

www.wipchile.cl

Integración WIP + BIT: profundizando los por qués y los cómo



Facultad Comunicaciones
Instituto Sociología
Escuela Ingeniería



WIP

World Internet Project Chile

Por Sergio Godoy E., MBA PhD
Facultad Comunicaciones UC
sgodoye@puc.cl

CAMARA DE COMERCIO DE SANTIAGO
CCS

Proyecto Fondecyt N°1110098
Fundación Telefónica/The Conference Board
Ministerio de Economía de Chile
Vicerrectoría de Investigación UC



Índice

1

Análisis comparado Chile y Gran Bretaña

- Objetivos, supuestos y modelo
- Resultados comunes y en Londres
- Resultados en Chile
- Conclusiones

2

Personas y organizaciones: WIP / BIT

- WIP y BIT
- Reputación y confianza
- WIP/BIT 3.0



Análisis comparado de las motivaciones y obstáculos del uso de TICs en Chile y Gran Bretaña *

Por

Ellen J. Helsper, London School of Economics
Sergio Godoy, Facultad Comunicaciones UC

*Estudio financiado por The Conference Board / Fundación Telefónica





Objetivos

- ¿Por qué algunos usan TICs de manera diferente a otros?
 - Superar el dilema acceso/no acceso (brecha digital) y quiero/no quiero (decisional); zonas grises en continuo
- Razones, actitudes, temores y/o presiones subyacentes; pueden cambiar en tiempo y lugar.
- Analizar en profundidad grupo importante y poco estudiado en países muy diferentes para abarcar más alternativas:
 - Participan en redes sociales complejas: utilidad y propósito al uso de TICs
 - Motivaciones y obstáculos, reales o imaginarios.
 - Ni ricos ni pobres, ni viejos ni jóvenes: padres de clase media C2C3
- Verificar diferencias entre internet y celulares



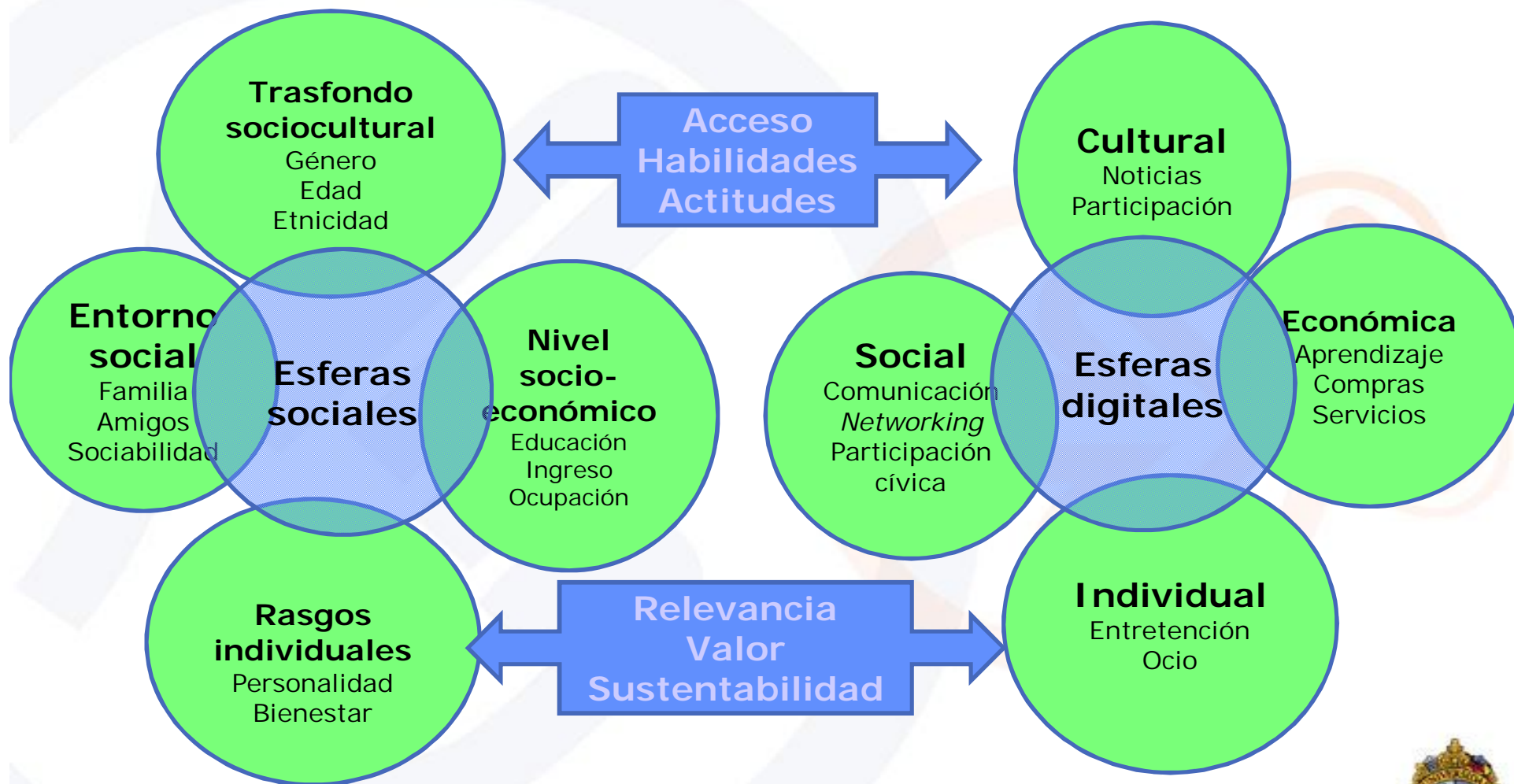
Supuestos

- Quienes pertenecen a redes sociales y laborales fuertes usan más intensamente las TIC. A la inversa, la exclusión social obstaculiza el uso y la apropiación.
- Las personas con menos redes (capital social) tienen mayor riesgo de quedar excluidos.
- La exclusión no es bipolar, blanco o negro: es gris, en un continuo.
- Modelo de correspondencia entre esferas social y digital



Modelo de correspondencia social y digital

Norris, 2001; Van Dijk, 2005; Witte & Mannon, 2010; Helsper, 2008; Selwyn, 2004; Warschauer, 2004





Focus groups: muestra

Todos los participantes eran padres de niños en edad escolar, de clase media C2 y media baja C3 en Santiago (C2 en Londres)

Padres usuarios intensivos*	Madres usuarias intensivas*
Padres usuarios limitados**	Madres usuarias limitadas**

Usuarios intensivos: usan internet al menos una vez a la semana

Usuarios limitados: usan internet menos de una vez a la semana (además eran *proxy users*)



Usos, valoraciones, temores: coincidencias Chile-Gran Bretaña

- Digitalización inevitable:
 - Británicos preocupados: vida más acelerada, competitiva y monitoreada por el Estado y grandes empresas.
 - Chilenos aspiracionales: modernidad, mejor calidad de vida
- Internet vs. celulares:
 - tecnologías distintas ¿no convergentes? (especialmente Chile).
 - Celulares: extensión del cuerpo, parte integral de la vida cotidiana.
- Temores sobre TICs:
 - Madres: muy preocupadas por hijos (flojera, pedofilia, aislamiento social)
 - Padres: menos protectores con hijos, preocupaciones más abstractas (brecha digital, cesantía, vida vertiginosa)
- Hijos: potente motivador para usar TICs. Expertos, pero malos profesores de sus padres
 - Preocupación por su mentalidad "copy & paste", atrofia mental





Londres: resultados específicos

- El uso no es una elección libre y positiva. Preocupaciones:
 - Vigilancia y uso datos por Estado y empresas; privacidad
 - Cómo ahorrar dinero mediante las TIC (para nada en Chile)
- Telefonía móvil:
 - 24 horas de seguridad y apoyo.
 - Preocupación y molestia por estar siempre accesible.
- Las redes sociales (familia, amigos, colegas) refuerzan la inclusión digital: generan apoyos amplios, informales, instantáneos respecto a las TIC.



Resultados Londres: ejemplos

Padre /usuario intensivo

"Recibo constantemente mensajes... de invitación a unirme a facebook y no respondo a ninguno de ellos. Recibo correos electrónicos todos los días...lo último que quiero es gastar tiempo... enterrado debajo de un montón de mensajes".

Madre/usaria intensiva

"Es como haber perdido algo...también es como un salvavidas ¿no? Eres dependiente de todo esto...y a veces lo odio".

Padre/usuario limitado

"Los niños se ríen de ti, ¿sabes? ... se supone que uno les debiera enseñar [...] y luego se burlan de ti, que eres inútil, que tal o cual cosa, y pfff, ¿de dónde viene todo esto?"

Madre /usuaria limitada

"...Pero a veces creo que es demasiado. Es como tener información todo el tiempo. ¿Por qué necesitas saber todo, como, digamos, los puntajes del fútbol, ya sabes, el pronóstico del tiempo ... ¿Qué más?"





Chile, 1: Uso de internet

	Padres	Madres
Usuarios intensivos	<ul style="list-style-type: none">•e-mail, noticias, estudiar y transacciones bancarias•Fuerte uso relacionado al ocio: música, videos, jugar online	<ul style="list-style-type: none">•Noticias, pagan cuentas, e-mail, vitrinean en línea para comprar.•Hombres poco prácticos, fascinados por tecnología.
Usuarios limitados	<ul style="list-style-type: none">•Se autodefinen como usuarios web infrecuentes.•Recurren a hijos o amigos para revisar e-mails y buscar informaciones.	<ul style="list-style-type: none">•No se autodefinen como usuarias de Internet.•Recurren a hijos (y esposos, ocasionalmente) para e-mail, bajar información, y comunicarse por Facebook y similares.



Chile, 2: Cómo aprendieron y cómo se actualizan

	Padres	Madres
Usuarios intensivos	<ul style="list-style-type: none">•Autodidactas, en hogar u oficina.•Recurren a herramientas online, hijos, colegas y personal técnico en trabajo	<ul style="list-style-type: none">•Autodidactas, en hogar u oficina.•<i>"Siempre hay alguien"</i> que ayuda a aprender: hijos, esposos, técnicos en la oficina.
Usuarios limitados	<ul style="list-style-type: none">•Aprendieron lo básico por y en su trabajo; por eso usan celulares.•A varios no les gusta Internet, la creen adecuada para <i>"tareas repetitivas"</i>.	<ul style="list-style-type: none">•Aprendieron de hijos y esposos; no mencionan trabajo.



Chile, 3: Uso celulares

	Padres	Madres
Usuarios intensivos	<ul style="list-style-type: none">•Hablar, leer correo electrónico, jugar, tomar fotos.•Pocos mensajes de texto, casi exclusivamente por trabajo y asuntos específicos.	<ul style="list-style-type: none">•Agenda, hablar, mensajes de texto, ver la hora.•No les importa el último aparato, minimiza temor a pérdida o robo
Usuarios limitados	<ul style="list-style-type: none">•Sólo para hablar (y poco), por trabajo.•Casi nunca mensajes de texto.•No admiten vergüenza por no saber usos avanzados.	<ul style="list-style-type: none">•Para hablar; algunas toman fotos.•Vergüenza por no manejar las TICs, se sienten obsoletas.



Chile, 4: Temores sobre internet y TICs

	Padres	Madres
Usuarios intensivos	<ul style="list-style-type: none">•Riesgos generales, abstractos: exceso información, transacciones inseguras, vida acelerada, flojera, brecha digital.•Hijos también, pero menos protectores: flojera, "copy & paste", acceso a contenidos sexuales sin orientación.	<ul style="list-style-type: none">•Sus hijos: precocidad sexual, sedentarismo, aislamiento social, flojera, inseguridad, impaciencia.•Sus familias: menos tiempo juntos y conversar.
Usuarios limitados	<ul style="list-style-type: none">•Alienación y aislamiento social, flojera física, esclavitud tecnológica.•Hijos también, menos protectores que mujeres	<ul style="list-style-type: none">•Sus hijos: aislamiento e incomunicación, dependencia tecnológica, vida acelerada. Énfasis en sexualidad: pornografía, precocidad, pedófilos.



Chile: razones y factores uso, 1

- Ocupación/trabajo (segmento C2C3):
 - Acceso gratis a tecnología, apoyo técnico
 - Obligación/motivación para uso
 - Entorno de aprendizaje: colegas, técnicos, servicios online ("San Google"). Muchos aprendieron allí.
 - Usuarios limitados:
 - reportan mayor proporción de independientes, free-lancers, desempleo temporal (¿casualidad?)
 - Padres: usan celular para trabajar; permite flexibilidad (¿así lo quisieron?)
 - Madres: las únicas que no mencionan el trabajo como un lugar relevante para aprendizaje.



Impactos en estructura organizacional (selección), BIT 2007-2010*

(% respuestas "de acuerdo/muy de acuerdo" con mayor ocurrencia de los siguientes fenómenos en el último año)

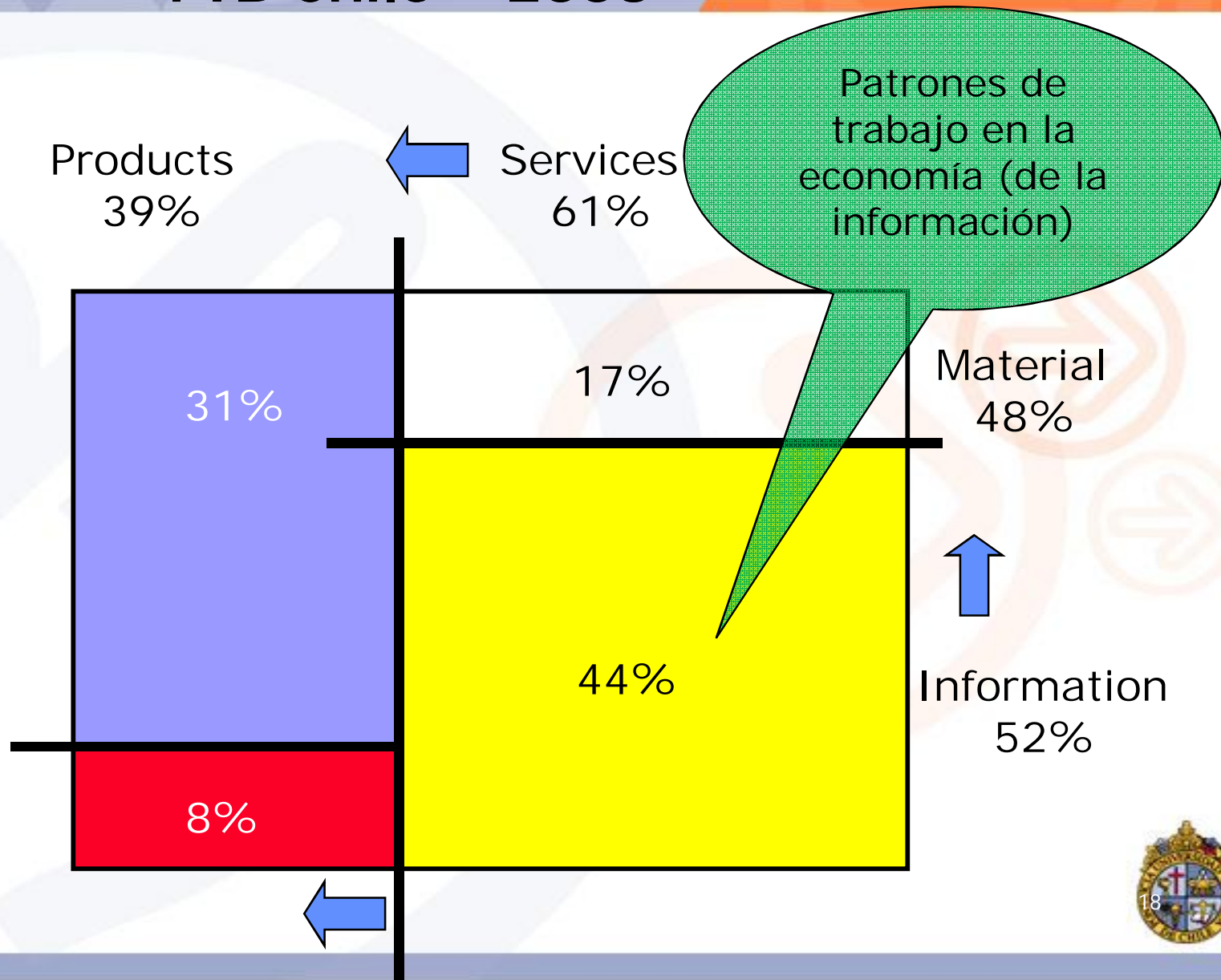


Picturing the Economy

		Delivery Form	
		Products	Services
End product	Material	Steel, Cement Automotive Consumer Goods	Transportation Retailing Construction
	Information	Computers Books, Magazines Data bases Music CD's	Telecommunications Financial Services News/Information Consulting



PIB Chile – 2003

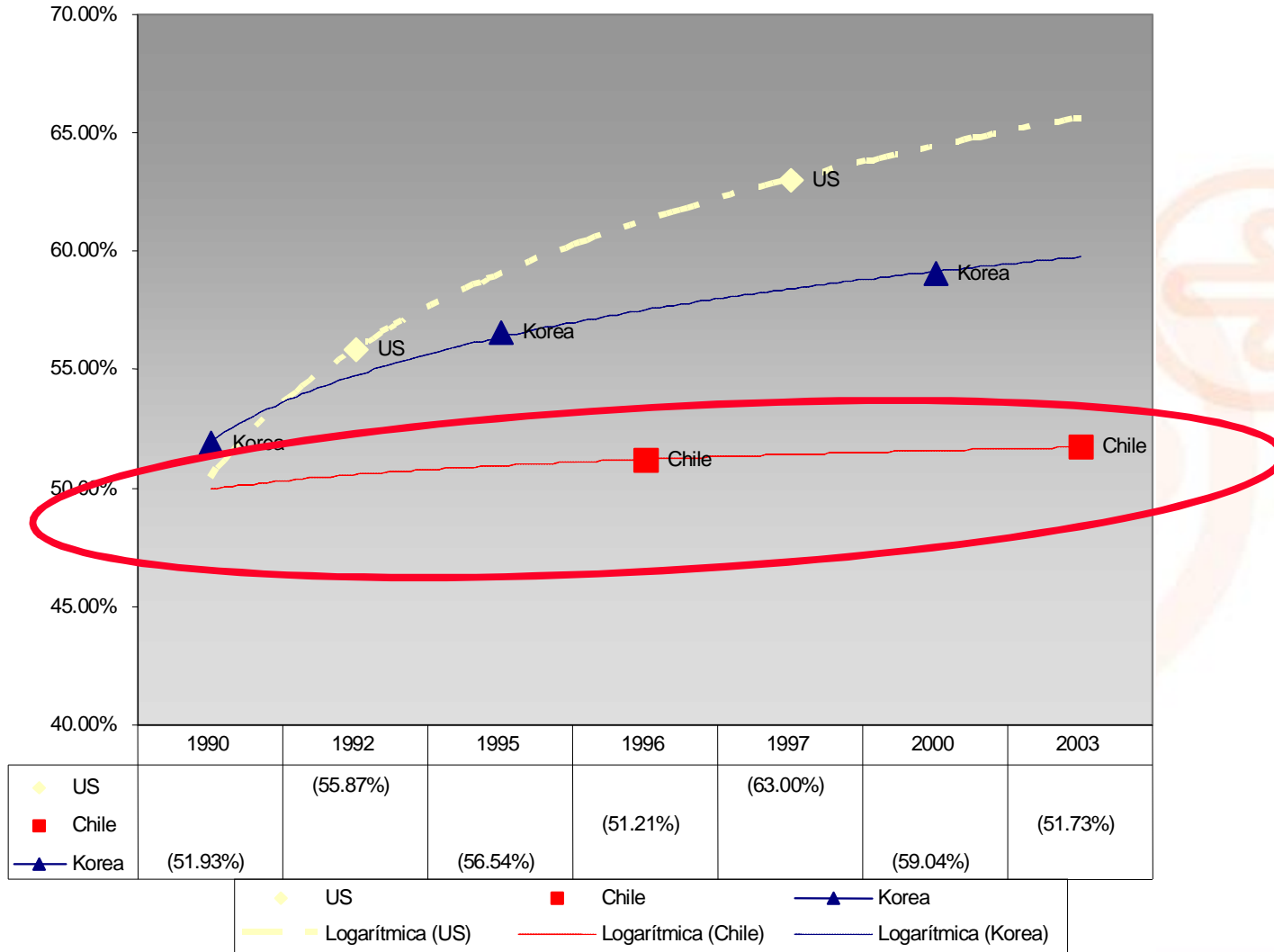


Patrones de trabajo en la economía (de la información)

The information economy in Chile, S Korea and the USA

Primary and secondary information activities as % of GDP, 1990-2003

Source: BIT teams in each country





Chile: razones y factores uso, 2

- Relaciones familiares y roles de género:
 - Hijos son motivador importante: comunicación familiar, cuidado & protección, aprendizaje.
 - Usuaris limitadas se sienten postergadas, se sacrifican: vida laboral, uso del PC familiar para los hijos
 - Usuarios limitados más desafiantes, internet prescindible, pueden recurrir a familiares y colegas si realmente necesitaran aprender



Resultados Chile: ejemplos

Padre/usuario intensivo

"(A los niños) no les ha cambiado la vida, nacen con la tecnología. Nos ha cambiado a nosotros."

"Para aprender buscas en Internet... (a) San Google"... o llamas al proveedor"

Madre/usuaria intensiva

"Ayer se me quedó el celular en la casa y me quería morir. Era como andar sin ropa. Algo me faltaba."

Padre/usuario limitado

"No tengo ninguna motivación por usar internet. (Respecto a celulares uso), lo básico, corto y preciso...(Si me viera obligado) tendría que hacerlo, igual como lo hice con el celular".

"Los que están en Facebook están cagados de la cabeza"

Madre/usuario limitado

"Me pongo nerviosa con tantos botones"

"Yo me siento en desventaja con mi hijo en este tema".





Conclusiones

- Validez del modelo de correspondencia social-digital
- Brechas complejas y con matices, incluso dentro de un GSE
- Expectativas y percepciones de utilidad de TICS varían de un grupo a otro y de país en país.
- Rasgos en Chile:
 - Más aspiracional (¿ingenuo, optimista?)
 - Lugar de trabajo muy relevante (menor ingreso dispensable)
 - Roles tradicionales de género y composición del hogar
- Rasgos pueden cambiar cuando la curva de difusión tecnológica alcance a Inglaterra
- ¿Hay varias “brechas digitales/decisionales”? ¿Es Chile más “atrasado” que Inglaterra, o sólo diferente?



Índice

1

Análisis comparado Chile y Gran Bretaña

- Objetivos, supuestos y modelo
- Resultados comunes y en Londres
- Resultados en Chile
- Conclusiones

2

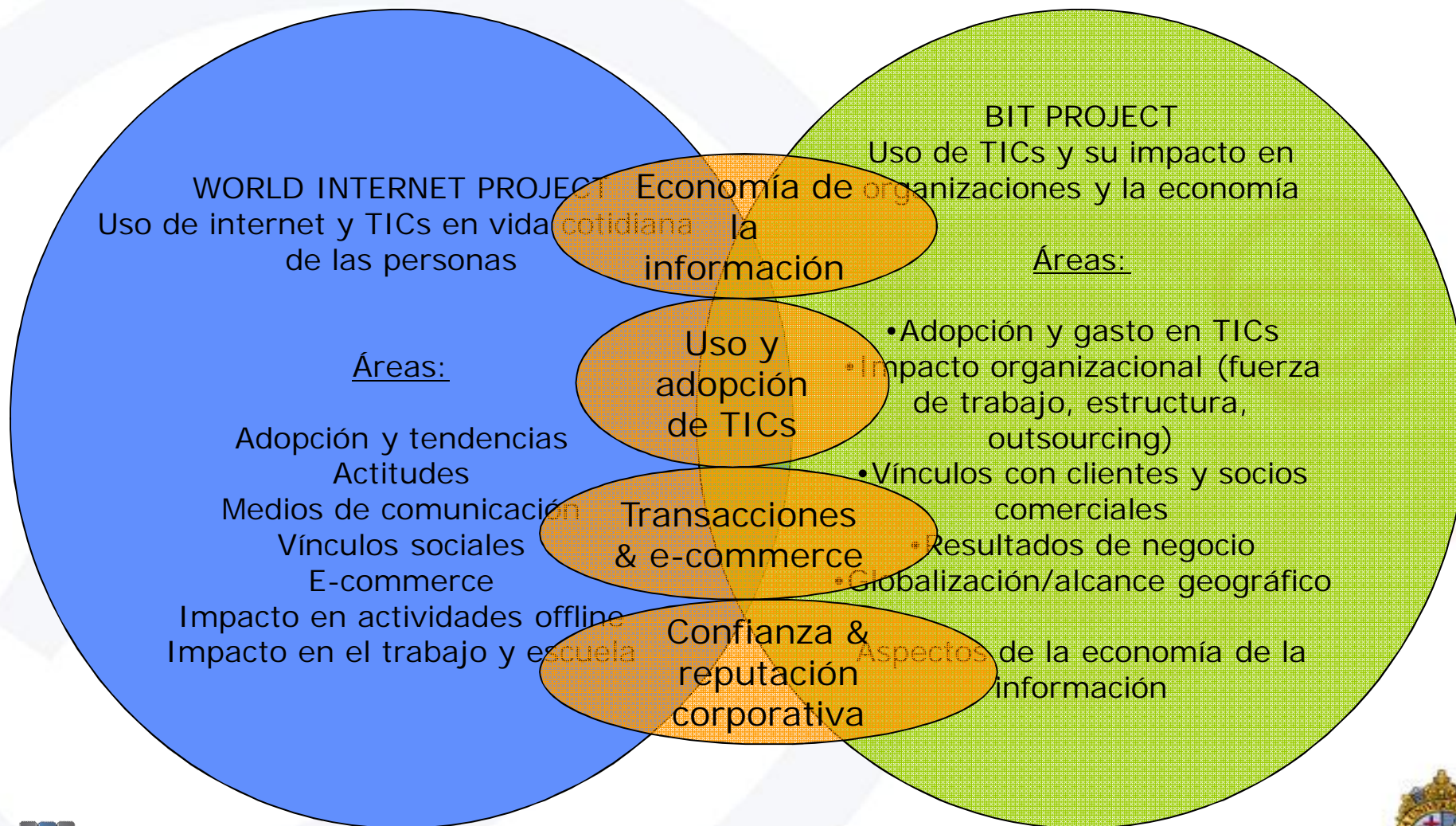
Personas y organizaciones: WIP / BIT

- WIP y BIT
- Reputación y confianza
- WIP/BIT 3.0





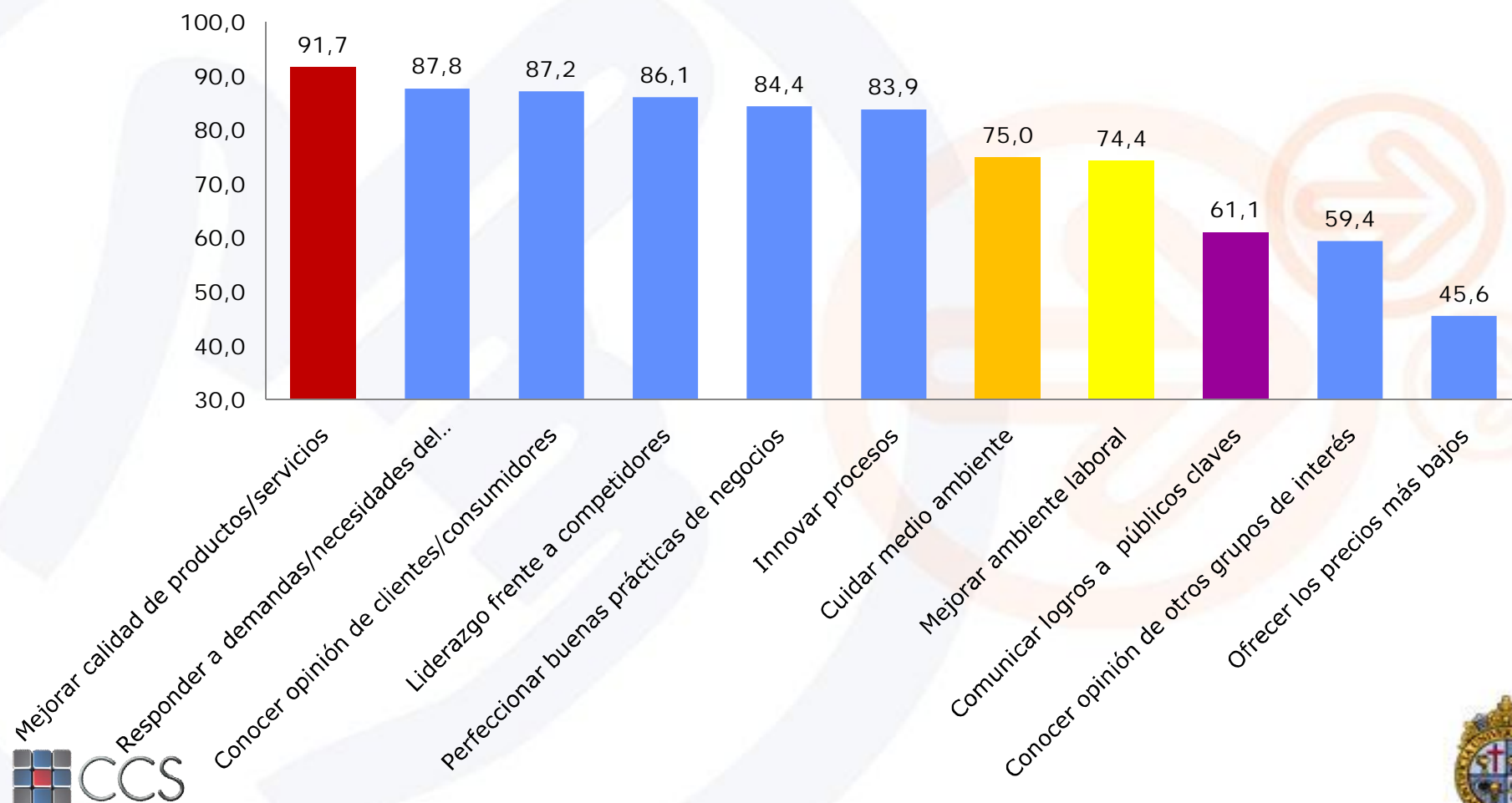
WIP & BIT





BIT 2010: Importancia asignada a factores reputacionales por las empresas chilenas

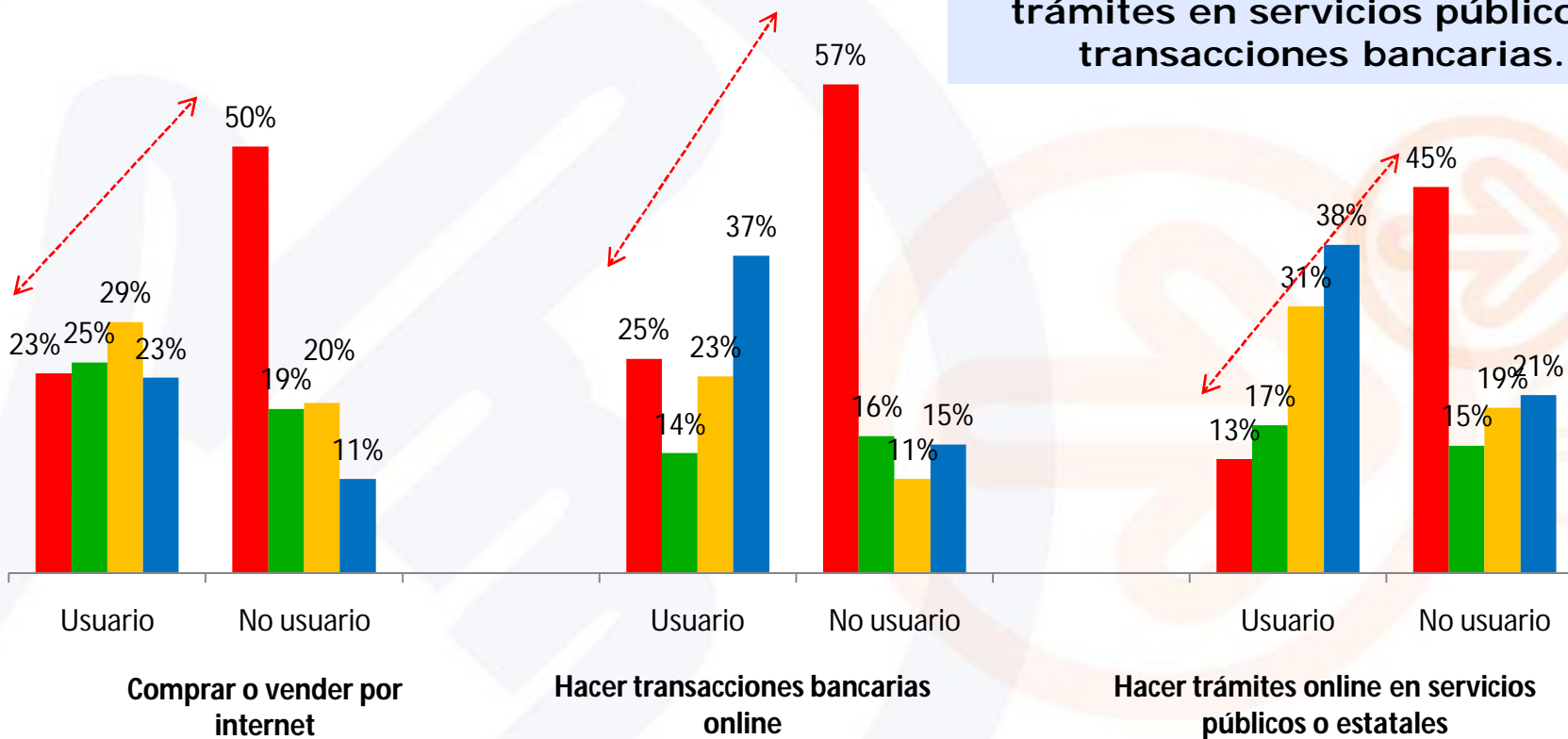
% respuestas "muy de acuerdo/de acuerdo" empresa se dedica activamente a alcanzar los siguientes objetivos





WIP 2010: Confianza en servicios online

► Entre usuarios, mayor confianza en todos los ítems, aunque más en trámites en servicios públicos y transacciones bancarias.



■ Nada confiable ■ Algo confiable ■ Más o menos confiable ■ Bastante confiable/Totalmente confiable



Fuente: Encuesta WIP 2010. Base total N= 752

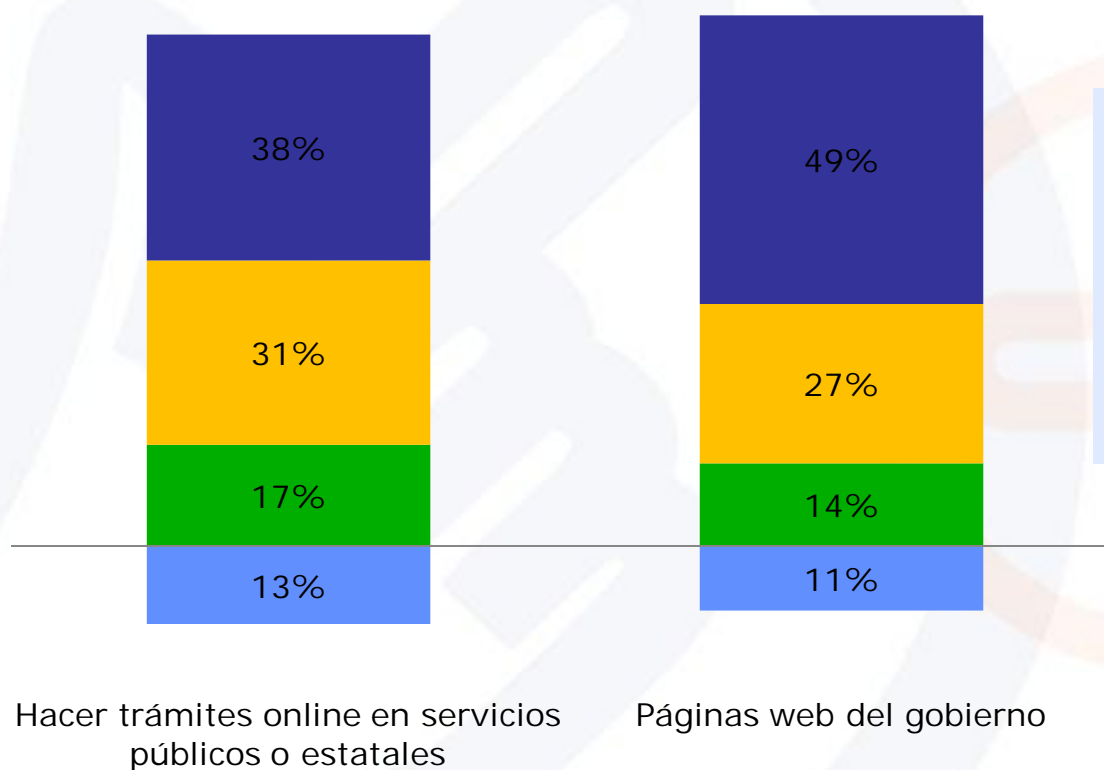




WIP 2010: Confianza de usuarios en servicios gubernamentales online

¿Qué tan confiable le parece...?

■ Nada confiable ■ Algo confiable ■ Más o menos confiable ■ Bastante/Totalmente confiable

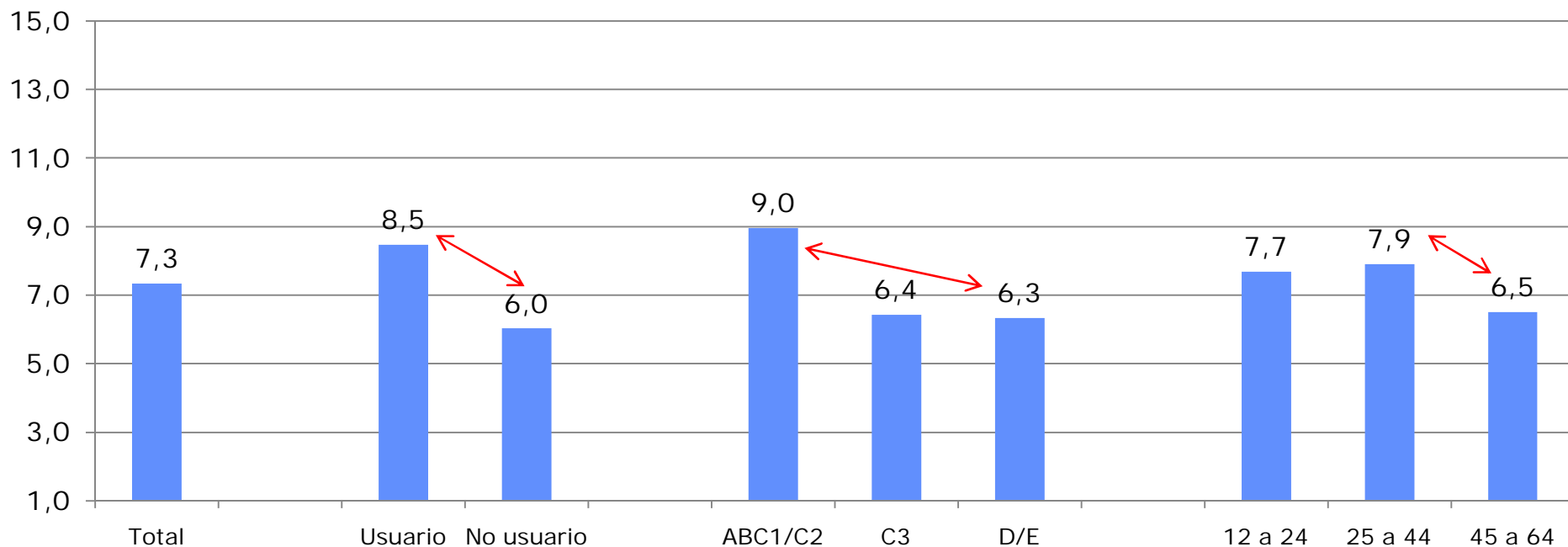
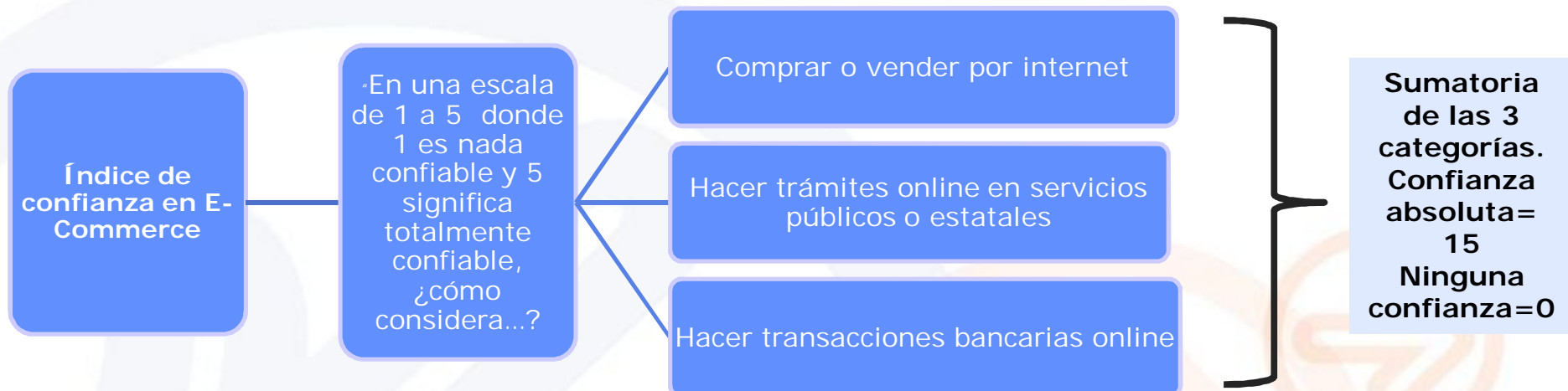


► Proporción de usuario que cree que es bastante/totalmente confiable hacer trámites online en servicios es similar que los de servicios bancarios, y más alta que el de compras.
► No obstante, los que rechazan totalmente esta alternativa (nada confiable) son más entre servicios bancarios.



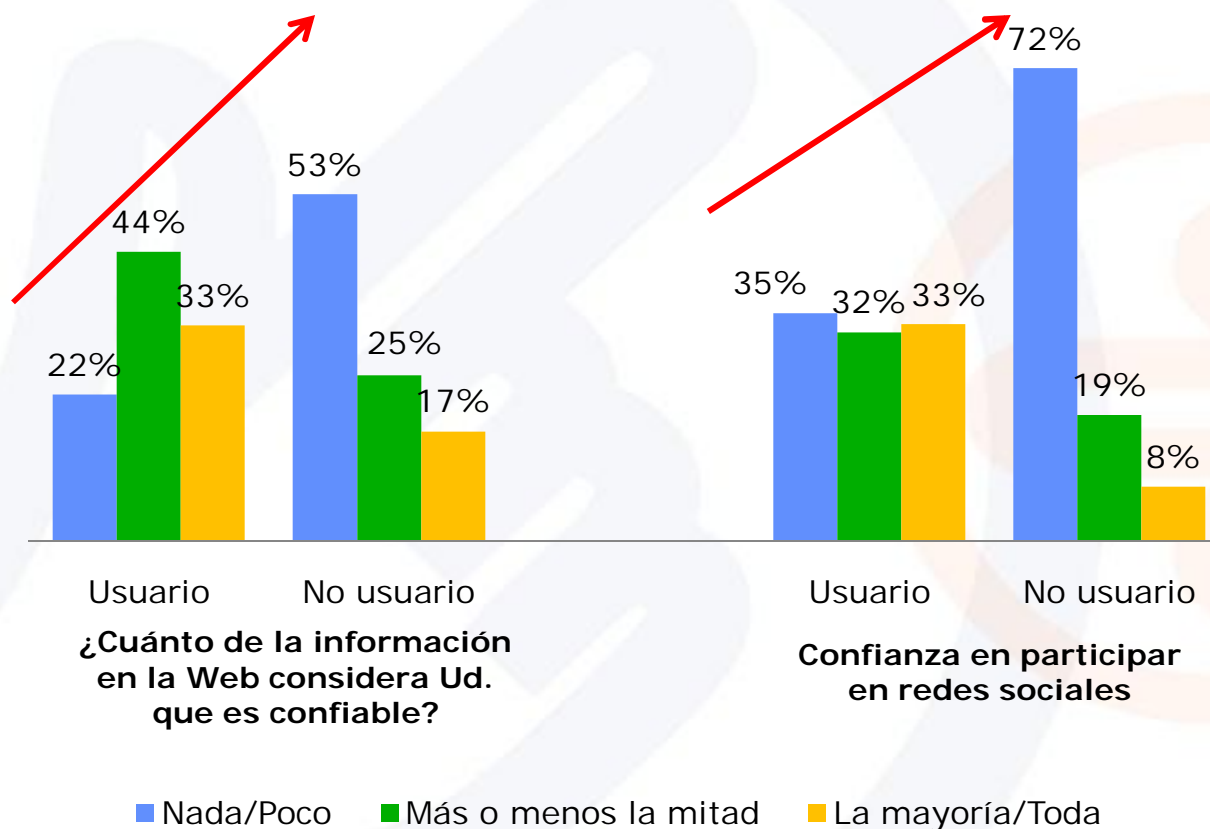


Confianza en servicios online





WIP 2010: Confianza en información y actividades online



► Los niveles de confianza en la información y –en especial- redes sociales son marcadamente más altos entre usuarios.





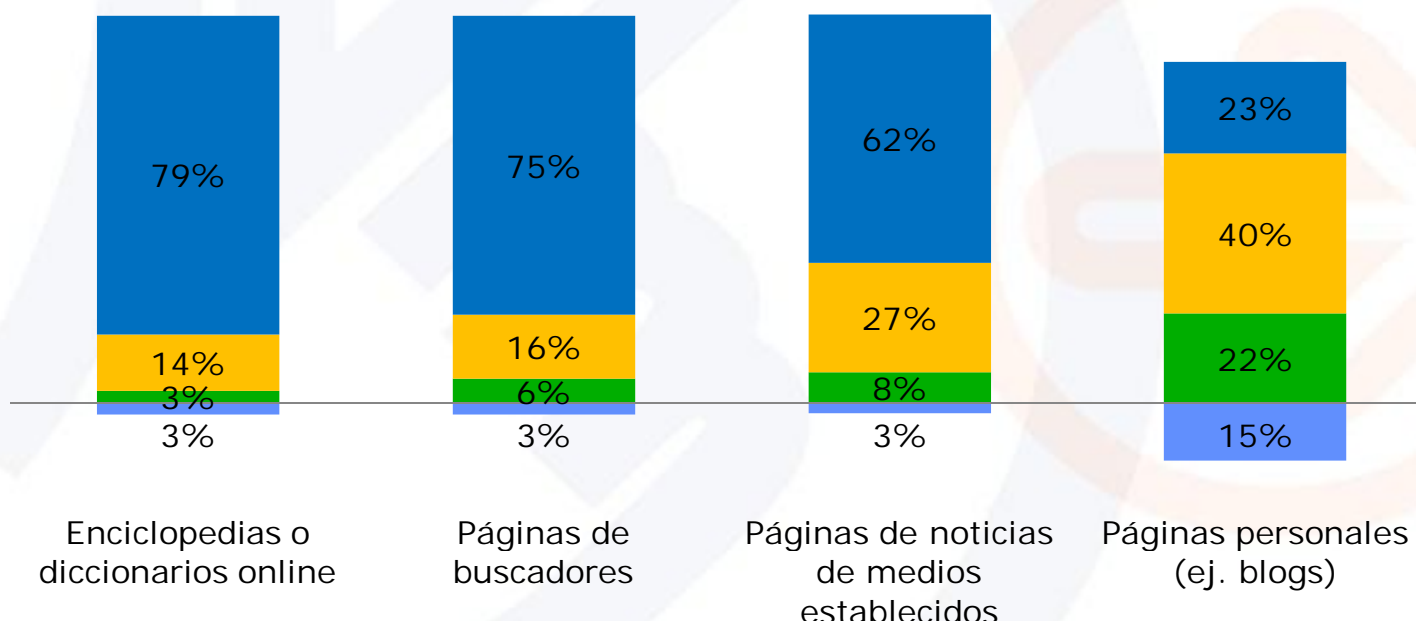
WIP 2010: USUARIOS

Confianza por tipos de información de Internet

¿Qué tan confiables considera Ud. los siguientes tipos de información disponibles en Internet?

- Nada confiable
- Más o menos confiable
- Algo confiable
- Bastante/Totalmente confiable

► Mayor confianza en enciclopedia y buscadores, antes que medios y blogs personales.





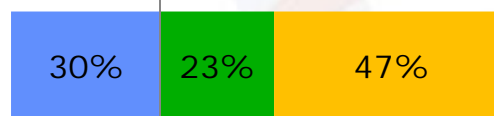
WIP 2010: Confianza en internet y Niños

¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con las siguientes frases?

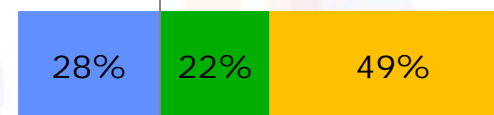
(base hogares con niños menores de 18 años)

- Muy en desacuerdo/ En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo/ Muy de acuerdo

Se siente cómodo con que los niños de este hogar participen en comunidades online



Los niños de este hogar sólo pueden usar Internet cuando hay un adulto presente



En Internet hay personas que son una amenaza para los niños de este hogar



► Gran mayoría reconoce personas ver en internet para niños; no obstante un 47% se siente cómodo de que niños participen en comunidades, y en igual proporción se declara tomar medidas con presencia de adulto.





Confianza en internet y Niños CORRELACIONES

	Nivel de acuerdo con "en internet hay personas que son una amenaza para los niños del hogar"			
	B	Sig.	Error típ.	Beta
(Constante)	3,83	***	0,31	
Mujer	-0,03		0,12	-0,01
Edad	0,02	**	0,01	0,24
NSE observado				
NSE objetivo	-0,08		0,07	-0,07
índice de tecnologización	-0,06		0,05	-0,09
Horas de uso de internet a la semana				
Usuario dummy	0,00		0,16	0,00
N	303			
R cuadrado	0,10			

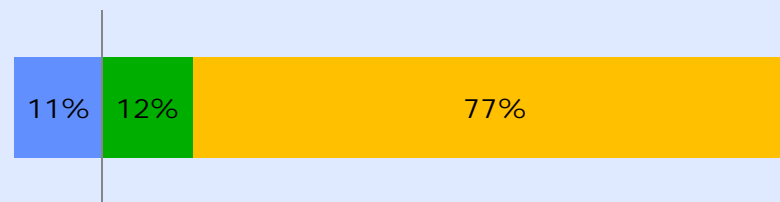


Edad aumenta la percepción de que internet puede ser una amenaza infantil

**¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con las siguientes frases?
(base hogares con niños menores de 18 años)**

■ Muy en desacuerdo/ En desacuerdo ■ Ni de acuerdo ni en desacuerdo ■ De acuerdo/ Muy de acuerdo

En Internet hay personas que son una amenaza para los niños de este hogar





WIP/BIT 3.0

2011-2014

(Fondecyt N°1110098)

- Determinar la incidencia de las TICs en la confianza entre organizaciones y sus diferentes grupos de interés (*stakeholders*)
- Métodos mixtos cuantitativos (cuánto, quiénes) y cualitativos (por qué)
- Tres sectores: retail, gobierno local, ¿telecoms?
- Generalizaciones cuantitativas al cierre



Equipo WIP/BIT 3.0

Fondecyt N°1110098

- Facultad Comunicaciones UC:
 - Myrna Gálvez
 - Sergio Godoy (director proyecto)
 - Claudia Labarca
- Instituto Sociología UC:
 - Magdalena Browne (encuesta WIP Chile 2010)
 - Nicolás Somma
 - Paloma del Villar (ayudante investigación encuesta WIP Chile 2010)
- Escuela Ingeniería UC-CETI-UC:
 - Marcos Sepúlveda
- Cámara de Comercio de Santiago, CCS:
 - George Lever
 - Aldo Myrick