioteca, Cursos i seminaris), com també els resultats de l'anàlisi web d'alguns serveis.

2. El web de l'Idescat

2.1. Analítica web

Google Analytics ens permet conèixer l'ús que fan els usuaris del web. S'executen periòdicament informes personalitzats, tot i que també hi ha la possibilitat de fer anàlisi a mida d'un fenomen concret.

Com que els usuaris del web són anònims, el que no es pot saber són les seves característiques personals (edat, estudis, professió...). Això impossibilita categoritzar les visites per aquestes variables.

L'anàlisi del web es presenta en sis apartats:

1. Principals indicadors
2. Característiques de les visites
3. Ús per productes de síntesi
4. Ús per mètodes
5. Ús per temes
6. Ús per estadístiques (Idescat i SEC)

Les sèries estadístiques que es presenten abasteixen els últims 5 anys (des de 2016), tot i que el PEC actual va començar el 2017.

2.1.1 Principals indicadors

Els tres indicadors que ens permeten comptabilitzar l'ús del web són les visites, els visitants i les pàgines visitades, tot i que per a aquesta anàlisi s'utilitzarà principalment el de **nombre de visites** (equiparable a sessions). (Vegeu informe sobre explotació dels indicadors de l'any 2020 a l'Annex 1.)

En el període 2016-2020 s'observen les següents dades:

Indicadors web Idescat

	2016	2017	2018	2019	2020	Var 16/20
Visites	1.315.463	1.545.750	1.613.196	1.840.978	2.511.165	90,9%
Visitants	871.852	1.033.432	1.166.942	1.313.175	1.766.890	102,7%
Pàgines visitades	6.458.434	6.640.239	7.148.594	7.364.821	8.435.861	30,6%



Durant els últims 5 anys els tres indicadors han anat pujant progressivament . És especialment significatiu el **nombre de visites** al web de l'Idescat de l'any 2020, amb més de 2 milions i mig de visites i un increment del 90,9% des de l'any 2016.

Per completar aquesta anàlisi caldria poder-la comparar amb els indicadors d'altres webs d'oficines estadístiques, però no és possible perquè aquesta informació no és pública.

2.1.2 Característiques de les visites

L'anàlisi del web de l'Idescat, tot i que no permet saber les característiques personals de l'usuari, sí que dona informació sobre algunes de les característiques de les visites: l'idioma, si és usuari nou, quin dispositiu utilitza, etc. (Vegeu l'informe sobre explotació del desglossament dels indicadors de l'any 2020 a l'Annex 2.)

Característiques de les visites (% de visites)					
	2016	2017	2018	2019	2020
Usuari nou	65,0%	66,4%	63,3%	63,1%	62,7%
En català	53,4%	50,0%	53,4%	53,5%	51,5%
Dispositiu mòbil	26,8%	34,9%	35,0%	39,0%	40,5%
Trànsit directe	16,4%	14,6%	14,5%	13,1%	13,4%

Les visites de l'Idescat l'any 2020 són d'usuaris nous en un 62,7%, les visites en català són un 51,5%, utilitzen el mòbil (o tauleta tàctil) un 40,5% dels usuaris i un 13,4% accedeix directament al web de l'Idescat (teclejant-ne directament l'adreça a la barra del navegador o clicant a la llista de Preferits del navegador).

L'evolució en els últims 5 anys permet observar que els usuaris nous, tot i ser majoritaris, van disminuint progressivament. Aquest fet es valora positivament en el sentit que el web té cada vegada més usuaris consolidats.

El català és la llengua principal de consulta al web i destaca que l'anglès és la llengua d'un 3% d'usuaris aproximadament (dada que es manté en els últims 5 anys).

Un punt a destacar és l'augment del pes de les visites a l'Idescat des de dispositius mòbils (mòbils, tauletes tàctils, etc.). Tot i que s'ha de tenir present que la informació estadística (taules, gràfics, mapes...) és més eficient treballar-la des de portàtils o ordinadors personals, en els últims 5 anys n'ha crescut l'ús quasi 14 punts i actualment representa un 40,5% de les visites. Cal destacar que el web de l'Idescat està perfectament dissenyat per ser consultat des d'un dispositiu mòbil.

Respecte al trànsit directe, en els últims anys s'observa una estabilització entre el 13% i 14% del pes dels usuaris que accedeixen al web teclejant-ne l'adreça (o tenint-lo a Preferits).

2.1.3 Ús per productes de síntesi

El web de l'Idescat, a més dels resultats de les operacions estadístiques, difon productes de síntesi que recullen les taules bàsiques i els principals indicadors de Catalunya, i els compara des del punt de vista territorial.

Productes Idescat (visites)

	2016	2017	2018	2019	2020	Var 16/20
El municipi en xifres	311.215	384.634	432.755	555.171	718.480	130,9%
Anuari estadístic de Catalunya	340.887	458.720	414.123	456.650	545.741	60,1%
Indicadors anuals	89.963	67.486	98.644	120.599	182.027	102,3%
Indicadors de conjuntura econòmica	90.466	105.249	103.676	97.561	97.452	7,7%
Indicadors de la Unió Europea	58.867	50.504	47.912	43.147	48.427	-17,7%
Indicadors ODS Eurostat (*)	:	:	:	:	3.389	:
Total	891.398	1.066.593	1.097.110	1.273.128	1.595.516	79,0%
% sobre total visites	67,8%	69,0%	68,0%	69,2%	63,5%	

(*) A partir del setembre del 2020

L'any 2020, el 63,5% de les visites han consultat algun d'aquests sis productes de síntesi. El dos productes amb més visites són El municipi en xifres (EMEX), que ha augmentat en els últims 5 anys un 130,9%, i l'Anuari estadístic de Catalunya (AEC), que ha augmentat un 60,0%. Tots dos acumulen més d'1.200.000 visites l'any 2020.

Com es pot comprovar, aquests productes de taules bàsiques i indicadors tenen una forta acceptació per part dels usuaris del web de l'Idescat. Per això, des de la SIC s'està treballant per millorar les prestacions d'aquests productes, amb l'objectiu de facilitar-ne l'ús als usuaris i, especialment, als del sector educatiu.

2.1.4 Ús per mètodes

Els productes Classificacions estadístiques i Codis territorials i d'entitats han mantingut un comportament estable fins al 2019, amb un important increment l'any 2020 (70% i 73% respectivament).

Mètodes

	2016	2017	2018	2019	2020
Classificacions estadístiques	51.097	50.469	55.211	63.855	108.788
Codis territorials i d'entitats	25.367	37.004	42.481	42.888	74.097

El paper de l'Idescat en l'Administració digital pot estar al darrere d'aquest increment.

2.1.5 Ús per temes

El web de l'Idescat presenta les estadístiques classificades per temes (33); la pàgina temàtica de cada tema dona accés a les estadístiques d'aquell àmbit. A partir del setembre del 2020, aquestes pàgines temàtiques han incorporat l'accés a les estadístiques oficials dels òrgans estadístics del SEC (no Idescat).

Pàgines temàtiques (visites)

	2016	2017	2018	2019	2020
1 Demografia i societat	715.907	819.522	802.233	885.978	1.150.553
Població	510.331	576.973	565.368	640.617	812.443
Xifres de població	196.779	262.821	247.618	295.086	409.627
Noms i cognoms	186.021	169.205	180.478	195.092	224.722
Censos i enquestes dem.	47.431	51.352	46.697	46.144	41.557
Naixements i defuncions	38.063	43.550	46.915	51.437	80.728
Població estrangera	10.175	17.972	12.810	17.143	16.149
Migracions	11.158	10.523	10.061	11.571	12.683
Llars, famílies i matrimonis	8.931	10.231	10.293	11.285	11.251
Projeccions	6.001	5.875	4.996	6.312	9.531
Mobilitat i població est.	5.772	5.444	5.500	6.547	6.195
Cultura · llengua	27.549	33.960	39.053	37.759	41.787
Educació	31.098	23.468	22.996	20.627	32.735
Eleccions	5.961	13.456	8.063	18.105	6.729
Justícia · Seguretat	10.395	22.773	14.602	18.532	15.630
Salut	29.707	31.126	33.906	34.029	107.802
Treball	100.866	117.766	118.245	116.309	133.427
2 Qualitat de vida	57.857	58.797	60.914	61.071	78.552
Condicions de vida	32.694	34.556	29.526	31.546	35.849
Habitatges i edificis	7.332	5.507	4.854	5.070	4.317
Ingressos i consum de les llars	4.193	4.164	9.715	9.787	13.011
Protecció social	13.638	14.570	16.819	14.668	25.375
3 Economia	127.882	168.976	162.040	169.030	170.764
Macromagnituds	45.048	54.969	50.811	52.738	63.021
Empreses · Finances	23.359	30.265	26.783	26.046	28.412
Finances públiques	12.761	17.404	15.182	15.224	15.173
Inversió i comerç exterior	12.042	15.244	13.258	12.089	8.954
Preus	26.458	42.742	47.142	54.122	44.355
Recerca · Tecnologia	8.214	8.352	8.864	8.811	10.849
4 Sector econòmic	114.211	118.581	128.581	125.908	141.657
Agricultura · Ramaderia · Pesca	24.385	22.788	23.251	25.752	31.220
Comerç · Serveis	16.639	16.172	17.719	15.424	18.725
Construcció	10.995	11.525	14.990	14.440	15.286
Indústria · Energia	16.348	15.831	16.979	15.950	19.394
Transport	12.009	13.537	14.298	12.791	14.045
Turisme	33.835	38.728	41.344	41.551	42.987
5 Medi ambient · Territori	52.695	48.881	56.737	55.259	65.907
Medi ambient	18.843	17.494	19.702	38.984	54.859
Territori	33.852	31.387	37.035	16.275	11.048
TOTAL	1.068.552	1.214.757	1.210.505	1.297.246	1.607.433

Les visites que reben aquestes pàgines temàtiques mostren un comportament estable pel que fa al nombre de visites anuals, però molt desigual en el pes de cadascuna. Efectivament, en els últims 5 anys hi ha una estabilitat en el rànquing de temes, que només es trenca per alguna circumstància conjuntural: eleccions, covid o la difusió d'alguna estadística estructural (de periodicitat superior a l'anyal).

En primer lloc, en relació amb el nombre de visites anuals, es pot comprovar que no hi ha augments significatius, tret de casos conjunturals com els temes de Salut i Naixements i defuncions (amb uns increments l'any 2020 del 216,8% i 56,9%, respectivament), i dels temes de Xifres de població, Ingressos o consum de les llars i Protecció Social.

En segon lloc, en relació amb el pes dels diferents temes, cal destacar que Població recull el 50% de les visites (any 2020), amb un petit augment de 2 punts en els últims 5 anys. Per tant, es pot considerar un fet consolidat.

Dins de Població hi ha dos subtemes que l'any 2020 recullen el 39% de les visites: Xifres de població (25%) i Nom i cognoms (14%). A continuació hi ha Treball, amb un 8% de les visites, i el següent ja estaria amb un 4% de les visites.

Finalment, la incidència de la introducció de les pàgines temàtiques de les estadístiques del SEC (no Idescat) al setembre del 2020 no es podrà valorar fins que es disposi de les dades del 2021 (gener del 2022).

2.1.6 Ús per estadístiques

Una informació molt important és conèixer l'ús que es fa al web de les estadístiques que elabora l'Idescat, d'una banda, i de la resta del SEC, de l'altra. Com que el tractament en termes de visibilitat i comunicació és diferent, es presenta la informació separatament.

Idescat

La producció estadística de l'Idescat consultable al web comporta un estoc de 105 operacions estadístiques, 76 de les quals van publicar nous resultats l'any 2020, amb un total de 280 actualitzacions.

Les 280 actualitzacions han estat previstes al calendari de l'Idescat i s'han difós amb una novetat. D'aquestes actualitzacions, 49 també han tingut una nota de premsa.

El rànquing de la producció estadística de l'Idescat de l'any 2020 de les 30 estadístiques amb més visites és el següent (totes les estadístiques Idescat de l'any 2020 es poden consultar a l'Annex 3):

Operacions estadístiques Idescat. 2020

	Sessions	Pàgines
1 PMH Padró municipal d'habitants	288.427	685.051
2 NCP Noms i cognoms de la població	139.140	506.031
3 EP Estimacions de població	108.549	208.723
4 NOMS Noms dels nadons	96.191	328.856
5 EPA Enquesta de població activa	87.224	333.350
6 COVID Incidència de la covid-19	61.326	99.310
7 DEF Estadística de defuncions	39.528	98.571
8 NAIX Estadística de naixements	36.382	92.702
9 CENSPH Cens de població i habitatges	35.496	104.016
10 PIBA Comptes econòmics anuals de Catalunya	23.065	56.229
11 ECV Enquesta de condicions de vida	22.007	55.215
12 EULP Enquesta d'usos lingüístics de la població	20.176	60.179
13 EAES Enquesta anual d'estructura salarial	18.808	30.692
14 PIBC Producte interior brut territorial	15.892	45.145
15 CLEM Enquesta de dima empresarial	13.128	63.918
16 TUREST Turisme estranger	13.071	32.778
17 MM Moviments migratoris	11.697	32.019
18 EDCL Estadística de despesa en consum de les llars	11.241	22.802
19 CENSAG Cens agrari	10.893	40.702
20 EAS Estadística estructural d'empreses del sector serveis	10.507	26.824
21 EECESS Estadística econòmica dels centres i les entitats de serveis socials	9.825	19.785
22 PIBT Comptabilitat trimestral	8.576	22.598
23 RFDBC Renda familiar disponible bruta territorial	8.425	25.923
24 EE Empreses i establiments	8.313	18.703
25 TURHOT Estadística de l'activitat hotelera	7.775	24.531
26 COMEST Comerç amb l'estranger	6.479	24.604
27 ED Enquesta demogràfica	6.070	13.053
28 IBI Impost sobre béns immobles	6.007	12.932
29 AFI Afiliats i afiliacions a la Seguretat Social segons residència padronal de l'afiliat	5.916	22.218
30 TURDEST Despesa del turisme estranger	5.721	11.943

En primer lloc, s'observa que les estadístiques més visitades són demogràfiques, especialment el Padró (amb 288.427 visites), seguida per les estadístiques dedicades als noms i cognoms (139.140 i 96.191 visites, respectivament) i en tercer lloc les Estimacions de població (108.459). En aquest rànquing, la primera estadística no demogràfica és l'EPA (87.224 visites) i ocupa la cinquena posició.

La 6a i 7a posició (Covid i Defuncions) són estadístiques que apareixen al rànquing per la situació actual de pandèmia i, per tant, hi són conjunturalment. A partir d'aquí, hi ha un fort salt fins a les següents

estadístiques, amb un disminució de més de la meitat de les visites, fins a l'Estadística de naixements (36.382 visites).

En segon lloc, cal veure quina variabilitat té en relació amb l'any 2019. Les dades són les següents:

Operacions estadístiques Idescat. 2019			
		Sessions	Pàgines
1	PMH Padró municipal d'habitants	183.323	524.166
2	NOMS Noms dels nadons	106.628	466.319
3	NCP Noms i cognoms de la població	98.767	412.998
4	EP Estimacions de població	96.681	195.223
5	EPA Enquesta de població activa	75.325	315.500
6	CENSPH Cens de població i habitatges	38.957	117.134
7	NAIX Estadística de naixements	32.297	88.053
8	ECV Enquesta de condicions de vida	20.095	53.877
9	PIBA Comptes econòmics anuals de Catalunya	18.314	43.053
10	EAES Enquesta anual d'estructura salarial	18.198	30.938
11	DEF Estadística de defuncions	16.628	38.565
12	EULP Enquesta d'usos lingüístics de la població	14.753	51.179
13	PIBC Producte interior brut territorial	14.182	39.895
14	TUREST Turisme estranger	13.765	35.654
15	CLEM Enquesta de clima empresarial	12.257	109.684
16	MM Moviments migratoris	10.829	33.527
17	EAS Estadística estructural d'empreses del sector serveis	8.958	23.691
18	CENSAG Cens agrari	8.293	34.349
19	COMEST Comerç amb l'estranger	8.266	29.718
20	TURHOT Estadística de l'activitat hotelera	7.810	22.035
21	EDCL Estadística de despesa en consum de les Il·lars	7.680	16.900
22	IEV Indicadors d'esperança de vida i salut de la població	7.309	17.814
23	ED Enquesta demogràfica	7.126	14.434
24	EE Empreses i establiments	7.113	17.123
25	RFDBC Renda familiar disponible bruta territorial	7.106	25.095
26	PIBT Comptabilitat trimestral	6.450	20.028
27	TURDEST Despesa del turisme estranger	5.620	11.985
28	IBI Impost sobre béns immobles	5.603	12.033
29	TURUR Estadística de l'activitat en allotjaments de turisme rural	4.626	10.935
30	PROJ Projeccions de població	4.414	18.698

S'observa que no hi ha variabilitat respecte al 2020. Les 30 primeres del 2019 són quasi les 30 primeres del 2020, a excepció d'algun canvi provocat per motius conjunturals com ara la pandèmia (Covid i Defuncions) i el canvi d'estadístiques estructurals (EAS i ECESS). També es manté el pes de les 5 primeres.

Aquesta homogeneïtat es manté en els últims 5 anys.

SEC (excepte Idescat)

Des del setembre del 2020, les estadístiques dels altres organismes del SEC (no Idescat) es mostren al web de l'Idescat, de la mateixa manera que es mostren les estadístiques de l'Idescat. L'accés a les estadístiques de les actuacions del SEC s'han anat incorporant progressivament a les pàgines temàtiques de l'Idescat, amb vincles cap al web del productor (Departament responsable) i, si és el cas, cap a les xifres bàsiques que l'Idescat publica.

Per tant, l'efecte que això pugui provocar en les visites a les estadístiques del SEC no es podrà valorar fins que disposem de les dades del 2021. També s'ha de tenir en compte que l'ús d'aquestes estadístiques al web dels respectius departaments no està comptabilitzat. A més, dins el que anomenem "estadístiques del SEC" també s'hi inclouen les que l'Idescat redifon, com, per exemple, l'IPC.

En relació amb el 2020, el rànquing de les 20 estadístiques més visitades és el següent:

Operacions estadístiques SEC. 2020

	Visites
1 IPC Índex de preus de consum	41.938
2 CLJM Estadística dades meteorològiques i monitoratge dimàtic	31.254
3 ENS Estadística de l'ensenyament	19.988
4 EESRI Estadística d'establiments sanitaris amb règim d'internament	14.794
5 ESTRES Estrangers amb autorització de residència	14.186
6 ATUREG Estadística de demandes d'ocupació i d'atur registrat	13.384
7 TURALL Estadística d'establiments turístics	11.409
8 EVA Esperança de vida anual	11.065
9 EU Estadística de l'ensenyament universitari	7.991
10 PROAGR Estadística de les superfícies i produccions agrícoles	7.723
11 EXPAGR Estadística de l'estructura de les explotacions agràries	7.415
12 ENE Balanç energètic	6.728
13 PIBPPC PIB per habitant en PPC	6.433
14 CMORT Estadística de causes de mort	6.318
15 AFIC Afiliacions a la SS segons ubicació del compte de cotització	6.279
16 SCI Estadística de seguretat ciutadana	6.167
17 EESP Estadística de l'esport	5.638
18 PREC Estadística de serveis penitenciaris, rehabilitació ...	5.263
19 CPVHU Estadística de la compravenda i el preu habitatges usats	5.091
20 SUIC Estadística de suïcidis	5.073

Hi ha 2 estadístiques que destaquen sobre la resta, que són l'IPC i la de les dades meteorològiques; la resta, són molt variades temàticament: ensenyament, energia, habitatge, economia, salut...

Tot i aquesta varietat temàtica, quan comparem amb l'any anterior (2019) es veu que hi ha una mica més de variabilitat que en les de l'Idescat, però que és mínima:

Operacions estadístiques SEC. 2019

	Visites
1 IPC Índex de preus de consum	51.511
2 CLIM Estadística dades meteorològiques i monitoratge climàtic	27.347
3 ESTRES Estrangers amb autorització de residència	15.240
4 ATUREG Estadística de demandes d'ocupació i d'atur registrat	11.961
5 EVA Esperança de vida anual	10.507
6 TURALL Estadística d'establiments turístics	10.474
7 ENS Estadística de l'ensenyament	8.457
8 ELEM Eleccions municipals	7.980
9 HABIT Estadística d'edificació residencial	7.413
10 EU Estadística de l'ensenyament universitari	7.300
11 EXPAGR Estadística de l'estructura de les explotacions agràries	6.837
12 POLAU Estadística d'efectius dels mossos d'esquadra	6.830
13 PIBPPC PIB per habitant en PPC	6.421
14 TV Repartiment de l'audiència de televisió	5.905
15 PROAGR Estadística de la superfícies i produccions agrícoles	5.886
16 PREC Estadística de serveis penitenciaris, rehabilitació ...	5.168
17 REGDIS Persones amb reconeixement legal de discapacitat	4.991
18 AIRE Estadística de la qualitat de l'aire	4.810
19 EESRI Estadística d'establiments sanitaris amb règim d'internament	4.691
20 SUIC Estadística de suïcidis	4.653

Per tant, podem fer les afirmacions següents:

- No hi canvis en la posició ni en el pes de les 2 primeres estadístiques (IPC i CLIM)
- Les 20 primeres estadístiques del 2020 estan entre les 30 més visitades del 2019.
- Hi ha 5 incorporacions al rànquing del 2020, però 4 poden estar condicionades per l'efecte pandèmia: estadístiques sobre energia (ENE), defuncions (CMORT), Afiliats (AFIC) i preu habitatge (CPVHU).

Per tant, les estadístiques del SEC també tenen un comportament força estable en els últims anys. Ara caldrà esperar a veure si el fet que siguin consultables des del web de l'Idescat (des de setembre del 2020) implica un increment i una variabilitat en les visites.

2.2. Servei Opinar

El servei Opinar ofereix als usuaris del web de l'Idescat un qüestionari de satisfacció al marge inferior de totes les pàgines del web, on l'usuari pot valorar (d'1 a 5) la sessió i fer comentaris (opcional). L'usuari és anònim, però se li ofereix l'opció de poder rebre resposta al seu comentari (vegeu qüestionari a l'Annex 4).

El servei va ser implementat al maig del 2019; per tant, encara no disposem de prou dades per fer comparatives temporals, però sí la valoració individual de l'any 2020.

L'any 2020 el servei Opinar va recollir les següents incidències:

Opinions 2020	256	Nota mitjana	2,92
amb comentari	156	nota=1	83
sense comentari	100	nota=2	36
		nota=3	26
usuaris nous	118	nota=4	44
usuaris >1 vegada	118	nota=5	68
sense resposta	20		
en català	182		
en castellà	74		
en anglès	0		

L'any 2020 es van recollir 256 opinions amb un grau de satisfacció del **2,92** (sobre 5). Es pot considerar un bon resultat, si tenim en compte que normalment l'usuari que opta per utilitzar aquest servei ho fa per expressar alguna situació que considera insatisfactòria.

De les 256 opinions, 118 van incloure un comentari de l'usuari. El resum dels comentaris és el següent:

- El 30 % dels comentaris són una valoració del web. Aquest aspecte ja queda recollit amb la puntuació que han realitzat en el qüestionari (no aporta informació nova)
- El 31 % dels comentaris parlen sobre el contingut estadístic del web. La gran majoria dels comentaris es queixen del següent:
 - Els resultats estadístics són "poc actuals" (volen dades més recents).
 - Els resultats estadístics haurien d'estar desagregats a nivell municipal.
- El 20 % dels comentaris són sobre funcionalitats del web (els costa trobar el que busquen). Aquests comentaris són de gran utilitat per a possibles millores actuals i de futur.
- El 19 % dels comentaris són sobre disconformitat amb les dades publicades. Aquests comentaris són urgents d'analitzar i, en alguns casos, permeten detectar errors en les dades.

3. Consultes d'informació estadística

L'Idescat ofereix als usuaris un servei d'atenció personalitzada sense cost, per atendre consultes i resoldre dubtes sobre informació estadística oficial.

D'altra banda, també ofereix als usuaris un servei d'elaboració de resultats a mida (resultats específics) per a aquelles dades que no estan publicades al web de l'Idescat. Aquest servei està subjecte al pagament d'una taxa, d'acord amb la normativa i les lleis pressupostàries.

Aquest servei està gestionat per un programari a mida anomenat SAD.

Consultes d'informació estadística

	2016	2017	2018	2019	2020	Var 16/20
Atenció personalitzada	835	825	788	564	559	-33,1%
Elaboració de resultats a mida	677	689	614	725	720	6,4%
Total	1.512	1.514	1.402	1.289	1.279	-15,4%

En el global de les consultes, en els últims 5 anys han disminuït un 15,4 %; en canvi, hi ha un creixement del 6,4 % de les consultes relatives a l'elaboració de resultats a mida.

La situació òptima seria que aquests tipus de comandes disminuïssin progressivament, perquè tota la informació s'hauria de trobar al web (complementada amb un servei de microdades).

El SAD no permet fer explotacions temàtiques, però a grans trets podem dir que hi ha 2 temes dels quals demanen més informació: Turisme (dades territorialment més desagregades) i Empresa.

Pel que fa al grau de satisfacció, els usuaris del servei reben una única enquesta a principis d'any per valorar el servei de l'any anterior (vegeu qüestionari a l'Annex 5). Els resultats són els següents:

Consultes d'informació estadística

	2016	2017	2018	2019	2020
Grau de satisfaccio (d'1 a 10)	7,8	8,3	7,9	8,3	8,2

Es pot veure que es manté una nota de "notable", any rere any. Fins i tot amb la pandèmia no ha baixat la qualitat del servei.

D'altra banda, els usuaris tenen l'opció de fer comentaris sobre qualsevol aspecte que vulguin destacar. L'enquesta del 2020 s'ha dirigit a 738 usuaris i han respost 214 (un 29,0 %); d'aquests, 48 han fet algun comentari, amb la següent categorització:

- Valoració del servei (65 %): expressen en paraules el que ja han puntuat (no afegixen cap valor afegit).
- Web (35 %): demanen més desagregació dels resultats (sectorials i territorials) i més facilitat d'extracció de les dades.

4. Certificats

L'Idescat ofereix un servei d'expedició de certificacions dels resultats de les estadístiques oficials produïdes i incloses en els programes anuals d'actuació estadística.

Emissió de certificats

	2016	2017	2018	2019	2020
Emissions	6	17	18	20	27

Hi ha un nombre petit de demandes d'emissió de certificats, tot i que va augmentant any rere any. No es fa cap Enquesta de satisfacció.

5. Biblioteca

L'Idescat ofereix un servei de biblioteca especialitzada en estadística oficial de Catalunya, que també té altres obres de referència complementàries.

El servei inclou la informació presencial, telefònica, la consulta en sala i el préstec interbibliotecari.

Biblioteca: serveis

	2016	2017	2018	2019	2020 (*)
Atenció presencial	246	222	83	120	23
Atenció telefònica	684	638	559	604	402

(*) Serveis afectats per la covid-19

Les dades de l'any 2020 estan afectades per la pandèmia de la covid-19: la biblioteca ha estat tancada i ara únicament se'n permet l'accés mitjançant cita prèvia.

Aquests serveis, que es fan amb contacte directe amb l'usuari, són molt útils per conèixer de primera mà les dificultats que tenen els usuaris en l'accés i ús de les estadístiques. Les incidències que es consideren significatives es registren en un document que, posteriorment, permeten millorar els serveis oferts al públic.

En relació amb l'atenció presencial, es fa una enquesta biennal (vegeu qüestionari a l'Annex 6). Els qüestionaris emplenats es recullen i s'agrupen trimestralment i, en el cas d'usuaris recurrents, només se'n demana un per trimestre. La primera enquesta es va fer el 2014, la segona l'any 2016 (dades 2015 i 2016) i l'última el 2019 (dades 2018 i 2019).

Biblioteca. Atenció presencial. Grau de satisfacció (d'1 a 10)

	2015	2016	2017	2018	2019
Assessorament rebut	9,7	9,8	:	9,8	9,7
Valoració global	9,7	9,6	:	9,7	9,7

El servei és molt ben valorat (de 9,6 a 9,8 sobre 10) i el principal motiu per visitar la biblioteca és perquè els usuaris necessiten un assessorament temàtic personalitzat o per consultar el fons històric.

En relació amb el servei d'atenció telefònica, no es fa cap enquesta. Temps enrere es va estar valorant fer millores en l'equip de telefonia, però el pressupost del CTTI es va considerar massa elevat.

6. Suggestiments

Al web de l'Idescat els usuaris disposen d'un formulari on poden expressar els seus suggeriments (o queixes). Obligatòriament s'han d'identificar amb nom i adreça electrònica.

Suggestiments

	2016	2017	2018	2019	2020	Var 16/20
Nombre	23	13	27	39	49	113,0%

Com es pot observar, el nombre de suggeriments són pocs, tot i l'important increment en els últims 5 anys. Tot i això, són d'una gran importància perquè reflecteixen una incidència sobre una problemàtica concreta que algunes vegades acaba amb un aclariment a l'usuari, però d'altres descobreix algun error en la informació que publiquen al web. No es fa cap enquesta de satisfacció d'aquest servei.

7. Atenció als mitjans de comunicació

El servei de premsa de l'Idescat és el punt de contacte i d'atenció primària als mitjans de comunicació. Elabora notes de premsa, gestiona entrevistes i dona suport personalitzat a periodistes i professionals dels mitjans en la cerca i interpretació de la informació estadística.

Mitjans de comunicació

	2016	2017	2018	2019	2020	Var 16/20
Notes de premsa	41	46	45	44	48	17,1%
Impactes a la premsa escrita	537	500	655	688	511	-4,8%

En el període 2016-2020 el nombre de notes de premsa ha crescut un 17,1 %, però els impactes han disminuït un 4,8 %. Això probablement s'expliqui perquè l'atenció mediàtica durant la major part de l'any ha estat la crisi sanitària causada per la covid-19.

Aquest servei és un punt important per conèixer una opinió de qualitat en relació amb l'oferta estadística de l'Idescat i les necessitats informatives dels mitjans de comunicació.

No es fa cap enquesta de satisfacció d'aquest servei.

8. Visites del sector educatiu

L'Idescat ofereix al sector educatiu un conjunt de serveis i productes amb l'objectiu d'apropar l'estadística oficial a l'alumnat i el professorat:

- Visites a l'Idescat
Sessions a la seu de l'Idescat en què s'expliquen les funcions i serveis que ofereix.
- Sessions monogràfiques
Sessions per aprofundir en temes específics que siguin d'interès per al sector educatiu.
- Concursos
Concursos sobre treballs amb informació estadística, adreçats a alumnes d'ESO, batxillerat, grau i màster.

Visites i sessions del sector educatiu

	2016	2017	2018	2019	2020 (*)
Nombre visites	33	25	31	21	8
Nombre assistents	949	1.072	1.091	662	299

(*) Serveis afectats per la covid-19

No es fa cap enquesta de satisfacció d'aquest servei.

9. Atenció als investigadors

El servei d'atenció de demandes dels investigadors sobre sol·licituds de microdades confidencials amb finalitats científiques és un servei que, tot i que encara no és visible al web (ho serà properament), s'ofereix regularment.

Accés a microdades confidencials amb finalitats científiques

	2017	2018	2019	2020	2017-2020
Sol·licituds rebudes	12	6	6	7	31
Sol·licituds resoltes	12	4	5	4	25
En curs	0	2	1	3	6

Aquest servei, a part de resoldre les necessitats de recerca dels investigadors, proporciona un coneixement dels buits estadístics necessaris per avançar en la recerca i la investigació.

L'idescat no ofereix un servei de microdades dirigit al públic general.

No es fa cap enquesta de satisfacció d'aquest servei.

10. Formació i activitats

L'Idescat promou la formació i el perfeccionament professional del personal estadístic propi, del conjunt del Sistema estadístic de Catalunya i també del col·lectiu d'usuaris d'informació estadística oficial.

El programa de formació inclou múltiples modalitats formatives per atendre diversos àmbits temàtics i destinataris. En destaquen 2 modalitats:

- Cursos i seminaris
- Sessions tècniques i tallers

10.1 Cursos i seminaris

Pel que fa a l'assistència als cursos i seminaris la situació és:

Cursos i seminaris

	2016	2017	2018	2019	2020 (*)
Nombre	3	5	5	6	2
Hores lectives	34	66	59	81	31
Assistents	45	77	63	90	29

(*) Serveis afectats per la covid-19

I l'avaluació dels assistents és la següent (vegeu qüestionari a l'Annex 7):

Cursos i seminaris

	2016	2017	2018	2019	2020
Valoració dels assistents (d'1 a 10)	8,83	8,5	8,27	8,43	9,19

10.2 Sessions tècniques i tallers

Pel que fa a l'assistència a les sessions tècniques i tallers la situació és la següent:

Sessions tècniques i tallers

	2016	2017	2018	2019	2020 (*)
Nombre	13	14	14	16	7
Hores lectives	21	24	23,5	23,5	8,5
Assistents	478	479	451	411	307

(*) Serveis afectats per la covid-19

No es fa cap enquesta de satisfacció d'aquest servei.

11. Punts a destacar

1. Google Analytics permet conèixer en profunditat l'ús que fa l'usuari dels resultats estadístics i de les característiques de les visites al web de l'Idescat, però no permet saber les característiques personals i professionals dels usuaris, ja que són anònims.
2. Hi ha un important increment de les visites al web de l'Idescat: 90,9% en els últims 5 anys.
3. Tot i que no sembla un dispositiu gaire adequat per consultar taules estadístiques, el percentatge de visites des de dispositius mòbils (mòbils, tauletes tàctils, etc.) ha arribat al 40,5%, amb un increment de quasi 14 punts en els últims 5 anys. Això s'explica perquè el web de l'Idescat està fet amb disseny responsiu.
4. El 63% de les visites consulten productes de síntesi i en destaquen l'EMEX i l'Anuari. Això demostra que l'Idescat ofereix diferents nivells d'informació per a usuaris amb necessitats diferents. Aquests productes necessiten que es facin actualitzacions periòdiques perquè siguin senzills d'utilitzar.
5. Les classificacions i codis han mostrat un fort increment l'any 2020 i és d'esperar que continuï l'any 2021, si tenim en compte el paper d'estandardització de l'Idescat en el model d'Administració digital de la Generalitat.
6. Les visites a informació sobre població comporten el 50% de les visites. Aquesta situació es repeteix any rere any i fins i tot es va incrementant lleugerament. No tenim dades d'altres agències estadístiques per poder avaluar aquest comportament, ni de la tipologia d'usuaris que consulta aquestes dades. Les millores que es fan contínuament al web tampoc fan canviar aquesta realitat.
7. El rànquing d'estadístiques de l'Idescat es manté molt estable any rere any, tot i l'increment important de les visites (50,9% en els últims 5 anys).
8. Les estadístiques del SEC, tot i tenir també una forta estabilitat, semblen més sensibles als canvis conjunturals de l'entorn. Des del setembre del 2020 es mostren millor al web de l'Idescat i, per tant, s'haurà d'esperar fins a acabar l'any 2021, per veure si tenen alguna repercussió.
9. No tots els serveis tenen una enquesta de satisfacció.

Serveis de l'Idescat:

	Enquesta Satisfacció
Web	
Analítica web	NO
Opinar	Qüestionari web
Informació estadística	
Consultes	SÍ
Certificats	NO
Biblioteca	
Presencials	SÍ
Telèfon	NO
Suggeriments	NO
Col·lectius	
Mitjans de comunicació	NO
Visites al sector educatiu	NO
Investigadors	NO
SEC	
Cursos i seminaris	SÍ
Sessions tècniques i tallers	NO

10. Els serveis que fan una enquesta de satisfacció estan molt ben valorats pels usuaris que els utilitzen.
11. L'Idescat no disposa d'una única aplicació per gestionar els serveis i les enquestes de satisfacció. Per tant, no es fa un tractament uniforme de les preguntes ni de la valoració.
12. El nombre i la varietat de serveis permet tenir certa informació de l'opinió dels usuaris, però dificulta conèixer globalment les seves necessitats.
13. No es disposa d'una anàlisi temàtica sobre les comandes de resultats estadístiques no disponibles al web.
14. Els pocs comentaris que fan els usuaris en les enquestes de satisfacció reclamen que les dades siguin més recents, que estiguin més desagregades territorialment i sectorialment i que hi hagi més eines d'accés i extracció de les dades disponibles.

Annex 1: analítica web 2020. Indicadors

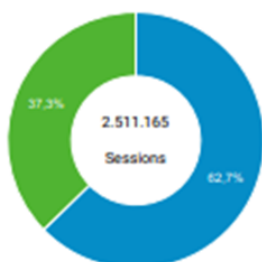
1. Indicadors

1 de gen. 2020 - 31 de des. 2020

Tots els usuaris
100,00% Sessions

Sessions per tipus d'usuari

■ New Visitor ■ Returning Visitor

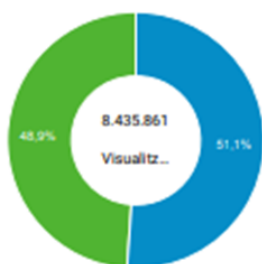


Sessions per tipus de dispositiu

Categoria del dispositiu	Sessions	% de sessions noves
desktop	1.492.976	54,58%
mobile	957.734	75,17%
tablet	60.455	65,93%

Pàgines vistes per tipus d'usuari

■ Returning Visitor ■ New Visitor



Sessions úniques

1.574.737
% del total: 62,71% (2.511.165)



Sessions per usuari

1,59
% del total: 100,00% (1,59)



Durada mitjana de les sessions

00:02:51
Mitjana de visualitzacions: 00:02:51 (0,00%)



Usuaris

1.580.516
% del total: 100,00% (1.580.516)



Pàgines per sessió

3,36
Mitjana de visualitzacions: 3,36 (0,00%)



Pàgines úniques vistes

6.023.762
% del total: 100,00% (6.023.762)



Percentatge de sessions amb cerca

10,24%
Mitjana de visualitzacions: 10,24% (0,00%)



Annex 2: analítica web 2020. Desglossaments

2. Desglossaments

1 de gen. 2020 - 31 de des. 2020

Tots els usuaris
100,00% Sessions

Idiomes

Idioma (Grup de contingut)	Visualitzacions úniques 3 (Idioma)
ca	1.366.010
es	1.217.821
en	70.597

Tema ("T-20")

Tema (Grup de contingut)	Visualitzacions úniques 4 (Tema)
xifpo	409.627
nomco	224.722
treba	133.427
salut	107.802
naixe	80.728
macro	63.021
media	54.859
preus	44.355
turis	42.987
cultu	41.787

Estadística

Estadística (Grup de contingut)	Visualitzacions úniques 1 (Estadística)
pmh	288.427
ncp	139.140
ep	108.549
noms	96.191
epa	87.224
covid	61.326
ipc	41.938
def	39.528
naix	36.382

Secció

Secció (Grup de contingut)	Visualitzacions úniques 2 (Secció)
dades	2.131.662
home	297.745
metodes	198.206
cerca	155.274
serveis	31.835
institut	30.870
enquesta	4.627
error	4.531
err	2
nd	1

Producte

Producte (Grup de contingut)	Visualitzacions úniques 5 (Producte)
emex	718.580
multi - aec	545.741
indic - estr	182.027
classif	108.788
novetats	104.908
multi - pmh	103.748
indic - conj	97.452
onomastica - nadons	82.865
onomastica - cognoms	79.614
codis	74.097

Annex 3: analítica web 2020. Rànquing d'estadístiques de l'Idescat

Web Idescat. Operacions estadístiques Idescat. Sessions i pàgines vistes. 2020

	Sessions	Pàgines
1 PMH Padró municipal d'habitants	288.427	685.051
2 NCP Noms i cognoms de la població	139.140	506.031
3 EP Estimacions de població	108.549	208.723
4 NOMS Noms dels nadons	96.191	328.856
5 EPA Enquesta de població activa	87.224	333.350
6 COVID Incidència de la covid-19	61.326	99.310
7 DEF Estadística de defuncions	39.528	98.571
8 NAIX Estadística de naixements	36.382	92.702
9 CENSPH Cens de població i habitatges	35.496	104.016
10 PIBA Comptes econòmics anuals de Catalunya	23.065	56.229
11 ECV Enquesta de condicions de vida	22.007	55.215
12 EULP Enquesta d'usos lingüístics de la població	20.176	60.179
13 EAES Enquesta anual d'estructura salarial	18.808	30.692
14 PIBC Producte interior brut territorial	15.892	45.145
15 CLEM Enquesta de clima empresarial	13.128	63.918
16 TUREST Turisme estranger	13.071	32.778
17 MM Moviments migratoris	11.697	32.019
18 EDCL Estadística de despesa en consum de les llars	11.241	22.802
19 CENSAG Cens agrari	10.893	40.702
20 EAS Estadística estructural d'empreses del sector serveis	10.507	26.824
21 ECESS Estadística econòmica dels centres i les entitats de serveis socials	9.825	19.785
22 PIBT Comptabilitat trimestral	8.576	22.598
23 RFDDB Renda familiar disponible bruta territorial	8.425	25.923
24 EE Empreses i establiments	8.313	18.703
25 TURHOT Estadística de l'activitat hotelera	7.775	24.531
26 COMEST Comerç amb l'estranger	6.479	24.604
27 ED Enquesta demogràfica	6.070	13.053
28 IBI Impost sobre béns immobles	6.007	12.932
29 AFI Afiiliats i afiliacions a la Seguretat Social segons residència padronal de l'afiliat	5.916	22.218
30 TURDEST Despesa del turisme estranger	5.721	11.943
31 TICL Enquesta sobre equipament i ús de TIC a les llars	5.153	16.166
32 TURUR Estadística de l'activitat en allotjaments de turisme rural	4.861	11.642
33 SHD Sèries històriques demogràfiques	4.612	17.250
34 PTF Productivitat total dels factors	4.543	7.742
35 IEV Taules de vida	4.509	9.960
36 EIE Estadística estructural d'empreses del sector industrial	4.489	11.870
37 PROJM Projeccions de població municipals	4.324	19.053
38 MAT Estadística de matrimonis	3.967	10.718
39 PROJ Projeccions de població	3.920	14.338
40 IPI Índex de producció industrial	3.849	8.893
41 ECLL Enquesta contínua de llars	3.722	9.200
42 TMEE Taxa de mortalitat estandarditzada per edat	3.628	5.956

(continua)

	Sessions	Pàgines
43 EPE Estimacions de població estacional	3.551	9.234
44 PHRE Padró d'habitants residents a l'estranger	3.086	7.850
45 ADR Indicadors de rendibilitat del sector hotelier	3.001	7.038
46 INTPOBR Indicadors territorials de risc de pobresa i exclusió social	2.962	11.598
47 IIG Índex d'igualtat de gènere	2.932	7.154
48 ECL Estadístiques de cost laboral	2.645	8.354
49 EUT Enquesta de l'ús del temps	2.586	6.081
50 RD Recerca i desenvolupament	2.526	6.075
51 IASS Indicadors d'activitat del sector serveis	2.414	4.743
52 PENS Estadística de pensions contributives	2.223	6.732
53 PIBAVN Avanç del PIB trimestral	2.221	3.894
54 ICD Índex de comerç al detall	1.995	4.700
55 ECVHP Enquesta de condicions de vida i hàbits de la població	1.994	4.485
56 TURCAM Estadística de l'activitat en càmpings	1.967	5.172
57 EIP Enquesta industrial de productes	1.941	3.795
58 EMOESC Estadística de la mobilitat obligada per raó d'estudis no universitaris	1.811	6.026
59 IPRI Índex de preus industrials	1.792	3.490
60 EAUVI Estadística de l'audiovisual	1.725	4.250
61 TURCAT Turisme dels residents de Catalunya	1.725	4.707
62 INDBPS Indicadors de benestar i progrés social	1.675	3.282
63 EDAD Enquesta de discapacitat, autonomia personal i situacions de dependència	1.663	2.787
64 TURESP Turisme a Catalunya dels residents de la resta de l'Estat	1.590	4.229
65 EPCENT Estimació de la població centenària	1.545	2.536
66 ETICCE Enquesta sobre l'ús de TIC i del comerç electrònic a les empreses	1.524	4.734
67 MIOC Marc Input-Output de Catalunya	1.414	4.499
68 RIS Estadística de rendes d'inserció social	1.356	3.992
69 ECPC Enquesta de consum i pràctiques culturals	1.206	2.439
70 IN Estadística sobre innovació a les empreses	1.199	2.774
71 ICEH Indicadors de confiança empresarial	1.192	2.426
72 IVGS Índex de vendes en grans superfícies	1.182	2.247
73 COMTEC Comerç amb l'estranger segons contingut tecnològic	1.181	2.618
74 CENSE Cens d'edificis	1.004	3.695
75 PPSR Estadística de pensions no contributives	1.003	2.838
76 EES Enquesta d'estructura salarial	999	2.932
77 PROJPA Projeccions de població activa	973	1.986
78 TICLT Enquesta territorial TIC a les llars	954	3.143
79 IRPF Impost sobre la renda de les persones físiques	900	2.612
80 BIB Enquesta de biblioteques	872	1.800
81 EMOUNIV Estadística de la mobilitat obligada per raó d'estudis universitaris	836	4.343
82 EFDE Estadística del finançament i la despesa de l'ensenyament privat	791	1.646
83 CFM Compte de fluxos de materials	743	1.697
84 EQVT Enquesta de qualitat de vida en el treball	685	1.182
85 IVNI Índex de volum de negoci a la indústria	684	1.214
86 PROJPE Projeccions de població en edat escolar	668	1.497
87 ATURP Estadística de prestacions d'atur	655	1.480
88 MTPD Estadística del mercat de treball de les persones amb discapacitat	602	2.224

(continua)

	Sessions	Pàgines
89 CPS Comptes de la protecció social	567	1.108
90 EMPCULT Estadística i comptes de les empreses culturals	481	1.236
91 CST Compte satèl·lit de turisme	435	1.338
92 ES Enquesta social: llars i medi ambient	435	1.270
93 EMPTUR Estadística i comptes de les empreses turístiques	419	1.378
94 PCSI Posició competitiva en el sector industrial	408	648
95 PROJL Projeccions de llars	374	1.206
96 EMPTIC Estadística i comptes de les empreses del sector TIC	364	915
97 IECI Índex d'entrada de comandes a la indústria	316	821
98 MCVL Estadística longitudinal de vides laborals	309	777
99 PCST Posició competitiva del sector turístic	283	355
100 CSC Comptes satèl·lit de Catalunya	242	312
101 EDDES Estadística de discapacitats i deficiències	208	462
102 EF Enquesta de fecunditat	173	654
103 ECPCI Enquesta de consum i pràctiques culturals infantils	122	256
104 IPPF Impost sobre el patrimoni de les persones físiques	120	210
105 TURDES Despesa turística	51	64
	1.266.932	3.463.431

Annex 4: Servei Opinar. Qüestionari



La vostra opinió ens ajuda a millorar.

Us ha satisfet la visita d'avui al web de l'Idescat (Institut d'Estadística de Catalunya)?

- Molt
- Bastant
- Mitjanament
- No gaire
- Gens

Voleu explicar-nos la vostra valoració?

Aquests comentaris són anònims. Si voleu una resposta, utilitzeu el formulari de [suggeriments](#).

És el primer cop que visiteu el web de l'Idescat?

- Sí No
-

[cancel·lar](#)



Qüestionari de satisfacció del servei de Sol·licitud d'informació estadística

1. Va rebre les dades que necessitava?

no	PUNTUACIÓ										sí
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

2. El temps de resposta va ser l'adequat?

no	PUNTUACIÓ										sí
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

3. Va quedar satisfet amb la resposta?

no	PUNTUACIÓ										sí
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

4. Quina puntuació global donaria al nostre servei?

no	PUNTUACIÓ										sí
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

5. Què ens suggereix per millorar?

Suggeriments

Annex 6: Servei Biblioteca (atenció presencial). Qüestionari

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DELS USUARIS DEL SERVEI DE BIBLIOTECA DE L'IDESCAT

Codi postal (si no el coneixeu, indiqueu el nom del municipi i/o del barri):

Nivell d'estudis (indiqueu el nivell acabat): Primer grau (primària)
 Segon grau (ESO-batxillerat-EP)
 Tercer grau (universitat i EP2)

Tipus d'usuari: Particular Empresa
 Estudiant universitari Administració
 Estudiant no universitari Universitat

Visites a la Biblioteca: Primera vegada
 Més d'una vegada en els últims 12 mesos
 No la visitava des de feia més d'un any

Com heu conegut la Biblioteca? (Responeu una sola opció)

- Pel web de l'Idescat
 Per Internet o xarxes socials
 Passejant pel carrer
 Recomanació d'un company/amic/professor
 Derivació d'altres institucions (indiqueu quina)
 Altres vies (especifiqueu quina)

Coneixeu el web de l'Idescat? SÍ NO

Coneixeu el servei web d'informació estadística? SÍ NO

Coneixeu el servei telefònic d'informació estadística? SÍ NO

Motiu per accedir a la Biblioteca:

- No disposo d'Internet
 Necessitava orientació per a la meua recerca
 Necessitava dades estadístiques
 Necessitava consultar documents actuals en paper o electrònics no disponibles a Internet
 Necessitava consultar el fons històric de la Biblioteca no disponible a Internet
 No coneixia el web de l'Idescat
 Altre motiu (especifiqueu quin)

--

Considereu que l'equipament de la Biblioteca és adequat? SÍ NO

Considereu important que la Biblioteca estigui situada al centre de la ciutat? SÍ NO

Valoració de l'assessorament i l'orientació rebuts: 0 a 10 (0: molt dolent; 10: molt bo)

Valoració global del servei de Biblioteca: 0 a 10 (0: molt dolent; 10: molt bo)

Què ens suggeriu per millorar:

--

Annex 7: cursos i seminaris. Qüestionari

Marqueu la casella corresponent amb una "X"

Objectius

1. Els objectius de l'activitat s'han assolit:

Objectiu 1

1.Gens	2.Poc	3.Bastant	4.Molt
--------	-------	-----------	--------

--	--	--	--

Objectiu 2

--	--	--	--

Objectiu 3

--	--	--	--

Objectiu 4

--	--	--	--

Continguts

2. Els continguts de l'activitat han estat adequats.

--	--	--	--

Metodologia

3. La metodologia emprada durant l'activitat ha estat l'adequada.

--	--	--	--

Materials

4. La documentació és de qualitat.

--	--	--	--

Organització

5. L'organització de l'activitat ha estat l'adequada.

--	--	--	--

Docència. Valora per a cada formador

Docent; nom i cognoms

Gens	Poc	Bastant	Molt
------	-----	---------	------

6. Coneixement de la matèria.

--	--	--	--

7. Habilitat comunicativa.

--	--	--	--

8. Habilitat per conduir el grup.

--	--	--	--

Docència. Valora per a cada formador

Docent; nom i cognoms

--

6. Coneixement de la matèria.

7. Habilitat comunicativa.

8. Habilitat per conduir el grup.

Aplicabilitat

9. Els coneixements i/o les habilitats assolits durant l'activitat són aplicables al vostre lloc de treball.

--	--	--	--

10. Escriviu els coneixements o habilitats directament aplicables al vostre lloc de treball.

--

Satisfacció general

11. Esteu satisfets d'aquesta activitat?

--	--	--	--

Observacions

12. Escriviu els tres aspectes més positius de l'activitat.

12.1

12.2

12.3

13. Escriviu els tres aspectes que milloraríeu de l'activitat.

13.1

13.2

13.3

Detecció de necessitats

14. Quins altres coneixements us serien d'utilitat per al lloc de treball?

--

15. Quins altres aspectes us serien d'utilitat per al vostre desenvolupament professional?

--

Qüestionari aprovat per la Comissió Tècnica de Responsables de Formació de la Generalitat de Catalunya.

Retorneu-lo ple a aeq@idescat.cat

