

En su actual fase de desarrollo, es ineludible preguntarse acerca de las influencias que internet está teniendo en la vida de las personas. Para proyectar luces sobre el asunto, en 1999 surgió el denominado World Internet Project (WIP), que encabeza el Centro de Políticas de Comunicación de la Universidad de California, en Los Angeles. Hoy participan en él veinte países de Asia, Europa y Norteamérica. Chile es el primer socio latinoamericano. La versión nacional del WIP es un estudio acerca de los usos, actitudes y efectos de internet que, a diferencia de lo que ocurre con

**QUÉ OCURRE CUANDO SE USA (Y NO SE USA) INTERNET:**

# **Resultados del World Internet Project-Chile**

otras investigaciones similares, incorpora a los no usuarios de esta tecnología. Aunque WIP revela algunos cambios importantes en la vida cotidiana de los internautas, esos hallazgos contradicen otros estudios similares y obligan a ser especialmente cuidadosos al interpretar datos y metodologías diferentes. En todo caso, pareciera que más que sustituir actividades *offline*, internet parece profundizarlas y refinarlas. Las líneas que siguen muestran los primeros resultados y los comparan con los obtenidos en otras latitudes.\*

\*Este artículo fue preparado gracias a una beca Fulbright que financió la estadia del coordinador de WIP-Chile en el UCLA Center for Communications Policy, a inicios de 2004.



## Sergio Godoy y Soledad Herrera

Sergio Godoy es periodista, MBA por la Universidad de Exeter, doctor en comunicaciones por la Universidad de Westminster y profesor de la Facultad de Comunicaciones de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Se desempeña como investigador responsable del proyecto WIP-Chile [sgodoye@uc.cl]. Soledad Herrera es socióloga, doctora en sociología por la Universidad Autónoma de Madrid y profesora en el Instituto de Sociología de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Se desempeña como coinvestigadora de WIP-Chile [mherrepo@uc.cl]

**¿C**uándo, cuánto, cómo y por qué un cambio tecnológico afecta la vida humana? Cuatro preguntas que no admiten seguir siendo postergadas en la crucial fase de expansión en que hoy se encuentra internet, una tecnología que para muchos autores refleja o incluso provoca un cambio social y económico sólo comparable con la revolución industrial.<sup>1</sup> Para otros, y sobre todo tras el desplome de las sobrevaloradas empresas «punto com», se trata de refinamientos tecnológicos dentro del mismo modelo económico y social capitalista.<sup>2</sup>

Pero ésa es una discusión demasiado amplia para estas páginas. Si bien es cierto que a simple vista es posible constatar que internet ha modificado la vida cotidiana de las personas que la usan, en muchos casos esta herramienta sólo facilita lo que antes se hacía por otros medios, sin siquiera desplazarlos por completo. Tampoco hay evidencia definitiva sobre si deteriora, favorece o no afecta la vida social y familiar<sup>3</sup>, aunque el presente artículo contiene hallazgos al respecto. De sus potencialidades para enriquecer el poder ciudadano ante el «gran hermano» estatal o corporativo, hay ejem-

1. Ver CASTELLS, MANUEL: *La Era de la información: economía, sociedad y cultura*. Madrid, Alianza; (1999) «Globalización, Sociedad y Política en la Era de la Información», en *Revista de Análisis Político*, N°37, Bogotá, 1998.

2. Ver la crítica de NICHOLAS GARNHAM a CASTELLS en: «La Sociedad de la Información como Ideología: una crítica», en *Desafíos de la Sociedad de la Información en América Latina y Europa*, LOM/UNICOM, Santiago, 2000, pp. 69-104.

3. KATZ, JAMES & RICE, RONALD: *Syntopia. Acces, Civic Involvement, and Social Interaction on the Net*, en Wellman, Barry & Haythornthwaite, Caroline (Eds.): *The Internet in everyday Life*, Blackwell Publishing, Oxford, 2002, pp. 114-138.

## **En las provincias chinas el acceso a internet es bastante extendido gracias a la proliferación de cibercafés ilegales: el costo de un computador y una conexión a internet son demasiado caros para un hogar común. En nuestro país, se detectó que el establecimiento educacional es el principal lugar de acceso.**

plos interesantes de movilizaciones surgidas de foros de chat y de cadenas de e-mail, o de servicios en línea estatales eficaces y oportunos. Pero tampoco es obvio que el estado ni otros grandes poderes fácticos vayan a disminuir su influencia por esta causa. El panorama es igual de difuso en los demás ámbitos en que internet está penetrando.

De la necesidad de aclarar estas ambigüedades surgió el World Internet Project (WIP) en 1999, encabezado por el Centro de Políticas de Comunicación de la Universidad de California, en Los Ángeles (UCLA). Hoy participan 20 países de Asia, Europa y Norteamérica; Chile es el primer socio latinoamericano en integrarse. Este artículo expone los principales hallazgos de la primera fase del proyecto en Chile, llamado «WIP-Chile, monitoreando el futuro digital» (FONDECYT N°1030946), a cargo del Instituto de Estudios Mediales y del Instituto de Sociología de la Pontificia Universidad Católica de Chile, con el apoyo de la Cámara de Comercio de Santiago<sup>4</sup>. Los datos chilenos se contrastan con aquellos otros países WIP cuyos resultados estaban actualizados a la fecha de escribirse este artículo.

En primer lugar, este texto explica qué es WIP-Chile y qué métodos usa para extraer sus datos. Enseguida, comenta el rol de internet dentro del contexto de otras tecnologías de comunicación de alto impacto social. Luego analiza los principales factores que influyen en el uso de la red, enfatizando en los hallazgos de WIP en Chile y otros países. Esos datos se confrontan después con los de otro estudio longitudinal y comparado, llamado e-Living. Finalmente, se evalúa el grado en que internet ha modificado la vida humana, y se llama la atención sobre los cuidados que se deben mantener al comparar datos y estudios disímiles.

### **ACERCA DE WIP CHILE**

WIP-Chile es un estudio anual, longitudinal y comparable internacionalmente acerca de los usos, actitudes y efectos de internet en tres ámbitos: (1) los efectos que su uso y no uso provoca en las personas a nivel psicológico (conductas, valoraciones, actitudes) y sociológico, es decir, en la interacción con otras personas e instituciones (medios de comunicación, gobierno, sistema educativo y empresas proveedoras de bienes y servicios); (2) la situación de Chile frente a otros países; y (3) las variaciones de estos usos y efectos a lo largo del tiempo.

A diferencia de otros estudios parecidos, WIP-Chile estudia también a los no usuarios de la tecnología, incluye a regiones y no sólo a la capital, se extiende por más de un año y es comparable con otros países gracias a la aplicación de un cuestionario común y de metodologías similares en todos los países afiliados. Para estos efectos, usuario es toda persona que haya utilizado internet en los últimos 90 días en cualquier lugar y cualquier cantidad de tiempo, aunque no tenga un computador conectado en su hogar.

La metodología consiste en una encuesta cara a cara a un panel de usuarios y no usuarios en dos años consecutivos (2003 y 2004, por ahora). El universo de estudio son los hombres y mujeres de entre 12 y 60 años de Santiago, Valparaíso/Viña del Mar y Concepción/Talcahuano. Las regiones analizadas concentran al 58,5% de la población nacional. El muestreo es probabilístico, estratificado, no proporcional, con selección aleatoria en cada una de sus fases. El primer estudio de mil 200 casos comentado en estas páginas se aplicó en octubre y noviembre de 2003. La segunda aplicación está planificada para el

**4.** Equipo WIP-Chile: Francisco Fernández, Soledad Herrera, Sergio Godoy (coordinador). Asistente: Sergio Goldenberg. Investigadores asociados: George Lever, Cámara de Comercio de Santiago; Ellen Helsper, doctorante del London School of Economics; Cristóbal García, ISUC, doctorante del M.I.T.

mismo período de 2004. Por tratarse de un panel, los casos debieran reducirse entonces en un 20-30%. Todo el procedimiento fue pretestado con un estudio piloto de 600 casos ejecutado en Santiago en enero de 2003.<sup>5</sup>

Para asegurar la máxima precisión de los datos, se sobremuestraron los usuarios y los estratos socioeconómicos más afluentes, ABC1-C2, quienes ejecutan usos más avanzados. De no haberse tomado esta precaución la muestra habría registrado apenas a unos 200 ó 300 internautas, un número demasiado reducido para estimaciones precisas.<sup>6</sup> Se excluyó al estrato E, más pobre (15% de la población), porque sus respuestas al cuestionario WIP no habrían hecho grandes diferencias en el contexto de este estudio.

Los socios de WIP se reúnen una vez al año a comentar sus resultados y afinar el procedimiento. La

nea, como una reacción química. Es decir, no es inevitable que esta tecnología vaya a crecer hasta alcanzar al 100% de las personas ni que desplace a otros instrumentos o modalidades de vivir en sociedad, como los medios de comunicación convencionales, las compras cara a cara, hacer ejercicio físico, salir al cine o compartir con amigos y parientes a la hora de almuerzo.

Con respecto a las precisiones terminológicas, y para no enfrascarnos en la discusión sobre la sociedad de la información, baste recordar que «lo digital» excede a internet, y ninguna tecnología electrónica tiene la penetración e impacto de la radio y la televisión, presentes en casi el 100% de los hogares. Por lo demás, la cobertura del cable está estancada hace tres años en un 19% del total de hogares chilenos. Una causa importante es la rentabilidad que se le puede

## **Contradiendo la creencia popular, el factor que más diferencia a los usuarios livianos de los intensivos no es la edad, la educación ni el ingreso, sino el estado civil: el 71% de los primeros está casado, contra sólo el 47% de sus opuestos.**

reunión de 2003 fue en la Universidad de Oxford. La de 2004 tendrá lugar en la Universidad de Tokio y la de 2005, en la Pontificia Universidad Católica de Chile.

### **LAS HUELLAS EN LOS CONTEXTOS SOCIAL Y MEDIÁTICO**

Es innegable que el uso de internet está influyendo cada vez más aspectos de la vida cotidiana de las personas. El problema es que no sabemos muy bien en qué medida. Y hay precisiones importantes que formular. Primero, porque en el habla común se usan términos ambiguos, vagos e incluso contradictorios para referirse al tema, tales como «sociedad de la información» (y sus derivados como sociedad post-industrial, del conocimiento o en red), «globalización», «lo digital» o «los nuevos medios (digitales)». Segundo, porque el uso de internet no es un fenómeno que se expanda de manera automática ni homogé-

extraer a cada metro tendido de cable telefónico o de fibra óptica, y ya se han cableado los centros urbanos más relevantes. ¿Se estancará también la internet por línea fija, por razones similares?

El consumo de radio y televisión no sólo es bastante cómodo para un destinatario promedio, sino también permite ciertas economías de alcance y escala para financiar contenidos atrayentes como teleseries, noticiarios o documentales. Ambos medios serán digitalizados tarde o temprano, pero es probable que mantengan el modelo *broadcasting* de comunicación de un emisor centralizado hacia una masa más o menos pasiva de destinatarios. Internet, en cambio, obedece a un modelo de comunicación diferente, en que el usuario es activo e interactúa con ciertos contenidos de su interés. Ambos tipos de comunicación satisfacen necesidades diferentes de las personas, y no parecen incompatibles entre sí.

5. Ver <http://www.wipchile.cl>

6. Hacia fines del año 2000, la encuesta CASEN registraba que el 21,3% de los chilenos usaba internet, proporción que se hubiera mantenido en nuestro muestreo de mil 200 casos. Ver MIDEPLAN (2002): *Encuesta de Caracterización Socioeconómica*, Ministerio de Planificación Nacional, Santiago, 2000.

## Según un estudio de la Universidad de Stanford, recién cuando el uso excede las cinco horas semanales aparecen cambios significativos en la vida de las personas; antes de ello no se modifica sustancialmente el tiempo dedicado a otras actividades 'offline'.

La evidencia comentada en este artículo revela que salvo, quizás, en el caso de la televisión, internet no necesariamente sustituye el consumo de medios «tradicionales». Tampoco modifica otros ámbitos de la vida cotidiana de manera sustantiva, sino que más bien las complementa, enriquece y profundiza. Como el efecto de internet no es parejo ni generalizable y tiene influencias distintas según ámbito y país, es necesario analizar los principales matices presentes en el uso de esta tecnología.

### ¿QUÉ ES LO IMPACTADO?

Hay una gran variedad de estudios sobre el impacto de internet, pero muchos llegan a conclusiones contradictorias. Al menos hay cierto consenso acerca de que el uso de la red entre las personas, que es diferente al que hacen las empresas, está afectada al menos por siete variables: conocimiento de la red; habilidades computacionales; acceso; tipo y lugar de acceso; experiencia; factores personales del usuario, y factores de contexto, como cultura nacional, políticas públicas o estrategias comerciales de las firmas informáticas.

- **Conocimiento de la tecnología:** El primer paso para que una persona use internet es conocer que existe. Esto puede parecer muy obvio, pero no lo es en segmentos empobrecidos en muchas partes del mundo. La ignorancia tecnológica constituye el primer peldaño de la llamada brecha digital, que margina a porcentajes importantes de la humanidad de los beneficios de internet y otras tecnologías digitales, y divide a la humanidad entre los que tienen (*haves*) y los que no tienen (*have nots*)<sup>7</sup>.

Quedar marginado del mundo digital es un freno grave para el desarrollo económico y social. Chile se encontraría en una posición intermedia, como

«adaptador», junto a otros países de desarrollo tecnológico medio como España, debajo de los países más avanzados que crean e innovan (el 15% más rico de la población mundial: los G-7, Escandinavia, Suiza, Singapur, Corea del Sur e Israel) y por encima de otros países menos desarrollados (casi toda África y otros países pobres). Aparte de advertir que la prosperidad seguirá concentrándose mayoritariamente en los avanzados, Sachs también destaca los riesgos de los bolsones de exclusión tecnológica dentro de cada país.<sup>8</sup>

- **Habilidades computacionales (PC skills):** estudios recientes las destacan como el principal factor que está frenando la adopción de internet, y que explicaría los primeros síntomas de estancamiento del crecimiento de la red en varios países. Este factor está relacionado con la educación y el ingreso de las personas, por ende está bastante ligado a las preocupaciones tradicionales sobre la brecha digital. En Chile (ver Tabla A), más de la mitad de los no usuarios dicen serlo por no tener computador, un 46% por no saber usar internet y un 35% por su carestía. Estas razones económicas son más mencionadas en personas de menores ingresos. Para aliviar este problema, algunos autores recomiendan a los estados instruir a los no usuarios de internet en el uso

**Tabla A**  
Razones de no uso de Internet entre los no usuarios (respuesta múltiple), por GSE

	GSE			
	ABC1-C2	C3	D	Total
No tiene computador	28,0%	51,2%	60,6%	53,0%
No sabe usar Internet	26,4%	39,7%	54,6%	45,6%
Es caro	21,9%	32,2%	39,6%	34,7%

7. Sobre la brecha digital, KATZ, JAMES & RICE, RONALD: «Syntopia. Access, Civic Involvement, and Social Interaction on the Net», en Wellman & Haythornthwaite: *Internet in Everyday Life*, Blackwell, Oxford, 2002, pp. 114-137; UCLA 2003: *The UCLA Internet Report. Surveying the Digital Future, Year Three*, UCLA Center for Communications Policy, Los Angeles, California; ZIMMER, ERIC: «Understanding a Secondary Digital Divide: Nonprofit Organizations and Internet Bandwidth Connectivity», en *Trends in Communication*, 11(1), 2003 pp. 81-94.

8. SACHS, JEFFREY: «Sachs on globalisation. A new map of the world», *The Economist*, 24/06/2000, pp. 81-83.

**Tabla B**  
**Porcentaje de usuarios en Santiago y regiones, por GSE (excluyendo al grupo E más pobre)**

	Santiago				Regiones			
	ABC1 C2	C3	D	Total	ABC1 C2	C3	D	Total sin E
% Usuarios	71,8%	33,9%	23,6%	39,9%	60,6%	42,3%	27,2%	39,8%
% No usuarios	28,2%	66,1%	76,4%	60,1%	39,4%	57,7%	72,8%	60,3%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

de la tecnología y/o fomentar el acceso a través de otras plataformas, como televisores digitales, agendas electrónicas (PDAs) y teléfonos celulares de última generación.<sup>9</sup>

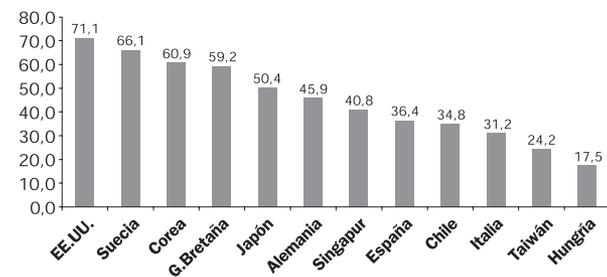
• **Acceso:** Para la mayoría de los autores, estar conectado a internet (aunque no sea en el hogar) es lo mínimo para participar de la sociedad de la información. El porcentaje de personas que acceden a una conexión respecto al total nacional es una cifra importantísima que suele llamarse «penetración de internet», pero no es la única acepción vigente.

El acceso es muy dispar en el mundo, y las cifras disponibles son además defectuosas. La estimación más reciente era de 605,6 millones de personas conectadas en el mundo a septiembre de 2002 (10% de la humanidad). De ese total, 31,5% se concentraba en Europa, 30,2% en Canadá y EE.UU., 30,9% en Asia Pacífico, 5,5% en Latinoamérica y el 1,8% en África y Medio Oriente. En nuestro continente, se estimaba que Chile tenía el mayor porcentaje de internautas (20,0% en 2001), seguido por Uruguay (13,6%), Perú (10,7%), Argentina (10,4%), Brasil (7,8%) y México (3,4%). Lo positivo era que las tasas de crecimiento, salvo en África subsahariana, eran altísimas.<sup>10</sup>

Como puede verse en el Gráfico 1, con los resultados más recientes de WIP, a fines de 2003 nuestro país registraba 34,8% de internautas,<sup>11</sup> cifra similar a España y superior a Italia, Taiwán y Hungría.

Al desagregar los datos chilenos, pareciera confirmarse la desigualdad entre ricos y pobres. Casi el 70% de los estratos más ricos, ABC1-C2, usan la red, mientras que el 75% del segmento D no lo hace (ver Gráfico 2). Este desequilibrio socioeconómico

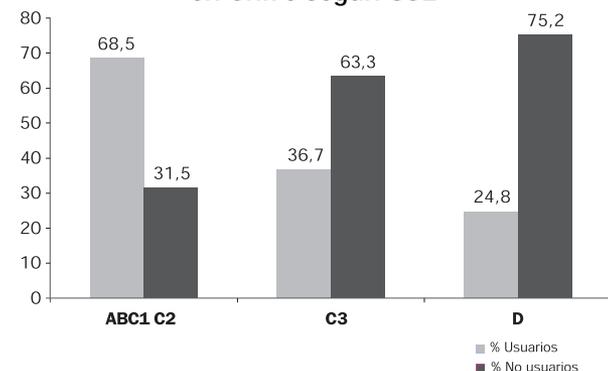
**Gráfico 1**  
**Porcentaje de usuarios en países WIP**



es bastante parejo dentro de las regiones estudiadas (ver Tabla B); las diferencias entre Santiago y las provincias se detectan en otras variables que se explican más adelante.

En un primer momento, el ingreso y nivel educativo de las personas (variables que suelen estar correlacionadas entre sí) eran muy determinantes para explicar las diferencias de acceso: los más ricos accedían en proporciones muy superiores a los más

**Gráfico 2**  
**Porcentaje usuarios y no usuarios en Chile según GSE**



9. RABAN, YOEL (2004): e-Living D11.1 - ICT Uptake and Usage: Panel Data Analysis, The e-Living Consortium, IST, <http://www.eurescom.de/e-living>.

10. PEW RESEARCH CENTER (2002): *Pew Internet & American Life Project (online)*. Disponible en: <http://www.pewinternet.org>; NUA (2004): *How many Online?*, Disponible en: [http://www.nua.ie/surveys/how\\_many\\_online](http://www.nua.ie/surveys/how_many_online).

11. La cifra era de 39,8% sobre la muestra WIP, pero excluía al grupo E, más pobre, y a los mayores de 60 años. Para estimar la proporción correcta en la población (los menores de 12 no se estudiaron), se proyectó que los usuarios E y mayores de 60 habían aumentado al mismo ritmo (64,6%) que el promedio general de 25,7% de usuarios reflejados en la última encuesta CASEN 2000 del Ministerio de Planificación Nacional (que sí incluyó a los segmentos excluidos por WIP).

**Tabla C**  
**Porcentaje de usuarios chilenos que usan internet según lugar (no excluyentes):**

	Total	GSE			REGIÓN	
		ABC1-C2	C3	D	RM	V/VIII
Establecimiento educacional	50,8%	34,8%	56,3%	65,1%	44,9%	67,2%
Casa	50,6%	74,6%	43,5%	18,7%	55,6%	40,6%
Trabajo	27,2%	39,8%	21,6%	12,6%	32,2%	17,1%
Total lugares	65,9%	56,9%	70,3%	75,7%	64,4%	68,8%

pobres. Pese a que esta diferencia sigue vigente, ambos factores son menos limitantes gracias al abaratamiento dramático del equipamiento informático (explicado por la llamada ley de Moore), las políticas públicas de fomento (tales como el Plan Enlaces del Ministerio de Educación chileno) y la maduración de la propia industria. Acceder a la red involucra ahora a más factores.

Hasta hace poco se consideraba que bastaba con asegurar una conexión a la red para que la brecha digital estuviera aliviada, y para que las personas se convirtieran inevitablemente en internautas activos, responsables, más felices y más «empoderados» ante los gobiernos y las grandes corporaciones. Como se explica más adelante, la realidad no es tan feliz.

• **Tipo y lugar de acceso:** A diez años del nacimiento de la World Wide Web, ya está claro que estar conectado a internet no basta por sí mismo para gozar de todas sus potencialidades. Así, la discusión sobre la brecha digital se ha centrado en el reciente avance de la banda ancha respecto a las conexiones previas de «banda angosta» (también llamadas conmutadas o por módem telefónico). La banda ancha, que es aún minoritaria, permite aprovechar mejor la red. Ello se refleja en mayores tiempos de uso y un repertorio más amplio de actividades on line ejecutadas. Aparte de mayor velocidad de flujo de datos (medida en *kilobytes* por segundo o kbps), el uso se ve favorecido por tarifas «planos» o constantes. Las conexiones telefónicas conmutadas convencionales no sólo son más lentas, sino que suelen ser más caras porque cobran por minuto de uso.

Desgraciadamente, en este punto también hay confusiones terminológicas. En Chile, se considera banda ancha a conexiones que en países desarrollados no se considerarían como tales. Un ejecutivo de telecomunicaciones chileno admitía a fines de 2002 que «se habla de banda ancha en servicios que van desde los 64 kbps hasta los 256 kbps en el segmento residencial» (aunque las empresas solían considerar como tal a velocidades superiores a los 256 kbps). Para entonces, el 15% de las conexiones en Chile eran de «banda ancha», ya sea por algún servicio de TV cable (57%), por ADSL (38%) u otros (5%), y se esperaba alcanzar el 50% de las conexiones en 2006.<sup>12</sup>

Aunque no tan determinante, el lugar físico donde las personas se conectan también influye. En los países más desarrollados, la conexión en el hogar es mayoritaria. Pero inicialmente las personas se conectaban en escuelas, universidades, el trabajo u otros lugares, como ocurre hoy en los países menos adelantados.

Por ejemplo, en las provincias chinas el acceso es bastante extendido gracias a la proliferación de cibercafés ilegales; el costo de un computador y una conexión a internet es demasiado elevado para un hogar común.<sup>13</sup> En nuestro país, WIP-Chile detectó que el establecimiento educacional es el principal lugar de acceso (50,8% en promedio), seguido por el hogar (50,6%). La importancia de la escuela como lugar de acceso es mayor en regiones que en la capital y para los más pobres, como puede verse en la Tabla C. Ello sugiere que iniciativas públicas como el Plan Enlaces del Ministerio de Educación, que dota de internet a las escuelas públicas, alivian la brecha digital.<sup>14</sup>

**12.** *El Mercurio*: Banda Ancha, Ediciones Especiales *El Mercurio*, 12/12/2002; Lever, George et al.: *La economía digital en Chile 2003*, Centro de Estudios de la Economía Digital, Cámara de Comercio de Santiago, Santiago, 2003.

**13.** En 2003, Liang calculaba que los internautas alcanzaban al 33% en las tres metrópolis principales aparte de Hong Kong (Beijing, Shanghai y Guangzhou), 24% en cuatro capitales provinciales (Chengdu, Changsha, Xi'an y Shenyang) y 27% en cinco ciudades pequeñas (Nanhai, Yima, Jimo, Guangshui y Fengnan). El total estimado en el país es de 6%, unas 90 millones de personas. Liang, Guo (Ed.): *Surveying Internet usage and impact in twelve Chinese cities*, Research Center for Social Development/Chinese Academy of Social Sciences, Beijing, 2003.

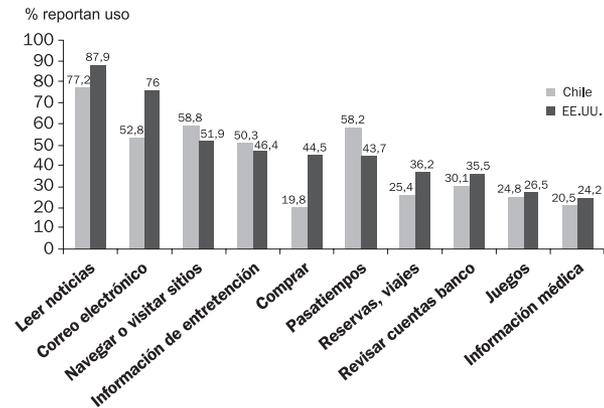
**14.** Mayores detalles de las políticas públicas chilenas en: *Gobierno electrónico en Chile: estado del arte*, Ministerio Secretaría General de la Presidencia/Departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile, Santiago, 2003.

15. MANDELLI, ANDREINA & BOSSI, VITTORIO: *World Internet Project Italy 2002*, SDA Bocconi, Research Division, Milán, 2003.

La importancia del establecimiento educacional como lugar de acceso debiera disminuir en el futuro, en la medida que aumenten las conexiones domiciliarias. Éstas debieran crecer por el efecto combinado del abaratamiento de la tecnología, la mayor experiencia en el uso (que puede comenzar en la escuela) y un factor descubierto por el equipo italiano de WIP, quizás replicable en Chile: la sociabilidad en línea. Tener amigos, parientes y colegas conectados es un motivador importante para empezar a usar e-mail.<sup>15</sup>

- **Experiencia:** Superado el problema del acceso, las personas modifican su uso en función de los años de experiencia en red. Ello no impide que

**Gráfico 3**  
Los 10 usos de internet más populares en EE.UU.: comparación con usuarios chilenos



**Los resultados en Chile contradicen varias creencias arraigadas y confirman otras. Impugnan la caricatura del internauta como un ser sedentario y aislado socialmente, pues dedica más tiempo a compartir con amigos, hacer deportes y hablar por teléfono. Pero también reportan menos intercambio con la familia.**

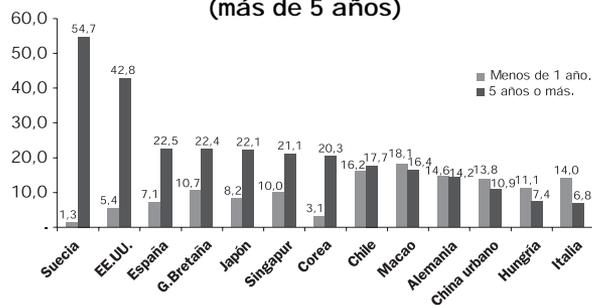
algunas actividades, notablemente el correo electrónico, mantengan su importancia.

Por ejemplo, WIP-Chile descubrió que el internauta chileno recurre a la red para fines menos pragmáticos que sus contrapartes norteamericanas más experimentadas. Una causa importante es la experiencia. En el Gráfico 3 se contrastan los diez principales usos dados a internet en EE.UU. con los datos chilenos (los diez principales usos en Chile son diferentes). Aunque en ambos casos el e-mail es la actividad *online* preponderante, los estadounidenses compran, chequean balances bancarios, hacen reservas de viaje y revisan información médica con mayor frecuencia. El cambio desde patrones de uso más lúdicos hacia más pragmáticos/instrumentales también se ha confirmado en los países desarrollados afiliados a WIP, así como en otros estudios.

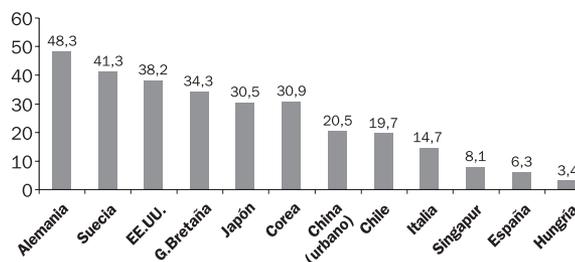
El Gráfico 4 compara el porcentaje de los usuarios expertos y novatos en Chile con el resto de afiliados a WIP. Los primeros tienen cinco o más años de experiencia; los segundos, menos de un año. Nuestro país combina el segundo mayor número de novatos (después de Macao) con un número bastante alto de expertos (mayor incluso que Alemania e Italia). Eso explica otras diferencias en el comportamiento del internauta chileno que se comentan más adelante.

La mayor experiencia también incide positivamente en las compras por internet, un tipo de uso bastante revelador. Como puede verse en el Gráfico 5, los países más avanzados son quienes registran mayor cantidad de compradores en línea. La posición de Chile es bastante consistente con su nivel de desarrollo general y la sofisticación del uso de la red. Aunque la Tabla D revela que en Chile los más pobres, las

**Gráfico 4**  
Porcentaje usuarios novatos (menos de un año) versus experimentados (más de 5 años)



**Gráfico 5**  
Porcentaje de usuarios que compran en internet



mujeres y las provincias están especialmente postergados, cuanto más son los años de uso de internet mayores son las probabilidades de convertirse en un comprador en línea. Ello sugiere que las políticas públicas de dar acceso a sectores postergados es de por sí un factor compensador, incluso en este caso.

• **Otros factores internos del usuario:** Diversas investigaciones han enumerado otros factores personales internos que predicen el uso de internet. Los más importantes son: percepción de utilidad de la red, pertenencia a grupos sociales (porque motiva a contactarlos a través de e-mail), sexo masculino (los hombres usan más la red que las mujeres), la situación laboral (estar trabajando permite acceder a conexiones corporativas y ejecutar otro tipo de usos), posesión de aparatos móviles (como celulares, PDAs o notebooks, que también permiten acceder a internet) y tener una actitud positiva ante los avances tecnológicos. Curiosamente, la edad no es un factor tan relevante.<sup>16</sup>

WIP Chile también encontró diferencias según GSE. Mientras que los usuarios ABC1-C2 reportan un

promedio de 17 horas semanales de uso, los C3 disminuyen a casi 13 horas y los D, a 10,5 horas. No influyen de manera significativa la edad, el sexo y la ciudad.

• **Factores ambientales externos:** Las políticas públicas, las estrategias del sector privado, el entorno económico y la cultura del país afectan también la evolución de la tecnología. Por ejemplo, en Estados Unidos e Italia se contrajo el gasto promedio en compras online entre 2001 y 2002, lo cual se atribuyó al deterioro de ambas economías.<sup>17</sup> Raban suponía que la expansión de la banda ancha en los países abarcados en el proyecto e-Living se debía principalmente a las estrategias comerciales de las empresas oferentes.<sup>18</sup> Y Han explicaba el impresionante crecimiento de la banda ancha en Corea del Sur por una mezcla de factores políticos (un Ejecutivo fuerte y proactivo en políticas de fomento), tecnológicos (preponderancia de conexiones ADSL) y culturales (consumidores exigentes, altos niveles de educación y alta concentración urbana en edificios de departamentos, que abaratan las conexiones).<sup>19</sup>

16. Ver RABAN, op. cit.

17. UCLA, op. cit.; MANDELLI & BOSSI, op. cit.

18. RABAN, op. cit.

19. HAN, GWANG-JUB: «Broadband adoption in the United States and Korea: Business Driven Rational Model versus Culture Sensitive Policy Model», en *Trends in Communications*, Vol. 11, Nº1, 2003, pp. 3-25.

**Tabla D**  
Porcentaje de usuarios chilenos de 12-60 años que compraron por internet en los últimos 12 meses

	TOTAL	GSE			EDAD			SEXO		REGIÓN		EXPERIENCIA (años)	
		ABC1-C2	C3	D	18-24	25-34	35-60	M	F	RM	V/VIII	Menos de 1	5 o más
<b>Sí</b>	19,8%	29,7%	12,3%	5,4%	12,9%	27,3%	21,3%	23,1%	14,8%	25,5%	7,4%	13,6%	40,8%
<b>No</b>	80,2%	70,3%	87,7%	94,6%	87,1%	72,5%	78,7%	76,9%	85,2%	74,5%	92,6%	86,4%	59,2%

20. KATZ & RICE, op. cit.

21. Oxford Internet Institute: *OxIS. Oxford Internet Survey*, University of Oxford, 2003. Ver síntesis Results. How much is Enough for the Internet?, press release, en <http://users.ox.ac.uk/~oxis/enough.htm>.

22. RABAN, op. cit.; UCLA, op. cit.

### LOS DESERTORES, LOS DESINTERESADOS, LOS USUARIOS INDIRECTOS

Sin embargo, el uso de internet no es una conducta inevitable. Katz & Rice fueron los primeros en acuñar el concepto de *internet dropouts*, o personas que dejan de utilizar la red y que alcanzan entre 8% y 11% al año en EE.UU.<sup>20</sup> En muchos casos se trata de personas pobres que perdieron su trabajo o su conexión telefónica por cambio de domicilio (la penetración telefónica está muy relacionada a las tasas de uso, sobre todo entre los segmentos más pobres). Sólo un 20% de los no usuarios encuestados por WIP Chile alguna vez utilizaron internet. Entre ellos, un 92% lo dejó de usar hace un año o menos por razones especialmente económicas («caro», «no tengo computador» y «no usaba internet lo suficiente»).

Pero, además, investigaciones recientes en países desarrollados han descubierto números importantes de personas simplemente desinteresadas. WIP detectó que el 41% de los británicos no usaba internet en 2002. De este total de no usuarios, el 17% estaba excluido en contra de su voluntad. Pero el 83% restante no quería o no le interesaba acceder: un 17% rechazaba la tecnología y no conocía a nadie con quien contactarse por este medio; un 44% era indiferente pese a conocer sus potencialidades y un 22% era un *proxy user* o usuario indirecto que recurría a terceros para acceder a la red y que no necesitaba más. De allí que el coordinador británico de WIP, Richard Rose, señalara que «el gobierno y las empresas ahora enfrentan la tarea de convencer a la gente de que usar internet vale la pena... Habrá que esperar una generación o más antes de que el 90% de los británicos usen internet regularmente».<sup>21</sup>

WIP Chile detectó que poco más de un cuarto de los no usuarios no tiene interés en usar internet, especialmente entre quienes nunca la han utilizado. Sin embargo, como se señaló antes, las razones económicas siguen siendo las más importantes en nuestro país.

La disminución de internautas ha sido bautizada como *churn*, término copiado de la industria de la televisión por cable para referirse a la pérdida de suscriptores. En algunos países desarrollados, el *churn* incluso ha superado al porcentaje de nuevos usuarios en años recientes.<sup>22</sup> WIP-Chile podrá revelar cifras de *churn* a partir del año que viene, al contrastar los datos actuales con los de la siguiente encuesta.

### ANTECEDENTE RELEVANTE: EL PROYECTO E-LIVING

Un antecedente importantísimo para interpretar los hallazgos del WIP es otra iniciativa internacional longitudinal y comparativa, aunque restringida a seis países europeos y mediterráneos: el proyecto e-Living, que involucró a Israel, Bulgaria, Italia, Inglaterra, Alemania y Noruega entre 2001 y 2002. La mayoría de los estudios equivalentes no tienen la misma validez, ya sea porque analizan un solo país (principalmente EE.UU.) o porque no comparan datos de años sucesivos. Para e-Living, el principal indicador de «éxito» de internet es la intensidad de uso, definida como la relación entre tiempo y cantidad de actividades ejecutadas online («profundidad»). Ambas variables se combinan en la matriz descrita en la Tabla E, que define cuatro diferentes tipos de internauta.

• **Usuarios eficientes versus focalizados:** En los dos años estudiados por e-Living, el 40% de los

**Tabla E**  
**Matriz de usuarios de internet del proyecto e-Living\***

		«PROFUNDIDAD» DE USO (N° actividades ejecutadas en últimos 3 meses)**	
		BAJA (Menos de 2)	ALTA (más de 2)
<b>TIEMPO DE USO</b>	BAJO (menos de 20 minutos)	LIVIANOS	EFICIENTES
	ALTO (más de 20 minutos)	FOCALIZADOS	INTENSIVOS

\*Países analizados: Inglaterra, Italia, Alemania, Noruega, Bulgaria e Israel.

\*\*Actividades: comprar en línea; usar servicios bancarios, de biblioteca, de viaje/vacaciones, educativos; obtener información médica, sobre el medio ambiente; bajar/descargar música; postular/conseguir información sobre un trabajo; e-mail para contactar amigos.

internautas correspondía a estos dos tipos contrapuestos. Los «eficientes» ejecutan una amplia gama de aplicaciones en períodos de tiempo relativamente cortos, mientras que los «focalizados» hacen lo contrario (pocos usos durante períodos largos). Aquí hay mayor dinamismo y recambio de personas que para el caso de los internautas intensivos/livianos: los eficientes aumentaron de 23,9% a 29,4% entre 2001 y 2002, mientras que los focalizados cayeron de 15,8% a 11,2%. Como se explica más adelante, los conectados a banda ancha tienden a convertirse en usuarios eficientes.

• **Usuarios intensivos versus livianos:** Aquí se trata del contraste entre quienes dedican muy poco tiempo a internet y ejecutan muy pocas actividades en línea («livianos») y quienes hacen lo opuesto («intensivos»). En conjunto, ambas categorías concentran al 60% de los internautas. Aunque los intensivos aumentaron de 34,4% en 2001 a 36,1% en 2002, y los livianos cayeron de 25,9% a 23,4% en igual período, el conjunto es bastante estable, con poco cambio de personas de un grupo al otro.

Contradiendo la creencia popular, el factor que más diferencia a ambos no es la edad, la educación ni el ingreso, sino el estado civil: el 71% de los usuarios livianos está casado, contra sólo el 47% de sus opuestos. Es que los más jóvenes y sin responsabilidades hogareñas son quienes disponen de más tiempo para utilizar la red con mayor intensidad.

Otro factor distintivo, aunque menos importante, es la disponibilidad de banda ancha: el 14,1% de los intensivos dispone de ella, contra 6,7% de los livianos. Esto parece confirmar los hallazgos del proyecto Pew 2002, que concluyó que los usuarios estadounidenses de banda ancha dedican más tiempo, ejecutan más actividades y con mayor frecuencia que los conectados a módem.<sup>23</sup>

Efectivamente, en los seis países estudiados por e-Living los internautas que se cambiaron a banda ancha desde la angosta dedicaron más tiempo a internet que antes. Pero no está claro si ello se debió a las nuevas conexiones en sí mismas, o al hecho de que quienes se cambiaron eran usuarios intensivos que estaban esperando esta innovación para poder usar más la red. Además, el contraste de datos de un

año a otro reveló que los conectados a banda ancha tienden a convertirse en usuarios más eficientes, es decir, le dedican menos tiempo a la tecnología después de un período inicial de uso más intensivo.<sup>24</sup>

Además de esa tipología de usuarios, e-Living agrupó los usos de internet en tres grandes categorías: educativo, comercial y social. Esta caracterización adicional confirmó que el efecto de la red no es homogéneo ni mecánico, ya que el tamaño y composición de los grupos cambia según la cultura del país y variables personales de los internautas. Por ejemplo, el 45% de los italianos se agrupaba en el segmento social y un 35% en el educativo, mientras que el 71% de los noruegos prefería el comercial. La mayoría de los internautas del comercial eran casados y trabajaban, y eran más educados y afluentes que los integrantes de los otros dos conjuntos.

Las conclusiones del proyecto e-Living no eran muy eufóricas con respecto al éxito de internet. Primero, porque su adopción estaba estancándose. Esto se debía a que el porcentaje de internautas estaba cercano al «techo» de las habilidades computacionales disponibles. El país más avanzado, Noruega, registraba un 76% de habilidades para el PC y un 67% de internautas. En Bulgaria, la red era usada por el 12% de las personas, pero las habilidades estaban estancadas en 18%. En otras palabras, el crecimiento de internet no era inevitable: Bulgaria no iba a alcanzar las tasas de penetración noruegas a menos que antes se expandieran las destrezas.

En segundo lugar, se detectaron porcentajes importantes de *internet dropouts*, personas a quienes la red ya no les parecía útil o la rechazaban. En Noruega, los internautas incluso disminuyeron dado que los desertores superaron a los nuevos usuarios. No obstante, las probabilidades de abandonar se reducen si las personas usan más el e-mail, adquieren mayor experiencia y aumentan la intensidad de su uso.

En tercer lugar, el tiempo de uso de internet resultó ser muy limitado (aunque ello podría cambiar si se expande más la banda ancha). El uso promedió apenas 20 minutos diarios en los seis países analizados, o sea 140 minutos semanales. El rango abarcaba desde escasos 13 minutos diarios, en Noruega, hasta 27, en

23. Ver HERRIGAN, J.B. & RAINIE, L.: *The Broadband Difference: How Online American's Behavior Change with High-Speed Internet Connections at Home*, The Pew Internet & American Life Project. 2002.

24. RABAN, op. cit., p. 25.

**En todos los países WIP los internautas reportan menos tiempo dedicado a ver televisión que los no usuarios. En general, los demás medios no se ven perjudicados e incluso en algunos lugares los usuarios leen más impresos y oyen más radio. Pero en Chile, esta última aparece casi tan menoscabada como la televisión.**

Italia. Israel se salía de la norma con 48, pero tenía características muy peculiares que no eran extrapolables. Según un estudio de la Universidad de Stanford, recién cuando el uso excede las cinco horas semanales aparecen cambios significativos en la vida de las personas; antes de ello no se modifica sustancialmente el tiempo dedicado a otras actividades *offline*.<sup>25</sup>

E-Living descubrió que, salvo en Inglaterra, el uso de la red no afectaba los demás aspectos de la vida cotidiana. De hecho, la correlación entre tiempo en la red y ocio *offline* (deportes, cine, restaurantes, leer, visitar amigos) resultó ser positiva: a mayor tiempo en red, mayor tiempo dedicado a esas otras actividades. Al igual que WIP, e-Living constató que el tiempo dedicado a ver TV disminuía a medida que aumentaba la experiencia del internauta con la red. Pero si se descartaba esa variable, el visionado de TV aumentaba (quizás porque ciertos usuarios «descansan» ante el televisor). Ante ello, y contradiciendo a varios estudios como el propio WIP en EE.UU.<sup>26</sup>, se concluía que «el uso de internet probablemente le resta tiempo a algunas actividades tales como comer (fuera de la casa) y quizás hacer el aseo del hogar, pero no a los medios (de comunicación), al ocio, a salir afuera o a visitar amigos... Cuando la experiencia se mantiene constante, el uso intensivo de internet se asocia a un mayor visionado de TV».<sup>27</sup>

**¿HACE LA DIFERENCIA?**

¿Qué tanto nos ha cambiado internet? ¿Han sido positivos o «exitosos» esos posibles cambios? Si lo han sido, por lógica debiera suponerse que la persona dedica más tiempo y/o ejecuta un repertorio de actividades *online* más amplio que antes de comenzar a usar internet. Veamos tres casos.

**Tabla F**  
**Horas semanales dedicadas a diferentes actividades, usuarios versus no usuarios en Chile**

	Usuarios	No usuarios	Diferencia a favor de usuarios
Compartir en familia	23,61	29,90	-6,29
Visionado de TV	11,77	17,14	-5,37
Escucha de radio	7,75	12,37	-4,62
Lectura de diarios	1,75	1,81	-0,06
Lectura de revistas	0,53	0,51	+0,02
Juegos de video o computador offline	1,19	0,27	+0,92
Hablar por teléfono	3,69	2,32	+1,37
Escucha música grabada	6,92	5,40	+1,52
Ejercicios o deporte	3,19	1,54	+1,65
Compartir con amigos	10,93	5,49	+5,44

La Tabla F compara las horas semanales promedio que tanto usuarios como no usuarios chilenos dedican a diez importantes actividades *offline*. Los resultados contradicen varias creencias arraigadas y confirman otras. Impugnan la caricatura del internauta como un ser sedentario y aislado socialmente, pues dedica más tiempo a compartir con amigos, hacer deportes y hablar por teléfono. Pero también reportan menos intercambio con la familia.

Lo anterior se confirma en la Tabla G, que refleja el porcentaje de internautas chilenos que declara haber aumentado, disminuido o mantenido constante el tiempo que dedicaban a departir con diferentes grupos sociales. En la mayoría de los casos, no se perciben mayores diferencias. Y cuando las

25. NIE, N. H. ; & ERBRING, L.: *Internet and Society: a preliminary report*. Stanford Institute for the Quantitative Study of Society, Stanford University/InterSurvey, 2000. A este estudio también se lo conoce como SIQSS Internet & Society Study. Ver [http://www.stanford.edu/group/siqss/Press\\_Release/press\\_detail.html](http://www.stanford.edu/group/siqss/Press_Release/press_detail.html)

26. Ver UCLA, op. cit.; HAYTHORNTHWAITE & WELLAN, op. cit.

27. RABAN, op. cit., p. 32.

**Tabla G**  
**Porcentaje de usuarios chilenos que por causa de internet aumentaron/ disminuyeron su tiempo con...**

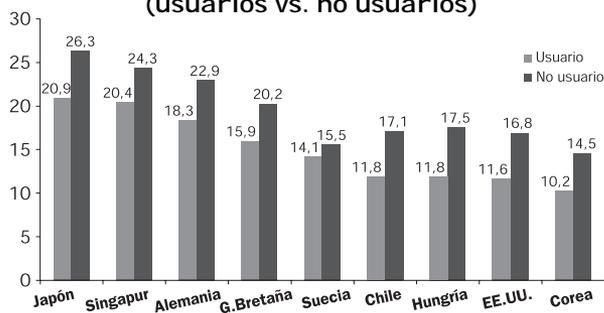
	Aumentó	Es igual	Disminuyó
...colegas de trabajo/profesión	32,6%	65,4%	1,9%
...amigos	31,8%	65,9%	2,3%
...aficionados a mismos hobbies	17,1%	80,1%	2,9%
...familiares	13,6%	81,4%	5,0%
...quienes comparte intereses políticos	5,0%	92,5%	2,5%
...quienes comparte religión	3,8%	80,1%	3,2%

sada extranjera, la que puede también obtenerse a través de la propia red o de grabaciones.

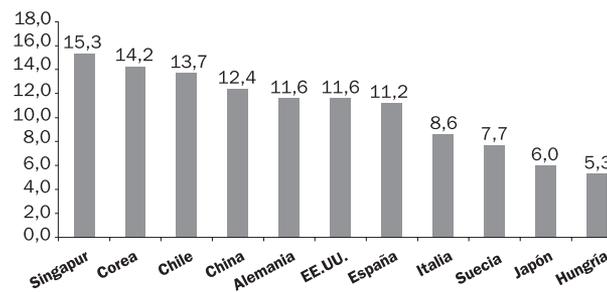
**SOBRE EL USO Y CÓMO SE LO MIDE**

Que e-Living concluya que el impacto promedio de internet para el total de la población no sea muy alto no significa que no sea importante para quienes son usuarios, especialmente si son intensivos o eficientes. No obstante lo anterior, los internautas de países afiliados a WIP reportaron tiempos de uso promedio mucho más altos que e-Living, en particular en países emergentes como Singapur, Corea y Chile (e Israel en el caso del proyecto europeo citado, otra nación más bien pequeña pero pujan-

**Gráfico 6**  
**Promedio de horas semanal es de visionado de tv (usuarios vs. no usuarios)**



**Gráfico 7**  
**Promedio horas semanal es de uso de internet**



hay, como en el caso de los colegas y los amigos, se reporta mayor contacto que antes.

Con respecto al impacto sobre los medios de comunicación tradicionales, que contribuyen a la cohesión social en virtud a sus contenidos compartidos masivamente, en todos los países WIP los internautas reportan menos tiempo dedicado a ver televisión que los no usuarios (ver Gráfico 6). La tendencia se agudiza a mayor experiencia con la red. En general, los demás medios no se ven perjudicados e incluso en algunos países los usuarios leen más impresos (diarios, revistas, libros) y oyen más radio que los no usuarios. Pero en Chile, esta última aparece casi tan menoscabada como la TV, con 4,62 horas semanales menos de escucha entre los internautas. Ello puede deberse a la oferta radial chilena, compuesta en su mayoría por música enva-

te). Todos superan las cinco horas semanales de uso estimadas como el límite sobre el cual la vida cotidiana se vería afectada (ver Gráfico 7).

Italia y Alemania están incluidos tanto en WIP como en e-Living, pero los tiempos de uso reportados en cada caso son diferentes. Para Alemania, WIP estima 11,6 horas a la semana contra 2,1 de e-Living. Para Italia, la diferencia es entre 8,6 horas semanales contra 3,15, respectivamente.<sup>28</sup> Esta discrepancia llama la atención sobre un aspecto importante: las metodologías utilizadas para estudiar el impacto de esta tecnología. Al igual que en otros ámbitos de la vida humana, la ciencia debe transar entre lo que es posible y lo que es ideal. El proyecto e-Living averiguaba los tiempos de uso mediante un cuadernillo autoadministrado, un procedimiento bastante lento y costoso que, en algunos casos, tiende a sub-representar los tiempos

**28.** Los tiempos de uso reseñados por e-Living eran promedios diarios, medidos en minutos. Los totales semanales aquí indicados resultan de multiplicar el promedio diario de cada país por siete días. No se aclara si ese día promedio es representativo de una semana completa, distinción que se echa de menos porque las disponibilidades de tiempo varían entre el fin de semana y los días hábiles.

29. En una investigación previa sobre tiempos de uso de tecnologías de comunicación, ejecutada por integrantes del equipo WIP, se decidió usar cuadernillos autoadministrados.

Ver GODOY, SERGIO: «Tiempo, medios de comunicación y Sociedad de la Información», *Cuadernos de Información*, N°14, 2001. pp. 121-131.

de uso.<sup>29</sup> En el caso de WIP, que abarca muchos más aspectos del uso humano de internet, los países asociados acordaron que el cuadernillo no era viable pese a ser más exacto para determinar este dato específico. Por ende, WIP deriva las cifras de tiempo de la pregunta: «En una semana promedio, ¿cuántas horas/minutos le dedica Ud. a...?» (en el caso chileno se distinguió además entre fin de semana y días hábiles). Esto tiene las ventajas y defectos exactamente opuestos a los ya señalados.

¿Cuál es la cifra real, entonces? Posiblemente algún punto intermedio entre la de WIP y la de e-Living. Por éstas (y otras) diferencias metodológicas, hay que evitar mezclar indiscriminadamente datos y estudios diferentes. Hacerlo nos puede llevar a deducir conclusiones erróneas sobre el impacto de internet, sobre todo si comparamos momentos y lugares diferentes.

Como se ve, el vertiginoso crecimiento de internet no es un proceso automático, parejo ni inevita-

ble, pese a las grandes potencialidades que ofrece esta tecnología. Factores como el conocimiento sobre la red, el tipo de acceso, la experiencia, el lugar de uso, las predisposiciones personales, las políticas públicas y la cultura nacional aportan tantos imponderables, que es arriesgado generalizar sobre el ritmo e intensidad de la adopción de internet en los diferentes países. En algunos casos no sólo hay estancamiento, sino incluso una disminución del número de usuarios. Aunque WIP revela algunos cambios importantes en la vida cotidiana de los internautas, esos hallazgos contradicen otros estudios similares y obligan a ser especialmente cuidadosos al interpretar datos y metodologías diferentes. En todo caso, pareciera que más que sustituir actividades *offline*, internet parece profundizarlas y refinarlas. Y ello coexiste con un número no despreciable de personas que simplemente no están interesadas en usar esta tecnología. **cl**