



Cities Net Opportunities 2008 Mercados Emergentes

Uso y demanda de Internet para servicios en línea

Basado en una encuesta de *Illuminas*

INTRODUCCIÓN

Las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs) ya han impulsado el crecimiento y el incremento de la productividad en muchos países y ciudades. A medida que la convergencia alrededor de las redes de Internet gana importancia, los beneficios potenciales se expanden rápidamente en cuanto a alcance y magnitud ... y las apuestas aumentan: los países y las ciudades que aprovechan este momento de oportunidad tienen la chance de acelerar el crecimiento y hasta sobrepasar a los países y las ciudades que en la actualidad están más avanzados; pero los rezagados se quedarán cada vez más atrás en términos de competitividad nacional y regional.

Los beneficios potenciales de la conectividad IP se dividen en dos categorías básicas: (i) los beneficios económicos incluyen ganancias en productividad (ej. por medio de reducción de costos de transacción, escalabilidad y flujos de información veloces y confiables) y se posibilita la innovación (ej. por medio de herramientas de colaboración en línea, *wikis*, etc.); y (ii) los beneficios sociales incluyen: acceso extensivo a la educación y a otros recursos de información; suministro de servicios gubernamentales y de salud en línea; mayor participación ciudadana; y un rango más amplio de opciones de entretenimiento.

Cities Net Opportunities es un estudio *diseñado* para arrojar luces sobre el uso de Internet y la demanda presente y futura de servicios en línea en áreas urbanas en mercados emergentes. El estudio base se llevó a cabo en 2007 y un seguimiento más limitado se llevó a cabo en el verano de 2008 (para “tomar el pulso de la situación” un año después). El estudio de 2007 constó de dos encuestas paralelas – para ciudadanos y para empresas – mientras en 2008 sólo se encuestó a los ciudadanos. El estudio documenta la etapa de madurez en el uso de Internet en ciudades de mercados emergentes, así como también el ritmo veloz por el cual el uso de Internet se convierte en una característica de la vida diaria.

Esperamos que este estudio contribuya al debate acerca de como las TICs e Internet pueden mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y de las empresas en los países de mercados emergentes.

Tabla de contenido	
-Introducción	1
-Principales hallazgos	2
-Enfoque del estudio.....	3
-Apreciación de los beneficios de Internet	4
-Del conocimiento al uso de Internet	5
-Cómo se conecta la gente a Internet.....	7
-Barreras de Internet	9
-Servicios en línea.....	11
-Rol del Gobierno	15
-Apéndice	17

Este documento resume los resultados de la encuesta hecha por Illuminas para Cisco, fue escrita por Enrique Rueda-Sabater y Felipe Lamus, Cisco, Mercados Emergentes.

Todos los contenidos están protegidos por derechos de autor (Copyright © 1992-2008 Cisco Systems, Inc.). Todos los derechos reservados. Este documento es Información Pública de Cisco.



PRINCIPALES HALLAZGOS

- El conocimiento de la existencia de Internet y de sus beneficios es virtualmente universal, sin importar el país: Las empresas han visto cómo Internet mejora las ventas, la satisfacción del cliente y la productividad. Los ciudadanos por lo general creen que el acceso a Internet mejora la vida de las personas.
- Las habilidades en primer lugar y luego la accesibilidad y los costos son vistos como las barreras para un mayor uso de Internet, tanto por ciudadanos como por empresas.
- Las personas con un PC en casa acceden a Internet con mayor frecuencia que aquellos que utilizan uno en el trabajo o en un café Internet. Esto demuestra que para mejorar la frecuencia y el uso de Internet, el PC en casa parece ser un factor clave.
- Los ciudadanos por lo general no sienten que sus necesidades de conectividad vayan a ser satisfechas por el acceso a Internet vía teléfono móvil o celular.
- Los ciudadanos están “sedientos” de contar con servicios en línea sin importar sus experiencias de uso de Internet:
 - Aquellos que ya utilizan servicios en línea esperan continuar usándolos y potencialmente expandiendo su uso, y muchos consideran que vale la pena pagar por estos servicios en línea.
 - Aquellos que en la actualidad no utilizan Internet y aquellos que lo hacen de manera poco frecuente esperan utilizar servicios en línea en el futuro al mismo nivel que los usuarios regulares de hoy en día.
 - Los ciudadanos tienen un mayor interés en (y están más dispuestos a pagar por) nuevos servicios de valor agregado como educación o salud que por las versiones en línea de las transacciones.
- Las empresas ven gran potencial para ampliar el uso que hacen de Internet para comercio electrónico, pero muestran un interés más limitado en la ampliación de la interacción en línea con los gobiernos.
- Las empresas — y particularmente los ciudadanos — sienten que el gobierno debería estar haciendo más para proporcionar información y servicios en línea.
- Existe un gran clamor por parte de los ciudadanos y de las empresas a lo largo de las ciudades por una mayor participación por parte del Gobierno para promover el acceso a Internet y para proporcionar infraestructura de conectividad.

“El estudio fue diseñado para arrojar luces, no para ofrecer estadísticas definitivas. Ofrece información original, de primera mano, basada en entrevistas con ciudadanos y con empresas en 24 ciudades de diferentes tamaños a lo largo de seis países emergentes”



ENFOQUE DEL ESTUDIO

El enfoque en las ciudades refleja su rol como puntas de lanza para la adopción de tecnología. El acelerar la adopción de las TICs en las ciudades las permitirá ser más competitivas a nivel mundial y facilitará la distribución de tecnología hacia el resto del país. Este estudio tiene como propósito contribuir a la discusión de modos de intervención efectivos y la generación de debate entre las autoridades, líderes de opinión y opinión pública, con respecto al potencial rol de las TICs y de la conectividad en las ciudades, tanto para propósitos sociales como económicos.

Así como algunos de los factores claves para la adopción de las TICs tienden a estar bajo la influencia primaria de los gobiernos nacionales, otros factores que pueden representar una diferencia significativa caen dentro del ámbito de los gobiernos municipales o metropolitanos. Tanto las estrategias de banda ancha de los gobiernos nacionales como las de los locales son necesarias para aprovechar las ventajas que ofrecen las redes IP y la urgencia de no perder la oportunidad de las primeras etapas de la Web 2.0.

Debido a la densidad de la población, las ciudades también son el lugar en donde la conectividad se expande de manera más rápida y, por lo tanto, donde se pueden observar los primeros indicios de la demanda (presente y futura) para servicios en línea. Esto puede no sólo ayudar al gobierno de la ciudad a establecer prioridades para la oferta de servicios en línea, sino que también puede proporcionarle a los gobiernos nacionales indicadores claros de lo que el resto de la población del país puede querer — y potencialmente esperar — en términos de ofertas de servicios en línea.

El estudio fue diseñado para proporcionar un mejor entendimiento y no para ofrecer estadísticas definitivas. El mismo ofrece información original, de primera mano, basada en entrevistas con ciudadanos y con empresas en 24 ciudades de diferentes tamaños a lo largo de seis países emergentes. Debido a la relativa consistencia de los patrones, creemos que los hallazgos son ampliamente representativos de la situación en muchos de los otros países emergentes, por lo menos en América Latina y Europa Oriental.

Los seis países que cubre el estudio son: Argentina, Brasil, México, Polonia, Rusia y Sudáfrica. En cada país se incluyeron dos ciudades grandes y dos ciudades más pequeñas, y se llevaron a cabo dos encuestas paralelas en cada ciudad. Se entrevistó a mil ciudadanos por país para el primer estudio, mientras que el segundo estudio incluyó entrevistas con 300 empresas por país. El trabajo de campo fue simultáneo a través de los países y se completó a finales de 2007. En el verano de 2008 se llevó a cabo una encuesta de seguimiento en seis ciudades seleccionadas en Brasil, México y Rusia.

Dentro del objetivo general de entender los patrones actuales del uso de Internet y las potenciales tendencias a futuro, hubo dentro del estudio otros objetivos más específicos, a saber:

- Entender la interacción en línea entre gobiernos, empresas y ciudadanos
- Evaluar el uso actual de los servicios de Internet y la demanda por servicios futuros de banda ancha, así como también la disponibilidad para pagar por dichos servicios en línea.
- Identificar obstáculos para mejorar la conectividad y prestación de servicio a los ciudadanos.
- Entender las percepciones de Internet y los roles de los gobiernos para hacer que Internet esté ampliamente disponible.



APRECIACIÓN DE LOS BENEFICIOS DE INTERNET

Empresas

Virtualmente todas las empresas usan Internet y la mayoría de los ciudadanos son conscientes de Internet. Empresas y Ciudadanos ven Internet como una fuerza positiva tanto en términos económicos como sociales... que ya ha tenido efectos positivos y esperan produzca más en el futuro. Estos hallazgos son muy consistentes entre los países y los tipos de ciudades.

Las empresas ya han visto un impacto importante al utilizar Internet en sus operaciones diarias. La gran mayoría de las empresas reporta un impacto positivo en el uso de Internet como herramienta de mercadeo efectiva que mejora la satisfacción del cliente. Internet les ha permitido llegar a mercados globales (por medio de unas comunicaciones mejoradas) lo que al mismo tiempo les ha ayudado a reducir los costos.

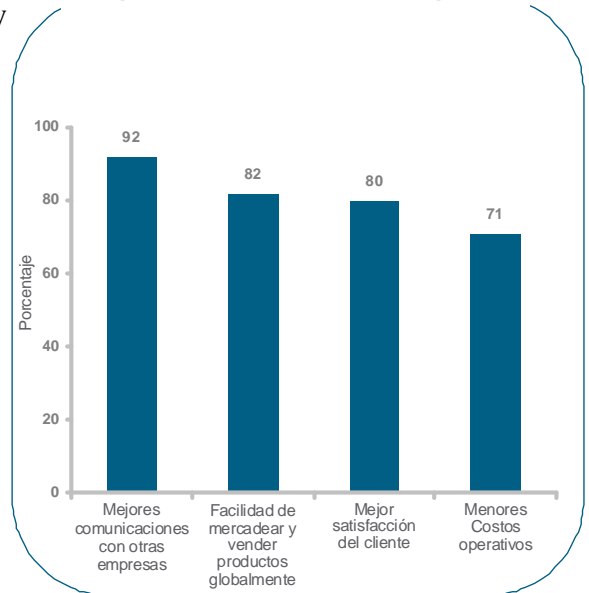
“Las empresas y los ciudadanos han visto el impacto positivo de Internet en sus operaciones y en sus vidas”

Ciudadanos

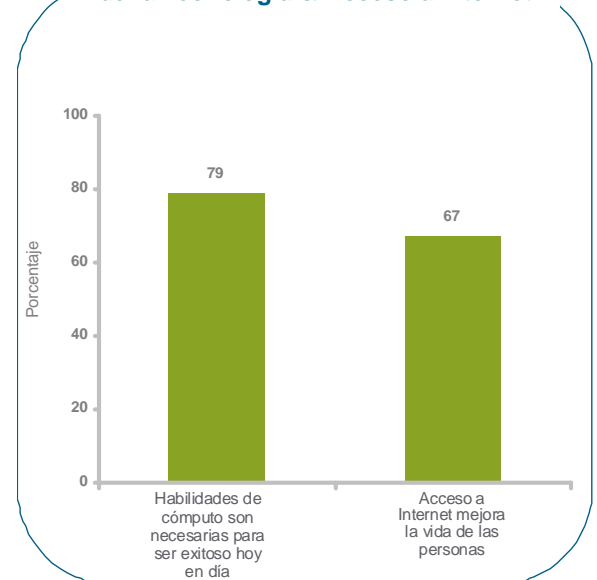
Los ciudadanos perciben Internet como algo que tiene un impacto positivo en el bienestar de la población. Dos tercios de los entrevistados estuvieron de acuerdo o totalmente de acuerdo en que el acceso a Internet es positivo para la vida de las personas.

Una porción aún mayor está convencida que las habilidades computacionales necesarias para usar Internet de manera efectiva son un ingrediente importante para el éxito en la vida. Esto, junto con los hallazgos en relación a las habilidades como una barrera para usar Internet (ver abajo), apunta a una potencial intervención por parte de los gobiernos.

Impacto de Internet en mi Empresa



Percepción de los ciudadanos acerca de la Tecnología & Acceso a Internet



DEL CONOCIMIENTO AL USO DE INTERNET

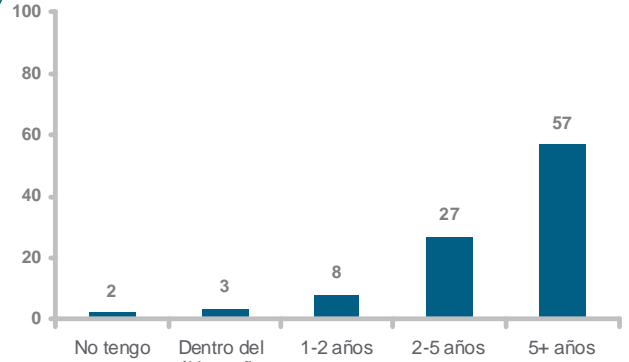
El uso de Internet no es un fenómeno reciente en las ciudades de países emergentes. Virtualmente todas las empresas y la mayoría de la gente entrevistada en las ciudades de países emergentes no solo usa Internet – sino que lo han estado haciendo durante varios años.

Tanto los ciudadanos como las empresas son veteranos de Internet... sus respuestas sugieren y prevén en un alto grado que la conectividad ejercerá un rol cada vez mayor en sus vidas y actividades – no sólo conectándose con una mayor intensidad sino también utilizando un rango mayor de servicios en línea.

Empresas

Más de la mitad de todas las empresas han estado usando Internet por más de cinco años, y un 84% por más de dos años. Sólo una pequeña proporción de empresas muy pequeñas no tiene aún acceso a Internet. Entre más grande sea la empresa, por más tiempo ha estado usando Internet. La mayoría de las empresas grandes empezaron a usar Internet hace más de cinco años, y aún más de una tercera parte de las empresas más pequeñas han estado usándola por más de cinco años.

Empresas: Acceso a Internet por primera vez



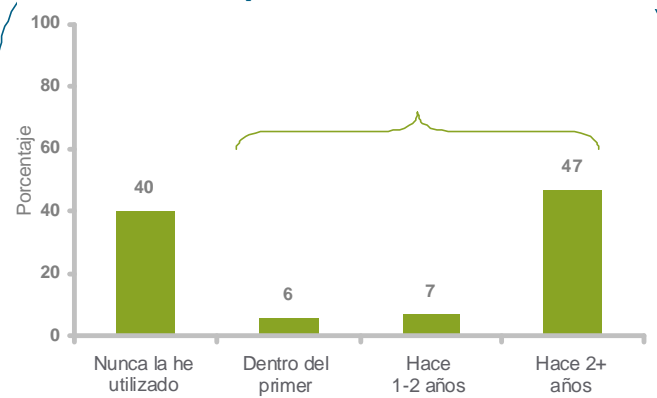
	Hace + de 5 años
Empresas muy pequeñas	37%
Empresas pequeñas	47%
Empresas medianas	62%
Empresas grandes	79%

Ciudadanos

El estudio fue diseñado para obtener información y luces de los diferentes grupos de ciudadanos que usan Internet.

La fotografía que surge de la encuesta del 2007, la cual se confirma con la encuesta del 2008, es de una polarización en el incremento en conectividad por parte de los ciudadanos: los usuarios de Internet son más jóvenes y han tenido una educación más formal. La mayoría de ellos han estado usando Internet por lo menos desde hace dos años. Aquellos que nunca han usado Internet son probablemente más mujeres que hombres y menos probable que estén empleados.

Ciudadanos: Acceso a Internet por primera vez



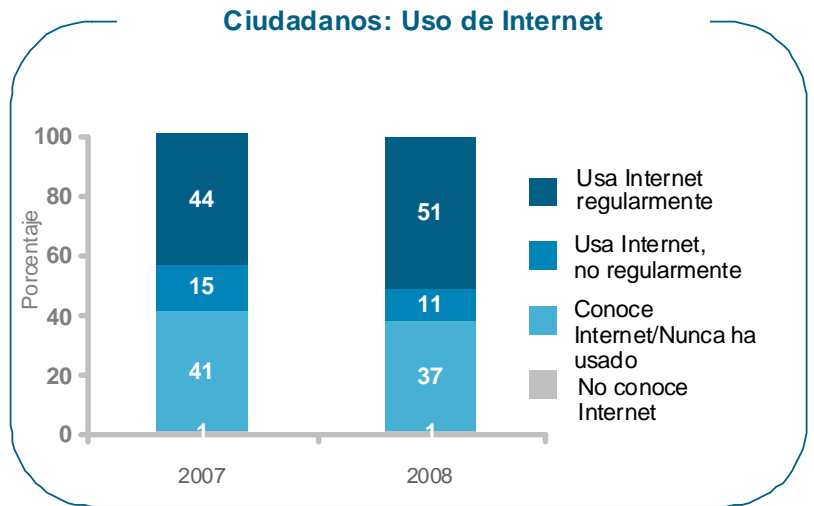
	No Usuarios	Usuarios de Internet
Edad promedio	44	35
Sexo (% mujeres)	58%	49%
Empleo (% empleados)	57%	68%
Terminó Universidad	11%	33%



Nos interesaba saber si los ciudadanos usaban Internet o no y buscábamos entender específicamente la perspectiva y la situación de la gente en tres etapas diferentes en su relación con Internet: uso regular dependiendo de: si usan Internet regularmente; si la usan pero de forma poco frecuente; o si actualmente no están usando Internet.

Como se describió arriba, varios resultados de la encuesta son particularmente interesantes

cuando se analizan desde esta perspectiva. Al realizar una nueva encuesta rápida en el 2008, también queríamos explorar cómo está cambiando la composición de estos grupos – como un potencial indicador determinante de la demanda para servicios de Internet.



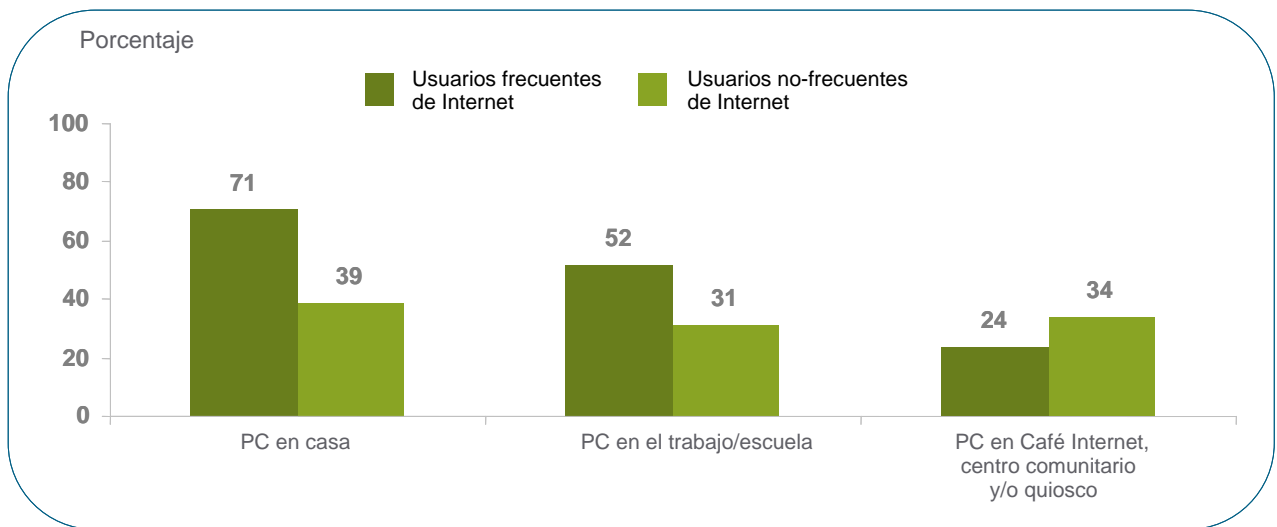
Los hallazgos que vale la pena resaltar a este respecto son:

- Parece que la proporción de gente que usa Internet regularmente está creciendo rápidamente; a medida que se familiarizan con Internet y su potencial, la usan de forma más frecuente.
- La proporción de gente que no usa Internet disminuye en las ciudades incluidas en las dos encuestas, pero no tan rápidamente... lo que posiblemente sugiere que algunas de las barreras para el uso de Internet (ver abajo) siguen siendo obstáculos significativos para ciertos segmentos de la población.
- Los usuarios poco frecuentes parece que representan una etapa de transición, la cual se está volviendo menos y menos necesaria a medida que la gente pasa de no usar Internet a volverse usuarios regulares.

CÓMO SE CONECTA LA GENTE A INTERNET

La encuesta indica una característica muy significativa que diferencia a los usuarios de Internet regulares de los poco frecuentes. Es más probable que los usuarios frecuentes se conecten a Internet a través de un PC en el hogar, en el trabajo o el colegio. En cambio, los usuarios de Internet poco frecuentes tienden a depender más de los PCs compartidos en los cafés Internet o en los centros comunitarios. Esta distinción es consistente con la visión de estos centros de acceso público a Internet como valiosos peldaños— ya que le permiten a la gente familiarizarse con Internet y también preparan el camino hacia una conectividad más regular y gratificante.

Ciudadanos: Lugares utilizados para acceso a Internet



La importancia de los centros de acceso público a Internet es consistente con los datos que muestran que en prácticamente todos los mercados emergentes hoy en día, el número de usuarios de Internet es significativamente mayor que el número de subscriptores a Internet. Como indica la comparación entre nuestras encuestas de 2007 y de 2008, la gente está pasando por esta etapa tan rápido como sea posible: para ser usuarios recurrentes e interactivos, las personas deben contar con una conexión privada y exclusiva para el acceso a Internet — preferiblemente en casa.

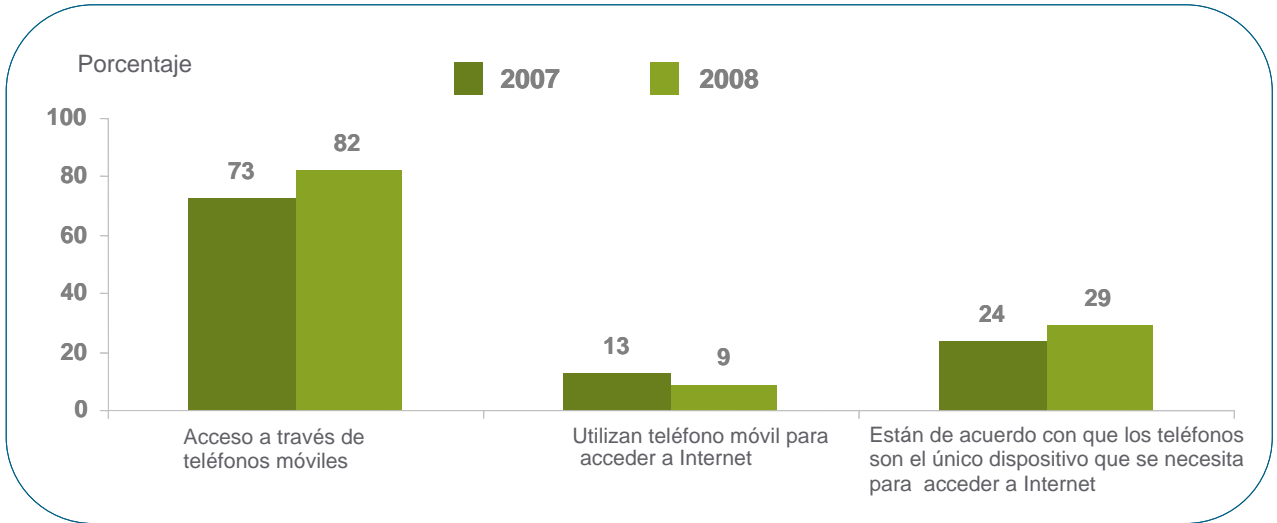
Pero, debido a la persistencia de una gran mayoría de personas que no son usuarios de Internet para quienes las habilidades son una barrera importante, los resultados también sugieren que los centros comunitarios que proporcionan acceso a Internet, junto con algún grado de apoyo para el desarrollo de habilidades, podrían jugar un rol importante. Estos podrían ayudar a que una generación de personas que crecieron sin computadoras (pero que aún cuentan con largas vidas activas frente a ellos) se beneficien de la conectividad tanto para entretenimiento personal como para contribuciones productivas.

La barrera impuesta por una falta de acceso a través de un PC en casa, el trabajo o la escuela, no puede ser remediada con el uso de teléfonos móviles (por lo menos no con el tipo de dispositivos actuales en manos de los ciudadanos de mercados emergentes). Aunque la adopción de teléfonos



móviles se ha incrementado a lo largo del tiempo, sólo una porción muy pequeña de ciudadanos tiene acceso en la actualidad a Internet a través del teléfono celular.

Ciudadanos: Acceso por teléfono móvil, Uso & Percepciones

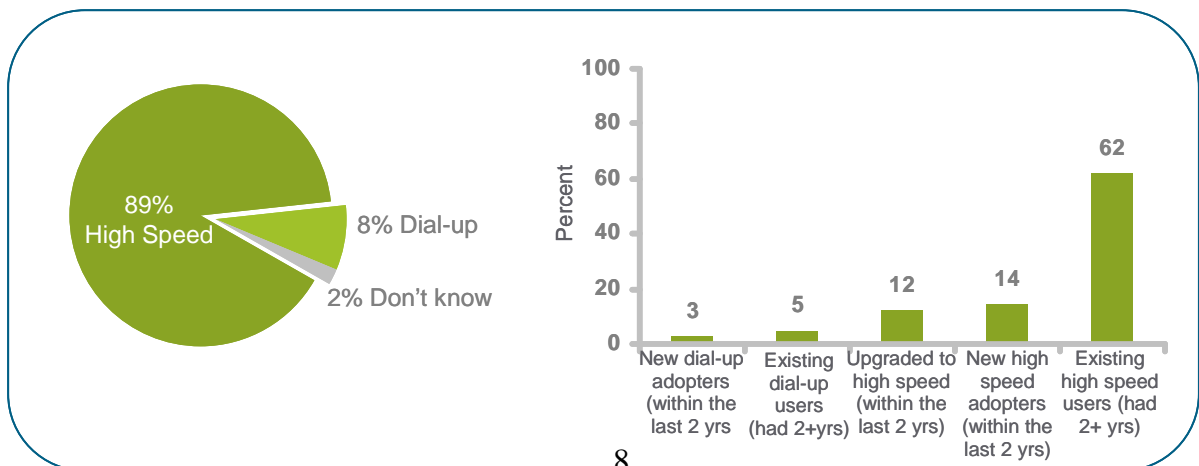


Cabe señalar que esta respuesta es bastante consistente entre las ciudades y países encuestados, y generalmente aparece en las encuestas tanto del 2007 como del 2008: cuando se les preguntó si los celulares eran todo lo que necesitaban para tener acceso a Internet, la gran mayoría no estuvo de acuerdo. Sin embargo, los resultados preliminares de la encuesta del 2008 también sugieren que, a medida que los ‘teléfonos inteligentes’ se vuelven cada vez más comunes en los mercados emergentes, esta percepción podría estar cambiando para un segmento de la población.

Los resultados del estudio del 2008 también indican que, entre las personas que se conectan a Internet a través de una PC en sus casas, la mayoría reporta que lo hacen a través de una conexión de banda ancha. En las ciudades de mercados emergentes, muchos hogares parecen haber superado la conexión por marcación, cambiándola directamente por la conexión de banda ancha. Con sus conexiones de alta velocidad, un número creciente de ciudadanos se encuentran en la capacidad de realizar transacciones e interacciones complejas en línea... siempre y cuando los servicios se encuentren disponibles para satisfacer sus expectativas.

Citizens: Home Connection Type[^]

Citizens: Home Connection Adoption[^]



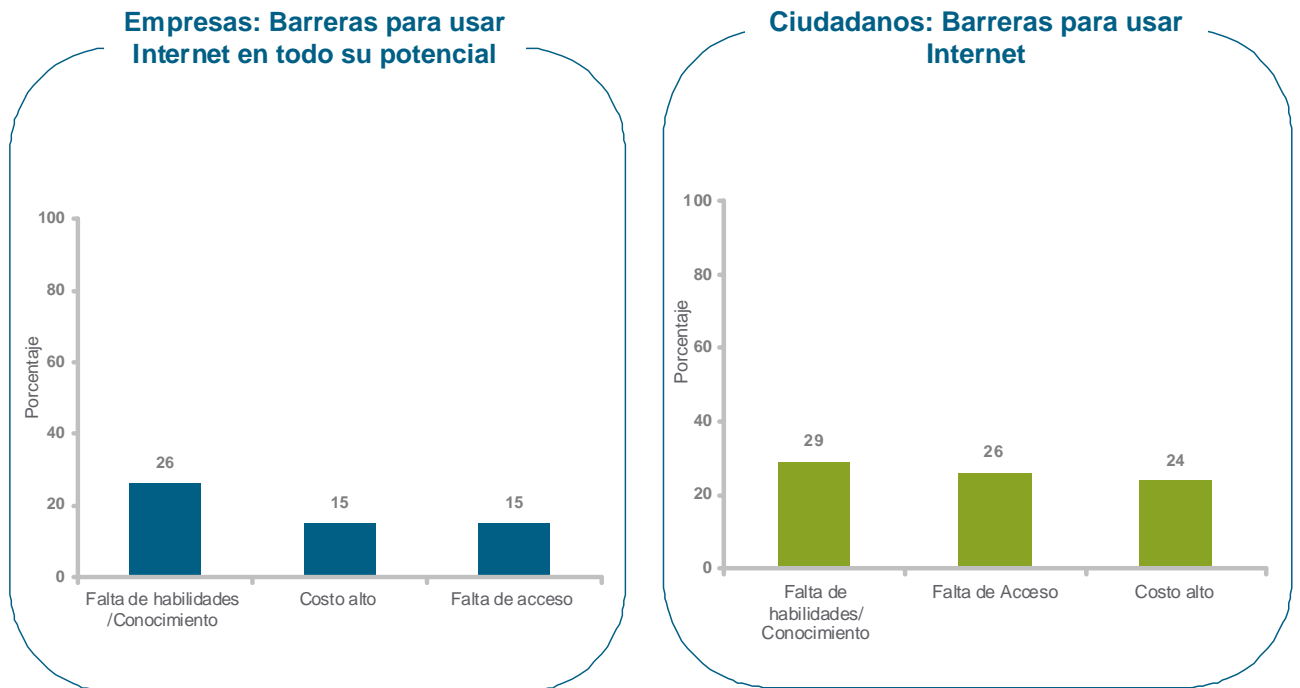
[^]Data from the 2008 Citizen survey



BARRERAS DE INTERNET

Uno de los objetivos de la encuesta era lograr una mayor comprensión de las barreras para el acceso a Internet—lo que, a su vez, proporcionaría una base para el desarrollo de planes de acción, de modo que los gobiernos y los esfuerzos público-privados puedan abordarlas en su búsqueda de los beneficios socioeconómicos que ofrece Internet.

De todas las barreras posibles, los tres ítems principales identificados por los ciudadanos y las empresas como barreras que les impiden hacer uso de Internet (o hacer un mayor uso) son claras: habilidades, acceso y costo. Aunque estas funcionan de manera diferente para los distintos segmentos de la población, en general la barrera mencionada más frecuentemente—tanto por los ciudadanos como las empresas, fue la habilidad o conocimiento.



Las otras dos barreras (infraestructura (acceso) y asequibilidad (costos)) también fueron representativas, pero las habilidades resultan ser una preocupación aún mayor para la mayoría de las empresas y ciudadanos encuestados. Esto resultó claro con la encuesta del 2007 y los primeros resultados del estudio de 2008 confirman que, a pesar del aumento en la frecuencia del uso de Internet entre los ciudadanos, la falta de conocimiento se mantiene como una de las principales barreras para el uso de Internet.



Es asombroso que las habilidades surgieran como la principal barrera para el uso de Internet, tanto para las empresas como para los ciudadanos.

Para las empresas, la falta de habilidades es el obstáculo que se menciona más frecuentemente, independientemente del tamaño de la empresa. Aunque el costo es considerado como un gran obstáculo para empresas muy pequeñas, también hay aquellos que perciben las habilidades como el mayor obstáculo para el uso de Internet.

Para los ciudadanos, mientras que el conocimiento surge como la principal barrera, en general ésta varía considerablemente entre los segmentos de la población:

- Es más probable que los ciudadanos más jóvenes (menores de 35 años) consideren la falta de acceso como su barrera principal, mientras que la falta de habilidades es una barrera mucho más importante para los ciudadanos de mayor edad.
- Las habilidades como barrera también es un poco mayor que el promedio para las mujeres encuestadas.
- Para los ciudadanos más educados, las habilidades siguen constituyendo un problema—pero a la par con el acceso y el costo.

Business: Barriers to Using the Internet to its Full Potential by Company Size

Percent selecting each barrier among those...	Lack of Skills/ Knowledge	Lack of Access	High Cost
Very small companies	34%	15%	20%
Small companies	28%	17%	16%
Medium companies	22%	13%	11%
Large companies	24%	16%	15%

Citizens: Barriers to Using the Internet by Key Demographic Groups

Percent selecting each barrier among those...	Lack of Skills/ Knowledge	Lack of Access	High Cost
Under 35 Yrs Old	24%	34%	26%
Over 35 Yrs Old	32%	22%	22%
Female	31%	23%	23%
Employed	28%	26%	23%
Completed Higher Ed.	22%	22%	21%



SERVICIOS: DOS PERSPECTIVAS MUY DIFERENTES

¿Qué hacen los ciudadanos y las empresas cuando se conectan a Internet? ¿Qué tipo de servicios, si procede, usan, o quisieran usar en el futuro? La encuesta muestra que hoy en día las personas y las empresas usan Internet como medio de comunicación e información, y que hay una gran demanda por servicios en línea. Los tipos de servicios en línea en los que los ciudadanos están interesados en un futuro difieren con los de las empresas.

Ciudadanos

La gran demanda insatisfecha (¡sed de Internet!) se encuentra bien documentada aquí y afecta a todo tipo de servicios, siendo la mayor brecha en el área de servicios públicos, pero importante también en el área de banca y comercio electrónico.

La frecuencia en el uso también es un buen indicador de cuánto se utilizan los servicios, probablemente relacionada con el acceso a Internet en los hogares/trabajo. Es más probable que los ciudadanos que entran frecuentemente a Internet hagan uso más frecuente de los servicios de información, comercio electrónico y gubernamentales.

La necesidad de información/noticias (servicio de datos unidireccional) es el principal punto de partida cuando las personas usan Internet por primera vez. El fácil acceso a Internet desde la casa/trabajo permite que los ciudadanos accedan con mayor regularidad a una variedad de servicios, y moviéndolos potencialmente hacia un intercambio bidireccional.

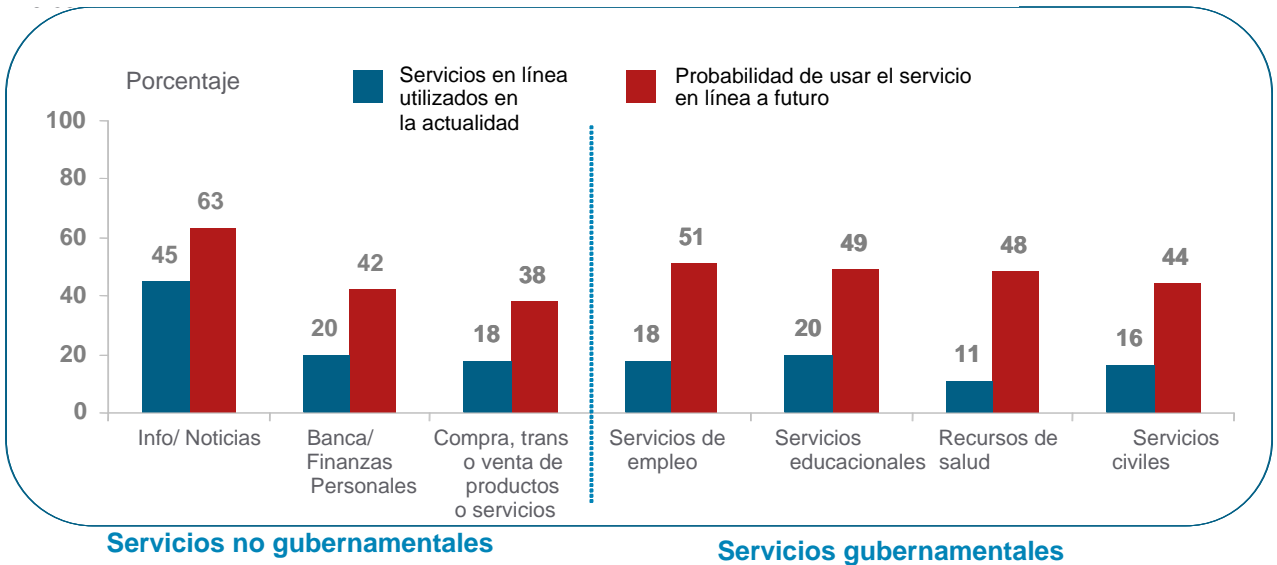
Los ciudadanos demuestran tener grandes expectativas por usar distintos tipos de servicios gubernamentales en línea en el futuro. Este nivel de interés proporciona una historia más interesante que la observada en las empresas.

La encuesta ofrece mayores luces en este frente, lo que indica que existe una alta demanda insatisfecha por servicios en línea. Cabe resaltar tres tipos de resultados:

1. En general, altas expectativas de uso a futuro, sorprendentemente de uso de los servicios gubernamentales.

A pesar de los niveles actuales de uso, los ciudadanos demuestran mayores probabilidades de uso a futuro de todos los servicios probados (asumiendo que el acceso sea conveniente y con precios razonables). La mayor demanda insatisfecha (expectativa de uso a futuro comparado con el uso actual) es de los servicios gubernamentales, como por ejemplo los recursos de empleo, educación y salud.

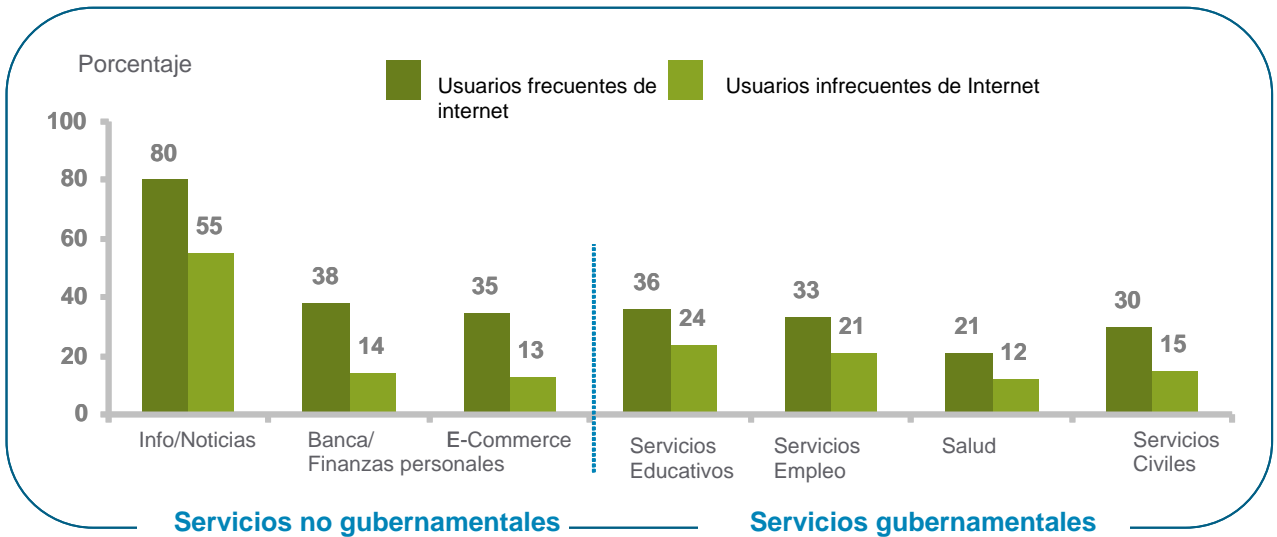
Ciudadanos: Servicios en línea utilizados en la actualidad y que probablemente se usarán a futuro



2. El uso actual de los servicios está relacionado de manera estrecha con la frecuencia en el uso de Internet, lo que aplica a todo tipo de servicios.

A medida que los usuarios no frecuentes pasan a un uso más frecuente (como sugiere la encuesta de 2008 que ya está sucediendo), esto será una fuerza poderosa para una mayor demanda de servicios en línea.

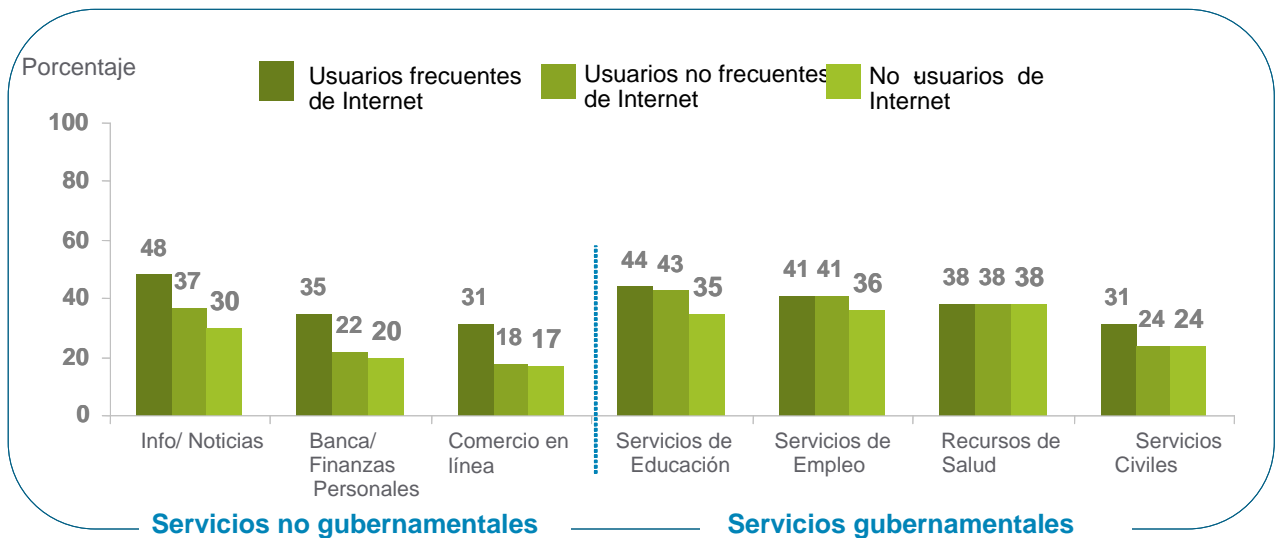
Ciudadanos: Uso actual de servicios en línea de acuerdo a la frecuencia



3. Los ciudadanos consideran que vale la pena pagar por los servicios en línea

La encuesta trató el tema de “disponibilidad para pagar” como prueba de fuego para la demanda de Internet a futuro, ya que las personas tienden a ver los servicios en línea como gratuitos. Los resultados sugieren que proporciones significativas de ciudadanos consideran que vale la pena pagar por estos servicios. De manera aun más sorprendente, los encuestados que actualmente no utilizan Internet consideran, casi de la misma manera que los usuarios frecuentes, que vale la pena pagar por estos servicios. En general, la disponibilidad para pagar los servicios gubernamentales es particularmente alta, principalmente aquellos que no representan transacciones de rutina (“servicios civiles”) tales como la educación, la salud y el empleo.

Ciudadanos: Servicios en línea que vale la pena pagar por usuarios de Internet frecuentes y no frecuentes

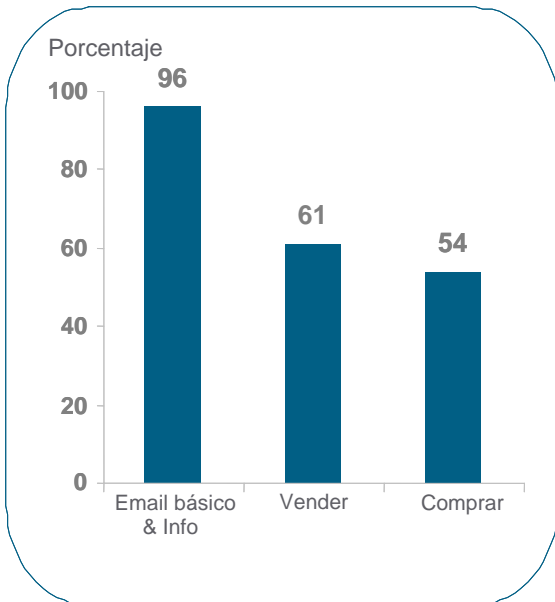


Empresas

Las empresas en ciudades de mercados emergentes utilizan Internet de manera amplia para comunicaciones e información, y cuentan con experiencia para usarla en banca y comercio electrónico. Es en estas áreas en donde esperan la expansión más grande de sus actividades en línea. Esto sugiere que existen grandes oportunidades por delante para que proveedores de servicios de y aplicaciones ofrezcan un mayor rango de opciones para satisfacer esa demanda.

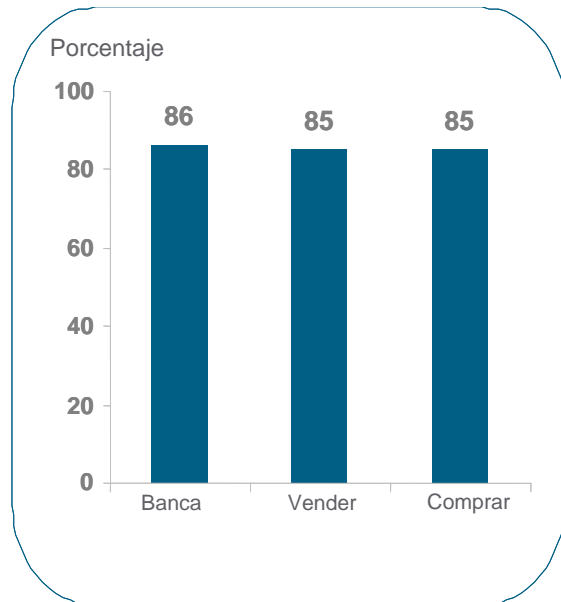
Empresas: Formas en que se usan actualmente Internet

(No gubernamental)



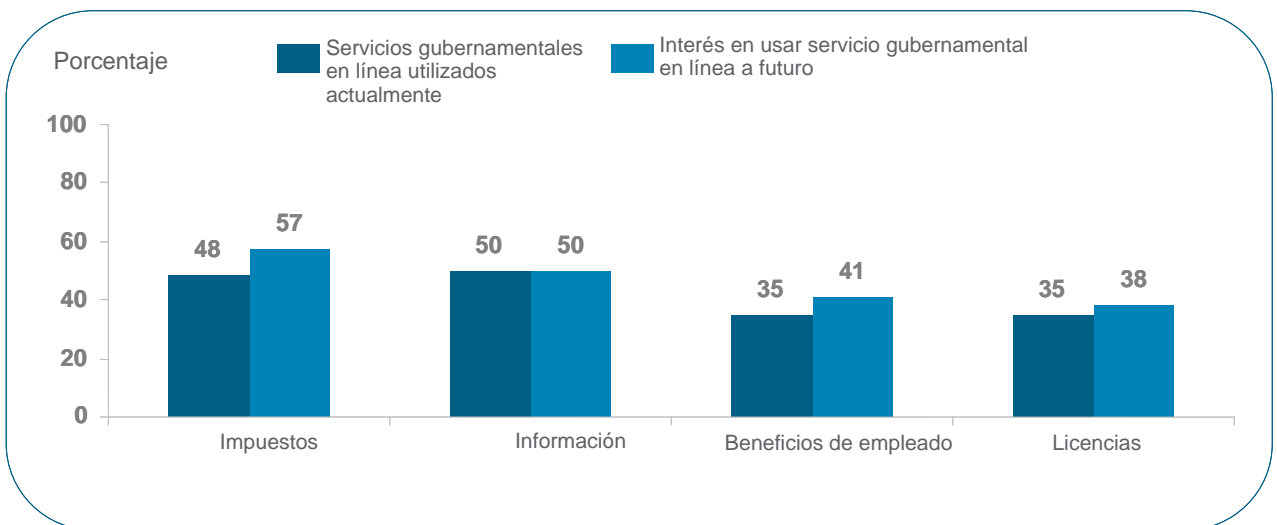
Empresas: Probable uso de Internet igual o más frecuentemente para...

(No gubernamental)



El panorama para servicios gubernamentales es bien diferente. Mientras que ya existen niveles de uso significativos, las empresas entrevistadas no esperaban que este tipo de actividad en línea se ampliara mucho dentro de los siguientes 12 meses. El nivel de interés más alto es alrededor del pago de impuestos. La falta de entusiasmo para los servicios gubernamentales en línea puede simplemente ser un reflejo de una actitud paradigmática hacia la disponibilidad de servicios y al escepticismo, o potencialmente debido a experiencias negativas con lo que se encuentra disponible en el momento (ver sección de la página 15 para más información acerca de las expectativas del gobierno).

Empresas: Uso & demanda actual de servicios en línea del gobierno



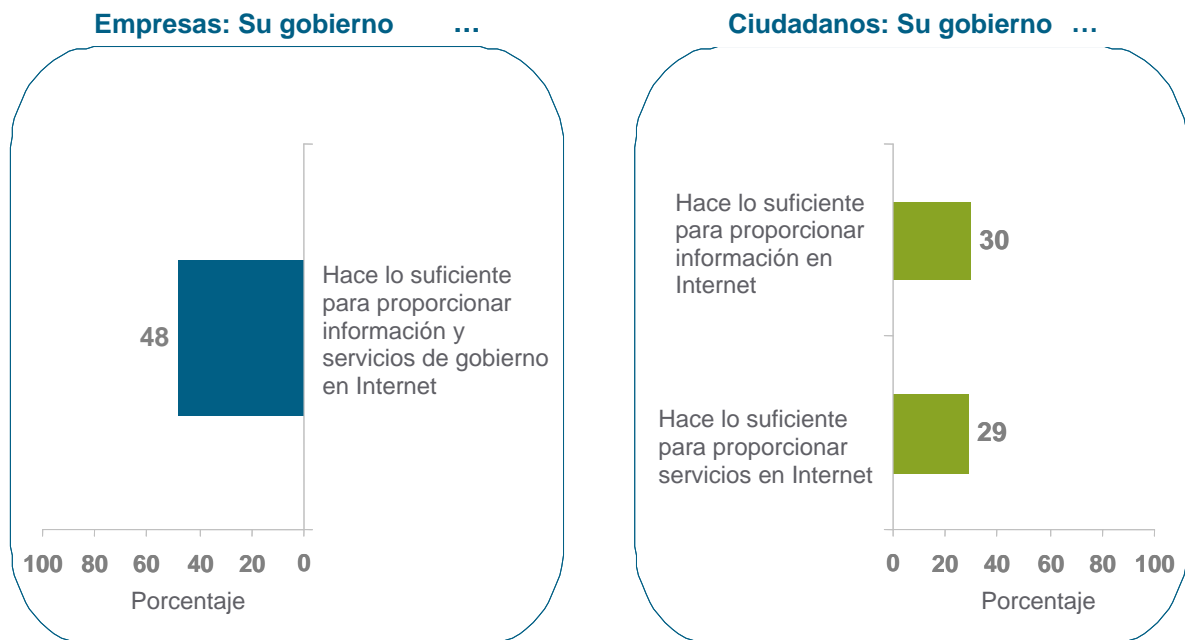


EXPECTATIVAS SOBRE EL ROL DEL GOBIERNO

Tanto los ciudadanos como las empresas esperan que el gobierno haga más para facilitar el acceso a Internet y para proporcionar los servicios en línea.

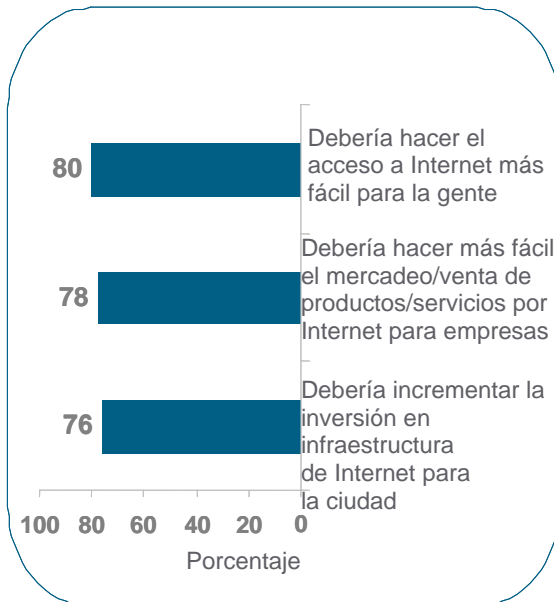
Hay un claro deseo de los ciudadanos y de las empresas para que el Gobierno participe de manera más activa en la promoción del acceso y uso de Internet. La gran mayoría de las empresas y de los ciudadanos piensan que el gobierno debería participar en la facilitación del acceso a Internet. Adicionalmente, la gran mayoría de las empresas sugieren que el gobierno debería priorizar la inversión en infraestructura de Internet.

Los gobiernos, en todos los niveles, tienen tres tipos diferentes de interacción con la conectividad y las redes. En primer lugar, pueden utilizar esa tecnología para mejorar la eficiencia interna de las operaciones gubernamentales. Esta área no fue cubierta por la encuesta. Los gobiernos también ejercen un rol en el desarrollo de relaciones ciudadanas y en la facilitación de la adopción de tecnología. Estas áreas fueron medidas en las encuestas del 2007, las cuales revelaron claras expectativas entre las empresas y los ciudadanos.

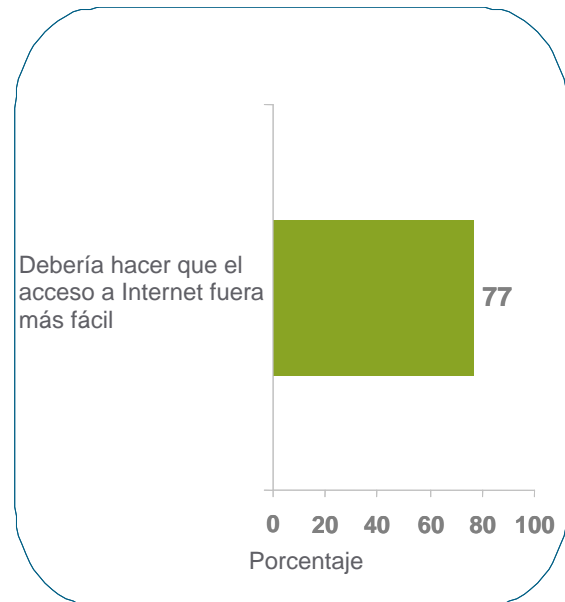


Con respecto a la actividad en línea propia del gobierno, y a los servicios que éste ofrece a los ciudadanos, solo dos de cada cinco empresas y menos de un tercio de los ciudadanos creen que los gobiernos están haciendo lo suficiente para generar la disponibilidad en línea de información y de servicios. Junto con los resultados encontrados de la demanda no satisfecha de servicios gubernamentales (y la disponibilidad para pagar por algunos de ellos), esto da como resultado una petición por parte de los negocios y de los ciudadanos para un gobierno en línea más proactivo.

Empresas: Su Gobierno...



Ciudadanos: Su Gobierno ...



Con respecto al rol más amplio que pueden jugar los gobiernos para facilitar la adopción de tecnología y, en este caso, para expandir la conectividad, el mensaje que surge de la encuesta es igualmente fuerte tanto de los ciudadanos como de las empresas.

- Los ciudadanos tienen claro que el gobierno debería hacer más para facilitar su acceso a Internet, como lo indican tres cuartas partes de los encuestados.
- Las empresas también son muy enfáticas con respecto a que el gobierno debería ejercer un rol más activo, facilitándolo de varias maneras, así como considerando la infraestructura de red como una prioridad gubernamental más alta de lo que es percibida en el presente. Esto es consistente con sus puntos de vista acerca del potencial impacto de Internet sobre los negocios y debería ser entendido como un énfasis del rol que la conectividad puede ejercer para mejorar la productividad y la competitividad de la ciudad.

Apéndice

Metodología:

- Entrevistas telefónicas y cara a cara de 30 minutos llevadas a cabo con ciudadanos y empresas en veinticuatro ciudades en Argentina, Brasil, México, Polonia, Rusia y Sudáfrica.
- Empresas: Personas de negocios que entienden la estrategia y operaciones generales de sus compañías, la información financiera, las interacciones gubernamentales y el uso de la tecnología. Las compañías calificadas representan una variedad de industrias y tamaños; todas debían tener por lo menos un PC.
- Ciudadano: Ciudadanos adultos que tienen responsabilidades en toma de decisiones para el hogar.

Etapa 2007: Distribución de entrevistas

País	Total	Ciudades Nivel 1	Ciudades Nivel 2
Sudáfrica 	Empresas 300 Ciudadanos 1,031	Johannesburg/ Pretoria Ciudad del Cabo	Port Elizabeth Pietermaritzburg
Argentina 	Empresas 299 Ciudadanos 1,002	Buenos Aires Córdoba	Mendoza Neuquén
Brasil 	Empresas 300 Ciudadanos 1,003	São Paulo Rio de Janeiro	Fortaleza Manaus
México 	Empresas 300 Ciudadanos 1,001	Ciudad de México Monterrey	León Aguascalientes
Polonia 	Empresas 299 Ciudadanos 999	Warsaw Lodz	Cracovia Szczecin
Rusia 	Empresas 301 Ciudadanos 1,003	Moscu St Petersburgo	Novosibirsk Yekaterinburg

Etapa de seguimiento 2008: Distribución de entrevistas

País	Total	Ciudades Nivel 1	Ciudades Nivel 2
Brasil 	Ciudadanos 563	São Paulo	Fortaleza
México 	Ciudadanos 641	Ciudad de México	Aguascalientes
Rusia 	Ciudadanos 500	Moscú	Yekaterinburg