

# Informe de la ciudad de Seattle sobre el acceso y la adopción de la información de tecnología

---

## ¿Qué tan bien conectados están los residentes de Seattle al internet? ¿Están usando formas de comunicación electrónicas para acceder servicios gubernamentales?

La ciudad de Seattle hace investigaciones sobre como los residentes usan los medios de comunicación electrónica (computadoras, el internet, teléfonos celulares, Facebook, Twitter). También investigamos sobre los obstáculos que impiden cumplir con las siguientes metas: obtener y utilizar computadoras y los servicios de internet, convertirse en usuario del internet para acceder servicios básicos, evitar problemas para los clientes de servicios de cable, y averiguar de cual manera las personas prefieren obtener información y compartir sus opiniones con el gobierno municipal y con otros grupos comunitarios. Estos son los resultados principales (Hallazgos Claves) de las encuestas comunitarias y nuestras conclusiones y recomendaciones gracias a las respuestas de la comunidad. En el 2013, recibimos respuestas de más de 2,600 personas a través de encuestas telefónicas, encuestas por internet, y a través de nueve discusiones comunitarias guiadas en 6 idiomas diferentes. La discusión comunitaria provee una muestra de los residentes menos-representados en otras encuestas. Los resultados y recomendaciones a continuación forman parte de un informe completo titulado *El acceso y la adopción de la tecnología de información en Seattle: Avances en la igualdad de oportunidades en el acceso a las tecnologías de la información*. La ciudad de Seattle usara este informe comunitario para guiar las decisiones sobre el alcance comunitario, el diseño de nuestro sitio web, nuestros esfuerzos para promover la igualdad tecnológica, nuestra labor con las compañías de cable y mucho más. Esta es la cuarta vez que la ciudad recauda estos datos desde el año 2000. La investigación se ha llevado a cabo por el Programa de Tecnología Comunitaria del Departamento de la Tecnología de Información de la ciudad de Seattle.

### Hallazgos Claves

- El uso del internet en casa continúa a un nivel alto en Seattle. Un 85% del grupo cual participo en las encuestas y un 75% de las personas que asistieron a las discusiones comunitarias tienen “algún” tipo de acceso al internet en casa.
- La ciudad de Seattle es una comunidad de internet móvil: la posesión de computadoras portátiles (72%) y el uso de los aparatos portátiles (teléfono inteligente y tabletas, 66%) han sobrepasado el uso de las computadoras de escritorio (55%). Un 89% de los encuestados usan los teléfonos celulares; 58% tienen teléfonos inteligentes. En general el uso de internet móvil es menos frecuente entre los participantes de las discusiones comunitarias mientras que el uso de teléfonos celulares es casi igual.
- El compromiso cívico continúa siendo de gran importancia para los residentes de Seattle que participaron en la encuesta. Un poco más de la mitad (53%) de las personas que participaron por teléfono y un 77% de los encuestados por internet avisaron que participan en un grupo comunitario.

- Los encuestados expresaron que el correo electrónico era su manera preferida de compartir sus opiniones con un grupo comunitario o con el gobierno municipal. (75% de los que respondieron a la encuesta telefónica, 87% de los encuestados por internet, y solo 38% de los participantes en los grupos de discusión). También se mostró un gran interés en participar en reuniones comunitarias por internet (58% por teléfono, 71% por encuesta de internet). Las preferencias fueron variadas entre los que participaron en las discusiones comunitarias. Tales participantes prefieren compartir sus opiniones por encuesta de internet (38%), reuniones comunitarias (36%), o por encuestas telefónicas (31%).
- Para recibir información del gobierno municipal, los encuestados prefirieron una variedad de métodos: por teléfono, por correo electrónico y con mensajes de texto para alertas de emergencia. Para compartir información, la combinación de llamadas por teléfono, el correo electrónico, el sitio web de la ciudad de Seattle y Facebook alcanzarían a por lo menos 85% de los encuestados por teléfono y el internet y al 60% de los participantes de las discusiones comunitarias.
- Para poder realizar el trabajo de involucrar a la comunidad se necesita una combinación de estrategias de mercadotecnia, por el internet y por fuera del internet. Los residentes de Seattle están usando Facebook y Twitter pero estos medios de comunicación no logran alcanzar a todos. El 60% de nuestros residentes han usado Facebook y el 33% han usado Twitter pero hay pocas personas que lo usan frecuentemente.
- Sitios comunitarios dedicados a proveer acceso a la tecnología e internet continúan siendo necesarios para las personas de bajos recursos. Una quinta parte de los que respondieron a la encuesta telefónica y el 45% de los encuestados por el internet usan las computadoras de las bibliotecas mientras que el 15% de los encuestados por internet van a un centro comunitario para usar las computadoras. Todas las discusiones comunitarias enfatizaron la necesidad del acceso a sitios comunitarios.
- Aún existe una gran diferencia entre el acceso al internet y la capacitación para usarlo, aunque para promover la igualdad tecnológica el enfoque queda en los usos del internet y no en el acceso básico.
- El nivel educativo y la edad suelen ser los factores determinantes del acceso al internet y la adopción de tecnologías. Aun así, los datos muestran diferencias importantes basadas en el ingreso anual, la identidad etnia, y las capacidades de los encuestados. Los que participaron en las discusiones comunitarias mostraron que el idioma y la cultura también son factores importantes.

- El género de los encuestados ya no suele tener el mismo nivel de importancia con respecto al acceso y la adopción de tecnologías como lo tuvo en las encuestas del año 2009 y las de años anteriores.
- Los precios de banda ancha y de la televisión por cable siguen siendo motivos de preocupación, pero el aumento de la conectividad de la banda ancha también fue importante para los encuestados, con un gran interés en aplicaciones que requieren un alcance de banda aún mayor.
- Las suscripciones a la televisión por cable han bajado un 13% en los últimos cuatro años mientras que las opciones para ver videos por el internet han crecido.
- El sitio Seattle.gov es muy utilizado como fuente de información en la comunidad. En el año pasado, aproximadamente dos tercios de los encuestados por teléfono, el 85% de los encuestados por el internet, y la mitad de los que participaron en las discusiones comunitarias han visitado al sitio web de la ciudad, Seattle.gov.
- El canal de televisión Seattle Channel tiene un amplio número de espectadores. Más de la mitad de los encuestados por teléfono (51%), y 66% de los encuestados por el internet han visto al Seattle Channel. La encuesta telefónica muestra que semanalmente, las personas de color representan dos tercios de los espectadores del canal.

El informe completo contiene más detalles sobre estos hallazgos.

## Recomendaciones

Inicialmente, estas recomendaciones y conclusiones son basadas en la investigación que se llevó a cabo por el Departamento de la Tecnología de Información con el propósito de colaborar con la comunidad para poner en práctica los resultados del informe.

### El uso de la tecnología de internet, la adopción y los servicios de banda ancha

- Continuar con los esfuerzos para aumentar el alcance de banda ancha y el acceso en toda la ciudad de Seattle.
- Fomentar la comercialización para servicios de internet económicos y la disponibilidad de los aparatos tecnológicos para los residentes de bajos ingresos. Asegurar que los materiales sean fácil de usar y disponibles en varios idiomas. Dirigir su promoción directamente hacia los residentes pero también a través de organizaciones culturales y comunitarias.

- Poner más enfoque en los esfuerzos para ayudar a los ancianos y a las personas con menor nivel educativo a obtener el equipo técnico necesario, los servicios, y la capacitación para usarlos.
- Continuar a aumentar el conocimiento y el entrenamiento para el uso de servicios del internet. Las bibliotecas, los centros comunitarios públicos, los centros de computación comunitarios y las escuelas públicas de Seattle serán socios valiosos a quienes debemos implicar en nuestros esfuerzos.
- Mejorar el alcance comunitario para grupos con dominio limitado del inglés.

## **Los servicios en línea: desarrollo y distribución de aplicaciones**

- Continuar a aumentar el uso de los medios impresos y electrónicos, las redes sociales, los videos en dispositivos móviles y de otros canales de distribución para proveer acceso a información y servicios de la ciudad de Seattle.
- Continuar a colaborar con grupos comunitarios para aumentar la circulación de información.
- Considerar cómo los costos de dispositivos electrónicos y las diferencias en nivel de servicio (como los planes de datos limitados) impactan el uso público de los servicios en la red. Aunque el porcentaje de personas que carecen de acceso electrónico adecuado sea pequeño, aún tienen necesidades de acceso a información que debe ser atendido a través de otros medios.
- Considerar ampliar los servicios para el envío de mensajes de texto para las personas sin teléfonos inteligentes.
- Ofrecer entrenamiento cuando se hace publicidad para nuevos servicios en línea para asegurar que la población diversa de Seattle este capacitada para usarlos. Incluir a residentes de diversos sectores económicos y culturales al planificar y probar nuevos servicios.
- Informar a los residentes sobre cómo se aborda la privacidad y la seguridad de datos al diseñar y promover la utilización de aplicaciones nuevas y existentes.
- Proveer información adicional sobre la privacidad en los centros de computación públicos para los usuarios que van a usar computadoras y proveer información sensible con datos médicos, detalles para asuntos legales o financieros.

## **Servicios de cable**

- Amplificar el mercadeo, el alcance comunitario y la educación sobre el nivel de servicio de cable más básico y sobre los servicios al cliente que ofrece la Oficina de Cable. Proporcionar información en varios idiomas a través de centros culturales comunitarios dentro de comunidades con dominio limitado del inglés.
- Abordar el impacto de la reducción de suscripciones a la televisión por cable.

## Redes sociales y el compromiso cívico

- Continuar aumentando el uso de las redes sociales, especialmente Facebook.
- Utilizar varias vías de comunicación como el teléfono, el correo electrónico y los mensajes de texto para alcanzar a la población. Por ahora, usar el correo electrónico como el principal medio electrónico de comunicación. Anuncios urgentes enviados por mensaje de texto, correo electrónico o algún otro medio electrónico deberían fomentar la difusión de información entre amistades, familiares, y vecinos.
- Continuar a desarrollar herramientas y estrategias para fomentar la participación a través de medios electrónicos a si mismo ofreciendo oportunidades en la comunidad para reunirse en persona.
- Llevar a cabo más reuniones comunitarias en línea, tomando en cuenta tanto la ubicación de comunidades con un mayor alcance de banda ancha de vídeo, así como el uso de las oportunidades de menor alcance de banda para que más gente puedan participar desde sus hogares o desde dispositivos móviles.
- Fortalecer alianzas con organizaciones comunitarias que actúan de intermediarios para solicitar las opiniones del público y para promover al sitio web Seattle.gov y el Seattle Channel.
- Aumentar la visibilidad y concienciación de las páginas multilingües y/o traductores.
- Hacer las versiones electrónicas de los materiales disponibles antes, durante y después de las reuniones para ayudar a los que tengan discapacidades o utilizan lectores de pantalla y magnificadores.



Vea el informe completo y los resultados de la encuesta en la página [Seattle.gov/tech/indicators](http://Seattle.gov/tech/indicators).

Este informe ha sido producido por el Departamento de la Tecnología de Información de la ciudad de Seattle

Programa de la Tecnología Comunitaria

Comuníquese con nosotros por correo electrónico [communitytechnology@seattle.gov](mailto:communitytechnology@seattle.gov), o por Facebook en la página [facebook.com/SeattleCommunityTech](https://facebook.com/SeattleCommunityTech) o al número (206) 233-7877