

**“SONDEO DE OPINIÓN SOBRE TICs
Y USO DE WEBS MUNICIPALES
EN LA REGIÓN DE MURCIA”**

WWW		@	
	@		WWW



ÍNDICE

PRESENTACIÓN	i
1. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS	1
2. FICHA TÉCNICA.....	5
3. FUENTES SECUNDARIAS	7
3.1 Equipamientos: ordenador y conexión a Internet	8
3.2 Usos del ordenador e Internet	12
4. RESULTADOS.....	17
4.1 Variables de identificación.....	18
4.2 Equipamiento	20
4.3 Conexión a Internet	23
4.4 Uso de Internet	26
4.5 Uso de las Aulas de Libre Acceso y visitas a webs.....	32
4.6 Valoración de las webs municipales	38
5. CONCLUSIONES.....	47
ANEXO_ “TABLAS DE FRECUENCIAS SIMPLES”	



PRESENTACIÓN

El Observatorio de la Sociedad de la Información en la Región de Murcia, acción recogida en el Plan para el Desarrollo de la Sociedad de la Información, regióndemurciaSI, nace como un canal propio del portal de Región de Murcia Digital que gestiona la Fundación Integra.

La finalidad de este Observatorio no es otra que la de disponer de una herramienta con datos actualizados para el análisis del posicionamiento de la Región con respecto a los indicadores nacionales de Sociedad de la Información y de la distribución comarcal y municipal de dichos indicadores.

La utilización de esta herramienta nos va a permitir a las Administraciones la elaboración de estrategias y el diseño de acciones, bien preventivas, bien correctoras, que puedan llevar a situar a nuestra Región de forma cohesionada en una buena posición nacional.

Desde este canal Observatorio que mantiene la Fundación Integra se publican los estudios que al respecto realice la Fundación, normalmente de ámbito regional o municipal, y se incluyen asimismo enlaces y referencias a los informes elaborados por otras instituciones o fundaciones, de ámbito nacional o europeo.

El presente estudio, es el primero que realiza la Fundación Integra específicamente para el Observatorio y está basado en un sondeo de opinión complementado por el análisis de fuentes secundarias, sobre el uso y disponibilidad de las comunicaciones electrónicas en nuestra Región así como de la percepción que se tiene por los ciudadanos de los servicios ofrecidos a través de Internet por los municipios.

Siempre con el ánimo puesto en poder diagnosticar de forma objetiva la realidad regional en cuanto a la implantación de la Sociedad de la Información, este estudio se verá complementado en breve por otro relacionado con el análisis detallado de las *web* municipales para dar así una visión más amplia de cómo se estructura nuestra situación regional en cuanto a Sociedad de la Información.

Confío en que los resultados de ambos estudios y las acciones que desde las Administraciones se deriven de ellos nos ayuden a mejorar de forma generalizada en cuanto a las comunicaciones electrónicas y sus servicios asociados, elevando así la calidad de vida de todos los que formamos la Región de Murcia.

Francisco Marqués Fernández
Presidente de la Fundación Integra
Consejero de Industria y Medio Ambiente
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia



1

INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

Dentro del proceso de globalización en el que nos hallamos inmersos, uno de sus rasgos más característicos es el extraordinario desarrollo experimentado por los flujos de información, posibilitados por las nuevas tecnologías. En lo que se ha dado en llamar, entre otras denominaciones, “sociedad de la información”, la mejora de las comunicaciones y la mayor accesibilidad a la información es un fenómeno reciente que constituye una de las dimensiones clave del proceso de globalización, consecuencia del gran desarrollo que han alcanzado las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs). Y es que el desarrollo de las TICs y concretamente de Internet, tiene una repercusión inmediata en múltiples ámbitos de la vida social: en los hogares, los centros de trabajo, centros de estudio, organismos oficiales, empresas, etc.

El presente estudio aborda la temática de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones tanto desde el ámbito doméstico como en su aplicación a la Administración Pública, concretamente, el desarrollo de Internet (en particular las páginas webs) en el ámbito municipal. Esta aplicación de las Nuevas Tecnologías a la Administración Pública, particularmente al ámbito municipal a través de la utilización de Internet y la creación de portales webs municipales, redundará en una mejora del

servicio ofrecido por las instituciones públicas, en la medida en que su correcta aplicación puede suponer, entre otras ventajas:

- Aumento de la transparencia y la rapidez en los trámites y procesos administrativos.
- Mayor facilidad en la realización de trámites, lo que implica un ahorro para el ciudadano -en tiempo y dinero- y un aumento del cumplimiento de la legalidad.
- Nueva interacción con el ciudadano, que gana en accesibilidad y en un tratamiento más directo con la Administración.
- Aumento de la información disponible, y mejora de la comunicación entre ciudadano y Administraciones Públicas.
- Mejora de la eficiencia de la Administración.
- Incremento de la satisfacción del usuario.

1

Conscientes de estas realidades y de los nuevos retos que suponen las tecnologías de la información para la Administración, la Fundación Integra ha realizado, en colaboración con IMAES, Instituto de Marketing y Estudios, S.L., un sondeo de opinión entre el conjunto de la población de la Región de Murcia para recabar sus valoraciones y opiniones con relación, entre otros aspectos, a diversos portales de carácter regional, y el de los distintos ayuntamientos de la Región que cuentan con sus propias páginas, es decir, todos los Ayuntamientos excepto, a fecha del sondeo, los de Aledo, Alguazas, Librilla, Lorquí, Mula, Ojós, La Unión y Villanueva del Río Segura. Además, mediante el sondeo realizado se ha propuesto también conocer la situación del equipamiento de ordenadores personales e Internet existente en los hogares de la Región de Murcia, así como conocer la frecuencia y el tipo de uso que los murcianos hacen de los mismos.

Concretamente, los principales objetivos a investigar en el presente sondeo son:

- Conocer el nivel de equipamiento en Nuevas Tecnologías -ordenador personal e Internet- de los hogares murcianos.
- Frecuencia de uso de Internet y tipo de servicios que utilizan.
- Implantación del certificado digital y nivel de uso.
- Visitas a las páginas de la Comunidad Autónoma: www.carm.es, www.regmurcia.com y www.cecarm.com.
- Visita y valoración de las páginas webs municipales.

El informe resultante se articula en torno a cinco grandes apartados. Tras los primeros de carácter introductorio para el establecimiento de los objetivos generales del sondeo

y la descripción de la ficha técnica del mismo, el siguiente apartado, referido a datos obtenidos de fuentes secundarias accesibles, tiene la pretensión de contextualizar los resultados, como complemento a los datos obtenidos en el sondeo. De esta forma, los resultados recabados en el estudio realizado han sido complementados con fuentes secundarias directamente accesibles.

El tercer apartado entra de lleno en la materia objeto de análisis, abordando las siguientes cinco grandes temáticas de las que trata el cuestionario:

- Disponibilidad de ordenadores personales y conexiones a Internet en los domicilios.
- Disponibilidad de conexión a Internet en los hogares.
- Frecuencia de uso de Internet y tipo de uso que se hace de él.
- Visita de páginas webs de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y uso de las aulas de libre acceso.
- Valoración de las páginas webs de los ayuntamientos de la Región de Murcia.

Finalmente, los dos últimos apartados del informe se dedican a conclusiones y a un anexo que resume de los datos resultantes obtenidos.



2

FICHA TÉCNICA

UNIVERSO	1.072.109 individuos de 16 y más años (población empadronada en la Región de Murcia a fecha de 2004, actualizado a 2005). Fuente: Padrón Municipal, CREM.
ÁMBITO	Región de Murcia, con distribución municipal.
MUESTRA	1.600 individuos, realizándose sólo una encuesta por hogar.
DISEÑO MUESTRAL	Polietápico estratificado con reparto proporcional entre todos los municipios de la Región; para cada municipio, estratificación proporcional atendiendo al sexo y la edad, con selección aleatoria de los hogares en los puntos de muestreo (municipios) a partir de listados telefónicos.
PUNTOS DE MUESTREO	45 (todos los municipios de la Región).
TIPO DE ENCUESTA	Telefónica asistida por ordenador (CATI) y cuestionario semiestructurado.
CUESTIONARIO	23 preguntas referidas a equipamientos en el hogar, visitas a portales regionales y conocimiento de webs municipales.
TRABAJO DE CAMPO	Realizado por IMAES desde plataforma telefónica, sistema CATI. Realizado entre el 1 y el 14 de septiembre de 2005.
ERROR MUESTRAL	Asumiendo criterios de muestreo aleatorio simple, para el caso de máxima indeterminación [P (probabilidad del fenómeno) = q (probabilidad complementaria) = 50%] y un nivel de confianza del 95,5% ($k=2$), el error muestral máximo cometido para los resultados globales es: $E = \pm 2,5\%$.
PONDERACIÓN	Para la obtención de los resultados totales se ha efectuado la ponderación las muestras municipales y sus estratos, a fin de reequilibrar su peso de acuerdo con el que proporcionalmente les corresponde en la población general regional.



3

FUENTES SECUNDARIAS

Comentamos aquí la situación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en los hogares murcianos, con relación al del conjunto de España. La información utilizada procede de tres fuentes secundarias, concretamente de dos de los organismos estadísticos españoles que cuentan con una mayor solvencia, así como de datos del EGM:

- El INE (Instituto Nacional de Empleo), del que se ha consultado la “Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares” (2004 y 2005).
- Observatorio Español de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, del que se ha utilizado la “VII Oleada de consumo en TIC” (I trimestre 2005).
- Estudio EGM – AIMC: “2ª ola 2005, Abril/Mayo”.
- Estudio de Red.es “Las TIC en los hogares españoles”.

Para la confección de este apartado, como hemos señalado, se han utilizado fuentes secuencias con referencias accesibles. En el resto del informe, se analizarán los resultados obtenidos en la encuesta realizada. En la medida en que se ofrecen los

resultados del sondeo, el destinatario final del informe puede, allá donde los datos secundarios existentes lo permitan, hacer las relaciones que considere oportunas.

Hacemos constar que los estudios considerados como fuentes secundarias son todos ellos trabajos de encuesta, independientemente del método elegido para la captación de los datos (telefónico -caso del EGM-, postal -Observatorio Español de las Telecomunicaciones- o combinación de telefónica y presencial -en el caso del INE-). Como quiera que sea, es importante señalar que, si bien el número de encuestas realizadas por los tres estudios para el conjunto de España es lo suficientemente grande (un error muestral bajo), cuando se desciende al ámbito regional (caso de Murcia), el número de encuestas hechas, bastante menor, incrementa notablemente el error, muy superior al de la encuesta realizada por la Fundación Integra en esta ocasión.

Adelantamos que los resultados de nuestro estudio, con un mayor número de encuestas, un error menor como hemos apuntado y una mayor cantidad de puntos de muestreo (todos los municipios de la región), que en el caso de las tres encuestas consideradas como fuentes secundarias, pone de manifiesto una situación mejor en lo que se refiere al nivel de equipamiento de TICs en los hogares murcianos (mayor cantidad de familias con ordenador, conexión a Internet, etc.); entendiéndose que los resultados obtenidos en nuestra encuesta son más consistentes, por las características antes señaladas.

3

3.1 Equipamientos: ordenador y conexión a Internet

En la actualidad, según datos del INE del segundo trimestre de 2005¹, algo más de la mitad de los hogares españoles disponen de algún tipo de ordenador, concretamente un 50,6%. En la Región de Murcia, el porcentaje de hogares que disponen de algún tipo de ordenador es del 47,1%, lo que la hace situarse a más de 3 puntos por debajo de la media, con lo que nuestra Región estaría por encima de 5 comunidades en lo que a grado de penetración del ordenador personal en los hogares se refiere (Castilla la Mancha, Castilla León, Extremadura, Galicia y Andalucía). No se debe olvidar que

¹ Este es el dato más reciente del que se dispone. La Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares 2005 es de reciente publicación. Tiene una periodicidad anual y consta de 19.366 encuestas telefónicas y presenciales, 780 de las cuales se realizan en la Región de Murcia.

dato el tamaño muestral de las encuestas para cada región hace que los datos aplicados a este nivel puedan tener un error considerable, (aproximadamente un \pm 3.6% para la Región de Murcia) y la comparación o diferencias entre regiones pueda no ser tal cuando se esté hablando de 2 ó 3 puntos de diferencia.

Equipamientos de ordenadores en las viviendas principales en España y Región de Murcia							
ÁMBITO	TOTAL VIVIENDAS	Viviendas con algún tipo de ordenador	Viviendas que disponen de ordenador personal (ordenador de sobremesa, ordenador portátil)	Viviendas que disponen de un único tipo de ordenador: ordenador de sobremesa	Viviendas que disponen de un único tipo de ordenador: ordenador portátil	Viviendas que disponen de un único tipo de ordenador: otro tipo (PDA, palmtop, pocket PC)	Viviendas que disponen de 2 ó 3 tipos de ordenadores
PORCENTAJES							
Total nacional	100,00	50,62	50,36	36,28	2,67	0,26	11,41
Murcia (Región de)	100,00	47,14	47,00	36,08	1,61	0,13	9,30

Fuente: INE – 2005

Por lo que a la evolución en la **implantación de los ordenadores personales** se refiere, la extraordinaria expansión que está experimentando la presencia de ordenadores personales en los hogares, también en la Región de Murcia, es consecuencia de la confluencia de varios factores, de entre los que cabría destacar: abaratamiento de los componentes informáticos, creciente uso de las nuevas tecnologías por parte de los más jóvenes (cada vez más, las nuevas generaciones incorporan desde pequeños en su aprendizaje las nuevas tecnologías), promoción entre la población por parte de la Administración del uso y adquisición de ordenadores a través de programas, subvenciones, etc. (en la Región de Murcia es muy significativo el éxito alcanzado con el Plan para el Desarrollo de la Sociedad de la Información regiondemurciaSI), etc.

Comunidades Autónomas	VIVIENDAS CON ALGÚN TIPO DE ORDENADOR (Porcentajes)					
	2003	2004	2005 (INE)	2005 (INT.)	Variación Año ₂₀₀₃ - Año ₂₀₀₄	Variación Año ₂₀₀₄ - Año ₂₀₀₅
Total nacional	43,30	48,11	50,62		4,81	2,51
Andalucía	37,99	44,55	45,61		6,56	1,06
Aragón	43,01	47,94	50,15		4,93	2,21
Asturias	41,59	44,67	48,45		3,08	3,78
Baleares	44,10	47,85	49,81		3,75	1,96
Canarias	48,20	47,31	51,45		-0,89	4,14
Cantabria	38,92	47,60	47,92		8,68	0,32
Castilla y León	38,84	41,61	44,13		2,77	2,52
Castilla-La Mancha	34,81	38,57	44,23		3,76	5,66
Cataluña	51,58	54,71	56,46		3,13	1,75
C. Valenciana	39,84	46,97	47,55		7,13	0,58
Extremadura	32,11	39,03	42,05		6,92	3,02
Galicia	35,14	38,01	43,21		2,87	5,20
Madrid	51,49	58,17	61,24		6,68	3,07
Murcia	42,25	43,00	47,14	61,00	0,75	4,14*
Navarra	45,57	50,07	52,45		4,50	2,38
País Vasco	46,00	52,56	56,76		6,56	4,20
Rioja (La)	40,42	41,82	47,49		1,40	5,67
Ceuta	44,35	46,13	48,72		1,78	2,59
Melilla	41,44	44,85	46,87		3,41	2,02

Fuente: Elaboración propia en base a datos INE (2003, 2004 y 2005) e INTEGRA (2005)

* Variación respecto a los sondeos del INE de 2004 y 2005

3

Por lo que se refiere a Internet, la **disponibilidad de conexión a Internet en los hogares** es, lógicamente, inferior al número de ordenadores personales, ya que no todos los hogares que disponen de ordenador tienen conexión a Internet. En este caso, algo menos de uno de cada tres hogares españoles, un 32,6%, tiene acceso a Internet. En la Región de Murcia, siempre considerando datos del INE, la penetración de Internet en los hogares es menor a la existente en el ámbito nacional, en un 27,5% de ellos, situándose a 5 puntos porcentuales por debajo de la media, de nuevo por delante de las 5 Comunidades a las que también supera en número de ordenadores (Castilla la Mancha, Castilla León, Extremadura, Galicia y Andalucía). Queremos llamar de nuevo la atención sobre el tamaño muestral de las encuestas para cada

región y los errores asociados a las posibles comparaciones entre comunidades autónomas.

Comunidades Autónomas	VIVIENDAS QUE DISPONEN ACCESO A INTERNET (Porcentajes)					
	2003	2004	2005 (INE)	2005 (INT.)	Variación Año ₂₀₀₃ - Año ₂₀₀₄	Variación Año ₂₀₀₄ - Año ₂₀₀₅
Total nacional	25,23	30,85	32,64		5,62	1,79
Andalucía	20,8	24,22	26,25		3,42	2,03
Aragón	25,75	31,95	33,83		6,2	1,88
Asturias	21,38	26,61	32,50		5,23	5,89
Baleares	29,75	36,34	33,92		6,59	-2,42
Canarias	29	30,93	32,55		1,93	1,62
Cantabria	22,69	30,19	30,27		7,5	0,08
Castilla y León	20,98	24,96	27,04		3,98	2,08
Castilla-La Mancha	14,69	20,62	24,00		5,93	3,38
Cataluña	32,66	40,4	40,92		7,74	0,52
C. Valenciana	22,92	28,59	29,37		5,67	0,78
Extremadura	14,33	19,92	21,45		5,59	1,53
Galicia	16,93	19,14	21,97		2,21	2,83
Madrid	31,74	39,37	42,86		7,63	3,49
Murcia	21,75	27,04	27,54	40,75	5,29	0,5*
Navarra	26,67	35,9	36,96		9,23	1,06
País Vasco	32,2	39,37	40,81		7,17	1,44
Rioja (La)	20,71	26,42	29,54		5,71	3,12
Ceuta	26,69	27,73	35,62		1,04	7,89
Melilla	31,72	28,55	27,73		-3,17	-0,82

Fuente: Elaboración propia en base a datos INE (2003, 2004 y 2005) e INTEGRA (2005)

* Variación respecto a las encuestas del INE de 2004 y 2005

En cuanto al **tipo de acceso a Internet** del que disponen las viviendas, el notable incremento que está experimentando en los últimos años la conexión a Internet a través de Banda Ancha se ve reflejado en la última encuesta del INE, según la cual el 59,4% de los hogares españoles con acceso a Internet lo hacen a través de Banda Ancha, frente al 42,6% que siguen utilizando la línea telefónica convencional. Por su parte, entre los distintos acceso de Banda Ancha destaca sobremanera el uso de ADSL que está presente en un 47,2% de los hogares españoles con conexión a Internet.

Acceso a Internet de las Viviendas en España y Región de Murcia, y forma de conexión a Internet								
ÁMBITO	TOTAL VIVIENDAS QUE DISPONEN DE ACCESO A INTERNET	Línea telefónica convencional	Banda Ancha (ADSL, RDSI, Red Cable)	Línea ADSL	Línea RDSI	Red de cable	Otras formas de conexión	NS / NR
PORCENTAJES								
Total nacional	100,0	42,64	59,35	47,18	1,23	12,18	5,61	1,02
Murcia (Región de)	100,0	42,76	56,04	44,21	1,34	10,49	3,04	1,84

Fuente: INE – 2005

En Murcia, la situación en cuanto al tipo de conexión a Internet no es significativamente muy distinta, en estos estudios de referencia, a la existente en el conjunto de España.

Como se verá en los resultados del presente estudio estos datos también han cambiado significativamente en la Región de Murcia durante el último año alcanzando algo más de una 74% de conexiones de banda ancha en aquellas viviendas que disponen conexión a Internet.

3

3.2 Usos del ordenador e Internet

Cambiando de temática, y antes de entrar en la frecuencia y tipo de uso que se le da al ordenador y a Internet entre quienes cuentan con él en sus viviendas, cabe reseñar los principales **motivos por los que no se dispone de acceso a Internet en los hogares**, según los estudios a nivel estatal y regional que venimos comentando.

Motivos por los que las viviendas no disponen de acceso a Internet, en España y Región de Murcia y tipo de motivo.							
ÁMBITO	TOTAL VIVIENDAS QUE NO DISPONEN DE ACCESO A INTERNET	Lo consideran innecesario o no lo quieren	Tienen pocos conocimientos para utilizarlo	La conexión o el equipo cuesta demasiado	Acceden desde otro lugar	Otros motivos	NS / NR
PORCENTAJE							
Total nacional	100,0	68,47	45,48	33,87	19,11	16,85	0,23
Murcia (Región de)	100,0	66,86	62,80	40,71	22,03	7,63	0,18

Fuente: INE - 2005

Planteadas como una pregunta de respuesta múltiple, el principal motivo por el que no hay acceso a Internet en los hogares, aducido por algo más de 2 de cada 3 hogares sin acceso a Internet (un 68,47%) es que “lo consideran innecesario o no lo quieren”. Junto a este motivo, hay otro señalado por un importante grupo de población: que “tienen pocos conocimientos para utilizarlo”, apuntado por un 45,48% de los hogares españoles sin conexión a Internet, cifra que alcanza un 62,8% de los hogares murcianos.

Considerando ahora únicamente a aquellos individuos que utilizan el ordenador e Internet, cabría destacar, en primer lugar, la **frecuencia de uso del Ordenador en los últimos tres meses**.

Frecuencia de uso de Ordenador en los últimos 3 meses. España y Región de Murcia						
ÁMBITO	TOTAL PERSONAS QUE HAN UTILIZADO EL ORDENADOR EN LOS ÚLTIMOS 3 MESES	Diariamente, al menos 5 días por semana	Todas las semanas, pero no diariamente	Al menos una vez al mes, pero no todas las semanas	No todos los meses	NS /NR
PORCENTAJES						
Total nacional	100,0	60,03	24,94	10,15	4,84	0,04
Murcia (Región de)	100,0	55,24	27,58	12,15	5,03	-

Fuente: INE - 2005

Como puede observarse en la tabla, son una importante mayoría, superior al 50%, los usuarios de ordenador que tienen una frecuencia de uso muy elevada, diariamente, o al menos 5 días a la semana. Así sucede tanto en el ámbito estatal, en un 60,0% de los casos, como en el regional, en un 55,2%. Tampoco es desdeñable el porcentaje de usuarios de ordenador que, no utilizándolo todos los días, sí que lo hacen semanalmente, representando éstos a algo más de uno de cada cuatro usuarios: un 24,9% en el ámbito estatal y un 27,6% en el regional.

Mientras que el INE cifra en un 32,6% el porcentaje de hogares españoles con conexión a Internet (datos de 2005), y hasta un 41,2% el porcentaje de españoles que en los últimos meses han navegado por Internet, el Observatorio Español de las Telecomunicaciones fija las conexiones a Internet en el primer trimestre de 2005 en el

29,5% de los hogares españoles. Y el EGM, por su parte, en la 2ª oleada de 2005, estima el porcentaje de usuarios de Internet el último mes en un 34,6%.

Por lo que a Murcia se refiere, el INE establece en un 27,5% el porcentaje de hogares que cuentan con conexión a Internet, 5 puntos porcentuales por debajo de la media de España, en tanto que el EGM cifra en un 32,1% el porcentaje de murcianos que accedieron a Internet el último mes, tan sólo 2,5 puntos porcentuales por debajo de la media española. Los datos recabados por este estudio, como veremos más adelante, parece que modifican claramente esta situación.

En la siguiente tabla se puede constatar que la gran mayoría de los usuarios de ordenador son también usuarios de Internet, de manera que algo más de cuatro de cada cinco usuarios de ordenador han usado Internet en los últimos tres meses.

Personas que han usado ordenador e Internet en los últimos 3 meses. España y Región de Murcia				
ÁMBITO	TOTAL PERSONAS QUE HAN USADO EL ORDENADOR (ÚLTIMOS 3 MESES)	Personas que han usado ordenador: Personas que han usado Internet	Personas que han usado ordenador: Personas que no han usado Internet	Personas que han usado ordenador: NS / NR
PORCENTAJES				
Total nacional	100,0	84,34	15,66	-
Murcia (Región de)	100,0	84,12	15,88	-

Fuente: INE – 2005

3

El uso de Internet en Murcia entre las personas que en los tres últimos meses han utilizado el ordenador es prácticamente el mismo que en el conjunto del estado, es decir tanto para España como para Murcia un 84% de usuarios de ordenador han utilizado Internet en los últimos tres meses. Así, pues, es un hecho claramente comprobado la cada vez mayor importancia que va adquiriendo Internet, herramienta que para muchos resulta ya imprescindible en sus actividades de ocio, en su comunicación, en el trabajo, etc.

Continuando con las personas usuarias de Internet, pero considerando ahora el **lugar desde el que acceden**, tenemos los siguientes porcentajes según los datos del INE.

Uso de Internet en los últimos 3 meses y lugar de uso. España y Región de Murcia						
ÁMBITO	TOTAL PERSONAS QUE HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS 3 MESES	En la Vivienda	En el centro de trabajo	En el centro de estudios	Desde un centro público	Desde un cibercafé o similar
PORCENTAJES						
Total Nacional	100,0	63,35	44,44	19,70	13,15	13,53
Murcia (Región de)	100,0	55,52	41,66	26,68	15,63	14,94

Fuente: INE – 2005

Así, puede observarse que es desde de la propia vivienda donde un mayor porcentaje de usuarios utilizan Internet -el 63,3% a nivel estatal y el 55,5% a nivel de la Región de Murcia-. Si bien los accesos pueden hacerse en una gran variedad de sitios -trabajo, centros de estudios, espacios públicos municipales, etc.- la mayor parte de los internautas se conectan desde su casa, hecho que pone de relieve la progresiva universalización de las Nuevas Tecnologías.

Finalmente, un último aspecto a considerar, es el que se refiere al **uso que se hace de Internet**, es decir, los servicios de Internet más utilizados por sus usuarios en los tres últimos meses. Entre los servicios en mayor medida señalados en las fuentes secundarias consultadas cabría destacar (según INE 2005):

- Correo electrónico, utilizado por prácticamente tres de cada cuatro usuarios de Internet.
- Búsqueda de información sobre bienes y servicios, cuyo uso estaría casi en los mismos niveles -un 74,2% para el conjunto de España-, y en el ámbito de la Región de Murcia algo menor -un 62,5%-.
- En tercer lugar, y con casi un 50%, se situaría “obtener información de páginas webs de la Administración”.
- Tras él, búsqueda de información y servicios de medios de comunicación, también con algo más de la mitad de los usuarios que lo han utilizado.
- En niveles parecidos, aunque ligeramente por debajo de la mitad de los usuarios, se encontraría “Servicios de ocio (juegos, música)”.
- Otros servicios, menos utilizados, pero que cuentan con un porcentaje de usuarios entre el 20% y el 30% serían: banca electrónica y actividades financieras, servicios de turismo, servicios de salud (realizar trámites o buscar información sobre salud) y descargar formularios oficiales.



4

RESULTADOS

El sondeo realizado a una muestra de 1.600 personas de la Región de Murcia, distribuida proporcionalmente por todos sus municipios, ha generado una serie de datos, como consecuencia del tratamiento estadístico de las respuestas obtenidas en las entrevistas, mediante cuestionario de preguntas precodificadas, que son objetivamente el resultado del trabajo.

La lectura de los mismos y por consiguiente su interpretación, así como la comparación que puede hacerse entre aquellos que devienen de las entrevistas y los que son conocidos por fuentes secundarias, es algo necesario para una información ponderada, pero a la par añade a las puras cifras, un elemento de corrección, en base a la propia opinión del investigador o el lector, de acuerdo con sus valoraciones personales de lo poco o lo mucho, de lo suficiente y lo adecuado.

Los datos se pueden consultar en las tablas de resultados (Anexo) en las que estos se recogen de 2 formas diferentes: por una parte en tablas de meros acumulados (tablas de frecuencias con el sumatorio de las respuestas obtenidas en cada pregunta y para cada ítem de respuesta, tanto en cifras absolutas, como en porcentajes) y por otra, en la relación entre las variables de identificación (sexo, edad, zona...) con las de opinión

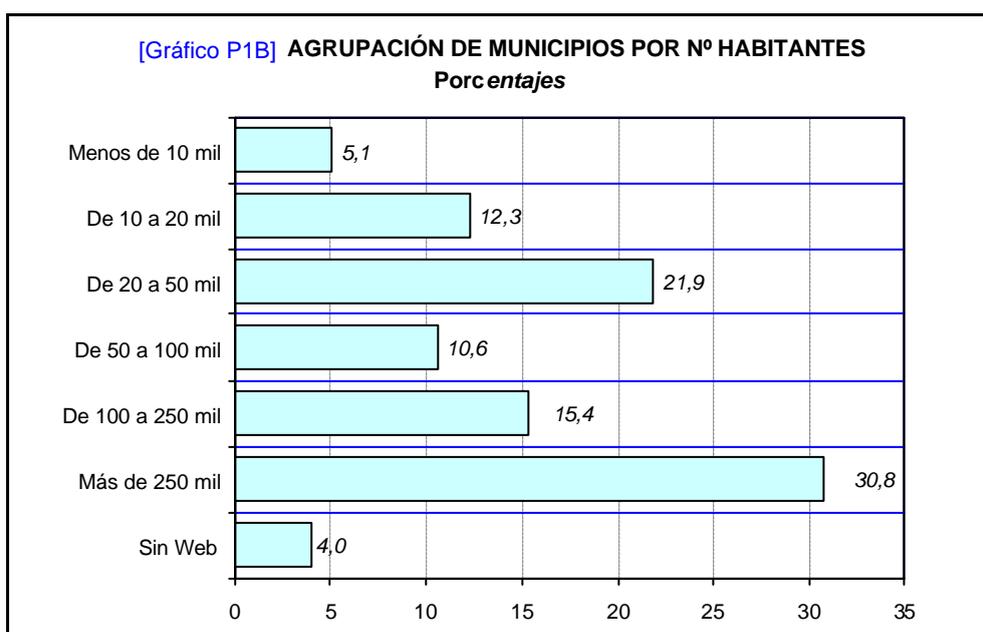
de los entrevistados; unas y otras las comentamos a continuación en sus valores más significativos, lo que no es óbice para que otras lecturas puedan extraer más o diferentes conclusiones, siempre y cuando no se fuerce el valor objetivo de las cifras y los errores inevitablemente asociados a cualquier sondeo.

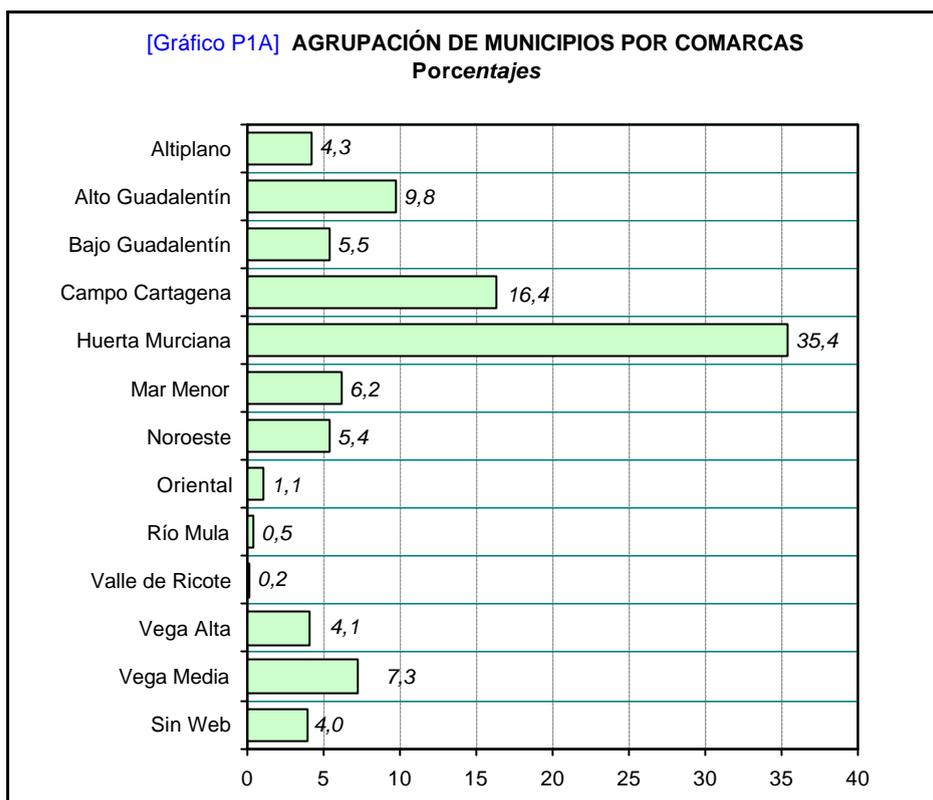
Seguimos en el análisis el mismo orden de las preguntas del cuestionario, considerando éstas en las cifras netas de los marginales, así como en aquellas relaciones con otras variables que tengan mayor significación.

4.1 Variables de identificación

Este grupo de preguntas del cuestionario, referidas al perfil del entrevistado, no son propiamente resultado del estudio, sino de la decisión previa del reparto proporcional de la muestra de acuerdo con las características demográficas de la población regional, que ha determinado la condición previa de entrevista: cumplir con las exigencias del corte muestral de sexo, edad y zona, con un máximo de una encuesta por unidad familiar y selección aleatoria final. Los gráficos siguientes, recogen la agrupación de municipios e intervalos de edad, advirtiendo con relación a los primeros, que se han realizado dos tipos de agrupación diferentes, por ofrecer mejor lectura de los datos en lo referente al perfil de los entrevistados por razón de la zona: a) agrupación de municipios por **número de habitantes** y b) agrupación de los mismos por **comarcas**.

4

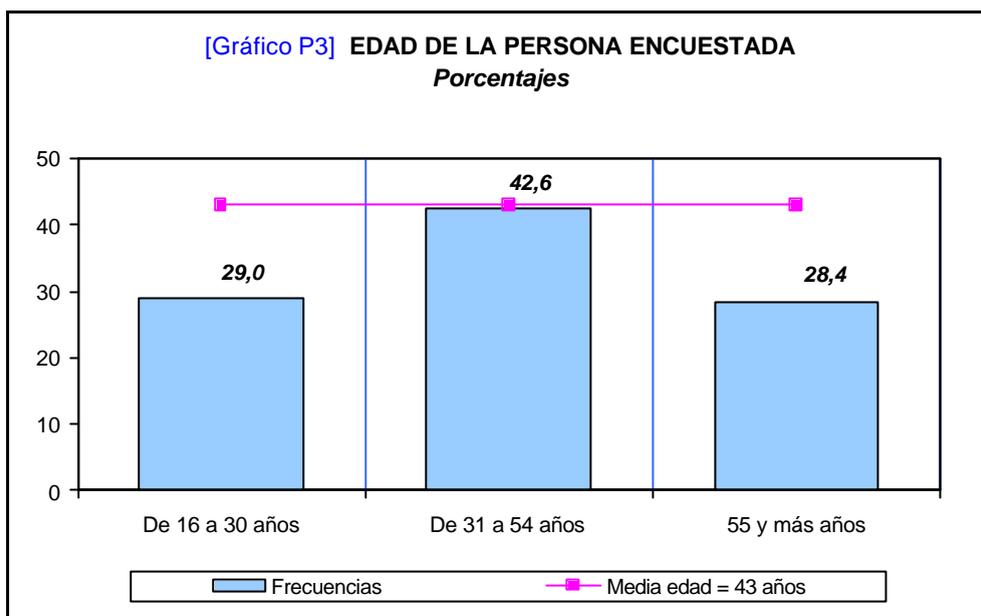




En ambos casos y para evitar inconsistencias en los resultados a la hora de cruzar esta variable con las de conocimiento y visitas a la web de su municipio, hacemos un apartado con los municipios que carecen de web municipal, sacándolos del conjunto de comarcas o de la agrupación por el tamaño de los municipios. De todas formas el peso de este grupo de municipios en el conjunto de la muestra no supera el 4% de la misma.

Sobre el sexo de los entrevistados, solamente indicar que el resultado es que el total de hombres entrevistados es el 50,1% del conjunto estudiado, mientras que las mujeres suponen un 49,9%.

En cuanto a los tramos de edad se han diferenciado 3 segmentos en los que el tamaño de cada uno, permite distribuciones con alta significación, teniendo en cuenta la dimensión de la muestra de partida.



La edad media de la muestra es de 43 años, coincidiendo necesariamente con las de la población en las referidas edades en la Región de Murcia para el año 2004, según el padrón municipal de habitantes, actualizado al 2005.

La relación de edad, sexo y municipio, en el reparto muestral, utilizada para la selección de entrevistables de la muestra, puede consultarse en anexo.

4.2 Equipamiento

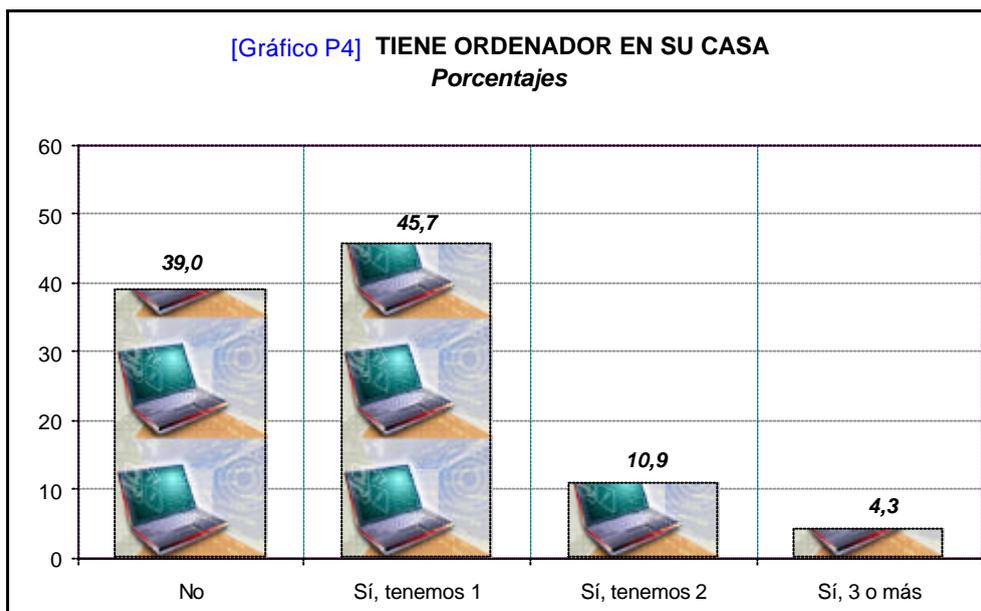
La primera cuestión planteada, tras las variables de identificación, es la de disponibilidad de ordenador en los domicilios de los entrevistados, así como de la conexión o no a Internet y en su caso, el tipo de la misma.

4

Con relación a la primera de las cuestiones (disponer de ordenador en casa) vemos que un 39% de los entrevistados dicen no tener. Leído en positivo, nos indica que actualmente **un 61% de la población posee al menos un ordenador en su domicilio**, casi 14 puntos más de lo que señala el INE para Murcia en el 2005, que la situaba con un 47.1% de domicilios con algún tipo de ordenador, 3.5 puntos por debajo, entonces, de la media nacional.

Ante estos datos, hay que tener en cuenta, varios factores: a) que nuestros datos no son de fuentes secundarias, sino de sondeo, b) que los datos nacionales corresponden igualmente a una encuesta, que en el caso concreto de la Región de Murcia, cuenta con una muestra inferior a la aplicada en el presente estudio – **el INE**

cumplimenta en su estudio 780 encuestas en la región mientras que el presente trabajo supone una muestra de 1.600 entrevistas-, c) que la encuesta del INE se ha realizado seis meses antes que la que nos ocupa. Por todo ello y con la discreción que exigen los datos de los sondeos, incluyendo la horquilla de error estimada, creemos que la Región de Murcia ha vivido un salto importante en el incremento de los equipos informáticos por hogares.



Cabría aún una corrección a la baja de los datos anteriores (61% con ordenador en su casa), si consideramos que el sondeo es telefónico y hay una pequeña parte de la población que no posee teléfono fijo en su hogar; aún así, no deja de darse un incremento significativo del equipamiento de referencia en la Región de Murcia.

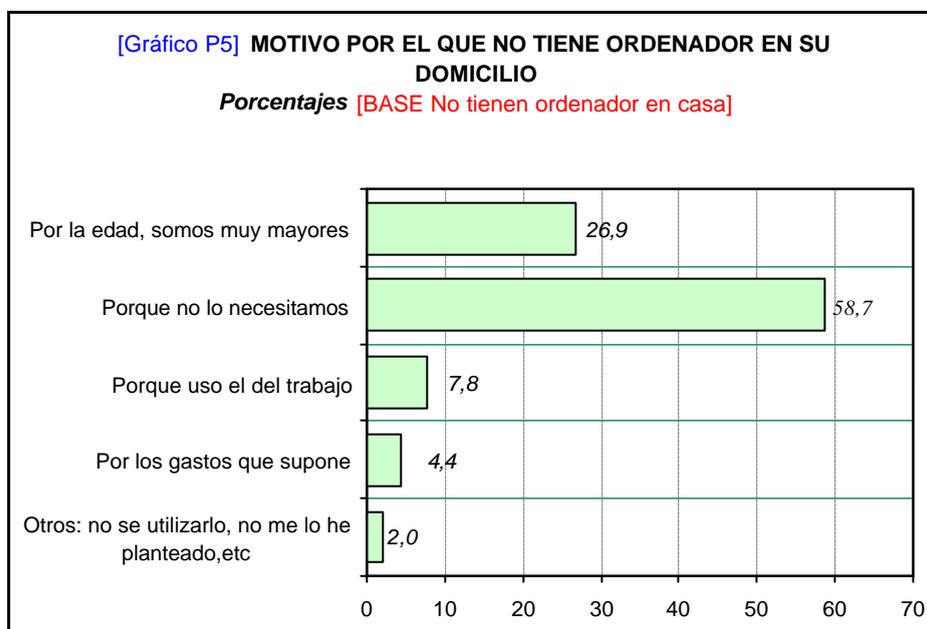
Si consideramos estos datos en función de la distribución comarcal, observamos que las zonas más equipadas con ordenadores en las casas de los entrevistados, son las de Mar Menor que superaría el 68% de entrevistados con ordenador en su domicilio, así como Huerta de Murcia y Campo de Cartagena, con un 66% de familias que disponen de ordenador.

VARIABLES	Respuestas	TOTAL	P1A AGRUPACIÓN DE MUNICIPIOS POR COMARCAS												
			Atiplano	Alto Guadalentín	Bajo Guadalentín	Campo de Cartagena	Huerta Murciana	Mar Menor	Noroeste	Oriental	Río Mula	Valle de Ricote	Vega Alta	Vega Media	Sin web
TOTAL		1.600	69	157	88	262	566	99	86	17	8	3	65	116	64
P4 TIENE ORDENADOR EN SU CASA															
No	39,0	50,3	46,9	48,2	34,4	34,1	31,7	50,2	53,3	50,7	46,6	46,2	37,6	42,5	
Sí, tenemos 1	45,7	35,3	44,8	42,1	46,1	51,9	49,6	39,4	36,5	38,5	33,3	41,8	35,5	37,5	
Sí, tenemos 2	10,9	11,0	6,2	7,2	12,6	9,3	16,0	8,1	10,2	9,2	13,4	8,6	22,7	12,5	
Sí, 3 o más	4,3	3,4	2,1	2,5	6,9	4,7	2,8	2,3		1,6	6,7	3,4	4,3	7,5	

Si observamos los datos del equipamiento en la relación con la zona, pero organizada ésta por tamaño de municipio, vemos que sobre la media del 39% que no tiene ordenador (recordamos que el error muestral para la columna de totales es de $\pm 2,5\%$, cinco puntos en total), esta carencia se acentúa en los municipios menores alcanzando casi un 52% de los hogares, mientras que en los dos intervalos superiores, correspondientes a los municipios de Cartagena y Murcia, esas carencias están muy por debajo de la media regional con valores en torno al 34% sin ordenador.

Entre los que **no disponen de ordenador en su casa**, las razones aducidas se centran sobre todo en la no necesidad de este recurso; así lo afirman la mayoría de este grupo de entrevistados, un 58,7%, apareciendo en segundo lugar un significativo 26,9% que utilizan como “excusa” su avanzada edad. En tercer lugar un 7,8% de los entrevistados declaran usarlo en el trabajo lo que nos lleva a un número de usuarios de ordenador superior al de los que disponen del mismo en su domicilio: porcentaje éste que llevado al conjunto de los entrevistados supone un 3,1% de la muestra que también deberíamos contabilizarlos como usuarios “no domésticos,” pero usuarios al fin, del ordenador.

VARIABLES	TOTAL	P1B AGRUPACIÓN DE MUNICIPIOS POR NÚMERO DE HABITANTES						
		Menos de 10 mil	De 10 mil a 20 mil	De 20 mil a 50 mil	De 50 mil a 100 mil	De 100 mil a 250 mil	Más de 250 mil	Sin web
Respuestas								
TOTAL	1.600	81	197	350	169	246	493	64
BASE NO TIENEN ORDENADOR EN CASA	624	42	82	152	72	81	167	27
P5 MOTIVO POR EL QUE NO TIENE ORDENADOR EN CASA								
Por la edad, somos muy mayores	26,9	26,9	24,2	29,0	28,1	19,6	26,9	41,2
Porque no lo necesitamos	58,7	56,5	59,0	58,9	56,5	60,8	62,5	35,3
Porque uso el del trabajo	7,8	6,6	6,6	5,6	15,4	11,8	4,8	11,8
Por los gastos que supone	4,4	6,3	8,8	4,3		3,9	3,9	5,9
Otros: No sé utilizarlo, no me lo he planteado, etc	2,0	2,1	1,4	1,5		3,9	1,9	5,9

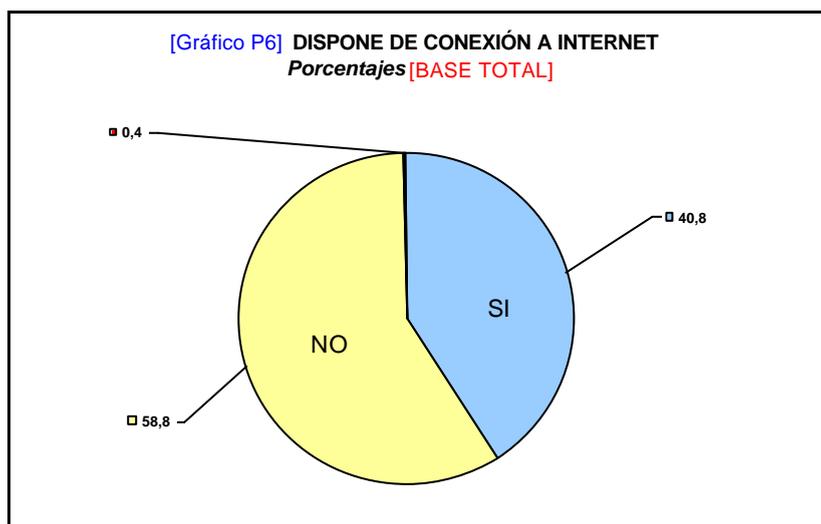
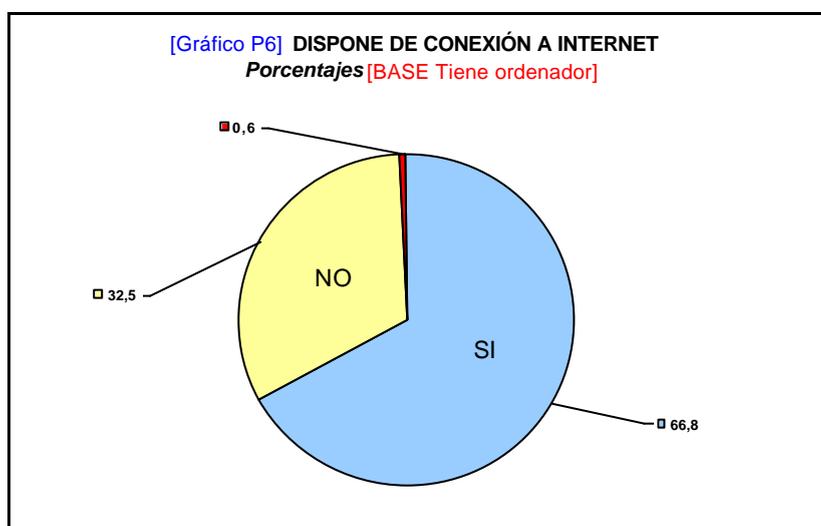


4.3 Conexión a Internet

Las referencias en los datos obtenidos son claves para evitar lecturas erróneas y en tal sentido señalamos que la información sobre quienes tienen conexión a Internet, está precedida en las tablas por un filtro, que las relaciona solamente con los que tienen ordenador en casa y así, vemos que son **un 66,8% de los que poseen dicho ordenador en casa, los que disponen de conexión**, cifra que referida a la totalidad de la muestra, se quedaría en **un 40% sobre la población total que dispone de conexión a Internet**, porcentaje más próximo a la referencia de los

estudios nacionales, que relacionan el dato con el total de viviendas familiares y no sólo con las de quienes disponen de ordenador, pero en cualquier caso 10 puntos porcentuales por encima de aquellos, según el último estudio del Observatorio de las Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (7ª oleada, consumo TIC en los hogares)².

Las mismas razones aducidas en el apartado anterior nos llevan a concluir que las cifras del presente estudio pueden reflejar mejor que otros trabajos³, con mayor precisión y actualidad, la situación de la Región de Murcia con relación a los hogares con conexión a Internet.



4

² Este estudio se hace con recogida continuada de “facturas” y “sondeo por encuesta postal semestral”

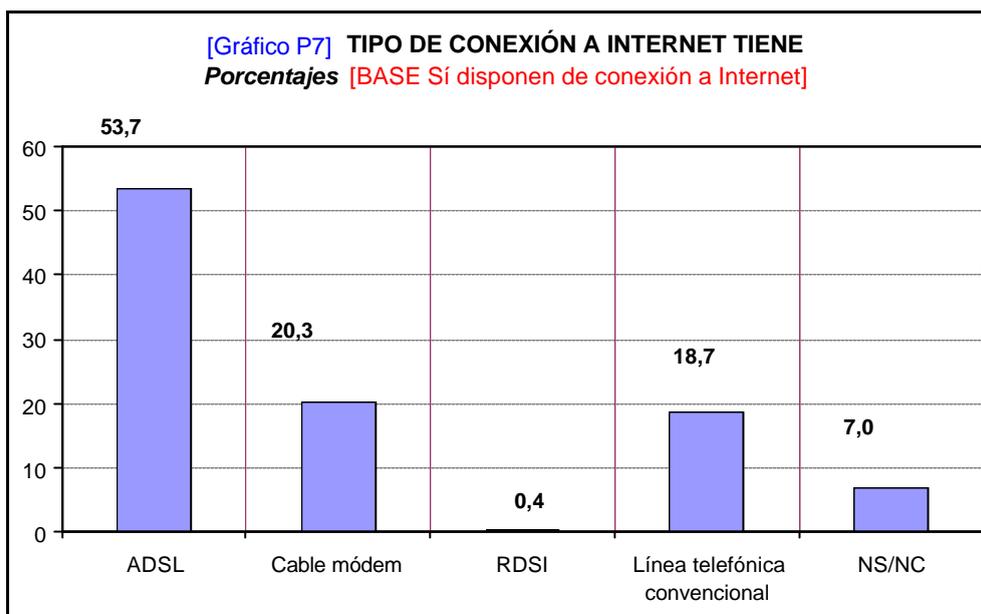
³ Los ya citados en el previo a nuestros resultados y comentados con relación al tamaño de las muestras y sistemas de recogida de información

Considerando también la relación de esta variable con la de zona (carece de sentido en esta cuestión la relación por sexo o edad, ya que no hablamos de comportamientos personales sino de equipamientos familiares), vemos que destaca la Comarca de Cartagena con un 74% de familias con ordenador que disponen de conexión a Internet, seguidos de la Comarca Mar Menor y Vega Media.

VARIABLES	TOTAL	P1B AGRUPACIÓN DE MUNICIPIOS POR NÚMERO DE HABITANTES						
		Menos de 10 mil	De 10 mil a 20 mil	De 20 mil a 50 mil	De 50 mil a 100 mil	De 100 mil a 250 mil	Más de 250 mil	Sin web
TOTAL	1.600	81	197	350	169	246	493	64
BASE SÍ TIENEN ORDENADOR EN CASA	976	39	115	198	97	165	326	37
P6 DISPONE DE CONEXIÓN A INTERNET								
Sí	66,8	62,5	66,8	63,1	60,7	74,8	67,2	69,6
No	32,5	37,4	33,2	36,1	39,3	24,3	31,9	30,4
NS/NC	0,6	0,2		0,7		1,0	1,0	

Es claro que de nuevo Cartagena, esta vez como municipio, sin agregación de la comarca, como puede verse en cuadro anterior (es el único municipio de 100.000 a 250.000 hab.) es la que dispone de un nivel superior con relación al resto en la conexión a Internet, con un 74,8% de los hogares que tienen ordenador.

Entre aquellos que sí tienen conexión a Internet, destaca de forma clara con relación al tipo de conexión, la de ADSL, con un 53,7% del total con acceso a Internet, seguido del cable con un 20,3%. Por lo tanto un 74% de los hogares con conexión a Internet, lo hacen a través de la banda ancha, dato éste sensiblemente mayor que el proporcionado por la encuesta del INE. Por último destacar que, como cabía esperar, por ser una tecnología en claro receso, la conexión mediante RDSI prácticamente desaparece, sobre todo en los municipios mayores (Murcia, Cartagena, Lorca y Molina de Segura).



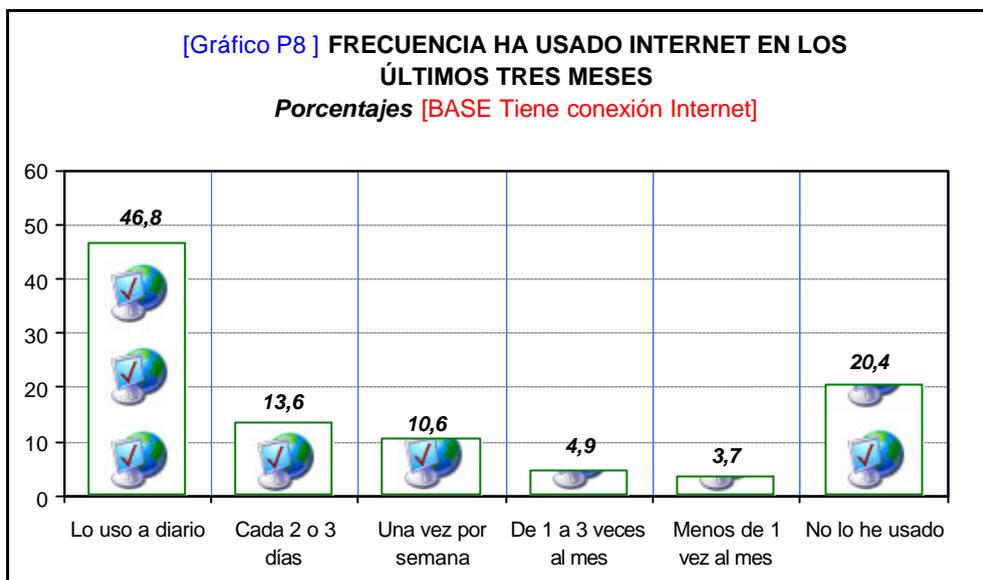
4.4 Uso de Internet

Pasamos en este epígrafe del campo de los equipamientos y disponibilidades de conexión al terreno de los comportamientos; aquí sí tiene importancia, amén del dato general referido a las frecuencias simples de toda la región, la relación de los resultados obtenidos en cada una de las preguntas, con aquellas otras de identificación que recogen sexo y edad de los usuarios, para ver qué diferencias en cantidad y usos se produce entre distintas generaciones y entre hombres y mujeres. La hipótesis de partida que veremos cumplida en buena parte de las respuestas, es la de que son más usuarios los hombres que las mujeres y los jóvenes que los mayores, lo que avala la idea claramente compartida en la sociedad, de encontrarnos en un momento significado de cambio cultural, en el que no sólo tienen mucho que ver las TICs, sino también las generaciones más jóvenes que han crecido con su desarrollo.

4

La **frecuencia del uso de Internet** entre los internautas en los últimos 3 meses, nos da un porcentaje de uso diario muy importante, con un 46,8%. Hay que señalar que el dato de referencia sobre los que tienen acceso a Internet debe ser descontado en un 20% que dicen no haberlo utilizado en los últimos tres meses, lo que elevaría ese 46,8% de uso diario sobre el total de usuarios, hasta superar las cifras de los trabajos a nivel estatal (INE), que sitúa a Murcia en un 57%. Así pues, recalculada la cifra indicada con el 20% menos de los que no se han conectado, los que lo hacen

diariamente superarían el 58%, cifra igual a la que el INE daba en su encuesta, antes citada, a la media estatal.



En este punto, la **distribución por sexo y edad** sí tiene el mayor interés porque nos da el perfil de comportamientos. Así, en referencia a la totalidad de la población y no ya al domicilio familiar, comprobamos como puede verse en el cuadro siguiente, que los hombres superan en mucho a las mujeres en la conexión diaria a Internet durante los últimos tres meses: un 55,7% de los hombres, frente a un 36,0% de las mujeres.

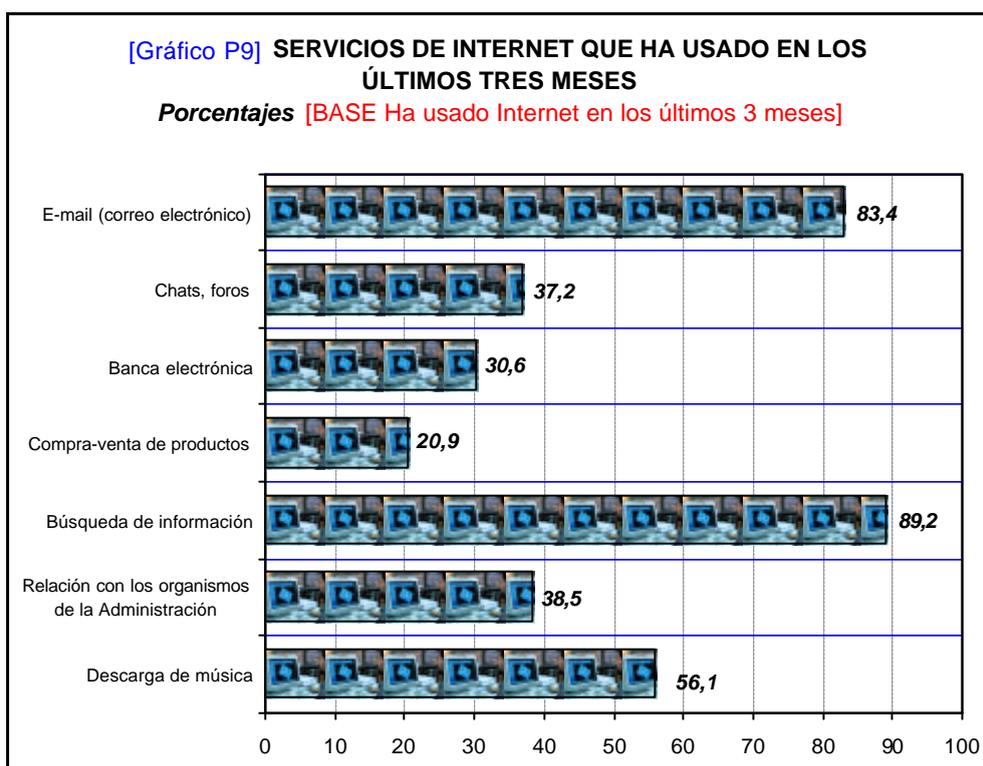
VARIABLES	Respuestas	TOTAL	P2 SEXO	
			Hombre	Mujer
BASE TOTAL		1.600	802	798
BASE SÍ DISPONEN DE CONEXIÓN A INTERNET		653	356	297
P8 FRECUENCIA HA USADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS 3 MESES				
	Lo uso a diario	46,8	55,7	36,0
	Cada 2 o 3 días	13,6	12,9	14,4
	Una vez por semana	10,6	10,8	10,4
	De 1 a 3 veces al mes	4,9	3,7	6,4
	Menos de 1 vez al mes	3,7	1,6	6,2
	No lo he usado en estos 3 meses	20,4	15,3	26,6
	NS/NC	0,0		0,0



En relación con la **edad de la población que usa Internet**, el tramo más joven de la población, conecta con Internet a diario en los últimos tres meses en un 57,0% de sus componentes, mientras que el grupo de mediana edad lo hace a diario en un 42,9% de

los suyos y el de los mayores solamente en un 28%. Así pues, la conexión y la frecuencia de la misma tiene un claro rostro joven y masculino.

Con respecto a los servicios utilizados de Internet, pregunta que en cuestionario permite elegir tantas respuestas como servicios utilizados⁴, observamos que destacan sobre manera dos usos: el de la “búsqueda de información” y el de “correo electrónico”. Ambos superan ampliamente el 80%, como puede verse en el siguiente gráfico.



4

El tercer servicio utilizado es el de la descarga de música, con un 56,1% del total y que curiosamente no anda en la exclusividad del comportamiento juvenil ni mucho menos. La relación con organismos de la Administración tiene un nada despreciable 38%.

El panorama por razón de la **edad** nos ofrece unos perfiles de usuarios en relación con los servicios usados que pueden verse en el siguiente cuadro.

⁴ Las preguntas de respuesta múltiple funcionan como si cada uno de los ítems fueran preguntados de forma separada, por lo que consideradas en su conjunto de las respuestas pueden superar el 100% en el reparto global.

VARIABLES	Respuestas	TOTAL	P3 EDAD		
			16 a 30 años	31 a 54 años	55 y más años
BASE TOTAL		1.600	465	682	454
BASE SÍ HAN USADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS 3 MESES		519	251	235	33
P9 SERVICIOS DE INTERNET HA USADO EN LOS ÚLTIMOS 3 MESES (M)					
E-mail (correo electrónico)		83,4	89,9	78,8	66,6
Chats, foros		37,2	50,5	26,6	10,4
Banca electrónica		30,6	22,1	39,8	29,4
Compra-venta de productos		20,9	23,2	19,2	15,7
Búsqueda de información		89,2	93,7	84,7	87,1
Relación con los organismos de la Administración		38,5	33,8	44,8	29,2
Descarga de música		56,1	65,7	45,2	60,9
NS/NC		0,8		1,6	0,8

En las relaciones con las Administraciones Públicas, destaca claramente el grupo de edad intermedio –31 a 54 años-, con más de 11 puntos porcentuales sobre el más joven y de 15 sobre los mayores, cosa lógica por otro lado si entendemos que es el segmento que recoge mayor número de población activa, circunstancia que sin duda tiene relación con el uso de este tipo de servicio. Por otro lado, la búsqueda de información, aun presentando diferencias entre los grupos, mantiene un nivel alto de uso en todas las edades, cosa que no ocurre con el correo electrónico cuyo uso decrece en progresión inversa a la edad.

Estos usos pueden conocerse igualmente con relación a la zona correspondiente de la región, siempre agrupadas por tamaño de municipio o por comarcas, para hacer posible su tratamiento estadístico, aunque aún así, en cuanto a la opción comarcal, algunas de ellas, sobre todo al separar los municipios sin web, presentan unas cifras en los totales demasiado escasas para repartir con otras variables.

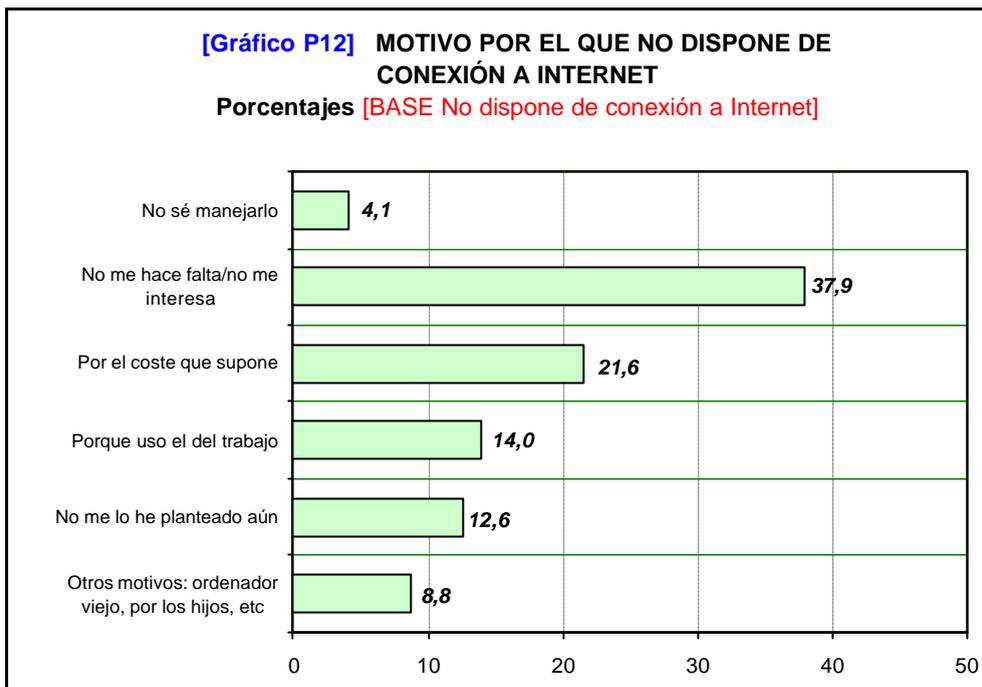
Pues bien, los servicios utilizados por zona (agrupación por tamaño de municipio), se muestra en el siguiente cuadro:

VARIABLES	TOTAL	P1B AGRUPACIÓN DE MUNICIPIOS POR NÚMERO DE HABITANTES						
		Menos de 10 mil	De 10 mil a 20 mil	De 20 mil a 50 mil	De 50 mil a 100 mil	De 100 mil a 250 mil	Más de 250 mil	Sin web
TOTAL	1.600	81	197	350	169	246	493	64
BASE SÍ HAN USADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS 3 MESES	519	21	59	99	45	96	179	21
P9 SERVICIOS DE INTERNET HA USADO EN LOS ÚLTIMOS 3 MESES (M)								
E-mail (correo electrónico)	83,4	64,3	84,7	76,4	89,6	88,3	84,8	84,6
Chats, foros	37,2	32,3	39,8	28,0	37,4	50,0	33,9	46,2
Banca electrónica	30,6	27,3	35,6	32,3	34,5	38,3	25,0	15,4
Compra-venta de productos	20,9	12,7	18,4	31,4	10,8	21,7	17,0	38,5
Búsqueda de información	89,2	81,9	93,3	94,7	93,0	95,0	81,2	92,3
Relación con los organismos de la Administración	38,5	23,9	35,7	34,5	55,5	58,3	27,6	46,2
Descarga de música	56,1	37,0	53,0	61,2	64,2	75,0	43,7	61,5
NS/NC	0,8	1,3	1,2		3,4		0,9	

Otra cuestión planteada es la referente al **certificado digital**, pregunta dirigida al conjunto que tiene conexión a Internet en sus domicilios, sobre los que venimos comentando diferentes situaciones de tipo de conexión, uso más reciente de Internet, servicios manejados.... Lógicamente, las cifras elevadas para todas las variables anteriores, se caen en este punto, ya que solamente un 7,2% responden afirmativamente a esta cuestión, por lo que amén de conocer el dato, no caben otras combinatorias con las variables de identificación, salvo que digamos que en esta escasez, el grupo que relativamente tiene más porcentaje de personas con certificado digital son del grupo de mayor edad. Acerca de los usos del certificado digital destaca principalmente el uso en relación con la Agencia Tributaria.

4

Al igual que hiciéramos con aquellos que no poseen ordenador en su casa, preguntándoles el motivo, planteamos también con relación a los que sí tienen ordenador pero **no conexión a Internet**, cuál es la razón de ello. La razón principal de la no conexión se sitúa en el desinterés aparejado a la no necesidad. Estos suponen un 37,9% de los que no tienen conexión. Hay un grupo, que suponen un 21,6% que aducen el precio de la conexión como un motivo para no tenerla. Entendemos que este grupo debe de estar en el punto de mira de las promociones mediante subvenciones de las Administraciones Públicas, sin duda como población objetivo, compartiendo con los que ni siquiera disponen de ordenador personal en su domicilio.



Un grupo que esconde en cierta medida la realidad de los usuarios de estas TICs, son los que careciendo de ordenador o de conexión a Internet, no son en realidad población no incorporada a las nuevas tecnologías, sino que lo están pero no en el ámbito del hogar, sino utilizando estos recursos en el lugar de trabajo, con un grado mayor o menor de usos y permisividad por parte de los responsables de las empresas correspondientes.

La estructura de las respuestas, es bastante similar por razón del sexo de los entrevistados.

VARIABLES	Respuestas	TOTAL	P3 EDAD		
			16 a 30 años	31 a 54 años	55 y más años
BASE TOTAL		1.600	465	682	454
BASE NO DISPONEN DE CONEXIÓN A INTERNET		317	108	168	42
P12 MOTIVO POR EL QUE NO DISPONEN DE CONEXIÓN A INTERNET					
No sé manejarla		4,1		4,7	12,3
No me hace falta / no me interesa		37,9	32,4	38,0	51,8
Por el coste que supone		21,6	27,4	20,7	10,7
Porque uso el del trabajo		14,0	22,5	11,4	2,3
No me lo he planteado aún		12,6	12,3	13,1	11,5
Otros motivos: Ordenador viejo, por los hijos, falta de tiempo, etc		8,8	5,5	11,2	7,7



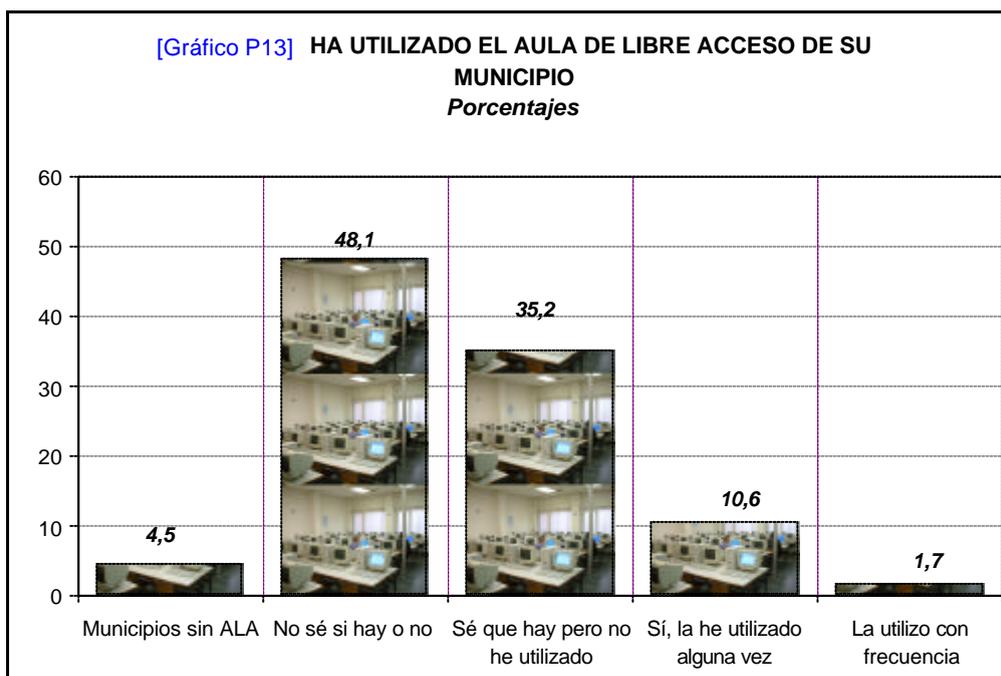
El primer dato que muestra la ausencia de las personas más jóvenes en las respuestas “no sé manejarlo”, viene a confirmar, aunque en general son pocos los que apuntan esta situación, la idea ya señalada, de que las nuevas generaciones son las nacidas con la expansión de las TICs y las que mejor se manejan en las mismas. Por el contrario el grupo más mayor acumula más respuestas en esta misma opción de desconocimiento. Algo similar ocurre con la explicación “no me hace falta” que aumenta en presencia con la edad, pasando de un 32,4% en los más jóvenes a un 51,8% en los mayores.

A nivel de zona, en la agrupación por tamaño de los municipios, no aparece un motivo que justifique posiciones diferenciadas por razón de dicho tamaño; las diferentes razones se reparten, al parecer, sin una razón que justifique las referidas diferencias por número de habitantes.

4.5 Uso de las Aulas de Libre Acceso y visitas a webs

Al margen de la posesión o no de ordenador personal en el domicilio, o de las conexiones domiciliarias a Internet, la presencia de **Aulas de Libre Acceso** a Internet en la mayoría de los municipios de la Región de Murcia, hace plantearnos la cuestión de su conocimiento y de su uso. Esta pregunta no va precedida de filtro alguno, por lo que nos da el comportamiento de toda la población.

[Gráfico P13] HA UTILIZADO EL AULA DE LIBRE ACCESO DE SU MUNICIPIO
Porcentajes



Lo primero que se debe observar es el grado de desconocimiento de la existencia o no de dichas aulas ya que en casi la mitad de la población de todas las edades dicen no saber si las hay o no.

Si bien no hay diferencias importantes entre hombres y mujeres en lo que se refiere al nivel de uso de las Aulas de Libre Acceso municipales (la utilizan algo más de 1 de cada 10 entrevistados, tanto entre hombres como entre mujeres), sí puede comprobarse, en cambio, que hay un 5% más de hombres que de mujeres que, aun sin utilizar las Aulas de Libre Acceso, conocen su existencia.

VARIABLES	Respuestas	TOTAL	P2 SEXO		P3 EDAD		
			Hombre	Mujer	16 a 30 años	31 a 54 años	55 y más años
BASE TOTAL		1600	802	798	465	682	454
P13 HA UTILIZADO AULA DE LIBRE ACCESO DE SU MUNICIPIO							
No hay ALA en mi municipio (Abanilla, Águilas, Aledo, Lorquí, Ojós y Ulea)	4,5	4,7	4,3	4,6	3,8	5,4	
No sé si hay o no	48,1	45,7	50,6	34,4	48,2	61,9	
Sé que hay pero no he utilizado	35,2	37,7	32,7	35,4	37,6	31,3	
Sí la he utilizado alguna vez	10,6	10,1	11,1	20,7	9,8	1,4	
La utilizo con frecuencia	1,7	1,9	1,4	4,9	0,6		

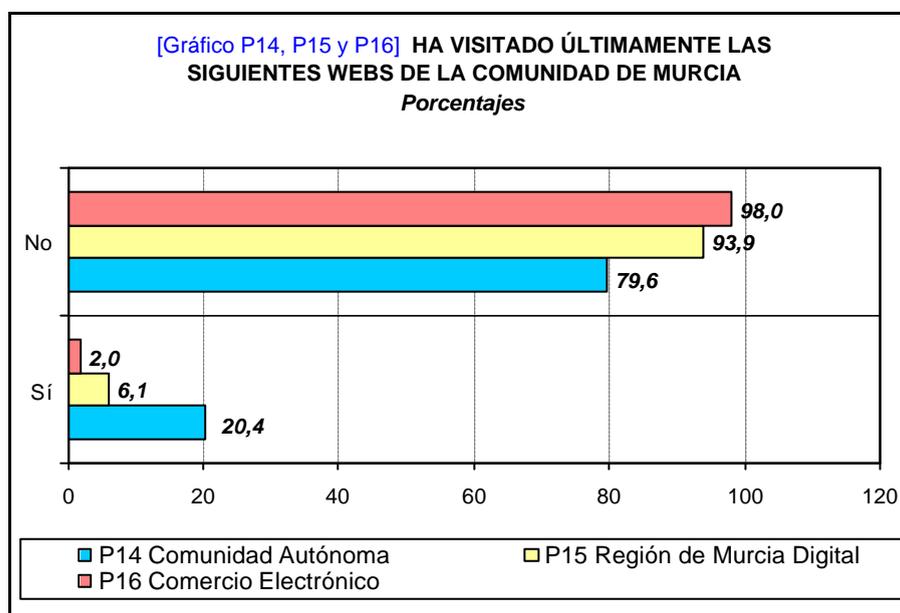
La edad del entrevistado sí es, en cambio, una variable a considerar que determina tanto el nivel de conocimiento de la existencia de Aulas de Libre Acceso como el de uso que se hace de éstas.

Los resultados obtenidos en el sondeo ponen de manifiesto una relación negativa entre edad y nivel de conocimiento de las ALAs, de forma tal que, a mayor edad de los entrevistados, menor es el porcentaje de personas que conocen la existencia de ALAs en sus localidades de residencia. De igual forma, también la edad tiene una relación directa de sentido negativo con el nivel de uso de las Aulas, de manera que, conforme aumenta la edad de los entrevistados, disminuye el porcentaje de personas que hacen uso de las ALAs, pasando de un 20,7% de jóvenes de hasta 30 años a apenas un 1,4% de quienes cuentan con 55 y más años.

Avanzando en el análisis de los resultados del estudio, abordamos en los siguientes párrafos la frecuencia de visita de páginas webs relacionadas con la Administración o con proyectos promovidos por la misma, así como las de los Ayuntamientos en caso

de que tenga, todo ello con independencia de que los entrevistados conozcan o no las ALAs de su municipio, y de que tengan o no conexión a Internet en sus hogares.

Por lo que se refiere a las páginas de ámbito regional, los resultados del sondeo ponen de manifiesto que sólo una minoría de los entrevistados ha visitado en alguna ocasión las páginas webs en estudio, aunque con desigual intensidad cada una de ellas. De las tres consideradas, es la web oficial de la CARM (www.carm.es) la que presenta un mayor porcentaje de personas que la han visitado, algo más de 1 de cada 5 entrevistados (concretamente, un 20,4%). Las otras dos webs en estudio (www.regmurcia.com y www.cecarm.com) presentan unos niveles inferiores, de forma que un 6,1% ha visitado la web de Región de Murcia Digital, y apenas un 2% ha hecho lo propio con el Portal de Comercio Electrónico Regional.



Estas diferencias en cuanto al porcentaje de personas que visitan cada una de estas tres páginas web es comprensible por varios factores, entre los que cabría destacar:

- El tiempo que llevan en funcionamiento. Mientras que la web www.carm.es lleva varios años, las otras dos son más recientes, hasta el punto que el Portal de Comercio Electrónico tiene aproximadamente un año y medio de vida.
- El tipo de información y servicios que proporcionan cada una de las páginas: la de la Comunidad Autónoma contiene información administrativa de interés para amplios sectores de la población; en tanto que las otras dos webs tienen un carácter más temático: el portal Región de Murcia Digital proporciona información cultural, de naturaleza, de historia, de ocio, entretenimiento, etc,

mientras que el Portal de Comercio Electrónico, por su parte, tiene servicios e información de carácter más empresarial, de consumo, etc.

Considerando los resultados obtenidos en base a la agrupación comarcal de los municipios, no se observan diferencias especialmente significativas entre las distintas comarcas en lo que se refiere al porcentaje de usuarios que acceden a las tres web regionales en estudio. Si acaso, habría que significar la situación de tres comarcas, que destacan respecto al resto por mostrar para las tres webs un porcentaje de personas que las visitan superior a la media: Huerta de Murcia, Vega Media y Mar Menor.

VARIABLES	Respuestas	TOTAL	P1A AGRUPACIÓN DE MUNICIPIOS POR COMARCAS												
			Altiplano	Alto Guadalentín	Bajo Guadalentín	Campo de Cartagena	Huerta Murciana	Mar Menor	Noroeste	Oriental	Río Mula	Valle de Ricote	Vega Alta	Vega Media	Sin web
TOTAL		1.600	69	157	88	262	566	99	86	17	8	3	65	116	64
P14 HA VISITADO ÚLTIMAMENTE LA WEB DE LA COMUNIDAD DE MURCIA															
	Si	20,4	10,1	10,5	12,4	18,9	25,9	22,7	21,8	12,9	17,8	17,8	17,0	22,9	20,0
	No	79,6	89,9	89,5	87,6	81,1	74,1	77,3	78,2	87,1	82,2	82,2	83,0	77,1	80,0
P15 HA VISITADO ÚLTIMAMENTE LA WEB DE LA REGIÓN DE MURCIA DIGITAL															
	Si	6,1	1,4	3,4	3,8	4,7	8,0	6,0	3,6	3,1	3,2	4,3	5,3	11,2	7,5
	No	93,9	98,6	96,6	96,2	95,3	92,0	94,0	96,4	96,9	96,8	95,7	94,7	88,8	92,5
P16 HA VISITADO ÚLTIMAM. EL PORTAL DE COMERCIO ELECTRÓNICO REGIONAL															
	Si	2,0	1,9	1,4	1,8	2,6	2,9	1,7		0,8	2,1		3,9		
	No	98,0	98,1	98,6	100,0	98,2	97,4	97,1	98,3	100,0	99,2	97,9	100,0	96,1	100,0

Considerando el sexo y la edad de los usuarios de las tres webs en estudio, insistimos en señalar el predominio entre los internautas murcianos de los hombres jóvenes, constatando nuevamente un mayor porcentaje de usuarios entre ellos que entre ellas, así como una relación negativa entre edad y visitas a las webs.

VARIABLES	Respuestas	TOTAL	P2 SEXO		P3 EDAD		
			Hombre	Mujer	16 a 30 años	31 a 54 años	55 y más años
BASE TOTAL		1600	802	798	465	682	454
P14 HA VISITADO ÚLTIMAMENTE LA WEB DE LA COMUNIDAD DE MURCIA							
	Sí	20,4	23,4	17,4	28,8	25,8	3,6
	No	79,6	76,6	82,6	71,2	74,2	96,4
P15 HA VISITADO ÚLTIMAMENTE LA WEB DE LA REGIÓN DE MURCIA DIGITAL							
	Sí	6,1	8,0	4,2	10,2	6,7	1,1
	No	93,9	92,0	95,8	89,8	93,3	98,9
P16 HA VISITADO ÚLTIMAM. EL PORTAL DE COMERCIO ELECTRÓNICO REGIONAL							
	Sí	2,0	2,2	1,8	3,0	2,6	0,1
	No	98,0	97,8	98,2	97,0	97,4	99,9

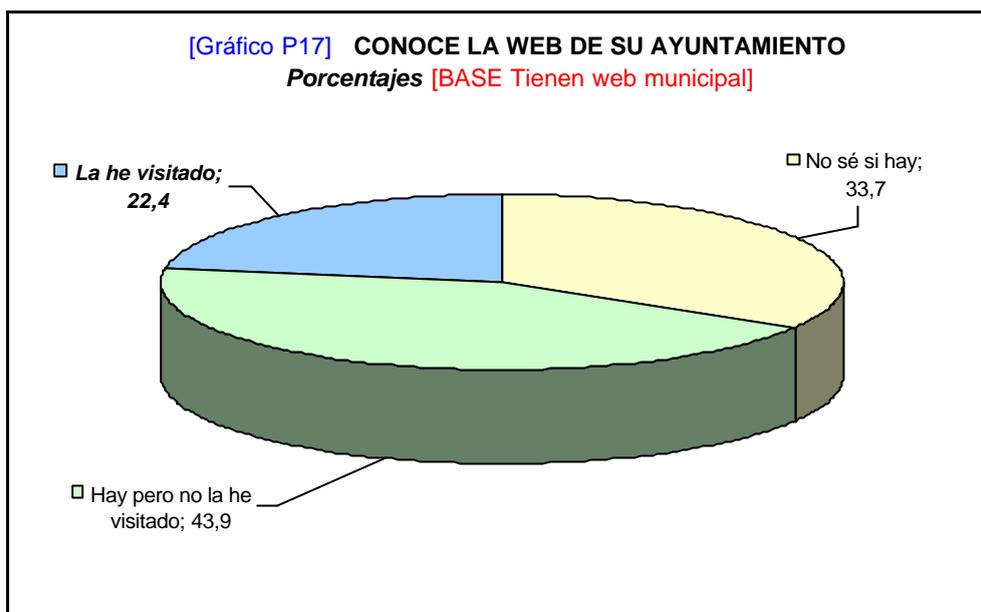
Además del estudio de la frecuencia de acceso a las tres webs regionales anteriores, se interroga también a los entrevistados si **conocen la de su municipio**, y en tal caso, si la han visitado alguna vez.

Descartando en un primer momento al 4% de la población de Murcia que reside en municipios que no tienen página web propia, cabe destacar que **son mayoría, en torno a 2 de cada 3, los entrevistados que tienen constancia de que su Ayuntamiento tiene web propia**, con independencia de que la hayan visitado o no.

4

De esta forma, como se observa en el siguiente gráfico, frente a un 33,7% de personas que desconocen que su Ayuntamiento tiene web⁵, hay un 43,9% de individuos que sí que lo saben, y un 22,4% más que no sólo conoce la existencia de la página web de su Ayuntamiento, sino que, además, la ha visitado alguna vez; nivel de accesos ligeramente superior al existente a la web www.carm.es.

⁵ Estos porcentajes no se refieren al total del universo, sino al 96% de él, que corresponde a la población de la Región que vive en municipios cuyos ayuntamientos tienen web: así pues, hemos recalculado los resultados en base a los obtenidos en la pregunta P17.



Considerando este nivel de conocimiento y uso de las webs por parte de los entrevistados según municipios de residencia, se comprueba que los municipios en los que un mayor porcentaje de vecinos conocen la existencia de la web del Ayuntamiento son: Cartagena (82,5%), Cehegín (79,6%), Los Alcázares (76,4%), Totana (76,2%), Molina de Segura (74,4%), Lorca (73,9%) y Calasparra (73,3%). Igualmente es en estos municipios donde se dan también los porcentajes más altos de vecinos que las han visitado.

Por otra parte, los municipios en los que hay un mayor nivel de desconocimiento por parte de la población acerca de la existencia de la página web municipal, son los de Alhama de Murcia, Beniel, Blanca, Bullas, Fuente Álamo y Ulea, donde es desconocida por más de la mitad de los vecinos.

Atendiendo a la edad y el sexo de los entrevistados, nuevamente puede constatarse, como viene siendo una constante a lo largo del estudio, que los hombres, en mayor medida que las mujeres, y los más jóvenes, frente al resto de la población, son los sectores de población que cuentan con un mayor porcentaje de individuos que conocen y utilizan las webs, en este caso, las del ayuntamiento del propio municipio.

VARIABLES	TOTAL	P2 SEXO		P3 EDAD		
		Hombre	Mujer	16 a 30 años	31 a 54 años	55 y más años
Respuestas						
BASE TOTAL	1600	802	798	465	682	454
P17 CONOCE LA WEB DE SU AYUNTAMIENTO						
No tiene	4,0	4,0	4,0	4,1	3,8	4,2
No sé si hay	32,3	23,9	40,7	20,5	23,9	57,0
Hay pero no la he visitado	42,2	47,2	37,2	40,0	47,7	36,1
La he visitado	21,5	24,9	18,1	35,4	24,6	2,6

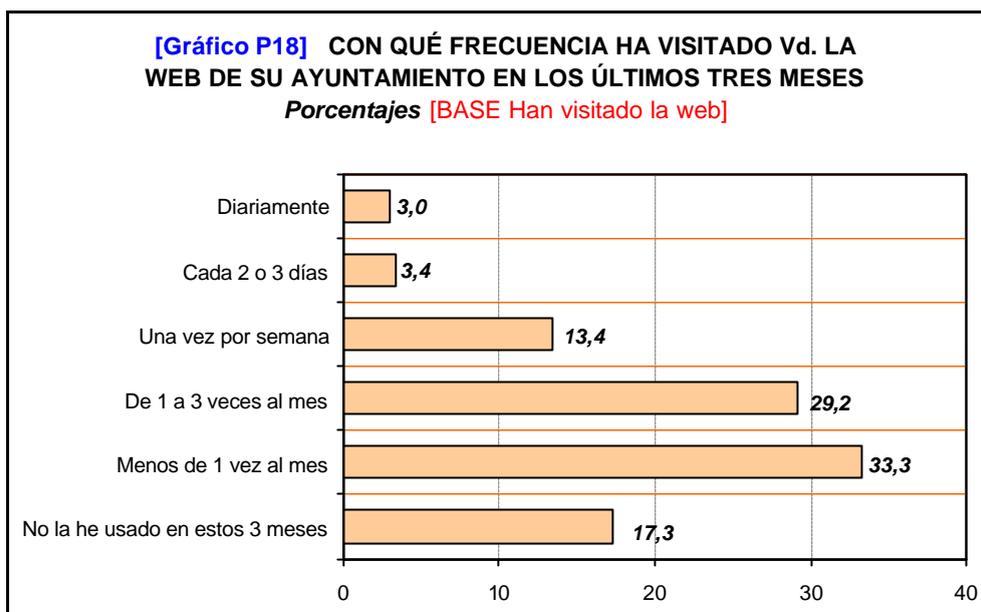
En cuanto a las diferencias por edad, nuevamente puede constatarse una relación negativa entre nivel de conocimiento de TICs y edad: frente a los jóvenes de entre 16 y 30 años, quienes 3 de cada 4 de ellos conocen las webs del municipio y 1 de cada 3 la ha visitado, los más mayores, de 55 y más años, conocen dichas webs en un 38,7% de los casos, habiéndolas visitado en apenas un 2,6% de los casos.

4.6 Valoración de las webs municipales

El último apartado del estudio viene referido en su totalidad a las **páginas webs de los ayuntamientos de la Región de Murcia**. Considerando únicamente al 21,5% de entrevistados que declaran haber visitado la web de su localidad, se les interroga acerca de la frecuencia con la que la visitan, los servicios que han utilizado y la valoración que les merece. Finalmente, las dos últimas cuestiones en análisis están dirigidas al conjunto de los entrevistados, tengan o no sus ayuntamientos página web y la hayan o no visitado, interrogándoseles sobre los servicios que desearían encontrar en la web de su municipio.

Considerando en primer lugar la frecuencia con la que los entrevistados visitan la web de su Ayuntamiento⁶, la mayor parte de ellos, casi 4 de cada 5, lo han hecho estos tres últimos meses con muy poca periodicidad, inferior a la semanal; mientras que un 29,2% la ha visitado entre 1 y 3 veces al mes, hasta un 33,3% lo ha hecho menos de 1 vez al mes, y un 17,3% más no la ha utilizado en estos 3 últimos meses.

⁶ Salvo que se indique lo contrario, en prácticamente todo este epígrafe nos referimos únicamente a aquellos entrevistados que han visitado alguna vez la página web de su Ayuntamiento. Sólo al final, al valorar servicios que desearían encontrar en las webs municipales, se pregunta a la totalidad de la muestra.



Así pues, como se puede observar en el gráfico, no más de un 20% de los vecinos que han visitado la web de su localidad tienen una frecuencia de uso superior a la semanal: un 13,4% lo hace semanalmente, un 3,4% cada 2 ó 3 días y un 3% más lo hace diariamente.

Cabe suponer que, por la propia naturaleza de las páginas webs municipales, así como por la gran oferta de servicios y contenidos existente en Internet, no resulta fácil fidelizar usuarios y aumentar la frecuencia de sus visitas. En todo caso, las webs de los ayuntamientos cuentan para su desarrollo, al menos potencialmente, con dos ventajas diferenciales respecto a otras webs, ventajas que pueden resultar muy interesantes para lograr aumentar tanto el número de sus usuarios, como el de visitas. De un lado, y como primera ventaja a destacar, estaría el desarrollo de la administración electrónica, sustituyendo los trámites en el Ayuntamiento por servicios en la web; y por otra parte, y como segundo elemento a tener en cuenta, tendríamos la actualización constante de la información local que no tiene por qué limitarse al ámbito político e institucional, sino que podría incorporar secciones de sociedad, cultura, sucesos, agenda, etc.

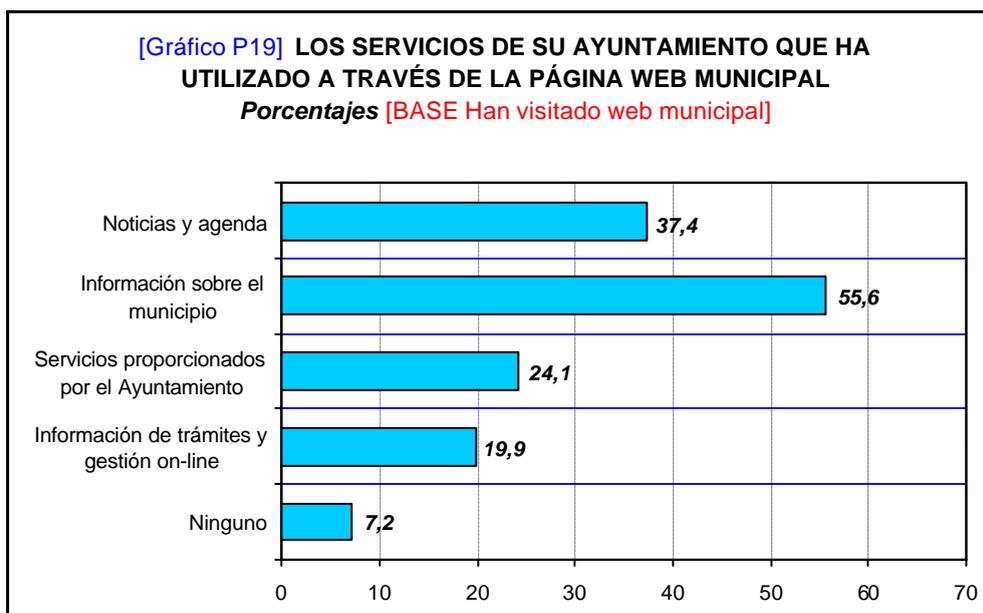
Considerando los resultados atendiendo al sexo y la edad de los entrevistados, curiosamente, en esta cuestión las mujeres rompen la tónica observada a lo largo de la investigación, y presentan unos niveles de frecuencia de visita a las webs municipales ligeramente superiores a los de los hombres.

VARIABLES	TOTAL	P2 SEXO		P3 EDAD		
		Hombre	Mujer	16 a 30 años	31 a 54 años	55 y más años
Respuestas						
BASE TOTAL	1600	802	798	465	682	454
BASE HAN VISITADO LA WEB DE SU AYUNTAMIENTO	344	200	144	164	168	12
P18 FRECUENCIA HA VISITADO WEB AYUNTAMIENTOS 3 MESES						
Diariamente	3,0	3,0	3,0	1,9	3,8	5,6
Cada 2 o 3 días	3,4	2,3	5,1	4,2	3,0	
Una vez por semana	13,4	11,7	15,8	15,1	12,7	
De 1 a 3 veces al mes	29,2	27,4	31,6	28,1	29,8	35,2
Menos de una vez al mes	33,3	35,1	30,7	32,2	33,8	41,3
No la he usado en estos 3 meses	17,3	19,8	13,9	17,7	16,9	17,8
NS/NC	0,4	0,7		0,9		

Por lo que se refiere a la edad, las tendencias vistas hasta ahora se mantienen, en el sentido de que los más jóvenes, en este caso junto con las edades intermedias, visitan periódicamente –al menos una vez a la semana- la web de su Ayuntamiento en un porcentaje de casos mucho mayor que los más mayores.

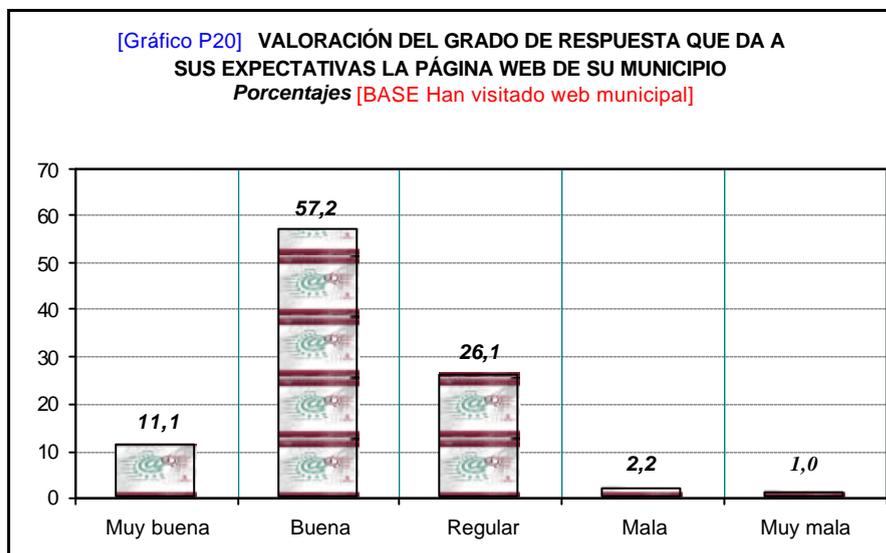
De los distintos **servicios ofrecidos** por los ayuntamientos disponibles en la web, son la “información sobre el municipio”, con un 55,6% de personas que lo señalan y “noticias y agenda”, con un 37,4% los más utilizados por los usuarios.

4



Tras estos dos servicios más usados, se situarían los “servicios proporcionados por el Ayuntamiento” (un 24,1%) y la “información de trámites y de gestión on-line” (19,9%).

Considerando el **grado de respuesta que a las expectativas de los usuarios les ha dado la web de su municipio**, las valoraciones realizadas son, en la mayoría de los casos, positivas, de modo que algo más de 2 de cada 3 entrevistados (concretamente un 68,3%) valora como muy buena o buena la respuesta recibida. En torno a un cuarto de los entrevistados (el 26,1%) valora como regular, y apenas una minoría (3,2%) considera los servicios negativamente.

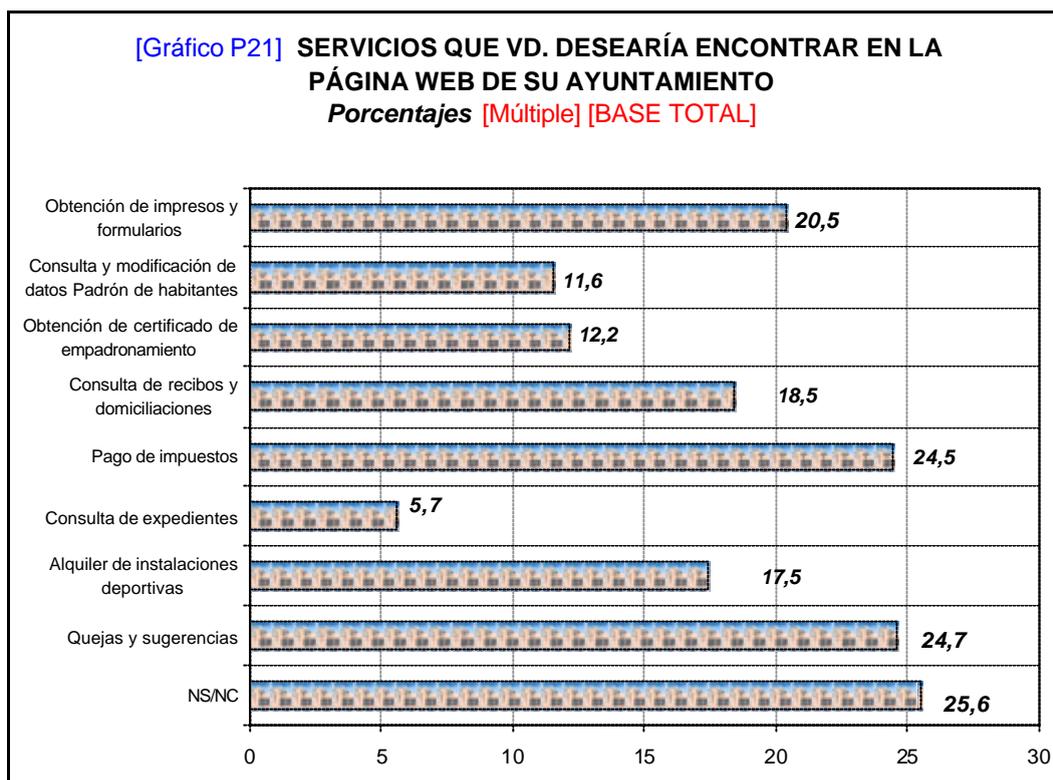


Considerando los resultados sobre la valoración de las web municipales atendiendo al sexo y la edad e los entrevistados, las mujeres, en mayor proporción que los hombres (un 75,6% de ellas frente al 63% de ellos) valoran positivamente. De igual forma, también los más jóvenes presentan un porcentaje mayor de personas satisfechas (un 70,2%), seguidos por las edades intermedias (un 66,7%) y por los de mayor edad (un 64,2%).

VARIABLES	Respuestas	TOTAL	P2 SEXO		P3 EDAD		
			Hombre	Mujer	16 a 30 años	31 a 54 años	55 y más años
BASE TOTAL		1600	802	798	465	682	454
BASE HAN VISITADO LA WEB DE SU AYUNTAMIENTO		344	200	144	164	168	12
P20 VALORACIÓN GRADO RESPUESTA A SUS NECESIDADES WEB MUNICIPAL							
Muy buena		11,1	9,6	13,2	6,5	15,5	13,4
Buena		57,2	53,4	62,4	63,7	51,2	50,8
Regular		26,1	29,8	20,9	26,5	25,0	35,2
Mala		2,2	3,2	0,9	1,9	2,7	0,5
Muy mala		1,0	0,9	1,1	1,0	1,0	
NS/NC		2,5	3,1	1,6	0,3	4,7	

Finalmente, como hemos indicado al comienzo de este apartado, se interroga a la totalidad de la muestra (y no sólo a aquéllos que han visitado la web de su Ayuntamiento) acerca de cuáles son los **dos servicios que desearían encontrar en la web de su localidad**.

Los resultados muestran una pluralidad de opiniones y servicios demandados, aunque hay tres que destacan sobre el resto por reunir a un porcentaje de individuos superior al 20%: en primer lugar, “quejas y sugerencias”, apuntada por casi 1 de cada 4 entrevistados (un 24,7%); en segundo lugar, y casi con la misma demanda, el “pago de impuestos”, apuntado por el 24,5% de las personas entrevistadas. Complementando a este servicio, se situaría, como tercer servicio más demandado, la “obtención de impresos y formularios”, señalado por el 20,5%; así como la “consulta de recibos y domiciliación bancaria”, según demanda el 18,5% de los entrevistados.



En este punto, hay que destacar como dato bastante significativo el hecho de que 1 de cada 4 entrevistados (un 25,6%) no sepa qué responder cuando se le pregunta por los servicios que querría tener disponible en la web de su Ayuntamiento, porcentaje de respuesta superior al del servicio más demandado.

No se observan diferencias significativas entre las expectativas de hombres y mujeres con relación a las webs municipales. En relación a la edad, las personas más jóvenes y de media edad muestran un nivel de demanda de servicios a las webs municipales superior al de los más mayores, que en un 60,1% señalan que no saben no contestan. Los más jóvenes, entre otros aspectos, muestran un especial interés en encontrar en las webs municipales las posibilidades de “alquiler de instalaciones deportivas” (un 41,4% así lo demanda) y “quejas y sugerencias” (señalado por un 31,3%); mientras que las personas de mediana edad destacan del resto por su mayor demanda de servicios de carácter administrativo: “consulta de recibos y domiciliación bancaria” (23,3%) y “pago de impuestos” (32,7%).

VARIABLES	TOTAL	P2 SEXO		P3 EDAD		
		Hombre	Mujer	16 a 30 años	31 a 54 años	55 y más años
Respuestas						
BASE TOTAL	1600	802	798	465	682	454
P21 DOS SERVICIOS QUE DESEARÍA ENCONTRAR EN LA WEB MUNICIPAL						
Obtención de impresos y formularios	20,5	22,0	19,1	25,7	26,2	6,7
Consulta y modificación de datos Padrón de habitantes	11,6	12,2	10,9	11,6	13,4	8,7
Obtención de certificado de empadronamiento	12,2	11,7	12,7	13,7	14,8	6,8
Consulta de recibos y domiciliación bancaria	18,5	19,1	17,8	16,7	23,3	13,1
Pago de impuestos	24,5	25,9	23,0	20,7	32,7	15,9
Consulta de expedientes	5,7	6,5	5,0	8,5	6,7	1,5
Alquiler de instalaciones deportivas	17,5	23,0	11,9	41,4	11,3	2,1
Quejas y sugerencias	24,7	21,2	28,1	31,3	27,4	13,8
NS/NC	25,6	22,4	28,9	7,1	15,3	60,1

Al margen del sexo y la edad de la población en estudio, otras características de los entrevistados parecen introducir ciertas diferencias en cuanto al tipo de demandas de servicios que se les hace a las webs municipales. Claramente, puede constatarse que hay una desigual demanda de servicios en las webs municipales atendiendo a que se haga o no uso de Internet y a lo más o menos familiarizados que los entrevistados estén con Internet y las páginas webs de la Comunidad Autónoma y los ayuntamientos estudiados.

4

Así, por ejemplo, y por lo que al uso de ALAs se refiere, frente a un 93,7% de usuarios de ALAs que demandan algún servicio a las webs municipales, el porcentaje de quienes demandan servicios entre quienes no saben si en su municipio hay ALA es del 66,8%. De igual forma, mientras que en torno el 95% de quienes han visitado últimamente alguna web regional hacen alguna sugerencia de servicio para la web municipal, sólo un 75% de quienes no las han visitado demanda algún servicio. Un tercer ejemplo, quizás más evidente que los anteriores, es que mientras que el 95,5% de los entrevistados que han visitado la web municipal tienen alguna demanda de servicios, apenas un 55,8% de quienes no saben si su Ayuntamiento tiene web sugieren posibles servicios para ésta.

En definitiva, del análisis de los resultados se desprende que la mayor o menor demanda de servicios a las webs municipales viene determinada, en buena medida, por el nivel de conocimiento y uso que de Internet, y de la propia web municipal, tienen

los vecinos; de igual forma, y en un planteamiento complementario, parece que el mismo uso de Internet y las webs municipales son generadoras de necesidades y demandas por parte de los vecinos usuarios.

Considerando únicamente a las personas que han utilizado las ALAs de su municipio y/o han visitado las webs regionales y las de sus municipios de residencia, cabe destacar que los servicios más demandados por ellas son “obtención de impresos y formularios”, “pago de impuestos”, “consulta de recibidos y domiciliación bancaria” y “quejas y sugerencias”. También, entre quienes han visitado la web de su Ayuntamiento, destaca como demanda la de “alquiler de instalaciones deportivas”. Si bien estos resultados coinciden, a grandes rasgos, con los obtenidos para el conjunto de la población en estudio, entendemos que son demandas “cualificadas”, y que hay que prestarle una mayor atención de cara a la futura implantación de los servicios en las webs municipales, en la medida en que son demandados en mayor medida precisamente por los ya usuarios.

Finalmente, en pregunta de **respuesta abierta**, vuelve a interrogarse a los entrevistados **qué más esperarían encontrar en la web de su Ayuntamiento**, aparte de lo ya señalado en la pregunta anterior. Nuevamente, el dato más destacado es la no respuesta, en la medida en que algo más de 4 de cada 5 entrevistados no aportan ninguna sugerencia más (un 76,3% señala que NS/NC, en tanto que un 4,7% apunta que “ninguno más. En el apenas 20% de los entrevistados que sugieren algún otro servicio que esperarían encontrar en la web de su Ayuntamiento, predominan los relativos a información (un 15%) de índole diversa, aunque de entre toda ella destacaría información relativa a:

- | | |
|---|------|
| ▪ Actos culturales, deportivos y de ocio: | 2,9% |
| ▪ Empleo y cursos municipales y regionales: | 2,3% |
| ▪ Noticias sobre el municipio y la Región: | 1,8% |
| ▪ Al municipio en general: | 1,6% |
| ▪ Turística, del municipio y la Región: | 1,4% |

Amén de la mayor demanda de información, y entre la multiplicidad de servicios propuestos, cabrían destacar también peticiones relativas al desarrollo, en general, de la e-administración, aunque son demandas minoritarias.



5

CONCLUSIONES

1. Hay un claro incremento en la Región de Murcia en equipamiento informático de los hogares, conexiones a Internet y “navegación”, con relación a los recientes datos de 2005 de la encuesta del INE de Tecnologías de la Información en los Hogares.
2. 61% de la población posee al menos un ordenador en su domicilio.
3. ADSL es el tipo de conexión más extendido actualmente con un 53,7% del total.
4. De entre la población que dispone de conexión a Internet en sus hogares, los hombres utilizan más Internet (casi un 85% en los últimos tres meses) y con mayor intensidad que las mujeres (55,7% a diario frente al 36%).
5. Entre quienes tienen conexión a Internet en su hogar, el tramo más joven de la población conecta con Internet a diario en los últimos tres meses en un 57,0% de sus componentes, mientras que el grupo de mediana edad lo hace a diario en un 42,9% de los suyos y el de los mayores solamente en un 28%. Así pues, la conexión y la frecuencia de la misma tiene un claro rostro joven y masculino.

6. En el uso de Internet, los servicios más utilizados son: “la búsqueda de información” y el “correo electrónico”. Ambos superan ampliamente el 80%.
7. El 7,2% de los entrevistados disponen de certificado digital.
8. La razón principal de los que teniendo ordenador no se conectan a Internet, está en el “desinterés – no necesidad” y en el “coste” de la misma.
9. Los más jóvenes tienen un mayor nivel de conocimiento y hacen un mayor uso de las ALAs, aunque en general son bastante desconocidas en el conjunto de la población.
10. Bajo porcentaje de personas que han visitado www.carm.es, www.regmurcia.com y www.cecarm.com, aunque la primera, con un 20%, destaca por encima de las dos restantes.
11. Importante porcentaje de personas que saben que su Ayuntamiento tiene página web, pero bajo porcentaje de vecinos que la han visitado.
12. Entre quienes han utilizado las webs municipales, la frecuencia de acceso es baja, siendo los servicios más utilizados “información sobre el municipio” y “noticias y agenda”.
13. Positiva valoración de las webs municipales entre la mayor parte de sus usuarios.
14. Los servicios que en mayor medida señalan los entrevistados desearían encontrar en la web de su Ayuntamiento son “quejas y sugerencias”, “pago de impuestos” y “obtención de impresos y formularios”.
15. Mayor demanda de servicios a las webs municipales por parte de los usuarios de Internet, las ALAs y las webs regionales y municipales.

Además nos hacemos eco de algunas de las recomendaciones recogidas en el estudio de Red.es “Las TIC en los hogares españoles”, para continuar impulsando el uso de Internet:

- Promover el uso del correo electrónico, puesto que es uno de los principales motores de uso de Internet y existe un elevado número de usuarios sin dirección de correo.
- Garantizar la seguridad online, mediante el impulso una identidad electrónica segura avalada por la Administración. El futuro DNI supondrá, sin duda, una buena oportunidad para ello.
- Promover acciones de formación sobre Internet.
- Promover la Red desde el canal móvil.

ANEXO

“TABLAS DE FRECUENCIAS SIMPLES”

VARIABLES	Respuestas	ABSOLUTOS	PORCENTAJES
TOTAL		1.600	100,0
P1A AGRUPACION DE MUNICIPIOS POR COMARCAS			
	Altiplano	69	4,3
	Alto Guadalentín	157	9,8
	Bajo Guadalentín	88	5,5
	Campo de Cartagena	262	16,4
	Huerta Murciana	566	35,4
	Mar Menor	99	6,2
	Noroeste	86	5,4
	Oriental	17	1,1
	Río Mula	8	0,5
	Valle de Ricote	3	0,2
	Vega Alta	65	4,1
	Vega Media	116	7,3
	Sin web (Aledo, Alguazas, Librilla, Lorquí, Mula, Ojós, La Unión y V. Segura)	64	4,0
P1B AGRUPACION DE MUNICIPIOS POR NUMERO DE HABITANTES			
	Menos 10 mil	81	5,1
	De 10 a 20 mil	197	12,3
	De 20 a 50 mil	350	21,9
	De 50 a 100 mil	169	10,6
	De 100 a 250 mil	246	15,4
	Más de 250 mil	493	30,8
	Sin web (Aledo, Alguazas, Librilla, Lorquí, Mula, Ojós, La Unión y V. Segura)	64	4,0
P2 SEXO DE LA PERSONA ENCUESTADA			
	Hombre	802	50,1
	Mujer	798	49,9
P3 EDAD DE LA PERSONA ENCUESTADA (Intervalos de años)			
	De 16 a 30 años	465	29,0
	De 31 a 54 años	682	42,6
	55 y más años	454	28,4
	<i>media de edad</i>	<i>43</i>	<i>43</i>
P4 TIENE ORDENADOR EN SU CASA			
	No	624	39,0
	Sí, tenemos 1	732	45,7
	Sí, tenemos 2	175	10,9
	Sí, 3 o más	69	4,3
BASE NO TIENEN ORDENADOR EN CASA		624	100,0
P5 MOTIVO POR EL QUE NO TIENE ORDENADOR EN CASA			
	Por la edad, somos muy mayores	168	26,9
	Porque no lo necesitamos	366	58,7
	Porque uso el del trabajo	49	7,8
	Por los gastos que supone	28	4,4
	Otros: No sé utilizarlo, no me lo he planteado, no me gusta la informática, etc.	12	2,0
BASE SI TIENEN ORDENADOR EN CASA		976	100,0
P6 DISPONE DE CONEXION A INTERNET			
	Sí	653	66,8
	No	317	32,5
	NS/NC	6	0,6

VARIABLES	Respuestas	ABSOLUTOS	PORCENTAJES
BASE SI DISPONEN DE CONEXION A INTERNET		653	100,0
P7 TIPO DE CONEXIÓN A INTERNET TIENE			
	Línea telefónica convencional	122	18,7
	RDSI	3	0,4
	ADSL	350	53,7
	Cable módem	132	20,3
	NS/NC	46	7,0
P8 FRECUENCIA HA USADO INTERNET EN LOS ULTIMOS 3 MESES			
	Lo uso a diario	305	46,8
	Cada 2 o 3 días	89	13,6
	Una vez por semana	69	10,6
	De 1 a 3 veces al mes	32	4,9
	Menos de 1 vez al mes	24	3,7
	No lo he usado en estos 3 meses	133	20,4
	NS/NC	-	-
BASE SI HAN USADO INTERNET EN LOS ULTIMOS 3 MESES		519	100,0
P9 SERVICIOS DE INTERNET HA USADO EN LOS ULTIMOS 3 MESES (M)			
	E-mail (correo electrónico)	433	83,4
	Chats, foros	193	37,2
	Banca electrónica	159	30,6
	Compra-venta de productos	109	20,9
	Búsqueda de información	463	89,2
	Relación con los organismos de la Administración	200	38,5
	Descarga de música	291	56,1
	NS/NC	4	0,8
BASE SI DISPONEN DE CONEXION A INTERNET		653	100,0
P10 DISPONE DE CERTIFICADO (FIRMA) DIGITAL			
	Sí	47	7,2
	No	597	91,5
	NS/NC	8	1,2
BASE TIENEN CERTIFICADO (FIRMA) DIGITAL		47	100,0
P11 SERVICIOS PARA LOS QUE HA UTILIZADO EL CERTIFICADO DIGITAL (M)			
	Agencia Tributaria	23	49,4
	Seguridad Social	10	21,0
	Catastro	2	4,6
	Servicios de su Ayuntamiento	7	14,9
	Bancos y cajas de ahorro	3	5,6
	Ninguno	9	19,8
	NS/NC	3	6,1
BASE NO DISPONEN DE CONEXION A INTERNET		317	100,0
P12 MOTIVO POR EL QUE NO DISPONEN DE CONEXION A INTERNET			
	No sé manejarla	13	4,1
	No me hace falta / no me interesa	120	37,9
	Por el coste que supone	69	21,6
	Porque uso el del trabajo	44	14,0
	No me lo he planteado aún	40	12,6
	Otros motivos: Ordenador viejo, por los hijos, falta de tiempo, etc.	28	8,8

VARIABLES	Respuestas	ABSOLUTOS	PORCENTAJES
BASE TOTAL		1.600	100,0
P13 HA UTILIZADO AULA DE LIBRE ACCESO DE SU MUNICIPIO			
No hay ALA en mi municipio (Abanilla, Aguilas, Aledo, Lorquí, Ojós y Ulea)		72	4,5
No sé si hay o no		770	48,1
Sé que hay pero no he utilizado		563	35,2
Sí la he utilizado alguna vez		169	10,6
La utilizo con frecuencia		26	1,7
P14 HA VISITADO ULTIMAMENTE LA WEB DE LA COMUNIDAD DE MURCIA			
Sí		326	20,4
No		1.274	79,6
P15 HA VISITADO ULTIMAMENTE LA WEB DE LA REGIÓN DE MURCIA DIGITAL			
Sí		98	6,1
No		1.502	93,9
P16 HA VISITADO ULTIMAM. EL PORTAL DE COMERCIO ELECTRONICO REGIONAL			
Sí		32	2,0
No		1.568	98,0
P17 CONOCE LA WEB DE SU AYUNTAMIENTO			
No tiene		64	4,0
No sé si hay		517	32,3
Hay pero no la he visitado		675	42,2
La he visitado		344	21,5
BASE HAN VISITADO LA WEB DE SU AYUNTAMIENTO		344	100,0
P18 FRECUENCIA HA VISITADO WEB AYUNTAMIENTO EN LOS ULTIMOS 3 MESES			
Diariamente		10	3,0
Cada 2 o 3 días		12	3,4
Una vez por semana		46	13,4
De 1 a 3 veces al mes		100	29,2
Menos de una vez al mes		115	33,3
No la he usado en estos 3 meses		60	17,3
NS/NC		1	0,4
P19 SERVICIOS DE LA WEB DE SU AYUNTAMIENTO QUE HA UTILIZADO (M)			
Noticias y agenda		129	37,4
Información sobre el municipio		191	55,6
Servicios proporcionados por el Ayuntamiento		83	24,1
Información de trámites y de gestión on-line		69	19,9
Ninguno		25	7,2
NS/NC		7	2,1
P20 VALORACIÓN GRADO RESPUESTA A SUS NECESIDADES WEB MUNICIPAL			
Muy buena		38	11,1
Buena		197	57,2
Regular		90	26,1
Mala		8	2,2
Muy mala		3	1,0
NS/NC		8	2,5

VARIABLES	Respuestas	ABSOLUTOS	PORCENTAJES
BASE TOTAL		1.600	100,0
P21 DOS SERVICIOS QUE DESEARIA ENCONTRAR EN LA WEB MUNICIPAL (M)			
Obtención de impresos y formularios		329	20,5
Consulta y modificación de datos Padrón de habitantes		185	11,6
Obtención de certificado de empadronamiento		195	12,2
Consulta de recibos y domiciliación bancaria		296	18,5
Pago de impuestos		391	24,5
Consulta de expedientes		92	5,7
Alquiler de instalaciones deportivas		279	17,5
Quejas y sugerencias		395	24,7
NS/NC		410	25,6