



madrid
tecnología

Dirección General de
Innovación y Tecnología

Área de Gobierno de
Economía y Empleo

Ayuntamiento de Madrid

Evaluación de las Aulas Madrid Tecnología – Ciudadanos, y Centros y Puntos de Acceso Público a Internet y Formación Digital

Informe 2010



LA TECNOLOGÍA AL ALCANCE DE TODOS

Índice

Introducción y objetivos.....	5
Tipología de Centros.....	5
Aulas MT.....	5
Normativa.....	5
Horarios.....	6
Bibliotecas.....	7
Normativa.....	7
Horarios.....	7
Centros Juveniles.....	8
Oficinas de Turismo.....	8
Centros Culturales.....	8
Centros de Mayores.....	8
Metodología empleada.....	9
Tipos de Visitas.....	9
Análisis realizados.....	10
Navegación.....	10
Formación.....	11
Localización de los centros.....	12
I. Visitas a Centros de Navegación.....	14
1. Infraestructura.....	14
2. Equipamiento.....	16
3. Normas de utilización.....	18
4. Comunicación.....	20
5. Atención recibida.....	22
6. Nivel de uso del servicio de Navegación.....	22
II. Encuestas a usuarios del Servicio de Navegación.....	26
I. Perfil del usuario.....	27

2. Valoración del espacio de navegación	30
3. Valoración del Personal.....	30
4. Valoración del Equipamiento	31
5. Comunicación.....	32
6. Utilidad del centro.....	32
7. Información recibida acerca de la formación (Aulas MT).....	33
8. Ranking de centros.....	34
Observaciones de los usuarios	35
III. Visitas de verificación de la formación.....	36
1. Participantes.....	37
2. Profesorado.....	40
3. Instalaciones	40
4. Material didáctico.....	41
IV. Encuestas a Alumnos.....	42
1. Perfil del participante.....	43
2. Valoración de la actividad formativa	44
3. Valoración de lo aprendido.....	45
4. Ranking de centros.....	46
Observaciones de los participantes.....	48
V. Visitas de verificación a los cursos de verano para niños de primaria	49
1. Participantes.....	50
2. Profesorado.....	50
3. Instalaciones	51
4. Material didáctico.....	51
VI. Encuestas a participantes en los cursos de verano para niños de primaria	52
1. Perfil del alumno	52
2. Valoración del curso	52
3. Valoración de lo aprendido.....	53
4. Ranking de centros.....	53

Conclusiones	55
Centros de Acceso Público a Internet.....	55
Centros de Formación Digital.....	58
Evolución de indicadores de Aulas MT en año 2010	60
Tipología de usuarios de Acceso a Internet vs Formación Digital	61
Anexos	62
I. Visitas realizadas en 2010 - Navegación	62
II. Cuestionario de evaluación para las visitas (identificado)	64
III. Cuestionario de usuario de navegación en las Aulas MT	66
IV. Cuestionario de usuario de navegación en otros centros.....	67
V. Visitas realizadas en 2010 - Formación.....	69
VI. Cuestionario para la visita de verificación de las acciones formativas	71
VII. Cuestionario de evaluación para los usuarios de la formación.....	72
VIII. Cuestionario de evaluación para los niños participantes en los cursos de verano.....	73

Introducción y objetivos

La Dirección General de Innovación y Tecnología ha asumido la competencia de verificar toda la actividad de Acceso a Internet y Formación en Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación que se realiza desde cualquier centro del Ayuntamiento de Madrid, incluyendo:

- las Aulas Madrid Tecnología (Aulas MT),
- otros Centros y Puntos de Acceso Público a Internet dependientes del Ayuntamiento de Madrid, como son las Bibliotecas, Centros Culturales, Centros Juveniles, de Mayores, etc.

El objetivo de dicha verificación es:

- **recoger información** comparable de los distintos centros públicos del Ayuntamiento de Madrid que proporcionan acceso a Internet y servicios de acompañamiento (formación, talleres, etc.),
- **realizar un análisis** de dicha información, identificando las características propias de cada tipo de centro, en particular, el perfil del usuario, su percepción del centro y el tipo de uso que realiza,
- **valorar la calidad** de los servicios ofrecidos desde el punto de vista del usuario, con el fin de poder aportar sugerencias de mejora o recomendaciones relacionadas con las situaciones observadas, y
- **analizar la evolución temporal** de los diferentes indicadores.

Tipología de Centros

Se describen a continuación las diferentes tipologías de Centros visitados, que son: Aulas MT, Bibliotecas, Centros Juveniles, Oficinas de Turismo, Centros Culturales, Centros de Mayores y Servicios de Apoyo Sociolaboral. Todos ellos, según la información recabada en www.munimadrid.es, dispondrían de servicios de Navegación y /o Formación.

Aulas MT

Las Aulas MT para Ciudadanos ofrecen servicios de Navegación y Formación.

Normativa

La normativa de las **Aulas MT** para el uso del **Servicio de Navegación** difiere con respecto a la de las Bibliotecas y otros centros. En el caso de las Aulas MT, una vez inscrito a través de una cuenta MT Account, que consiste en una dirección de correo electrónico y una contraseña, el usuario puede acceder a los ordenadores mediante esta clave. Con esta misma MT Account se pueden utilizar la totalidad de las Aulas MT. Las Aulas MT cuentan con Wi-Fi, de tal manera que el usuario puede acceder al servicio de navegación con su propio ordenador portátil.

Desde el día 17 de Mayo de 2010 se cambió la **plataforma de acceso a la navegación**, que incorpora dos posibilidades de acceso: con la cuenta MT Account, y con la firma digital (DNI electrónico).

Con respecto a las **actividades formativas** de las Aulas MT, son todas **gratuitas** y tienen una **duración máxima de una semana** y la normativa es la siguiente: el **catálogo mensual** de cursos es **el mismo para todas las Aulas MT** (salvo contadas excepciones, como Vicálvaro On Rails, que al tener un sistema operativo diferente su programación está adaptada a esta particularidad) y se pueden elegir hasta un máximo de tres cursos.). Además, la página web del Aula MT ofrece la posibilidad de realizar la inscripción a los cursos vía online y en la actualidad todas las inscripciones se realizan de este modo. Con este cambio se pretende tener mayor conocimiento de las características de la demanda de este servicio, así como tener mayor control de las inscripciones a los cursos.

Con el nuevo sistema se controlan todas las inscripciones, **desapareciendo la lista de espera**. En el caso de que haya una demanda mayor que el número de plazas ofertadas por el Aula MT en cuestión, el asesor ofrecerá la posibilidad de apuntarse al mismo curso en otro Aula MT. De este modo, **se optimiza la distribución de las plazas ofertadas** entre todos los participantes que solicitan un curso.

En septiembre de 2009, coincidiendo con el inicio del curso 09-10, se realizó una **nueva programación de cursos** que incluye varios temas: E-Administración y Firma Electrónica, Seguridad y Buenas Prácticas, E-Comunicación y cursos sobre herramientas ofimáticas de gestión. En relación a la programación del curso anterior, se distingue por tener un **carácter práctico**, acorde a las demandas y necesidades reales de las personas que acuden al Aula MT.

Al inicio del nuevo curso 2010-2011, se optó por una programación de cursos más sencilla, que cubriera las carencias generales de los usuarios. Así, los cursos ofertados fueron tales como “Informática de gestión útil para todos” en tres niveles, “Descubre Internet” que servía como una primera toma de contacto con el correo electrónico y los navegadores más utilizados, “E-Comunicación” para descubrir fundamentalmente el uso de las redes sociales y un curso de la Agencia de Empleo. En esta nueva etapa también se ha lanzado una iniciativa basada en **convertir 3 centros en aulas temáticas, con cursos y actividades referidos a la familia, los mayores o el sistema operativo Mac.**

Por último, señalar que en el nuevo curso 2010-2011 también han desaparecido los dos tipos de actividades formativas que existían en el curso 2009-2010: talleres (5 días x 1 hora/día) y trainings (1 día x 2 horas), **manteniéndose sólo la de cursos (5 días x 2 horas/día).**

Horarios

Las Aulas MT tienen cierta peculiaridad en cuestión de horario con respecto a las acciones formativas y a la posibilidad de navegación. En el nuevo curso académico 2010-2011 se han introducido **cambios en el horario de las Aulas**, resultando como figura a continuación, de lunes a viernes:

↳ Las franjas de formación son de 10:30 a 14:30 y de 17:30 a 19:30, es decir, prácticamente todo el horario.

- La franja de navegación queda limitada a la última hora, de 19:30 a 20:30 (o de 19:00 a 20:00 dependiendo del horario de apertura del centro), salvo los viernes por la tarde, que las Aulas MT cierran a las 19:30, al final de la formación.

Los sábados, domingos y festivos permanecen cerradas, a excepción de las Aulas de Carabanchel Alto, Puerta Bonita y La Vaguada. Además existen ciertas particularidades para algunas Aulas:

- Aula MT Retiro. Abre solo de 10 a 15 y ofrece servicio de navegación continuo, sin cursos.
- Aula MT Ciudad Pegaso y Aula MT El Pardo: Abren en horario normal pero solo ofrecen servicio de navegación.

Con el nuevo horario, ya no se permite la entrada a personas ajenas al curso, si bien en algunas Aulas MT con gran número de ordenadores y clases de escasos alumnos, se permite el acceso a la navegación, así como en aquellas que disponen de espacios separados para navegación y formación.

Bibliotecas

Las Bibliotecas ofrecen servicio de navegación, y salvo iniciativas puntuales no ofrecen Formación.

Normativa

La primera vez que se visita una de ellas se puede solicitar el carné que sirve para todas las Bibliotecas municipales. En este caso, cada vez que se acude a utilizar el servicio de navegación, el personal facilita un papel con el número de ordenador que se asigna al usuario y el número de contraseña que deberá introducir. El tiempo máximo de navegación es de **45 minutos** cada vez, circunstancia que el usuario puede controlar gracias a un reloj que aparece en pantalla con los minutos restantes. Una vez pasado este tiempo, el usuario puede volver a solicitar el servicio, si bien tendrá que esperar si el aforo está completo, y además tendrá que volver a solicitar la asignación de ordenador y de contraseña. En aquellos casos en los que haya más gente esperando, el personal informa de que no se guarda el sitio, de tal modo que si se abandona la sala se pierde el turno. En cuanto a las instalaciones, las Bibliotecas suelen compartir el espacio de navegación con el espacio de estudio y consulta propio de la Biblioteca. En el verano de 2010 se puso en marcha en toda la red de bibliotecas el acceso Wi-Fi a la red, aunque no se ha observado en las visitas realizadas usuarios que estuvieran utilizando su propio portátil para conectarse a la red, al menos en el espacio reservado a la navegación, aunque sí en los puestos de lectura.

Horarios

Los horarios de las Bibliotecas suelen ser de 8.30h a 21h, con la salvedad de algunas Bibliotecas como la de Carabanchel, cuyo horario es de 15h a 21h. y la Biblioteca José Saramago que solo ofrece servicio de navegación de 9h a 15h. El horario de verano es de lunes a viernes de 8:30h a 14h y de 14:30 a 20:30h.

Centros Juveniles

Los **Centros Juveniles** visitados disponen de servicio de **Cibercentro**, para Navegación. La normativa es la siguiente: en primer lugar estos centros están reservados para menores de 35 años; en la primera visita se registra al usuario y se facilita un número de usuario y contraseña. El usuario puede elegir el ordenador que va a utilizar (en el caso de que haya varios ordenadores disponibles). El tiempo máximo de navegación es de una hora al día, que se puede prorrogar 30 minutos más para temas de trabajo. Los Cibercentros visitados permanecen abiertos de 9h a 21h. La tarjeta de usuario sirve únicamente para acceder a los tres centros de Villa de Vallecas, dado que comparten la base de datos de usuarios, pero no es extensivo a toda la red de centros juveniles.

Oficinas de Turismo

Las Oficinas de Turismo visitadas disponen de servicio de navegación, pero no de formación. Además, cuentan con conexión Wi-Fi gratuita. Tienen un horario de 9.30h a 20.30h.

Centros Culturales

Los Centros Culturales visitados cuentan con servicio de **Formación**, que es de pago y cuyos cursos, por lo general, comienzan en octubre y finalizan en junio (aunque también hay cursos trimestrales), por lo que **no se pueden comparar con los cursos de las Aulas MT en duración**.

Los Centros Culturales no cuentan con servicio de navegación, a excepción del Centro Cultural Valdebernardo que cuenta con un **Aula Multimedia** con las siguientes características: servicio de navegación gratuito, disponibilidad de 14 ordenadores, impresora (posibilidad de imprimir 10 copias), escáner y una hora de navegación sólo con registrarse. El horario del Aula Multimedia es de 10 a 14h y de 17 a 20h.

Centros de Mayores

Los Centros de Mayores cuentan con servicio de **formación**, pero no de navegación. La formación es gratuita y el profesorado lo forman personas voluntarias. Por lo general, los cursos comienzan en octubre y finalizan en junio (aunque también hay cursos semestrales) y la carga lectiva suele ser de 1 ó 2 horas a la semana, por lo que tampoco es comparable con los cursos de las Aulas MT en lo que a carga horaria se refiere. En este caso, la lista de espera para acceder a los cursos suele ser bastante extensa.

Metodología empleada

Tipos de Visitas

Las herramientas utilizadas para el seguimiento han sido las siguientes:

- **Visitas a Centros para verificar los servicios de Navegación**, que son realizadas por personal a cargo de Enred, quien proporciona su valoración de acuerdo con su propia experiencia como usuario que hace uso de la oferta disponible. En este sentido, se puede considerar como un “test no concertado de experiencia de usuario”. Así, el personal de Enred se presenta como una persona que, en el caso de las Aulas MT, visita por primera vez un Aula MT y desea utilizar el servicio de Navegación y apuntarse a algún curso. En el caso de los Centros y Puntos de Acceso Público a Internet, el personal de Enred expresa su interés por utilizar los servicios de Navegación disponibles. En el presente Informe se incluyen los resultados de **270 visitas** realizadas.
- **Encuestas a usuarios de los servicios de Navegación**. Para contrastar la percepción de los usuarios reales, y teniendo en cuenta que la valoración anterior está a cargo de personal de Enred (que aunque objective al máximo sus valoraciones, tiene un perfil de usuario habitual de Internet que no coincide necesariamente con el del usuario de los servicios de Navegación) se realizan también encuestas a los usuarios presentes, sobre su propia percepción del servicio de navegación. Para realizarlas, el personal de Enred acude debidamente identificado, solicitando a los usuarios presentes que cumplimenten un cuestionario. En el presente Informe se incluyen los resultados de **923 cuestionarios** cumplimentados por los usuarios de los servicios de navegación.
- **Visitas de verificación de la Formación**. Tanto para las Aulas MT, como para el resto de Centros, personal a cargo de Enred realiza visitas a Aulas MT o Centros cuando se está celebrando una formación. Tras identificarse convenientemente, asiste durante aproximadamente media hora al curso que se está impartiendo, para observar la actitud del formador y de los alumnos y cumplimentar de acuerdo con ello un cuestionario. En el presente Informe se incluyen los resultados de **36** visitas realizadas durante el periodo Marzo-Julio, correspondientes al curso académico 08-09 (además de las **24** visitas realizadas a los cursos de verano dedicados a niños de primaria en las Aulas MT, 15 en 2009 y 9 en 2010), de **114** visitas más realizadas en el periodo comprendido entre septiembre de 2009 y junio de 2010, correspondientes al curso académico 09-10; y de **25** visitas realizadas en el nuevo curso 2010-2011. Todas ellas hacen un total de **199 visitas de formación** realizadas durante el año 2009 y de 2010.
- **Encuestas a alumnos**. Al final de las visitas anteriores, y para completar la información, se recaba la opinión de los alumnos presentes a través de un cuestionario. En el presente Informe se incluyen los resultados de los **1148 cuestionarios** cumplimentados, de los cuales **239** corresponden al curso académico 08/09, **158** corresponden a los cursos de verano dedicados a niños de primaria, **574** al curso académico 09/10 y **177** al curso académico 10/11.

Las visitas correspondientes a los datos incluidos en este informe se han realizado entre enero de 2009 y diciembre de 2010.

Análisis realizados

A fin de poder **ofrecer resultados relevantes** que muestren **la evolución** de los diferentes servicios, en septiembre de 2009 se elaboró un nuevo planteamiento de evaluación que permitiese **realizar comparativas** que arrojasen datos útiles para el análisis. La siguiente tabla resume este planteamiento:

Centro		Aulas MT		Bibliotecas		Centros Culturales/Centros de Mayores	
Cuestionarios		Evaludador	Usuarios	Evaludador	Usuarios	Evaludador	Usuarios
Servicio	Navegación	OLEADAS	CONTINUA (comparativas año a año)	OLEADAS	CONTINUA (comparativas año a año)		
	Formación	POR CURSO ACADÉMICO	POR CURSO ACADÉMICO			POR CURSO ACADÉMICO	POR CURSO ACADÉMICO

Como podrá apreciarse a continuación, el número de visitas realizadas en el segundo semestre de 2010 ha descendido a prácticamente la mitad, en relación a periodos anteriores. Esto es consecuencia de la reducción de las tareas de evaluación de acuerdo con los nuevos términos del contrato.

Navegación

Detallando lo anterior, para la **evaluación de los servicios de navegación realizada por los evaluadores, tanto en Aulas MT como en Bibliotecas**, se presentan **análisis comparativos del año 2009 con respecto al año 2010**. El número de visitas para cada uno de estos periodos ha sido el siguiente (sin contar las visitas realizadas en Oficinas de Turismo ni Centros Juveniles):

TIPO de Centro	Enero-Junio 2009	Julio-Agosto 2009	Set-Dic 2009	Enero-Marzo 2010	Abril-Junio 2010	Set-Dic 2010
Aulas MT	36	13	35	20	21	20
Bibliotecas	34	13	12	21	21	10

Por otro lado, se controla el número de visitas que se realiza a cada centro, organizándolas por oleadas (que coinciden, en su mayor parte, con los periodos antes señalados). Cabe señalar que estas oleadas no se han realizado de modo totalmente secuencial, sino que temporalmente pueden solaparse. En términos generales, puede considerarse que la 1ª Oleada se corresponde enteramente con el primer semestre del año 2009, la 2ª está centrada en el verano de 2009 (con visitas anteriores y posteriores), la 3ª correspondería al periodo de septiembre a diciembre de 2009, la 4ª al primer semestre de 2010, y la 5ª al segundo, tanto para Aulas como para Bibliotecas.

A fecha del presente informe, se han completado casi 5 oleadas y se ha dado inicio a la sexta y la séptima en las Aulas MT.

Oleada	1ª	2ª	3ª	4ª	5ª	6ª	7ª
Aulas MT	28	28	27	27	25	9	3
Bibliotecas	27	27	27	21	4	-	-

Para cuestiones como la señalización o, en el caso de las Aulas MT, si figura en lugar visible la programación de cursos, se tomarán en cuenta los últimos datos disponibles.

En relación a la **evaluación de los servicios de navegación realizada por los usuarios, tanto en Aulas MT como en Bibliotecas**, se presentan un **análisis comparativo del año 2009 y del año 2010**.

Formación

En cuanto al **análisis de la formación**, las respuestas a los cuestionarios de evaluador y usuarios son analizadas **diferenciando los periodos antes señalados en la tabla: curso 08-09, curso 09-10 y curso 10-11**. Además, en el caso particular de las **Aulas MT**, han tenido además una **oferta formativa diferente**:

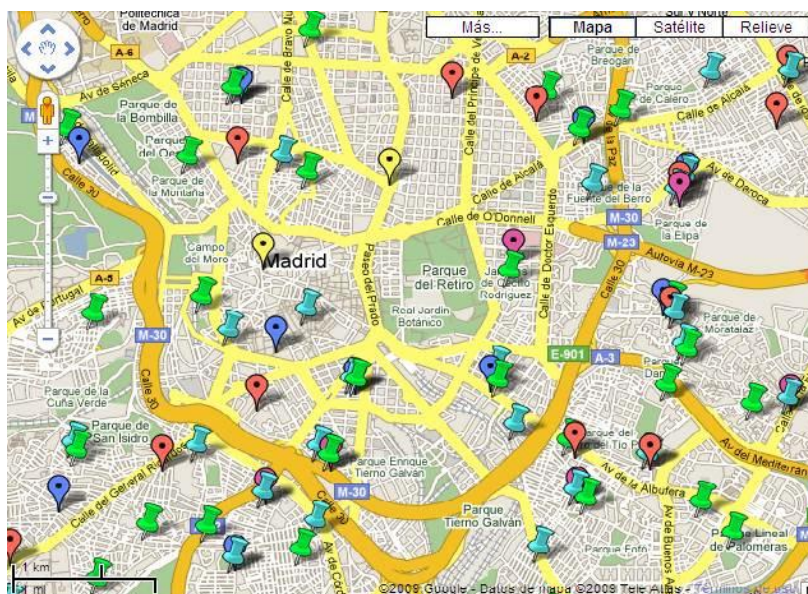
- en el **curso 2008-2009**, la programación se centró en la llamada “primera brecha digital”, orientada al **uso básico de Internet**. Por otro lado, todas las acciones formativas ofertadas tenían un **formato similar** (2 horas al día, una semana de lunes a viernes).
- en el **curso 2009-2010** la programación se ha centrado más en la llamada “segunda brecha digital”, orientada al **uso avanzado y útil de Internet**.
- en el **curso 2010-2011**, se **volvió a centrar la programación en contenidos de menor nivel, que cubrieran las carencias y necesidades generales de los usuarios**.
- durante los **veranos de 2009 y 2010** (julio y agosto), la formación y contenidos estuvieron dirigidos, de manera exclusiva, al **público infantil**.

En concreto, se han realizado las siguientes visitas:

TIPO de Centro	Curso 08-09	Verano	Curso 09-10		Verano	Curso 10-11
	Ene-Jun 2009	2009	Set-Dic 2009	Ene-Jun 2010	2010	Set-Dic 2010
Aulas MT	16	15	34	48	9	20
Centros Culturales	16	-	8	17	-	5
Centros de Mayores	4	-	2	5	-	-

Localización de los centros

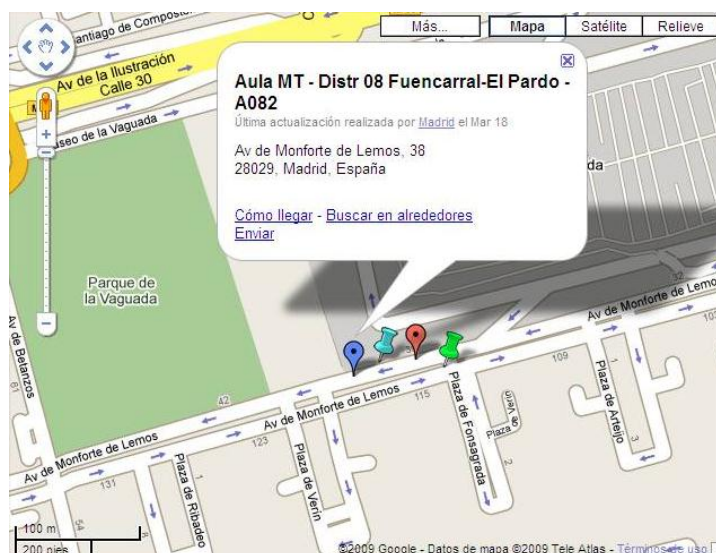
Para facilitar la tarea de búsqueda y localización de los diversos centros a visitar para la realización de la evaluación de los puntos de acceso público a Internet, se ha creado un mapa con la herramienta Google Maps, que contiene la localización exacta de todas las Aulas MT, Bibliotecas, Centros Culturales, Centros Juveniles, Oficinas de Turismo..., que ofrecen este servicio.



Se puede acceder al mapa a través de este enlace:

<http://maps.google.es/maps/ms?msa=0&msid=110715880391853002914.000464e79187f43f8e997> .

Además, se han señalado los distintos tipos de centros por colores para facilitar su distinción, especialmente en aquellos casos en los que en un mismo sitio se concentran varios tipos de centros, como en el ejemplo de La Vaguada (Distrito 8-Fuencarral-El Pardo) que se muestra a continuación y que cuenta con Aula MT, Biblioteca, Centro Cultural y Centro de Mayores en instalaciones contiguas.



Legenda

Icono	Clave	Tipo de Centro
	A	Aula Madrid Tecnología
	B	Biblioteca
	C	Centro Cultural
	J	Centro Juvenil
	T	Oficina de Turismo
	M	Centro de Mayores

La nomenclatura empleada para identificar unívocamente cada Centro, y que se emplea tanto en el Mapa mostrado como en la codificación de los cuestionarios, es la siguiente:

A	0	8	2
Clave del Tipo de Centro	Distrito		Nº correlativo

I. Visitas a Centros de Navegación

Durante los meses de enero de 2009 a diciembre de 2010 se han realizado **270 visitas** a una serie de centros del Ayuntamiento de Madrid desde los que se ofrece a los ciudadanos el Servicio de Acceso Público a Internet. Algunos de los centros visitados pertenecen a la red de Aulas MT, y otros están situados en Bibliotecas, Oficinas de Turismo o en Centros Culturales o Juveniles municipales. El listado completo de los centros visitados en este cuatrimestre de 2010 se muestra en el Anexo I. Con el fin de que la evaluación de la visita sea lo más objetiva posible, se ha diseñado el cuestionario que se muestra en el Anexo II. Toda la información que se ha recogido de esta manera ha sido analizada, y los principales resultados y conclusiones se muestran en este informe.

I. Infraestructura

Como reflexión general, los datos nos ofrecen constancia de una notable mejora continua con respecto al 2009, en todos los aspectos relacionados con la infraestructura y en todos tipos de los centros.

AULAS MT

Analizaremos primero los resultados de las Aulas MT. Los aspectos relacionados con el **local, las instalaciones y mobiliario están muy bien valorados**, siendo la limpieza de la sala la mejor valorada (con un 100% de las respuestas afirmativas para el total de visitas en las que se ha evaluado esta cuestión), seguida de las correctas condiciones de espacio y la comodidad de los puestos (que mejoran ambas en 2010 con respecto al año 2009). Las condiciones ambientales también están bien valoradas en un 95% de los casos, en el 2010. Las peores valoraciones son la accesibilidad física, aunque ha mejorado notablemente en el año 2010, y las relativas a la **facilidad para encontrar el Aula MT una vez dentro del centro** (con un 76% de las respuestas positivas de las evaluaciones de 2010, dato más positivo que el recogido durante el año 2009, esto se debe principalmente a un esfuerzo en la señalización de las Aulas MT). En este sentido, consultar detalle en el siguiente punto 4 del informe “Comunicación”.

BIBLIOTECAS

Para las Bibliotecas, el 100% de las respuestas obtenidas han **valorado positivamente** las condiciones de limpieza en ambos periodos comparativos, y las condiciones ambientales han obtenido un 95% de las respuestas positivas en 2010. En el 82% de los casos, las salas son accesibles para personas con discapacidad física, 10 puntos por encima de lo obtenido en 2009; y se ha observado una mejora de 17 puntos en la facilidad de encontrar la sala de navegación dentro del centro, dado que **han aumentado los esfuerzos en señalización**. En cuanto a las condiciones de **espacio y comodidad** de las salas de navegación, son valoradas

positivamente en un 95% en ambos casos, **puntuación notablemente superior** a la obtenida en 2009, acercándose a la de las Aulas MT.

OTROS CENTROS

El resto de centros visitados, es decir, los Cibercentros, las Oficinas de Turismo y el Aula Multimedia del Centro Cultural Valdebernardo, están **muy bien valorados** en cuanto a las condiciones ambientales, de espacio y de comodidad y limpieza. El peor resultado lo obtienen la accesibilidad (**ninguno de los Cibercentros es accesible**) y la facilidad de localización.

COMPARATIVA

A continuación se pueden observar los datos referidos a las instalaciones plasmados de forma gráfica. En el gráfico se observa una evolución para todos los tipos de centro en 2010 con respecto a los datos obtenidos en el año 2009. En particular, vemos una mejora notable en Bibliotecas en las cuestiones de espacio y comodidad. Las Aulas MT muestran una evolución positiva en las cuestiones de accesibilidad y la facilidad de encontrar el Aula. Por último, los Centros Juveniles obtienen una puntuación superior al 2009 en las cuestiones de accesibilidad y facilidad de encontrar la zona de navegación, dato en el que superan a Aulas MT y Bibliotecas.

(porcentaje de respuestas "Sí")	Aulas MT		Bibliotecas		Centros Juveniles	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Accesibilidad	81,93%	93,10%	71,43%	82,22%	50,00%	100,00%
Fácil de encontrar	56,63%	75,86%	63,16%	80,43%	50,00%	100,00%
Conds. ambientales	90,36%	94,83%	92,98%	95,65%	100,00%	100,00%
Conds. de espacio	97,59%	100,00%	71,43%	95,65%	100,00%	100,00%
Comodidad puestos	96,39%	98,28%	80,36%	100,00%	100,00%	100,00%
Orden y limpieza	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

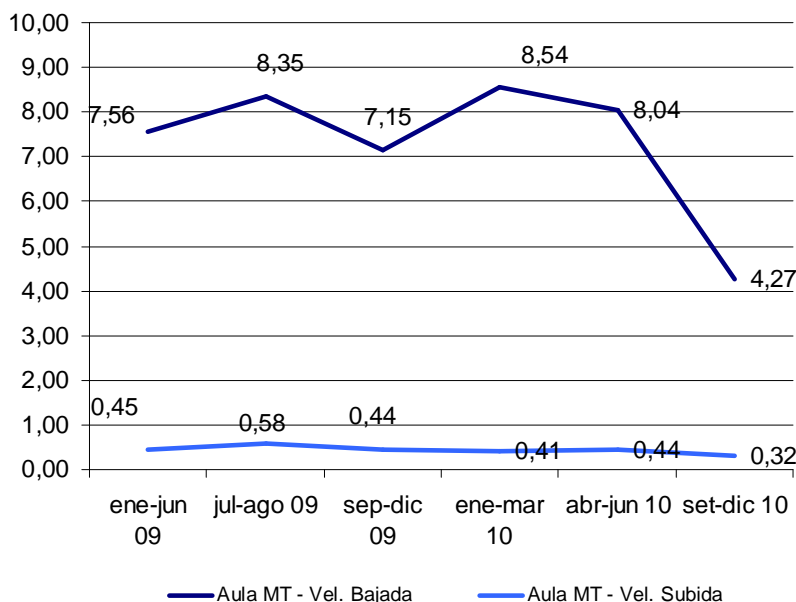
Fuente: Visitas Evaluadores de Enero de 2009 a Diciembre de 2010

2. Equipamiento

AULAS MT

En cuanto al software disponible, la totalidad de las Aulas MT cuenta con navegador Explorer (salvo el Aula MT “Vicálvaro On Rails”, que cuenta con el sistema Ubuntu), además, 11 Aulas MT cuentan con navegador Firefox (Aula MT Arganzuela, Aula MT Salamanca, Aula MT Vaguada, Aula MT Chamartín, Aula MT Tetuán, Aula MT Carabanchel-Puerta Bonita, Aula MT Usera, Aula MT Moratalaz, Aula MT Ciudad Lineal, Aula MT Hortaleza y Vicálvaro On Rails).

La velocidad de la conexión es buena, si bien en el segundo semestre de 2010 se observa un descenso significativo. Por periodos se observa la siguiente evolución:



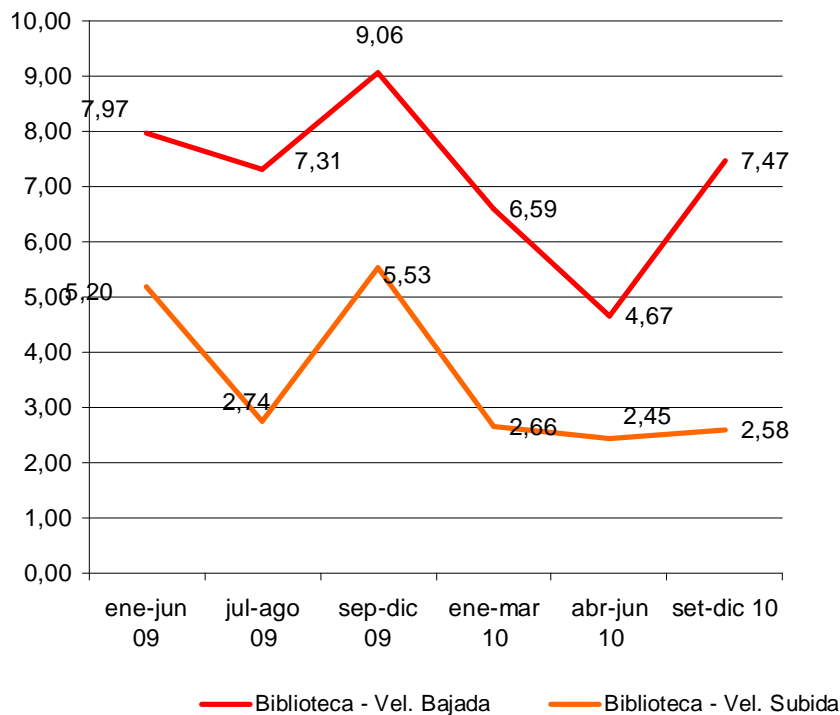
Fuente: Visitas Evaluadores de Enero 2009 a Diciembre 2010

Todas las Aulas MT disponen de Microsoft Office (salvo el Aula MT “Vicálvaro On Rails” y el Aula MT-Puente de Vallecas 2, en el colegio Trabenco, pero en la última visita este Aula MT ya lo había instalado) y de OpenOffice (salvo el Aula MT “Vicálvaro On Rails” que cuenta con sistema Linux y no tiene el paquete Office, aunque sí dispone de programas compatibles con archivos de Office). También disponen de lector de PDF e impresora (si bien la impresora es de uso exclusivo para las actividades formativas que se realicen en el Aula MT y los usuarios que acuden a navegar no pueden utilizarla) y todos los ordenadores cuentan con Antivirus, menos los del Aula MT “Vicálvaro On Rails”. Por último, cabe señalar que el Aula MT- La Vaguada y el Aula MT Carabanchel-Puerta Bonita cuentan con ordenadores MAC. No se observan variaciones significativas de estos indicadores entre 2009 y 2010.

BIBLIOTECAS

Para las Bibliotecas, la totalidad cuenta con navegador Explorer, pero ninguna dispone de Firefox.

La **velocidad de la conexión es excelente**. Por periodos se observa la siguiente evolución:



Fuente: Visitas Evaluadores de Enero 2009 a Diciembre 2010

Las Bibliotecas disponen de Microsoft Office, pero no de Open Office. Sí disponen de lector de PDF pero no de impresora y, por último, los ordenadores están protegidos con Antivirus. Un elemento que se ha encontrado en las Bibliotecas, y con el que no cuentan en las Aulas MT, es la **opción de accesibilidad** que se muestra a continuación:



OTROS CENTROS

En cuanto a los Cibercentros, cuentan con navegador Explorer, Microsoft Office, lector de PDF, impresora y antivirus. Las Oficinas de Turismo cuentan con navegador Explorer (Colón) y Firefox (Casa de la Panadería), Microsoft Office (Colón) y Open Office (Casa de la Panadería), lector de PDF y antivirus (Casa de la Panadería).

Ninguno cuenta con impresora. Los centros juveniles disponen de navegador Explorer, de Microsoft Office, PDF y antivirus pero no de Firefox ni de Star Office. Por último, el Aula Multimedia cuenta con navegador Explorer, Microsoft Office, lector de PDF, impresora y antivirus.

COMPARATIVA

El promedio de número de ordenadores operativos con equipamiento completo es de **13,9 para las Aulas MT, 6,6 para las Bibliotecas**, 19,3 para los Centros Juveniles, 7 para las Oficinas de Turismo y 14 para el Aula Multimedia del C.C. Valdebernardo. También se podría resumir que en cuestión de programas y conectividad, **las Aulas MT cuentan con equipamiento más completo y moderno que las Bibliotecas**, si bien éstas últimas cuentan con mucha mayor velocidad de conexión (probablemente debido a que emplean la red informática corporativa del Ayuntamiento), y aportan opciones de accesibilidad a los usuarios que lo necesiten. No se observan variaciones significativas de estos indicadores entre 2009 y de 2010.

En cuanto a los ordenadores que estaban fuera de servicio en el momento de la visita, podemos decir que el equipamiento informático está en buenas condiciones por lo general, dado que **un 97% de los ordenadores estaban en uso en Aulas MT, y Bibliotecas**, en el momento de la visita. A continuación se muestra la tabla resumen de los ordenadores en uso observados en las visitas de 2010.

	Aulas MT	Bibliotecas
Todos	1.982	687
Ordenadores fuera de servicio	69	35
% de ordenadores fuera de servicio	3,5%	2,8%
n° visitas	146	111

Fuente: Visitas Evaluadores de Enero de 2009 a Diciembre de 2010

3. Normas de utilización

AULAS MT

Todas las Aulas MT visitadas cuentan con un cartel con las normas de utilización (a excepción del Aula MT “Vicálvaro On Rails” y el Aula MT- Puente de Vallecas 2, en el Colegio Trabenco). Además, se informa sobre la Ley de Protección de Datos en el formulario de inscripción.

Por lo general y salvo que nada lo impida, finalizado el tiempo inicialmente establecido de 30 minutos, se permite prolongar el uso de los ordenadores. Eso sí, esta norma entiende que dicha prolongación es para aquellos usos considerados prioritarios, como por ejemplo la búsqueda de empleo. La navegación, entendida como ocio, no se considera uso prioritario, aunque se ha podido comprobar que, en algunas Aulas MT, se

hacen excepciones y se permite prolongar el tiempo para la navegación, siempre y cuando no haya nuevos usuarios.

BIBLIOTECAS

En el caso de las Bibliotecas, por lo general, no disponen de un cartel con las normas de utilización, ya que las normas aparecen en la pantalla del ordenador al iniciar la sesión y, además, se deben aceptar para poder hacer uso del ordenador. En **6 Bibliotecas de las 20 Bibliotecas visitadas en la última oleada no se ha encontrado un cartel impreso con el detalle de las normas de utilización**. Las Bibliotecas son: Biblioteca Aluche, Biblioteca La Vaguada, Biblioteca Vicálvaro, Biblioteca Buenavista, Biblioteca Huerta de la Salud y Biblioteca Pío Baroja. En las Bibliotecas no está permitido prolongar el uso de los ordenadores, finalizado el tiempo inicialmente establecido de 45 minutos. En ningún caso se establecen prioridades según el tipo de uso que se vaya a realizar.

OTROS CENTROS

En el caso de Cybercentros, Aula Multimedia del C.C. Valdebernardo y Oficinas de Turismo, el 100% de los centros visitados cuenta con un cartel con las normas de utilización, aunque en ningún caso se informa sobre la Ley de Protección de Datos al inscribirse. En estos centros también es posible prolongar el tiempo de navegación.

FILTROS DE CONTENIDOS

En cuestión de restricciones, las Bibliotecas suelen contar con más filtros que impiden el acceso a determinadas páginas y a contenidos de vídeo, lo que provoca frecuentes quejas de los usuarios. En relación a los contenidos inapropiados, en 2010 se han realizado comprobaciones intentando el acceso al site www.playboy.com. Los resultados son los siguientes.

	Aulas MT			Bibliotecas		
	Enero-Marzo 2010	Abril-Junio 2010	Set-Dic 2010	Enero-Marzo 2010	Abril-Junio 2010	Set-Dic 2010
Nº total Intentos	18	18	18	17	16	7
Nº de accesos permitidos	5	4	6	0	2	0
Nivel de desprotección (Accesos permitidos / Total intentos)	28%	22%	33%	0%	13%	0%

Fuente: Visitas Evaluadores de Enero a Diciembre 2010

4. Comunicación

Tanto Aulas MT como Bibliotecas y resto de centros **cuentan con una placa con señalización**, fuera del centro y en la misma puerta. Para las Aulas MT, desde inicio del año 2009, se detectaron carencias en la señalización, situación que se está corrigiendo. En la siguiente tabla se indican únicamente las que carecen actualmente de señalización, o han carecido de ella anteriormente, pero ya se ha subsanado.

Nombre centro	Fecha de la última comprobación	A pie de calle existe una placa del Aula Madrid Tecnología	La sala dispone de señalización en su puerta
Aula MT Retiro	21-12-10	No*	Sí
Aula MT Salamanca	18-10-10	No*	Sí*
Aula MT Chamberí	21-12-10	No*	Sí
Aula MT Carabanchel	15-10-10	Sí	Sí
Aula MT Carabanchel Alto	30-9-10	Sí*	Sí
Aula MT Carabanchel-Puerta Bonita	16-12-10	No*	Sí
Aula MT Usera	22-10-10	No	Sí
Aula MT Puente de Vallecas 2	16-11-09	No*	Sí
Vicálvaro On Rails	10-6-10	Sí	Sí
Aula MT Ciudad Pegaso	25-11-10	No	Sí

Fuente: Visitas Evaluadores de Enero 2009 a Diciembre 2010

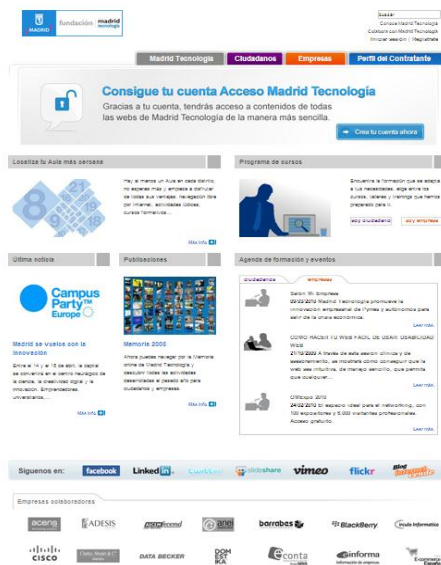
Notas:

- Aula MT Retiro: se encuentra localizada en un espacio abierto y de paso, por lo que no cuenta con puerta. No tiene placa de señalización, aunque sí cuenta con un pequeño cartel del proyecto.
- Aula MT Salamanca: tiene una placa de la Red maR en la calle, aunque en la puerta del Aula figuran las de MT y Red maR.
- Aula MT Chamberí: la señalización es un póster del proyecto (en lugar de la placa de Madrid Tecnología, como en el resto de Aulas MT). En la última visita se observó que habían colgado la un cartel de Madrid Tecnología, aunque no era la placa.
- Aula MT Carabanchel: se ha colocado el cartel de Madrid Tecnología en la entrada del centro.
- Aula MT Carabanchel Alto: a pie de calle la placa es de la Red maR.
- Aula MT Carabanchel-Puerta Bonita: en cuanto se accede al centro comercial, en el listado de centros figura el Aula MT.
- Aula MT Puente de Vallecas 2: en la última visita se observó que en el tablón estaba colgada la placa de Madrid Tecnología, aunque no esté en la puerta del Aula MT.
- Aula MT Vicálvaro On Rails: en la última visita se pudo comprobar que se ha cambiado el cartel de Madrid On Rails por una placa de Madrid Tecnología.
- Aula MT Ciudad Pegaso: en la primera visita el cartel era una hoja de papel, en la segunda no había nada y en la tercera y la cuarta ya se había puesto el cartel correspondiente de Madrid Tecnología en la puerta del Aula.

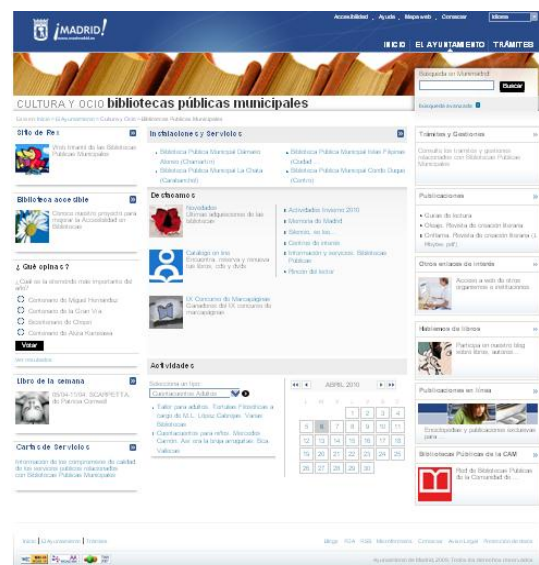
Una vez dentro de las salas de navegación, en el caso de las Aulas MT cuentan con material promocional del proyecto: carteles, alfombrillas, póster, etc. y en este aspecto sí que hay diferencia entre las Aulas MT y el resto de centros, ya que éstos últimos carecen de material promocional. No obstante, no todas las Aulas MT cuentan con el mismo material. En el caso de las Bibliotecas, en alguna ocasión se ha encontrado un póster de Servicio de Acceso Público a Internet, pero no está generalizado a todas.

Con respecto a los equipos, suelen estar señalizados con una pegatina bien del Ayuntamiento, en el caso de las Bibliotecas, bien del Programa MT, en el caso de las Aulas MT. Las Aulas MT que carecen de señalización en sus equipos son las siguientes: Aula MT Moncloa, Aula MT Usera, Aula MT Ciudad Lineal y Vicálvaro On Rails y Aula MT Fuencarral-El Pardo. Todas las Bibliotecas tienen señalizados correctamente sus equipos. Los Cibercentros y las Oficinas de Turismo no cuentan con señalización en los equipos.

Por último, las páginas de inicio en el caso de las Aulas MT es la misma para todas desde septiembre de 2009, y así se ha comprobado en todas las visitas realizadas en 2010, salvo en el caso de Vicálvaro On Rails y el Aula MT Puente de Vallecas 2 (que enlazan a Google): la página de Madrid Tecnología y de las Bibliotecas son las que se muestra a continuación:



Página de inicio Aulas MT



Página de inicio Bibliotecas

5. Atención recibida

En la mayoría de los casos, el personal proporciona información sobre el funcionamiento del centro. Resulta más difícil valorar si el personal tiene conocimiento suficiente para resolver las dudas informáticas o de uso de Internet, al ser una cuestión que no surge en todas las visitas, por lo que se dará más peso a esta pregunta en los cuestionarios de valoración cumplimentados por los usuarios de la navegación.

Como norma general, en las Aulas MT registran tanto los usos como los tipos de usos, ya que tal y como se explica al inicio del informe, el usuario debe anotar ciertos datos y firmar en los documentos facilitados por el personal. En el caso de las Bibliotecas, se registran los usos (ya que es necesario aportar el carnet) pero no los tipos de uso, al igual que en los Cibercentros, Oficinas de Turismo y Aula Multimedia.

6. Nivel de uso del servicio de Navegación

Se recogen a continuación algunas variables cuantitativas que han podido obtenerse a lo largo de las visitas y que, sin ser significativas dada la variabilidad de días y horas en las que el personal de Enred ha realizado las visitas, y la baja exhaustividad de los datos¹ sí pueden aportar algunas pautas. Se trata de las siguientes preguntas:

- 18. Número total de ordenadores con equipamiento completo (se emplea para calcular el nivel de ocupación),
- 19 y 20 Número total de ordenadores ocupados al inicio y al final de la visita (se emplea el máximo).

Para cada tipo de centro se muestra la ocupación máxima (número de usuarios máximo, tomando el dato más alto de los contados al inicio y al final de la visita, entre el número total de ordenadores), el número máximo de puestos ocupados y el número de visitas.

Indicador	Aulas MT						Bibliotecas					
	2009			2010			2009			2010		
	Ene-Jun	Jul-Ago	Set-Dic	Ene-Mar	Abril-Jun	Set-Dic	Ene-Jun	Jul-Ago	Set-Dic	Ene-Mar	Abril-Jun	Set-Dic
Ocupación máxima	39%	39%	40%	31%	26%	33%	79%	72%	65%	67%	63%	49%
Nº máximo de puestos ocupados	5,2	4,8	5,4	4,4	3,4	3,75	5,3	5,3	3,4	4,3	4	2,3
Nº visitas	33	13	35	19	22	20	31	13	12	19	21	10

Fuente: Visitas Evaluadores de Enero 2009 a Diciembre 2010

¹ Para contrastar estos datos, existen datos completos sobre usos de las Aulas MT en su propio sistema de información.

Viendo los datos por periodo del año, podemos observar que **la ocupación máxima** (considerando el máximo durante la visita) **en las Aulas MT ha aumentado un 7 puntos en relación al segundo trimestre de 2010**. En el caso de las Bibliotecas ha disminuido en 14 puntos.

En relación al **número máximo de usuarios**, para el último trimestre es mayor **en Aulas MT que en Bibliotecas**. Señalar que el último valor muestra tendencia creciente para Aulas MT y decreciente para las Bibliotecas.

Sin embargo, y a fin de proporcionar una información más fidedigna, desde enero de 2010 se empezaron a recoger datos más desagregados sobre la ocupación, y con ellos se ha realizado un cálculo que tiene en cuenta las siguientes preguntas:

- 18d. N° de ordenadores (fijos+portátiles) disponibles para navegación (quitando los que en las Aulas MT quedan reservados para la formación)
- 18e y 18f Número de personas esperando al inicio y al final,
- 19 y 20 Número total de ordenadores ocupados al inicio y al final de la visita (se emplea el máximo).

La fórmula que se ha utilizado para ello es la siguiente:

$$\text{Ocupación máxima ajustada} = \frac{\text{Máximo de } (n^\circ \text{ personas esperando al inicio} + n^\circ \text{ de ordenadores ocupados al inicio}) \text{ y } (n^\circ \text{ personas esperando al final} + n^\circ \text{ de ordenadores ocupados al final})}{N^\circ \text{ de ordenadores disponibles para la navegación}}$$

A continuación se muestran los datos del año 2010 obtenidos sobre ocupación máxima ajustada de Aulas MT, y Bibliotecas:

	Aulas MT			Bibliotecas		
	ene-mar	abril-jun	set-dic	ene-mar	abril-jun	set-dic
Ocupación máxima ajustada	45%	37%	35%	72%	76%	65%
Promedio de puestos ocupados ajustado	4,3	3,4	3,8	4,1	4,6	2,6

Fuente: Visitas Evaluadores de Enero a Diciembre 2010

Los resultados de ocupación máxima ajustada son superiores a los de ocupación máxima, aumentando entre 2 puntos para las Aulas y 16 puntos para las Bibliotecas. En las Aulas MT se mantiene el dato de ocupación máxima ajustada con respecto al segundo trimestre de 2010, mientras que en Bibliotecas se registra una reducción en el mismo periodo.

Señalar que en 2010 se han recabado datos sobre la **presencia y uso de ordenadores portátiles en las Aulas MT**, dado que éstas ofrecen servicio de conexión Wifi. En base a estos datos se extrae que el **1 de cada 10** usuarios, en el momento de la visita, **estaban utilizando su propio portátil**. Es un número reducido, si bien es cierto que no todas las Aulas MT cuentan con espacio libre para instalarse con un portátil sin ocupar un puesto.

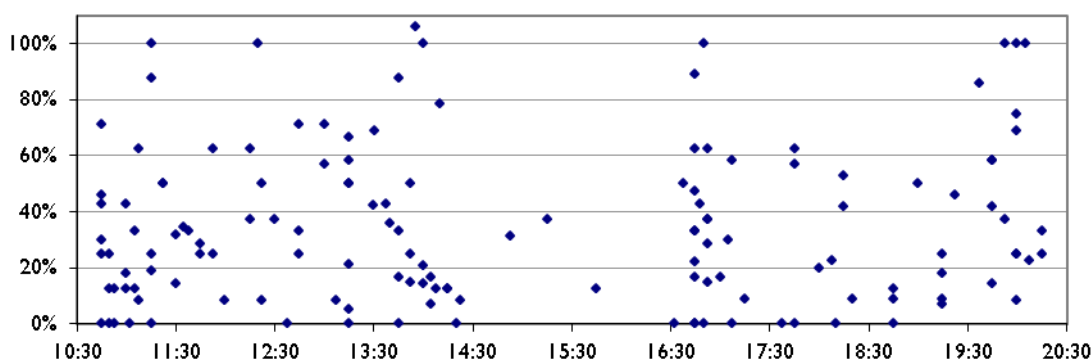
Por último, se muestran los Ranking según ocupación máxima (no ajustada), por tipo de centro, utilizando el promedio de lo observado en las visitas a cada centro:

Aulas MT		Bibliotecas	
Aula MT Chamberí	73%	Biblioteca Conde Duque	100%
Aula MT Moratalaz	72%	Biblioteca Manuel Vázquez Montalbán	100%
Aula MT Usera	71%	Biblioteca Vallecas	100%
Aula MT Centro	69%	Biblioteca Vicálvaro	96%
Aula MT Vaguada	57%	Biblioteca Pablo Neruda	94%
Aula MT Puente de Vallecas 2	50%	Biblioteca Chamartín	92%
Aula MT Hortaleza	49%	Biblioteca La Vaguada	91%
Aula MT Villaverde	46%	Biblioteca Buenavista	86%
Aula MT Chamartín	46%	Biblioteca Portazgo	83%
Aula MT Carabanchel	42%	Biblioteca José Hierro	81%
Aula MT Carabanchel Alto	40%	Biblioteca Aluche	76%
Aula MT San Blas	39%	Biblioteca Carabanchel	75%
Aula MT Villa Vallecas	38%	Biblioteca Canillejas	73%
Aula MT Puente de Vallecas	33%	Biblioteca Pío Baroja	69%
Aula MT Ciudad Lineal	32%	Biblioteca San Blas	67%
Aula MT Retiro	32%	Biblioteca Francisco Ayala	63%
Aula MT Carabanchel-Puerta Bonita	30%	Biblioteca Gloria Fuertes	61%
Aula MT Arganzuela	28%	Biblioteca Gerardo Diego	59%
Aula MT Salamanca	28%	Biblioteca La Chata	59%
Aula MT Tetuán	28%	Biblioteca Ciudad Lineal	56%
Aula MT Moncloa	24%	Biblioteca Tetuán	55%
Aula MT Vicálvaro	23%	Biblioteca Huerta de la Salud	55%
Aula MT Latina	19%	Biblioteca Moratalaz	49%
Aula MT Barajas	18%	Biblioteca Pozo del Tío Raimundo	38%
Aula MT Aravaca	11%	Biblioteca Islas Filipinas	36%
Aula MT Fuencarral-El Pardo	10%	Biblioteca Dámaso Alonso	33%
Aula MT Ciudad Pegaso	3%	Biblioteca Orcasur	31%

Fuente: Visitas Evaluadores de Enero 2009 a Diciembre 2010

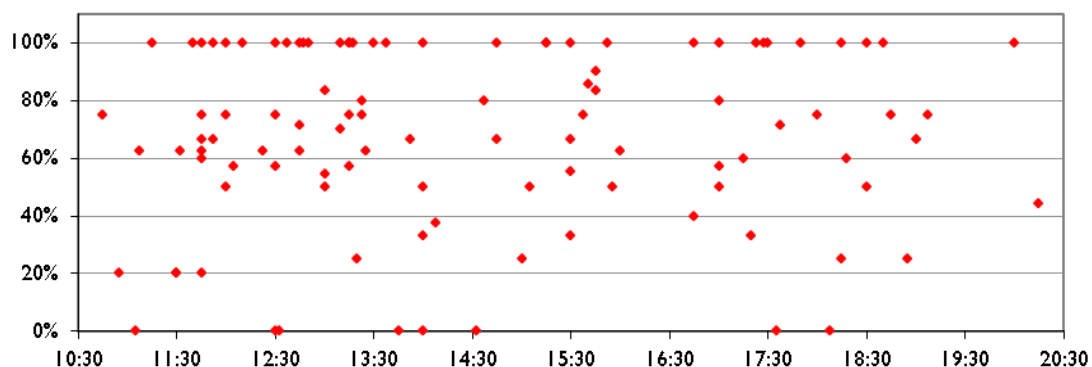
No se incluye en este informe un **análisis de ocupación por franjas horarias**, realizado para considerar oportunamente el hecho de que las Aulas MT disponen de horarios separados de formación y navegación, y que en cambio sí se realizó en el anterior informe. Los motivos para no hacerlo ahora son los siguientes: en noviembre de 2009 se produjo un reajuste de horarios de formación y navegación que haría difícilmente comparables las franjas anteriores; en algunas visitas realizadas en horario de formación no se estaba impartiendo ningún curso, y en ocasiones, aunque se celebrase, se permitía el acceso a los ordenadores sobrantes para navegación. Se incluyen, en cambio, dos diagramas que indican, por tipo de centro y para cada visita realizada, la hora y el nivel de ocupación máxima encontrados.

Ocupación máxima por visita en Aulas MT



Fuente: Visitas Evaluadores de Enero 2009 a Diciembre 2010

Ocupación máxima por visita en Bibliotecas



Fuente: Visitas Evaluadores de Enero 2009 a Diciembre 2010

II. Encuestas a usuarios del Servicio de Navegación

Las preguntas, en el caso de las Aulas MT, se dividen en varios bloques: perfil del participante (sexo, nacionalidad, edad, estudios, situación laboral, posesión de ordenador y acceso a Internet en casa, frecuencia de uso, y conocimiento del centro), valoración del espacio de navegación, del personal, del equipamiento, de la comunicación, de la utilidad del centro y de la formación.

En el caso de las Bibliotecas, se han suprimido los bloques de preguntas relacionados con la comunicación y la formación, al no realizarse en dichas instalaciones este tipo de actividades.

De las visitas realizadas en 2009 y en 2010, se han obtenido **923 cuestionarios de usuarios (517 de Aulas MT y 374 de Bibliotecas, 20 para Centros Culturales y 12 para Centros Juveniles)** que contienen la opinión de los usuarios presentes en el momento de la visita. El modelo de cuestionario utilizado se encuentra en los Anexos III y IV, diferenciando los cuestionarios utilizados para Aulas MT y Bibliotecas.

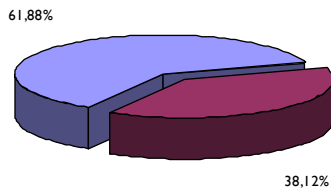
A continuación, tras un breve análisis del perfil de los usuarios que cumplimentaron la encuesta, se presenta un análisis de la valoración que las personas usuarias hacen a través de los cuestionarios. Para los bloques de preguntas siguientes, se les pidió a los participantes que puntuaran del 0 al 10 una serie de cuestiones (ver Anexos III y IV). Para cada pregunta, se ha calculado la nota promedio sobre 10.

Es importante tener en cuenta que **las respuestas obtenidas no responden a la totalidad de usuarios de una instalación**, ya que las visitas se realizan en fechas y horarios determinados, y no todas las personas presentes en el momento de la visita accedieron a cumplimentar el cuestionario, alegando no disponer de tiempo suficiente para ello. En líneas generales, los usuarios de Aulas MT se mostraron mucho más receptivos a participar que los usuarios de Bibliotecas.

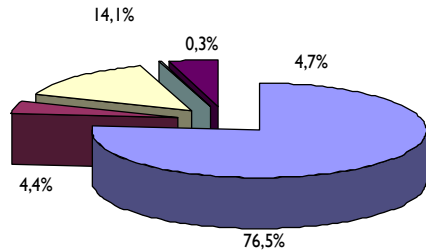
I. Perfil del usuario

A continuación se muestra el análisis por las principales variables, realizado sobre los datos del año 2010:

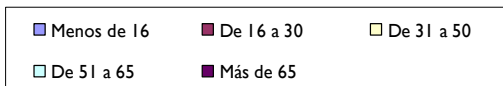
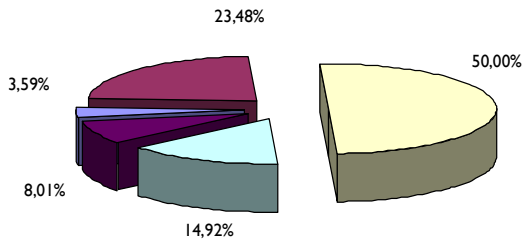
Sexo



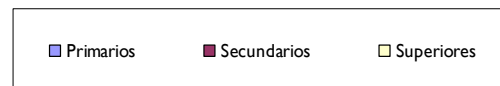
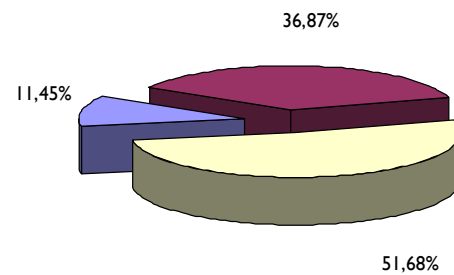
Nacionalidad



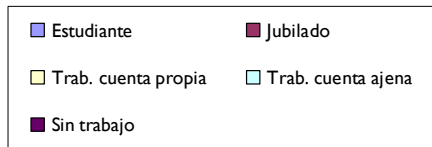
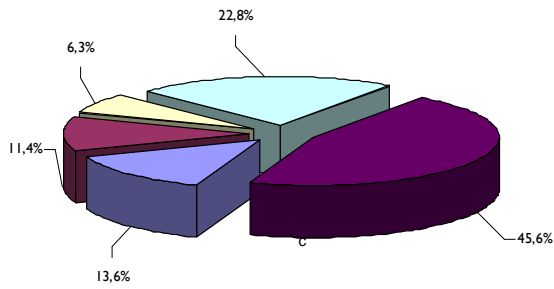
Edad



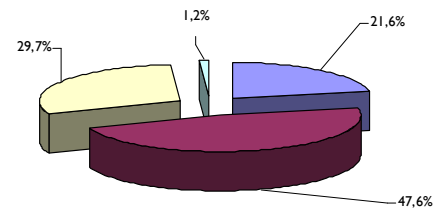
Estudios



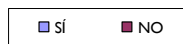
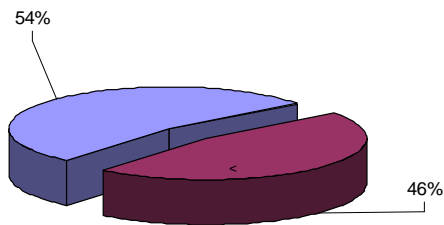
Situación laboral



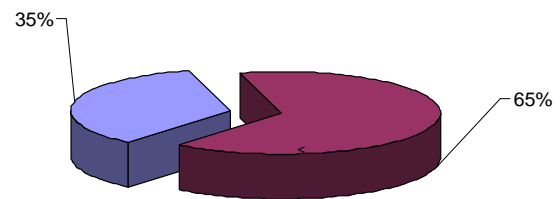
Cómo conociste el centro?



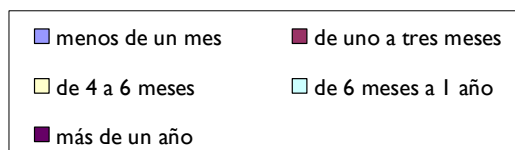
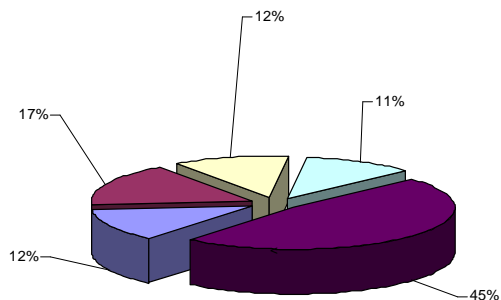
Ordenador en casa



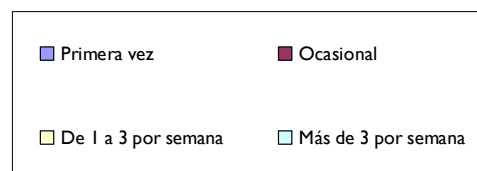
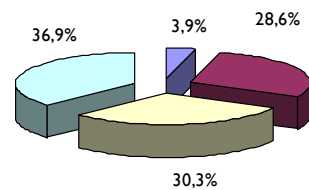
Internet en casa (personas con ordenador)



¿Desde cuándo acudes al Aula MT/ usas este servicio?



Nº de veces que acudes a navegar



COMPARATIVA

A continuación se muestra una tabla comparativa de los datos relativos al perfil de usuario, donde se puede ver la evolución en el tiempo. Los datos han sido recabados durante 2009 y 2010.

Perfil de Usuario		Aulas MT		Bibliotecas	
		2009	2010	2009	2010
Mujeres		41%	37% ↓	39%	39% =
Nacionalidad Extranjera		27%	22% ↓	34%	25% ↓
Edad	De 16 a 30 años	30%	22% ↓	32%	23% ↓
	31 a 50 años	39%	47% ↑	53%	54% =
	Mayores de 51 años	18%	26% ↑	12%	20% ↑
Usuarios sin trabajo		28%	45% ↑↑	35%	47% ↑
Usuarios con titulación superior		40%	45% ↑	69%	58% ↓
¿Desde cuándo acudes al Aula MT /usas este servicio?	Menos de un mes	11%	12% =	31%	11% ↓↓↓
	De 1 a 3 meses	20%	20% =	0%	13% ↑↑↑
	De 4 a 6 meses	6%	10% ↑	25%	13% ↓
	De 6 meses a 1 año	10%	17% ↑	11%	10% =
	Más de 1 año	41%	46% ↑	44%	51% ↑
Frecuencia de uso	1ª vez	7%	3% ↓	5%	5% =
	Ocasionalmente	22%	28% ↑	27%	29% =
	De 1 a 3 por semana	27%	30% =	28%	30% =
	Más de 3 por semana	43%	38% ↓	40%	35% ↓
¿Cómo conoció el centro?	Prensa	4%	1% ↓	3%	1% ↓
	Ayuntamiento	16%	22% ↑	23%	22% =
	Alguien me lo contó	55%	52% =	49%	41% ↓
	Señalización	25%	25% =	25%	35% ↑
Sin ordenador en casa		39%	44% ↑	19%	48% ↑
Sin Internet (con ordenador)		46%	70% ↑	46%	58% ↑

Aunque se observan pocas diferencias en relación al perfil de usuarios de Aulas MT y Bibliotecas, pueden señalarse algunas significativas:

- Nacionalidad extranjera: han descendido.
- Edad: se ha “envejecido” la población de usuarios.
- Personas sin empleo: han aumentado considerablemente (un 60% en Aulas, y un 34% en Bibliotecas).
- No posesión de ordenador: han aumentado considerablemente en Bibliotecas.
- Personas con ordenador pero sin Internet: han aumentado considerablemente.

2. Valoración del espacio de navegación

El bloque de preguntas relativas al espacio de navegación obtiene muy buena valoración. Así, la facilidad de encontrar el espacio de navegación obtiene una nota promedio de 8,34 en Aulas MT y 8,79 en Bibliotecas, algo inferior a la obtenida en el año 2009 en el caso de las Aulas MT. Con respecto a las condiciones ambientales, obtiene mejor puntuación que el año anterior en ambos tipos de centros. El mobiliario de los puestos de trabajo (silla, mesa) es cómodo, con una nota de 8,25 y 7,99 respectivamente en Aulas MT y Bibliotecas, similar a las encontradas en 2009. Por último, los puestos son suficientemente amplios y la sala está limpia y ordenada, dado que obtiene mejor nota promedio en Aulas MT y Bibliotecas con respecto al año 2009.

COMPARATIVA

Si comparamos las puntuaciones obtenidas en Aulas MT y Bibliotecas, podríamos concluir que las **Aulas MT** obtienen mejor resultado en los aspectos relacionados con la comodidad y la limpieza:

(nota promedio, sobre 10)	Aulas MT		Bibliotecas	
	2009	2010	2009	2010
1. La zona de navegación es fácil de encontrar	8,4	8,34	8,61	8,79
2. Tiene buenas condiciones de luz, temperatura, ventilación, etc	8,18	8,09	8,4	8,50
3. El mobiliario de los puestos de trabajo (silla, mesa) es cómodo	8,49	8,25	7,97	7,99
4. Los puestos son suficientemente amplios	7,77	7,74	7,67	7,36
5. La sala está limpia y ordenada	8,76	8,52	8,86	8,81

Fuente: Encuestas Usuarios de Enero 2009 a Diciembre 2010

Hay que tener en cuenta que, en el caso de las Bibliotecas, el servicio de navegación es adicional a su papel tradicional y básico de consulta y préstamo de libros, además de ser salas de estudio, mientras que en el caso de las Aulas MT es una de sus actividades principales. Sin duda, esta circunstancia influye sobre la **diferente percepción** de los usuarios.

3. Valoración del Personal

El personal a cargo también recibe una buena valoración: un 9,02 y un 8,83 de nota promedio para valorar si el personal es agradable en el trato, en Aulas MT y Bibliotecas respectivamente, para 2010. En las Aulas MT, a la pregunta sobre si se considera que el personal tiene conocimiento para resolver sus dudas informáticas o de uso de Internet, los encuestados han dado una nota de 8,87 a las Aulas MT y 7,93 a las Bibliotecas. Por último, se considera que el personal de las Aulas MT dispone de tiempo suficiente para atender a todos los usuarios en mayor medida que el de las Bibliotecas (8,05 y 8,01 respectivamente, para datos de 2010).

COMPARATIVA

Analizando los datos por separado, en las Aulas MT se valora mejor al personal que en las Bibliotecas, en todos los aspectos.

(nota promedio, sobre 10)	Aulas MT		Bibliotecas	
	2009	2010	2009	2010
1. Es agradable en el trato	8,79	9,02	8,32	8,83
2. Me ha proporcionado información útil sobre temas no informáticos	7,96	8,19		
3. Tiene conocimiento para resolver mis dudas informáticas o de uso de Internet	8,8	8,87	7,83	7,93
4. Me ha prestado su apoyo en actividades autoformativas	8,48	8,67		
5. Proporciona información completa sobre las actividades del Aula/Centro	8,47	8,71	7,89	8,22
6. Dispone de tiempo suficiente para atender a todos los usuarios	8,22	8,05	7,94	8,01

Fuente: Encuestas Usuarios de Enero 2009 a Diciembre 2010

4. Valoración del Equipamiento

En conjunto, la valoración del equipamiento es positiva tanto en Aulas MT como en Bibliotecas. En las primeras, conforme ya apuntaban los datos de ocupación presentados, los usuarios esperan menos para acceder a un ordenador. Es reseñable que, pese a las claras diferencias de velocidad de conexión a Internet entre Aulas MT y Bibliotecas, ambas obtienen resultados muy similares de satisfacción con la calidad de la conexión, aunque en el año 2010 descienden levemente. A continuación se muestra la tabla comparativa.

(nota promedio, sobre 10)	Aulas MT		Bibliotecas	
	2009	2010	2009	2010
1. Normalmente espero poco o nada para acceder a un ordenador	8,03	7,77	7,1	6,83
2. La calidad de la conexión a Internet es buena	7,66	7,26	7,78	7,64
3. Los programas instalados me sirven y son suficientes	7,88	7,40	7,43	7,62
4. Los ordenadores están actualizados	7,94	7,67	7,58	7,54

Fuente: Encuestas Usuarios de Enero 2009 a Diciembre 2010

5. Comunicación

En cuanto al material promocional de las Aulas MT, más de la mitad de las personas lo conocen, aunque, de éstas, un porcentaje muy elevado lo encuentra interesante y de utilidad, datos que han mejorado en el último semestre. El porcentaje de personas que ha visitado la página web del Aula MT no es muy elevado, pero **ha mejorado en el último semestre casi diez puntos porcentuales**, hasta alcanzar el 50%, aunque sigue siendo escaso, teniendo en cuenta que es la página que aparece como página de inicio en los ordenadores. **Al 87% de los que han visitado la página, les ha resultado interesante la información aportada**, porcentaje muy superior al obtenido en 2009. Esto puede ser debido a los cambios realizados en la Página web de Madrid Tecnología.

(porcentaje de respuestas “Sí”)	2009	2010
1. ¿Conoces el material promocional del Aula (folletos, alfombrillas)?	61%	65%
2. ¿Te parece interesante?	79%	83%
3. ¿Te resulta de utilidad?	73%	82%
4. ¿Has visitado la página web del Aula?	38%	50%
5. ¿Te ha resultado de utilidad la información aportada por la página web del Aula?	55%	87%

Fuente: Encuestas Usuarios de Enero 2009 a Diciembre 2010

Señalar, por otro lado, que **en las Bibliotecas, el 68% de las personas que han contestado declaran no conocer las Aulas MT.**

6. Utilidad del centro

En cuanto a la utilidad del centro, los usuarios valoran que sus habilidades y conocimientos han aumentado en un 68% de los casos (datos acumulados y del total de centros). De los usuarios que cuentan con Internet en casa, provoca una mayor frecuencia de uso de Internet en casa a un 44%. De los que han declarado no tener Internet, un 59% están pensando en contratarlo y de los que no tienen ordenador, un 65% están pensando en comprarse uno a raíz de la utilización del centro.

COMPARATIVA

En la pregunta referida al aumento de conocimientos de Internet desde que acuden al centro, se observa un avance en 2010 respecto al año 2009 en Aulas MT y en Bibliotecas. En particular, las Aulas MT aumentan más de 10 puntos porcentuales del año 2009 al año 2010. Hay que destacar el **ascenso de puntuación sobre el uso de Internet en el hogar** propiciado por la asistencia a los centros en las Aulas MT, aunque es negativo

en el caso de las Bibliotecas. En la pregunta sobre si la asistencia al centro **motiva la decisión de poner Internet en el hogar** (en el caso de no tenerlo) las Aulas obtienen mejor puntuación, con un ascenso de 8 puntos porcentuales con respecto al año 2009. Por otro lado, es en la pregunta sobre la decisión de compra de un ordenador (en el caso e no tenerlo) no se observa gran variación entre la puntuación de 2009 con respecto a la de 2010. **En la valoración general del centro, las Aulas MT obtienen una mejor puntuación.**

(porcentaje de respuestas “Sí”)	Aulas MT		Bibliotecas	
	2009	2010	2009	2010
1. Desde que voy al Centro mis habilidades y conocimiento de Internet han aumentado	66%	76% ↑	49%	58% ↑
2. Desde que voy al Centro utilizo con más frecuencia Internet en casa	31%	62% ↑	22%	30% ↑
3. Desde que voy al Centro estoy pensando en poner Internet en casa (personas con ordenador)	54%	62% ↑	49%	50% =
3. B. Desde que voy al centro estoy pensando en comprar un ordenador	73%	69% =	100%	62% ↓
4. Valora de 0a 10 el servicio de Acceso a Internet que ofrece este Centro (% de respuestas iguales o superiores a 7)	84%	90% ↑	90%	86% =

Fuente: Encuestas Usuarios de Enero 2009 a Diciembre 2010

7. Información recibida acerca de la formación (Aulas MT)

Este bloque de preguntas se refiere **sólo a las Aulas MT**, donde **los usuarios entrevistados que conocen la oferta formativa ha aumentado más de 16 puntos porcentuales**, y a un alto porcentaje le parece atractiva. Realizando un análisis por año, se obtienen los siguientes resultados:

(porcentaje de respuestas “Sí”)	2009	2010
Conocen la oferta formativa del Aula MT	54%	70% ↑
Creen que los cursos ofertados son interesantes	92%	90% =
Ha participado ya en algún curso	30%	40% ↑
Valoración de su experiencia en formación (% de respuestas iguales o superiores a 7)	95%	87% =

Fuente: Encuestas Usuarios de Enero 2009 a Diciembre 2010

8. Ranking de centros

Con la puntuación recibida en la pregunta **“4. Valora del 0 al 10 el Servicio de Acceso a Internet que ofrece este Centro”** del apartado de Utilidad, se ha realizado un ranking de valoración del centro por el usuario, que arroja el siguiente resultado:

Ranking 2010	Nombre centro	2010		Ranking 2009
		Puntuación	nº respuestas	
1º	Aula MT Barajas	10,00	1	27º
2º	Aula MT Centro	10,00	2	4º
3º	Biblioteca Orcasur	9,25	4	39º
4º	Aula MT San Blas	9,11	9	15º
5º	Aula MT Aravaca	9,00	2	
6º	Biblioteca Buenavista	9,00	4	24º
7º	Biblioteca Manuel Vázquez Montalbán	8,89	9	30º
8º	Aula MT Fuencarral-El Pardo	8,80	5	1º
9º	Aula MT Vaguada	8,77	22	25º
10º	Aula MT Carabanchel Alto	8,67	6	36º
11º	Biblioteca Ciudad Lineal	8,67	6	26º
12º	Aula MT Chamberí	8,64	14	5º
13º	Aula MT Moncloa	8,63	8	37º
14º	Biblioteca Moratalaz	8,60	5	14º
15º	Aula MT Usera	8,58	19	22º
16º	Aula MT Tetuán	8,46	13	16º
17º	Biblioteca Francisco Ayala	8,41	17	
18º	Biblioteca José Hierro	8,38	8	12º
19º	Aula MT Carabanchel	8,29	7	7º
20º	Aula MT Ciudad Lineal	8,29	7	55º
21º	Aula MT Latina	8,29	7	50º
22º	Biblioteca Gloria Fuertes	8,21	7	18º
23º	Biblioteca Pablo Neruda	8,21	14	35º
24º	Biblioteca Gerardo Diego	8,20	10	
25º	Biblioteca La Chata	8,14	7	8º
26º	Biblioteca Pío Baroja	8,14	7	46º
27º	Aula MT Villa Vallecas	8,00	1	45º
29º	Biblioteca San Blas	8,00	5	31º
28º	C. Juvenil Cerro de Vacas	8,00	3	23º
30º	Aula MT Moratalaz	7,90	10	49º
31º	Aula MT Salamanca	7,86	7	21º
32º	Biblioteca La Vaguada	7,86	7	20º
33º	Aula MT Chamartín	7,80	5	52º
34º	Biblioteca Huerta de la Salud	7,80	5	43º
35º	C. Juvenil El Aleph	7,75	4	
36º	Biblioteca Dámaso Alonso	7,60	5	
37º	Aula MT Carabanchel-Puerta Bonita	7,57	7	41º
38º	Aula MT Arganzuela	7,50	6	10º
39º	Aula MT Hortaleza	7,50	8	54º
40º	Biblioteca Chamartín	7,50	2	34º
41º	Biblioteca Portazgo	7,50	4	44º
42º	Biblioteca Vicálvaro	7,29	7	29º
43º	Biblioteca Canillejas	7,25	6	3º
44º	Biblioteca Conde Duque	7,20	5	40º
45º	Biblioteca Aluche	7,14	7	48º
46º	Biblioteca Tetuán	6,75	4	38º
47º	Aula MT Villaverde	6,50	2	13º

La **valoración agregada** de los centros de uno y otro tipo arroja el siguiente resultado:

Tipo de centro	2010		2009
	Puntuación	nº respuestas	
Total Aulas MT	8,38	168	8,17
Total Bibliotecas	8,07	155	8,21
Centros Juveniles	8,25	7	8,50

Fuente: Encuestas Usuarios de Enero 2009 a Diciembre 2010

Por tanto, se observa **que la valoración que los usuarios hacen de las Aulas MT es levemente superior a la de las Bibliotecas, habiéndose acrecentado la diferencia en 2010.**

Observaciones de los usuarios

Teniendo en cuenta que la valoración global es positiva en la inmensa mayoría de casos, este campo de observaciones se presta, de modo natural a formular reclamaciones o solicitudes adicionales.

- Bibliotecas. Durante 2010, los usuarios se quejan en general de la conexión lenta, los filtros de contenidos excesivos, ausencia de salida de audio, de icono de extracción segura de USB y falta de red Wifi para navegar con ordenador propio.
- Aulas MT. En 2010, los usuarios han apuntado la ampliación de los horarios de navegación, especialmente tras el último ajuste en que se restringe a la última hora del día. También se solicita la actualización de los equipos y variedad de cursos en programas de bases de datos, posibilidad de impresión de documentos, más puestos, más tiempo y posibilidad de separar la zona de formación y navegación, así como de obtener un certificado de realización de los cursos que se imparten.

III. Visitas de verificación de la formación

Como se ha mencionado, para este **análisis de la formación**, las respuestas a los cuestionarios de evaluador y usuarios son analizadas **diferenciando los periodos antes mencionados: curso 08-09,, curso 09-10 y curso 10-11, además de por tipo de centro.**

En cuanto al funcionamiento de estas acciones formativas, cabe señalar algunas diferencias relevantes según el tipo de centro en que se imparten, resumidas en el siguiente cuadro:

	Aulas MT	Centros Culturales	Centros de Mayores
Duración	Cursos: 2 h/día x 5 días (L a V) = 10 horas.	I trimestre, 2 horas a la semana	I trimestre, 1 hora a la semana
Profesorado	Personal Aulas MT	Empresas adjudicatarias	Voluntarios
Precio	Gratuito	37” -69” (trimestre)	Gratuito
Verano '09 y '10	Cursos para niños	No hay	No hay

Además, en el caso particular de las **Aulas MT**, han tenido además una **oferta formativa diferente:**

- en el **curso 2008-2009**, la programación se centró en la llamada “primera brecha digital”, orientada al **uso básico de Internet**. Por otro lado, todas las acciones formativas ofertadas tenían un **formato similar** (2 horas al día, una semana de lunes a viernes).
- en el **curso 2009-2010** la programación se ha centrado más en la llamada “segunda brecha digital”, orientada al **uso avanzado y útil de Internet**.
- en el **curso 2010-2011**, se **volvió a centrar la programación en contenidos de menor nivel, que cubrieran las carencias y necesidades generales de los usuarios.**

Esta reorientación de la oferta formativa de las Aulas MT supone una apuesta estratégica que ha conllevado cambios operativos traducidos en **una gestión más eficiente de las inscripciones** (al aumentar el número de acciones formativas) que, además, han comenzado a ofertarse a través de la página web en el año 2010, convirtiéndose en **el canal de inscripción único**. Esta circunstancia ha de tenerse en cuenta a la hora de valorar los datos.

Para evaluar las **actividades formativas** se han utilizado dos herramientas: el **cuestionario de evaluación para la visita de verificación** y el **cuestionario de evaluación para los participantes** de las acciones formativas. En ambos casos, las visitas se han realizado por parte de personal de ENRED que acudía al Aula MT, Centro Cultural o Centro de Mayores en el momento en el que se estuviera realizando la formación y entregaba el cuestionario a los alumnos presentes, mientras observaba a su vez el funcionamiento y

características del aula para cumplimentar un breve informe acerca de la visita. Hay que tener en cuenta que en el caso de las Aulas MT, para el curso 08-09, y en los Centros Culturales y de Mayores, las visitas se han celebrado con cita previa, por lo que no se recoge información de los cursos que hubieran sido convocados y posteriormente suspendidos por falta de inscripciones. En las Aulas MT, a partir del inicio del curso 09-10, las visitas se realizan en fechas y horas en las que esté planificada una formación, se celebre ésta o no. En el curso 10-11 todas las acciones que se celebran son las planificadas.

En relación la opinión de los evaluadores, se ha diseñado el cuestionario que se muestra en los Anexos. Es importante tener en cuenta que la valoración ha sido realizada por consultores y consultoras de ENRED, que asistieron a las Aulas MT donde se estaba celebrando la formación durante un breve espacio de tiempo, es decir, no asistieron a la clase completa, y que la visita se ha podido realizarse al inicio, la mitad o el final del curso.

Toda la información que se ha recogido de esta manera ha sido analizada, y los principales resultados y conclusiones se muestran en este informe.

I. Participantes

Sin resultar exhaustivo, el volumen de visitas del curso 2008-2009, del curso 09-10 y del primer cuatrimestre del curso 2010-2011 permite realizar algunas apreciaciones relativas al número de alumnos. En particular, se han recabado los siguientes datos:

	Curso 2008-2009 enero – junio 09			Curso 2009 – 2010 set 09 - jun 10				Curso 2010-2011 set - dic 10			
	Visitas	Plazas	Presen-tes	Visitas	Plazas	Inscri- tos	Presen- tes	Visitas	Plazas	Inscri- tos	Presen- tes
Aulas MT	16	135(*)	102	82	900	584	415	20	246	201	147
Centros Culturales	16	190	121	25	338	300	175	5	60	48	35
Centros de Mayores	4	36	16	7	147	149	107	(**)	-	-	-

Fuente: Visitas Formación de Enero 2009 a Diciembre 2010

* En el caso de las Aulas MT, para el curso 08-09 se computan las plazas de los cursos efectivamente celebrados, mientras que para el curso 09-10 se computan tanto las de los cursos celebrados como las de los suspendidos por falta de inscripciones u otra causa. Todas las visitas a Centros Culturales y de Mayores se celebran con cita previa, por lo que no se recoge información de los cursos que hubieran sido convocados y posteriormente suspendidos por falta de inscripciones.

** En el caso de los Centros de Mayores no se ha realizado ninguna visita en el periodo indicado.

Calculando diferentes indicadores de ocupación, inscripción y asistencia, a partir de los datos de la tabla anterior, se aprecia lo siguiente:

Ocupación (presentes / plazas)	Curso 08-09	Curso 09 –10				Curso 10 - 11
	ene – jun 09	Set – dic 09	ene – mar 10	Abr -Jun 10	Total	Sep – dic 10
Aulas MT	76%*	35%	53%	86%	46%	60%
Centros Culturales	54%	59%	50%	98%	52%	58%
Centros de Mayores	44%	90%	53%	98%	73%	-

Inscripción (inscritos / plazas)	Curso 09 –10				Curso 10 - 11
	Set – dic 09	ene –mar 10	Abr -Jun 10	Total	Sep – dic 10
Aulas MT	45%	75%	86%	61%	82%
Centros Culturales	82%	89%	98%	89%	80%
Centros de Mayores	115%	100%	98%	101%	-

Asistencia (presentes / inscritos)	Curso 09 –10				Curso 10 - 11
	Set – dic 09	ene –mar 10	Abr -Jun 10	Total	Sep – dic 10
Aulas MT	73%	69%	71%	76%	73%
Centros Culturales	72%	56%	48%	58%	73%
Centros de Mayores	78%	53%	100%	72%	-

En consecuencia, **la ocupación e inscripción en las Aulas MT ha mejorado considerablemente**, en **14 y 21 puntos porcentuales respectivamente**, por encima de la ocupación de los cursos en los Centros Culturales. Los niveles de **asistencia** son superiores a los de los Centros Culturales, que acusan un cierto desgaste conforme avanzan los trimestres.

Conforme se ha expuesto, **para las Aulas MT se recabó información sobre los cursos que se estaban celebrando en el momento de la visita**, teniendo en cuenta que las visitas se realizaron siempre en horarios en los que estaba planificada alguna acción formativa, **sin previo aviso**. La tabla siguiente recoge el resultado de este análisis por trimestre. **En el nuevo curso 10-11 todas las acciones se celebran.**

	Curso 09 –10				Curso 10 - 11
	Set – dic 09	ene –mar 10	Abr -Jun 10	Total	Sep – dic 10
Nº de visitas	33	22	27	82	20
Nº de visitas en las que se estaba impartiendo el curso	24	19	23	66	20
%	73%	86%	85%	80%	100%

Fuente: Visitas Formación Aulas MT de Septiembre 2009 a Diciembre 2010

Como consecuencia, se observa que **ha aumentado en 20 puntos (del 80% al 100%) el porcentaje de cursos que se imparten** en relación al curso anterior. Esto es producto del nuevo sistema de gestión de las altas. Debido a que la demanda de los usuarios de las Aulas para acceder a un nuevo curso es mayor que la oferta de plazas, en ninguna de las Aulas visitadas se ha suspendido la realización de la actividad.

En cuanto a la **actitud de los participantes presentes** en el momento de la visita, ha sido **siempre de interés** hacia la materia impartida. Los evaluadores han valorado, en este apartado, la atención prestada por parte de los alumnos al profesor, las preguntas realizadas y el interés mostrado por las explicaciones que se iban proporcionando a lo largo de la clase.

Actitud de los participantes (promedio de puntuaciones, de 0 a 10)	Curso 08-09	Curso 09 –10	Curso 10-11
Aulas MT	9,29	8,93	10
Centros Culturales	8,96	9,58	9,32
Centros de Mayores	10	10	-

Fuente: Visitas Formación de enero 2009 a Diciembre 2010

2. Profesorado

Para valorar al profesorado se han tenido en cuenta los siguientes aspectos:

- **Conocimiento que demuestra de la materia:** en principio, los profesores de los centros visitados sí demuestran tener conocimiento de la materia impartida. No obstante, prácticamente todos los cursos visitados eran de un nivel básico o medio.
- **Claridad con la que realiza las explicaciones:** al igual que en la pregunta anterior, los profesores (tanto en las Aulas MT, como en los Centros Culturales y de Mayores) son claros en las explicaciones y se basan continuamente en ejemplos para que los alumnos puedan comprender mejor las explicaciones.
- **Favorece la participación de los alumnos y responde a sus preguntas:** todos ellos favorecen también la participación de los alumnos a través de preguntas y referencias a otros aspectos vistos en clases anteriores. Además, el profesor responde a las dudas planteadas por sus alumnos.
- **El ritmo de exposición es el adecuado:** en general, el ritmo de exposición es el adecuado, si bien en algunos casos se ralentiza el ritmo de las explicaciones al tener que detenerse el profesor/a con ciertos alumnos por los distintos niveles de conocimiento de los participantes presentes en el aula.

Los resultados comparados entre Aulas, para los tres cursos académicos citados, y para Centros Culturales y Centros de Mayores para el curso académico 08/09 y para el curso 09/10, son los siguientes:

(promedio de puntuaciones, de 0 a 10)	Aulas MT			Centros Culturales			Centros de Mayores	
	Curso 08-09	Curso 09 –10	Curso 10-11	Curso 08-09	Curso 09 –10	Curso 10-11	Curso 08-09	Curso 09 –10
¿Demuestra conocimiento de la materia?	9,74	8,75	8,95	9,17	10	8,75	10	8,33
¿Está siendo claro en las explicaciones?	9,49	8,76	9,3	9,17	9,58	9,05	10	9,33
¿Favorece la participación de los alumnos y responde a sus dudas?	9,49	8,7	9,12	9,17	8,96	8,91	10	9,33
¿El ritmo de exposición está siendo el adecuado? (% de respuestas “sí”)	77%	100%	100%	100%	100%	100%	75%	100%

Fuente: Visitas Formación de enero 2009 a Diciembre 2010

3. Instalaciones

Para evaluar las instalaciones se han tenido en cuenta los siguientes aspectos:

- **Condiciones ambientales:** por lo general, las condiciones de las salas donde se realiza la formación son adecuadas, a excepción de cuatro salas: Aula MT Centro (donde no había luz y hacía bastante calor), C.C. Casa del Reloj (donde hace tanto calor que la profesora debe abrir la puerta del aula para obtener algo de ventilación), el C.C. Nicolás Salmerón (los participantes se quejaron del excesivo calor que hacía en el aula, a pesar de que las ventanas estaban abiertas) y el Aula MT Retiro (los ordenadores están colocados entre

un mostrador y la pared; no hay iluminación ni espacio para acceder a los puestos del fondo, ya que sólo se accede por un lado del mostrador).

- **Adecuación del aula a las características del curso:** las salas en las que se imparte la formación son, por lo general, suficientes para las características del curso, a excepción de algunos Centros Culturales donde los ordenadores muy antiguos.

Adecuación del aula a las características del curso (promedio de puntuaciones, de 0 a 10)	Curso 08-09	Curso 09 –10	Curso 10-11
Aulas MT	8,57	9,01	9,07
Centros Culturales	6,87	8,33	8,52
Centros de Mayores	7,5	10	-

Fuente: Visitas Formación de enero 2009 a Diciembre 2010

- **Internet:** todas las Aulas MT cuentan con conexión a Internet y sólo en contados casos no se estaba utilizando en el momento de la visita.
 - **Televisión:** Algunas Aulas MT cuentan con este equipamiento.
 - **Pantalla con proyector:** Algunas Aulas MT y Centros Culturales cuentan con este equipamiento.
- Casi todos los centros cuentan con pizarra que el profesor usa para dar explicaciones.

4. Material didáctico

Tanto en Aulas MT, como en Centros Culturales y de Mayores, los materiales utilizados son ejercicios prácticos en el PC, en lugar de manuales en papel (en algún caso sí tenían fotocopias de ejercicios o incluso un libro en un Centro Cultural) o electrónicos.

IV. Encuestas a Alumnos

Las preguntas planteadas a las personas participantes en las acciones formativas se organizan en tres bloques: **perfil del participante** (sexo, nacionalidad, edad, acceso a Internet en casa y tiempo de espera para acceder al curso, duración del curso y dificultad de los contenidos), **valoración del curso** (con preguntas acerca del curso, del aula y del profesor/a) y **valoración de lo aprendido**. El modelo de cuestionario utilizado se encuentra en el Anexo VII.

Nº de Cuestionarios	Curso 08-09	Curso 09 –10	Curso 10-11
Aulas MT	102	393	141
Centros Culturales	121	119	35
Centros de Mayores	16	62	-

A continuación se muestran los resultados, sin perder de vista que la duración de los cursos de las Aulas MT es bastante menor y en algunos casos se realizó la visita durante el primer o segundo día de la formación, por lo que los alumnos no tenían todavía, en algunos casos, una opinión formada. Añadir, por último, que casi todos los participantes presentes en el momento de la visita colaboraron gustosamente rellenando la encuesta. Además, no todas las personas decidieron contestar a todas las preguntas, por lo que los resultados obtenidos no se pueden generalizar a todos los participantes, ya que algunos optaron por dejar en blanco ciertas preguntas.

I. Perfil del participante

Para el conjunto de centros, el **perfil medio del participante** es el de una **mujer** (63% en el curso 10-11), de **nacionalidad española** (91%). El tramo de edad más frecuente es de **más de 51 años** (74%), seguido de lejos por el tramo de edad de 31 a 50 años (21%).

Analizando los datos de Aulas MT, Centros Culturales y de Mayores por separado, vemos a lo largo del tiempo un aumento del porcentaje de mujeres en Centros Culturales y en los Centros de Mayores. Las Aulas MT tienen menos porcentaje de mujeres, pero mayor porcentaje de personas inmigrantes que otros centros. Por último, ha disminuido el porcentaje de personas mayores de 51 años en Aulas MT en el curso 09-10, si bien ha vuelto a ascender en el curso 10-11:

Perfil de participante	Aulas MT			Centros Culturales			Centros de Mayores	
	Curso 08-09	Curso 09-10	Curso 10-11	Curso 08-09	Curso 09-10	Curso 10-11	Curso 08-09	Curso 09-10
% de mujeres	69%	59%	63%	70%	73%	70%	44%	65%
% de personas de nacionalidad española	87%	88%	91%	95%	96%	96%	100%	100%
% mayores de 51 años	73%	70%	70%	66%	75%	72%	100%	100%

Fuente: Cuestionarios Alumnos Formación de Enero 2009 a Diciembre 2010

En relación al **tiempo de espera** declarado por los alumnos, **es superior en Aulas MT y Centros de Mayores** que en Centros Culturales. Este hecho puede estar relacionado con la gratuidad de los cursos en Aulas MT y Centros de Mayores, y con los diferentes sistemas de inscripción. **En el caso de Aulas MT, y en relación al curso anterior, ha aumentado el porcentaje de los que afirman haber esperado menos de un mes.**

Tiempo de espera	Aulas MT			Centros Culturales			Centros de Mayores	
	Curso 08-09	Curso 09-10	Curso 10-11	Curso 08-09	Curso 09-10	Curso 10-11	Curso 08-09	Curso 09-10
menos de 1 mes	42%	44%	92%	52%	66%	68%	13%	26%
de 1 a 3 meses	32%	25%	0%	32%	24%	96%	25%	47%
de 4 a 6 meses	16%	15%	0%	10%	4%	72%	50%	18%
más de 6	10%	15%	8%	6%	5%	4%	13%	8%

Fuente: Cuestionarios Alumnos Formación de Enero 2009 a Diciembre 2010

2. Valoración de la actividad formativa

Para evaluar la actividad formativa, se pidió a los alumnos que valoraran tres bloques de preguntas relativas al aula, a los contenidos y desarrollo del Curso, y al Profesorado, marcando una puntuación del 0 al 10 en función de su grado de acuerdo (ver Anexo VII). A continuación, se analizan los resultados por bloques, teniendo en cuenta las puntuaciones iguales o superiores a 7.

En los **aspectos relacionados con el Curso, su contenido y desarrollo**, para los tres tipos de centros existe una **percepción positiva** que **ha mejorado**, en relación al curso anterior, en Aulas MT, Centros Culturales y Centros de Mayores. Por otra parte, los porcentajes relativos al ritmo de exposición, la suficiencia de ejercicios prácticos ha ascendido en Aulas MT.

Aspectos relacionados con el Curso (% de respuestas iguales o superiores a 7)	Aulas MT			Centros Culturales			Centros de Mayores	
	Curso 08-09	Curso 09-10	Curso 10-11	Curso 08-09	Curso 09-10	Curso 10-11	Curso 08-09	Curso 09-10
Los contenidos son actuales y suficientes	73%	66%	71%	77%	72%	69%	85%	66%
El ritmo de exposición es adecuado	89%	66%	73%	86%	63%	80%	69%	61%
Hay suficientes ejercicios prácticos	87%	62%	71%	88%	65%	72%	77%	50%
Los materiales didácticos adecuados	92%	61%	60%	74%	50%	56%	77%	53%

Fuente: Cuestionarios Alumnos Formación de Enero 2009 a Diciembre 2010

Los **aspectos relacionados con el espacio de navegación**, en general están bien valorados, aunque han decrecido para todos los centros en relación al curso 08-09 y vuelto a crecer en el nuevo curso. La peor puntuación se encuentra en lo relacionado con los medios adecuados y la distribución del espacio de navegación en Centros Culturales y Centros de Mayores. Por último, la iluminación está mejor valorada.

Aspectos relacionados con el espacio de navegación (% de respuestas iguales o superiores a 7)	Aulas MT			Centros Culturales			Centros de Mayores	
	Curso 08-09	Curso 09-10	Curso 10-11	Curso 08-09	Curso 09-10	Curso 10-11	Curso 08-09	Curso 09-10
Iluminación y climatización	89%	80%	86%	83%	69%	75%	100%	89%
Cuenta con los medios adecuados	88%	74%	79%	72%	65%	70%	79%	68%
La distribución del aula es adecuada	96%	76%	78%	79%	66%	72%	71%	63%

Fuente: Cuestionarios Alumnos Formación de Enero 2009 a Diciembre 2010

Finalmente, en lo que se refiere al **profesorado, su competencia y actitud**, para los tres tipos de centros existe una **percepción positiva**, que ha descendido en relación al curso 08-09.

Aspectos relacionados con el Profesor/a (% de respuestas iguales o superiores a 7)	Aulas MT			Centros Culturales			Centros de Mayores	
	Curso 08-09	Curso 09-10	Curso 10-11	Curso 08-09	Curso 09-10	Curso 10-11	Curso 08-09	Curso 09-10
Conoce bien la materia que imparte	90%	81%	87%	96%	84%	90%	93%	77%
Está siendo claro en las explicaciones	98%	87%	92%	93%	91%	90%	93%	80%
Favorece la participación de los alumnos y responde a sus dudas	98%	85%	94%	97%	87%	92%	93%	87%

Fuente: Cuestionarios Alumnos Formación de Enero 2009 a Diciembre 2010

Con respecto a la dificultad de los contenidos, tanto en Aulas MT, Centros Culturales como Centros de Mayores, la mayor parte de los que han contestado esta pregunta declaran seguir con facilidad lo que se les explica. (85% para las Aulas MT y 81% para los Centros Culturales para el nuevo curso, y 77% para los Centros de Mayores para los cursos anteriores). En cuanto a la información previa, el 90% la considera suficiente en las Aulas MT.

3. Valoración de lo aprendido

En relación a la valoración de lo aprendido, se realiza en primer un grupo de preguntas destinadas a conocer **hasta qué punto las acciones formativas promueven el uso de Internet**, materializado en la compra de un equipo y de la contratación de una conexión a Internet. En este sentido, los resultados **parecen muy positivos**. En los indicadores de futura adquisición de ordenador e Internet, ha mejorado sensiblemente en las Aulas MT- Señalar que el alumnado de los Centros Culturales dispone de ordenador e Internet en mayor medida que los de las Aulas MT.

Aspectos relacionados con el impacto del curso. (% de respuestas iguales o superiores a 7)	Aulas MT			Centros Culturales			Centros de Mayores	
	Curso 08-09	Curso 09-10	Curso 10-11	Curso 08-09	Curso 09-10	Curso 10-11	Curso 08-09	Curso 09-10
Dispone de ordenador en casa	72%	72%	70%	91%	85%	86%	81%	73%
No dispone de ordenador pero piensa adquirir uno a futuro	72%	81%	88%	89%	87%	88%	67%	77%
Dispone de Internet en casa (personas con ordenador)	78%	78%	83%	88%	79%	82%	46%	76%
No tiene Internet pero piensa contratarlo a futuro (personas con ordenador y sin Internet)	69%	72%	80%	74%	88%	81%	29%	77%

Fuente: Cuestionarios Alumnos Formación de Enero 2009 a Diciembre 2010

Se pregunta a continuación por las cuestiones **tal vez más relevantes en la evaluación**. Como se observa, **la satisfacción del alumnado con el curso es muy positiva en todos los casos**. Señalar que en este caso **se observa un aumento de los valores del curso anterior a éste** en la valoración de la utilidad de lo aprendido en Aulas MT. Además, **la satisfacción global con el curso se ha incrementado notablemente en las Aulas MT, con una mejora de 6 puntos entre este curso y el curso 08-09**.

Aspectos relacionados con el curso	Aulas MT			Centros Culturales			Centros de Mayores	
	Curso 08-09	Curso 09-10	Curso 10-11	Curso 08-09	Curso 09-10	Curso 10-11	Curso 08-09	Curso 09-10
Valoración de la utilidad de lo aprendido (% de respuestas iguales o superiores a 7)	86%	89%	92%	85%	88%	85%	86%	81%
Repetiría la experiencia (% de respuestas "Sí")	98%	99%	100%	93%	94%	93%	94%	98%
Recomendaría a otras personas (% de respuestas "Sí")	99%	99%	98%	97%	100%	98%	94%	100%
Valoración global del Curso (% de respuestas iguales o superiores a 7)	83%	93%	94%	87%	92%	95%	75%	87%

Fuente: Cuestionarios Alumnos Formación de Enero 2009 a Diciembre 2010

4. Ranking de centros

Se presenta a continuación un ranking de centros elaborado de acuerdo a la opinión de los alumnos encuestados en los cursos visitados. En el campo puntuación se recoge la valoración global del curso.

Ranking	Nombre centro	Puntuación Acumulada	nº respuestas
1º	Aula MT Villa Vallecas	9,80	5
2º	C. Mayores Ginzó de Limia	9,80	5
3º	Aula MT Puente de Vallecas 2	9,63	8
4º	Aula MT Tetuán	9,63	8
5º	C. Mayores Pío Baroja	9,30	10
6º	Aula MT Usera	9,27	15
7º	C. Cultural San Fermín	9,17	3
8º	Aula MT Salamanca	9,00	29
9º	C. Cultural Blasco Ibáñez	9,00	6
10º	C. Cultural Cánovas del Castillo	9,00	1
11º	C. Cultural Villa de Barajas	9,00	2
12º	C. Mayores Blasco de Garay	9,00	1
13º	Vicálvaro On Rails	9,00	12
14º	Aula MT Aravaca	8,93	15
15º	Aula MT Hortaleza	8,89	19
16º	Aula MT Latina	8,83	12

Ranking	Nombre centro	Puntuación Acumulada	nº respuestas
17º	Aula MT Fuencarral-El Pardo	8,82	11
18º	C. Cultural Tetuán	8,80	5
19º	Aula MT Chamartín	8,77	19
20º	Aula MT Barajas	8,73	16
21º	Aula MT Carabanchel Alto	8,73	11
22º	Aula MT Chamberí	8,71	21
23º	Aula MT Vicálvaro	8,70	16
24º	C. Cultural Teresa de Calcuta	8,67	6
25º	C. Cultural Alberto Sánchez	8,67	6
26º	Aula MT Vaguada	8,56	28
27º	Aula MT Carabanchel	8,53	17
28º	Aula MT Centro	8,45	15
29º	Aula MT Arganzuela	8,41	29
30º	C. Cultural García Lorca	8,40	5
31º	C. Mayores San Diego	8,40	5
32º	Aula MT San Blas	8,35	20
33º	Aula MT Moncloa	8,33	15
34º	C. Cultural Nicolás Salmerón	8,33	3
35º	Aula MT Villaverde	8,27	22
36º	Aula MT Ciudad Lineal	8,22	29
37º	Aula MT Carabanchel-Puerta Bonita	8,17	12
38º	C. Cultural Usera	8,11	9
39º	Aula MT Retiro	8,00	5
40º	C. Cultural El Torito	8,00	7
41º	C. Cultural Galileo	8,00	7
42º	C. Cultural Vicálvaro	8,00	13
43º	C. Mayores La Remonta	8,00	6
44º	C. Mayores Moratalaz	8,00	7
45º	Aula MT Moratalaz	7,62	13
46º	C. Cultural Juan Gris	7,59	17
47º	C. Mayores Maestro Alonso	7,57	7
48º	Aula MT Ciudad Pegaso	7,56	9
49º	C. Mayores Vocal Vecino Justo Sierra	7,33	3
50º	C. Cultural Eduardo Chillida	7,00	3
51º	C. Cultural Buero Vallejo	6,40	5
52º	C. Cultural Moratalaz	6,00	1
53º	C. Mayores Peña Grande	4,67	3

De modo agrupado por tipo de centro, el resultado es el que se muestra: a continuación.

Tipo de centro	Puntuación	nº respuestas
Aulas MT	8,61	434
Centros Culturales	8,06	223
Centros de Mayores	8,21	47

Como se observa, la valoración de las Aulas MT es superior a la de los Centros Culturales y Centros de Mayores.

Observaciones de los participantes

Teniendo en cuenta que la valoración global es positiva en la inmensa mayoría de casos, este campo de observaciones se presta, de modo natural a formular reclamaciones o solicitudes adicionales. Durante este último semestre, los comentarios de los alumnos se refieren a las diferencias de nivel de los participantes, la dificultad de contenidos, la escasa duración de los cursos (tanto en Aulas MT como en Centros Culturales), en algunos casos la falta de acondicionamiento del espacio de navegación, falta de puestos y de documentación de apoyo, así como ausencia de proyector para impartir el curso.

V. Visitas de verificación a los cursos de verano para niños de primaria

Como se ha mencionado anteriormente, durante los meses de verano se ha puesto en marcha una nueva actividad formativa dedicada a los niños de primaria, en los años 2009 y 2010. El sistema de evaluación para este tipo de cursos es el mismo que el que se ha puesto en marcha para el resto de actividades formativas. Por tanto, se realiza en primer lugar una evaluación por parte del consultor de ENRED y posteriormente se valora la opinión de los usuarios participantes.

Los cursos visitados ambos años comparten el mismo título, con ciertas variaciones, desde “Aprende a utilizar correctamente el ordenador e Internet” a “Aprende y diviértete en la red”. Tienen por objeto enseñar a los menores a utilizar la red, alertarles de los posibles peligros existentes y mostrarles lo que Internet y el ordenador pueden ofrecerles. De esta forma, los cursos se basan principalmente en juegos que se pueden encontrar en la red. Así, en algún Aula se ha observado cómo el profesor compaginaba diferentes actividades formativas como, por ejemplo, buscar la definición de ciertas palabras en la página web de la Real Academia Española o juegos de papiroflexia y reciclaje de materiales con el fin de mantener la atención de los alumnos con el cambio de ejercicios y tareas. Por otra parte, también se debe mencionar que la dinámica y el contenido del curso varían mucho dependiendo de la capacidad didáctica de cada profesor. Hay que tener en cuenta que los niños son alumnos totalmente distintos al perfil medio de participante en otras actividades formativas de las Aulas (mayoritariamente personas mayores de 51 años con escasos conocimientos de informática). En este caso, lo habitual es que los niños sean usuarios del ordenador e Internet y por ese motivo es importante captar y mantener su atención para que el curso les resulte lo más entretenido posible.

En cuanto al funcionamiento de estas acciones formativas, cabe señalar que son cursos de una semana de duración, con clases de dos horas al día. Las clases se desarrollan durante todo el día, dejando una franja de navegación a última hora de la tarde.

Al igual que en el resto de acciones formativas, las visitas se han realizado por parte de personal de ENRED que acudía al Aula en el momento en el que se estuviera realizando la formación y entregaba el cuestionario a los alumnos presentes, mientras observaba a su vez el funcionamiento y características del Aula para cumplimentar un breve informe acerca de la visita.

Con el fin de que la evaluación de la información recogida durante la visita sea lo más objetiva posible, se ha utilizado el cuestionario que se muestra en el Anexo VII, y que permite recoger la opinión de los evaluadores:

- Participantes.
- Profesorado.
- Instalaciones.
- Material didáctico.

En este sentido, es importante tener en cuenta que la valoración ha sido realizada por consultores y consultoras de ENRED, que asistieron a las Aulas donde se estaba celebrando la formación durante un breve espacio de tiempo, es decir, no asistieron a la clase completa.

Toda la información que se ha recogido de esta manera ha sido analizada, y los principales resultados y conclusiones se muestran en este informe. Hay que reseñar que debido al reducido volumen de visitas que se maneja, la evaluación debe interpretarse con extrema cautela, ya que responde a 24 visitas y 158 cuestionarios recabados.

I. Participantes

En este caso, el volumen de visitas acumuladas sí permite realizar algunas apreciaciones relativas al número de alumnos. En particular, se han recabado los siguientes datos:

Año	Visitas	Plazas	Alumnos presentes	Ocupación (alumnos presentes / plazas)
2009	15	152	97	64%
2010	9	117	61	52%

Los evaluadores también han valorado en este apartado la atención prestada por parte de los alumnos al profesor, las preguntas realizadas y el interés mostrado por las explicaciones que se iban proporcionando a lo largo de la clase. La actitud de los alumnos en todas las visitas ha sido de interés, lo cual es razonable teniendo en cuenta que la mayor parte de los ejercicios eran juegos. En una escala del 0 al 10, estos cursos han obtenido una puntuación de 9,6.

2. Profesorado

Para valorar al profesorado se han tenido en cuenta los siguientes aspectos:

- **Conocimiento que demuestra de la materia:** Hay que tener en cuenta que las actividades de estos cursos no entrañan mucha dificultad, por lo que el conocimiento de la materia por parte del profesorado se ha evaluado en función de su capacidad pedagógica, es decir, la facilidad de captar la atención de los alumnos, la capacidad de mantenerlos atentos y la manera de responder a sus preguntas. En este sentido, el profesorado de estos cursos obtiene un 9,48.
- **Claridad con la que realiza las explicaciones:** En esta pregunta se ha evaluado la capacidad del profesorado de explicar, tantas veces como sea oportuno y con el debido detenimiento, las cuestiones o dudas que hayan surgido en el momento de la visita. Al tratarse de niños de primaria, se entiende que el profesor debe hacer un esfuerzo mayor para no utilizar términos que los menores no comprendan. Al respecto, en estos cursos el profesorado obtiene una nota de 9,27.

- **Favorece la participación de los alumnos y responde a sus preguntas:** En muchas ocasiones los alumnos pierden el interés o se distraen durante la clase, por lo que es esencial que el profesor favorezca la participación de todos en las actividades y sea capaz de prestar atención a todos los alumnos. En este caso la puntuación es algo menor, bajando a 9,63.

3. Instalaciones

- **Condiciones ambientales:** por lo general, las condiciones ambientales de las salas donde se realiza la formación son adecuadas, a excepción de dos: el Aula MT Moratalaz y el Aula MT Carabanchel-Puerta Bonita. En ambas hacía mucho calor a pesar de contar con sistemas de ventilación.
- **Adecuación del Aula a las características del curso.** En esta cuestión, las Aulas MT reciben una puntuación de 9,43, algo inferior a la relativa al resto de apartados, dado que muchas veces los ordenadores están colocados de tal forma que resulta complicado para el profesor mantener la atención de todos los alumnos, algo extremadamente importante en las clases para niños.
- **Internet:** Todas las Aulas visitadas para los cursos de formación a menores tenían Internet y lo utilizaban en el curso.
- **Televisión:** De las 24 visitas, en 15 se ha observado que contaban con televisión, aunque no se utilizaba para el desarrollo del curso. Estos centros eran: Aula MT Chamberí, Aula MT Aravaca, Aula MT Hortaleza, Aula MT San Blas, Aula MT Ciudad Pegaso, Aula MT Usera, Aula MT Vaguada, Aula MT Salamanca, Aula MT Vicálvaro, Aula MT Moncloa, Aula MT Arganzuela
- **Pantalla con proyector:** Ningún Aula MT visitada contaba con pantalla con proyector.

4. Material didáctico

En todos los centros los materiales didácticos eran ejercicios prácticos en Internet, en ningún caso se ha observado que los alumnos contaran con manual o ejercicios en papel.

VI. Encuestas a participantes en los cursos de verano para niños de primaria

Para evaluar las actividades formativas puestas en marcha por las Aulas Madrid Tecnología en los meses de junio a agosto para niños de primaria, se ha elaborado un cuestionario adaptado que se adjunta en el Anexo VIII. Este cuestionario contiene las mismas preguntas que el utilizado para el resto de las acciones formativas, aunque se ha adaptado teniendo en cuenta la capacidad comprensiva y crítica de los menores de edad. En relación a ello, se ha observado cómo muchos de los usuarios menores de edad encuestados han respondido a todas las preguntas con la máxima nota, aunque algunas veces no parecen prestar atención suficiente a lo que se les pregunta, por lo que los datos extraídos deben interpretarse con cierta cautela.

Las preguntas planteadas a los niños participantes en las acciones formativas se organizan en tres bloques: **perfil del alumno** (sexo, nacionalidad y edad), **valoración del curso** (con preguntas acerca del curso, del Aula y del profesor/a) y **valoración de lo aprendido**.

De las 24 visitas realizadas, se han obtenido 158 cuestionarios de participantes que contienen la opinión de los alumnos presentes en el momento de la visita. A continuación se muestran los resultados, sin perder de vista que, en algunos casos, se realizó la visita durante el primer o segundo día de la formación, por lo que los alumnos no tenían todavía, una opinión formada.

I. Perfil del alumno

Las características de los alumnos son las siguientes:

- **Sexo:** indistintamente niño o niña, tanto en 2009 como en 2010.
- **Nacionalidad:** en 2009, el 60% eran españoles, seguidos de un 35% procedentes de América. En 2010, se reduce el número de extranjeros hasta el 20%, de los cuales el 85% proceden de América.
- **Edad:** el tramo más frecuente está entre los 9 y 11 años, con un 48% en 2009 y un 45% en 2010, seguido de los participantes de 8 años o menos, que representan un 45% en 2009 y un 37% en 2010.

2. Valoración del curso

Para evaluar el curso, se pidió a los alumnos que valoraran tres bloques de preguntas relativas al curso, al aula y al profesorado, señalando diferentes dibujos correspondientes a tres opciones (una cara triste, una cara normal y una cara alegre) en función de su grado de acuerdo (ver Anexo VIII). A continuación, se analizan los resultados por bloques, que se han normalizado en porcentajes para facilitar su comprensión.

- ▶ **Curso:** El 90% de los alumnos considera que los contenidos del curso le divierten, la mayoría opina que valora que el ritmo de exposición es bueno (85% en 2009 y 77% en 2010), y la mayoría está satisfecho con el número de ejercicios (en torno al 70% los dos años).
- ▶ **Aula (sala):** la mayoría considera que el aula es cómoda (79% en 2010, 10 puntos menos que en 2009) y que tiene todo lo necesario para el curso (en torno al 90 los dos años). Además, a la mayoría le agrada la distribución de los ordenadores (95% en 2010, 10 puntos más que en 2009).
- ▶ **Profesor/a:** en ambos años, en torno al 90% considera que le profesor sabe mucho y que explica bien. Además, la gran mayoría piensa que el profesor se presta a ayudarle cuando el alumno no comprende algo (en torno al 93% los dos años).

3. Valoración de lo aprendido

Casi todos los alumnos valoran que están aprendiendo mucho o bastante en el curso (92% en 2009 y 95% en 2010). Por el contrario, cuando se les pregunta si se prestarían a apuntarse a otro curso, solo el 76,09% contesta de manera positiva ambos años. En cambio, el 93% de los alumnos recomendarían el curso a otros niños, ambos años. Por último, a la hora de puntuar el curso del 0 al 10, el 99% de los alumnos otorgan al curso notas superiores a 8, en 2009, y el 95% en 2010.

4. Ranking de centros

Para elaborar un ranking de los centros visitados, se ha realizado un promedio de todas las preguntas planteadas a los participantes correspondientes a la valoración del curso, que incluye preguntas relacionadas con el propio curso, el aula y el profesorado (ver apartado 2 anterior). Para una lectura más intuitiva de los resultados, se han normalizado las puntuaciones de 0 a 10.

Nº	Nombre centro	Puntuación media recibida	nº respuestas
1	Aula MT Ciudad Pegaso	9,7	2
2	Aula MT Vaguada	9,4	4
3	Aula MT Barajas	9,4	4
4	Aula MT Ciudad Pegaso	9,4	3
5	Aula MT Chamberí	9,3	3
6	Aula MT Moratalaz	9,2	6
7	Aula MT San Blas	9,2	12
8	Aula MT Carabanchel-Puerta Bonita	9,0	5
9	Aula MT Chamberí	9,0	7

Nº	Nombre centro	Puntuación media recibida	nº respuestas
10	Aula MT Latina	8,9	7
11	Aula MT Salamanca	8,8	14
12	Aula MT Barajas	8,8	10
13	Aula MT Aravaca	8,7	16
14	Aula MT Ciudad Lineal	8,5	8
15	Aula MT Usera	8,4	7
16	Aula MT San Blas	8,4	4
17	Aula MT Hortaleza	8,3	6
18	Aula MT Tetuán	8,3	7
19	Aula MT Moncloa	8,2	5
20	Aula MT Vaguada	7,9	4
21	Aula MT Villa Vallecas	7,7	3
22	Aula MT Arganzuela	7,7	12
23	Aula MT Vicálvaro	7,6	7

Año	Puntuación media recibida	nº respuestas
2009	8,46	95
2010	9,4	61

Conclusiones

Se presentan a continuación las principales conclusiones extraídas del presente informe, aportando algunas reflexiones fruto del de análisis, así como algunas recomendaciones de acción.

Centros de Acceso Público a Internet

VALORACIÓN DEL SERVICIO

La **valoración que los usuarios dan del servicio en su conjunto es bastante positiva**, tanto en Aulas MT como en Bibliotecas (Puntuación media recibida: 8,4 y 8,1 sobre 10, respectivamente). Cabe señalar que **de 2009 a 2010, el porcentaje de personas que han puntuado con 7 o más puntos sobre 10 ha crecido 6 puntos en las Aulas MT**, pasando del 84% al 90%, 4 puntos por encima de las Bibliotecas.

Se puede colegir que estos servicios tienen un **impacto positivo sobre los usuarios**, aunque se ve un descenso de la intención de compra de un ordenador tanto en Aulas MT como en Bibliotecas durante el año 2010. La intención de contratar servicio de Internet se mantiene estable, donde casi la mitad de los usuarios con ordenador piensan poner Internet en casa, y casi 7 de cada 10 sin ordenador piensan comprar uno a raíz de su experiencia. La sensación de haber mejorado las habilidades y conocimiento ha crecido de 2009 a 2010 también Bibliotecas casi un punto (hasta el 58%), y en Aulas MT en 10 puntos (hasta el 76%).

La calidad del servicio es percibida como muy positiva por los usuarios, con puntuaciones medias en torno a 8 tanto en Aulas MT como en Bibliotecas. **Las Aulas MT parecen ejercer una mayor función “motivadora del uso”** entre sus usuarios, quienes declaran en mayor medida haber aprendido y estar interesados en contratar Internet.

VALORACIÓN DEL LOCAL, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Los aspectos relacionados con el **local, las instalaciones y mobiliario están muy bien valorados**. Existen, sin embargo, **algunas deficiencias** relativas a la accesibilidad y a la facilidad de encontrar el espacio de navegación. En general, las Aulas MT cuentan con puestos más espaciosos y cómodos que las Bibliotecas.

En cuanto al equipamiento y programas disponibles, **las Aulas MT están más modernizadas y actualizadas** que las Bibliotecas, en opinión de los usuarios y también de los evaluadores. Además, **las Aulas MT cuentan con mayor número de ordenadores que las Bibliotecas, y disponen de WiFi**. La velocidad de conexión a Internet es buena. Además, los usuarios la perciben en ambos casos como de buena calidad, aunque ha descendido muy ligeramente en 2010, en relación al año 2009. Una **demand**a frecuente entre los usuarios es la de disponer de la posibilidad de **imprimir documentos**.

En cuestión de accesibilidad, las Bibliotecas cuentan con opciones de las que carecen las Aulas MT y que convendría incorporar como mejora de su servicio. El control de contenidos funciona adecuadamente en

ambos tipos de centros, con contadas excepciones, aunque las Bibliotecas cuentan con más filtros que impiden el acceso a determinadas páginas y a contenidos de vídeo, lo que genera frecuentes quejas de los usuarios.

En cuanto al estado del equipamiento, **un 97% de los ordenadores estaban en buen estado** en el momento de la visita, tanto en Aulas MT como en Bibliotecas.

La calidad del local, las instalaciones y el equipamiento es considerada muy positiva por los usuarios, y las Aulas MT obtienen mejor nota que las Bibliotecas. Las cuestiones más demandadas por los usuarios se refieren a la comodidad de los puestos en las Bibliotecas, la posibilidad de imprimir, los filtros de contenidos o la accesibilidad física. Los ordenadores se encuentran siempre en uso, salvo contadísimas excepciones.

PERFIL DE USUARIOS

El perfil de usuario de navegación es el de un **hombre (62%)**, predominantemente **de nacionalidad española (76%**, porcentaje que **ha crecido de 2009 a 2010)**, con una edad comprendida **entre los 31 y 50 años (50%)**, aunque también abundan las personas de 16 a 30 años (23%) **y los mayores de 50 años representan un 23%** (porcentaje que **ha crecido de 2009 a 2010**). Por último, los usuarios cuentan con titulación superior en más de la mitad de los casos, y en un 37% cuenta con estudios secundarios. Por último, los usuarios que cuentan con ordenador en casa son más numerosos (54%). En las Bibliotecas hay más usuarios que cuentan con Internet en casa (35% frente al 65%).

Considerando el Perfil de Usuarios, parece que globalmente estos servicios de navegación **sí contribuyen a la lucha contra la brecha digital de sus usuarios**, especialmente en las Aulas MT, ya que el 46% de sus usuarios no dispone de ordenador, y en este último semestre, el 65% de los que lo tienen, no disponen de Internet en casa. Las Aulas MT tienen más público de mediana edad (de 31 a 50 años). **Destaca en 2010 el descenso de personas de nacionalidad no española, y el incremento de mayores de 50 años.**

VOLUMEN DE USUARIOS

Tras las visitas realizadas por nuestros evaluadores, se ha constatado en este último cuatrimestre una afluencia máxima registrada de personas, en términos absolutos, de 3,75 en Aulas MT y 2,3 en Bibliotecas. Sin embargo y dado que las primeras cuentan con un promedio de 14 puestos, mientras que en las segundas son sólo 6,5, se constata de nuevo el **diferente nivel de ocupación máxima en el último cuatrimestre en las Aulas MT (33%, mayor que el 26% registrado en el segundo trimestre) y Bibliotecas (49%)** encontrados en las visitas. Resulta reseñable que estos niveles han descendido en Bibliotecas a lo largo de 2009 y 2010, y de manera menos acusada en las Aulas MT. Esta diferencia entre Aulas MT y Bibliotecas, aunque con variaciones, **se va reduciendo** a lo largo de los diferentes periodos de visitas. En general, **los usuarios habituales son más numerosos que los ocasionales** ya que el 36% accede al servicio más de tres veces por semana, y el 30% lo hace entre 1 y 3 veces por semana, porcentaje cercano al de los usuarios ocasionales (28%), con valores muy similares en Aulas MT o Bibliotecas.

Los datos indican, **en el caso de las Aulas MT**, unos niveles de ocupación muy bajos que, unidos a la repetición de usos por los escasos usuarios, parece indicar el **bajo volumen de utilización, que sin embargo ha mejorado en el último cuatrimestre, reduciendo su diferencia con Bibliotecas**. Esto podría interpretarse como un éxito de la nueva configuración del horario de navegación, concentrado en la última hora del día. También hay que considerar que en las Bibliotecas el horario es el del centro, mucho más amplio, y donde 2 de cada 3 usuarios no conocen la existencia de las Aulas MT. En general, **los usuarios habituales son más numerosos que los ocasionales** ya que más del 36% accede al servicio más de tres veces por semana.

COMUNICACIÓN

Los espacios de navegación están ubicados en lugares bien identificados por los ciudadanos y, normalmente, **bien indicados y con buenas infraestructuras de instalaciones**. No obstante, en algunos casos, una vez dentro del centro es preciso **preguntar la ubicación exacta de la sala** –especialmente en el caso de las Aulas MT– ya que no siempre resultan fáciles de encontrar. En este sentido, señalar que se ha realizado un **esfuerzo para mejorar la señalización exterior** de las Aulas MT, y esa mejora se aprecia ya en los indicadores. Así, más del **47% conoció el centro porque alguien se lo contó**, y en torno al 29% lo descubrió gracias a la señalización, indicador que ha mejorado.

La **comunicación parece ser una de las claves** para mejorar la **afluencia** de público, especialmente a las Aulas MT. En este sentido, continúan observándose algunas carencias en la señalización (que en el caso de las Aulas MT ha mejorado significativamente en 2010), mientras que la **dependencia del “boca a boca”**, conforme a los datos de ocupación, parece no ser suficiente.

COMUNICACIÓN DE LA OFERTA FORMATIVA EN AULAS MT

En las Aulas MT se realizan acciones de comunicación de la oferta formativa a las personas que usan el servicio de navegación libre, ofreciendo en lugar visible la programación mensual de cursos. **El interés declarado** por los usuarios de navegación por la oferta formativa también **es alto**, y ha aumentado el porcentaje de los usuarios de navegación de las Aulas MT que han realizado algún curso, pasando del 30% el año pasado, al 40% en 2010.

En relación a la captación de alumnos entre los usuarios de navegación de las Aulas MT, **ha mejorado la comunicación y el interés**, datos que se reflejan en una mayor ocupación de los cursos. Ello parece indicar (conforme se verá más adelante) un **perfil diferenciado** entre usuarios de navegación y alumnos de las Aulas MT.

Centros de Formación Digital

VALORACIÓN DEL SERVICIO

La **valoración global de los cursos** por parte de los alumnos es, en la práctica totalidad de casos, muy positiva, con un 74% de puntuaciones mayores o iguales a 7 sobre 10 en el curso 10-11 para el total de los centros, destacando un **aumento de 6 puntos en las Aulas MT** y 12 puntos en Centros de Mayores **en relación al curso 08-09**, así como en los Centros Culturales, aunque menos acusado. A juicio del personal evaluador, también es muy positiva la actitud de los alumnos (que siempre han mostrado interés hacia la materia impartida) y la del profesorado (que siempre ha mostrado conocimiento de la materia, ha apoyado sus explicaciones con ejemplos y ha facilitado la participación de los alumnos planteando y respondiendo a sus preguntas).

Continúa observándose una cierta **ralentización del ritmo de exposición por los diferentes niveles** de conocimiento de los participantes, que en cambio son atendidos con diligencia por el personal formador, adaptando los contenidos y reforzando la atención a los alumnos con mayores dificultades. Se repiten bastante los comentarios de los alumnos relativos a la **brevedad** de los cursos (el 62% de los alumnos de Aulas MT los consideran cortos para el contenido).

La **calidad percibida del servicio es muy positiva**, siendo **mejor en los Centros Culturales que en las Aulas MT**, registrándose una tendencia positiva conforme avanzaba el curso 09/10. En particular, la nueva oferta formativa de las Aulas MT parece, en este sentido, estar relacionada con este ascenso. Continúan repitiéndose los comentarios relativos a la **ralentización (por la disparidad de niveles de los alumnos) y brevedad** de los cursos, lo que pudiera indicar la conveniencia de **implantar niveles de acceso y/o itinerarios formativos progresivos**.

VALORACIÓN DEL LOCAL, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

En general, la **percepción** de los evaluadores y alumnos sobre las condiciones del local resulta **bastante positiva en todos los aspectos y tipologías de centros** (aunque hay algunos casos con poca iluminación o mucho calor, pero no es lo habitual). Las Aulas MT se suelen adecuar bien a las características del curso, **aunque en el caso de algunos Centros Culturales y de Mayores los alumnos deben compartir el ordenador**. En este sentido, las Aulas MT (9,07) obtienen mejor puntuación que los Centros Culturales (8,3 en el último dato disponible).

Las instalaciones resultan adecuadas en su mayoría, aportando las condiciones necesarias para ofrecer un servicio de calidad.

PERFIL DE ALUMNOS

Para el conjunto de centros, el **perfil medio del participante** es el de una **mujer (63%), de nacionalidad española (91%)**. El tramo de edad más frecuente es de **más de 51 años (70%)**, seguido de lejos por el tramo de edad de 31 a 50 años (22%).

Las Aulas MT tienen menos porcentaje de mujeres, pero mayor porcentaje de personas inmigrantes (9% en este curso 2010-2011).

Para determinar **hasta qué punto las acciones formativas promueven el uso de Internet**, señalar que el 80% de los alumnos que no tienen ordenador o Internet se plantean adquirirlo o contratarlo.

En su función formativa, los centros del Ayuntamiento de Madrid **colaboran efectivamente a “cerrar” la brecha digital**, contando con un público (mujeres y mayores) en mayor riesgo de exclusión digital. Igualmente, **los efectos de la formación parecen motivar** a la compra de un ordenador y/o contratación de Internet.

VOLUMEN DE USUARIOS

En relación a la **inscripción a los cursos** detectada en las vistas realizadas, medida como el cociente entre alumnos inscritos en el momento de la visita y plazas disponibles, ésta **ha crecido considerablemente en las Aulas MT en 2010 en relación a 2009, pasando de un 45% a un 82%**, y menos en Centros Culturales (del 82 al 98%). La **asistencia** (alumnos presentes dividido entre alumnos inscritos) **ronda en las Aulas MT el 73%**.

Para las Aulas MT, también **en este último semestre ha aumentado en 27 puntos (del 73% al 100%) el porcentaje de cursos que se imparten**, en relación al mismo cuatrimestre en el año 2009, dado que todos los cursos que se han visitado, han sido impartidos.

En el caso de las Aulas MT, se aprecia un **aumento significativo del número de alumnos inscritos**, aunque en ocupación ha descendido en relación al primer semestre de 2010 y la asistencia se mantiene en un 73%. El sistema de lista de espera parece haber mejorado con la nueva plataforma de acceso, así como **la comunicación y la captación de alumnos fuera de las Aulas MT**.

CURSOS PARA NIÑOS Y NIÑAS EN VERANO

En 2010 se ha consolidado el éxito de este tipo de programación, obteniendo **una excelente valoración en todos los aspectos**, tanto por parte de los evaluadores como de los propios alumnos, como ya sucedió en 2009. Podría destacarse el descenso apreciable de alumnado de origen extranjero

Evolución de indicadores de Aulas MT en año 2010

En relación al **servicio de navegación**, se observa un cierto **descenso en el número máximo de puestos ocupados** en las **Aulas MT** (3,8 de media para el año 2010 frente a los 5,2 del año 2009). Cabe indicar que este descenso ha sido similar en las Bibliotecas (de 4,9 en 2009 a 3,5 de promedio para 2010). **En términos relativos**, y considerando de nuevo la ocupación máxima, **se ha registrado un descenso de orden similar**, pasando del 39% en el primer semestre de 2009, al 33% en el último cuatrimestre de 2010 (muy superior en las Bibliotecas, del 78% al 49%). La **valoración del servicio por parte de los usuarios ha crecido 2 décimas en Aulas MT** (de 8,2 a 8,4) en relación a 2009 (en Bibliotecas se ha mantenido). **El conocimiento de la oferta formativa ha aumentado significativamente**, del 54% al 70%. **El perfil de usuario se mantiene estable**, aunque han aumentado las personas que tienen de 31 a 50 años en los rangos de edad, y **las personas sin trabajo** (del 28 al 45%, en Aulas MT, y del 35 al 47% en Bibliotecas, comparando datos de 2009 y 2010).

En relación a la **formación, resulta destacable la mejora en la inscripción** (inscritos/plazas) en relación al primer trimestre del curso 09-10, **aumentando casi el doble, del 45% al 82%**. La **valoración de la formación por parte de los alumnos se mantiene en los mismos niveles** (de 8,58 a 8,61) en relación al curso pasado. **El perfil de usuario se mantiene estable**, aunque hay que destacar que **ha aumentado en 4 puntos el porcentaje de mujeres desde el curso anterior**, pasando de 59% a 63%.

Tipología de usuarios de Acceso a Internet vs Formación Digital

A continuación, se incluye un análisis de la diferencia de perfiles de los usuarios de Navegación y Formación. Como se aprecia en el siguiente cuadro, que muestra los datos por tipologías de centros, las diferencias son muy significativas en las variables analizadas de sexo, nacionalidad, edad, ordenador e Internet en casa:

	Acceso a Internet				Formación (curso 09-10)			
	Aulas MT		Bibliotecas		Aulas MT		Centros Culturales	
	2009	2010	2009	2010	Curso 09-10	Curso 10-11	Curso 09-10	Curso 10-11
Mujeres	41%	37%	39%	39%	59%	63%	70%	70%
Personas de nacionalidad extranjera	27%	22%	34%	25%	12%	9%	4%	4%
Mayores de 51 años	18%	26%	12%	20%	70%	70%	75%	72%
Sin trabajo	28%	45%	35%	47%				
Sin ordenador en casa	39%	44%	19%	48%	28%	30%	15%	14%
Sin Internet (con ordenador)	46%	70%	46%	58%	22%	17%	21%	19%

Como conclusión, parece claro que **se está atendiendo a dos perfiles bien diferenciados** de público, clasificados como quienes tienen:

- **Necesidad de acceso** (personas jóvenes, hombres en su mayoría, sin Internet en casa). Acuden a los servicios de **Navegación**. También hay un número importante de personas de nacionalidad extranjera.
- **Necesidad de habilidades** (personas mayores de 51 años, mujeres en su mayoría, con Internet en casa). Acuden a los servicios de **Formación**.

Ante esta situación, parece clara la conveniencia de **establecer estrategias bien diferenciadas** para uno y otro colectivo, especialmente en el caso de las Aulas MT, que ofrecen ambos servicios.

Anexos

I. Visitas realizadas en 2010 - Navegación

Nombre del centro	Fecha	Nombre del centro	Fecha
Biblioteca José Hierro	14/04/10	Aula MT Moncloa	22/04/10
Biblioteca Tetuán	02/02/10	Aula MT Fuencarral-El Pardo	22/04/10
Biblioteca Pablo Neruda	03/02/10	Aula MT Carabanchel	24/04/10
Biblioteca Ciudad Lineal	03/02/10	Aula MT Chamberí	26/04/10
Biblioteca Orcasur	04/02/10	Aula MT Arganzuela	26/04/10
Biblioteca Aluche	04/02/10	Aula MT Vaguada	26/04/10
Biblioteca Gloria Fuertes	08/02/10	Biblioteca Orcasur	29/04/10
Biblioteca Huerta de la Salud	08/02/10	Biblioteca Aluche	29/04/10
Biblioteca Francisco Ayala	09/02/10	Biblioteca La Vaguada	30/04/10
Biblioteca San Blas	09/02/10	Biblioteca Francisco Ayala	04/05/10
Biblioteca Moratalaz	09/02/10	Biblioteca Vicálvaro	04/05/10
Biblioteca Pozo del Tío Raimundo	10/02/10	Biblioteca Pablo Neruda	05/05/10
Biblioteca Portazgo	10/02/10	Biblioteca Islas Filipinas	05/05/10
Biblioteca Vallecas	10/02/10	Biblioteca Moratalaz	26/05/10
Biblioteca Francisco Ayala	12/02/10	Biblioteca Ciudad Lineal	27/05/10
Aula MT Carabanchel Alto	16/02/10	Biblioteca Buenavista	27/05/10
Aula MT Carabanchel	16/02/10	Aula MT Moratalaz	28/05/10
Aula MT Ciudad Pegaso	17/02/10	Biblioteca Chamartín	28/05/10
Biblioteca Canillejas	17/02/10	Aula MT Chamartín	28/05/10
Aula MT Moncloa	18/02/10	Aula MT Carabanchel Alto	31/05/10
Aula MT Usera	18/02/10	Aula MT Usera	31/05/10
Aula MT Latina	19/02/10	Aula MT Retiro	04/06/10
Aula MT Arganzuela	19/02/10	Aula MT Centro	04/06/10
Aula MT Fuencarral-El Pardo	22/02/10	Aula MT Ciudad Lineal	04/06/10
Biblioteca Pío Baroja	22/02/10	Vicálvaro On Rails	10/06/10
Aula MT Vaguada	24/02/10	Aula MT Vicálvaro	10/06/10
Aula MT Chamberí	24/02/10	Aula MT Tetuán	11/06/10
Vicálvaro On Rails	02/03/10	Aula MT Hortaleza	11/06/10
Aula MT Tetuán	03/03/10	Biblioteca Huerta de la Salud	11/06/10
Biblioteca Dámaso Alonso	03/03/10	Aula MT Barajas	17/06/10
Aula MT Ciudad Lineal	05/03/10	Biblioteca Gloria Fuertes	17/06/10
Aula MT Chamartín	08/03/10	Biblioteca Manuel Vázquez Montalbán	21/06/10
Biblioteca Manuel Vázquez Montalbán	09/03/10	Biblioteca Pío Baroja	21/06/10
Aula MT Barajas	11/03/10	Biblioteca Gerardo Diego	22/06/10
Biblioteca Francisco Ayala	12/03/10	C. Juvenil Cerro de Vacas	22/06/10
Biblioteca Manuel Vázquez Montalbán	16/03/10	C. Juvenil El Aleph	22/06/10
Aula MT Hortaleza	17/03/10	Biblioteca Canillejas	22/06/10
Aula MT Salamanca	18/03/10	Biblioteca Pozo del Tío Raimundo	22/06/10
Aula MT Puente de Vallecas	24/03/10	Aula MT Puente de Vallecas	22/06/10
Aula MT Villaverde	24/03/10	Aula MT Ciudad Lineal	15-09-10
Aula MT Villa Vallecas	25/03/10	Aula MT Latina	16-09-10
Biblioteca Gerardo Diego	25/03/10	Biblioteca José Hierro	23-09-10
C. Juvenil El Aleph	25/03/10	Biblioteca San Blas	23-09-10
C. Juvenil Cerro de Vacas	25/03/10	Aula MT Carabanchel Alto	30-09-10
Aula MT San Blas	14/04/10	Aula MT Carabanchel	15-10-10
Biblioteca Conde Duque	15/04/10	Aula MT Salamanca	18-10-10
Aula MT Moncloa	19/04/10	Aula MT Usera	22-10-10
Aula MT Carabanchel-Puerta Bonita	20/04/10	Biblioteca Orcasur	22-10-10
Biblioteca La Chata	20/04/10	Aula MT Fuencarral-El Pardo	26-10-10
		Biblioteca Dámaso Alonso	26-10-10

Biblioteca Tetuán	26-10-10
Aula MT Centro	24-11-10
Aula MT Retiro	24-11-10
Biblioteca Portazgo	24-11-10
Biblioteca Vallecas	24-11-10
Aula MT San Blas	25-11-10
Aula MT Ciudad Pegaso	25-11-10
Aula MT Moratalaz	13-12-10
Biblioteca Vicálvaro	13-12-10
Aula MT Vaguada	16-12-10

Aula MT Carabanchel-Puerta Bonita	16-12-10
Aula MT Latina	17-12-10
Aula MT Fuencarral-El Pardo	20-12-10
Aula MT Moncloa	20-12-10
Aula MT Aravaca	20-12-10
Aula MT Retiro	21-12-10
Aula MT Chamberí	21-12-10
Biblioteca La Vaguada	22-12-10
Biblioteca Pozo del Tío Raimundo	22-12-10

II. Cuestionario de evaluación para las visitas (identificado)

Cuestionario nº				
Encuestador				
Código centro				

1. Tipo de centro: [1] Aula Madrid Tecnología [2] Biblioteca Municipal [3] Centro de Mayores [4] Centro Cultural [5] Centro Juvenil [6] Oficina Turismo [7] Otros		
2. Nombre del centro: _____		
3. Distrito: _____		
4. Fecha: _____ 5. Hora inicio: _____ 6. Hora fin: _____		
Equipamiento informático		
18. N° total de ordenadores fijos, inclusive los dedicados a formación.		
18. a. N° de ordenadores fijos fuera de servicio		
18. b. N° de ordenadores portátiles		
18. c. ¿Se está celebrando un curso durante la visita de navegación?	[1] Sí	[2] No
18. d. N° de ordenadores (fijos + portátiles) disponibles para navegación (quitando los de formación)		
18. e. Número de personas esperando al inicio		
18. f. Número de personas esperando al final		
19. N° total de ordenadores del Centro ocupados para navegación al inicio de la visita		
20. N° total de ordenadores del Centro ocupados para navegación al final de la visita		
20.a. N° de personas usando su propio portátil a lo largo de la visita		
Local, instalaciones y mobiliario		
12. El Aula/Centro es accesible para personas con discapacidad	[1] Sí	[2] No
13. Una vez dentro del edificio, es fácil de encontrar la sala de navegación	[1] Sí	[2] No
14. Las condiciones ambientales son correctas (luz, climatización, etc)	[1] Sí	[2] No
15. Las condiciones de espacio son suficientes para navegar	[1] Sí	[2] No
16. Los puestos de trabajo son cómodos (silla, pantalla)	[1] Sí	[2] No
17. La sala está limpia y ordenada	[1] Sí	[2] No
Programas, conectividad y seguridad		
21. Dispone de navegador Explorer	[1] Sí	[2] No
22. Dispone de navegador Firefox	[1] Sí	[2] No
24. Velocidad de la conexión a Internet (www.testdevelocidad.com) BAJADA		
23. Velocidad de la conexión a Internet (www.testdevelocidad.com) SUBIDA		
25. Dispone de Microsoft Office	[1] Sí	[2] No
26. Dispone de Open Office / Star Office	[1] Sí	[2] No
27. Dispone de Lector de PDF	[1] Sí	[2] No
28. Cuenta con periféricos (de uso compartido): Impresora, escáner	[1] Sí	[2] No
29. Los ordenadores cuentan con Antivirus y similares (AntiSpyware, AntiMalware)	[1] Sí	[2] No

Normas de utilización		
30. El Aula/Centro dispone de un cartel con las normas de utilización	[1] Sí	[2] No
31. Permite conectarse a www.playboy.com	[1] Sí	[2] No
32. Consecuencia:		

Comunicación			
35. A pie de calle existe una placa del Aula Madrid Tecnología / del Centro visitado		[1] Sí	[2] No
36. El Aula dispone de señalización en su puerta / La Biblioteca dispone de cartel de “Servicio de Acceso Público a Internet”		[1] Sí	[2] No
37. *** SÓLO AULAS MT*** En la Sala hay material promocional de Madrid Tecnología (carteles, alfombrillas, etc)		[1] Sí	[2] No
38. Los equipos están correctamente señalizados (pegatina MT/Ayuntamiento)		[1] Sí	[2] No
39. Página de inicio	[5] Munimadrid	[6] Aula	[7] Otro
40. Indicar (siempre):			
Atención			
41. Se registran los usos		[1] Sí	[2] No
42. Se registran los tipos de uso		[1] Sí	[2] No
46. El personal dispone de tiempo suficiente para atender a todos los usuarios durante la visita		[1] Sí	[2] No
*** SÓLO AULAS MT*** Información Cursos			
47. Figura en lugar visible (Tablón-Puerta) la programación mensual de cursos		[1] Sí	[2] No
48. Figura en lugar visible (Tablón-Puerta) la programación trimestral de cursos		[1] Sí	[2] No
COMENTARIOS:			

III. Cuestionario de usuario de navegación en las Aulas MT

MARCA CON UNA X

Sexo	<input type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer
Nacionalidad	<input type="checkbox"/> España <input type="checkbox"/> Resto Europa <input type="checkbox"/> América <input type="checkbox"/> Asia/Oceanía <input type="checkbox"/> África
Edad	<input type="checkbox"/> Menos de 16 <input type="checkbox"/> De 16 a 30 <input type="checkbox"/> De 31 a 50 <input type="checkbox"/> De 51 a 65 <input type="checkbox"/> Más de 65
Estudios	<input type="checkbox"/> Primarios <input type="checkbox"/> Secundarios <input type="checkbox"/> Superiores
Situación laboral	<input type="checkbox"/> Estudiante <input type="checkbox"/> Jubilado <input type="checkbox"/> Trab. cuenta propia <input type="checkbox"/> Trab. cuenta ajena <input type="checkbox"/> Sin trabajo
Ordenador en casa	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Acceso a Internet en casa	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
¿Desde cuándo acudes al Aula?	<input type="checkbox"/> menos de 1 mes <input type="checkbox"/> de 1 a 3 meses <input type="checkbox"/> de 4 a 6 meses <input type="checkbox"/> de 6 meses a 1 año <input type="checkbox"/> Más de un año
¿Con qué frecuencia vienes?	<input type="checkbox"/> Es la primera vez <input type="checkbox"/> Ocasionalmente <input type="checkbox"/> De 1 a 3 por semana <input type="checkbox"/> Más de 3 por semana
¿Cómo conociste el Aula?	<input type="checkbox"/> Prensa <input type="checkbox"/> Ayuntamiento <input type="checkbox"/> Alguien me lo contó <input type="checkbox"/> Señalización
¿Acudirías al Aula si abriese algún día del fin de semana?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Si has contestado Sí, ¿Qué actividad preferirías? (marca sólo 1)	<input type="checkbox"/> Cursos monográficos <input type="checkbox"/> Actividades en familia <input type="checkbox"/> Concursos <input type="checkbox"/> Juegos en red <input type="checkbox"/> Navegación libre

AULA	PUNTÚA DE 0 A 10
Es fácil de encontrar	
Tiene buenas condiciones de luz, temperatura, ventilación, etc	
El mobiliario de los puestos de trabajo (silla, mesa) es cómodo	
Los puestos son suficientemente amplios	
La sala está limpia y ordenada	
PERSONAL	PUNTÚA DE 0 A 10
Proporciona información completa de las actividades del Aula	
Es agradable en el trato	
Dispone de tiempo suficiente para atender a todos los usuarios	
Sabe resolver mis dudas informáticas o de uso de Internet	
Me presta apoyo en actividades autoformativas	
Me proporciona información útil sobre temas no informáticos	

EQUIPAMIENTO	PUNTÚA DE 0 A 10
Normalmente espero poco o nada para acceder a un ordenador	
La calidad de la conexión a Internet es buena	

Los programas instalados me sirven y son suficientes	
Los ordenadores están actualizados	

MARCA CON UNA X

COMUNICACIÓN	
¿Conoces el material promocional del Aula (folletos, alfombrillas)?	[] Sí [] No
¿Te parece interesante este material?	[] Sí [] No
¿Te resulta útil este material?	[] Sí [] No
¿Has navegado por la página web del Aula (la que aparece al principio de cada conexión)?	[] Sí [] No
¿Te ha resultado útil la información aportada por la página web del Aula?	[] Sí [] No
FORMACIÓN	
¿Conoces la oferta de cursos del Aula?	[] Sí [] No
Sólo si has respondido "Sí" a la pregunta anterior ¿Crees que son interesantes los cursos?	[] Sí [] No
¿Has participado ya en alguno de ellos?	[] Sí [] No
Sólo si has respondido "Sí" a la pregunta anterior: valora del 0 al 10 tu experiencia en esa formación	

UTILIDAD	
Desde que voy al Aula, mis habilidades y conocimiento de Internet han aumentado	[] Sí [] No
Responde sólo si YA tienes Internet en casa: Desde que voy al Aula utilizo con más frecuencia Internet en casa	[] Sí [] No
Responde sólo si NO tienes Internet en casa: Desde que voy al Aula estoy pensando en poner Internet en casa	[] Sí [] No
Responde sólo si NO tienes Ordenador: Desde que voy al Aula estoy pensando en comprar un Ordenador	[] Sí [] No

PUNTÚA DE 0 A 10

Valora de 0 a 10 el Servicio de Acceso a Internet que ofrece este Centro	
--	--

COMENTARIOS:

IV. Cuestionario de usuario de navegación en otros centros

MARCA CON UNA X

Sexo [] Hombre [] Mujer

Nacionalidad	<input type="checkbox"/> España <input type="checkbox"/> Resto Europa <input type="checkbox"/> América <input type="checkbox"/> Asia/Oceanía <input type="checkbox"/> África
Edad	<input type="checkbox"/> Menos de 16 <input type="checkbox"/> De 16 a 30 <input type="checkbox"/> De 31 a 50 <input type="checkbox"/> De 51 a 65 <input type="checkbox"/> Más de 65
Estudios	<input type="checkbox"/> Primarios <input type="checkbox"/> Secundarios <input type="checkbox"/> Superiores
Situación laboral	<input type="checkbox"/> Estudiante <input type="checkbox"/> Jubilado <input type="checkbox"/> Trab. cuenta propia <input type="checkbox"/> Trab. cuenta ajena <input type="checkbox"/> Sin trabajo
Ordenador en casa	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Acceso a Internet en casa	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
¿Desde cuándo usas este servicio?	<input type="checkbox"/> menos de 1 mes <input type="checkbox"/> de 1 a 3 meses <input type="checkbox"/> de 4 a 6 meses <input type="checkbox"/> de 6 meses a 1 año <input type="checkbox"/> Más de un año
¿Con qué frecuencia vienes?	<input type="checkbox"/> Es la primera vez <input type="checkbox"/> Ocasionalmente <input type="checkbox"/> De 1 a 3 por semana <input type="checkbox"/> Más de 3 por semana
¿Cómo conociste este servicio?	<input type="checkbox"/> Prensa <input type="checkbox"/> Ayuntamiento <input type="checkbox"/> Alguien me lo contó <input type="checkbox"/> Señalización
¿Conoces las Aulas Madrid Tecnología?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No

SALA/ZONA DE NAVEGACIÓN	PUNTUA DE 0 A 10
Es fácil de encontrar	
Tiene buenas condiciones de luz, temperatura, ventilación, etc	
El mobiliario de los puestos de trabajo (silla, mesa) es cómodo	
Los puestos son suficientemente amplios	
La sala está limpia y ordenada	
PERSONAL	PUNTUA DE 0 A 10
Es agradable en el trato	
Dispone de tiempo suficiente para atender a todos los usuarios	
Sabe resolver mis dudas informáticas o de uso de Internet	
EQUIPAMIENTO	PUNTUA DE 0 A 10
Normalmente espero poco o nada para acceder a un ordenador	
La calidad de la conexión a Internet es buena	
Los programas instalados me sirven y son suficientes	
Los ordenadores están actualizados	

UTILIDAD	
Desde que voy al Centro, mis habilidades y conocimiento de Internet han aumentado	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Responde sólo si YA tienes Internet en casa: Desde que voy al Centro utilizo con más frecuencia Internet en casa	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Responde sólo si NO tienes Internet en casa: Desde que voy al Centro estoy pensando en poner Internet en casa	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Responde sólo si NO tienes Ordenador: Desde que voy al Centro estoy pensando en comprar un Ordenador	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No

PUNTA DE 0 A 10

Valora de 0 a 10 el Servicio de Acceso a Internet que ofrece este Centro	
--	--

COMENTARIOS

V. Visitas realizadas en 2010 - Formación

Aula MT Carabanchel Alto	16/02/10
Aula MT Carabanchel	16/02/10
Aula MT Ciudad Pegaso	17/02/10
Aula MT Moncloa	18/02/10
Aula MT Usera	18/02/10
Aula MT Latina	19/02/10
Aula MT Arganzuela	19/02/10
Aula MT Vaguada	24/02/10
Aula MT Centro	25/02/10
Aula MT Tetuán	03/03/10
Aula MT Chamartín	03/03/10
Aula MT Ciudad Lineal	05/03/10
C. Cultural Cánovas del Castillo	08/03/10
C. Mayores Maestro Alonso	10/03/10
Aula MT Barajas	11/03/10
Vicálvaro On Rails	12/03/10
Aula MT Vicálvaro	12/03/10
C. Cultural Teresa de Calcuta	16/03/10
C. Mayores La Remonta	16/03/10
Aula MT Hortaleza	17/03/10
C. Cultural Gloria Fuertes	17/03/10
C. Cultural Villa de Barajas	17/03/10
Aula MT Retiro	18/03/10
Aula MT Moratalaz	18/03/10
Aula MT Salamanca	18/03/10
C. Cultural Moratalaz	22/03/10
C. Cultural Usera	23/03/10
C. Cultural El Torito	23/03/10
Aula MT Puente de Vallecas	24/03/10
Aula MT Villaverde	24/03/10
C. Cultural San Fermín	24/03/10
Aula MT Villa Vallecas	25/03/10
Aula MT Chamberí	15/04/10
Aula MT Aravaca	16/04/10
Aula MT Moncloa	22/04/10

Aula MT Carabanchel	24/04/10
Aula MT Usera	23/04/10
Aula MT Latina	29/04/10
Aula MT Vaguada	30/04/10
Aula MT Fuencarral-El Pardo	06/05/10
Aula MT Salamanca	10/05/10
Aula MT Centro	13/05/10
Aula MT Arganzuela	17/05/10
C. Mayores Pío Baroja	17/05/10
C. Mayores Pío Baroja	17/05/10
Aula MT Villaverde	18/06/10
C. Cultural Juan Gris	21/06/10
C. Cultural Santa Petronila	21/06/10
Aula MT Villa Vallecas	22/06/10
Aula MT Ciudad Pegaso	22/06/10
Aula MT San Blas	22/06/10
Aula MT Vicálvaro	10/06/10
Aula MT Tetuán	12/06/10
Aula MT Hortaleza	11/06/10
C. Cultural Vicálvaro	15/06/10
Vicálvaro On Rails	15/06/10
Aula MT Barajas	17/06/10
Aula MT Moratalaz	28/05/10
Aula MT Chamartín	28/05/10
Aula MT Carabanchel Alto	31/05/10
Aula MT Carabanchel-Puerta Bonita	31/05/10
C. Cultural Eduardo Chillida	02/06/10
Aula MT Retiro	04/06/10
C. Cultural Zazuar	22/06/10
Aula MT Puente de Vallecas	22/06/10
Aula MT Ciudad Lineal	04/06/10
C. Cultural Sámbara	14/04/10
C. Cultural Nicolás Salmerón	28/05/10
C. Cultural Casa del Reloj	04/06/10
C. Cultural Eduardo Chillida	27/05/10
C. Mayores Ferraz	15/04/10

Aula MT Tetuán	12/06/10
Aula MT Hortaleza	11/06/10
C. Cultural Vicálvaro	15/06/10
Vicálvaro On Rails	15/06/10
Aula MT Barajas	17/06/10
Aula MT Moratalaz	28/05/10
Aula MT Chamartín	28/05/10
Aula MT Carabanchel Alto	31/05/10
Aula MT Carabanchel-Puerta Bonita	31/05/10
C. Cultural Eduardo Chillida	02/06/10
Aula MT Retiro	04/06/10
C. Cultural Zazuar	22/06/10
Aula MT Puente de Vallecas	22/06/10
Aula MT Ciudad Lineal	04/06/10
C. Cultural Sámbara	14/04/10
C. Cultural Nicolás Salmerón	28/05/10
C. Cultural Casa del Reloj	04/06/10
C. Cultural Eduardo Chillida	27/05/10
C. Mayores Ferraz	15/04/10
Aula MT Ciudad Lineal	15/09/10
C. Cultural Zazuar	15/09/10
Aula MT San Blas	15/09/10
Aula MT Ciudad Pegaso	23/09/10

Aula MT Aravaca	24/09/10
Aula MT Moncloa	24/09/10
Aula MT Usera	22/10/10
Aula MT Carabanchel	22/10/10
Aula MT Carabanchel Alto	22/10/10
C. Cultural Nicolás Salmerón	23/11/10
Aula MT Arganzuela	24/11/10
Aula MT Centro	24/11/10
Aula MT Hortaleza	25/11/10
Aula MT Barajas	25/11/10
C. Cultural Vicálvaro	02/12/10
Aula MT Vicálvaro	02/12/10
C. Cultural Casa del Reloj	02/12/10
Aula MT Chamberí	03/12/10
Aula MT Puente de Vallecas	16/12/10
C. Cultural Eduardo Chillida	16/12/10
Aula MT Vaguada	17/12/10
Aula MT Latina	17/12/10
Aula MT Tetuán	22/12/10
Aula MT Chamartín	22/12/10
Aula MT Salamanca	22/12/10

VI. Cuestionario para la visita de verificación de las acciones formativas

DATOS DE LA VISITA	
A. Tipo de centro: [1] Aula Madrid Tecnología [2] Biblioteca Municipal [3] Centro de Mayores [4] Centro Cultural [5] Centro Juvenil [6] Oficina Turismo [7] Otros	
B. Nombre del centro: _____	
C. Distrito: _____	
D. Fecha: _____ E. Hora inicio: _____ F. Hora fin: _____	
G. N° cuestionarios: _____ H. N° de participantes presentes: _____	
DATOS DEL CURSO	
1. Título _____	
2. Precio [1] Gratis [2] Pago	
3. Horario [1] Mañana [2] Tarde 4. Fecha de inicio: _____ 5. Fecha de fin: _____	
6. N° Horas a la semana: _____ 7. Tipo curso (Aulas) [1] Training [2] Taller [3] Curso	
8. Plazas _____ 9. N° participantes inscritos _____	
9b. n° total de ordenadores: _____ 9c. N° de ordenadores destinados a formación: _____	
PARTICIPANTES	
10. La actitud de los alumnos es de interés hacia la materia impartida [1] Nada [2] Poco [3] Suficiente [4] Mucho	
PROFESORADO	
11. ¿Demuestra conocimiento de la materia? [1] Nada [2] Poco [3] Suficiente [4] Mucho	
12. ¿Está siendo claro en las explicaciones? [1] Nada [2] Poco [3] Suficiente [4] Mucho	
13. ¿Favorece la participación de los alumnos y responde a sus dudas? [1] Nada [2] Poco [3] Suficiente [4] Mucho	
14. ¿El ritmo de exposición está siendo el adecuado? [1] Sí [2] No	
INSTALACIONES	
15. ¿Son adecuadas las condiciones ambientales (luz, climatización, etc)? [1] Sí [2] No	
16. ¿El Aula o espacio se adecua a las características del curso? [1] Nada [2] Poco [3] Suficiente [4] Mucho	
17. Internet [1] No hay [2] Hay, pero no se usa en el curso [3] Sí se usa	
18. Pantalla con proyector [1] No hay [2] Hay, pero no se usa en el curso [3] Sí se usa	
19. Televisión [1] No hay [2] Hay, pero no se usa en el curso [3] Sí se usa	
MATERIAL DIDÁCTICO	
20. Manual en papel [1] Sí [2] No	
21. Materiales electrónicos [1] Sí [2] No	
22. Ejercicios prácticos en el PC [1] Sí [2] No	
COM. COMENTARIOS	

VII. Cuestionario de evaluación para los usuarios de la formación

MARQUE CON UNA X

Sexo	<input type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer
Nacionalidad	<input type="checkbox"/> España <input type="checkbox"/> Resto Europa <input type="checkbox"/> América <input type="checkbox"/> Asia/Oceanía <input type="checkbox"/> África
Edad	<input type="checkbox"/> Menos de 16 <input type="checkbox"/> De 16 a 30 <input type="checkbox"/> De 31 a 50 <input type="checkbox"/> De 51 a 65 <input type="checkbox"/> Más de 65
Tiempo de espera para acceder al curso	<input type="checkbox"/> menos de 1 mes <input type="checkbox"/> de 1 a 3 meses <input type="checkbox"/> de 4 a 6 meses <input type="checkbox"/> más de 6 meses
¿Qué opina de la duración del curso en relación al contenido impartido?	<input type="checkbox"/> Resulta demasiado corto <input type="checkbox"/> Es la adecuada <input type="checkbox"/> Sobra tiempo
¿Qué opina de la dificultad de los contenidos?	<input type="checkbox"/> Me resultan muy difíciles <input type="checkbox"/> Puedo seguir con facilidad lo que me explican <input type="checkbox"/> Todo o casi todo lo que explican ya lo sabía
En relación a la información del curso recibida <u>antes</u> de su comienzo ¿la considera suficiente?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No. Indicar por qué: _____

CURSO	PUNTÚE DE 0 A 10
Los contenidos están actualizados y son suficientes	
El ritmo de exposición es adecuado (ni demasiado rápido, ni demasiado lento)	
Se realizan suficientes ejercicios prácticos	
Los materiales didácticos (manuales) son adecuados	
AULA	PUNTÚE DE 0 A 10
Tiene buenas condiciones de luz, temperatura, ventilación, etc.	
Cuenta con los medios adecuados para este curso	
La distribución del Aula es adecuada para impartir este curso	
PROFESOR/A	PUNTÚE DE 0 A 10
Conoce bien la materia que imparte	
Está siendo claro/a en las explicaciones	
Favorece la participación de los alumnos y responde a sus dudas	

MARQUE CON UNA X

SALA/ZONA DE NAVEGACIÓN	
¿Dispone de ordenador en su casa?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Si no dispone de ordenador en su casa, ¿está pensando en comprar uno a raíz de lo aprendido en este curso?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
¿Tiene conexión a Internet en su casa?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Si no tiene Internet en su casa, ¿está pensando en contratarla a raíz de lo aprendido en este curso?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Valore la utilidad de lo que está aprendiendo en este curso	<input type="checkbox"/> Nada <input type="checkbox"/> Poca <input type="checkbox"/> Bastante <input type="checkbox"/> Mucha
¿Repetiría la experiencia, apuntándose a una nueva actividad formativa en este centro?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
¿Recomendaría este tipo de cursos a otras personas?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Puntúe del 0 a 10 este curso	

COMENTARIOS

--

VIII. Cuestionario de evaluación para los niños participantes en los cursos de verano

MARCA CON UNA X

Soy	<input type="checkbox"/> Chico	<input type="checkbox"/> Chica					
¿De dónde eres?	<input type="checkbox"/> España	<input type="checkbox"/> Resto Europa	<input type="checkbox"/> América	<input type="checkbox"/> Asia/Oceanía	<input type="checkbox"/> África		
¿Cuántos años tienes?	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 11	<input type="checkbox"/> 12

RODEA CON UN CÍRCULO

¿Qué opinas del curso?			
1. Los contenidos del curso me divierten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Puedo seguir bien la clase, porque no va ni muy rápido ni muy lento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Hacemos muchos ejercicios con el ordenador	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Al empezar el curso nos han dado materiales (libros, fotocopias, etc)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Qué opinas del aula?			
5. El aula es cómoda	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. En el aula hay todo lo que necesitamos para el curso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Me gusta cómo están colocados los ordenadores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Qué opinas del profesor/a?			
8. Sabe mucho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Sabe explicar bien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Me ayuda cuando no entiendo algo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

MARCA CON UNA X

11. ¿Cuánto estás aprendiendo en este curso?	<input type="checkbox"/> Nada	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Bastante	<input type="checkbox"/> Mucho
12. ¿Te apuntarías a otro curso?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No			
13. ¿Recomendarías este curso a tus amigos?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No			
14. Pon una nota del 0 a 10 a este curso				

COMENTARIOS