

## INTERNET

*Acortar la brecha*

El World Internet Project-Chile, en el que participan académicos de la UC, estudia las actitudes y los comportamientos específicos de los *internautas*; sus resultados demuestran, entre otras cosas, una velocísima penetración de ese medio de comunicación en Chile: si se toman los datos de las tres principales ciudades, este país está levemente bajo España, pero sobre Italia, Taiwán y Hungría. Y pese a la creencia, los usuarios de internet leen más libros y comparten el doble del tiempo con sus amigos que los que no están conectados.

Francisco Javier Fernández M. y Sergio Goldenberg S. | Facultad de Comunicaciones

Hace diez años, internet era para iniciados. La World Wide Web daba sus primeros pasos con programas como *Mosaic* y, posteriormente, *Netscape*, y el correo electrónico recién comenzaba a conocerse. Ya en el siglo XXI, ¿cuánto nos ha cambiado internet la vida cotidiana? De esta inquietud, surgió el World Internet Project (WIP) en la Universidad de California en Los Angeles (UCLA) en 1999, en el que participan veinte países. Este proyecto, del cual Chile es el primer socio latinoamericano, es un estudio anual y comparable internacionalmente acerca de los usos, actitudes y efectos de internet en las personas.<sup>1</sup>

Ésta es una encuesta anual cara a cara a un panel de 1.200 hombres y mujeres de entre 12 y 60 años, realizada a partir de 2003. La muestra es probabilística, estratificada, no proporcional y con selección aleatoria en cada una de sus fases. La posibilidad de comparar resultados internacionalmente se logra con un cuestionario común a todos los países afiliados. Una diferencia sustancial con otros estudios parecidos es que WIP-Chile incluye a regiones, y a usuarios y no usuarios de internet.

## Disparidades virtuales pero reales

Un problema importante es la *brecha digital*, el acceso disparado a internet a nivel global, nacional, entre comunidades e incluso entre personas.<sup>2</sup>

Cuando en 1986 se envió en Chile el primer correo electrónico entre la Universidad de Chile y la de Santiago,<sup>3</sup> ya existía una diferencia entre los escasos usuarios tempranos y el resto de la sociedad.<sup>4</sup> La baja penetración de la red se mantuvo hasta mediados de la década de los 90, cuando los precios de los computadores disminuyeron y las ofertas de acceso a internet mejoraron. A nivel mundial, se pasó de 900 mil usuarios en 1993 a más de 600 millones a finales de 2002;<sup>5</sup> en Chile, de 200 mil a principios de 1997 se llegó a 2,5 millones a fines de 2001.<sup>6</sup>

Según WIP-Chile, la proporción de *internautas* mayores de 12 años en las tres principales ciudades de Chile es de un 34,8%, lo que nos sitúa levemente bajo España (36,4%), Singapur (40,8%) y Alemania (45,9%), pero sobre Italia (31,2%), Taiwán (24,2%) y Hungría (17,5%) (ver Gráfico N°1).

1 La primera fase del estudio, llamado «WIP-Chile, monitoreando el futuro digital» (Fondecyt N° 1.030.946) estuvo a cargo del Instituto de Estudios Mediales y el Instituto de Sociología de la UC, con el apoyo de la Cámara de Comercio de Santiago. Investigador responsable: Sergio Godoy E. Co-investigadores: Francisco Javier Fernández, Soledad Herrera. Investigadores asociados: Sergio Goldenberg, George Lever (Cámara de Comercio de Santiago), Ellen Helsper (doctorando en el London School of Economics) y Cristóbal García (doctorando en el MIT).

2 Chen, Wenhong y Barry Wellman: «Digital divides and Digital Dividends», *NetLab*, Centre for Urban and Community Studies, University of Toronto, 2003.

3 Ver *La verdadera y real historia de Internet en Chile*, en <http://www.dcc.uchile.cl/~ppoblete/sigloxxi-27Feb96.html>.

4 Norman, Donald: *El ordenador invisible*, Paidós, Barcelona, 2000, pp. 48-50.

5 Chen y Wellman: *op. cit.*

6 Estimación de TMG (The Media Group), a partir de los datos de *Commerce Net Research*, Subsecretaría de Telecomunicaciones, Universidad de Chile, EGM.

Gráfico 1: Usuarios en países WIP, 2003

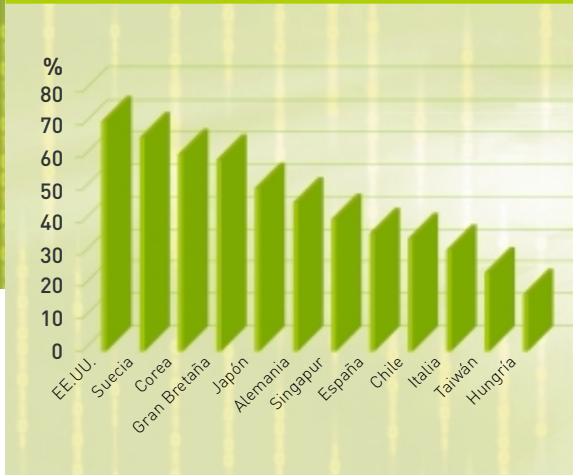
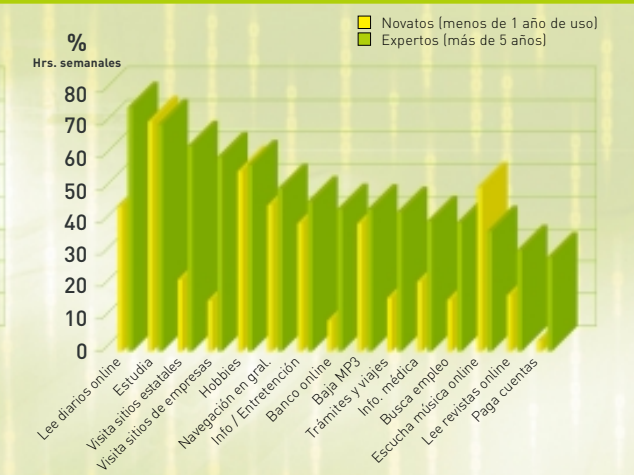


Gráfico 2: Los 15 usos más frecuentes de 'expertos' y 'novatos'



Sin embargo, esta penetración no es igualitaria. La investigación detectó que el 68,5% del estrato más alto (ABC1-C2) usa la red, contra un 24,8% del más pobre (D). Asimismo, el 53% de los no usuarios explicó que no usa la red porque no tiene computador, y poco más de un tercio la considera «muy cara».

No obstante, la brecha digital excede los factores económicos.<sup>7</sup> Diversos estudios destacan dos nuevas barreras: la motivación y las habilidades. La primera se refiere a que hay personas que no creen que internet satisfaga sus necesidades: «Los computadores no son para mí». WIP-Chile descubrió que ése es el caso del 27% de los no usuarios. Estos desinteresados se distribuyen de manera uniforme en todos los grupos socioeconómicos (GSE). La segunda barrera tiene que ver con

la falta de destrezas computacionales. Un 45,6% de los no usuarios chilenos no sabe usar internet, pero esta ignorancia es mayor en el GSE D (54,6%) que en el ABC1-C2 (26,4%).

Otro factor importante se refiere al lugar de acceso a la red, especialmente al contrastar Santiago y regiones. Fuera de la capital, quienes navegan desde sus casas son una minoría. Allí también se observan menores niveles de conexión en el lugar de trabajo (17,1%, frente a un 32,2% en Santiago) aunque mayores en establecimientos educativos (es 17,8% más que en Santiago), lo que sugiere que las iniciativas del Ministerio de Educación de dotar a escuelas y liceos con esta tecnología habrían reducido las brechas; de hecho, un 85,9% de los usuarios de entre 12 y 17 años ingresan a la red desde sus colegios.

En regiones se observan menores niveles de conexión en el lugar de trabajo, aunque mayores en establecimientos educativos, lo que sugiere que las iniciativas del Ministerio de Educación de dotar a escuelas y liceos con esta tecnología habrían reducido las brechas.

7 Kalkun, Mari y Tarmo Kalvet: «Digital Divide in Estonia and How to Bridge it», en *Policy Analysis*, Praxis Center for Policy Studies, Tallinn, 2002.

En el contexto internacional, Chile es aún novato en el tema. El 43% de los internautas estadounidenses y el 55% de los suecos tienen más de cinco años de experiencia; en Chile, la proporción es de 17,7%.

### Expertos y novatos

El tipo de uso de la red depende de varios factores. Uno de los principales se refiere a la experiencia con la tecnología. En el contexto internacional, Chile es aún novato. El 43% de los internautas estadounidenses y el 55% de los suecos tienen más de cinco años de experiencia; en Chile, la proporción es de 17,7%.

Los internautas «expertos» (con más de cinco años de uso) hacen un uso más pragmático y complejo de esta herramienta que los novatos (ver Gráfico 2). Por ejemplo, un 29,1% de los usuarios expertos paga sus cuentas a través de la red; en cambio, sólo un 5,5% de los primerizos lo hace. Los más experimentados también revisan con más frecuencia sus cuentas bancarias, compran y rematan bienes y fondos mutuos, leen diarios en línea, visitan sitios gubernamentales, etc. Por su parte, los recién iniciados prefieren sitios relativos a entretenimiento y música. Estudiar y navegar sin un propósito claro son prácticas comunes a todos.

En los otros países afiliados a WIP se confirma que los inexpertos usan la red de un modo más lúdico, y que los avanzados, como en Chile, la aprovechan más pragmática y complejamente. Un caso muy elocuente es el del comercio electrónico: apenas un 19,8% de los chilenos compró por internet en los últimos doce meses, contra un 48,3% en Alemania, un 41,3% en Suecia y un 38,2% en Estados Unidos. Sin embargo, la cifra en Chile sube a un 40% cuando se considera a los internautas «expertos»; en Alemania, esa cifra llega al 66% y en Suecia y Estados Unidos, al 50%.

### Tareas múltiples y simultáneas

Desde que internet empezó a masificarse a mediados de los 90, ha habido interpretaciones contradictorias sobre su influencia en la vida cotidiana. Una de ellas atribuía a la red efectos nocivos en la sociabilidad de los internautas. WIP-Chile, sin embargo, descubrió que ellos comparten el doble con los amigos y dedican un tercio más de su tiempo a leer libros y a hablar por teléfono que los no-usuarios, lo que contrasta con el estereotipo del *nerd* solitario absorto frente a una pantalla de PC.

Otro rasgo interesante es que el uso de internet no es unidimensional, sino múltiple. El *multitasking* (o uso multitareas) se da sobre todo entre los más jóvenes, e indica una manera fragmentada, no lineal, de percibir la realidad. Un 64,4% escucha música, un 25,2% habla por teléfono y un 14,6% ve televisión mientras navega por la red en Chile. Pero el *multitasking* también se da dentro del computador, cuando se aprovechan las distintas ventanas del *browser* para leer correo electrónico o escuchar música desde una radio virtual. WIP-Chile detectó que un 42,9% «conversaba» a través de un programa de mensajería instantánea (como MSN o ICQ) al tiempo que revisaba internet.

El *multitasking* no sólo complica el estudio de este tema –se hace difícil saber cuánto tiempo se dedica a cada tarea en línea–, sino que refleja cuán complejo está llegando a ser el fenómeno. Con las futuras entregas de datos del proyecto WIP-Chile se podrán revisar estas tendencias y comparar con el resto del mundo, para saber cómo los chilenos evolucionamos de un año a otro respecto de esta poderosa herramienta, aún en proceso de expansión. ■

#### LEER Y NAVEGAR MÁS

- [www.wipchile.cl](http://www.wipchile.cl) Los resultados completos del 2003 se publicarán en julio de 2004.
- «La verdadera y real historia de Internet en Chile», en <http://www.dcc.uchile.cl/~ppoblete/sigloxxi-27Feb96.html>
- Castells, Manuel: *La galaxia internet*, Areté, Madrid, 2001.
- Godoy E., Sergio y Soledad Herrera: «Uso de internet en Chile y el mundo: primeros resultados del World Internet Project-Chile», en *Cuadernos de Información* N°16, 2004 (en prensa).
- <http://www.ccp.ucla.edu/pages/InternetStudy.asp> website de WIP en la UCLA.