

“ESTAR EN TODOS LADOS”. USOS Y APROPIACIONES DE INTERNET A TRAVÉS DE LA TELEFONÍA MÓVIL

Martín Alejandro Pizarro

Universidad Nacional de General Sarmiento (Argentina)

Resumen

El presente trabajo fue realizado en el marco de una beca de investigación para graduados recientes otorgada por la Universidad Nacional de General Sarmiento y dentro de la órbita del Observatorio de Usos de Medios Interactivos. El estudio analiza los usos de Internet a través de la telefonía móvil que realizan los jóvenes, hombres y mujeres de 16 a 25 años, contempla prioritariamente los fines y motivaciones de uso, hábitos y situaciones de consumo, frecuencia y evaluaciones que los usuarios realizan de sus prácticas con estas tecnologías, como así también el nivel de apropiación que han logrado sobre el uso de la red a través del móvil. Se trata de una aproximación exploratoria de tipo cualitativo, realizada a partir de entrevistas en profundidad a usuarios de Internet a través del celular de las localidades de San Miguel, Malvinas Argentinas y José C. Paz.

Palabras clave: internet, telefonía móvil, interactividad, usos, apropiaciones.

1. Introducción

Los cambios que las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) han traído aparejados son significativos en cualquiera de las dimensiones en las que se pretenda analizarlos. Las alteraciones que han causado en la vivencia del espacio y del tiempo resultaron drásticas desde que estos objetos técnicos comenzaron a tener mayor masividad promediando la década de 1990. De esta manera, más allá de la ubicación que se tenga en el espacio social, de los conocimientos técnicos o del modo en que se opte para relacionarse con los otros, estas tecnologías forman parte del imaginario tecnocomunicacional, de las representaciones de los individuos y de sus aspiraciones (Cabrera, 2006). Así, las proyecciones de la sociedad incluyen en sus discursos y en sus estructuras a la existencia de estas tecnologías y parece impensable que esto deje ocurrir.

En la actualidad, la Argentina atraviesa una etapa en la cual la disponibilidad de tecnologías interactivas se ha ampliado a la totalidad de los sectores sociales, fundamentalmente a partir de la incorporación del teléfono móvil a la dieta digital diaria de los individuos.

La penetración que estos dispositivos con cualidades digitales han logrado en la última década ha sido exponencial, más aún si contemplamos la fuerte expansión que han tenido los smartphones entre los usuarios de telefonía móvil en los últimos cuatro años. El Congreso Mundial de Móviles, realizado en 2013, en Barcelona, estima que para 2018 las conexiones móviles a nivel mundial pasarán de 6800 millones de

accesos a 9700 millones y que para ese año, casi el 50 % de la población mundial poseerá un celular. En nuestro país, según un informe de la empresa Movilgate (1), en julio de este año, el 78 % de los celulares vendidos correspondía a la categoría de teléfonos inteligentes (con acceso a Internet), mientras que el 74 % de los accesos a la red se realizaban desde dispositivos móviles (celulares y tablets). El aumento en el tráfico de datos a través de redes móviles ha sido significativo en nuestro país, pero no da cuenta de la calidad de los servicios ofrecidos. Se espera que antes de finalizar este año el Estado nacional licite los servicios de frecuencia de 4G, lo que mejoraría el rendimiento de los accesos a la red a través de la telefonía móvil.

En esta oportunidad, contemplando la magnitud de los datos aportados en los párrafos precedentes, nos interesa focalizarnos en los tipos de uso de Internet que un grupo de jóvenes del noroeste del Área Metropolitana de Buenos Aires realiza a través de los dispositivos de telefonía móvil. Se han priorizado, en esta ocasión, los fines y motivaciones de uso, los hábitos y situaciones de consumo, la frecuencia y evaluaciones que los usuarios realizan de sus prácticas con estas tecnologías, como así también el nivel de apropiación que han logrado sobre el uso de la red a través del móvil.

El grupo de entrevistados lo componen jóvenes que, en general, se han socializado con la expansión de las tecnologías digitales y que tienden a mantener un contacto sostenido con las TIC, por lo que resulta interesante observar cómo este tipo de dispositivos se ha incorporado a sus vidas cotidianas, qué modificaciones han gestado en relación con los otros, sus percepciones y representaciones. Algunos de los interrogantes que guiaron esta investigación son: ¿cuáles son las principales motivaciones que acercan a este grupo a usar Internet desde el celular?, ¿cuáles son las actividades principales que resuelven con el uso de Internet móvil?, ¿qué nivel de apropiación tecnológica refleja este grupo jóvenes del conurbano bonaerense?, ¿qué ventajas y desventajas reconocen en el uso de estas tecnologías? y, finalmente, ¿de qué modo influye el entorno personal, el ambiente comunicativo y las relaciones personales en la inserción de estas tecnologías en su vida cotidiana?

2. Nociones teórico-conceptuales

En el presente apartado se esbozarán los principales aportes teóricos contemplados para el análisis de los datos empíricos recabados durante el trabajo de campo. Los conceptos exhibidos en los próximos párrafos surgen de las principales discusiones dadas en la literatura acerca de los vínculos que los individuos establecen con los artefactos tecnológicos.

En primer lugar, recuperamos la perspectiva de Scolari (2008) para destacar una serie de rasgos propios que caracterizan las nuevas tecnologías: digitalización (conversión al sistema binario de todo tipo de textualidades); reticularidad (disposición muchos a muchos, en oposición al clásico broadcasting de uno a muchos); hipertextualidad (textos estructurados no secuencialmente); multimedialidad (convergencia de lenguajes y medios en la web); interactividad (participación activa de los usuarios, ya no solo entendidos

como meros consumidores, sino también como productores de contenido). Consideramos que estas características de las nuevas tecnologías deben ser tenidas en cuenta como punto de partida en cualquier análisis acerca de las relaciones que se establecen entre los sujetos y los objetos tecnológicos contemporáneos.

En segundo lugar, nos resulta propicio determinar el modo en el cual entendemos el concepto de *uso* en el caso de los dispositivos técnicos que permiten la comunicación y, especialmente, para aquellos que posibilitan la transferencia digital de datos. Desde esta perspectiva, adherimos a la noción elaborada por Cabello (2006), que contempla no solo las diferentes construcciones de sentido que los sujetos efectúan al vincularse con los distintos dispositivos tecnológicos y con los contenidos que por ellos circulan, sino también el repertorio de posibilidades que habilita la *interactividad* de las tecnologías digitales y que permiten un despliegue de las cualidades creativas de los usuarios. Resulta relevante destacar que esta forma de comprender el uso de las nuevas tecnologías digitales incorpora, por un lado, el *consumo* y la valoración singular que los sujetos realicen del artefacto y, por otro, las posibilidades de *producción* de un nuevo contenido promovido por las relaciones interdependientes y colaborativas que habilita la estructura digital de la información.

Esta noción de uso, compleja en su construcción, surge de la combinación del concepto de *interactividad*, que para Bettetini se trata principalmente de “un diálogo hombre-máquina que hace posible la producción de objetos textuales nuevos, no completamente previsibles a priori” (Bettetini, 1995: 17), con la idea de *praxis operativa* de Renaud (1990 citado en Cabello, 2006), a partir de lo cual Cabello sostiene:

... los usos de estas tecnologías implican una *praxis operativa* a partir de la cual los usuarios pueden *efectivamente* reelaborar contenidos conforme a su experiencia cultural (esto es, incluso, más allá de su experiencia simbólica). Pero pueden realizar también otro tipo de *operaciones* que viabilizan el establecimiento de relaciones de intercambio entre diferentes agentes y, con ellas, la actualización de diversos tipos de prácticas comunicativas (Cabello, 2006: 145).

La adopción de este concepto, que centra su mirada en los procesos de cambio que se presentan en el ámbito de la mediación con los objetos técnicos, nos permite apreciar que el uso de las diversas tecnologías interactivas contempla en su concepción el establecimiento de vínculos sociales y la posibilidad de la construcción de conocimiento colectivamente.

Por otro lado, debemos tener en cuenta las características que nos aporta la red Internet en la actualidad, ya que no se encuentra integrada solo por usuarios pasivos que se destinan al mero consumo o descarga de contenidos –como podría ocurrir algunos años atrás–, sino que contamos con agentes que, fundamentalmente a partir del desarrollo y crecimiento exponencial de las redes sociales, son capaces de descargar, reelaborar, producir y compartir nuevamente en el espacio de la virtualidad diversas

textualidades que serán susceptibles del mismo proceso en cualquier parte del globo. El rol del usuario se torna activo a partir de las posibilidades que ofrecen las tecnologías interactivas, sin la necesidad de saber con exactitud los diversos procesos digitales que se ponen en funcionamiento al momento de utilizar un dispositivo con estas cualidades.

En tercer lugar, debemos contemplar que la incorporación de tecnologías digitales a la vida cotidiana de las personas implica siempre, indistintamente de las características socioeconómicas o culturales de los grupos, diversas instancias de apropiación que los usuarios desarrollan a partir del contacto sostenido con los dispositivos, generando un vínculo particular con el objeto tecnológico. En este sentido, recuperamos el concepto de *apropiación* de Morales (2009), quien la entiende como:

... aquellas prácticas a través de las cuales los sujetos, habiendo realizado una elucidación acerca de las determinaciones económicas, sociales e ideológicas que imponen los objetos tecnológicos que los rodean, expresan en el uso competente de esos objetos, su libertad de adaptarlos creativamente a sus propias necesidades, en el marco de la construcción de proyectos de autonomía individual y colectiva (Morales, 2009: 118).

Esta concepción contempla la capacidad de adaptación del artefacto a las necesidades del usuario, más allá de las posibilidades de uso ofrecidas por el dispositivo cuando fue lanzado al mercado. La noción de apropiación esbozada por Morales reconoce las siguientes dimensiones analíticas para indagar los procesos de apropiación de tecnologías: acceso/disponibilidad; conocimiento, reflexividad, competencia, uso y gestión; elucidación, interactividad, interacción y proyecto (Morales, 2009).

Por último, no podemos dejar de tener en cuenta que el uso sostenido de las tecnologías por parte de los sujetos posibilita la construcción de esquemas cognitivos de percepción, valoración y acción que orientan los procesos de apropiación de dichas tecnologías. Para caracterizar este aspecto, retomamos el concepto de *competencias tecnológicas percibidas* propuesto por González (1999), quien las entiende como "... sistema finito de disposiciones cognitivas que nos permiten efectuar infinitas acciones para desempeñarnos con éxito en un ambiente mediado por artefactos y herramientas culturales" (González, 1999: 157).

Las nociones expuestas en los párrafos precedentes nos permitirán comenzar a indagar y comprender el tipo de vínculos que los jóvenes de la zona noroeste del Área Metropolitana de Buenos Aires establecen con la red accediendo desde el teléfono móvil.

3. Metodología

El presente trabajo fue realizado a partir de una metodología de tipo cualitativa. Se trata de una aproximación exploratoria, cuya técnica de recolección de datos fue la entrevista en profundidad a partir de una guía de pautas semiestructurada. Las unidades de análisis fueron hombres y mujeres de 18 a 25 años,

usuarios de Internet a través de la telefonía móvil y residentes en los partidos de San Miguel, Malvinas Argentinas y José C. Paz (área de influencia de la Universidad Nacional de General Sarmiento).

Se trata de jóvenes cuyo máximo nivel de estudio alcanzado es el secundario completo y en algunos casos recién se están incorporando a la educación terciaria o universitaria; residen en el mismo hogar que sus padres, aunque la mayoría de ellos trabajan en relación de dependencia o están desempleados y tienen trabajos esporádicos e intermitentes.

Las entrevistas individuales en profundidad nos permitieron acceder a la experiencia personal de los actores expresadas en su propio lenguaje (Taylor, S. y R. Bodgan, 1987; Wimmer, M. y J. Dominick, 1996).

4. Análisis

4.1 Sobre los usos

Este primer apartado está destinado a indagar las principales formas de uso que los entrevistados realizan a partir del contacto con la red Internet a través de la telefonía móvil. Nos centraremos en las motivaciones y los fines que habilitan al uso de estas tecnologías, como así también en la frecuencia, las ventajas y desventajas, los hábitos de uso y los lugares de acceso más comunes.

El acceso a la telefonía móvil entre entrevistados se produjo principalmente en la primera etapa de la adolescencia, aproximadamente entre los 12 y los 15 años, pero el acceso a Internet por medio del móvil recién tuvo lugar en los últimos dos. Este hecho se debió principalmente a factores económicos: entre los más jóvenes y quienes aún no trabajan, son sus padres quienes deben mantener el abono mensual del celular, lo que representa un aumento de los gastos domésticos, mientras que para aquellos que ya se encuentran insertos activamente en el mercado laboral, debieron realizar el "sacrificio" de una parte de sus ingresos para mantener una línea móvil con acceso a la red. Asimismo, la totalidad de los consultados poseían computadora (ya sea de escritorio o portátil) con conexión de banda ancha en su hogar previo a la adquisición de un celular con Internet. Esta situación permitió un amoldamiento más rápido y eficaz a la interfaz propuesta por la red en los celulares, optimizando así el uso por parte de los sujetos, ya que encontraban grandes similitudes entre el manejo de una PC y el de un celular con sistema operativo. Por su parte, el aprendizaje del uso de la tecnología se realizó sin temores, a partir del contacto recurrente con el artefacto ("investigando", "tocando" o "a los golpes"). El uso constante permitió el rápido conocimiento sobre el dispositivo y sus potencialidades, aunque debemos destacar el caso de las mujeres, quienes se vieron impulsadas a efectuar esta forma de conexión a la red por parte de algún referente (amigo, familiar), quienes también explicaron el funcionamiento de la interfaz y de las distintas aplicaciones que proveía Internet en el móvil.

A partir del panorama general expuesto en los párrafos anteriores, comenzaremos por analizar las principales motivaciones que han impulsado el uso de estas tecnologías, aquellas razones por las cuales los individuos han decidido empezar a utilizar estos objetos técnicos, es decir, por qué han recurrido a estos

dispositivos, qué hechos o situaciones los han estimulado, por qué los usan. Entre ellas, podemos destacar las siguientes:

1. *Comunicación constante (a un costo fijo)*. La mayoría de los jóvenes entrevistados ha dado cuenta de la posibilidad de mantenerse comunicados “full time” con su red de contactos más cercana. La reducción de costos en relación con los mensajes de textos y las llamadas de voz, facilitados principalmente por la mensajería instantánea, ha motivado la adquisición de estas tecnologías por los usuarios. Sin embargo, debe destacarse que si bien la comunicación con los contactos tal vez no sea recurrente o constante, es percibida como *continua*, ya que siempre existe la posibilidad de contactar al otro (principalmente a través de la mensajería instantánea) y recibir una respuesta inmediata de distinto tipo: saber si recibió o no el mensaje, si fue o no leído, e incluso recibir una respuesta a dicho mensaje por parte del interlocutor.
2. *Disponibilidad*. En consonancia con la motivación anterior, los usuarios entrevistados entienden la posesión de un celular con Internet como la posibilidad de estar siempre disponibles, es decir, de poder ser contactados en cualquier momento, en cualquier lugar. A diferencia de las llamadas de voz o los mensajes de texto, la conexión permanente del móvil a la red habilita la percepción de poder retomar la comunicación con otros en todo tiempo y lugar, sin concebir que en algún momento haya finalizado. Las conversaciones son continuas, sincrónicas, más allá que en algún intervalo haya disminuido la frecuencia de respuesta. Se produce una homologación entre el *estar comunicado* y el *estar disponible*, ya que se considera que una situación posibilita a la otra y viceversa. La disponibilidad está asociada a la conexión del dispositivo a la red y no a la posibilidad efectiva de respuesta del usuario a partir del uso del dispositivo.
3. *Entretenimiento*. El uso de Internet a través de la telefonía móvil ha permitido entre los usuarios la posibilidad de participar en juegos sociales (2), realizar actividades lúdicas, consumir redes sociales o videos on-line fundamentalmente en situaciones “de paso”, “en espera” o “en viaje”. Los tiempos considerados *muertos*, ya que no se puede realizar otra actividad productiva, son aprovechados por nuestros entrevistados para entretenerse a través de distintas posibilidades que habilita la red y que solo pueden ser realizadas gracias a la movilidad y portabilidad que presta un teléfono móvil con acceso a Internet.

Estas consideraciones dan cuenta de aquellos aspectos que han estimulado al grupo de jóvenes entrevistados a establecer una relación con Internet a través del teléfono móvil, pero también es pertinente determinar las principales finalidades o propósitos para los cuales son utilizadas estas tecnologías. En este sentido, se han podido reconocer las siguientes:

1. *Búsqueda de información específica.* Se trata de búsquedas puntuales para responder dudas específicas que surgen comúnmente a partir del diálogo o debate con otras personas (por ejemplo, nombres de personalidades públicas, resultados deportivos, horarios de espectáculos, entre otras) o en casos de urgencia (ubicación de calles cuando se está en la vía pública, condiciones climáticas, etc.). Asimismo, la *navegación* por la web suele reservarse para realizarse a través de la computadora, ya que permite abrir varias ventanas al mismo tiempo, mejorar la visión en el monitor y desplazarse con mayor facilidad con el mouse, etcétera.
2. *Mensajería Instantánea (MI).* Coincidente con una de las principales motivaciones (comunicación constante), la mensajería instantánea a un costo fijo es la finalidad más recurrente entre los usuarios. La aplicación más utilizada es Whatsapp para comunicarse con los afectos, incluso utilizando las funciones de "grupo" para gestionar salidas, informarse sobre actividades escolares o universitarias.
3. *Consumo de medios a través de la web (remediaciones).* Los entrevistados afirman utilizar frecuentemente Internet a través del celular para acceder a contenidos que circulan en otros medios, principalmente para el consumo de diarios y revistas o bien para acceder a contenidos televisivos por medio de aplicaciones móviles producidas por los canales de televisión (3).
4. *Uso de redes sociales.* El uso de estas aplicaciones es, junto con las de mensajería instantánea, una de las dos finalidades más mencionadas por nuestro grupo de entrevistados. La red social más utilizada es Facebook y su consumo a través del teléfono móvil suele realizarse exclusivamente para estar al corriente del estado de la red de contactos del usuario, sin realizar publicaciones ni compartir archivos (estas producciones se realizan generalmente a través del uso de la PC). El caso particular de Twitter, que por su interfaz propiamente móvil habilita a mayores producciones por parte de los sujetos (fundamentalmente para expresar sus estados de ánimo y compartir imágenes) es relativamente poco utilizada entre los entrevistados.
5. *Uso de correo electrónico.* Los entrevistados han afirmado que solo utilizan su casilla de correo para el consumo de información y recepción de mensajes, sin enviar correos electrónicos desde el móvil. Asimismo, suelen poseer dos casillas sincronizadas con el sistema operativo del celular: una con fines formales (para el contacto con compañeros del trabajo/universidad primordialmente) y otra con fines informales (como registrarse en redes sociales, recibir promociones de servicios o contactarse con amigos).

Por su parte, en lo que atañe a la frecuencia de uso, la mayoría de los entrevistados opta por el horario vespertino nocturno para realizar el uso más intensivo de Internet desde el móvil, ya que es el horario en el cual su red de contactos se encuentra con mayor disponibilidad para interactuar. Sin embargo, el uso se extiende a lo largo de todo el día, ya que la posesión constante del dispositivo permite estar siempre

“disponible” u “on-line”. Asimismo, como fuera expuesto anteriormente, la percepción de los usuarios es la de *usar* el dispositivo “todo el tiempo” o “todo el día”, ya que tienden a homologar el *uso del dispositivo* con el *estar conectados a la red*, estado que desde el móvil suele ser permanente. En este sentido, el “tiempo neto” de uso expresado por los entrevistados giraba en torno a las tres horas diarias, aunque este dato es una estimación poco precisa, dado que no se puede contabilizar de manera exacta la cantidad de horas que se utiliza cada aplicación que precisa de Internet para su funcionamiento. La respuesta espontánea solía ser “todo el día” o “todo el tiempo”, pero discernir entre *usar el dispositivo* y *estar conectado a Internet* modificó la primera apreciación.

En lo que respecta a los lugares más frecuentes para realizar el uso de las tecnologías en cuestión, se destacan los “lugares de paso” o “de espera” (como un bar o restaurant, los pasillos de la universidad o la sala de espera de un hospital). Asimismo, el lugar privilegiado para utilizar Internet desde el móvil es en los medios de transporte, ya que permiten efectuar el traslado sin percibir el recorrido y continuar en contacto con “los suyos” en el ámbito público. El ámbito doméstico se destina primordialmente al uso de la mensajería instantánea, ya que el resto de las aplicaciones mencionadas en los párrafos precedentes pueden utilizarse desde la PC o notebook. Por cuestiones de seguridad, los entrevistados no optan por hacer uso del móvil en la vía pública, salvo situaciones de urgencia.

Por último, en lo referido a la evaluación que realizan los usuarios en torno a las posibilidades que les brinda el uso de Internet a través del celular, podemos reconocer como principales ventajas la opción de *comunicación permanente* con los contactos al “estar siempre disponible”, la *portabilidad* de “llevar mi mundo en el bolsillo”, la *movilidad* al “estar siempre en todos lados”, y la *comodidad* de “poder tener lo que necesito siempre conmigo”. Las ventajas que brinda esta modalidad de uso de la red dan cuenta de la construcción de percepciones en torno al dispositivo como herramienta predilecta para la deslocalización de la vida del sujeto pero, al mismo tiempo, la concentración de contactos y actividades cotidianas en la palma de su mano. A su vez, las desventajas se asocian al *exceso de uso* de Internet (anteriormente solo se utilizaba en el ámbito doméstico y actualmente puede efectuarse por doquier). Existe entre los entrevistados la creencia de una dilatación de los encuentros cara a cara con las amistades o familiares producto del contacto permanente que se posibilita mediante el dispositivo. Sin embargo, se presentan contradicciones entre lo que se considera como desventaja y las afirmaciones en el discurso de los entrevistados sobre su propio uso del móvil al estar “conectados todo el tiempo”. Se critica esta práctica pero no se posee una actitud tendiente a evitarlo.

4.2 Sobre apropiaciones

En el presente apartado, se analizará el proceso de apropiación de las tecnologías abordadas en esta investigación atendiendo a las dimensiones de análisis propuestas por Morales (2009):

acceso/disponibilidad; conocimiento, reflexividad, competencia, uso y gestión, elucidación, interactividad, interacción y proyecto.

En primer lugar, nos centraremos en el *acceso* y la *disponibilidad*, esta última entendida por Morales (2009) como la existencia de los dispositivos técnicos en un determinado entorno tecnológico, ya sea *doméstico* –el hogar–, *institucional* –en el marco de algunas instituciones u organismos públicos–, o *social* –espacios públicos–. Por su parte, Cabello (2006) refiere al *acceso* como la posibilidad efectiva de tomar contacto material y simbólico con el objeto técnico disponible en el entorno.

En nuestro grupo de entrevistados, la disponibilidad de Internet se da en los distintos ámbitos mencionados arriba (doméstico, institucional y social) dada la posibilidad de acceso que habilita el celular. De acuerdo con lo percibido por los usuarios, ellos se encuentran haciendo uso de Internet en todo momento, “full time”, por lo que es indistinto dónde se encuentren: ellos siempre harán uso de Internet si así lo precisaran. Dentro del hogar, el espacio de acceso prioritario es la habitación, ya que permite preservar la privacidad y, para quienes poseen la PC allí, complementar los usos. Así, los mismos sujetos se ocupan de la *gestión* de las TIC que utilizan, es decir, son los mismos actores quienes generan las condiciones que les posibilitan tomar decisiones frente a las diversas posibilidades de uso de las tecnologías, delimitando de esta manera los usos (Morales: 2009).

El servicio de Internet es provisto por las tres empresas que dominan el mercado en la Argentina: Movistar, Claro y Personal. Sin embargo, la calidad de los servicios ofrecidos es criticada por la mayor parte de los entrevistados, ya que “siempre se cuelga cuando más lo necesitás”. En este sentido, si se posee conectividad inalámbrica a la red (Wi Fi) en el hogar, los usuarios tienden a conectar su móvil a dicha red con el objeto de mejorar la calidad y velocidad de la transferencia de datos (4). En esta situación, el factor económico no se vuelve preponderante, ya que el gasto es el mismo indistintamente del consumo que se lleve a cabo.

Asimismo, el uso de Internet se extiende fuera del espacio hogareño, fundamentalmente en el ámbito de trabajo y de estudios (universidad, instituto terciario), y en menor medida en bares o restaurantes e instituciones públicas. Aquí no siempre puede hacerse uso de una red inalámbrica privada, como ocurre en el hogar, pero de llegar a darse la disponibilidad de este tipo de conexión es la primera opción para asegurarse el correcto envío y recepción en el uso de la MI (Whatsapp).

El entorno tecnológico social, fundamentalmente la vía pública, es el más evitado para el uso por temor a un robo del dispositivo. Sin embargo, la restricción impuesta a sí mismos por los entrevistados es muy lábil y flexible, ya que “de ser necesario se usa y... siempre es necesario usarlo”.

En segundo lugar, nos interesa abordar aquella dimensión de la apropiación vinculada al *conocimiento* que los sujetos exhiben en sus dichos sobre el objeto técnico. Al indagar este aspecto, intentamos determinar en qué medida los usuarios conocen y comprenden el dispositivo Internet, su vinculación y diferencias con la telefonía móvil no solo con relación a sus disposiciones técnicas y aplicaciones, sino también a aquellas

cuestiones asociadas con los procesos históricos que dieron lugar a su origen como a las relaciones convergentes que mantienen con otros artefactos tecnológicos (Morales, 2004). La evaluación de este tipo de conocimiento permite reconocer si los individuos son capaces de incorporar las funcionalidades de los dispositivos a sus necesidades y objetivos cotidianos.

En este sentido, no se han podido reconocer en ningún caso saberes sólidos acerca de la red Internet y del teléfono móvil respecto del proceso de surgimiento e historicidad de los artefactos. Los discursos se construyen en torno al usuario y a los procesos mecánicos que se deben respetar para cumplir con éxito una tarea (buscar información, utilizar una aplicación, enviar un mensaje instantáneo). En ningún momento se hace referencia a las propiedades específicas del dispositivo que permiten develar las causas de su funcionamiento

Yo sé cómo usar el celular y las aplicaciones que necesitan Internet. Ahora, cómo funciona Internet, no tengo la menor idea. Yo sé que si escribo un mensaje y toco Enter, se envía; si presiono abrir, se abre y si le doy play se reproduce. Sé fijarme cuándo tengo buena o baja señal, y sé que si es baja las cosas funcionan mal. Es todo muy parecido a la PC, pero tampoco te voy a decir que la compu la sé supermanejar (Tatiana, 23).

Desde la perspectiva de Morales (2009), este hecho es una reducción de las tecnologías a sus diversas funcionalidades. Los usuarios resaltan el resultado y no el proceso, el dispositivo es una “caja negra” y las razones de su funcionamiento se encuentran en el orden de lo mágico.

Por otra parte, el proceso de apropiación de TIC también se encuentra compuesto por una doble articulación intrínseca a toda tecnología que permite la comunicación: por un lado, su origen social y producto material de significados sociales, y, por otro, la posibilidad de difundir otros significados a través de ellas. En la práctica de los usuarios, a partir de su relación con los artefactos, estas características se encuentran presentes en los procesos de *reflexión* y *elucidación*, es decir, en la capacidad de reflexionar sobre los vínculos que los hombres establecen con las tecnologías y las consecuencias de cada una de ellas y, además, la comprensión de códigos, discursos y lógicas que circulan en contenidos y aplicaciones de las TIC (Morales, 2009). Aquí no solo interesa interpretar los efectos acerca del uso de las tecnologías a nivel social, sino también otorgar sentidos a sus discursos con el objetivo de incorporarlos a las actividades más cotidianas de los sujetos.

En este sentido, nuestros entrevistados –más allá de los tipos de usos que realizan– consideran que Internet no se les presenta como una tecnología “neutral”. En primer término, los usuarios identifican diversos factores sociales, políticos y económicos vinculados a la producción, circulación y reproducción recurrente de los dispositivos tecnológicos. Asimismo, en sus discursos se ha podido constatar un análisis acerca de la influencia de lucro económico de las empresas productoras de tecnologías y sobre los efectos

sociales y comerciales de la obsolescencia prematura y preestablecida de los objetos técnicos. Por su parte, el contacto sostenido con Internet a través del móvil permite a los usuarios familiarizarse cada vez más con la interactividad y comenzar a otorgarle sentido tanto a la información que por la red circula como a los formatos en que se encuentra codificada, a la vez que realizan un análisis de lo consumido que posibilita la construcción de un posicionamiento frente a las tecnologías y sus discursos. Al respecto, un entrevistado sostiene:

Lo compraste hoy y mañana ya es viejo. Solo les interesa vender y te venden el tomo I cuando ya escribieron el II y están pensando en el III [...]. Tampoco te podés creer todo lo que está en Internet, cuando lo usás seguido te das cuenta. Desconfiás. Nunca terminás de saber qué es verdad y qué no, pero al menos uno empieza a dudar y se fija en otros lados, en otras páginas, para ver qué tanto es cierto y qué tanto no (Pablo, 25 años).

Este tipo de análisis también se hace presente en el caso del consumo de redes sociales. Los usuarios son conscientes de la publicidad que adquiere su información personal cuando es exhibida a través de la red. Si bien en muchos casos se restringe o se define quién pueda visualizarla, en términos generales, los actores saben que no pueden controlar en plenitud el acceso a sus datos y conciben la virtualidad como un espacio público al que puede acceder cualquier persona. Ante esto, se percibe una pérdida de la intimidad con la imposibilidad de controlar los usos que otros internautas hagan de su información personal, producciones escritas, gráficas o audiovisuales. Esta sensación lleva a que muchos entrevistados realicen una evaluación acerca de las imágenes que usarán como foto de perfil (ya sea en Facebook o incluso de Whatsapp), qué colocarán de estado y qué información compartirán dado el temor que genera la falta de control sobre sus propias producciones.

Otra dimensión que debe ser considerada para evaluar la apropiación de TIC es la *competencia*, es decir, el proceso de construcción de habilidades que permite a los sujetos operar las tecnologías y realizar actividades con ellas. Esto puede considerarse como el modo particular en que los sujetos adquieren competencias tecnocomunicativas. En este sentido, nuestro grupo de entrevistados ha expresado que su incorporación al uso de Internet móvil se vio persuadida y fuertemente estimulada por su grupo de pertenencia más cercano que ya hacía uso de esta tecnología con anterioridad, por lo que se sentían “excluidos” o “al margen” al no poder participar de charlas colectivas, compartir imágenes o mensajes de voz a través de la MI o al no recibir respuesta a los mensajes de texto enviados porque generaban un costo adicional a sus interlocutores. En general, el aprendizaje sobre el uso de los dispositivos fue individual, “investigando”, “tocando los botones” o “a los golpes”, aunque la mayoría de los usuarios reconocían que el uso era muy similar al de una computadora y que haber aprendido a utilizar la PC antes de poseer un móvil con Internet y sistema operativo, les había permitido conocer las características básicas de uso.

Como fuera comentado en el apartado sobre usos, debe destacarse que no se presentaron casos de *temor* al momento de aprender a utilizar el móvil e Internet. La creencia de que el contacto sostenido con el artefacto permitirá adquirir los conocimientos necesarios para su correcto uso es recurrente, entendiendo el aprendizaje como un proceso longitudinal de largo plazo. Se considera que aún hay funciones o aplicaciones que no son utilizadas porque no son necesarias y no por no saber o no poder aprender a usarlas. En caso de ser necesario, solo basta con comenzar a indagar una aplicación y el aprendizaje se producirá rápidamente. Solo en situaciones excepcionales puede recurrirse a algún amigo o familiar (joven) que haga las veces de referente y explique algún funcionamiento, pero estas situaciones extrañamente ocurren. Existen claras representaciones acerca del dispositivo, de su uso y potencialidades, como así también de las repercusiones en la vida cotidiana de cualquier sujeto, ya sea usuario o no de estas tecnologías. De este análisis se desprende la dimensión acerca de los *usos*, que también componen el proceso de apropiación de las tecnologías. Dicha dimensión fue analizada de manera pormenorizada en el apartado anterior, focalizando la mirada sobre motivaciones, fines, frecuencia, hábitos y situaciones de uso. Por otro lado, es pertinente observar el avance que los individuos expresan acerca de la relaciones entre ellos y la tecnología –*interactividad*– y entre ellos a través de los dispositivos –*interacción*–. En el primer caso, los usuarios exhiben un uso fluido y extensivo en la gestión y tratamiento de contenidos en las diversas plataformas. Es recurrente la producción de imágenes a través de las cámaras de fotos incorporadas a los celulares y su envío a amigos o familiares a través de la mensajería instantánea o el correo electrónico. Esto es muy común en el caso de actividades académicas que deben ser realizadas en grupo y la MI permite acortar tiempos y reuniones para avanzar con las tareas de estudio. Las notas de voz son utilizadas en menor medida, pero son una herramienta susceptible de uso en el caso de un mensaje que pueda ser confuso o poco claro a través de la escritura. También es recurrente enviar links (“linkear”) de videos, generalmente musicales, consumidos en otras redes sociales como YouTube, para compartir a través de la MI con sus contactos. Las imágenes no suelen ser compartidas a través de la aplicación Facebook, pero en este caso sí se producen comentarios a través del teléfono celular sobre publicaciones de contactos.

En lo que respecta a la *interacción* comunicativa a la que habilitan las diversas aplicaciones de un smartphone, nuestros entrevistados sostienen multiplicar sus contactos cotidianos con diversos grupos de familiares, amigos y conocidos a medida que estos incorporan un teléfono móvil con acceso a Internet y comienzan a hacer uso de sus aplicaciones. El caso de Whatsapp es el más frecuente, ya que solo se encuentra disponible para celulares, aunque también ocurre con el caso de Twitter (la creación de un perfil es estimulada por la misma posesión del dispositivo) o bien comenzar a utilizar el correo electrónico como un tipo de comunicación sincrónica, ya que, en caso de que se encuentre dificultado el contacto a través de las otras aplicaciones, el correo electrónico se convierte en un servicio que puede ser utilizado para una respuesta instantánea de encontrarse sincronizado con el sistema operativo del móvil. Las comunicaciones

con los padres aún siguen realizándose, en la mayoría de los casos, de manera convencional: llamadas y mensajes de texto. Los progenitores no han adquirido aún teléfonos con acceso a la web y, en los casos en los que sí ocurrió, su uso les ha resultado complejo por lo que se sigue recurriendo a la respuesta inmediata a través de una llamada de voz.

Por último, el proceso de apropiación culmina con la posibilidad de diagramar *proyectos* de autonomía personal y colectiva a través del uso de los objetos tecnológicos, es decir, incorporar las funcionalidades de los dispositivos a las tareas cotidianas como a propósitos más complejos que requieren mayor pericia técnica en la utilización de las tecnologías. Desde esta perspectiva, los entrevistados comienzan a representar los usos de Internet a través de la telefonía móvil integrados a las actividades básicas que desarrollan cotidianamente. Esta situación permite incorporar las tecnologías a la configuración de proyectos de autonomía individual a corto plazo; el uso de aplicaciones básicas como el pronóstico del clima, el estado de los servicios de transporte, los grupos de Whatsapp para organizar tareas o la consulta de la cartelera de espectáculos dan cuenta de la gestión de actividades que no pueden dejar de estar mediadas por la tecnología para su consecución. Lentamente, los jóvenes comienzan a hacer de Internet una tecnología portable y móvil, alejada de la PC de escritorio y empiezan a ser capaces de llevar “el mundo en el bolsillo” y desarrollar su vida “tocando pantallas”.

5. Consideraciones finales

El presente estudio ha intentado esbozar un acercamiento a los principales usos de la red Internet a través de la telefonía móvil y al nivel de apropiación que los usuarios de estas tecnologías han logrado a partir del contacto sostenido con estas.

Con lo expuesto en las páginas precedentes, hemos podido observar cómo los smartphones con acceso a Internet comienzan a ser concebidos por los usuarios como computadoras de bolsillo dada la extensa cantidad de aplicaciones que comparte con la PC. Sin embargo, más allá de este gran acercamiento, las tareas más complejas se siguen reservando para el uso del ordenador, como es el caso de compartir imágenes y videos, enviar producciones escritas o realizar operaciones en las cuales debe intervenir el dinero, como homebanking, pago de servicios o compra de productos on-line.

Por su parte, el acceso a la red a través del móvil generó un desplazamiento en el uso del ordenador. En este sentido, se alteró la finalidad comunicativa que solía depositarse sobre la computadora a partir de su acceso a las redes sociales. Los sujetos consideran que la PC requiere una dedicación exclusiva para su uso, principalmente el estar situado frente a ella, mientras que el celular admite la realización en simultáneo de otras tareas. Este hecho permite reconocer la computadora ya no como un mero dispositivo de acceso a Internet, sino asociada a una mayor cantidad de tareas de ofimática, no presentes en estudios previos.

Asimismo, la incorporación de Whatsapp a la comunicación de los individuos desde el celular desplazó notablemente el uso de Facebook. Si bien las redes de contactos de una y otra aplicación son casi las

mismas, se prefiere la mensajería instantánea, ya que el resto de los interactuantes poseen el móvil consigo; a su vez, Whatsapp es una aplicación concebida y diseñada exclusivamente para el uso móvil (al igual que Twitter), por lo que su manejo es más rápido y eficaz si se compara con el de Facebook, que es representado por los actores como una página de acceso vía ordenador. Estos usos dan cuenta de las motivaciones y finalidades destacadas en el primer apartado, la comunicación era el elemento preponderante que atravesaba la mayor parte de las prácticas que los sujetos realizaban en la red desde su teléfono móvil.

Desde las apropiaciones, debemos destacar la mirada crítica y analítica que los usuarios sostienen frente a los contenidos que circulan por la red y que son consumidos a diario desde el móvil en situaciones “de paso” o “de espera”. Los actores aprecian en todo momento el afán de lucro de las empresas productoras de tecnologías, por lo que son conscientes del sistema del cual forman parte al decidir hacer uso de este tipo de artefactos tecnológicos y culturales.

De igual manera, es relevante el modo en el cual la vida de los entrevistados comienza a no poder ser percibida y representada en ausencia de Internet móvil: se organizan actividades, se resuelven problemas de ubicación en la vía pública o se elige la vestimenta diaria en función de lo consultado en el pronóstico del clima.

Por último, consideramos que en la actualidad resulta extremadamente complejo realizar estudios en el campo de las tecnologías digitales, más aún si deseamos analizar los usos que de ellas hacen sus consumidores. Basta pensar en los cambios, mutaciones, (re)adaptaciones que sufren los dispositivos técnicos una vez que son lanzados al mercado y apropiados por los usuarios. En esta dirección, este estudio no debe culminar aquí, ya que solo se trata de un recorte espacio temporal muy acotado, por lo que es preciso continuar con esta línea de análisis teniendo en cuenta los diversos contextos socioculturales y los distintos entornos tecnológicos en los cuales los usuarios desarrollan sus prácticas tecnológicas.

Notas

(1) Datos disponibles en: <<http://www.telam.com.ar/notas/201409/78970-internet-celulares-sitios-moviles.html>>.

(2) Juegos a través de las redes sociales que se practican con otros contactos y es posible publicar los logros o resultados obtenidos en la misma red social desde la cual se participa.

(3) El concepto de *remediación* (Bolter y Grusin, 2000, 2011) hace referencia a la representación de los contenidos de un medio en particular bajo las características técnicas de otro.

(4) A diferencia de un estudio previo (Pizarro, 2014), las estrategias de uso que llevan a cabo los usuarios no buscan disminuir los costos –como ocurría con el reemplazo de la llamada de voz por el mensaje de texto–, sino que buscan mejorar la calidad del servicio ofrecido por la compañía telefónica.

Bibliografía

- Bettetini, G. (1995), "Tecnología y comunicación", en G. Bettetini y F. Colombo, *Las nuevas tecnologías de la comunicación*, Barcelona, Paidós.
- Bolter, J. D. y R. Grusin (2000), *Remediation. Understanding New Media*, Cambridge (MA), MIT Press.
- Bolter, J. D. y R. Grusin (2011), "Inmediatez, hipermediación, remediación", *CIC Cuadernos de Información y Comunicación* 16, pp. 29-57.
- Cabello, R. (coord.) (2006), "Yo con la computadora no tengo nada que ver". *Un estudio de las relaciones entre los maestros y las tecnologías informáticas en la enseñanza*, Buenos Aires, Prometeo.
- Cabrera, D. (2006), *Lo tecnológico y lo imaginario. Las nuevas tecnologías como creencias y esperanzas colectivas*, Buenos Aires, Biblos.
- González, J. A. (1999), "Tecnología y percepción social: evaluar la competencia tecnológica", *Estudios sobre las culturas contemporáneas*, vol. V, N.º 9, junio, México, Universidad de Colima pp. 155-165.
- Morales, S. (2004), *Análisis situacional de las nuevas tecnologías comunicacionales: factores intervinientes para su apropiación y uso en escuelas secundarias de la ciudad de La Rioja (Argentina)*. Tenerife, España, Servicio de Publicaciones de la Universidad de La Laguna.
- Morales, S. (2009), "La apropiación de TIC: una perspectiva", en S. Morales y M. I. Loyola, *Los jóvenes y las TIC. Apropiación y uso en educación*, Córdoba, Copyrápido.
- Pizarro, M. (2014), "El uso del celular en los sectores populares. Entre sentidos y prácticas comunicativas", *Question*, vol. 41, verano 2014, La Plata, Universidad Nacional de La Plata.
- Renaud, A. (1990), "Comprender la imagen hoy. Nuevas imágenes, nuevo régimen de lo visible, nuevo imaginario", en AAVV. *Videoculturas de fin de siglo*, Madrid, Cátedra.
- Scolari, C. (2008), *Hipermediaciones. Elementos para una teoría de la comunicación digital interactiva*, Barcelona, Gedisa.
- Taylor, J. S. y R. Bogdan (1987), *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*, Barcelona, Paidós.
- Winocur, R. (2009), *Robinson Crusoe ya tiene celular*, México, Siglo XXI.
- Wimmer, R. D. y J. R. Dominick (1996), *La investigación científica de los medios de comunicación. Una introducción a sus métodos*, Barcelona, Bosch.