



“ESTUDIO SOBRE LAS AULAS DE LIBRE ACCESO DE LA REGIÓN DE MURCIA. 2009”

Diciembre 2009



© Copyright Fundación Integra 2010

Publicación disponible en:
<http://www.regmurcia.com/observatorios>



ÍNDICE

PRESENTACIÓN

1.- OBJETIVOS.....	1
2.- METODOLOGÍA	5
3.- FICHA TÉCNICA	9
4.- RESULTADOS	10
4.1.- Equipamiento tecnológico en el hogar	12
4.2.- Valoración del servicio de Aulas de Libre Acceso	19
4.3.- Cursos formativos	29
4.4.- Servicios electrónicos	39
4.5.- Perfil del usuario	45
5.- CONCLUSIONES	49
CUESTIONARIO	51



PRESENTACIÓN

El Observatorio de la Sociedad de la Información en la Región de Murcia, creado por el Plan para el Desarrollo de la Sociedad de la Información, regiéndemurciaSI, trata de reflejar el posicionamiento de la región facilitando datos actualizados para el análisis de los indicadores de la Sociedad de la Información a nivel comarcal y municipal, y su comparación respecto a los indicadores nacionales.

Los estudios que ofrece el Observatorio permiten a las Administraciones, Regional y Local, la elaboración de estrategias y el diseño de acciones, preventivas y correctoras, para situar a nuestra Región en una buena posición nacional y de forma cohesionada. Toda esta información se puede encontrar en el canal Observatorio que mantiene la Fundación Integra, www.regmurcia.com/observatoriosi.

El presente estudio pretende proporcionar una “fotografía” de la situación actual de las Aulas de Libre Acceso (ALA, WALA o Telecentro) a Internet existentes en la Región de Murcia, a través de la percepción que los usuarios de las mismas tienen de los servicios que ofrecen, así como detectar las necesidades y demandas formativas de los usuarios.

Onofre M. Molino Diez
Gerente de la Fundación Integra



1 OBJETIVOS

Actualmente, en todos los ámbitos de la vida social, económica, empresarial, etc. se está produciendo una creciente extensión e implantación de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Proceso de desarrollo tecnológico que no sólo es destacable en lo que se refiere al nivel de equipamiento técnico en hogares y empresas, sino también, cada vez con mayor intensidad, y con un nivel de desarrollo similar, en cuanto al uso que se le da a dichas tecnologías.

Estos desarrollos se están produciendo de esta forma porque, a tenor de las encuestas realizadas periódicamente por diferentes organismos públicos¹, si bien es cierto que cada vez más los hogares españoles están experimentando un incremento del equipamiento tecnológico, el acceso a las Nuevas Tecnologías (principalmente Internet), no sólo se produce desde los propios hogares o centros de trabajo, sino que un importante porcentaje de usuarios lo hace también desde otros lugares, públicos y privados, tales como centros de estudios, bibliotecas públicas, locales sociales o de asociaciones, cibercafés, cibercentros, en definitiva, desde diversos espacios de acceso público.

En este sentido, la importante expansión experimentada por Internet en los últimos años, junto con el cada vez mayor incremento del número de internautas, son fenómenos que se están produciendo, en buena medida, no sólo por el aumento que se está llevando a cabo en el equipamiento de los hogares, por la conexiones domésticas de Internet, sino también por el hecho de que desde un conjunto de espacios públicos, de libre acceso (bibliotecas, centros de estudio, aulas de libre acceso, telecentros, etc.) se ofrecen actualmente a los usuarios los servicios de

Internet de manera gratuita. Así, hay que llamar la atención sobre el hecho de que el ritmo y nivel de incremento de los internautas es mayor que el ritmo de crecimiento del equipamiento tecnológico en los hogares, por mor de la proliferación de espacios de acceso gratuito a Internet.

Este fenómeno, el acceso a Internet y a las Tecnologías de la Información y la Comunicación en lugares diferentes a los propios hogares, particularmente en espacios de carácter público, resultan especialmente interesantes, en la medida en que constituyen uno de los principales fenómenos que están impactando en el proceso de reducción de la brecha digital, en tanto en cuanto ponen las Nuevas Tecnologías a disposición de la ciudadanía, con independencia de su situación económica, geográfica, espacial, sociodemográfica, etc.

En este proceso de reducción de la brecha digital, poniendo a disposición del público en general las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación, llevan años jugando un papel clave las conocidas como **Aulas de Libre Acceso**. Aulas que desempeñan un papel de primer orden, en la medida que, en el caso de la Región de Murcia, la red de Aulas de Libre Acceso (ALAs) existente -unas 200-, pone al alcance de todos los ciudadanos de la Región que lo deseen, y sin coste para ellos, el acceso a las ventajas y recursos que aporta el uso de las Nuevas Tecnologías. En todos los municipios de la Región de Murcia hay disponible, con carácter público, espacios de acceso a Internet.

Así, todas las ALAs de la Región de Murcia están dotadas de ordenadores con conexión a Internet, permitiendo el libre uso de los mismos y posibilitando, además, la realización de diversos cursos formativos en Tecnologías de la Información y la Comunicación, a todos los ciudadanos interesados en los mismos.

En la actualidad se dispone de una red regional de ALAs extensa, bien dotada en equipamiento, pero altamente heterogénea –las aulas son de titularidad municipal-, tanto en los servicios que ofrece, como en los horarios, equipamientos, etc.

¹ Caso del Instituto Nacional de Estadística (INE) o del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, a través de www.red.es.

Los objetivos del presente estudio en las ALAs, WALAs y Telecentros de la Región de Murcia son los siguientes:

- Conocer la percepción que los usuarios de las mismas tienen de los servicios por ellas ofrecidos.
- Conocer las demandas y propuestas de mejora conjunta.
- Detectar las necesidades y/o demandas formativas de los usuarios.
- Determinar el nivel de conocimiento y uso de diferentes portales web regionales y municipales.

Como se verá en el análisis de las encuestas presenciales efectuadas, los resultados del estudio no sólo han sido analizados de forma agregada, considerando a la totalidad de la población en estudio, de manera conjunta, sino que también se ha procedido a la realización de tablas de contingencia, atendiendo a algunas variables de clasificación. Así, como se verá a lo largo del análisis, los resultados obtenidos han sido también analizados atendiendo a variables tales como tamaño del municipio, sexo, edad de los entrevistados, etc.

De esta forma, para el análisis de los datos de las encuestas, se han generado tablas de frecuencias, tablas de contingencia y gráficos para cada una de ellas. Debido al gran volumen de páginas que supondría la incorporación de la totalidad de las tablas de contingencia en el cuerpo del informe, se han incluido solamente aquellas que se han considerado interesantes sociológicamente y que tienen significatividad estadística², cosa que no suceden con todas las tablas de contingencia generadas.

En este punto, cabe llamar la atención sobre el hecho de que el error muestral con el que se trabaja corresponde a la columna de totales o tabla de frecuencias. Cuando se llevan a cabo análisis atendiendo a diversas variables (sexo, edad, municipio de residencia, etc.) el error muestral es inversamente proporcional al número de encuestas analizadas, lo que implica que cuanto más dispersión generen las

² Para conocer si una relación bivariable determinada es estadísticamente significativa, es decir, susceptible de ser generalizada al conjunto de la población en estudio, se ha realizado la prueba Chi-cuadrado de Pearson, evaluándola para un nivel de significatividad de $\alpha=0,05$.

cabeceras de las tablas de contingencia mucho mayor será el error muestral, detalle que hay que conocer a la hora de generar conclusiones.

El informe resultante de la investigación, consta de siete grandes epígrafes o bloques temáticos. Tras este primero de carácter introductorio, los dos siguientes tienen un carácter meramente técnico, en la medida en que el epígrafe 2 aborda la metodología utilizada en las encuestas y el epígrafe 3 detalla las fichas técnicas de las dos encuestas. El epígrafe 4 incluye el análisis de la encuesta, mientras que el 5 reúne las conclusiones del estudio. Finalmente, se dedica un último bloque a anexos.



2 METODOLOGÍA

El presente estudio ha sido desarrollado por el equipo compuesto por Francisco Hernández Gómez, Eugenio Martínez Concepción y Pilar García Fernández, pertenecientes a la empresa IMAES.

Los instrumentos metodológicos utilizados en la presente investigación son los propios de los estudios por métodos cuantitativos distributivos, concretamente los referidos a encuestas por muestreo probabilístico. Para la encuesta presencial realizada, partiendo de la consideración del universo como referente conocido, se obtiene una muestra concreta, diseñada con criterios de proporcionalidad.

2.1.- METODOLOGÍA ENCUESTA PRESENCIAL REALIZADA A USUARIOS DE ALAs.

Encuesta realizada para evaluar la valoración que los usuarios de las ALAs hacen de los recursos, equipamientos y servicios ofrecidos por ellas, así como para recoger las demandas, formativas y en equipamientos, realizadas por los usuarios.

2.1.1.- Universo Objeto de Estudio (UOE) y Muestra.

El universo objeto de estudio (UOE) lo constituye el conjunto de los usuarios de las ALAs de la Región de Murcia, con edades comprendidas entre los 16 y 74 años. En la medida en que se desconoce el número exacto de personas usuarias de los centros, se ha tomado el número de puestos de Internet existentes en las diferentes ALAs de la Región de Murcia, para el diseño de la muestra. El número de puestos de

la totalidad de las 202 ALAs ubicadas en la Región de Murcia, ascienden a un total 1.969 puestos.

La encuesta presencial se realiza en la totalidad de las ALAs ubicadas en la Región de Murcia. **La muestra (n) considerada a usuarios de las ALAs asciende a 546 encuestas**, con lo que, considerando como UOE a los 1.969 puntos de acceso a Internet existentes en las ALAs de la Región de Murcia, lo que permite trabajar en la columna de totales con un **error muestral de $\pm 3,6\%$** (E), para un nivel de confianza $K = 2$ (95,5%) y las probabilidades más desfavorables para $P = Q = 50\%$.

Se ha diseñado una muestra probabilística con afijación proporcional, con base a la variable del **tamaño del municipio de residencia y al tipo de sala (ALA, WALA, Telecentro e Internet rural)**. Para garantizar la totalidad de la representación del UOE, la selección final del entrevistado ha sido aleatoria.

Las entrevistas se han realizado en 33 de los 45 municipios de la Región de Murcia, o sea, la encuesta se ha realizado en 33 puntos de muestreo, distribuidos por el conjunto de la geografía murciana. En la siguiente tabla se puede ver el resumen de la muestra de la encuesta presencial. Calculada y proporcional al número de puestos de usuarios de las ALAs por municipio de la Región de Murcia.

MUESTRA 546 ENTREVISTAS PRESENCIALES EN ALAs				
PROPORCIONAL EN BASE AL PESO DE LOS PUESTOS DE USUARIOS ALAs POR MUNICIPIO				
ZONAS	INTERVALOS	Nº ALAs	ENCUESTAS	ERROR
A	Menos 10 mil	307	146	$\pm 6,0 \%$
B	10 a 50 mil	1.193	225	$\pm 6,0 \%$
C	Más 50 mil	469	175	$\pm 6,0 \%$
TOTAL		1.969	546	$\pm 3,6 \%$

Fuente: Integra 2009

2.1.2.- Muestreo.

Para la realización de esta encuesta se ha recurrido a un muestreo probabilístico, con afijación proporcional a las variables número de puestos en las ALAs y municipio. Con relación a los municipios, se han agrupado en tres grupos con base al número de habitantes, quedando finalmente los intervalos: menos de diez mil, entre diez y cincuenta mil habitantes y más de cincuenta mil. La selección final de las últimas unidades a encuestar han sido seleccionadas de forma aleatoria, en las ALAs de los distintos municipios.

2.1.3.- Captación de datos.

El sistema de captación de datos utilizado en esta primera encuesta a sido mediante **encuesta presencial a usuarios de las ALAs** de la Región de Murcia. En este caso no ha procedido realizar una ponderación de los datos, ya que la muestra se ha diseñado con base a la proporcionalidad real de los puestos de las ALAs por municipio.

2.1.4.- Cuestionario.

El guión argumentario / cuestionario utilizado para la investigación consta de 32 preguntas de diferentes tipos. Las preguntas formuladas a los entrevistados se refieren al equipamiento tecnológico en sus hogares (posesión de ordenador personal, conexión a Internet, etc.), evaluación del servicio y equipamiento de las ALAs, demanda de cursos de formación en las ALAs, uso y conocimiento de servicios electrónicos regionales, y finalmente, cuestiones referidas al perfil del usuario (sexo, edad, nacionalidad, etc.).

2.1.5.- Trabajo de campo.

El trabajo de campo ha sido realizado por un grupo de agentes entrevistadores profesionales de la empresa IMAES, entre los días 4 y 28 de noviembre de 2009, ambos inclusive.

Durante los días que se ha realizado el trabajo de campo no se ha producido incidencia alguna a lo largo de su desarrollo, en la medida en que el nivel de

aceptación de la entrevista por parte de las personas seleccionadas ha sido elevado, siendo reducido el número de sustituciones.

2.1.6.- Diseño cuestionario (Quest) y Grabación de los datos (CATINET).

Una vez diseñado el cuestionario, se procedió a su programación con la aplicación Gandia Integra 2008 Ques y dicho cuestionario se instaló como complemento de CATINET (*Computer-Aided Telephone Interviewing*), para que los cuestionarios pudieran ser grabados desde las estaciones inteligentes del *Call Center* de IMAES.

2.1.7.- Explotación de la matriz de datos.

Tras la grabación de datos generados por las respuestas obtenidas, se ha procedido a su validación y análisis de consistencia, para detectar tanto errores de cumplimentación como de grabación. Para ello se ha utilizado el programa Gandia Barbwin, con el que se analiza la correcta aplicación de los grafos del cuestionario y las posibles inconsistencias de rango en las respuestas a las preguntas formuladas. Asimismo se valida la muestra, no sólo de forma general, sino también en la relación interna entre todos los cortes muestrales.

Finalizada esta fase, se ha procedido a la elaboración de los resultados estadísticos, mediante las aplicaciones Gandia Barbwin, SPSS y Minitab. La explotación final consiste en:

- **Marginales** (frecuencias simples) de las preguntas del cuestionario, con cifras absolutas, porcentajes y gráficos relacionales simples.
- **Tablas de contingencia** (tablas de doble entrada), con filtro para todas las preguntas de salto con cruce de variables. Estas tablas se presentan en cifras absolutas, porcentajes verticales y porcentajes horizontales.

A cada tabla de contingencia se le ha calculado el Chi-cuadrado de Pearson, con la finalidad de determinar si una relación bivariable determinada es estadísticamente significativa, es decir, susceptible de ser generalizada al conjunto de la población en estudio, evaluándola para un nivel de significatividad de $\alpha=0,05$.



3 FICHA TÉCNICA

- Universo Objeto de Estudio (UOE): usuarios de las ALAs de la Región de Murcia (con edades comprendidas entre los 16 y 75 años).
- Ámbito de la acción: Regional, realizándose en los 45 municipios de la Región de Murcia.
- Muestra: 546 encuestas.
- Diseño muestral: estratificado por sexo, edad y distribución geográfica (municipio de residencia).
- Selección unidad muestral: aleatorio sistemático.
- Trabajo de campo, cara a cara, y posterior grabación directa de la encuesta en Terminal Informático de cada operador.
- Municipios de muestreo: 37.
- Error muestral: $\pm 3,6 \%$ para la columna de totales. Población infinita y para el caso de máxima indeterminación [P (probabilidad del fenómeno) = Q (probabilidad complementaria) = 50%] y un nivel de confianza del 95,5% ($K=2$).
- Cuestionario: estructurado, con 32 preguntas.
- Fecha de realización: entre el 4 y el 28 de noviembre de 2009, ambos incluidos.
- Inspección de trabajo de campo: Telefónica, para todas las rutas, y en el 15% de las entrevistas realizadas.



4 RESULTADOS

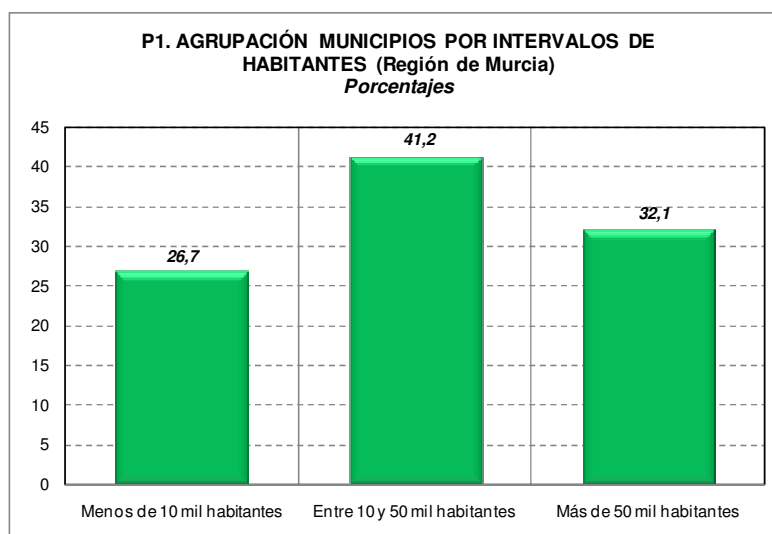
En el siguiente epígrafe se lleva a cabo el análisis de los resultados obtenidos en la encuesta presencial realizada a **546 usuarios de las Aulas de Libre Acceso (ALAs) de toda la Región de Murcia**. Tal y como se ha señalado anteriormente, la encuesta realizada en diversas Aulas de Libre Acceso regionales ha sido presencial, cara a cara, realizándose en las propias ALAs de los diferentes municipios de la Región de Murcia, entre aquellos usuarios que en ese momento se encontraban allí haciendo uso de los ordenadores.

Para su análisis, los resultados del estudio se han agrupado en bloques temáticos, que coinciden con los bloques de preguntas establecidos en el cuestionario. Así, se han establecido cinco grandes bloques temáticos:

1. Equipamiento tecnológico en el hogar.
2. Valoración del servicio de Aulas de Libre Acceso.
3. Demandas formativas.
4. Servicios Electrónicos Regionales.
5. Perfil de la persona encuestada.

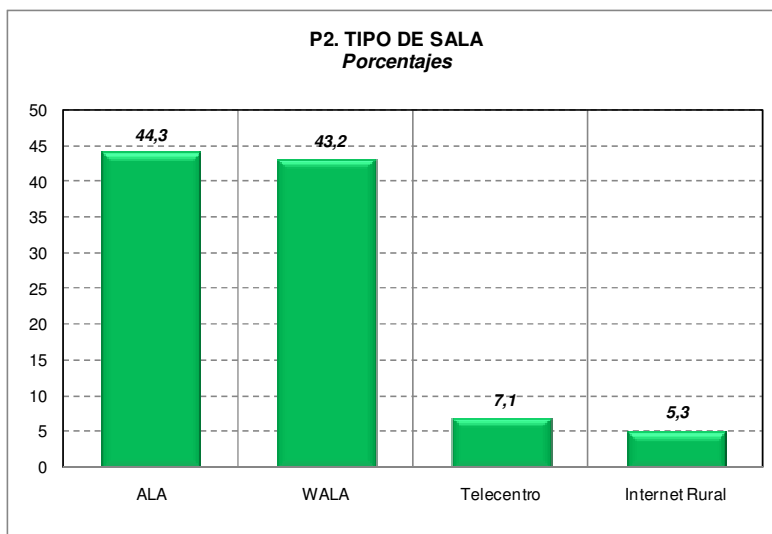
Cabe comenzar señalando que **se ha realizado la encuesta en 33 municipios de la comunidad murciana**, procediéndose a la agrupación de los municipios atendiendo a su tamaño poblacional. De esta forma, el 26,7% de las entrevistas realizadas se han llevado a cabo en municipios con menos de diez mil habitantes, en tanto que el 41,2% se han realizado en localidades de tamaño intermedio, con entre 10 y 50 mil habitantes. Finalmente, en los municipios de mayor tamaño, con más de 50 mil

habitantes, se han realizado un 32,1% de las encuestas. El gráfico que sigue muestra el reparto porcentual de las encuestas por tamaño del municipio.



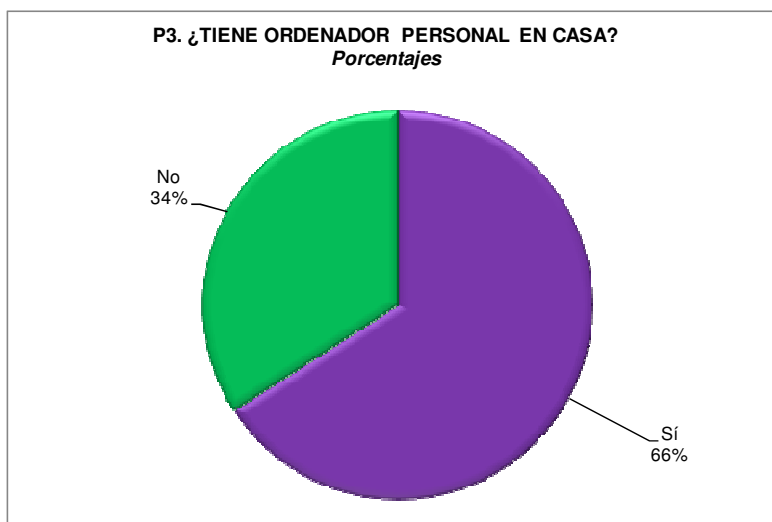
Ante esta distribución de las encuestas realizadas, cabe insistir en que, tal y como se recoge en la metodología, el universo objeto de estudio (usuarios de las ALAs) es desconocido, no cuantificado, de manera que **se ha adoptado como referencia el número de puestos de ordenador existentes en las ALAs de la Región**. De este modo, tal y como puede comprobarse, en los municipios de menor tamaño hay una presencia muy destacable de puestos de ordenador en las ALAs, de manera que aunque el tamaño poblacional es reducido, cuentan con una cuarta parte del total de puestos de ordenadores en las ALAs de sus localidades.

Por lo que al **tipo de sala** se refiere, en la medida de lo posible, en la realización de la encuesta se ha tratado de mantener la presencia de los cuatro tipo de salas, de manera que casi todas las encuestas se han realizado en las dos salas más numerosas: **ALAs y WALAs, donde se han realizado el 44,3% y el 43,2%, respectivamente**. En los telecentros se han realizado un 7,1% de las encuestas del estudio, en tanto que en las aulas de Internet Rural se han realizado un 5,3% del total de las encuestas.



4.1.- EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO EN EL HOGAR.

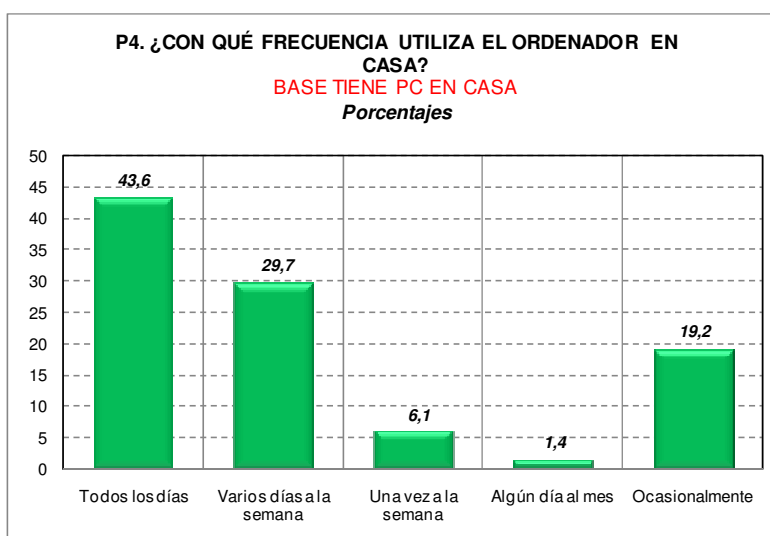
Por lo que al equipamiento tecnológico de los hogares se refiere, entre los usuarios de las ALAs de la Región de Murcia, la gran mayoría de ellos, **hasta dos terceras partes (un 65,9%) señalan que cuentan con ordenador personal en casa.**



De esta forma, cabe llamar la atención sobre el hecho de que **la mayor parte de los usuarios de las ALAs cuentan con ordenador personal**, cuestión que pone de manifiesto que, por lo general, los usuarios de las ALAs hacen uso de las Nuevas Tecnologías en diferentes ámbitos: en las propias ALAs, en sus domicilios, etc.

Considerando los resultados atendiendo al tamaño del municipio, no se observan diferencias significativas entre los usuarios de los distintos municipios considerados, de manera que en todos los municipios en estudio el porcentaje de usuarios con ordenador personal en sus domicilios es muy similar.

Por lo que a la frecuencia de uso se refiere, cabe señalar que **la mayor parte de los usuarios que cuentan con ordenador personal en casa hacen un uso bastante frecuente del mismo**. De tal forma, hasta un 43,6% de los entrevistados con ordenador en casa lo utilizan diariamente, y un 29,7% más lo hace varios días a la semana. Tan sólo una quinta parte de ellos (el 19,2% del total) señala utilizar el ordenador sólo de manera ocasional.



En este aspecto, en cambio, sí se observan ciertas diferencias atendiendo al tamaño del municipio, de manera que puede señalarse cierta relación entre frecuencia de uso del ordenador en el domicilio y tamaño del municipio: si bien por diferencias no muy

grandes, a medida que aumenta el tamaño de la localidad, el porcentaje de entrevistados que utilizan el ordenador diariamente también se incrementa.

Tabla de contingencia

% de P1 AGRUPACIÓN MUNICIPIOS POR INTERVALOS DE HABITANTES (Región de Murcia)

		P1 AGRUPACIÓN MUNICIPIOS POR INTERVALOS DE HABITANTES (Región de Murcia)			Total
		Menos de 10 mil habitantes	Entre 10 y 50 mil habitantes	Más de 50 mil habitantes	
P4. ¿CON QUÉ FRECUENCIA UTILIZA EL ORDENADOR EN CASA?	Todos los días	36,2%	40,8%	52,9%	43,6%
	Varios días a la semana	30,9%	31,3%	26,9%	29,7%
	Una vez a la semana	8,5%	6,1%	4,2%	6,1%
	Algún día al mes	4,3%	,7%		1,4%
	Ocasionalmente	20,2%	21,1%	16,0%	19,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Del mismo modo, cabe llamar la atención sobre el hecho de que entre los hombres entrevistados se observa una mayor frecuencia de uso del ordenador personal que entre las mujeres en estudio.

Tabla de contingencia

% de P25. SEXO PERSONA ENTREVISTADA

		P25. SEXO PERSONA ENTREVISTADA		Total
		Hombre	Mujer	
P4. ¿CON QUÉ FRECUENCIA UTILIZA EL ORDENADOR EN CASA?	Todos los días	48,6%	38,8%	43,6%
	Varios días a la semana	28,8%	30,6%	29,7%
	Una vez a la semana	4,0%	8,2%	6,1%
	Algún día al mes	2,3%	,5%	1,4%
	Ocasionalmente	16,4%	21,9%	19,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	

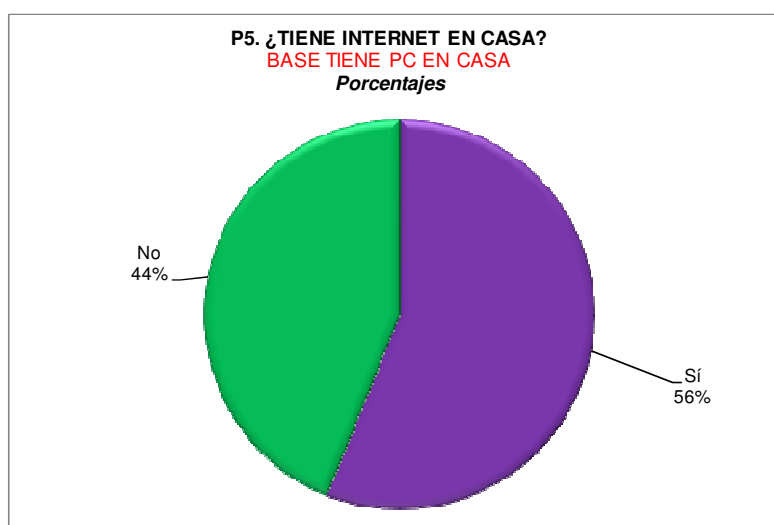
También la edad de los usuarios introduce ciertas diferencias en la frecuencia de uso que se hace del ordenador en los hogares, de manera que, a tenor de los resultados del estudio, **los más jóvenes utilizan el ordenador con mayor frecuencia que las personas de mayor edad.**

Tabla de contingencia

% de P26 EDAD PERSONA ENTREVISTADA (INTERVALOS)

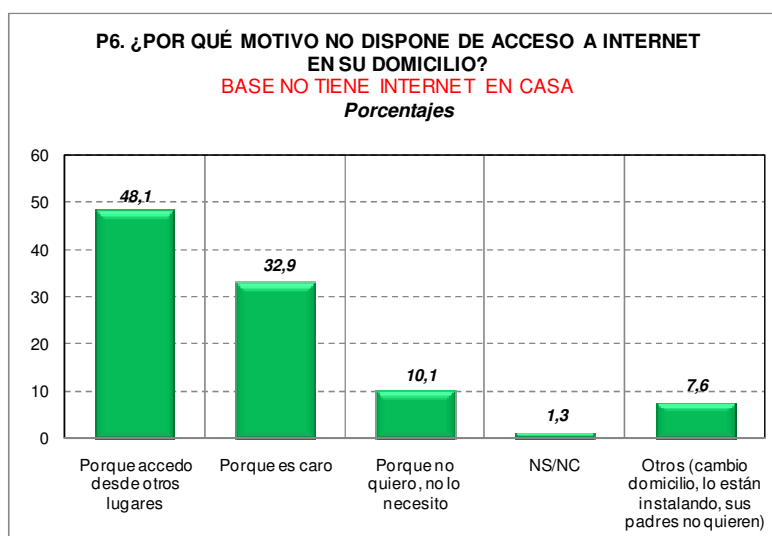
		P26 EDAD PERSONA ENTREVISTADA (INTERVALOS)			Total
		Entre 16 y 34 años	Entre 35 y 54 años	Entre 55 y 74 años	
P4. ¿CON QUÉ FRECUENCIA UTILIZA EL ORDENADOR EN CASA?	Todos los días	48,7%	34,9%	36,7%	43,6%
	Varios días a la semana	32,6%	27,4%	16,7%	29,7%
	Una vez a la semana	5,8%	5,7%	10,0%	6,1%
	Algún día al mes	,9%	2,8%		1,4%
	Ocasionalmente	12,1%	29,2%	36,7%	19,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Por su parte, algo **más de la mitad de los usuarios de las ALAs que tienen ordenador personal en casa, hasta un 56,1%, declaran también tener Internet en casa.**

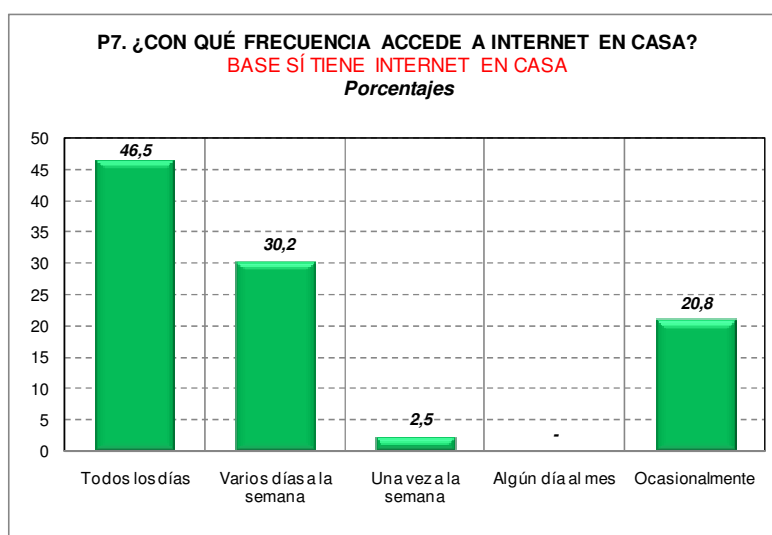


Este porcentaje de usuarios con Internet en sus domicilios, sobre el total de los usuarios consultados de las ALAs, supone que alrededor de **una tercera parte de las personas que acceden a las ALAs cuentan con acceso de Internet en sus domicilios.** Exactamente, **hasta un 37% de los usuarios de las ALAs consultados declaran tener conexión a Internet en sus domicilios.**

Por lo que se refiere a los usuarios de las ALAs que **tienen ordenador personal en sus domicilios, pero que carecen de conexión a Internet**, y que representan hasta **un 28,9%** del total de los usuarios de las ALAs en estudio, la mayor parte de ellos aducen, como motivo para no disponer de Internet en sus domicilios, que acceden desde otros lugares (tal y como sucede en el 48,1% de los casos) o porque es caro (un 32,9%). En menor medida, otro motivo aducido para no disponer de Internet es porque no lo quieren o no lo necesitan (tal y como lo expresa una décima parte de los consultados, el 10,1%):



Entrando en el análisis del uso que se hace de Internet en los hogares murcianos, por lo que se refiere a los usuarios de las ALAs que cuentan con Internet en sus propios domicilios, **la mayor parte de ellos declaran hacer uso de Internet con una alta frecuencia**. Así, **hasta un 46,5% de ellos señalan que utilizan Internet todos los días**, en tanto que **un 30,2% lo utiliza varios días a la semana**. Sólo una quinta parte de los usuarios de las ALAs que cuentan con Internet en sus domicilios (concretamente un 20,8%) indican que accede a Internet en su casa de forma sólo ocasional.



Considerando los resultados atendiendo al tamaño del municipio, y considerando que las diferencias no son muy grandes, puede señalarse que es en los municipios más grandes, con mayor tamaño poblacional, donde se observa un mayor porcentaje de usuarios que acceden a Internet desde casa todos los días.

Tabla de contingencia

% de P1 AGRUPACIÓN MUNICIPIOS POR INTERVALOS DE HABITANTES (Región de Murcia)

		P1 AGRUPACIÓN MUNICIPIOS POR INTERVALOS DE HABITANTES (Región de Murcia)			Total
		Menos de 10 mil habitantes	Entre 10 y 50 mil habitantes	Más de 50 mil habitantes	
P7. ¿CON QUÉ FRECUENCIA ACCEDE A INTERNET EN CASA?	Todos los días	43,8%	41,9%	54,4%	46,5%
	Varios días a la semana	31,3%	32,6%	26,5%	30,2%
	Una vez a la semana	6,3%	1,2%	1,5%	2,5%
	Ocasionalmente	18,8%	24,4%	17,6%	20,8%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

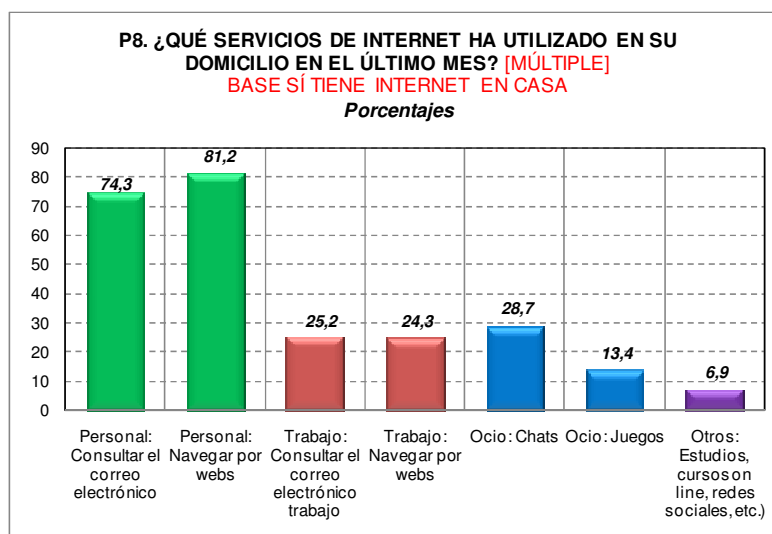
Del mismo modo, tal y como también sucediera con el uso del ordenador personal, cabe llamar la atención sobre la desigual frecuencia de uso de Internet según el sexo del entrevistado, constatándose que los hombres entrevistados presentan una frecuencia de uso de Internet superior al de las mujeres en estudio.

Tabla de contingencia

% de P25. SEXO PERSONA ENTREVISTADA

		P25. SEXO PERSONA ENTREVISTADA		Total
		Hombre	Mujer	
P7. ¿CON QUÉ FRECUENCIA ACCEDE A INTERNET EN CASA?	Todos los días	54,3%	40,0%	46,5%
	Varios días a la semana	27,2%	32,7%	30,2%
	Una vez a la semana	2,2%	2,7%	2,5%
	Ocasionalmente	16,3%	24,5%	20,8%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Entre quienes cuentan con Internet en sus propios domicilios, los servicios más utilizados en el último mes son los de carácter personal: un 74,3% declara que en el último mes ha consultado el correo electrónico, en tanto que un porcentaje algo mayor, del 81,2%, manifiesta que navega por webs para cuestiones de carácter personal.



En niveles minoritarios, se encuentra el uso de servicios de Internet de otro tipo, tales como consultar el correo electrónico del trabajo (25,2%), navegar por webs para cuestiones de tipo laboral (24,3%), uso de chats (28,7%) o juegos (13,4%).

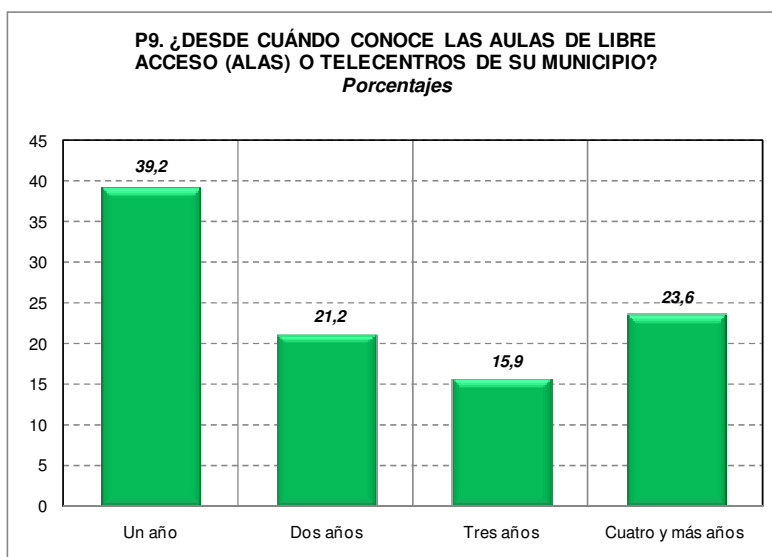
En este aspecto, en general, cabe señalar que los resultados del estudio no muestran diferencias importantes en cuanto al diferente tipo de uso que se hace de los servicios de Internet atendiendo al tamaño del municipio de residencia.

4.2.- VALORACIÓN DEL SERVICIO DE AULAS DE LIBRE ACCESO.

En este segundo bloque temático del informe, relativo al análisis de los resultados de la encuesta a usuarios de las ALAs, se analiza la **valoración que los usuarios realizan de los servicios y equipamiento de las Aulas de Libre Acceso** que utilizan, así como **el tipo y la frecuencia de uso de las mismas**. Del mismo modo, se analiza también la **demanda formativa**, especificando el tipo de curso, temáticas, duración, etc., que estarían interesados en realizar en próximas fechas.

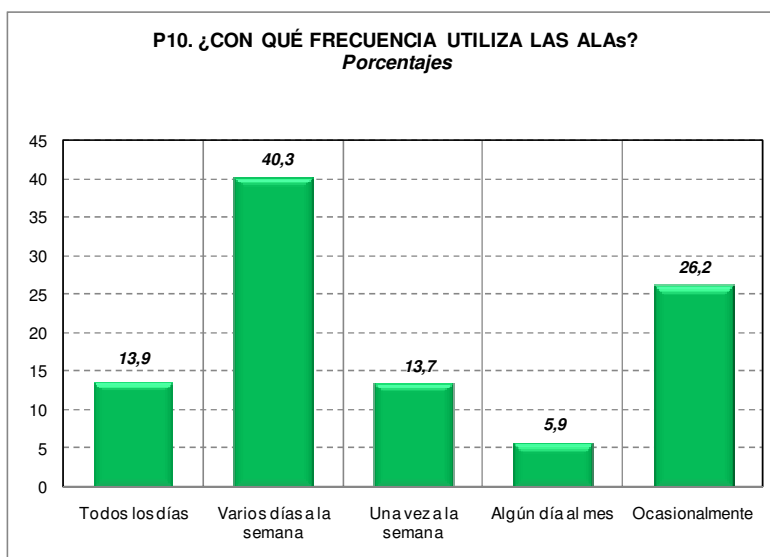
Por término medio, los datos del estudio ponen de manifiesto que los usuarios de las ALAs conocen de la existencia de las mismas desde hace algo más de dos años, exactamente una media de 2,6 años. En este sentido, cabe llamar la atención sobre el hecho de que los resultados muestran que **un significativo porcentaje de usuarios, hasta un 39,2% de los consultados, conocen la existencia de las ALAs en su municipio desde hace un año.**

Frente a ellos, una quinta parte de los entrevistados (hasta el 21,2%) las conocen desde hace dos años, mientras que un 15,9% más conocen las ALAs desde hace tres años. Finalmente, señalar que casi una cuarta parte de los usuarios consultados, manifiestan que conocen de su existencia desde hace cuatro o más años.



Considerando los resultados atendiendo al tamaño del municipio de residencia, cabría destacar el hecho de que, si bien por diferencias reducidas, por término medio, **los usuarios de los municipios pequeños son los que conocen la existencia de las ALAs desde hace más tiempo** (una media de 2,9 años), seguidos por los usuarios de municipios de tamaño intermedio (media de 2,7), siendo los usuarios de los municipios grandes quienes conocen las ALAs desde hace menos tiempo (2,3 años de media).

Lo más habitual entre los usuarios de las ALAs entrevistados es que las utilicen varios días a la semana, tal y como sucede con hasta un 40,3% de las personas consultadas. Aunque también importante, una periodicidad mayor es minoritaria, dado que sólo **un 13,9% de los consultados declaran utilizar las ALAs todos los días**.



Con una periodicidad semanal las ALAs son utilizadas por un 13,7% de los entrevistados; algún día al mes acude un 5,9%, y sólo de forma ocasional lo señalan una cuarta parte de las personas en estudio (el 26,2% del total), tal y como se puede comprobar en el gráfico.

Los datos del estudio muestran que los usuarios de los municipios de mayor tamaño presentan una frecuencia de uso de las ALAs superior al de aquellas personas residentes en municipios menores. Si bien el porcentaje de usuarios que acceden diariamente es similar en las tres agrupaciones por tamaño de localidades, en cambio, el porcentaje de quienes lo hacen varias veces a la semana se incrementa a medida que lo hace también el tamaño del municipio, de manera que es en los municipios de menor tamaño donde un mayor porcentaje de usuarios acude a las ALAs sólo de forma ocasional.

Tabla de contingencia

% de P1 AGRUPACIÓN MUNICIPIOS POR INTERVALOS DE HABITANTES (Región de Murcia)

		P1 AGRUPACIÓN MUNICIPIOS POR INTERVALOS DE HABITANTES (Región de Murcia)			Total
		Menos de 10 mil habitantes	Entre 10 y 50 mil habitantes	Más de 50 mil habitantes	
P10. ¿CON QUÉ FRECUENCIA LAS UTILIZA?	Todos los días	15,1%	12,0%	15,4%	13,9%
	Varios días a la semana	31,5%	40,0%	48,0%	40,3%
	Una vez a la semana	6,8%	17,8%	14,3%	13,7%
	Algún día al mes	7,5%	5,3%	5,1%	5,9%
	Ocasionalmente	39,0%	24,9%	17,1%	26,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Si bien por diferencias reducidas, puede señalarse que las ALAs son utilizadas con una mayor frecuencia entre aquellos usuarios que no disponen de ordenador en sus domicilios, relación que resulta estadísticamente significativa; del mismo modo, los datos del estudio ponen de manifiesto que los hombres hacen un uso más frecuente que las mujeres.

Tabla de contingencia

% de P25. SEXO PERSONA ENTREVISTADA

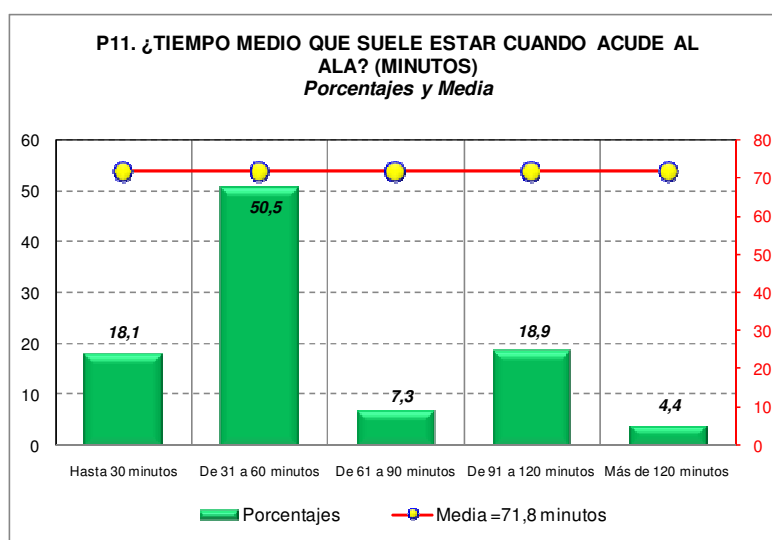
		P25. SEXO PERSONA ENTREVISTADA		Total
		Hombre	Mujer	
P10. ¿CON QUÉ FRECUENCIA LAS UTILIZA?	Todos los días	15,1%	12,4%	13,9%
	Varios días a la semana	42,8%	37,2%	40,3%
	Una vez a la semana	13,2%	14,5%	13,7%
	Algún día al mes	7,2%	4,1%	5,9%
	Ocasionalmente	21,7%	31,8%	26,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Tabla de contingencia

% de P3. ¿TIENE ORDENADOR PERSONAL EN CASA?

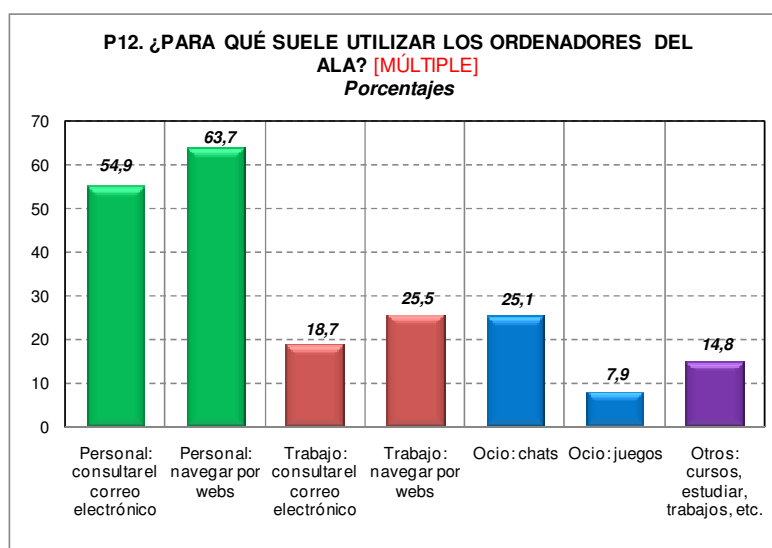
		P3. ¿TIENE ORDENADOR PERSONAL EN CASA?		Total
		Sí	No	
P10. ¿CON QUÉ FRECUENCIA LAS UTILIZA?	Todos los días	12,5%	16,7%	13,9%
	Varios días a la semana	38,1%	44,6%	40,3%
	Una vez a la semana	12,8%	15,6%	13,7%
	Algún día al mes	5,8%	5,9%	5,9%
	Ocasionalmente	30,8%	17,2%	26,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Por término medio, **los usuarios de las ALAs permanecen en ellas algo más de una hora cada vez que acuden a ellas**, exactamente, permanecen una media de 71,8 minutos. No obstante, hay que hacer notar que se da una elevada dispersión entre los diferentes usuarios consultados, de forma tal que la desviación es de 41,9 minutos. En este sentido, cabe llamar la atención sobre **el hecho de que alrededor de la mitad de los usuarios consultados, el 50,5%, permanecen en las ALAs entre 31 y 60 minutos de media.**



Un 18,1% de los entrevistados permanece normalmente un máximo de 30 minutos, en tanto que un 30,6% más dedica más tiempo a las ALAs, dado que está más de una hora en ellas: un 7,3% entre hora y hora y media, un 18,9% más entre hora y media y dos horas, y un 4,4% más de 2 horas.

Por lo que se refiere al **tipo de uso que los entrevistados dan a los ordenadores de las ALAs, la mayor parte de los usuarios consultados les dan un uso de carácter personal**: un 54,9% para consultar el correo electrónico de tipo personal, en tanto que un 63,7% lo hacen para navegar por páginas webs.

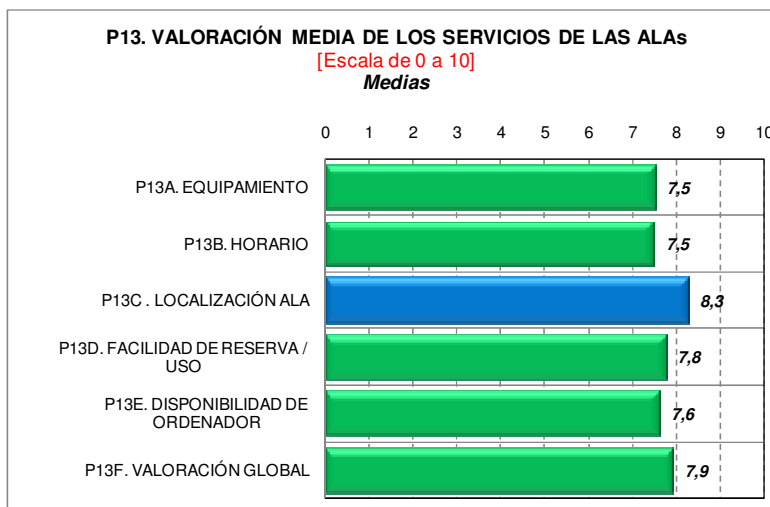


De forma más minoritaria, otro tipo de usos señalados por los usuarios preguntados en el estudio son los de consulta del correo electrónico del trabajo (un 18,7%), navegar por webs por motivos profesionales (25,5%) y para ocio: participa en chats, en un 25,1% de los casos, y para juegos en un 7,9%. Finalmente, otros motivos indicados son también la realización de cursos de formación (algo más de un 7%) y para estudiar y hacer trabajos escolares.

Continuando con el análisis de las **prestaciones y servicios ofrecidos por las Aulas de Libre Acceso**, se solicita de las personas encuestadas que **valoren diferentes aspectos del Aula en el que se encuentran y que utilizan**. En una escala de 0 a 10, donde 0 sería Muy mal y 10 Muy bien, se valoran aspectos tales como equipamiento del ALA, horario, localización, facilidad de reserva y uso, disponibilidad de ordenadores y valoración global del servicio.

Los resultados de la encuesta ponen de manifiesto que entre los usuarios de las ALAs en estudio, se da una **valoración bastante elevada de los distintos aspectos considerados**, de forma tal que las calificaciones medias obtenidas oscilan entre un mínimo de 7,5 y un máximo de 8,3.

Así, cabe comenzar llamando la atención sobre el hecho de que el **equipamiento de las ALAs y el horario** obtienen una elevada valoración, de 7,5 puntos sobre 10, de forma tal que el equipamiento es calificado negativamente apenas por un 5,5% de los consultados, en tanto que el horario lo califican negativamente un 8,6%.



La **facilidad de reserva y uso**, así como también la **disponibilidad de ordenadores personales en las salas**, obtienen una valoración media muy similar a la de equipamiento y horario: 7,8 y 7,6, respectivamente. Calificaciones medias elevadas que están en coherencia con un reducido porcentaje de usuarios que califican negativamente (un 5,3% valoran por debajo del 5 la facilidad de la reserva y uso, y un 6,2% la disponibilidad de ordenadores), en tanto que el porcentaje de quienes puntúan con calificaciones elevadas es importante, hasta un 21,4% de los consultados califican con la máxima valoración la facilidad de reserva y uso, en tanto que un 21,2% califica con un 10 la disponibilidad de ordenadores.

De todos los aspectos en análisis, **la localización de las ALAs es la cuestión valorada más positivamente**, dado que obtiene una **calificación media de 8,3**. Este aspecto viene referido al lugar en el que se encuentran las ALAs en el municipio, en términos de accesibilidad, fácil localización, etc. Tal y como también sucede con el resto de aspectos en análisis, las calificaciones negativas son minoritarias (en este caso, apenas un 2% de los consultados valora con menos de un 5), en tanto que un

elevado porcentaje de usuarios conceden calificaciones elevadas: hasta una cuarta parte, un 25,1%, califica con la máxima puntuación (10), en tanto que un 26% califica con un 9.

Finalmente, la **valoración global media para el conjunto del servicio ofrecido en las ALAs es de 7,9, calificación elevada, consistente y significativa, que se muestra coherente con las valoraciones anteriores realizadas a aspectos específicos** y vistas hasta ahora. En este sentido, para esta valoración de conjunto, cabe señalar que sólo un 3,1% de los consultados califican negativamente (con menos de 5), en tanto que las valoraciones positivas se concentran, la mayor parte de ellas, en las calificaciones más elevadas, tal y como se observa en los gráficos.

Aunque por diferencias no muy grandes, puede constatarse la existencia de valoraciones desiguales de los distintos aspectos en análisis atendiendo al tamaño del municipio de residencia. De este modo, los datos del sondeo ponen de manifiesto que **las valoraciones más positivas proceden de usuarios de municipios de tamaño intermedio, que para casi todos los aspectos en análisis, incluida la calificación global, presentan puntuaciones superiores.** Tras ellos, los usuarios pertenecientes a municipios grandes son los que presentan las calificaciones más elevadas. Finalmente, quienes viven en poblaciones de menos de 10.000 habitantes, son quienes presentan calificaciones menos positivas, no obstante, todas ellas por encima del 7 sobre 10.

VARIABLES	TOTAL	P1 AGRUPACIÓN MUNICIPIOS (MIL)		
		Menos 10	10 a 50	Más de 50
Total	546	146	225	175
P13A. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECE ALA: EQUIPAMIENTO				
<i>Media</i>	7,5	7,1	7,7	7,6
<i>Desviación</i>	2,0	2,3	2,1	1,5
P13B. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECE ALA: HORARIO				
<i>Media</i>	7,5	7,2	7,6	7,7
<i>Desviación</i>	2,1	2,4	2,2	1,6
P13C VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECE ALA: LOCALIZACIÓN ALA				
<i>Media</i>	8,3	8,1	8,5	8,1
<i>Desviación</i>	1,6	1,7	1,7	1,3
P13D. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECE ALA: FACILIDAD DE RESERVA / USO				
<i>Media</i>	7,8	7,3	8,1	7,8
<i>Desviación</i>	1,9	2,3	2,1	1,3
P13E VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECE ALA: DISPONIBILIDAD DE ORDENADOR				
<i>Media</i>	7,6	7,1	8,0	7,6
<i>Desviación</i>	2,0	2,3	2,1	1,4
P13F. VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO QUE OFRECEN LAS ALAs				
<i>Media</i>	7,9	7,4	8,3	7,9
<i>Desviación</i>	1,8	2,0	1,8	1,3

También por diferencias reducidas, pero sistemáticas, puede constatarse que **las mujeres califican todos los aspectos de las ALAs con valoraciones superiores a los de los hombres**, de forma tal que en la valoración global media, frente al 7,8 de los hombres, las mujeres puntúan con 8,1. No obstante, las diferencias son reducidas, de forma que tanto hombres como mujeres presentan calificaciones muy positivas.

VARIABLES	Respuestas	TOTAL	P25 SEXO	
			HOMBRE	MUJER
Total		546	304	242
P13A. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECE ALA: EQUIPAMIENTO				
	<i>Media</i>	7,5	7,5	7,6
	<i>Desviación</i>	2,0	1,9	2,2
P13B. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECE ALA: HORARIO				
	<i>Media</i>	7,5	7,3	7,8
	<i>Desviación</i>	2,1	2,1	2,0
P13C VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECE ALA: LOCALIZACIÓN ALA				
	<i>Media</i>	8,3	8,1	8,4
	<i>Desviación</i>	1,6	1,6	1,6
P13D. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECE ALA: FACILIDAD DE RESERVA / USO				
	<i>Media</i>	7,8	7,6	8,0
	<i>Desviación</i>	1,9	1,9	1,9
P13E VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECE ALA: DISPONIBILIDAD DE ORDENADOR				
	<i>Media</i>	7,6	7,4	7,8
	<i>Desviación</i>	2,0	1,9	2,1
P13F. VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO QUE OFRECEN LAS ALAs				
	<i>Media</i>	7,9	7,8	8,1
	<i>Desviación</i>	1,8	1,7	1,8

Del mismo modo, **el grupo de usuarios de mayor edad** es el que otorga **calificaciones más positivas**, siendo los más jóvenes los que, aunque por diferencias reducidas, se muestran más críticos con los diferentes aspectos de las ALAs en análisis.

Si bien hay una elevada valoración de las ALAs en general, así como también de sus diferentes aspectos en examen (instalaciones, servicios ofrecidos, equipamientos, etc.) **un significativo porcentaje de los entrevistados, hasta un 38,8% del total, realizan algún tipo de sugerencia de mejora.**

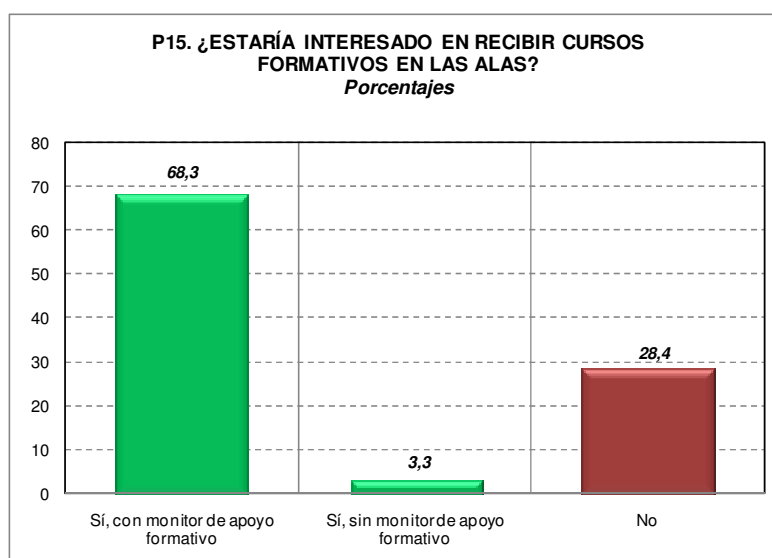
De todas las sugerencias de mejora realizadas al equipamiento y al servicio de las ALAs utilizadas, las señaladas por un mayor porcentaje de entrevistados tienen que ver con el hecho de **mejorar e incrementar el número de ordenadores y equipos**

informáticos, tal y como es señalado por un 10,6% del total de entrevistados, mejorar e incrementar la **velocidad de conexión a Internet** (sugerida por un 8,8%) y en tercer lugar, como propuesta en mayor medida sugerida, **ampliar el horario del aula** (señalado por un 5,9% del total de consultados).

4.3.- CURSOS FORMATIVOS.

Continuando con el análisis del equipamiento y servicios ofertados por las Aulas de Libre Acceso de la Región de Murcia, un elemento destacado dentro de los servicios ofrecidos es el de los **cursos de formación** realizados en las propias aulas; cursos formativos que son demandados por un elevado porcentaje de usuarios consultados.

Los datos del estudio ponen de manifiesto que **la gran mayoría de los usuarios entrevistados, hasta un 71,6% del total, estarían interesados en recibir cursos formativos en las ALAs**, la gran mayoría de ellos con la presencia de un monitor de apoyo (tal y como lo manifiesta el 68,3% del total).



Son los **usuarios residentes en municipios de menor tamaño** (con menos de 50.000 habitantes) los que, a tenor de los resultados, presentan un **mayor interés en recibir cursos formativos en las ALAs**, mientras que el porcentaje de interesados es

menor en el caso de los municipios de mayor tamaño. Relación que se muestra estadísticamente significativa.

Tabla de contingencia

% de P1 AGRUPACIÓN MUNICIPIOS POR INTERVALOS DE HABITANTES (Región de Murcia)

		P1 AGRUPACIÓN MUNICIPIOS POR INTERVALOS DE HABITANTES (Región de Murcia)			Total
		Menos de 10 mil habitantes	Entre 10 y 50 mil habitantes	Más de 50 mil habitantes	
P15. ¿ESTARÍA INTERESADO EN RECIBIR CURSOS FORMATIVOS EN LAS ALAS?	Sí, con monitor de apoyo formativo	74,0%	72,0%	58,9%	68,3%
	Sí, sin monitor de apoyo formativo	3,4%	3,1%	3,4%	3,3%
	No	22,6%	24,9%	37,7%	28,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Del mismo modo, considerando los resultados atendiendo al sexo de los entrevistados, dentro de niveles elevados de interés en los cursos formativos, los resultados del estudio ponen de manifiesto que **un porcentaje superior de mujeres que de hombres se muestra interesado en ese tipo de cursos.**

Tabla de contingencia

% de P25. SEXO PERSONA ENTREVISTADA

		P25. SEXO PERSONA ENTREVISTADA		Total
		Hombre	Mujer	
P15. ¿ESTARÍA INTERESADO EN RECIBIR CURSOS FORMATIVOS EN LAS ALAS?	Sí, con monitor de apoyo formativo	63,5%	74,4%	68,3%
	Sí, sin monitor de apoyo formativo	2,6%	4,1%	3,3%
	No	33,9%	21,5%	28,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Atendiendo a la edad de los usuarios entrevistados, destacar que **es entre los usuarios de mayor edad entre quienes la demanda es superior**, de tal forma que mientras que hasta dos tercios del grupo de los usuarios jóvenes tiene algún tipo de demanda de cursos formativos, en el caso del grupo de mayor edad, la demanda es de algo más de cuatro quintas partes. Relación estadísticamente significativa.

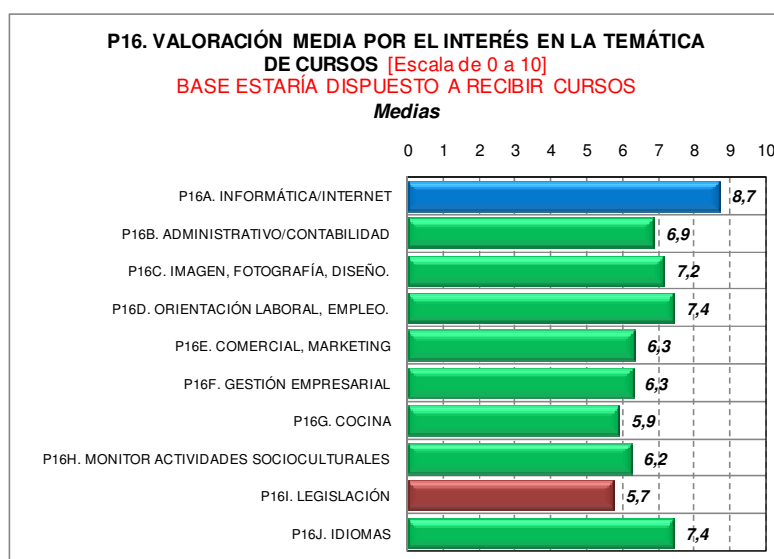
Tabla de contingencia

% de P26 EDAD PERSONA ENTREVISTADA (INTERVALOS)

		P26 EDAD PERSONA ENTREVISTADA (INTERVALOS)			Total
		Entre 16 y 34 años	Entre 35 y 54 años	Entre 55 y 74 años	
P15. ¿ESTARÍA INTERESADO EN RECIBIR CURSOS FORMATIVOS EN LAS ALAS?	Sí, con monitor de apoyo formativo	63,7%	74,2%	83,0%	68,3%
	Sí, sin monitor de apoyo formativo	3,8%	2,6%	2,1%	3,3%
	No	32,6%	23,2%	14,9%	28,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Considerando únicamente a aquellos usuarios que señalan que estarían interesadas en recibir cursos formativos en las aulas, con o sin monitor de apoyo, se realizan una serie de preguntas a fin de que concreten con mayor detalle el tipo de curso formativo por el que sienten más interés. Así, a fin de conocer con mayor precisión la demanda formativa en las ALAs, se les interroga acerca de las temáticas que les resultarían más interesantes para el diseño de cursos, el momento del día que preferirían, la duración idónea de los cursos y las sesiones, los medios de comunicación apropiados para ofertar los cursos, etc.

Por lo que al **tipo de curso** se refiere, los resultados del estudio ponen de manifiesto que entre los entrevistados, **los cursos de Informática e Internet son los que despiertan mayor interés**, dado que obtienen una valoración media de 8,7 (en una escala de 0 a 10, donde 10 es el máximo nivel de interés). A tenor de los resultados se evidencia que las Nuevas Tecnologías constituyen el aspecto que despierta más interés entre los usuarios de las Aulas de Libre Acceso.



Considerando únicamente a los usuarios de las ALAs interesados en la realización de cursos formativos, tras informática e Internet, las dos temáticas que despiertan un mayor interés para la realización de cursos de formación son aquellas relacionadas con **orientación laboral y empleo** (que obtienen una valoración de 7,4) y las que tienen que ver con **idiomas** (que obtiene también una valoración media del grado de interés de 7,4).

Por su parte, imagen, fotografía y diseño constituiría la cuarta temática considerada interesante entre los entrevistados, con una valoración de 7,2.

En niveles elevados de interés por parte de los entrevistados, pero en menor medida que los hasta ahora vistos (el resto están por debajo del 7), otras temáticas señaladas como interesantes susceptibles de ser impartidas en las Aulas de Libre Acceso serían cursos de Administrativo y contabilidad (valorados con un 6,9), comercial, marketing y gestión empresarial (6,3), monitor de actividades socioculturales (6,2), cocina (5,9) y legislación (5,7).

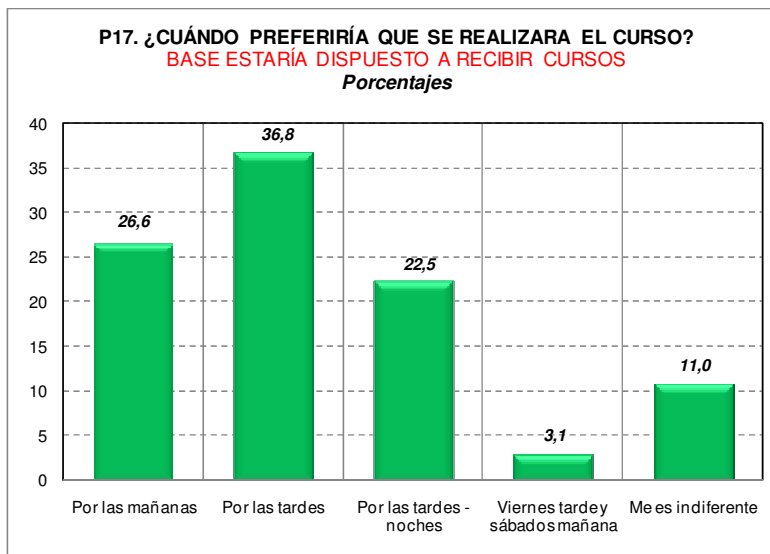
Tal y como se ha comentado anteriormente, cabe destacar que todas las temáticas propuestas para la realización de cursos formativos despiertan interés entre gran parte de los usuarios de las ALAs interesados en la realización de ese tipo de cursos. No obstante, como se ha señalado anteriormente, las materias que pueden considerarse

más extendidas en los cursos de formación (informática, Internet, idiomas, etc.) son las más valoradas entre los usuarios consultados. Considerando los resultados atendiendo al tamaño del municipio de los entrevistados, los datos del estudio ponen de manifiesto que, para todas las temáticas consideradas, los usuarios de localidades intermedias (con entre 10 y 50.000 habitantes) presentan un nivel de interés superior a la media, en tanto que las valoraciones más reducidas se dan en los municipios de mayor tamaño, con más de 50.000 habitantes.

VARIABLES	Respuestas	TOTAL	P1 AGRUPACIÓN MUNICIPIOS (MIL)		
			Menos 10	10 a 50	Más de 50
Total		546	146	225	175
Base ESTARÍA INTERESADO EN RECIBIR CURSOS FORMATIVOS EN LAS ALAS		391	113	169	109
P16A. INTERÉS POR LA TEMÁTICA CURSOS: INFORMÁTICA/INTERNET					
	<i>Media</i>	8,7	8,7	9,0	8,3
	<i>Desviación</i>	1,8	1,7	1,9	1,8
P16B. INTERÉS POR LA TEMÁTICA CURSOS: ADMINISTRATIVO/CONTABILIDAD					
	<i>Media</i>	6,9	6,6	7,3	6,4
	<i>Desviación</i>	3,0	3,0	3,0	2,8
P16C. INTERÉS POR LA TEMÁTICA CURSOS: IMAGEN, FOTOGRAFÍA, DISEÑO.					
	<i>Media</i>	7,2	7,1	7,4	6,8
	<i>Desviación</i>	2,8	3,0	2,9	2,4
P16D. INTERÉS POR LA TEMÁTICA CURSOS: ORIENTACIÓN LABORAL, EMPLEO.					
	<i>Media</i>	7,4	7,5	7,7	6,9
	<i>Desviación</i>	2,7	2,8	2,8	2,3
P16E. INTERÉS POR LA TEMÁTICA CURSOS: COMERCIAL, MARKETING					
	<i>Media</i>	6,3	6,4	6,4	6,2
	<i>Desviación</i>	2,9	3,1	3,0	2,4
P16F. INTERÉS POR LA TEMÁTICA CURSOS: GESTIÓN EMPRESARIAL					
	<i>Media</i>	6,3	6,1	6,7	5,8
	<i>Desviación</i>	3,1	3,4	3,1	2,7
P16G. INTERÉS POR LA TEMÁTICA CURSOS: COCINA					
	<i>Media</i>	5,9	6,0	6,2	5,3
	<i>Desviación</i>	3,1	3,3	3,1	2,8
P16H. INTERÉS POR LA TEMÁTICA CURSOS: MONITOR ACTIVIDADES SOCIOCULTURALES					
	<i>Media</i>	6,2	6,7	6,3	5,6
	<i>Desviación</i>	3,0	2,9	3,2	2,6
P16I. INTERÉS POR LA TEMÁTICA CURSOS: LEGISLACIÓN					
	<i>Media</i>	5,7	5,3	6,2	5,5
	<i>Desviación</i>	3,2	3,3	3,4	2,7
P16J. INTERÉS POR LA TEMÁTICA CURSOS: IDIOMAS					
	<i>Media</i>	7,4	7,4	7,9	6,7
	<i>Desviación</i>	2,7	2,8	2,9	2,3

Continuando con el análisis de la demanda formativa en las ALAs, otro aspecto a considerar es el **horario preferido por los usuarios para la realización de las actividades formativas**; más genéricamente, el momento del día que los entrevistados preferirían para que se realizara el curso. Los datos del estudio ponen de manifiesto la existencia de una **gran diversidad de preferencias**, de manera que no hay una opción que obtenga el respaldo mayoritario de los entrevistados.

Como puede observarse en el gráfico, **el momento del día considerado más apropiado para la realización de cursos, según un mayor porcentaje de usuarios, es por las tardes, tal y como señala alrededor de una tercera parte de los consultados (el 36,8%)**. Tras la tarde, las mañanas sería el momento óptimo para la realización de los cursos formativos para una cuarta parte de los consultados (el 26,6%), mientras que las tardes-noches, es decir, a última hora de la tarde y primera de la noche, sería el mejor momento para algo más de una quinta parte de los entrevistados (un 22,5%).



Finalmente, en niveles inferiores a los hasta ahora vistos, podría señalarse que para una décima parte de los consultados (exactamente, para un 11%) le resulta indiferente el momento del día en el que se realicen los cursos, con lo que aceptarían cualquier

horario; en tanto que un reducido 3,1% de los consultados estarían interesados en realizar los cursos las tardes de los viernes y los sábados por la mañana.

Los resultados del estudio presentan ciertas diferencias atendiendo al municipio de residencia de los usuarios, de manera que, mientras que entre los usuarios de municipios pequeños y medianos las preferencias de realización del curso están muy repartidas entre las mañanas, las tardes y las tardes-noches, en el caso de los usuarios de municipios mayores (con más de 50.000 habitantes), la mayor parte de los consultados (hasta un 60%) preferirían realizar los cursos por las tardes.

Tabla de contingencia

% de P1 AGRUPACIÓN MUNICIPIOS POR INTERVALOS DE HABITANTES (Región de Murcia)

		P1 AGRUPACIÓN MUNICIPIOS POR INTERVALOS DE HABITANTES (Región de Murcia)			Total
		Menos de 10 mil habitantes	Entre 10 y 50 mil habitantes	Más de 50 mil habitantes	
P17. ¿CUÁNDO PREFERIRÍA QUE SE REALIZARA EL CURSO?	Por las mañanas	33,6%	31,4%	11,9%	26,6%
	Por las tardes	29,2%	26,6%	60,6%	36,8%
	Por las tardes - noches	23,0%	28,4%	12,8%	22,5%
	Viernes tarde y sábados mañana	8,0%	1,8%		3,1%
	Me es indiferente	6,2%	11,8%	14,7%	11,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

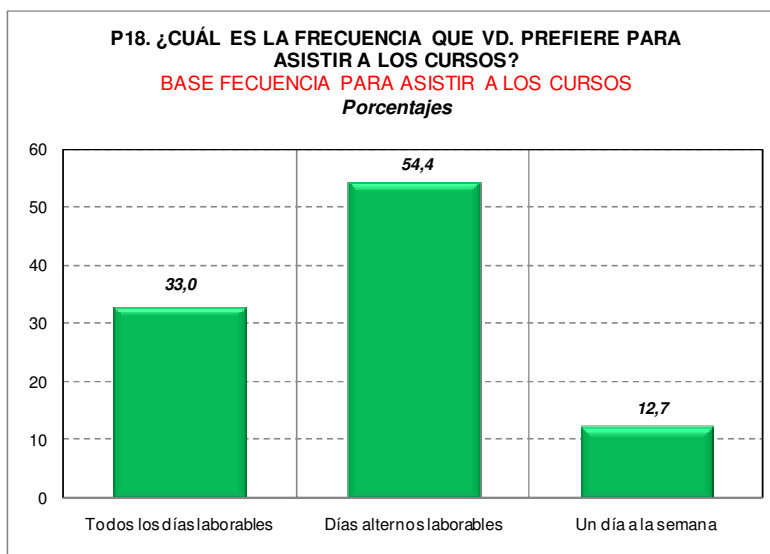
Por otra parte, cabe señalar que las mujeres, en mayor medida que los hombres, estarían interesadas en cursos por las mañanas, en tanto que un mayor porcentaje de hombres que de mujeres, si bien ambos en niveles reducidos, optarían por realizar los cursos durante las tardes-noches. Por su parte, hombres y mujeres presentan niveles similares en sus preferencias por las tardes.

Tabla de contingencia

% de P25. SEXO PERSONA ENTREVISTADA

		P25. SEXO PERSONA ENTREVISTADA		Total
		Hombre	Mujer	
P17. ¿CUÁNDO PREFERIRÍA QUE SE REALIZARA EL CURSO?	Por las mañanas	19,4%	34,2%	26,6%
	Por las tardes	38,3%	35,3%	36,8%
	Por las tardes - noches	27,9%	16,8%	22,5%
	Viernes tarde y sábados mañana	2,5%	3,7%	3,1%
	Me es indiferente	11,9%	10,0%	11,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	

Otra cuestión de interés relativa a la demanda formativa de los usuarios de las ALAs se refiere a la **frecuencia que prefiere para la asistencia a los cursos**. La opinión mayoritaria entre los consultados es que se realicen los cursos en días laborables y en días alternos, de manera que se alternen días de curso con días sin curso. Esta es la opinión de más de la mitad de los entrevistados (el 54,4%).



Una tercera parte de los usuarios de las ALAs interesados en recibir formación preferirían participar en cursos formativos que se desarrollaran durante todos los días laborables de la semana, tal y como sugiere el 33% de los consultados.

Finalmente, sólo un minoritario 12,7% de los entrevistados interesados en la realización de cursos en las ALAs consideran como la frecuencia preferida para la realización de dichos cursos formativos un único día a la semana.

El mayor interés en la realización diaria de cursos se da entre usuarios de municipios pequeños (hasta un 42,3% de ellos así se pronuncian), mientras que la realización de cursos en días alternos es señalada especialmente entre usuarios de municipios con más de 50.000 habitantes, representando más de la mitad de los consultados.

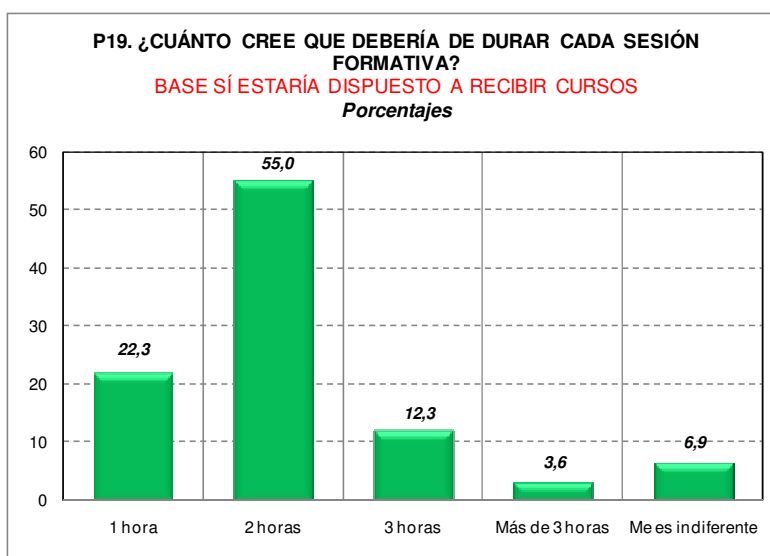
Tabla de contingencia

% de P1 AGRUPACIÓN MUNICIPIOS POR INTERVALOS DE HABITANTES (Región de Murcia)

		P1 AGRUPACIÓN MUNICIPIOS POR INTERVALOS DE HABITANTES (Región de Murcia)			Total
		Menos de 10 mil habitantes	Entre 10 y 50 mil habitantes	Más de 50 mil habitantes	
P18. ¿CUÁL ES LA FRECUENCIA QUE VD. PREFIERE PARA ASISTIR A LOS CURSOS?.	Todos los días laborables	42,3%	28,9%	30,3%	33,0%
	Días alternos laborables	42,3%	59,6%	57,8%	54,4%
	Un día a la semana	15,4%	11,4%	11,9%	12,7%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

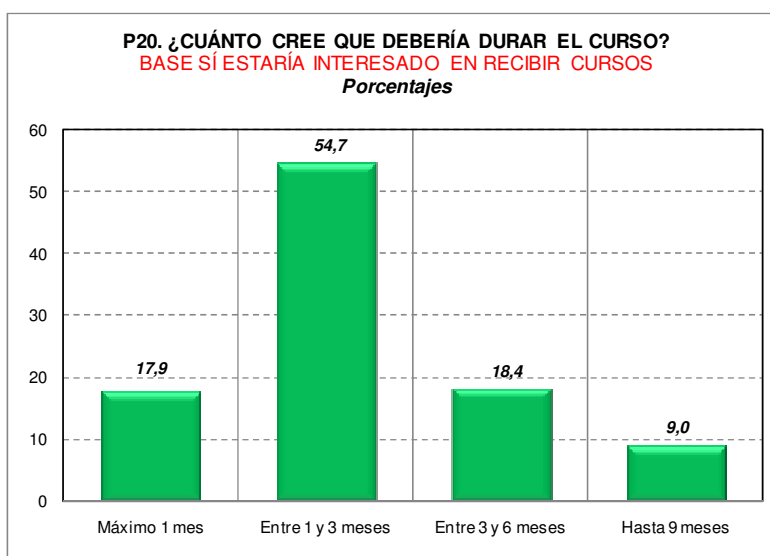
Por lo que se refiere a las preferencias de los usuarios relativas a la **duración de las sesiones formativas**, algo más de la mitad de los encuestados interesados en realizar cursos formativos (un 55%) indica que **las sesiones formativas deberían ser de dos horas**.

En niveles minoritarios, otro grupo de entrevistados consideran que las sesiones formativas deberían durar una hora (tal y como sugiere un 22,3%), o tres horas (en opinión de hasta un 12,3% de los entrevistados). Finalmente, un reducido 3,6% estaría dispuesto a prolongar las sesiones más tiempo, de manera que sugieren que las sesiones formativas se desarrollen durante 3 horas.



Por lo que se refiere a la duración idónea para los cursos, la mayor parte de los consultados que se muestran interesados en la realización de cursos formativos señalan que debería durar entre 1 y 3 meses, tal y como lo sugiere algo más de la mitad de los entrevistados (el 54,7%).

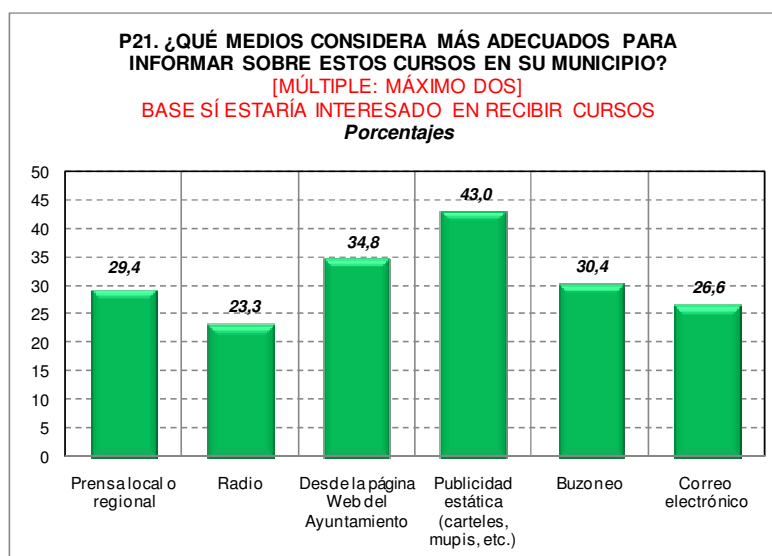
Un minoritario 17,9% de usuarios interesados en los cursos señalan que preferirían que el curso se prolongara durante no más de un mes, en tanto que un porcentaje similar de usuarios, el 18,4%, considera que el curso debería durar entre 3 y 6 meses. Finalmente, alrededor de una décima parte de los usuarios entrevistados, el 9%, indica que el curso formativo debería durar entre 6 y 9 meses.



Una última cuestión en el análisis, relativa a los cursos formativos susceptibles de ser ofertados en las Aulas de Libre Acceso, viene referida al canal más adecuado para informar a los ciudadanos acerca de la oferta de cursos. En pregunta de respuesta múltiple –máximo dos respuestas lo que implica que el porcentaje acumulado puede superar el 100%-, los usuarios entrevistados destacan, como medios más adecuados para informar sobre la existencia de los cursos ofertados por las ALAS, en primer lugar **la publicidad estática** (carteles, mupis, etc.), señalada por un 43% de los consultados; en segundo lugar, señalan la **página Web de su Ayuntamiento** (en

opinión de un 34,8% del total de entrevistados), el buzoneo (30,4%) y la prensa local o regional (tal y como señala el 29,4%).

En niveles de respuesta ligeramente inferiores a los observados hasta ahora, se situarían también, como otros medios de comunicación a utilizar para dar información sobre los cursos a realizar, el correo electrónico (26,6%) y la radio (23,3%).



Si la prensa local es señalada particularmente en los municipios de mayor tamaño, la página Web del ayuntamiento es sugerida entre usuarios de municipios de tamaño intermedio, en tanto que, en el caso de los usuarios de localidades menores, el medio más señalado ha sido la publicidad estática.

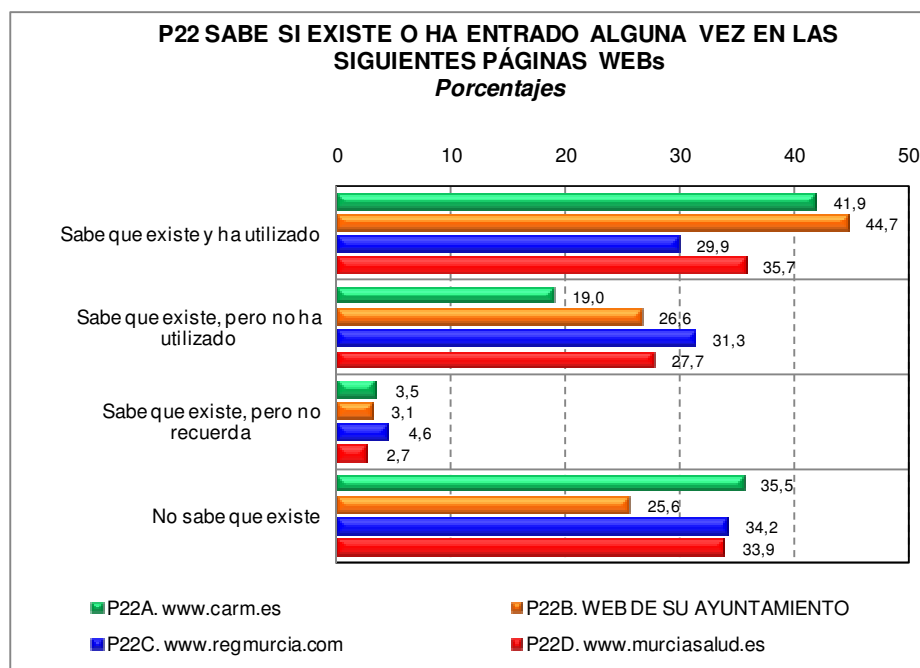
4.4.- SERVICIOS ELECTRÓNICOS.

El siguiente epígrafe se dedica al análisis relativo al **nivel de conocimiento y uso que se da entre los entrevistados de diferentes servicios electrónicos regionales**, tales como la página web de la Comunidad Autónoma, las páginas webs de los diversos ayuntamientos murcianos, la del Servicio Murciano de Salud, etc. De igual forma, se evalúa el uso que en los últimos meses se ha hecho de diversos servicios a través de la página web.

De las cuatro páginas web consideradas, la más conocida de todas, con un 74,4% de entrevistados que declaran conocerla, es la de su propio ayuntamiento.

Si tres de cada cuatro usuarios de las ALAs señalan conocer la web de su ayuntamiento, hasta un 44,7% del total declara haberla utilizado, alcanzando esta web también el mayor nivel de uso.

Tras la web del ayuntamiento, **las otras tres páginas webs en análisis presentan un nivel de conocimiento muy similar, en niveles cercanos al 65% todas ellas.** Así, la página de la Comunidad Autónoma (www.carm.es) es conocida por hasta el 64,5% de los entrevistados, en tanto que la de www.regmurcia.com es conocida por un 65,8% y la de murciasalud.com por el 66,1%.



En cambio, se observan ciertas diferencias entre las tres páginas webs señaladas en lo que se refiere al **nivel de uso: el mayor nivel de uso, en niveles similares a los de las webs de los ayuntamientos, se da en el caso de la web de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, que ha sido utilizada por hasta un 41,9% de los entrevistados.**

Tras ella, www.murciasalud.es ha sido utilizada por un 35,7% de los usuarios entrevistados, en tanto que la web de www.regmurcia.com ha sido utilizada por el 29,9% de las personas a las que se les ha realizado la encuesta.

Considerando los resultados según el tamaño del municipio de residencia, cabe señalar que aunque la web de la Comunidad Autónoma ha sido utilizada por un porcentaje similar de usuarios de municipios de tamaños diferentes, es más conocida entre usuarios de los municipios medianos y grandes. En cambio, las web de los ayuntamientos son conocidas en niveles similares en todos los tipos de municipios, con independencia de su tamaño, si bien en los pequeños es donde alcanza un porcentaje mayor de personas que la han utilizado. Por su parte, www.regmurcia.com es también utilizada por un mayor porcentaje de usuarios de municipios pequeños, en tanto que no hay diferencias importantes por tamaño de municipio en lo que se refiere al uso y conocimiento de la web www.murciasalud.es.

Del mismo modo, en general, se constata que se produce un mayor nivel de uso y conocimiento de las diferentes webs regionales consideradas en el estudio entre aquellos usuarios de las ALAs que disponen de ordenador en sus domicilios

frente a quienes no cuentan con ellos. En este sentido, los datos del estudio ponen de manifiesto que aquellas personas más familiarizadas con las Nuevas Tecnologías (es decir, aquellas que disponen de ordenadores personales en sus domicilios) han hecho un mayor uso de webs regionales, y tienen un mayor nivel de conocimiento de las mismas.

Considerando los resultados atendiendo al sexo de los usuarios entrevistados, se observa que **las mujeres, en un mayor porcentaje de casos que los hombres, han hecho uso de las webs en estudio, y tienen un mayor conocimiento de las mismas.**

Una variable más considerada en el análisis es la nacionalidad, con la que se ha puesto de manifiesto que entre los usuarios extranjeros hay un menor nivel de conocimiento y de uso de las webs regionales estudiadas.

En pregunta de respuesta múltiple³, se interroga a los entrevistados **si en los últimos tres meses han utilizado algún servicio con algún organismo de la Administración Autonómica a través de Internet**, tanto para la obtención de información como para descargar formularios o para su envío una vez cumplimentados.

Los resultados del estudio ponen de manifiesto que **hasta un 61% de los usuarios de las ALAs consultados han utilizado en los últimos meses algún servicio de la Administración a través de Internet.**

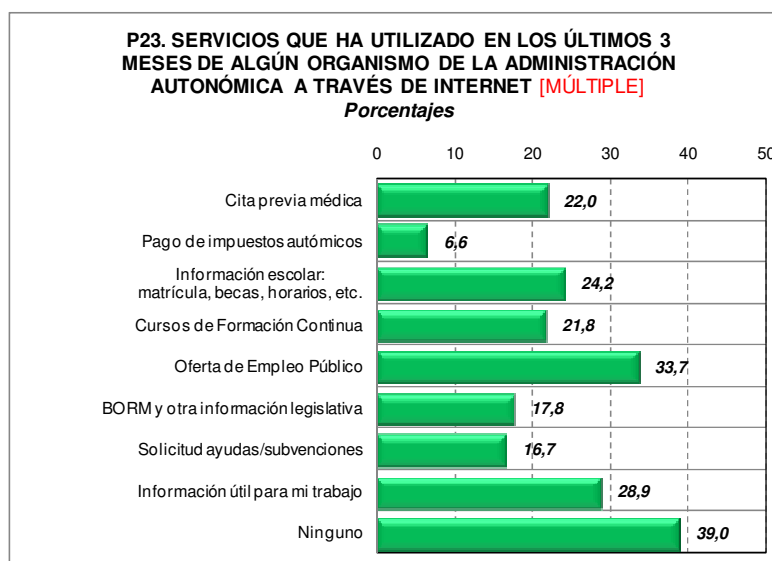
De entre la diversidad de servicios utilizados, cabe destacar, por ser los que reúnen a un mayor porcentaje de usuarios, los siguientes:

- Consulta de Oferta de Empleo Público, señalado por un 33,7%
- Búsqueda de información útil para el trabajo (28,9%)
- La información escolar, tal como matrícula, becas, horarios, etc. (24,2%)

³ Pregunta de respuesta múltiple que acepta más de una opción de respuesta, con lo que el sumatorio de las respuestas es superior al 100%.

- La cita previa del médico (22%)
- La realización de cursos de formación continua (21,8%)

Todos en niveles minoritarios de respuesta, a pesar de ser una pregunta de respuesta múltiple, lo que es debido a que casi el 40% de los consultados no han utilizado en los últimos meses ningún servicio de la Administración a través de Internet.



Nuevamente, los datos del estudio ponen de relieve que **aquellos usuarios que cuentan con ordenador personal en sus domicilios hacen un mayor uso de las Nuevas Tecnologías, frente a aquellos otros que no disponen de ordenador en sus domicilios**. Así sucede, en esta ocasión, en lo que se refiere al uso de servicios a través de Internet, que han sido utilizados en mayor medida entre quienes cuentan con ordenador en sus domicilios.

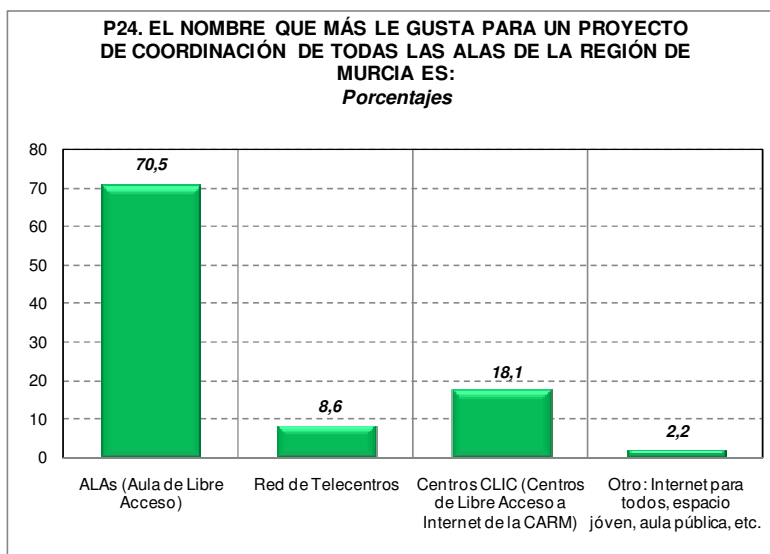
Como sucediera anteriormente, también en este aspecto entre las mujeres hay un mayor porcentaje de usuarios que entre los hombres, si bien las diferencias son reducidas, salvo en lo que se refiere a la petición de cita del médico, donde las diferencias de uso entre hombres y mujeres son considerables, a favor de estas últimas.

Tabla de contingencia

% de P3. ¿TIENE ORDENADOR PERSONAL EN CASA?

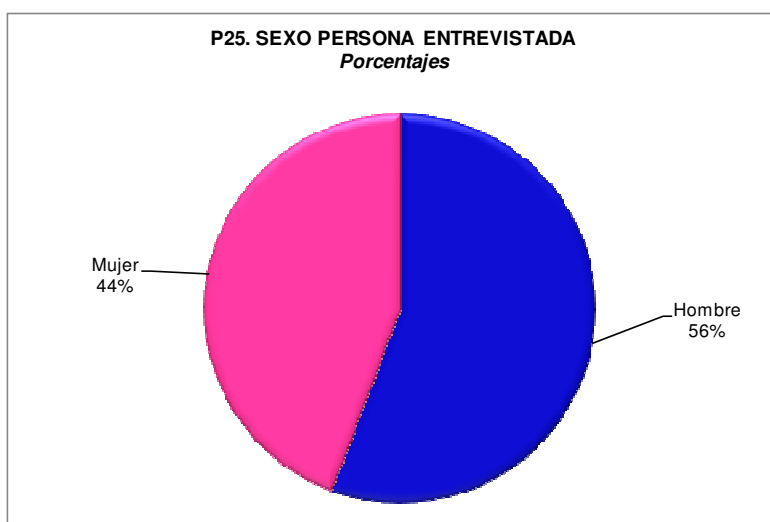
		P3. ¿TIENE ORDENADOR PERSONAL EN CASA?		Total
		Sí	No	
P23. SERVICIOS QUE HA UTILIZADO EN LOS ÚLTIMOS 3 MESES DE ALGÚN ORGANISMO DE LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA A : Cita previa médica	No	73,1%	87,6%	78,0%
	Sí	26,9%	12,4%	22,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Ante la pregunta de cuál es el nombre que más le gusta para la realización del proyecto de coordinación de todas las ALAs de la Región de Murcia, la mayor parte de los consultados se decantan por el nombre de ALAs, tal y como lo expresa un 70,5%. En niveles bastante inferiores, un 18,1% optaría por centros CLIC, en tanto que un aún más reducido 8,6% de los entrevistados selecciona la opción de Red de Telecentros.

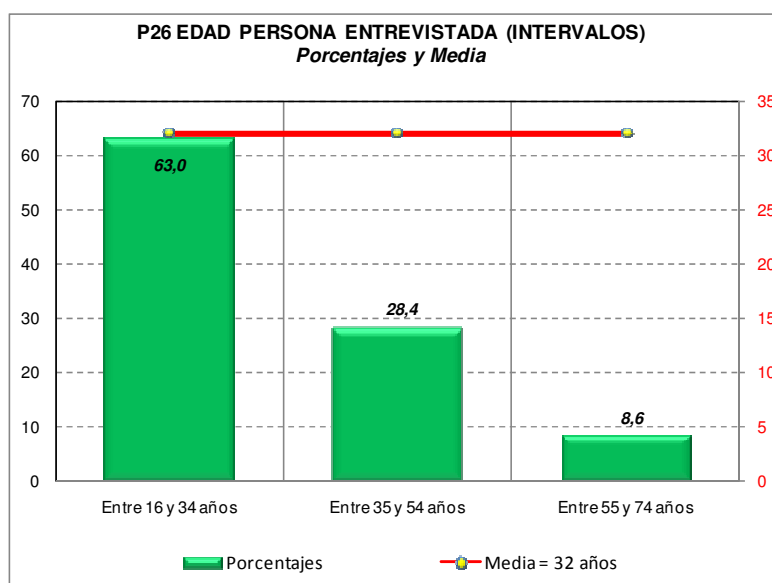


4.5.- PERFIL DEL USUARIO.

Finalmente, las últimas preguntas del cuestionario vienen referidas a la caracterización sociodemográfica de los usuarios de las ALAs objeto de estudio, de la que se desprende que entre los usuarios de las ALAs hay una **mayor presencia de hombres que de mujeres**, masculinización del público objeto de las ALAs que hace que frente a un 55,7% de hombres entrevistados se haya entrevistado a un 44,3% de mujeres.



Otro elemento caracterizador de los usuarios de las ALAs es su juventud; con una **edad media para todos los entrevistados de 32 años**, hasta un 63% de las personas consultadas cuentan con entre 16 y 34 años, en tanto que algo más de una cuarta parte de los entrevistados (el 28,4%) tiene edades comprendidas entre los 35 y los 54 años. Finalmente las personas de mayor edad, con entre 55 y 74 años, apenas representan un 8,6% de los entrevistados en la encuesta.

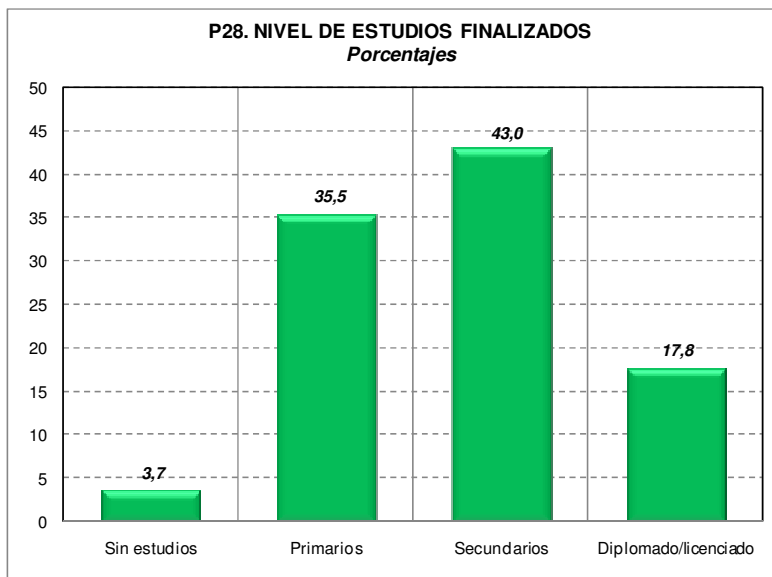


Por lo que se refiere a la nacionalidad, la gran mayoría de los usuarios entrevistados son españoles, si bien **la presencia de otro tipo de nacionalidades distinta a la española es relevante, suponiendo algo más de una quinta parte los no españoles de origen**. Así, mientras que cuatro quintas partes de los usuarios consultados son españoles (el 78,4%), alrededor de un quinto no lo son (el 21,6%).

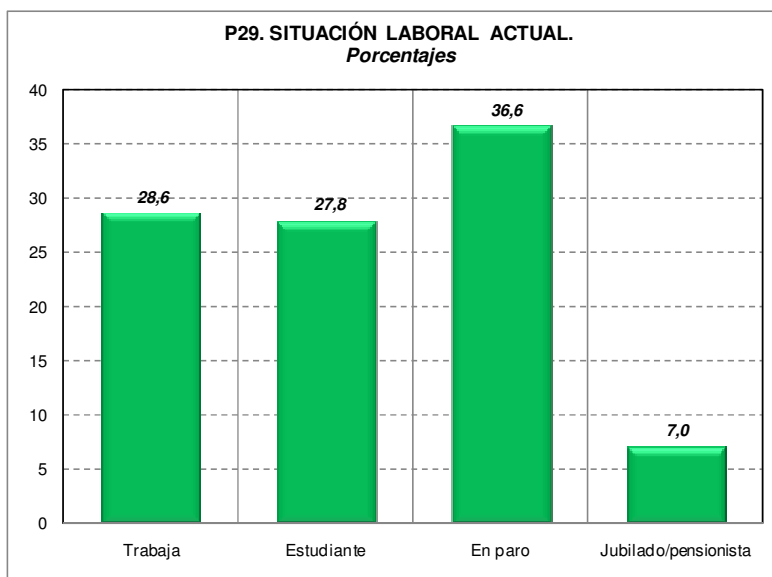


En coherencia con la juventud de los usuarios consultados, vista anteriormente, por lo que al nivel de estudios finalizado se refiere, la mayor parte de los entrevistados se

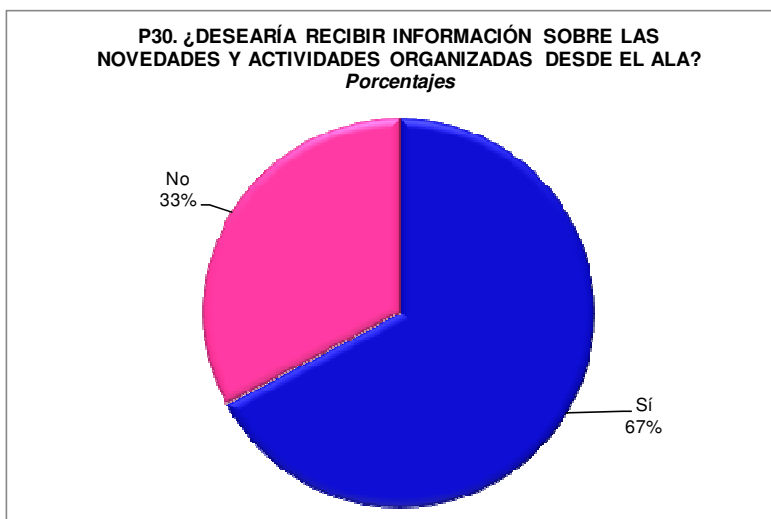
reparten entre quienes tienen finalizados estudios primarios (un 35,5%) y quienes tienen estudios secundarios (43%). Los universitarios, licenciados y diplomados, representan un 17,8% del total de los entrevistados.



En cuanto a la **situación laboral**, el grupo más numeroso es el de los parados, dado que representa **una tercera parte de los entrevistados**, el 36,6% de ellos. Menor presencia tienen los trabajadores (el 28,6%) y los estudiantes (27,8%).



Finalmente, ante la pregunta de si desean recibir información sobre las novedades y sobre las actividades organizadas desde el ALA, dos terceras partes de los entrevistados responden afirmativamente (un 67,2%), en tanto que el resto no muestra interés alguno por estar informado puntualmente de las actividades organizadas por el Aula donde fue entrevistado.





5 CONCLUSIONES

A modo de resumen, se exponen las principales conclusiones obtenidas de la encuesta presencial realizada a los usuarios de las ALAs:

- El 66% de los usuarios de las ALAs entrevistados cuentan con ordenador personal en sus domicilios.
- La mayor parte de los usuarios de las ALAs que cuentan con ordenador personal en casa hacen un uso bastante frecuente del mismo en sus domicilios.
- El 37% de las personas que acceden a las ALAs cuentan con acceso a Internet en sus domicilios.
- Un 39% de usuarios consultados conocen la existencia de las ALAs en su municipio desde hace un año.
- Por término medio, los usuarios de las ALAs permanecen en ellas, haciendo uso de sus servicios, algo más de una hora cada vez que acuden a ellas.
- Por lo que se refiere al tipo de uso que los entrevistados dan a los ordenadores de las ALAs, la mayor parte de los usuarios consultados les dan un uso de carácter personal.
- Entre los usuarios de las ALAs, se da una valoración bastante elevada de los distintos aspectos considerados, de forma tal que las calificaciones medias obtenidas oscilan entre un mínimo de 7,5 y un máximo de 8,3.
- De los aspectos analizados, la localización de las ALAs es la cuestión mejor valorada, alcanzando una calificación media de 8,3.

- Por su parte, la valoración global media para el conjunto del servicio ofrecido en las ALAs es de 7,9.
- La gran mayoría de los usuarios entrevistados, hasta un 72% del total, estarían interesados en recibir cursos formativos en las ALAs.
- Por lo que se refiere al tipo de cursos más demandados, los de Informática e Internet son los que despiertan mayor interés entre los usuarios consultados.
- El momento del día considerado más apropiado para la realización de cursos, es por las tardes, tal y como señala alrededor de una tercera parte de los entrevistados interesados en la realización de cursos formativos.
- En cuanto a la frecuencia que los usuarios preferirían para la asistencia a los cursos, la opinión mayoritaria entre los consultados es que se realicen en días laborables alternos.
- Por lo que se refiere a las preferencias de los usuarios relativas a la duración de las sesiones formativas, algo más de la mitad de los encuestados interesados en realizar cursos formativos (un 55%) indica que las sesiones formativas deberían ser de dos horas.
- De las cuatro páginas web consideradas en el estudio, la más conocida de todas, con un 74% de entrevistados que declaran conocerla, es la de su propio ayuntamiento.
- Más de la mitad de los usuarios de las ALAs consultados, el 61% de ellos, han utilizado en los últimos meses algún servicio de la Administración a través de Internet.
- Por lo que se refiere al nombre que más le gusta a los usuarios para la realización del proyecto de coordinación de todas las ALAs de la Región de Murcia, la mayor parte de los consultados, el 715%, se decantan por el nombre de "Aulas de Libre Acceso".
- En cuanto al usuario-tipo de las ALAs, cabe señalar la mayor presencia de hombres que de mujeres, y de personas jóvenes que de mayores; los extranjeros representan alrededor de una quinta parte de los usuarios.



6 CUESTIONARIO

P1. Municipio.

[.....] [_ _]

P2. Tipo de sala:

- 1. ALA
- 2. WALA
- 3. Telecentro
- 4. Internet Rural

NIVEL DE EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO

P3. ¿Tiene ordenador personal en casa?

- 1. Sí
- 2. No → P9

P4. ¿Con qué frecuencia utiliza el ordenador en casa?

- 1. Todos los días
- 2. Varios días a la semana
- 3. Una vez a la semana
- 4. Algún día al mes
- 5. Ocasionalmente

P5. ¿Tiene Internet en casa?

- 1. Sí → P7
- 2. No

P6. ¿Por qué motivo no dispone de acceso a Internet en su domicilio?

- 1. Porque accedo desde otros lugares → P9
- 2. Porque es caro → P9
- 3. Porque no quiero, no lo necesito → P9
- 4. Otros (especificar) [.....] → P9

P7. ¿Con qué frecuencia accede a Internet en casa?

1. Todos los días
2. Varios días a la semana
3. Una vez a la semana
4. Algún día al mes
5. Ocasionalmente

P8. ¿Qué servicios de Internet ha utilizado en su domicilio en el último mes? [Múltiple]

1. Personal: Consultar el correo electrónico
2. Personal: Navegar por webs
3. Trabajo: Consultar el correo electrónico
4. Trabajo: Navegar por webs
5. Ocio: Chats
6. Ocio: Juegos
7. Otros (Especificar:)

EL SERVICIO DE AULAS DE LIBRE ACCESO**P9. ¿Desde cuándo conoce las Aulas de Libre Acceso (ALAs) o Telecentros de su municipio?**

[_ _] Años.

P10. ¿Con qué frecuencia las utiliza?

1. Todos los días
2. Varios días a la semana
3. Una vez a la semana
4. Algún día al mes
5. Ocasionalmente

P11. ¿Tiempo medio que suele estar cuando acude al ALA? (Minutos)

[_____] minutos.

P12. ¿Para qué suele utilizar los ordenadores del ALA? [Múltiple]

1. Personal: Consultar el correo electrónico
2. Personal: Navegar por webs
3. Trabajo: Consultar el correo electrónico
4. Trabajo: Navegar por webs
5. Ocio: Chats
6. Ocio: Juegos
7. Otros (Especificar:)

P13. En una escala entre 0 y 10, donde 0 = Muy mal y 10 = Muy bien, valore distintos aspectos que ofrece el ALA tales como:

- | | | | |
|-------|--------------------------------|------|------|
| P13A. | Equipamiento | [__] | [__] |
| P13B. | Horario | [__] | [__] |
| P13C. | Localización ALA | [__] | [__] |
| P13D. | Facilidad de reserva/uso | [__] | [__] |
| P13E. | Disponibilidad de ordenador | [__] | [__] |
| P13F. | Valoración global del servicio | [__] | [__] |

P14. ¿Haría alguna sugerencia de mejora al equipamiento o servicios del ALA que utiliza normalmente?

[

_____]

P15. ¿Estaría interesado en recibir cursos formativos en las ALAs?

1. Sí, con monitor de apoyo formativo
2. Sí, sin monitor de apoyo formativo
3. No → P22

P16. Valore entre 0 y 10 su grado de interés en cuanto a la posibilidad de realizar cursos en las ALAs sobre las siguientes temáticas, siendo 0 = No tengo ningún interés y 10 = Estaría muy interesado:

Valoración (0 – 10)

- | | | |
|-------|--------------------------------------|----------------|
| P16A. | Informática/Internet | [__] |
| P16B. | Administrativo/Contabilidad | [__] |
| P16C. | Imagen, fotografía, diseño. | [__] |
| P16D. | Orientación laboral, empleo. | [__] |
| P16E. | Comercial, Marketing | [__] |
| P16F. | Gestión empresarial | [__] |
| P16G. | Cocina | [__] |
| P16H. | Monitor actividades socioculturales. | [__] |
| P16I. | Legislación | [__] |
| P16J. | Idiomas. | [__] |
| P16K. | Otros cursos | (ESPECIFICAR): |

.....

P17. ¿Cuándo preferiría que se realizara el curso?

1. Por las mañanas
2. Por las tardes
3. Por las tardes – noches
4. Viernes tarde y sábados mañana → P19
5. Me es indiferente

P18. ¿Cuál es la frecuencia que Vd. prefiere para asistir a los cursos?.

1. Todos los días laborables
2. Días alternos laborables
3. Un día a la semana

P19. ¿Cuánto cree que debería de durar cada sesión formativa?

1. 1 hora
2. 2 horas
3. 3 horas
4. Más de 3 horas
5. Me es indiferente

P20. Y el curso, ¿cuánto cree que debería durar?

1. Máximo 1 mes
2. Entre 1 y 3 meses
3. Entre 3 y 6 meses
4. Hasta 9 meses

P21. ¿Qué medios considera más adecuados para informar sobre la existencia de estos cursos en su municipio? [Múltiple: máximo dos]

1. Prensa local o regional
2. Radio
3. Desde la página web del Ayuntamiento
4. Publicidad estática (carteles, mupis, etc.)
5. Buzoneo
6. Correo electrónico

SERVICIOS ELECTRÓNICOS REGIONALES**P22. De las páginas web que le señalo, dígame si sabe que existen, y en caso de saberlo, si ha entrado alguna vez en ellas:**

	Sabe que existe y ha utilizado	Sabe que existe, pero no ha utilizado	Sabe que existe, pero no recuerda	Sabe que existe, que existe	No sabe
P22A. www.carm.es	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P22B. Su Ayuntamiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P22C. www.regmurcia.com	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P22D. www.murciasalud.es	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

P23. Dígame si en los últimos 3 meses ha utilizado alguno de los siguientes servicios con algún organismo de la Administración Autonómica a través de Internet, tanto para obtener información como para descargar formularios o enviarlos cumplimentados: [Múltiple]

1. Cita previa médica
2. Pago de impuestos autonómicos
3. Información escolar: Matrícula, becas, horarios, etc.
4. Cursos de Formación Continua
5. Oferta de empleo público
6. B.O.R.M. y otra información legislativa
7. Solicitud ayudas/subvenciones
8. Información útil para mi trabajo
9. Ninguno

P24. Desde la Comunidad Autónoma se está iniciando un Proyecto de Coordinación de todas las ALAs de la Región de Murcia, como ésta en la que nos encontramos. Díganos qué nombre para el Proyecto le gusta más:

1. ALAs (Aula de Libre Acceso)
2. Red de Telecentros
3. Centros CLIC (Centros de Libre Acceso a Internet de la CARM)
4. Otro ESPECIFICAR: [.....]

PERFIL PERSONA ENCUESTADA

P25. Sexo.

1. Hombre
2. Mujer

P26. Edad.

[_ _] años. [Para explotación se generarán Intervalos de años]

P27. ¿Su nacionalidad de origen es española?

1. Sí
2. No

P28. Nivel de estudios finalizados

1. Sin estudios
2. Primarios
3. Secundarios
4. Diplomado/Licenciado

P29. Situación laboral actual.

- 1. Trabaja
- 2. Estudiante
- 3. En paro
- 4. Jubilado/pensionista

P30. ¿Desearía recibir información sobre las novedades y actividades organizadas desde el ALA?

- 1. Sí
- 2. No → **P32**

P31. Correo electrónico:

[_____@_____]

P32. Teléfono.

[_____]