



**TRABAJO FIN DE MÁSTER**  
**Máster Oficial Universitario en**  
**Intervención social en las sociedades del**  
**conocimiento**

**INFLUENCIA DE LAS REDES SOCIALES TELEMÁTICAS EN LOS ESTUDIOS DEL**  
**ESPACIO EUROPEO DE ENSEÑANZA SUPERIOR**

Aproximación cualitativa al uso de Facebook entre estudiantes universitarios de enseñanzas no presenciales: un estudio exploratorio

**Apellidos** ESTEBAN PÉREZ

**Nombre** REBECA

**Fecha Entrega**

24 / 01 / 2013

## **RESUMEN**

El nuevo Espacio Europeo de Enseñanza Superior iniciado con el denominado Plan Bolonia ha supuesto un cambio en el mapa de las titulaciones universitarias en España, que, entre otras cosas, ha propiciado un mayor desarrollo de la formación a distancia reforzado por la extensión de las tecnologías de la información y la comunicación. Así, la difusión de las redes sociales en Internet en los últimos años ha sido espectacular, siendo Facebook la más ampliamente extendida. Las posibles utilidades de esta red social, pese a ser un fenómeno tan reciente, han sido ampliamente analizadas como demuestra la amplia bibliografía existente sobre su aplicabilidad como herramienta de apoyo para el estudio reglado, si bien habitualmente desde una perspectiva institucional o académica, nunca desde la perspectiva del alumno. Es este último aspecto el que se ha pretendido estudiar en el presente trabajo, analizando el uso que hacen de Facebook los estudiantes de enseñanzas universitarias no presenciales así como las expectativas, esperanzas, experiencias y miedos que los guían en su manejo habitual de esta red social. Los resultados de este trabajo indican la utilidad que tiene para estos alumnos contactar con sus compañeros por este medio, señalándose también las posibles mejoras que deberían implementarse en esta red social o en otra que pretendiera desarrollarse como herramienta de estudio.

### ***Palabras clave***

Facebook, universidad, Espacio Europeo de Enseñanza Superior, educación, redes sociales

## **ABSTRACT**

The new *European Space for Higher Education*, commenced with which is called '*The Bologna Process*', has involved a change in the sphere of the Spanish university degrees, which among other things, has favoured a further development in distance learning strengthened, at the same time, by the extent of the Information and Communication Technologies. Thus, the social networks on the Internet have become remarkably widespread in the last years, being 'Facebook' the most widely used. The potential usefulness of this social network, despite being such a recent phenomenon, has been widely analysed, as shown by the extensive existing bibliography on its applicability as a tool in support of the regulated studies, although it is also true that it is usually from the institutional or academic point of view, but never from the student's point of view. This last aspect is intended to be studied in this essay, by analysing the usage of *Facebook* by students of distance university teachings as well as the prospects, expectations, experiences and fears which guide these students in their habitual use of this social network. The findings from this essay not only indicate how useful contacting their mates by means of it is, but also point out the possible improvements which should be implemented on this social network or any other trying to develop into a study tool.

### ***Keywords***

Facebook, university, European Space for Higher Education (ESHE), education, social networks

# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	5
<b>1. OBJETIVOS</b> .....	8
<b>2. MARCO TEÓRICO Y RELEVANCIA DEL PROYECTO</b> .....	10
<b>2.1 - Definición de conceptos fundamentales</b> .....	10
<b>2.2 - Aproximación sociológica a las nuevas tecnologías</b> .....	12
<b>2.3 - Etnometodología y análisis conversacional.</b> .....	14
<b>2.4 - El paradigma de la interacción</b> .....	15
<b>2.5 - Las redes sociales y las universidades modernas hoy</b> .....	16
<b>2.6 - Estudios sobre redes sociales y educación</b> .....	18
<b>3. METODOLOGÍA</b> .....	21
<b>3.1 - Producción de datos</b> .....	21
3.1.1- <i>Técnicas de producción de datos y cautelas metodológicas</i> .....	22
a. <i>Entrevistas individuales focalizadas</i> .....	22
b. <i>Grupo de discusión</i> .....	23
c. <i>Observación participante</i> .....	24
d. <i>Observación directa</i> .....	24
3.1.2- <i>Población y elección de la muestra para la obtención de datos</i> .....	25
<b>3.2 - Análisis de los datos</b> .....	25
3.2.1- <i>Técnica de análisis documental</i> .....	26
3.2.2- <i>Técnica de análisis de discurso</i> .....	26

<b>4. RESULTADOS</b> .....	28
<b>4.1 - Uso de Facebook entre los estudiantes universitarios</b> .....	28
<b>4.2 - Empleo de Facebook como herramienta de estudio</b> .....	33
<i>4.2.1- Utilidad para el estudio universitario</i> .....	33
<i>4.2.2- Riesgos y dificultades para el estudio</i> .....	35
<b>4.3 - Códigos de lenguaje en Facebook</b> .....	39
<b>4.4 - Relaciones y roles en los grupos de estudio de Facebook</b> .....	43
<b>4.5 - Aspectos de influencia en el objeto de estudio</b> .....	51
<b>5. CONCLUSIONES</b> .....	54
<b>5.1 - Consecución de los objetivos propuestos</b> .....	55
<b>5.2 - Aplicabilidad de las conclusiones</b> .....	58
<b>5.3 - Futuras líneas de investigación</b> .....	62
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	64
<b>ANEXO I. Algunos datos de uso de redes sociales en España. Fuente: IAB     Spain 2011</b> .....	69
<b>ANEXO II. Algunos resultados de búsqueda en Internet de documentos     sobre Facebook</b> .....	73
<b>ANEXO III. Guión para las entrevistas en profundidad</b> .....	76
<b>ANEXO IV. Guión para grupo de discusión</b> .....	86
<b>ANEXO V. Ficha de las entrevistas realizadas</b> .....	94
<b>ANEXO VI. Datos de uso de Internet en España</b> .....	98

## **INTRODUCCIÓN**

El presente estudio versa sobre los hábitos de uso de las redes sociales (Facebook en concreto) entre los estudiantes españoles que cursan estudios universitarios no presenciales para la obtención de títulos oficiales del actual Espacio Europeo de Enseñanza Superior (grados y másteres oficiales, tanto en modalidad “*on-line*” como en modalidad “*clásica-a distancia*”).

Como señalaremos en este trabajo, existen ya numerosos estudios sobre Facebook en general y unos pocos sobre su uso en educación en particular. Partiendo de este hecho, en esta investigación se ha buscado dar un enfoque distinto y profundizar más allá de los datos de porcentajes de uso, grado de incidencia y otros datos similares obtenidos por los estudios cuantitativos ya existentes. Para ello nos hemos basado en el empleo de técnicas cualitativas para la obtención de fuentes primarias (grupo de discusión, entrevistas en profundidad con alumnos y análisis del lenguaje en dos grupos de Facebook universitarios). A partir de dicha información se ha intentado señalar los aspectos de Facebook de más utilidad para el desarrollo de la labor académica, cuáles son prescindibles o incluso perjudiciales, dificultades de manejo, perfiles de uso, aspectos que echan en falta los usuarios tanto en la propia red social como en el planteamiento que de sus estudios hacen las universidades...

El actual marco educativo europeo cuyo nacimiento se suele situar en la Declaración de Bolonia de 1999 está enmarcado en la creación del Espacio Europeo de Enseñanza Superior (EEES) y ha supuesto un cambio en el concepto de enseñanza tanto en sus procedimientos, ahora más centrados en la praxis, como en sus objetivos, más centrados en la empleabilidad y en dotar a los alumnos de las habilidades necesarias para encontrar respuestas y no tanto en saberlas de antemano: como señala Herbert Gerjuoy (citado por Alvin Toffler 1973:294), «*el analfabeto de mañana no será el hombre que no sabe leer, sino el que no ha aprendido la manera de aprender.*»

En este sentido se ha desarrollado en España una planificación más centrada en el alumno y en sus necesidades, buscando una formación exigente pero flexible y adaptable. Expresión de ello es el mayor desarrollo de la formación no presencial que permite acceder a un número mayor de personas, ya que por esta vía podrán progresar en sus estudios sorteando obstáculos como la compatibilidad con horarios de trabajo o distancia hasta centros de estudio.

De forma independiente, pero temporalmente en paralelo al proceso Bolonia, se ha producido una expansión de las redes sociales telemáticas. El empleo general de nuevas tecnologías está profundamente implantado (y, hasta cierto punto, estudiado) en todos los ámbitos de nuestra sociedad (ofimática, Internet, administración telemática, etc.). Su continua evolución hace que sea necesario un seguimiento cercano de los avances para poder aprovechar al máximo sus potencialidades. Por ese motivo, el análisis de las muy difundidas redes sociales telemáticas, pese a su “reciente” difusión en España, debe ser analizado con rigor para poder determinar las aportaciones reales de estos servicios: ¿se utilizan con fines productivos o simplemente recreativos? ¿Nos facilitan el estudio, sirven como herramienta de apoyo y trabajo mutuo? ¿O por el contrario nos descentran de la tarea, facilitando la dispersión de la atención y haciéndonos perder el tiempo? Dar respuesta a estos interrogantes es un objetivo imprescindible que hemos pretendido alcanzar con nuestra investigación y han sido las técnicas cualitativas las que nos han permitido analizar estos aspectos que se escaparían de las posibilidades de cualquier cuestionario.

El presente documento es un reflejo del trabajo realizado para el estudio de las cuestiones señaladas. Su primer apartado nos servirá de presentación de los objetivos perseguidos los cuales, tras un breve planteamiento de premisas iniciales, quedarán englobados en dos líneas diferentes pero complementarias: por un lado, la perspectiva del usuario, sus motivaciones y sensaciones en el uso de Facebook como herramienta para el estudio; por otro lado, la concreción de miedos, expectativas de uso y factores a considerar de cara a posibles investigaciones futuras.

Una segunda sección del trabajo se centrará en el marco teórico que, partiendo de la definición de conceptos empleados, nos permitirá situar la investigación desde las más adecuadas perspectivas como la etnometodología y su análisis del lenguaje. Describiremos también brevemente la situación actual tanto del uso de redes sociales en España, como del panorama universitario, sin olvidar revisar la abundante bibliografía existente sobre el tema.

La necesaria descripción de la metodología empleada (de base cualitativa, como ya se señaló) se centrará en la explicación de las técnicas utilizadas en este estudio, así como las cautelas consideradas en su aplicación para minimizar errores en la toma de los datos.

En el punto siguiente se expondrán los resultados obtenidos relacionándolos con estudios ya existentes de forma que permitan corroborar, refutar o explicar las conclusiones de aquellos. Tendremos así una imagen bastante completa de los hábitos de uso de las redes sociales que tienen los estudiantes universitarios en relación a sus estudios, los problemas y dificultades que encuentran para utilizar con eficacia estas herramientas y los beneficios que obtienen de ellas, así como sus impresiones sobre las redes sociales.

Por último, en el apartado de conclusiones analizaremos dichos resultados y sintetizaremos las respuestas encontradas a los interrogantes planteados en los objetivos, señalando incluso recomendaciones concretas para el mejor desarrollo de las plataformas de estudio existentes. También se propondrán posibles líneas de investigación futuras con indicación de los diversos aspectos que deberían ser considerados.

## **1. OBJETIVOS**

Según las teorías y reflexiones que señalaremos en el marco teórico podríamos mencionar las siguientes premisas de partida:

- El uso de las nuevas tecnologías (las redes sociales en nuestro caso concreto) presenta una serie de ventajas potencialmente útiles para los estudios universitarios, en especial para los no presenciales.
- Las redes sociales tienen también una serie de riesgos que pueden influir negativamente en los hábitos de estudio.
- El desarrollo de las nuevas tecnologías ha creado nuevos lenguajes y su conocimiento es imprescindible para una correcta comunicación en Internet.

Estas afirmaciones nos llevan a plantearnos nuevos interrogantes, que en el presente estudio se han traducido en los siguientes objetivos.

### **Objetivo general 1**

Obtener una radiografía del uso actual que los alumnos de estudios universitarios no presenciales hacen de las redes sociales telemáticas.

**Objetivo específico 1.1:** Comprender las razones por las que los alumnos universitarios utilizan o no utilizan Facebook para sus estudios.

**Objetivo específico 1.2:** Conocer las relaciones que se establecen en los grupos de estudio y sus niveles de interacción.

**Objetivo específico 1.3:** Determinar la importancia de los códigos interpretativos propios para poder comunicarse eficazmente en las redes sociales.

### **Objetivo general 2**

Determinar cuáles son los factores que los alumnos de estudios universitarios no presenciales perciben influyentes en el uso de las redes sociales telemáticas como herramientas educativas.



**Objetivo específico 2.1:** Detallar dificultades y beneficios que los universitarios experimentan con el uso de esta red social.

**Objetivo específico 2.2:** Determinar los conceptos y aspectos de interés que deberían tenerse en cuenta y operacionalizar en una futura investigación cuantitativa sobre este tema.

El objetivo primero responde a la necesidad de entender por qué el elevado grado de incidencia de las nuevas tecnologías en la sociedad no tiene una correlación más clara con el uso de estas tecnologías para la formación (apenas el 15% de los usuarios de Internet lo utilizan como herramienta de trabajo según datos de IAB Spain 2011). Entender esas causas (sensaciones de los alumnos, motivaciones, problemas, etc.), entre las que analizaremos específicamente las relaciones grupales y las dificultades comunicativas de un medio específico como es el telemático, nos servirá para optimizar el uso de los recursos digitales a nuestro alcance.

Por otro lado, el análisis de factores de influencia en el uso de las redes sociales nos permitirá formar un sólido punto de partida para investigaciones futuras, al obtener respuesta a cuestiones importantes como cuáles son los elementos que deberían ser estudiados. Un error de inicio en la relación de esos elementos (no contemplar alguno de interés) podría echar por tierra todo trabajo posterior, de ahí la importancia de su correcta detección.

## **2. MARCO TEÓRICO Y RELEVANCIA DEL PROYECTO**

El actual y dinámico mundo de las nuevas tecnologías ofrece a menudo una realidad cambiante que puede inducir a error al emplearse confusa y variable terminología. De ahí la importancia que tiene en este trabajo empezar realizando una mínima definición de conceptos, creada *ad hoc* para este estudio, que nos permitirá situarnos y evitar transmitir ideas ambiguas.

### **2.1 - Definición de conceptos fundamentales**

Para el presente proyecto partiremos de los siguientes conceptos que son de elaboración propia.

**Alumno:** Persona matriculada en un estudio universitario oficial. Si no se indica lo contrario se entiende que aún no ha finalizado los estudios.

**Chat:** Herramienta de comunicación síncrona de Internet con la que dos o más interlocutores intercambian entre sí mensajes escritos en tiempo real.

**Comunicación síncrona:** aquella que se produce con coincidencia temporal de las partes intervinientes (es decir, se comunican al mismo tiempo, por ejemplo, el teléfono o, en el caso de las nuevas tecnología, un chat)

**Comunicación asíncrona:** aquella en la que no existe coincidencia temporal entre las partes, quedando pues postergadas las posibles respuestas e interacciones (por ejemplo, un tablón de anuncios, o en nuestro caso, un foro o el muro/biografía de Facebook)

**EEES:** Espacio Europeo de Enseñanza Superior

**Egresado:** Alumno que ha finalizado estudios con la obtención del título correspondiente

**Enseñanza a distancia:** Formación que el alumno realiza mayoritariamente de manera no presencial, limitándose esta presencia a la asistencia a algunas tutorías (voluntarias o no) y a la realización de pruebas de evaluación final. Incluimos tanto la formación *on-line*, basada en el empleo de Internet (documentos digitales, webs, emails...), como la convencional, basada en material "físico" (libros de texto, teléfono ocasional y correo postal).

**Estudios universitarios oficiales:** Aquellos conducentes a la obtención de títulos adaptados al EEES, aprobados por el Consejo de Ministros de España y con validez, al menos, en el territorio nacional (Grado Universitario y Másteres Oficiales de Postgrado)

**Facebook:** Principal red social en España (y en el mundo) que, entre otras cosas, combina la posibilidad de compartir fotos, documentos, comentarios y correo. Su página web es <https://www.facebook.com/>

**Foro:** Página web que permite la comunicación asíncrona entre diversos participantes mediante el intercambio de mensajes escritos entre sí de forma pública, sin que sea necesaria la coincidencia temporal entre los interlocutores. En este trabajo, el espacio común que proporciona Facebook a los grupos en los que voluntariamente se integran los usuarios tiene esta consideración de *foro* aun cuando sus posibilidades son mayores.

**Inmigrante (digital):** Persona con un conocimiento muy limitado de Internet y sus herramientas, generalmente por un acceso tardío a las mismas, lo que le supone con frecuencia dificultades en su manejo.

**Nativo (digital):** persona habituada al empleo de las herramientas informáticas de telecomunicación (Internet y sus herramientas), las cuales maneja con comodidad.

**Red social telemática** (o, en este trabajo, “**red social**” a secas): Medio de comunicación que se centra en facilitar las relaciones interpersonales mediante el empleo de tecnologías de Internet y/o teléfono móvil en base a la creación de grupos de afinidad (cultural, familiar, local...). En este proyecto nos centraremos principalmente en Facebook y por ser la más extendida.

**Twitter:** Red social de gran éxito en España que se basa en la difusión de comentarios entre los usuarios mediante mensajes cortos que, por su extensión, están optimizados para su uso con teléfonos móviles. Su página web es <https://twitter.com>

**WhatsApp:** Aplicación para teléfonos móviles que, mediante su conexión a Internet, permite el envío de mensajes de texto y/o fotos entre los usuarios sin coste alguno.

**Web 2.0:** Término con que se aglutina el conjunto de herramientas, aplicaciones y servicios de Internet que, centrándose en el usuario, favorecen la interoperatividad y la colaboración permitiendo que, de un modo horizontal, el usuario pueda a la vez ser emisor y receptor de la información. Esto engloba, entre otros, servicios como los blogs, las wikis, y los entornos de recursos compartidos como Youtube y las redes sociales.

## **2.2 - Aproximación sociológica a las nuevas tecnologías**

La perspectiva científica social nos permite ver más allá de lo evidente, encontrando las conexiones entre las cosas y la lógica que las conecta. Así nos permite descubrir que las nuevas tecnologías (teléfonos móviles, redes sociales telemáticas...) no son sólo “instrumentos que usamos” sino que, atendiendo a la **teoría cibernética** (De Rivera 2012a) son partes de un todo e influyen en el funcionamiento de ese todo.

Como señala Javier de Rivera (Ibídem) desde una **perspectiva individual** esas tecnologías pueden ser muy provechosas, siempre y cuando se sepan usar. Y, *a priori*, el sujeto individual siempre tiene la posibilidad de no usarlas si no son de su interés. Pero ampliando la visión a una **perspectiva global** nos encontramos con que esas nuevas tecnologías establecen patrones de comunicación nuevos que acaban afectando (y muy rápidamente en algunos casos) a la manera en que actúan las sociedades y los individuos que las conforman. Junto a esas herramientas tecnológicas se imponen prácticas y hábitos nuevos que llegan a modificar las conexiones de la sociedad y la lógica que las conecta. De alguna manera **queda anulada en gran parte esa libertad de uso** que se nos presentaba al analizar las nuevas tecnologías desde un plano individual.

No pretendemos con esta reflexión defender el determinismo tecnológico; nos parece equivocada la idea de que la tecnología *per se* promueve el cambio social pues como señalan varios autores (por ejemplo Castells 2001 y Torres 2005) el desarrollo e influencia de los avances tecnológicos vendrá determinado no sólo por la tecnología en sí, sino también por el resto de factores sociales del entorno. De ahí que un mismo adelanto científico encuentre distinto nivel de influencia en una u otra sociedad. Como dijo Heibroner (citado en Torres 2005:170) “*el progreso tecnológico es en sí mismo una actividad social y por tanto hay que indagar en los factores que contribuyen a fomentar o desincentivar las innovaciones técnicas*”. Ahora bien, toda vez que debido a la conjunción de factores sociales propicios un determinado avance se ha impuesto en una determinada sociedad, los miembros de esta sociedad van a ver presionada su libertad de elección, debiendo amoldarse a dicho avance so pena de quedar, en ciertos aspectos, socialmente excluidos.

En este sentido el desarrollo de las nuevas tecnologías en general y de **las redes sociales telemáticas** en particular **han sufrido un incremento espectacular** en España en los últimos años como reflejan los estudios sobre el tema (véase anexo VI con los datos más recientes -Fundación Telefónica 2013-). Esta expansión tan súbita parece refrendar la teoría apuntada de la “imposición tecnológica”. Asumiendo por tanto que es “algo que hay que

usar” debemos aprender a hacerlo con eficacia, comprendiendo sus mecanismos y evitando sus riesgos (que tiene y no pocos).

Alguno de esos **riesgos** nos los señalan los estudios psicológicos que hablan de nuevas formas de adicción centradas en Internet, el móvil y las aplicaciones y los usos que se les dan (Oquendo 2011 y Madrid 2000.) También se acentúan problemas como el aislamiento social (o, más precisamente, el aislamiento del mundo real), la confusión entre realidad y virtualidad, los “ciberdelitos”, la pérdida de privacidad de nuestros datos, etc. (Casal y Flores 2005). Este fenómeno tan reciente fruto de la acción del hombre, por los peligros señalados y por la incertidumbre de sus posibles consecuencias futuras, cabe enmarcarlo dentro de lo que en sociología, siguiendo la expresión de Ulrich Beck (1998), se conoce como “la sociedad del riesgo” (Macionis 2007: 699).

Centrándonos en el área de la educación, existen una serie de peligros menos evidentes pero igualmente importantes. Uno de ellos, la saturación de información que nos dificulta la selección de la misma, mezclando y poniendo al mismo nivel las divagaciones de un estudiante de bachillerato que los ensayos de un grupo de investigación universitario. Además, aunque pueda parecer contradictorio, esa saturación informativa dificulta la profundización en los temas y en el conocimiento. A este respecto son especialmente interesantes las reflexiones sobre la economía de la atención que nos muestran lo difícil que es centrar el interés en un aspecto concreto cuando los estímulos son numerosos (Rivera 2012b y Velilla 2010)

El experto en Internet Nicholas Carr (citado en Celis 2011) nos señala también la enorme capacidad de distracción que tienen las nuevas tecnologías y en particular las redes sociales con sus continuos micromensajes y avisos. Remontándose a la célebre frase de McLuhan -“*el medio es el mensaje*”- este autor nos insiste en lo que ya sabemos: las tecnologías han alterado la forma de pensar de las sociedades. No hace falta decir que esa saturación informativa y esas distracciones continuas son sin duda perniciosas para el estudio y para alcanzar conocimiento.

Centrándonos en el aspecto formativo no podemos dejar de mencionar las reflexiones de Habermas sobre el saber. Señala este autor que en las sociedades existen tres formas de conocimiento (siguiendo a Ára Sacristán 2009 y Carr 1995:125):

1- conocimiento **instrumental** (científico y técnico). Para Habermas parte de esta sabiduría ha sido perjudicial para la humanidad. En el caso de Internet y redes sociales ya hemos señalado alguno de esos peligros.

2- conocimiento **hermenéutico** (cuyo objetivo es la comprensión)

3- conocimiento **emancipador** o “discurso puro”. Esta tercera vía permitiría avanzar a las sociedades gracias al abandono de los sesgos, prejuicios e irracionalidades impuestas, en parte, por los medios de comunicación, permitiendo alcanzar un nivel en el que las ideas de los demás puedan ser comprendidas. *“El objetivo del conocimiento es la emancipación: la toma de control de las propias vidas, personal y colectivamente”* (Área Sacristán 2009)

**El empleo de la tecnología**, que hasta ahora ha podido dificultar en parte esa tercera vía, **puede ahora favorecer el logro de ese conocimiento emancipador** a través del buen uso de las nuevas formas de comunicación telemáticas. Controlar esas nuevas herramientas no sólo desde un conocimiento técnico sino desde un conocimiento útil es un primer paso para dominar la tecnología y hacer que nos lleve a donde nosotros queremos sin dejarnos arrastrar por ella.

### **2.3- Etnometodología y análisis conversacional.**

Mehan y Wood (según Caballero 1991:92) señalaban que la realidad social depende del uso reflexivo de cuerpos en interacción. La realidad social es por tanto frágil y permeable (por cuanto los individuos pueden experimentar más de una realidad). Estas reflexiones van a ser especialmente trascendentes para el análisis de un contexto como es el de las redes sociales, en el que ciertamente no hay más realidad que la que nos aporta la interacción en sí y la interpretación personal que cada uno haga de la misma. Unido a esto, el empleo de nuevas tecnologías ha traído consigo **nuevos usos del lenguaje** e incluso nuevos lenguajes como las abreviaturas de los mensajes con teléfonos móviles (caso extremo de “economía del lenguaje”, motivado por limitación de caracteres e incomodidad de la escritura) o la “netiqueta” (conjunto de normas socialmente aceptables en las relaciones cibernéticas -como evitar escribir en mayúsculas pues equivale a gritar-).

Cobran especial importancia en este caso las consideraciones que desde el ámbito de la microsociología nos aporta la **etnometodología**, especialmente los trabajos de análisis de conversaciones. Conocer ese nuevo lenguaje nos va a capacitar para interpretar correctamente los contenidos de las redes sociales telemáticas: el **concepto de indicialidad** de la comunicación nos hace conscientes de la variación de significados dependiendo de los contextos específicos en que se emiten (Caballero 1991). Hay que considerar además la especial importancia de la comunicación verbal (escrita, más exactamente dicho) y su adecuada interpretación dada la inexistencia del lenguaje no verbal en las redes sociales (salvo, quizá, el limitado uso que se hace de emoticonos ;-)

También el “**principio etcétera**” (Caballero 1991: 95) se torna imprescindible en un entorno informático en el que la sobreabundancia de información y de estímulos nos lleva a dedicar poco tiempo a cada elemento con el que interactuamos. Eso provoca una limitación de las expresiones en las que con mucha frecuencia se le exige al usuario que sobreentienda determinados contenidos, que “rellene huecos” (*etcétera*) para hacer más fluida la relación social.

Dentro del análisis del lenguaje empleado en y por Facebook es interesante señalar el estudio de Berlanga y Martínez (2010) que de forma breve, pero sistematizada, analizaron durante un mes la información que aparecía en sus respectivas páginas de Facebook, dejando constancia de la importancia del principio de indicialidad en cosas tan elementales como la propia página inicial de registro cuando se dice al potencial usuario que “*subir una foto de perfil ayudará a sus amigos a encontrarte*”: si uno no está acostumbrado al empleo del término “perfil” como sinónimo de “datos de usuario” pensará en hacerse una foto de medio lado ya que al parecer eso es más útil que hacérsela de frente.

## **2.4- El paradigma de la interacción**

Pierre Dillenbourg (según Onrubia, Colomina y Engel 2008) propone tres paradigmas en la evolución de la investigación sobre la interacción entre alumnos en contextos presenciales. El **paradigma del efecto** supone que una determinada organización social del aula (cooperativa en concreto) da lugar a una mejora de los resultados de los alumnos. La experiencia desmintió esto, pues si bien un sistema cooperativo podía producir mejoras, esto no se daba sistemáticamente. Aplicado al tema que nos ocupa, sería como suponer que el simple hecho de formar un grupo de estudiantes en Facebook va a reportar *per se* un beneficio educativo a sus integrantes.

Así pues, se dio paso a la consideración del **paradigma de las condiciones**, en el cual se señala que la estructura sin más no es garantía de nada sino que es necesario además atender a diversos factores en las relaciones cooperativas para determinar qué elementos funcionan y cuáles no (principalmente variables como el tipo de tarea, la composición del grupo y la intervención del profesor). Si bien la idea inicial del paradigma del efecto se ve enriquecida por la atención a distintas variables, este paradigma de las condiciones sigue pecando de simplista: desde esta perspectiva podría señalarse por ejemplo que un grupo de Facebook integrado sólo por chicas universitarias de 25 a 30 años, realizando un trabajo extenso de revisión bibliográfica, y asesorado por un tutor en sus inicios podría obtener siempre óptimos resultados... Esta precisión es sin duda más rica,

pero como nos dicta la experiencia, sigue siendo insuficiente pues cabría encontrar excepciones por factores influyentes no contemplados.

Finalmente, surge el **paradigma de la interacción** que muestra que esas variables (edad, grupo, tipo de tarea...) no tienen efectos sencillos y directos, sino que interactúan entre sí de manera que no es fácil establecer sus relaciones de causa-efecto. Llegado este punto, no cabe detenerse por la dificultad de la tarea y así el nuevo objetivo de las investigaciones ha de ser determinar las formas de interacción entre los estudiantes que aumenten las probabilidades de éxito académico, siendo conscientes de las dificultades que entraña dicha labor. Dentro de este paradigma se situaría el presente trabajo de fin de máster, que no intenta ser más que un paso hacia la búsqueda de esas estrategias de uso ganadoras en lo que al manejo de nuevas tecnologías se refiere.

## **2.5 - Las redes sociales y las universidades modernas hoy**

*“Las universidades modernas (...) se han convertido en grandes burocracias. La estandarización es la norma para asignaturas y evaluaciones. Las universidades han sufrido un proceso de McDonalización a medida que los libros de texto y las presentaciones en Power Point sustituyen a las clases presenciales creativas y la investigación tradicional en la biblioteca.”* (Macionis 2007:543). Si bien estas palabras de Macionis son quizá un poco exageradas, sí reflejan una cierta realidad aplicable a la educación superior en España hasta ahora, donde apenas se estimulaba la creatividad y la innovación.

El nuevo contexto universitario español, promovido por la adhesión de España al “Plan Bolonia” y la creación de un Espacio Europeo de Educación Superior, ha planteado **nuevos diseños y planes de estudio** más centrados en la práctica y la experimentación y en la necesidad de “aprender a aprender” como vía para mantenerse actualizado y formar personas con la necesaria flexibilidad que exige, cada vez más, el mercado laboral. Como se indica en la Carta de la Educación Permanente (European University Association 2008: 6) las universidades se comprometen a consolidar reformas que promuevan un entorno creativo y flexible para todos los estudiantes y en esta línea responden a las necesidades planteadas de aprendizaje permanente.

Respecto al alumno en sí, éste deja de ser un mero receptor de la formación, adoptando un papel más activo entre otras cosas por la realización frecuente de trabajos y la necesaria asistencia a las clases, mientras que el profesor adopta un rol que busca fomentar un aprendizaje activo en los estudiantes mediante un sistema de tutorías, talleres, prácticas individuales y grupales, seminarios y formación continua (Chávarri 2010)



*“En el paradigma enseñanza-aprendizaje se está produciendo un cambio que subraya cada vez más la importancia de una educación centrada en el sujeto que aprende”* lo cual *“supone un desplazamiento de una educación centrada en la enseñanza hacia una educación centrada en el aprendizaje”* (González y Wagenaar 2003:36). Por ello el alumno es quien debe desarrollar su habilidad para buscar, gestionar y evaluar la información obtenida por diversos medios, incluyendo Internet, ante la demanda existente de una mayor flexibilidad en los sistemas de aprendizaje.

Los resultados de investigaciones dentro del proyecto Tuning (en concreto un cuestionario a nivel europeo realizado a cinco mil estudiantes graduados, mil empresarios y mil profesores) demuestran que los dos primeros grupos señalan como prioritarias competencias como *“la capacidad de aprender; la habilidad para resolver problemas; la capacidad de aplicar el conocimiento; la capacidad de adaptarse a situaciones nuevas (...) las destrezas para manejar la información y la capacidad de trabajar autónomamente y en grupo”* quedando relegadas a los últimos puestos algunos conocimientos específicos como *“el conocimiento de diseño y gestión de proyectos y el conocimiento de un segundo idioma”* (Ibídem:40). De nuevo por el lado empresarial, ya en España, se han señalado unos criterios para mantener un desarrollo sostenible y conseguir crear empleo, entre los que se incluye el aprendizaje de nuevas tecnologías en la formación de los empleados y la especial atención a los mercados emergentes centrados en Internet (OCDE, según Lucas Marín 2000:147).

Existe como ya hemos dicho un deseo de impulsar un nuevo modelo de enseñanza superior por parte de gobiernos europeos (la declaración de Bolonia de 1999 fue firmada por 30 países) y también por parte de las universidades (la citada declaración tiene su precedente académico once años antes en la Carta Magna de las Universidades Europeas de 1988, que fue firmada de inicio por 300 rectores, hoy más de 600) (Rodríguez Gómez 2008). Centrándonos en España, la Ley orgánica 4/2007 de 12 de abril que modifica la Ley orgánica 6/2001 de 21 de diciembre de Universidades, en sintonía con lo ya expuesto, señala en su introducción que obedece al *“principio impulsado por Europa apoyando la modernización de las universidades europeas con el fin de convertirlas en agentes activos para la transformación de Europa en una economía plenamente integrada en la sociedad del conocimiento”*. Así, el impulso de dicha sociedad y el impulso de las tecnologías a ella asociada se convierten en una necesidad.

Actualmente hay en España **setenta y cuatro universidades** (públicas y privadas) de las cuales **cinco ofertan exclusivamente formación no presencial**. De un total de casi un millón y medio de estudiantes universitarios, 227.610 estudian en alguna de estas universidades no presenciales (según datos para 2012 del Ministerio de Educación y Cultura

y Deporte). Ahora bien, el número de alumnos “no presenciales” es mayor, pues en muchas de las “tradicionales” ha aumentado el número de títulos impartidos en régimen semipresencial, principalmente por la oferta de cursos de adaptación de las anteriores diplomaturas a los actuales grados impuestos por el Plan Bolonia, cursos que en un porcentaje mayor de lo habitual han adoptado este tipo de educación no presencial en un intento de adaptarse a las necesidades de unos alumnos que en la mayoría de los casos finalizaron estudios hace ya algunos años y están limitados por sus actuales trabajos. Son así cada vez más numerosos los alumnos que realizan estudios a distancia.

Por otra parte, el empleo de **las redes sociales** en España ha sufrido un espectacular aumento en los dos últimos años hasta el punto de que el 80% de los usuarios de Internet acceden a ellas con frecuencia. Ahora bien, mientras que el 34% las utiliza laboralmente tan solo el 15% las utiliza con fines formativos (véase anexo I, IAB Spain 2011). Según el III Estudio Sobre Redes Sociales en Internet de 2011 (Ibídem) “*los usuarios de redes sociales (españoles) son más intensivos en la utilización de la red, pero destacan en: mensajería instantánea, visionado de programas de TV y juegos online*”. Además, los “no usuarios de redes sociales” realizan cursos de formación on-line con una frecuencia ligeramente mayor que los “usuarios de redes”. Se puede concluir por tanto que el empleo de las redes sociales como herramienta para el estudio no está apenas explotado en España (ni explorado, como veremos a continuación)

## **2.6 - Estudios sobre redes sociales y educación**

Para situar el panorama actual de la investigación científica existente en el ámbito de las redes sociales y su empleo en el ámbito educativo, hemos realizado una primera aproximación de rastreo en Internet de diferentes libros y estudios sobre el tema mediante el empleo de buscadores habituales: Google.es, catálogo de bibliotecas públicas, librerías en Internet... (ver ejemplo en Anexo II). Un rápido vistazo a la bibliografía sobre Internet, Web 2.0, redes sociales telemáticas y nuevas tecnologías en general nos mostró que, pese a lo reciente de estos fenómenos, existe una **abundantísima lista de artículos y libros** al respecto. A modo de ejemplo, una búsqueda del término “Facebook” en los títulos de Dialnet devolvía 186 coincidencias en documentos del 2008 hasta hoy. Eso nos da una idea de su importancia, extensión del fenómeno e interés que despierta.

Ahora bien, un análisis un poco más minucioso revisando el contenido a través de sus índices (cuando el propio nombre no era suficientemente descriptivo), nos mostró, *grosso modo*, los siguientes resultados:

- La gran mayoría de los libros e investigaciones, presenta un **enfoque mercantilista** desde el punto de vista del marketing y su empleo como recurso empresarial con especial hincapié en su uso para la obtención de beneficios (posicionamiento, publicidad...): ejemplos de ello son títulos como *"Inicie su campaña de marketing con Facebook"*, *"Facebook para empresas"*, *"Facebook para negocios"*, *"Facebook: aplicaciones profesionales y de empresa"*...
- Abunda también un **enfoque recreativo** o lúdico del tema: libros que nos cuentan cómo se ha producido el auge de una empresa de Internet, la vida de los fundadores de las redes sociales, curiosidades... (*"El efecto Facebook: la verdadera historia de la empresa que está conectando al mundo"*, *"Faceboom: el nuevo fenómeno de masas"*, *"Facebook fanatic"*)
- Otro porcentaje importante consisten en libros de **manejo técnico** de dichas tecnologías (cómo se hacen las cosas, qué herramientas existen y cómo se usan). Este enfoque se centra en el *"know how"*, pero no profundiza en la satisfacción del usuario e ignoran su perspectiva. (*"Empezando a usar Facebook"*, *"Facebook para dummies"*, *"Facebook: guía práctica"*)

Profundizando en el análisis de la bibliografía existente pudimos comprobar que salvo los títulos "técnicos" de marketing y empresariales el resto está generalmente escrita por "no especialistas", en su mayor parte usuarios avanzados de esas herramientas inspirados en su experiencia y buen hacer. Se podría decir que son libros escritos por "fans" tan involucrados en el tema sobre el que escriben que presentan problemas para lograr abordar el asunto con objetividad (por ejemplo, a menudo apenas señalan los potenciales riesgos existentes). A eso se añade que al considerarse simples divulgadores obvian el empleo de toda herramienta científica que les permita minimizar la subjetividad de sus aportaciones.

Existen no obstante unas pocas referencias que sí parecen enfocar el tema de las nuevas tecnologías como herramientas educativas y escritas de forma científica por gente cualificada, pero nuevamente se les da un enfoque desde la perspectiva del profesor o del centro educativo lo que no deja de ser una variante de los libros para uso "empresarial" del primer grupo. Así por ejemplo tenemos *"Internet en el aula"* (Haro 2011) o *"Análisis del uso de las redes sociales en Internet: Facebook y Twitter en las Universidades españolas"* (Rodríguez Rubial y Santamaría Cristino 2012) rigurosos estudios realizados en el curso de

investigaciones académicas pero que lo enfocan desde una perspectiva institucional, distinta de la que aquí pretendemos.

**No existen apenas aportaciones desde la percepción del usuario** que le oriente en la forma óptima del manejo de las redes sociales y menos en el ámbito de los estudios universitarios. Queremos destacar no obstante “*el proyecto Facebook*” (Piscitelli, Adaime y Binder 2010) que se desarrolló en el año 2009 en Argentina en colaboración entre docentes y doscientos “no docentes” (los promotores rehuyeron la palabra “alumnos”), trabajo de investigación importante pero que se queda más en una serie de reflexiones teóricas sobre la red social y no termina de concretar, como es el objeto de nuestra investigación, las experiencias de uso de los universitarios, sus problemas de uso y los beneficios reales que obtienen con su estas herramientas. Así pues, tan solo hemos encontrado tres investigaciones científicas con un aproximación similar a la que pretendemos con este trabajo: el estudio sobre redes sociales en la Universidad del País Vasco de Monge y Olabbarri (2011), el estudio *Supporting collaborative project teams using computer-based technologies* de Sue Bennett (2005) y el estudio chileno de Loreto, Elgueta y Riffo (2009). Si bien todos ellos partían de iniciativas de uso de Internet y/o redes sociales promovidas por los propios investigadores (circunstancia que no se da en nuestro trabajo, que no es en modo alguno experimental) al menos presentan unos resultados en parte comparables a los que nosotros pretendemos obtener, señalando dificultades de trabajo encontradas por los alumnos en su uso de las nuevas tecnologías y ventajas de su manejo. Por ello, sobre estos estudios volveremos en el apartado de resultados, lo que nos permitirá enriquecer nuestras conclusiones.

### **3. METODOLOGÍA**

Como se ha evidenciado en la revisión de estudios previos, este trabajo aborda un tema que está relativamente bien investigado: existen numerosas referencias bibliográficas pero pocas desde la perspectiva del estudiante/usuario de Facebook. Siendo este aspecto el que nos interesa para este trabajo, hemos realizado una **aproximación metodológica desde una perspectiva cualitativa**. Esto nos ha permitido investigar de una manera directa y abierta a los estudiantes de enseñanzas no presenciales, logrando conocer sus sensaciones, dudas, expectativas y necesidades en su papel de usuarios de las redes sociales.

En una **primera fase** de este trabajo se procedió a tomar contacto con el tema profundizando a través de la **lectura de la bibliografía** de referencia y realizando un análisis documental de fuentes secundarias. Se analizaron entrevistas aparecidas en prensa general, revistas especializadas y webs realizadas a personas relevantes de Internet en general y de las redes sociales en particular. Este análisis nos permitió determinar cuáles podrían ser para los entrevistados los aspectos clave a los que habría que atender en el diseño de las entrevistas y del grupo de discusión. Evidentemente en esta fase también se ha realizado la recopilación bibliográfica que nos ha permitido dotar a este trabajo de un marco teórico fundamentado.

**La segunda fase** sería la de producción de datos propios para su posterior análisis. Se buscó la **obtención de datos cualitativos** que nos permitiesen acercarnos a los objetivos previstos sobre hábitos de uso de redes sociales, manejo del lenguaje propio de Internet, etc.

**La última fase** se dedicó al **análisis de los datos obtenidos**, su comparación y complementación con otros resultados de estudios ya existentes y, por supuesto, la redacción del presente trabajo.

#### **3.1- Producción de datos**

Si bien se han utilizado algunas fuentes secundarias para el análisis de nuestros resultados (principalmente el estudio cuantitativo de IAB 2011 y los estudios cualitativos de Sue Bennett 2004 y Monge y Olabarri 2011), el grueso de los datos con que se ha trabajado han sido fuentes primarias obtenidas directamente mediante la utilización de técnicas cualitativas de producción de datos que se explican a continuación.

### **3.1.1 – Técnicas de producción de datos y cautelas metodológicas**

La aplicación de las técnicas cualitativas de obtención de datos se ha realizado, en la medida de nuestras capacidades, atendiendo a las indicaciones generales señaladas por el profesor Cristóbal Torres (2012) y a las indicadas por Valles (2003). Se ha pretendido con ello aplicarlas con rigor y precisión, evitando errores que condicionaran las respuestas y con ello viciaran los resultados. Por ello se establecieron diversas precauciones, algunas de las cuales señalamos a continuación:

#### **a. Entrevistas individuales focalizadas**

Se realizó un total de seis entrevistas a alumnos de enseñanzas universitarias no presenciales seleccionando a alumnos de distinto perfil (grados y máster, nativos e inmigrantes digitales, usuarios habituales de Facebook y usuarios esporádicos...). Estas entrevistas se vieron complementadas por otras dos: una inicial a un experto en redes sociales (realizada antes de las entrevistas con estudiantes) y una final con un profesor de enseñanzas a distancia (realizada después del resto de entrevistas).

La **entrevista inicial con el experto** en Facebook nos sirvió para profundizar en el tema objeto de estudio, pero también para “probar” la validez del guión que utilizaríamos en las entrevistas con alumnos, corregir posibles errores y completarla con la información que el propio encuestado nos proporcionó sobre el tema.

Para el conjunto de **las entrevistas con los alumnos** tuvimos en cuenta la heterogeneidad, y así se trató con alumnos nativos y con inmigrantes digitales, así como con algunos que usaban Facebook para sus estudios y otros que no. En estas entrevistas fue importante haber generado previamente una cierta afinidad y empatía lo cual nos permitió limitar la reactividad del entrevistado, aumentando su sinceridad y espontaneidad. Tuvimos muy presente evitar las negaciones y los enfrentamientos a lo largo de la entrevista. Se diseñó previamente un sencillo guión que permitió manejar con fluidez la conversación, evitar que se desviase demasiado del tema y sobre todo, sirvió para no olvidar tratar todos los aspectos de interés (ver anexo III con el guión de las entrevistas). Dos de las entrevistas se realizaron antes de realizar un grupo de discusión (para enriquecer éste) y otras cuatro se hicieron después (para enriquecerse de él). Se realizó una preselección de los estudiantes mediante breves conversaciones previas (en algún caso incluso telefónica). Las entrevistas se centraron en la obtención de información sobre los hábitos de uso de Internet en general y de Facebook en particular.

La **entrevista con el profesor universitario** (con experiencia en docencia a distancia, en docencia presencial y también con experiencia como alumno en ambos sistemas) se realizó de forma complementaria al final de todas las anteriores: dada la intención declarada de este trabajo de aproximarnos al fenómeno desde la perspectiva del alumno, preferimos realizar esta entrevista después de los contactos con los alumnos para evitar la posibilidad de vernos afectados por condicionantes y prejuicios que “contaminasen” la toma de los datos que debíamos obtener de los estudiantes.

### ***b. Grupo de discusión***

Se realizó una reunión de grupo en la que participaron siete alumnos de enseñanzas universitarias no presenciales y dos observadores. El encuentro tuvo lugar en un aula universitaria convenientemente preparada, lo que sirvió para mejorar la confianza de los alumnos en la rigurosidad del trabajo que se estaba realizando y favorecer su participación. Para la **selección de los estudiantes** se buscó (y consideramos que se consiguió) el justo equilibrio de los participantes entre homogeneidad (que permitió un buen funcionamiento del grupo) y heterogeneidad (que permitió una enriquecedora división de opiniones, pareceres y respuestas): al igual que en las entrevistas individuales participaron inmigrantes y nativos, así como usuarios y no usuarios de Facebook para sus estudios. Para facilitar la comprensión de los temas cuando se hablaba de algo específico, se hizo uso de medios audiovisuales que fueron de bastante utilidad (ordenador y cañón de vídeo): ya hemos señalado la rapidez con que cambian las cosas en Internet y así, por ejemplo, cuando alguien habló de “la biografía” del usuario de Facebook vino bien mostrar en pantalla a qué se refería pues el resto de participantes lo llamaba “el muro” (que era su denominación oficial hasta hacía un par de meses).

La presencia de **dos observadores** obedeció a la necesidad de que uno de ellos realizara labores principalmente “técnicas” (manejo del ordenador en las ocasiones en que fue necesario) y el otro “dirigiera” el grupo. Y ambos colaboraron en la observación del lenguaje no verbal que se producía en el grupo, mejorando así la calidad de los datos obtenidos.

Se utilizó también un **guión** similar al de las entrevistas aunque se hizo un uso menor de él pues una simple pregunta en un momento de silencio lograba reanudar el diálogo con facilidad. Aunque el guión era muy completo (ver anexo IV) se tenía más como referencia de los objetivos a conseguir más que como lista de preguntas concretas. Nos ayudó también a manejar la gestión de tiempos, lo cual evitó que nos desviásemos demasiado hacia temas improductivos o dejásemos fuera alguno de interés. Este grupo de

discusión nos permitió sacar a la luz aspectos que en las entrevistas individuales quedaron insuficientemente explicados.

### ***c. Observación participante***

En este caso lo que se buscó fue conocer “en directo” el funcionamiento de los universitarios en grupos de estudio de Facebook. Se observó un grupo de Facebook integrado por alumnos de un título postuniversitario no presencial (máster oficial). En él se participó de forma activa desde el primer día de su constitución. Las intervenciones de la investigadora en dicho grupo en nada alteraron su normal desarrollo pues ha sido al comienzo de la realización del presente trabajo fin de máster cuando se eligió este tema de estudio y se decidió usar el propio grupo como fuente de datos. Así pues, las intervenciones realizadas en este grupo han sido las propias de una dinámica grupal, no influidas por la labor observadora. El beneficio de haber participado desde el principio ha supuesto un mejor conocimiento del entorno, el contexto y las interrelaciones. Como señalan Berlanga y Martínez (2010: 49) la investigación participante *“tiene la ventaja de brindar referencias ricas en detalles y sutilezas”*.

Dada la no presencia física del investigador la reflexividad y reactividad se minimizaron por sí solas (máxime cuando, como ya se ha dicho, se participaba “de buena fe”, sin ánimo investigador alguno). En cualquier caso fue la participación más o menos intensa del investigador la que le hacía más o menos presente para el grupo aunque siempre sin identificarse como observador. Cautelas importantes fueron el realizar un acercamiento gradual (no entrar “como elefante en una cacharrería”) y, en los últimos meses de participación en el grupo (cuando se participaba “siendo ya investigador”), no prohibir la intervención del observador pero sí evitar que se convirtiera en “director” del grupo respetando la neutralidad de observación.

### ***d. Observación directa***

Para completar la información que se obtuviera del grupo recién referido, la investigadora se incorporó también a un grupo de estudiantes de un grado universitario no presencial. Ahora bien, su incorporación se produjo al comienzo de la realización de este trabajo (finales de noviembre de 2012) mientras que el grupo ya llevaba creado más de un año. En este grupo, exceptuando un breve comentario de presentación realizado tras ser admitida en él, no se ha participado en absoluto para evitar influir en su funcionamiento habitual. Que el grupo llevase mucho tiempo funcionando no afectó apenas a la observación directa del grupo pues en Facebook los mensajes permanecen, permitiendo consultar todos los existentes desde meses atrás.



La casi nula participación del investigador en el grupo, unido a los aspectos señalados anteriormente de inexistencia de presencia física, garantizaba la ausencia de sensación de ser observados en los estudiantes usuarios, evitándose también en este grupo la reactividad y la reflexividad.

### **3.1.2- Población y elección de la muestra para la obtención de datos**

El objeto de estudio, como ya se ha dicho, es la población universitaria que actualmente está realizando estudios oficiales en España mediante la metodología de enseñanza no presencial. La selección de los entrevistados y de los integrantes del grupo de discusión se realizó mediante un criterio de **muestreo intencional** buscando la representatividad de los encuestados y sobre todo su heterogeneidad, intentando contactar tanto con alumnos de máster como de grado, hombres y mujeres, jóvenes y mayores, inmigrantes digitales y nativos e incluso alumnos y profesores.

El criterio seguido para elección del grupo de Facebook en el que realizamos la observación participante podría considerarse de **bola de nieve**: a través de compañeros de estudios de la propia investigadora se contactó con miembros de dicho grupo, incorporándose a él como un miembro más desde sus inicios en mayo de 2012.

El otro grupo analizado para la observación directa del lenguaje y las relaciones entre los miembros fue un grupo de estudiantes de un grado de esta universidad. Al mismo se accedió también por el **método de bola de nieve**.

## **3.2- Análisis de los datos**

Para el análisis de los datos que se obtuvieron se tuvieron en cuenta las recomendaciones generales señaladas por Torres (2012). Este autor refiere la importancia del análisis de datos cualitativos cuyas principales técnicas sistematizadas reduce a teoría fundamentada, análisis de contenidos y análisis de discursos. Hace no obstante la importante observación de que esta división es a menudo un tanto forzada pues para la realización de una técnica es habitual “echar mano” de las otras, que de esta manera se refuerzan. Esto es especialmente importante si consideramos que existen otras muchas técnicas si no incluidas dentro de alguna de las tres anteriores sí limítrofes con ellas como el análisis semiótico, el textual o el documental (Abela 2002). Con esta consideración en mente, las técnicas de análisis empleadas en nuestro trabajo fueron las siguientes:

### **3.2.1- Técnica de análisis documental**

La **revisión bibliográfica** consistió como ya se ha dicho en el estudio de documentos diversos para profundizar en el tema que nos ocupa, logrando un fuerte punto de partida que nos permitió afinar el trabajo de investigación posterior. Pero también fueron objeto de análisis artículos y entrevistas existentes sobre Facebook en diversos medios (prensa escrita, Internet...). Conforme a las indicaciones de Abela (Ibídem: 9) referidas a la sistematización y clasificación de las lecturas, fue de gran utilidad el recuento de los términos habituales que aparecían con más frecuencia, pues esto nos dio la primera pauta de temas de interés para iniciar nuestro trabajo.

### **3.2.2- Técnica de análisis de discurso**

Siguiendo las recomendaciones de Conde (2009), para el correcto desarrollo de esta técnica se han venido a considerar aspectos tales como **“la importancia de lo <<obvio>> y de lo <<raro>> en el trabajo de lectura”** o **“lo <<manifiesto>> y lo <<latente>> en un texto”**. Así, es necesario revisar con detenimiento los textos leídos pues la tendencia natural al leer es pasar por encima de lo que consideramos evidente y fijar nuestra atención en lo que nos resulta raro o novedoso: pero eso es un peligro primero por la subjetividad que imprimiremos al análisis (algo que para mí es obvio, no tiene por qué serlo para los demás) y segundo porque esas obviedades, si están escritas, escritas están y habrá que considerar que se han mencionado por algún motivo que para el autor era válido, por lo que no procede ignorarlo. No ignorar lo “obvio” ha sido de especial importancia en el tema que abordamos en este trabajo pues el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) está tan extendido que todos sabemos algo de este tema. Por ello, si no hubiésemos prestado especial atención a “lo evidente” habríamos ignorado aspectos de los diálogos que pueden tener su interés y que para otras personas con otros conocimientos sobre las TIC (no necesariamente menores pero sí distintos a los nuestros) pueden no ser tan obvios. Eso motivará sin duda que alguno de los resultados obtenidos resulten poco novedosos para el lector de este trabajo, pero ha de considerar que son aspectos que no cabía ignorar: **“uno de los elementos esenciales de la investigación cualitativa (...) es desvelar lo obvio, desmenuzarlo y ayudar a reconfigurar el fenómeno que se está investigando”** (Ibídem: 50). Esta atención a lo “obvio” no implica la desconsideración de lo “raro”, aspecto que ha de ser igualmente analizado, especialmente por cuanto nos puede aportar de novedad y de detección de fenómenos emergentes.

Por otro lado, la consideración sobre **lo manifiesto y lo latente** nos lleva a buscar la integración de ambos. Quedarnos únicamente en el sentido literal de los mensajes nos llevaría a empobrecer el análisis. ¡Quizá incluso a no comprender las conversaciones! Como hemos apuntado en el marco teórico y se ha confirmado en los resultados, la consideración de los principios etcétera y de indicialidad (Caballero 1991), la información que no está, los datos que se sobreentienden o se derivan del contexto, han sido de especial importancia tanto para el análisis de lo escrito en los grupos de Facebook observados, como de lo hablado en las entrevistas.

Con estas consideraciones previas fueron transcritas tanto las grabaciones de las entrevistas individuales como las del grupo de discusión, realizándose posteriormente una clasificación de los contenidos agrupando los distintos párrafos en el apartado oportuno para facilitar su posterior análisis. Estos apartados se correspondían con los objetivos del estudio.

Para la observación participante se llevó un registro detallado de la observación, que permitió el **análisis de conversaciones** y mantener la coherencia de las propias intervenciones que realizaba el observador. Esta consideración de la coherencia y el registro de las intervenciones propias no fue necesaria en el grupo de Facebook en que se realizó una observación directa pues, como se ha dicho, la participación de la investigadora en dicho grupo se limitó a un mensaje inicial de presentación.

En ambas observaciones (participante y directa) se llevó también a cabo un control de las conversaciones mantenidas por los participantes y de los tiempos en que se realizaron (tiempo de respuesta a un mensaje, por ejemplo) para poder realizar su estudio con detalle. Con este análisis pudimos clasificar la participación de los distintos usuarios de Facebook y establecer las distintas pautas de comportamiento que se daban entre unos y otros.

## **4. RESULTADOS**

El trabajo de campo realizado nos ha proporcionado información de primera mano sobre un tema importante que por la propia condición cambiante de Facebook tiene una validez temporal limitada. Las consideraciones expuestas por los alumnos entrevistados serán sin duda diferentes de las que nos podrán transmitir alumnos de dentro de diez años cuando la proporción de nativos digitales será aún mayor y cuando las propias redes sociales habrán evolucionado aún más, desarrollándose probablemente vías de acceso diferentes (pocos imaginarían hace diez años, por ejemplo, el ingente uso que se hace del móvil para Internet o la propia expansión de las redes sociales).

A las lógicas cautelas que esta mutabilidad de la realidad impone hay que unir la conciencia que tenemos de que las técnicas empleadas han sido de índole cualitativa. Por tanto no cabe entender los resultados más que como reflejo de las opiniones de la propia muestra. No obstante, esta perspectiva diferente nos va a servir para complementar los datos cuantitativos preexistentes, permitiéndonos explicarlos, justificarlos y refrendarlos (cuando no quizá refutarlos).

### **4.1 - Uso de Facebook entre los estudiantes universitarios**

Las conversaciones mantenidas con los alumnos universitarios reflejan una gran variedad de aplicaciones posibles en el manejo de Internet en general. Abunda principalmente el **uso particular de los distintos servicios** que ofrece. Todos han manifestado de una u otra manera el empleo del correo electrónico para escribir y contactar con amigos y familiares mediante emails como cabría esperar a la vista de estudios precedentes (por ejemplo IAB 2011). También la navegación en las páginas web para la búsqueda de información variada sobre espectáculos o servicios que les interesan, consulta de noticias o, simplemente, entretenimiento.

***Andrea**<sup>1</sup>: “Lo utilizo todos los días para ver la prensa diaria, para mirar mi correo electrónico, para hacer compras por Internet y luego para estudiar”*

---

<sup>1</sup> Para facilitar el seguimiento de las citas de personas participantes en este estudio se ha incluido en el Anexo V la ficha de las entrevistas realizadas a los alumnos, encabezando cada una de ellas por el nombre (ficticio) del entrevistado. Si un alumno hubiera sido entrevistado individualmente y también participado en el grupo de discusión, se indicará tras su nombre la abreviatura GR cuando la cita fuese expresada en dicha reunión.

En contra de lo que cabría esperar a la vista de los resultados del III estudio sobre redes sociales en Internet (IAB Spain 2011) que señalaban que sólo un 25% de usuarios de Internet realizaba compras por este medio, han sido muy habituales las respuestas de alumnos indicando que sí compraban por Internet y que no tenían especial recelo a hacerlo siempre que se tuvieran unas mínimas precauciones. Este alto nivel en las compras puede quedar explicado por el alto número de nativos existente en nuestra muestra (que es reflejo de la mayor abundancia de nativos entre los propios alumnos universitarios que entre los usuarios de Internet en general):

*Isidro: “compro sin miedo. Si veo algo interesante no tengo problema en comprar. Generalmente encuentras cosas más baratas... Hombre, hay que tener un poco de cuidado, mirar a ver la página en la que estás y eso, pero en general son de fiar”*

Nadie ha mencionado de forma espontánea el uso de Internet para realizar operaciones bancarias (ni siquiera para consultarlas), y sólo dos lo han indicado cuando se les ha preguntado directamente, nuevamente en aparente contradicción con lo señalado por IAB Spain, que da porcentajes superiores al 50%. Ahora bien, esto tiene también fácil explicación, habida cuenta de la menor presencia de trabajadores en nuestra muestra que en la utilizada por IAB Spain (en la que sólo un 11 por ciento era estudiante “puro”), y por tanto haber entrevistado a un número escaso de usuarios de servicios bancarios en general.

Centrándonos específicamente en el uso que se hace de Facebook, su principal función, señalada por todos los entrevistados, es la de **herramienta para el ocio y los asuntos privados**: destaca su uso para mantener el contacto con los amigos y familiares siendo habitual tener creados grupos específicos que incluyen a la familia extensa como vía para organizar actividades, comunicarse noticias o compartir fotos. En ese sentido no hay sorpresas con respecto a lo señalado por los estudios cuantitativos existentes.

*Andrea: “Me apunté a ellas por ocio, para hablar con mis amigas, compartir fotos y demás. Facebook sí que lo utilizó más por ver las noticias que puede haber, que si que tengo un acceso a noticias, o al Consejo General de trabajo social o agregar alguna compañera... y con mi familia sí que creamos un grupo, aunque no lo utilizamos mucho”*

Facebook es también una herramienta útil para la organización de actividades, “quedadas” o reuniones de gente de similar perfil (tan específico como ser fan de un grupo musical concreto, o tan genérico como ser estudiante universitario). La red social facilita una sección denominada “Eventos” en la que se pueden señalar dichas actividades dando al resto de usuarios la posibilidad de “apuntarse” o “confirmar su asistencia”.

Y siguiendo con las aplicaciones que Facebook ofrece, es muy habitual el empleo de mensajes privados entre usuarios de forma que la información enviada queda oculta para el resto de participantes (sean o no amigos del usuario o incluso aunque pertenezcan al mismo grupo). Como veremos en el apartado siguiente esta característica tiene su aplicación práctica a la hora de utilizar Facebook como herramienta de estudio.

El empleo de Facebook como **instrumento lúdico** también está implementado y es frecuente, aunque no mayoritario, el uso de alguno de los numerosos juegos que facilita. Cabe destacar que muchos de estos juegos son de tipo colaborativo de forma que la interrelación con otros usuarios de Facebook te permite “avanzar” en tu partida, siendo a veces imprescindible ese contacto mutuo

***Experto**<sup>2</sup> “Como el FarmVille en el que tienes que cuidar una granja y debes intercambiar cosas con otros jugadores: <<necesito clavos>>, <<dame ovejas y te doy una vaca>>...”*

Estos juegos, no obstante, tienen un pequeño riesgo: para poder jugarlos la mayoría de ellos exigen al usuario una autorización de acceso a alguno de sus datos e incluso deben permitir que se publicite el juego en tu nombre entre tus amigos. Y al parecer Facebook a veces falsea esas notificaciones:

***Experto:** “te puede salir un aviso del tipo <<tu amigo Pepito está jugando a Magic Fire y ha conseguido 2000 puntos. ¡Apúntate también tú!>>. Y se ha dado algún caso de que <<el amigo Pepito>> llevaba tres meses fallecido cuando le dio por ponerse a jugar de nuevo”*

Circunstancias como estas agravan uno de los problemas de Facebook que se ha señalado frecuentemente entre nuestros encuestados: el peligro de la pérdida de intimidad y el miedo al robo de datos personales. Volveremos a ello con más detalle al hablar de los riesgos percibidos, pero debemos señalar este hecho para tratar una última actividad que se suele realizar en Facebook: actualizar el perfil.

El **perfil de Facebook** cabe entenderlo como toda aquella información personal que el usuario proporciona al sistema para facilitar la identificación propia a otros usuarios y para mejorar su actividad con Facebook. Centrándonos en este segundo aspecto, esa mejora se traducirá por ejemplo en que la red social podrá ofrecer servicios o publicidad específicos para el usuario en base a la información facilitada logrando un beneficio mutuo: el anunciante se ofrece a potenciales clientes y no al público en general, y el usuario recibe

---

<sup>2</sup> Experto y Profesor es la denominación que daremos en las citas cuando utilicemos algún comentario realizado por el entendido en Facebook al que entrevistamos en primer lugar y por el docente universitario encuestado el último.

publicidad de productos que en principio pueden interesarle (Guerrero 2011). Ese “filtro” publicitario va desde el municipio donde reside el usuario (mostrando por ejemplo anuncios de espectáculos culturales de su propia ciudad) hasta las aficiones que tenga (si ha señalado que le gustan los coches, le anuncian el último modelo de BMW en vez de ropa de Zara, por ejemplo)

Pero para el usuario la utilidad principal del perfil es la que se señaló en primer lugar: facilitar a otros usuarios su reconocimiento mutuo y lograr establecer contacto entre sí. De hecho, Facebook nació como una red social para preservar la relación entre alumnos de la Universidad de Harvard (Ibídem) y ese enfoque teóricamente no ha cambiado: su objetivo es ser un vehículo para mantener el contacto con antiguos alumnos, compañeros de estudios de uno u otro centro, etc. Con eso en mente, el usuario debería facilitar el mayor número posible de datos propios, así como fotos y, por supuesto, su nombre y apellidos si quiere ser localizado por otros usuarios. Curiosamente, debido al miedo al robo de datos, suplantación de identidad y malos usos de la información personal es muy habitual la reticencia a facilitar esta información. Se constata por tanto que existe un nuevo uso de Facebook como vía para mantener el grupo de amigos pero no ya tanto para reencontrarlos.

**Andrea:** *“en esta plataforma [la de sus universidad] igual que en Facebook tengo un perfil similar, porque sólo meto los datos obligatorios, todo lo demás lo bloqueo, porque no me gusta ponerlo... ¿para estudiar qué más les da saber si soy tal o cual cosa? Y en el Facebook lo mismo, porque quien me conoce ya me conoce”*

**Fran:** *“Si tú pones en Google el nombre de una persona, si tiene perfil en Facebook, si no es la primera elección que te sale en el buscador, es la segunda. Realmente ahí sí hay que tener mucho cuidado porque con una tecla tienes todos los datos de una persona.” “Yo no pondría mi nombre real”.*

Estudios previos ya señalaban que “los universitarios ejercen cierta vigilancia de los contenidos y se preocupan de mantener su privacidad” (Monge y Olabarri 2011) si bien no se especificaba hasta dónde llegaba su celo. Como vemos, se llega incluso a no facilitar el nombre real, lo que puede llegar a hacer imposible la tarea de localización de quien busque a un usuario aun cuando le conozca. Hay que señalar que esa prudencia a la hora de facilitar datos cabe a menudo entenderla como consecuencia de las reticencias previas del usuario, ya que, coincidiendo con lo señalado por estudios anteriores (Crespo, Elgueta y Riffo 2009) y por lo apuntado por nosotros en el marco teórico cuando hablábamos de la imposición tecnológica, han sido varios los entrevistados que han señalado la presión grupal como principal motivo para apuntarse a Facebook u otras redes sociales.

**Beatriz:** *“lo echo en falta [no tiene Facebook] porque a nivel de amigos casi todas las cosas las cuelgan en Facebook. Ahora menos porque las fotos por ejemplo las cuelgan en el WhatsApp. Pero antes sin el WhatsApp iba la última, me las pasaban en un CD o yo las decía “vamos a quedar” Ellas quedaban a través de las redes sociales. Yo utilizaba más el teléfono”.*

**Jana GR:** *“me apunté porque se apuntaban todos”*

Siguiendo con el empleo original que tuvo Facebook en sus inicios (y que aún pervive, pero ya no de modo exclusivo, como hemos dicho) es interesante hablar de la **posibilidad de pertenecer a “redes”** que ofrece esta aplicación. Este servicio consiste en que el sistema te identifica como miembro de una entidad concreta en función del propietario del dominio al que pertenezca la cuenta de correo con la que te das de alta (el dominio lo indica el texto que va después de la arroba “@”). De esta manera te incluye dentro de una red de gente relacionada con esa entidad. Esa red no es gestionada ni es propiedad de la entidad en cuestión. Sólo es una manera de facilitar de modo automático el contacto con otros usuarios de Facebook con los que probablemente tengas algo en común (se entiende que si tenéis cuentas de una misma empresa, probablemente seáis ambos empleados de ella). Esto, por razones obvias, no funciona con dominios de uso general (como *hotmail.com* o *google.es*). A modo de ejemplo: si al darte de alta en Facebook lo haces con una cuenta de la universidad (por ejemplo “alfonso@unir.es”) el sistema te incorporará a la red de la Universidad Internacional de la Rioja (suponiendo que dicha red esté creada) facilitándote con ello el acceso al perfil de otros miembros de la UNIR y potenciando la interrelación. Si ese mismo usuario se diera de alta con su cuenta particular “alfonso@google.es” no se le incluiría de entrada en ninguna red. No obstante existe la posibilidad de apuntarse a posteriori a algunas redes: ahora bien, esa posibilidad no ha sido nunca usada por ninguno de los entrevistados en este estudio. La mayoría de ellos ni siquiera sabía la existencia de esa posibilidad y desconocía su pertenencia actual a ninguna red. Esta falta de utilidad de la pertenencia a redes que facilita Facebook ya fue señalada por los estudiantes chilenos consultados en la investigación de Crespo, Elgueta y Riffo (2009), que si bien sí sabían que ellos eran miembros de la red de su universidad, no apreciaban ventaja alguna en este hecho. Podríamos pensar que como evolución lógica de esa falta de utilidad, tres años más tarde, en España, los estudiantes han llegado a desconocer por completo la existencia de ese servicio. Todo esto nos lleva a reafirmar el nuevo uso que se le da a Facebook como medio para mantener la relación con aquellos con quienes aún nos relacionamos, y no tanto como vía de reencuentro.



## **4.2 - Empleo de Facebook como herramienta de estudio**

Conocido el uso general que los usuarios hacen de Facebook, procede ahora abordar el empleo que se hace de los grupos de Facebook como herramienta para el estudio en la enseñanza universitaria no presencial. Si bien en Facebook existe la posibilidad de contactar individualmente con los amigos propios de forma independiente, lo más habitual es agruparse por afinidades o vínculos concretos de forma tal que todos los miembros del grupo compartan una página web propia en la que poner en común sus asuntos de interés para que puedan ser vistos por todos los integrantes. Así lo han hecho todos los entrevistados que utilizaban Facebook con este fin formativo. Se forma así un micro entorno social propio que cuenta con sus propias funciones y roles como veremos en el apartado 4.4.

***Isidro GR:** “encontré en Facebook un grupo para mi asignatura, es como un grupo de amigos en el que dicen: yo entiendo más de este tema así que puedo ayudaros...en Facebook somos 170 usuarios en el grupo. Está muy bien, siempre hay alguno que habla, que te comenta: ¡Ah! Pues este tema... te explica cosas que no entiendes. Básicamente es eso.”*

***Carla:** “Si tengo 40 asignaturas, tengo en total 27 grupos de estudio... más luego los que hacemos los amigos que son grupos cerrados y demás...”*

### **4.2.1- Utilidad para el estudio universitario**

El principal motivo para crear o apuntarse a un grupo de estudio es la **búsqueda de ayuda mutua**. Esta ayuda mutua abarca aspectos concretos como el compartir apuntes, sugerir fuentes de información o informar de actividades concretas. La resolución de dudas entre los compañeros es muy habitual y también la compartición de material “ilegal”, generalmente libros escaneados (vulnerando los derechos de autor).

***Carla:** “Lo veo complementario a la plataforma de la UNED. Y lo veo necesario si quieres sacar nota sí, porque hay materiales que de otra forma no tendrías acceso a ellos y los puedes conseguir a través de tus compañeros. O a la hora de hacer un trabajo comparas con tus compañeros que en el chat de la UNED ni se te ocurre porque lo ve el profesor.”*

***Isidro GR:** “lo utilizo para mis estudios... voy a colgar unos apuntes que tengo... un libro que tengamos que leer.”*

**Grado**<sup>3</sup>: *“Hola chicos. Por favor alguno me puede enviar “La sociedad dividida” de José Félix Texanos? un abrazo para todos”*

Es importante señalar que este aspecto se hace posible por la percepción que tienen los participantes de que su grupo es un lugar “seguro”, “*sin la presencia de profesores*” ni administrado por las universidades que no permitirían esas actividades ilegales. Esa sensación de seguridad se traduce también en la libertad que sienten para expresar sus opiniones sobre profesores, asignaturas o la universidad en su conjunto:

**Máster**: *Pregunta: “¿Qué tal la clase de ayer con la tutora?”*

*Respuesta 1: “Genial como ignora absolutamente a todo el mundo!”*

*Respuesta 2: “Robotwoman”*

Otro motivo importante para participar en un grupo de estudio en Facebook es el contacto entre los miembros para **vencer el aislamiento** del estudiante no presencial. Incluso entre las personas entrevistadas que no usaban Facebook para estudiar han sido habituales comentarios manifestando que si no tuviesen conocidos entre sus compañeros de estudio lo harían para evitar la soledad.

**Jana GR**: *“Yo igual no encuentro soledad [en mis estudios] porque como tengo a Henar y ahora también Pepita está... Pues como que tienes a alguien que está haciendo lo mismo que tú y cualquier duda sí que nos escribimos un mail o nos whatsappeamos, no sé... que estamos ahí. A lo mejor si lo hiciera solísima pues igual no lo había hecho o, si lo hubiera hecho, hubiera buscado esas vías [grupos de Facebook], seguramente sí”*

**Emilio**: *“cuando hice este estudio universitario [probó una licenciatura hace años en la Pontificia] pues no existía plataforma como tal, era el típico estudio a distancia que te dicen el libro de texto que tienes que estudiar... a mí ese modelo no me funciona. Necesito interacción, eso es lo que más valoro. Y entonces lo de la UNIR [estudio de grado actual] lo inicié con mucho miedo, pero me sorprendí gratamente cuando descubrí que podía discutir con el tío [el profesor], más o menos, y había foros y había otras fórmulas... sí que hay ese contacto, yo veo al tipo, cómo respira en clase... me parece muy bien. No sé si habrá otras plataformas, pero ésta está bien.”*

<sup>3</sup> Al igual que hemos hecho con las entrevistas, la identificación de las expresiones procedentes de los grupos de Facebook analizados vendrán indicadas con el código “Máster” para el grupo en el que se realizó la observación participantes y con el código “Grado” para aquel en el que se realizó la observación directa. Debemos señalar que las citas extraídas de estos grupos respetan la escritura original y por tanto se han mantenido los errores lingüísticos, ortográficos y mecanográficos. Dada su abundancia, se ha optado por no indicar la observación ‘sic’.

De hecho esa falta de contacto humano es uno de los principales “peros” que se suelen señalar a este tipo de formación. En este orden de “apoyo emocional” cabe englobar también frecuentes expresiones utilizadas en los grupos que no son sino mutuos jaleos de ánimo que, como cabía esperar, se incrementan ante la inminencia de los exámenes o el vencimiento de fechas de entrega de trabajos.

**Máster:** *“¡Vamos, chicas, que nosotras podemos!”, “venga, que seguro que luego no es tan difícil”*

**Beatriz:** *“[en su foro de la UNED] la gente se da muchísimo ánimo y dice: venga que esta asignatura no es tan difícil. O con los trabajos: venga que esta asignatura es más fácil, poneros con ello. Empieza primero con el glosario de términos...”*

Ocasionalmente se da el caso de que dentro de la web de un grupo un miembro publica información no directamente relacionada con el objeto del grupo (los estudios universitarios) pero sí vinculada con el perfil general de los integrantes. Lo que en otro entorno hubiera sido percibido como spam (publicidad indiscriminada no relacionada con el tema de la página), en el análisis de los grupos estudiados anuncios del tipo “*hoy en El País aparece mi artículo sobre la Ley de dependencia en la columna de opinión*”, o bien “*mañana a las doce manifestación contra los recortes en servicios sociales*” han sido bien recibidos por el resto de miembros del grupo pues, aunque ni una ni otra cosa tenían relevancia para los estudios, sí resultaban del agrado de los integrantes de un grupo dedicado al estudio de un máster en intervención social y formado mayoritariamente por trabajadores sociales.

#### **4.2.2- Riesgos y dificultades para el estudio**

Procede ahora abordar los problemas que encuentran los estudiantes a la hora de aprovechar las potencialidades que Facebook ofrece para la formación. Como se adelantó en el marco teórico uno de los principales riesgos, que es común al uso general de Internet, es el de la **adicción** (Oquendo 2011). Cualquier herramienta de trabajo es inútil si el tiempo que se emplea utilizando la misma es mayor que el que emplearíamos de no tener esa herramienta. Así, el riesgo de adicción a las redes sociales puede llevar al estudiante a dedicar un número excesivo de horas a dicha “vida social virtual”, horas que necesariamente detraerá de otras actividades (incluyendo la estudiantil). Es este un miedo real del que son conscientes los estudiantes y pese a ello algún estudiante señala que a menudo pierde demasiado tiempo en Facebook pero que no logra evitarlo.

***Carla:** “Sí se pierde el tiempo. Te vas para meterte un rato y el rato se convierte en 1 hora. Conozco el ejemplo de una amiga que está mal y que yo se lo he dicho.... Está todo el tiempo quejándose de que no le da tiempo a hacer los trabajos de la facultad y yo le digo: <<pero si yo veo 5 ó 6 publicaciones tuyas al día, lo que quiere decir que para publicarlas tienes que haber estado en el Facebook, puff... entonces ¿cuánto tiempo pierdes al día?>>”*

***Emilio:** “Internet intento separarlo del resto de mi vida. Me estoy negando, ya he llegado a un tope en que Internet como herramienta me funciona. Pero la telefonía con Internet por ejemplo ahí me estoy negando. Pero me estoy negando por un tema familiar y personal, es decir no quiero estar conectado las 24 horas. Entonces ahora mismo me conecto solamente desde mi ordenador y cuando yo quiero encender y apagar, pero no estoy siempre pendiente... mi teléfono es antediluviano y quiero seguir así. Si alguien me manda algún mensaje lo leeré cuando yo decida que voy a leer mensajes, no porque el móvil me vibre en el bolsillo”*

Es pues importante saber limitar el tiempo de acceso al grupo de Facebook (o a Internet en general) tanto por “salud mental y social” como por distribución práctica del tiempo. La pérdida excesiva de tiempo que acabamos de mencionar ya fue señalada en el estudio de Crespo, Elgueta y Riffo (2009) realizado entre universitarios chilenos, si bien en aquella ocasión se apuntaba principalmente al uso de los juegos como principal causa de distracción mientras que en nuestra investigación este aspecto no salió apenas a relucir, siendo reemplazado por otros “culpables” como la lectura de noticias y anuncios y la consulta de las actividades que realizan en Facebook otros compañeros.

En ese sentido es necesario señalar el **riesgo de distracción** que puede suponer Facebook dadas sus numerosas notificaciones. La notificación puede llegar a tu cuenta de Facebook, al correo electrónico con el que te diste de alta o incluso a tu teléfono móvil. Y te pueden notificar cosas como que alguien ha escrito en tu muro/biografía, que un amigo tuyo ha subido una foto, que otro está jugando a un juego... así hasta un total de cincuenta y cinco tipos de eventos diferentes que pueden llegar a saturar literalmente el buzón de correo electrónico y metafóricamente al usuario. Estas notificaciones actúan como reclamos que al anunciarte de forma inmediata que alguien acaba de escribir/subir/hacer algo en Facebook te invitan a entrar de nuevo en tu cuenta para ver la novedad. No obstante este es un riesgo en teoría controlable pues Facebook permite seleccionar las notificaciones que queremos que nos lleguen (o, mejor dicho, deseleccionar las que no queremos pues por defecto están activadas todas). Es probable que alguna se nos quede activa sin desearlo pues a parte de ser cincuenta y cinco la descripción de las mismas no siempre es muy clara. Este riesgo de exceso de notificaciones es, no obstante, limitado: digamos que es mucho mayor en otras

redes sociales como Twitter por ejemplo, pensada para funcionar específicamente con teléfonos móviles y cuya presencia por tanto es casi permanente <sup>4</sup>.

**Carla:** *“Me llegan todas las notificaciones al móvil, cuando me agobio lo apago y ya está.”*

Siguiendo con el riesgo de distracción, una vez se accede a Facebook la abundancia de publicidad lateral unida a las notificaciones señaladas también colabora a que lo que pretendía ser un acceso puntual y rápido para consultar una información concreta se prolongue muchos minutos.

El miedo a la **pérdida de intimidad** o el robo de datos ya se ha mencionado anteriormente. No obstante, la toma de medidas de precaución como las señaladas anteriormente (limitar la información del perfil a la mínima necesaria, llegando a veces a no incluir el nombre real) no supone un perjuicio para el uso universitario de Facebook toda vez que un miembro es admitido en el grupo (antes de pertenecer al grupo sí existiría la dificultad de encontrarle para invitarle a unirse, aunque lo normal es que sea el alumno el que busque al grupo).

**Diana GR:** *“Estuve mirando antes de meterme de lleno en la carrera si había algún grupo de psicología y encontré uno a nivel de España, luego había varios de este curso de 1º y más o menos me muevo en eso.”*

Otro riesgo del empleo de Facebook está en la **arbitrariedad del propio servicio** sobre su gestión. O quizá más que en la arbitrariedad, en lo estricto de alguna de sus normas y/o su incorrecta aplicación como nos señaló el experto consultado.

**Experto:** *“Facebook había cerrado la cuenta a un usuario que en su perfil había puesto una foto de su rodilla... pero según se mirase, podía llegar a parecer un pecho femenino (...) y te la cierran sin más, y ya puedes reclamar que te sirve de poco”.*

En ese mismo sentido, durante el desarrollo de este trabajo tuvimos la necesidad de enviar un mensaje privado a través de Facebook para contactar con un posible entrevistado: para nuestra sorpresa el sistema nos informó de que no podríamos enviar dicho mensaje hasta pasadas 24 horas pues nuestra cuenta había sido denunciada por hacer spam. Es decir, al parecer algún otro usuario había dicho que uno de nuestros mensajes previos era spam y sólo por eso Facebook ya nos limitó su uso 24 horas... y con certeza no habíamos enviado nunca nada que pudiera ser considerado inadecuado, pero probablemente alguien

---

<sup>4</sup> Cabe señalar que muy recientemente, el 17 de febrero de 2013, Facebook, probablemente consciente de la incomodidad que suponían sus excesivas notificaciones, informó a los usuarios que a partir de ese día las notificaciones al correo electrónico se agruparían en una sola que contendría un resumen de todas las novedades.

había hecho clic en el botón equivocado por error (al lado de cada comentario que se publica hay una opción de “denunciar” y basta con hacer clic en ella). Evidentemente, para darle un uso “serio” a Facebook, el usuario no debería estar expuesto a estas arbitrariedades que podrían cerrarle el acceso a funciones interesantes para sus estudios en el momento más inoportuno. Ahora bien, en las conversaciones mantenidas no encontramos ningún comentario a este respecto por parte de los estudiantes que no habían tenido nunca incidentes en su uso particular ni sentían especial preocupación al respecto. No obstante, en su uso profesional una de las entrevistadas, Carla, sí nos expuso que esa misma semana su empresa “había recibido un comunicado de Facebook informando de que tenían que pagar una cantidad de dinero si querían seguir usando Facebook [para uso profesional] y que si no sus comentarios serían aleatoriamente no mostrados”. Y efectivamente, comprobaron que uno o dos de cada diez mensajes que escribían, aunque les aparecía como publicado, no podía ser visto por el resto de usuarios. Ni qué decir tiene que desconocían esa limitación que les acababan de aplicar (pese a llevar su empresa un año dada de alta en Facebook) probablemente debido a lo farragoso de las cláusulas de aceptación (que por cierto han sido objeto de polémica por lo draconianas que son en beneficio de Facebook). Todo esto coincide con datos de estudios previos que señalaban que un 79% de los usuarios no había leído las condiciones de uso de Facebook (Monge y Olabbarri 2011). Para encontrar una explicación parcial a este fenómeno, podemos señalar que en mayo de 2012 fue noticia que Facebook “reunía las principales condiciones de en un mismo sitio” (Sáez 2012). Sorprende que esto se haya hecho tan recientemente y que la empresa sólo haya sido capaz de reunir las principales condiciones (no todas). Para señalar lo complejas que pese a su reagrupamiento aún siguen siendo las mismas, baste mencionar que solo la “*declaración de derechos y responsabilidades*” (Facebook 2012), uno de los diez apartados reunidos, ocupa dieciséis páginas escritas en el mismo formato en que se está escribiendo este trabajo. Y además la empresa las modifica regularmente (en diciembre de 2012 por ejemplo fueron realizados los últimos cambios). Tenemos pues explicación tanto para la ausencia de lectura de las condiciones de uso por parte de los usuarios como para la falta de comprensión de las mismas (de cada cinco miembros que leen las condiciones dos manifiestan que aun así no las entienden según Monge y Olabbarri 2011).

El último de los aspectos que queremos señalar en lo referente a los riesgos de uso de Facebook tiene que ver con las **limitaciones propias de un medio basado en el texto**: el lenguaje del cuerpo, los gestos y expresiones faciales, en definitiva, las partes principales del lenguaje no verbal se pierden y esto limita la comunicación. Este aspecto merece a nuestro entender el siguiente apartado propio.

### **4.3 - Códigos de lenguaje en Facebook**

En el mundo de las nuevas tecnologías existe una amplia tendencia al empleo de **abreviaturas y emoticonos** (simbolitos hechos con letras y signos de puntuación que en sus inicios representaban sentimientos a través de caras). Esto ha creado un lenguaje cada vez más complejo y que no es, ni mucho menos, aceptado y comprendido por todos <sup>5</sup>. El abuso de las abreviaturas sobre todo se ha producido por el empleo del teléfono móvil para el envío de mensajes que estaban limitados a 120-140 caracteres lo que obligaba a economizar letras. Pero ese uso justificable en ese medio se ha trasladado a Internet donde además abundan numerosos errores ortográficos y gramaticales en las respuestas a mensajes, foros, noticias, etc. en parte debidos a desconocimiento del uso correcto del lenguaje y en parte a dejadez o prisa por escribir. No obstante en los artículos principales, entradas iniciales, noticias y páginas web sí suele cuidarse el lenguaje y no son habituales estas prácticas: remarcamos que estos errores y usos abundan sobre todo en las respuestas, en la interacción de los lectores (amén de las descalificaciones mutuas e insultos cuando de temas “sensibles” se trata -fútbol y política por ejemplo- como se señala en Masip 2010). Pero esa interacción entre usuarios es precisamente una de las características de la web 2.0 en la que cabe situar a Facebook. De ahí la duda planteada en el marco teórico de si éste pudiera ser un medio adecuado para la formación de reproducirse en él esas peculiaridades que pueden dificultar el lenguaje.

La tónica general observada directamente en los grupos de Facebook estudiados, coincidiendo con las respuestas de los entrevistados, es que el empleo del **lenguaje es lo suficientemente correcto** como para ser entendido sin problemas por cualquier castellanoparlante. Como vemos en las distintas citas que estamos reproduciendo, sí se hace uso frecuente de abreviaturas así como de emoticonos, pero tanto unas como otros suelen ser siempre los mismos, quedando limitados a un número reducido (aunque de uso frecuente). A modo de ejemplo, algunas de las abreviaturas más empleadas son las siguientes:

- xq → porque / por qué
- tb → también
- ? → uso de interrogación final obviando la inicial en las preguntas
- finde → fin de semana
- doc → documento

---

<sup>5</sup> Véanse ejemplos de su enorme variedad en <http://www.lonuncavisto.com/moviles/diccionario/abreviaturas/0> y en <http://es.wikipedia.org/wiki/Emoticono>

Y alguno de los emoticonos más frecuentes (para quien no esté acostumbrado a su uso, las “caritas” que representan se aprecian mejor ladeando la cabeza a la izquierda para apreciar mejor ojos, nariz y boca):

- ;-) → cara sonriente con guiño cómplice, ironía, broma
- :-) → cara sonriente, gesto alegre, buena noticia
- XD → cara con ojos apretados y la boca abierta por la carcajada, risas

También se usan abreviaturas propias para designar el nombre de las asignaturas que, al ser comunes a los miembros del grupo, son comprendidas por todos (por ejemplo TFM → Trabajo Fin de Máster; TIS → Técnicas de Investigación Social; T.S. → Trabajo Social...).

Los propios entrevistados nos refieren su esfuerzo por escribir correctamente en los grupos universitarios de Facebook y la necesaria adecuación del lenguaje conforme al medio en que se escriba

**Carla:** *“Las abreviaturas dependen del público al que te dirijas. Si tú lo pones en tu muro, por respeto a todos lo tendrías que poner sin abreviaturas; y si lo estás poniendo con tus amigos y estos utilizan este tipo de lenguaje, entonces bien, ¿por qué vas a usar otro? Depende de las circunstancias (...) Faltas de ortografía no, pero el lenguaje apocopado con tus amigos no pasa nada si ellos utilizan el mismo lenguaje. No vas a ir poniendo las tildes, queda ridículo.”*

**Emilio:** *“antes de enviarlo lo reviso, odio las abreviaturas”*

Sí se aprecia una mayor economía al escribir cuando el comentario de Facebook está redactado desde el teléfono móvil frente a otros comentarios usando el teclado del ordenador aun cuando el escribiente sea la misma persona; también un mayor número de errores al mecanografiar, dada la facilidad para pulsar la letra de al lado en las pantallas de los móviles.

**Fran:** [En Facebook] *“Yo soy de la generación antigua, de siempre escribir todo. Quizás cuando no son temas de estudio, sí que se abusa de abreviar, la gente joven tiende [a hacerlo] aunque no quiera. Acaban metiendo el típico lenguaje de móvil.”*

**Fran:** *“si escribo en el móvil, con whatsapp, sí empleo abreviaturas y mucho, pero en el Facebook no”*



Los esfuerzos que al parecer realizan los estudiantes a la hora de escribir, a la vista de lo analizado en los grupos de Facebook estudiados, es un esfuerzo relativo (por comparación con el que hacen en los mensajes de móvil) ya que aún así existen abundantes errores ortográficos tan evidentes algunos de ellos que no cabe achacarlos a falta de conocimiento por parte del alumno

**Grado:** *“sí sí... x ahí también lo intente, pero nada” [sic] “Nose si me toy volviendo loca, o algo, no encuentro a nadie en el chat!! m encuentro sola ante el miedo!!” [sic]*

Como vemos, es muy frecuente por ejemplo la ausencia total de tildes. Pese a todo estas irregularidades no suelen dificultar la comprensión de los mensajes y comentarios. Uno de los estudiantes de nuestra investigación señaló en el grupo de discusión que cuando estos errores ortográficos son numerosos pueden molestar mucho y pueden llegar a motivar la solicitud de exclusión del grupo, aunque podemos afirmar que este extremo no es lo habitual dada la expresión de extrañeza del resto de participantes de la entrevista grupal al oír lo de la solicitud de exclusión.

**Diana GR:** *“A mí lo de las faltas de ortografía me molesta un montón. Ya tienes una edad y tienes que escribir como se tiene que escribir y más en un espacio de estudio. A mí la gente que comete faltas de ortografía no me gusta. Me pongo a leer y veo un “por qué” con una X y una Q... eso lo hacía yo cuando tenía 12 años, entonces a mí se me quitan las ganas de leer la pregunta que hace esa persona. Si eso ocurre con frecuencia se avisa al administrador del grupo y se le pide que eche a esa persona, por que es una falta de respeto” [caras de sorpresa y extrañeza en el resto de participantes del grupo].*

Lo que sí produce con cierta frecuencia errores de comunicación en Facebook son los **malentendidos por la ausencia de lenguaje corporal**. No es raro que comentarios en tono de broma sean malinterpretados al ser entendidos como serios teniendo que reconducir la situación y aclarar algún aspecto.

**Máster:** *Ana- “Estoy muy enfadada con las dos chicas administradoras :-P (Pepita y Luisa) además de irse de puente no me han subido el tema 5 de DERECHO! os voy a rebajar el sueldo!”.*

*Pepita: “Lo siento, Ana, no te enfades, es que no sé subirlo”.*

*Ana- “Pepita, que era broma, era sólo por saber de vosotras...”*

Para evitar esto y suplir en parte la comunicación no verbal se supone que sirven los emoticonos pero no siempre se usan o se interpretan adecuadamente. De hecho el contacto verbal se hace a veces necesario para aclarar las cosas, como nos señalaron los alumnos.

**Isidro GR:** *“He visto peleas... bueno peleas no, pero a veces cuando escribes una cosa, como no tenemos la costumbre de poner exclamaciones o interrogaciones, pues no se sabe muy bien lo que quieres decir. Y entonces hay gente que dice “¡Ah! ¿Qué no te ha gustado aquello del otro día...?” Al final llamas (por teléfono) y le dices “¡Que no hombre, que no es eso...!”*

Relacionado con el **principio de indicialidad y el principio etcétera** señalados en el marco teórico, uno de los aspectos que más dificultan la fluidez de la comunicación es la falta de contextualización de muchos de los mensajes. Es habitual ver en los grupos mensajes que inician una conversación en los que no se dan suficientes datos para su correcta comprensión. Iniciar una conversación en el grupo de grado con un *“¿alguien puede pasarme el texto que hay que leer para el trabajo?”* es un mensaje incompleto habida cuenta de que existen varias asignaturas y varios trabajos para cada asignatura. Por eso no se puede obtener una respuesta provechosa hasta que alguien pregunta *“¿de qué trabajo hablas?”* y el que inició la conversación contesta *“el de la asignatura X”*. Teniendo en cuenta que estos mensajes se dejan en la web común del grupo y esta funciona como un foro (es decir, es comunicación asíncrona) se pueden producir retrasos en la resolución de la cuestión planteada que, por tardías, hagan inservibles las respuestas. Estos errores de contextualización son tanto más numerosos cuanto más heterogéneo es el grupo: de los dos grupos observados aquel que estaba destinado a estudiantes de un máster de un año de duración (todos con las mismas asignaturas, cursándolas al mismo tiempo) funcionaba mucho mejor que el grupo formado por alumnos de un grado completo (varios cursos distintos, y cada usuario matriculado de asignaturas diferentes). Por eso la pregunta *“¿tenéis el texto para el trabajo?”* realizada en el grupo heterogéneo de grado llevó a la confusión, mientras que otra similar en el de máster (*“¿dónde podemos encontrar el artículo para el trabajo?”*) obtuvo respuesta pertinente inmediata por estar claro el contexto (el principio etcétera “funcionó” por estar bien sobreentendidos los datos necesarios).

Hemos apreciado no obstante una ventaja en el grupo de grado que no se producía en el de máster. La participación de alumnos de cursos superiores puede ser provechosa para los estudiantes “novatos” al poder beneficiarse de los “veteranos” (que ya han cursado asignaturas y pueden orientar sobre ellas con el conocimiento que les da su experiencia). Esto puede servirles para recibir orientaciones de cara a los exámenes (*“¿Qué preguntó este profesor el año pasado?”*) y también para ir conociendo las asignaturas que tendrán que elegir en el futuro.

**Diana:** *“al saber asignaturas de próximos años, ya eliges mejor”*

**Grado:** *Pregunta- “En el próximo cuatrimestre tengo antropología y psicología del desarrollo, ¿Que tal son, durillas? Quería ampliar a una más que sea de las fáciles, pero no se. Es que si no me voy a tirar hasta que me jubile.”*

*Respuesta- “Antropología es parecida a sociología en cuanto a estudiar se refiere.. es más de entender los conceptos y de saber relacionarlos entre sí. La más fácil para mi es la de habilidades sociales y comunicación, y la profe es un encanto!”*

Ahora bien, ese beneficio no es obtenido por los veteranos y la **dispersión de temas y de contenidos** es un problema común para todos los alumnos que hace que sea menos interesante el grupo de Facebook a los participantes, pues la mayoría de los temas no son de su incumbencia. Este peligro también se produce con grupos que, aunque homogéneos, son excesivamente grandes: en sus foros se produce una saturación de información que hacen poco atractiva y dificultosa la resolución de dudas.

**Isidro GR:** [sobre foros de la UNED destinados a una única asignatura, pero que tienen muchísimos mensajes] *“con la UNED me llevo mal. No me gusta buscar entre las conversaciones. Es por el sistema que tienen... habrá gente que le ayude, pero a mí no me gusta”*

#### **4.4 – Relaciones y roles en los grupos de estudio de Facebook**

Para entender la importancia que el empleo de Facebook puede tener para un estudiante de enseñanzas no presenciales es necesario observar las relaciones que se mantienen entre los participantes. Del análisis de las entrevistas y los mensajes y comentarios de los grupos estudiados podemos destacar varios aspectos. El primero de ellos es la propia **relación comunicativa que se establece**. A diferencia de los modelos propios de los inicios de Internet, en los que la comunicación era básicamente unidireccional (las empresas creaban páginas web con información que podía ser leída por los usuarios, pero no había apenas posibilidades de respuesta y *feedback*), la era de la web 2.0 en la que ahora estamos se caracteriza por la bidireccionalidad. Los nuevos entornos y servicios de Internet buscan precisamente esa interrelación entre los usuarios, siendo los más claros ejemplos de ello las redes sociales y las *wikis* (repositorios de información suministrada por los propios usuarios, como la archiconocida Wikipedia, enciclopedia online con más de cuatro millones de artículos en inglés y casi uno en español, todos ellos escritos voluntariamente por los usuarios del servicio). Otra característica de esta web 2.0 es la facilidad que tiene cualquier internauta en convertirse en comunicador: si en los inicios de Internet los emisores de información estaban muy limitados (empresas, organismos

públicos... y algunos pocos particulares que en todo caso debían disponer de sus propios dominios y/o equipos, asumiendo el coste de su mantenimiento) ahora las herramientas a nuestro alcance permiten que, de forma gratuita y con unos elementales conocimientos informáticos, cualquiera pueda crear un blog o una cuenta en una red social desde los que comunicar al mundo (literalmente) sus pensamientos, reflexiones, trabajos o propuestas. Y esos mismos mecanismos, al estar dotados como ya hemos señalado de una comunicación bidireccional que facilita el *feedback*, le permitirán percibir el impacto que sus mensajes tienen. La comunicación ha dejado de ser “de uno hacia muchos” y la primera característica que cabe destacar en cuanto a las relaciones que se establecen es que todos pueden ser productores/emisores de información y todos pueden ser consumidores/receptores de la misma.

Centrándonos en el tema de este trabajo, el caso de Facebook como herramienta de estudio es ejemplo claro de esto. **La comunicación es bidireccional y se produce “de muchos a muchos”**: existen diversas fuentes que pueden iniciar comunicaciones y cualquiera puede responder a esas fuentes. Esto sin duda aumenta las posibilidades de comunicación, pero también supone una mayor complejidad pues propicia que se produzcan casos de mensajes cruzados y dificultades para la comprensión entre los participantes. Ya hemos señalado antes que a veces estos errores interpretativos entre los miembros tienen que terminar solucionándose por otros medios (la llamada telefónica para aclarar un malentendido que señalamos en el apartado 4.3 sigue siendo comunicación bidireccional, pero la relación es de uno a uno, lo que facilita la comprensión).

Por otro lado, Facebook permite que cualquier alumno pueda crear un grupo específico referido al asunto que sea de su interés: como hemos visto en los ejemplos que analizamos se puede crear un grupo propio para un único curso (el máster en nuestro caso) o para una titulación completa (los cuatro cursos del grado). No se ha analizado aquí ninguno, pero igualmente podría haberse diseñado un grupo de Facebook para abordar exclusivamente una única asignatura (o para un trabajo concreto).

***Diana GR:** “La plataforma de la UNED no me ha gustado nunca. Con Facebook estoy acostumbrada y me manejo bien... Lo uso ahora, lo usaba antes, me gusta.”*

Esta posibilidad de crear un grupo propio es importante: **el estudiante no depende de otras personas**, ni de ningún “ente superior” (la universidad a la que pertenece por ejemplo) para buscar compañeros y compartir cosas con ellos al nivel que desee. Así pues, puede existir una segunda relación entre los usuarios en base a su condición o no de creador del grupo (que como hemos dicho en teoría podría ser cualquiera pero en la práctica

la persona que da el paso y lo hace es una en particular, no todos los participantes a la vez). No obstante este aspecto parecer no quedar de manifiesto en Facebook: no ha sido apreciado en el grupo de máster en el que participamos desde el principio y tampoco en el de grado al que accedimos cuando ya llevaba mucho tiempo abierto: de no haber sabido de antemano quién lo había abierto o no haber consultado los mensajes iniciales de su creación un año antes, no habría habido pista alguna que nos diera a entender quién era el administrador. Es decir, el creador del grupo en ningún momento se presentaba con tal "título" ni daba a entender con ningún mensaje que tuviera unos poderes distintos a los del resto (aunque sí los tiene: es quien puede autorizar las incorporaciones y las expulsiones).

La **condición de nativo o inmigrante digital** no puede considerarse en sí misma un rol concreto dentro de un grupo pero la incluimos en este apartado porque sí influye directamente en las posibilidades de relación que se entablan en el grupo. Al igual que en el mundo físico/real, la persona que domina el idioma común, que conoce los lugares y las maneras de comportarse (el nativo) posee un alto grado de capacidad para desenvolverse lo cual facilita su interrelación con los demás. En el otro extremo, el inmigrante "recién llegado" que apenas conoce el idioma, las costumbres ni los lugares tendrá un importante hándicap para interactuar con los demás (¿quién no ha sentido miedo o vergüenza por hablar en otro idioma?). Si bien la participación en un grupo de Facebook puede limitarse a leer y escribir o contestar mensajes, los problemas señalados en el apartado 4.2.2 (especialmente el miedo al robo de datos y la complejidad de las normas de Facebook) pueden llevar al neófito a ver muy limitada su actividad por miedo a caer en el error.

**Fran Gr:** *"Cuando entro a un grupo nuevo primero leo bien lo que ponen los demás antes de lanzarme a escribir yo".*

Obsérvese el miedo que se desprende del uso de la expresión "lanzarme", como si de un salto al vacío se tratase. Esta diferencia entre nativos e inmigrantes se aprecia especialmente en el momento en que se sale del simple intercambio de mensajes y se pretende hacer uso de otras posibilidades que Facebook ofrece.

**Máster:** *"He colgado el último powerpoint de la clase pero no sé si lo habré hecho bien"*

**Máster:** *"lamento no poder ayudar con lo del Drive de Google pero como sabes soy un ejemplo perfecto de torpeza y prefiero no tocar donde no sé. Hasta ahora todo lo que he puesto le he pedido a mi marido que lo suba y no quiero andar incordiándole todo el día, así que para que no se "queme" subo poco"*

Hay que tener en cuenta que a menudo esos miedos a interactuar en Internet tienen plena justificación pues existe realmente la posibilidad de cometer un error.

**Máster:** “Creo que alguien tocó donde no debía y en el espacio del Drive compartido ha desaparecido todo. He resubido todo el material de nuevo, GRACIAS A QUE TENIA UNA COPIA DE SEGURIDAD. [aprovechamos para recordar que el protocolo de Internet señala que escribir en mayúsculas equivale a gritar] Tengo que volver a autorizaros para que podáis disponer del material, pero sintiéndolo mucho SOLO PODREMOS SUBIR Y/O MODIFICAR LOS ARCHIVOS Pepita, Luisa y yo. No nos podemos permitir que de golpe desaparezca todo porque alguien no supo como hacer. Si tenéis alguna duda por favor preguntad antes de hacer nada que pueda ser irreversible. Cuando alguien quiera añadir algo que nos lo envíe por correo o hable con una de las tres”.

En este ejemplo recién citado vemos cómo incluso la condición de inmigrante puede llevarle a ser excluido de determinadas tareas (que probablemente el inmigrante no eche de menos, pero que en cualquier caso limita sus posibilidades de colaborar).

En el terreno más concreto de las interrelaciones la principal que se produce es la propia de los entornos educativos presenciales: la de **compañerismo**, pudiendo llegar incluso a la amistad. Este acompañamiento es un provecho intencionadamente buscado por muchos, más allá incluso del beneficio concreto para el desarrollo de trabajos o estudios (la ayuda mutua señalada anteriormente en el apartado 4.2.1).

**Emilio:** “lo que peor llevo es la falta de contacto. Al menos en la UNIR con las clases presenciales ya pones cara al que te cuenta las cosas.”

Así, la soledad que ineludiblemente acompaña a quien estudia sin salir de su casa se ve superada mediante el uso de Facebook. La posibilidad de ver al menos la foto de algunos compañeros o el situarlos geográficamente transmite una sensación de cercanía y dota de “cuerpo”, de realidad, ese compañerismo virtual que a menudo puede limitarse a saber que “somos cincuenta matriculados” o todo lo más unos nombres en un foro. Facilita además en muchos casos los contactos físicos entre los alumnos, permitiendo realizar “quedadas”, organizar viajes con compañeros próximos para alguna actividad común, etc. Incluso puede hacer ver al alumno que existen compañeros en su misma localidad.

**Máster:** “Qué ilusión me ha hecho saber que había también alguien de Segovia. Tenemos que quedar para vernos”. “¿Quién se examina el Sábado? Cuando lleguemos a Madrid [para hacer los exámenes], nos llamamos para comer juntas y vernos antes.”

Evidentemente dicha relación de compañerismo también se traduce en colaboración mutua y en resolución conjunta de problemas académicos y puede reducirse a eso. Pero

dicha relación, como en la enseñanza presencial, también puede desembocar en una relación más profunda y estable -no circunstancial- de amistad, aunque este aspecto, si bien cabe intuirlo, no puede ser observado en este estudio. Pero a ello parece apuntar el empleo de mensajes privados de contenido personal entre algunos participantes, mensajes que permanecen ocultos para el resto de miembros, pero cuya existencia queda manifiesta cuando en alguno de los espacios públicos del grupo se hace referencia por descuido a circunstancias personales de otra persona que no habían sido públicamente expuestas.

Hemos señalado que el hecho de que el creador de un grupo concreto de estudio en Facebook sea una única persona no parece determinar que esta persona asuma un papel de privilegio o liderazgo. Sin embargo, este **rol de líder** sí puede aparecer aunque no necesariamente vinculado al creador. En el grupo de máster en el que se participó, se apreciaba claramente este papel: así hay que interpretar el hecho de que un mismo participante realice un número de intervenciones considerablemente mayor que cualquier otro (más del doble que el segundo miembro que más interviene) y que de forma manifiesta invite a la acción a los demás

***Máster:** “Ya hablé con el tutor, sabía, antes de decirle nada, el porqué de mi llamada. Dice que tiene una reunión ahora mismo con el equipo coordinador para hablar de esto [un problema que había surgido]. Le he dicho que no obstante, vamos a formular una QUEJA FORMAL, porque es inviable poder cumplir con los plazos, dado que no han cumplido con los suyos... Por lo que he quedado con él que la queja se hará en NOMBRE DE TODOS LOS QUE ESTAMOS CURSANDO ESTE MASTER, pues el malestar en generalizado [hasta ese momento nadie había planteado tal posibilidad de presentar una queja común].” “Por favor, vamos a ser serios, (ya que ell@s no lo están siendo) y vamos a enviar el escrito cuanto antes...”*

***Máster:** “Vamos a organizar la subida de archivos al Facebook por asignaturas, para así tenerlas ordenadas”*

Hay que señalar que en el grupo participado esta actitud ha sido en general bien vista por los demás usuarios (al menos por los usuarios que han dado su opinión públicamente), ya que han sido habituales los mensajes de agradecimiento hacia su persona y las propuestas de “nombrarla delegada de la clase” (figuradamente, pues oficialmente no existe tal cargo en estudios a distancia). Objetivamente, es indudable que el rol asumido por este miembro ha permitido agilizar en el grupo determinados procesos como la organización de “miniquedadas” para realizar los exámenes presenciales o el establecer un repositorio en internet con los materiales del máster para facilitar el acceso y la colaboración de todos.

Otro rol, este muy claramente detectado tanto por los estudiantes entrevistados como por la observación de los grupos, es el **papel del gorrón o el polizón** (*free rider*). Es habitual en todos los grupos la presencia de miembros cuya participación prácticamente se limita a pedir cosas: ayuda para un trabajo, acceso a algún documento, resolver dudas académicas... La gran cantidad de peticiones realizadas no guarda proporción alguna con lo que estos miembros aportan a la resolución de las peticiones de los demás (poco o nada). En la investigación de Sue Bennett (2004) este perfil fue también señalado si bien de forma más manifiesta pues dicho estudio se realizó sobre un grupo de personas que *debían* trabajar de forma colaborativa (estaban obligados a ello) y la dejadez en las tareas de uno de ellos, que a menudo ni siquiera contestaba a mensajes directos, resintió el trabajo del conjunto. No obstante esta investigación concluía que este hecho no era diferente del que se producía en el trabajo directo con contacto físico entre los miembros. En nuestras entrevistas este papel de *free rider* ha sido claramente identificado en sus respectivos grupos por varios participantes. Y estos mismos participantes han encontrado por su cuenta la manera de limitar el efecto del “viajero gratis”:

**Carla:** *“Cuando veo que alguien está pidiendo algo y veo que lo necesita en vez de subírselo a todos, si no quiero que alguien acceda lo subo por privado como adjunto de archivo, así evito que los gorriones lo vean.”*

**Diana:** *“yo hago lo mismo. Escribo privados cuando no quiero que algo lo vea todo el mundo. Porque sí que hay gente de esa [gorrones]”.*

Esta posibilidad de enviar mensajes cuyo contenido es sólo leído por un destinatario concreto (o varios, pero no todo el grupo) puede limitar en gran medida el beneficio que el polizón obtiene. No obstante, por lo observado en los grupos de Facebook estudiados, no lo elimina totalmente: el polizón en muchos casos suele obtener respuesta a sus consultas probablemente debido en parte a que no todos los demás miembros le perciben como un “aprovechado” y en parte a que pese a tenerle identificado como tal puede no importarles y aun así ayudarle.

**Isidro GR:** *“hombre hay gente que a lo mejor sabe menos de eso y claro, pregunta más. Pero no, yo no voy mirando si alguien sólo pregunta”*

En el otro extremo encontramos también el **miembro “generoso” que da más de lo que recibe**. Cabría incluir quizá aquí al ya mencionado líder (pues el beneficio real que obtiene para su formación es el mismo que los demás, ya que la gratitud o admiración que puede generar hacia sí mismo no le facilita los estudios). Pero el líder, como hemos visto, no sólo aporta, sino que también dirige (o lo pretende), con lo que de alguna manera también pide (aunque sea para obtener un beneficio común, no privado). Por eso situaremos mejor en este otro extremo de “el que sólo da” a personas también detectadas que parecen entrar



en el grupo de Facebook casi sólo para intentar resolver dudas, brindar apoyo o incluso facilitar información no pedida pero que pudiera ser de interés para los demás:

**Fran:** *“Prefiero solucionar las dudas de los demás a que me las solucionen a mí. Soy más solucionador de dudas, me gusta ayudar.”*

**Máster:** *“Supongo que la mayoría de los interesados ya estaréis en ello, pero por si acaso (y porque en la página que de la universidad pone equivocadamente que aún no está abierto el plazo ), os informo de que el plazo para pedir beca del Ministerio de Educación finaliza el 15 de octubre. Página del Ministerio con información sobre las becas para Grado <http://...>”*

**Grado:** *“Os envío mañana el resumen del libro”*

A menudo se da el caso de que incluso cuando este “ayudador” no puede resolver el problema que se plantea públicamente, en vez de no decir nada (a fin de cuentas el mensaje de ayuda se emite de forma general, se entiende que no ha de responder todo el mundo, sino sólo quien sepa la respuesta) contesta el mensaje para indicar que no puede ayudar:

**Grado:** *Pregunta- “Hola compis, alguien tiene el libro de “Introducción al trabajo social II” ??? para enero necesitamos la página 188 para hacer un trabajo”*

*Respuesta 1- “Yo no lo tengo.lo siento”. Respuesta 2- “Yo tampoco”.*

Es evidente que este último caso (responder a una cuestión simplemente para indicar que no se sabe responder) no tiene una utilidad directa para los estudios (el alumno no logra resolver la duda) pero sin duda guarda relación con lo mencionado anteriormente de que los grupos de Facebook son lugares de encuentro y de interrelación personal entre compañeros (a fin de cuentas, si la pregunta se hubiera realizado de forma presencial, entre compañeros físicamente en un mismo espacio, también se hubiera obtenido al menos la respuesta de “no lo sé”: lo anómalo sería que todos se quedaran callados sin decir nada). Se refuerza por tanto la idea del grupo como proveedor de algo más que un beneficio directo para la superación de asignaturas.

El último papel que queremos destacar es el del **usuario oculto** o, más exactamente, el **callado**. Este miembro del grupo de estudio, por lo apreciado en las observaciones realizadas, se limita a apuntarse a dicha agrupación en Facebook para permanecer luego permanentemente en silencio (o casi). La simple observación de la web grupal nos ha permitido constatar que el número de personas que lo integran es siempre superior al de personas que alguna vez han participado (exceptuando quizá una primera intervención de “saludo”). Así, en el grupo de máster, de los treinta y seis miembros registrados (el dato lo proporciona la propia red social, con indicación de su nombre y fecha de alta en el grupo) había dos que nunca habían intervenido en los nueve meses de vida de

la comunidad. En el grupo de grado, de cuarenta miembros, los callados alcanzan el número de cuatro (para el mismo periodo de los últimos nueve meses). Hemos indicado que el término “callado” nos parecía más apropiado que el de “oculto” y ello por la señalada disponibilidad del listado de miembros unido al hecho de que los mensajes escritos que se visualizan en la web del grupo informan de “las lecturas que ha recibido”, con lo que aunque no se escriba, el sistema avisa de su presencia. Así el propio Facebook nos informa de qué personas han “leído” qué mensajes (lo de “leído” lo ponemos entre comillas, porque eso no se puede garantizar: lo que hace la aplicación es añadirte como lector por el simple hecho de que en algún momento se haya mostrado el mensaje en la pantalla de tu ordenador). Esto nos permite discriminar si el callado entra al menos a leer los mensajes de los compañeros pero no interviene por los motivos que sean (timidez, ausencia de interés en los contenidos...) o bien ni siquiera accede a echar un vistazo al grupo con regularidad. En el primer caso, que entrase a leer pero nunca escribiese, podríamos pensar que estos miembros pertenecerían a la categoría de los gorriones/polizones (a fin de cuentas si entran con frecuencia a leer es que lo que encuentran les es de algún provecho: nadie lee con asiduidad lo que no le gusta –al menos no voluntariamente). Pero no está claro que sea este el caso: la mitad de los miembros ocultos apenas leen nunca nada y la otra mitad sí lo hace, pero con poca asiduidad. De hecho el número de “lecturas” que suele tener los mensajes no pasa de 33 en ninguno de los dos casos (máster y grado): es decir, ni los mensajes más leídos han sido leídos por todos (ni siquiera de forma extemporánea). Por tanto parece claro que la ausencia de participación obedece más a falta de interés. Para corroborar esto nos fueron de ayuda las entrevistas que nos confirmaron que la participación mayor o menor depende del atractivo que tenga grupo para el usuario.

***Carla:** “Pertenezco a varios grupos y a alguno casi no entro, porque nunca hay cosas interesantes. Al que me interesa más sí accedo a diario y comento si lo veo necesario”*

***Fran:** “yo tengo varios grupos, pero alguno ya casi ni recuerdo de qué va pues me apunté hace tiempo y luego me olvido de entrar.”*

En lo que parece haber unanimidad es en el respeto hacia esta figura entre los estudiantes que no aprecian al “callado” como una persona egoísta (a diferencia del gorrón)

***Isidro:** “No me importa que haya gente leyendo que nunca haya escrito. Si no lo hacen será que no quieren decir nada. Pero vamos, que no me molesta.”*

***Diana:** “Supongo que sí habrá gente que se limite a leer pero bueno, eso no me molesta, no me parece mal” [recordemos que Diana había manifestado anteriormente que escribía mensajes privados para eludir a los gorriones, por lo que a los callados no los percibe como tal]*

Hay finalmente un aspecto que, si bien no es específico de las relaciones que se establecen (de hecho ha sido ya considerado en las dificultades), sí afecta al desarrollo de las mismas: al hilo del “recuento” de intervenciones en uno u otro grupos de Facebook observados se ha evidenciado que la excesiva heterogeneidad de temas existente en el grupo de grado (todas las asignaturas de distintos cursos básicamente) hace que la participación en el foro común sea mucho menor por la dificultad de encontrar mensajes de interés para el alumno. Así, ese descenso de participación actúa como un círculo vicioso, pues al haber menor participación surgen también menos soluciones a los problemas planteados (que a menudo quedan sin responder) y por tanto hace al grupo menos interesante. Por otro lado, si la participación fuera alta, el exceso de asignaturas de las que se puede hablar sería también un problema por las dificultades para encontrar la información deseada (como ya hemos indicado que se comentó en las entrevistas como problema existente en los foros de la UNED excesivamente populosos).

#### **4.5 – Aspectos de influencia en el objeto de estudio**

El estudio de la relevancia del empleo de Facebook entre los alumnos de enseñanzas universitarias no presenciales nos ha revelado la existencia una **gran amalgama de factores a considerar** para futuras investigaciones. Como ya anticipamos en el marco teórico (el **paradigma de la interacción** en el que nos situamos) se ha evidenciado que la utilidad educativa de esta red social depende de un elevado número de factores que interactúan entre sí de forma difícil de comprender en su totalidad. Así pues, señalaremos a continuación esos aspectos que en algún momento de la realización de este trabajo se nos han presentado como influyentes para el aprovechamiento de Facebook y que deberían ser considerados por quien quisiera analizar este tema con rigor.

##### ***Experiencia previa del estudiante de Internet en general***

- Condición de inmigrante o nativo (se puede deducir de la antigüedad como usuario y de la variedad de servicios que usa):
  - Correo electrónico
  - Blogs
  - Wikis
  - Foros, chats
  - Almacenamiento virtual
- Experiencia previa en su educación formal (utilización o no de Internet en etapas educativas anteriores: ESO, Bachiller...)

***Manejo actual de Internet***

- Uso habitual de Internet
  - Profesional
  - Particular
  - Ocio
  - Estudios
  - Publicitario, difusión de ideas
- Dudas o miedos de manejo:
  - Frecuencia de uso
  - Uso de servicios “de riesgo”: gestión bancaria, compras

***Redes sociales de pertenencia***

- Cuántas
- Cuáles
- Antigüedad en las mismas
- Tipo de uso que hace de ellas (personal, ocio, profesional)
- Motivación para apuntarte a ellas:
  - Voluntaria (deseo personal, interés, curiosidad)
  - Forzada (presión grupal, necesidad de acceder a contenidos, obligación empresarial)

***Características de estudio***

- Formación semipresencial / no presencial
- Dedicación exclusiva al estudio o compaginado con trabajo y/o familia
- Existencia o no de plataforma propia de su universidad.
- Si existe plataforma propia, servicios que proporciona
  - Foro de dudas con el profesor
  - Foro sólo para alumnos. Por asignaturas / por titulación
  - Chat entre alumnos.
  - Número de usuarios y temas
  - Volumen de intervenciones
  - Moderación o no de las intervenciones
  - Posibilidad de mensajes privados entre compañeros
  - Posibilidad de compartir archivos

***Uso (o no) de Facebook para el estudio***

- Miedos y peligros
- Dificultades de la red social
  - Publicidad excesiva
  - Arbitrariedades de uso
  - Cambios indeseados
- Beneficios y posibilidades
  - Compañía
  - Resolución de dudas
  - Motivación
  - Realización de trabajos grupales
  - Compartición de documentación
- Medio desde el que se consulta/participa en Facebook: teléfono móvil, portátil, equipo de sobremesa, táblet.
- Configuración de notificaciones (muchas, pocas, al móvil, al correo)
- Número de accesos a Facebook y tiempo de permanencia.
- Manejo multitarea.

***Lenguaje en Facebook***

- Empleo de abreviaturas y símbolos
- Interés en escribir con corrección
- Interés en que los demás escriban con corrección
- Contextualización de los mensajes

***Roles y relaciones en Facebook***

- Visibilidad de los distintos roles (líder, gorrón, callado, colaborador)
- Autopercepción del rol del usuario
- Tamaño del grupo
- Grado de homogeneidad/heterogeneidad de los temas del grupo

## **5. CONCLUSIONES**

La realización de este trabajo ha requerido la puesta en práctica de las diversas competencias adquiridas a lo largo del desarrollo del Máster en Intervención Social en la Sociedad del Conocimiento de la Universidad Internacional de la Rioja. Los amplios conocimientos teóricos en el campo de la sociología han servido de base y orientación para el desarrollo del **marco teórico** en el que fundamentar nuestra investigación. La atención a la consideración de las nuevas tecnologías como parte de un todo interrelacionado que nos proporciona la teoría cibernética, en consonancia con el paradigma de la interacción (que nos muestra la existencia de multitud de factores influyentes con multitud de maneras de interactuar) nos ha evitado caer en el error de buscar ecuaciones sencillas a la hora de analizar la aplicabilidad de Facebook como herramienta para el estudio universitario. Por su parte la etnometodología, con su análisis conversacional, nos ha permitido tomar en consideración aspectos discursivos importantes, principalmente aquellos influidos por el principio de indicialidad y por el principio etcétera (la importancia del contexto y de lo no dicho para la interpretación de los mensajes).

Dentro de los fundamentos del marco teórico, se analizó también la **realidad actual española** de ambos fenómenos por separado (redes sociales por un lado, universidad por otro). Pusimos así de manifiesto el enorme crecimiento que las redes sociales habían conseguido en los últimos años y, por encima del resto, Facebook como referente por antonomasia de “red social”. En paralelo a ese desarrollo, el ámbito educativo superior ha vivido una profunda reconversión de titulaciones y métodos de enseñanza en aplicación del nuevo Espacio Europeo de Enseñanza Superior iniciado con el Plan Bolonia. Estos dos fenómenos han venido a converger en no pocos aspectos, en parte por haberse establecido oficialmente la importancia de las nuevas tecnologías en los planes de estudio, en parte por la imposición *de facto* de una herramienta que, con otros fines, era de uso común entre el alumnado. Del análisis de la numerosa bibliografía existente sobre el tema intentando consensuar Facebook y universidad, se ha constatado la ausencia casi total de trabajos previos que aborden el tema desde la perspectiva del alumno: esto nos ha permitido encontrar nuestra “pequeña parcela de terreno apenas pisada” en la que desarrollar nuestra investigación.

La **metodología empleada** para el desarrollo del estudio ha tomado también como base la formación recibida a lo largo del máster. La perspectiva cualitativa fue la elegida para abordar el trabajo por ser este un estudio exploratorio en el que pretendemos entender

y explicar el fenómeno, pero sobre todo sentar las bases de futuras investigaciones. Las entrevistas personales a alumnos universitarios de enseñanzas oficiales no presenciales, enriquecidas con lo aportado por un grupo de discusión y encuentros individuales con un experto en redes sociales y un profesor universitario “a distancia” nos han proporcionado una rica fuente de datos primarios de la que nos hemos nutrido para el desarrollo de los resultados y conclusiones. Las técnicas de observación participante y directa de sendos grupos de estudio universitario en Facebook han tenido también gran importancia, especialmente para el análisis del lenguaje utilizado y de los roles y las relaciones sociales que se producen.

Se han considerado, no obstante, **los resultados** de algunos estudios previos existentes como fuente secundaria, principalmente dos de índole cualitativa de enfoque similar al que aquí hemos adoptado (Bennett 2004 y Loreto, Elgueta y Riffo 2009) y uno cuantitativo sobre las redes sociales en España (IAB Spain 2011). Esto nos ha permitido enmarcar y enriquecer las respuestas directamente obtenidas pero también apoyar o plantear dudas sobre alguno de los estudios previos.

### **5.1 – Consecución de los objetivos propuestos**

Al inicio de este trabajo nos planteamos una serie de objetivos cuya consecución y resultados vamos a exponer brevemente.

Con respecto al objetivo 1.1, la **comprensión de las razones de uso o no de Facebook para los estudios por parte de los alumnos de formación no presencial**, podemos concluir que existen múltiples variables que animarán (o no) a emplear Facebook en función de cuáles de ellas pesen más en cada estudiante. Entre las motivaciones para utilizarlo existen factores como el empleo previo de Facebook para otras tareas (que les predispondrá a darle nuevos usos por ser una herramienta con la que ya están familiarizados), la necesidad de vencer el aislamiento y compartir la experiencia de estudio con compañeros, la utilidad para el desarrollo de los trabajos y la ayuda mutua. La condición de nativo digital evidentemente también ayudará, sobre todo para vencer los miedos que son la principal fuente de impedimentos para su uso. Así hemos apreciado la existencia extendida e importante de un miedo a la pérdida de intimidad, al robo de datos o a un posible mal uso de la información que se publica. A esto último no ayuda la compleja política de uso del propio Facebook que da pie a que a veces se produzcan aparentes arbitrariedades que pueden privar de servicios de la red social a sus miembros, quizá en un momento crítico de sus estudios. Otro miedo importante que debe superar el alumno para

utilizar Facebook es el riesgo (real) de “engancharse” a la red social, dedicándole un tiempo excesivo que necesariamente se detraerá de otras actividades.

El segundo de los objetivos específicos propuestos era conocer las **relaciones que se pueden establecer en los grupos de estudio, así como los roles que suelen desempeñarse**. En este sentido lo primero que hay que destacar es la existencia de una permanente comunicación bidireccional de muchos a muchos (cualquiera puede ser emisor y cualquiera receptor). Esto puede ser enriquecedor, pero también supone la necesidad de una adecuada organización para evitar errores comunicativos como veremos al abordar el siguiente objetivo específico. Para el apartado de la relaciones y los roles lo que nos interesa destacar es la posibilidad que tiene cualquier usuario de crear libremente un grupo propio dedicado al tema que desee. Lo observado en nuestro estudio no refleja la existencia de una relación de superioridad del administrador/creador de un grupo sobre el resto de participantes. No obstante sí es habitual la existencia del rol de líder, aquella persona con un gran número de intervenciones que promueve actividades conjuntas invitando a la acción al resto de los miembros (presentar una queja a la universidad, por ejemplo). Esta figura puede facilitar la comunicación en su conjunto al proponer una estructura o unas reglas mínimas para la emisión de mensajes, logrando un cierto orden que facilitará su posterior consulta. Y así parecen apreciarlo el resto de los miembros, que suelen trasladar al líder muestras de agradecimiento por sus labores dinamizadoras.

El rol del polizón o del gorrón (*free rider*) es también muy habitual (más incluso que el del líder): su aportación al grupo es mínima pero sus peticiones de ayuda son frecuentes. Ante esta figura la respuesta del resto de compañeros puede variar: desde los miembros que muestran indiferencia y en nada modifican sus hábitos en el grupo, hasta los que buscan la manera de limitar el provecho que el polizón pueda sacar del foro. Para ello estos últimos suelen hacer uso de la posibilidad de Facebook de enviar mensajes privados a los miembros que deseen, de forma que la información enviada no sea de dominio público y por tanto no beneficie a quienes en su opinión nada aportan al grupo.

El personaje callado o silencioso es también habitual: personas que en algún momento se apuntaron al grupo pero que por falta de tiempo o interés no participan en el mismo ni para realizar consultas, ni para responderlas. Sí cabe pensar que pudieran obtener al menos el beneficio de leer los comentarios de los demás y sacar de ellos un posible provecho. Pero la información que proporciona la propia red social nos muestra que no es así: lo más habitual en quien no participa casi nunca es que tampoco lea lo escrito por otros, lo que reafirma su falta de interés y lo aleja del papel propio del gorrón.



En cuanto a las relaciones que se establecen entre los miembros de un grupo de estudio de Facebook la más habitual es la de simple compañerismo que sirve en muchos casos para vencer esa sensación de aislamiento que a menudo padece quien realiza estudios a distancia. Como en las relaciones personales directas/físicas, esta relación circunstancial de compañerismo puede dar lugar a un vínculo mayor que desemboque en amistad, compartiendo confidencias personales y persistiendo la relación tiempo después de la finalización de los estudios: debido a la duración de esta investigación obviamente esto no ha sido posible constatarlo, pero sí se han apreciado indicios que apuntan a ello. Caso de interesar el tema requeriría posteriores investigaciones específicas.

Respecto a **los códigos de lenguaje propios de los grupos universitarios de Facebook** los resultados obtenidos indican que, si bien dicho lenguaje cabe situarlo dentro de la extendida tendencia en Internet a hacer uso de abreviaturas y símbolos propios (emoticonos), a diferencia de otros ámbitos, en los grupos universitarios de Facebook no se hace un uso excesivo de ellos. La utilización de abreviaturas suele limitarse a media docena de uso muy común y el empleo de emoticonos a apenas tres o cuatro. Eso hace que sea un lenguaje fácilmente comprensible para alguien mínimamente “entrenado”. Abundan eso sí faltas de ortografía (ausencia casi total de tildes, por ejemplo) que ocasionalmente pudieran dificultar mínimamente la comprensión del mensaje, pero no suele ser el caso. Es interesante señalar que pese a lo habitual de abreviaturas y errores ortográficos, los estudiantes refieren intentar escribir correctamente en sus escritos en el grupo de Facebook, adecuándose al entorno universitario: cabe pensar que dicho esfuerzo es relativo y que la mayor corrección del lenguaje utilizado lo es en comparación con los escritos de otros entornos más limitados (como los mensajes del móvil en los que las abreviaturas son casi una necesidad debido a la existencia de un máximo en el número de caracteres permitidos).

Otro de los objetivos del trabajo era **determinar los posibles beneficios y las dificultades de los alumnos en el empleo de Facebook**. En los párrafos anteriores ya hemos señalado algunos de ellos, por lo que solo cabe aquí repasarlos y añadir algún otro. En el lado de los beneficios estaría la obtención de apoyo mutuo, vencer la soledad del estudio, conseguir ayuda para los trabajos, compartir documentos de forma gratuita, asesorarse, informarse sobre asignaturas o exámenes, etc. En el lado de las dificultades uno de los principales es el miedo a posibles problemas con los datos que han de facilitar en Facebook. Este riesgo a menudo es solventado por los usuarios reduciendo la información que “suben” a la red social a la mínima imprescindible para apuntarse a ella; eso, cuando no directamente proporcionando información falsa, incluyendo el nombre propio. También es un problema la necesidad de aprender a usar una nueva herramienta, que será tanto más difícil cuanto menor sea la experiencia previa en otros servicios de Internet. Existen además

posibles arbitrariedades por parte de Facebook que pueden desanimar su uso. Por último, la necesidad de superar las limitaciones propias de un medio fundamentalmente escrito como es Facebook, con su ausencia casi total de lenguaje complementario como el no verbal corporal (gestos, expresiones de la cara...)

Un último objetivo propuesto era la **determinación de aspectos de interés para futuras investigaciones** para profundizar en el estudio del tema. Estas consideraciones quedaron adecuadamente recogidas en el apartado 4.5 de los resultados y a él nos remitimos para su consulta. No obstante sí cabe aquí considerar alguno de los puntos de especial influencia. En estudios previos habían sido ya contemplados aspectos tales como los miedos a la pérdida de intimidad o malos usos de datos personales, alguno de los beneficios obtenidos o determinados aspectos del lenguaje. No obstante se aprecia la falta de atención a otros parámetros que a lo largo de nuestra investigación se han ido mostrando de especial importancia en el tema que nos ocupa. Así, para determinar la utilidad (o no) de un grupo de estudio universitario, sería importante contemplar aspectos como su tamaño y heterogeneidad, la composición del mismo (miembros nativos o inmigrantes, voluntarios o “forzosos”...) o los distintos roles que cabe distinguir. Especial influencia creemos que pueden tener la correcta contextualización de los mensajes que se escriben y la frecuencia y duración de los accesos a Facebook de los miembros del grupo, así como la configuración de las notificaciones. Por el contrario, otros aspectos inicialmente contemplados por nosotros han resultado tener poca o ninguna influencia, como que la universidad del alumno le provea de cuenta de correo de la institución (que puede servir para acceder en Facebook más fácilmente a los compañeros a través del apartado “redes”, pero que nadie utiliza o incluso no saben que existe), o la mayor o menor información aportada por el usuario en su perfil (dar más datos de los mínimos necesarios para darse de alta no reporta beneficio alguno para sus estudios) .

## **5.2 - Aplicabilidad de las conclusiones**

Las conclusiones de este estudio permiten mejorar de forma sustancial el aprovechamiento de las redes sociales como recursos educativos por lo que **los propios alumnos serían los primeros beneficiarios** directos. Alguno de los aspectos observados que permitirían mejorar su rendimiento en los estudios serían por ejemplo limitar y sistematizar el número y la duración de accesos a Facebook; realizar una configuración adecuada de sus notificaciones de forma que no se produzca saturación ni distracciones continuas; aprovechar aquellos recursos que ya le sean proporcionados por la plataforma de estudio de su universidad; emplear un lenguaje si no perfecto, sí al menos adecuado al

entorno, y sobre todo considerar la posibles variedad de receptores para contextualizar adecuadamente sus mensajes. Si bien estas u otras recomendaciones no serían por sí solas garantía de éxito académico, sí sabemos que van en la dirección correcta. Este beneficio para los alumnos, de forma indirecta y a mayor plazo se traduciría en un beneficio para la sociedad en su conjunto pues tendrá ciudadanos mejor formados gracias al mejor aprovechamiento de su etapa estudiantil y más capacitados para su futura inserción en el mercado laboral al poder “exportar” a este ámbito las buenas prácticas que sobre estos recursos aprenderán durante su formación universitaria.

Ahora bien, el mayor impacto esperable de esta investigación deberá producirse en el ámbito universitario no solo desde la perspectiva del alumno, sino que, con las conclusiones obtenidas en este proyecto, **las propias Universidades podrán adaptar los recursos que ofrecen** en sus enseñanzas no presenciales al reorganizar las dinámicas de interacción universidad-alumno conforme a las conclusiones de este trabajo (o de otros estudios futuros que de él derivasen cuyas posibilidades señalaremos en el siguiente apartado). También el empleo óptimo de las redes sociales conseguirá una mejor integración de los alumnos entre sí y mayor vinculación con la Universidad y sus estudios aumentando su satisfacción con la experiencia educativa e incluso facilitando la labor docente. En definitiva, las buenas Universidades se verán acercadas siquiera un paso hacia la condición de excelentes. En este sentido un aspecto al que queremos dedicar una atención especial es la aplicabilidad de los resultados para la mejora de las plataformas educativas utilizadas actualmente. El presente estudio ha sido rico en aspectos concretos a priori fácilmente implementables desde las instituciones universitarias. Veámoslo.

En la actualidad existen diversas plataformas de uso habitual en el ámbito universitario. Las dos más interesantes que vamos a considerar son aLF -porque es la utilizada en la mayor universidad no presencial de España, la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED)- y la plataforma propia de la Universidad Internacional de la Rioja (UNIR) –por ser la más completa-. La más extendida no obstante sería Moodle debido a su amplia difusión incluso en ámbitos no universitarios- pero también es la más limitada (menos completa) por lo que nos centraremos en las dos primeras. Ninguna de ellas ofrece una adecuación total a las recomendaciones y necesidades de los alumnos por lo que podemos destacar una serie de aplicaciones que las harían especialmente útiles:

- En general las plataformas de estudio realizan una adecuada composición y **limitación de los foros** de dudas entre profesores y alumnos, centrando cada uno en una única asignatura. Plantear un mismo foro para temática diversa (por ejemplo para todas las asignaturas de un curso) propiciaría los problemas de contextualización del

lenguaje que se han señalado en este trabajo. Habida cuenta de que es una herramienta de comunicación asíncrona, números bajos de integrantes y de mensajes no afectarían negativamente a la satisfacción de los alumnos, mientras que lo contrario sí es percibido como incómodo (como ocurre en algunos foros de la UNED que son difíciles de seguir por el excesivo número de participantes, cercano a mil, y el consiguiente exceso en el número de mensajes existentes).

- Los **foros de comunicación entre estudiantes** presentan la dificultad de que la sensación de “no ser observado” es algo muy apreciado por los alumnos y la existencia de un foro “oficial” siempre despertaría recelo. Además, habida cuenta de que a menudo los grupos de alumnos intercambian de manera ilegal documentos con derechos de autor, esto podría suponer un problema para la entidad que lo permitiese (riesgo de sanción administrativa por ejemplo) por lo que en la práctica tienen que estar mínimamente supervisados por las universidades. No obstante, este tipo de foro sí existe en la UNED y, pese a la supervisión existente (que la hay aunque pasa desapercibida) los alumnos encuentran agradable e incluso útil este tipo de espacios oficiales.

- Las posibilidades de **comunicación síncrona** en Internet pasan habitualmente por el uso de chats o programas de mensajería instantánea (como Messenger), si bien estos últimos están empezando a ser fagocitados por las herramientas síncronas facilitadas por las redes sociales, sobre todo el propio chat de Facebook o WhatsApp (Monge y Olabarri 2011). No obstante es una utilidad que los estudiantes utilizan para sus estudios pues permite a algunos alumnos estudiar cada uno en su casa, pero “*como si tuvieran al compañero al lado*”. Sería por tanto interesante su implementación desde las plataformas universitarias. Ahora bien, es imprescindible una adecuada consideración del número de integrantes pues en las entrevistas han sido muy numerosas las afirmaciones de que se ha intentado acceder a distintos chat pero se han abandonado por falta de interlocutores (es decir, sólo estaba el propio estudiante y nadie más). Las dificultades de funcionamiento en Internet de las comunicaciones síncronas fueron ya señaladas en estudios previos (Bennett 2004). En ese sentido en nuestra investigación hemos comprobado el equivocado planteamiento establecido en la UNIR al proporcionar un chat diferente para cada asignatura: lo que funciona para un foro (asíncrono) no es válido para un chat (síncrono) ya que se requieren números muy elevados de alumnos para que se puedan producir suficientes encuentros en dichos chats. Es decir, si una titulación cuenta con sesenta alumnos, dividir las opciones de que se encuentren entre tantos chat como asignaturas cursan hace que en la práctica nunca coincidan a la vez dos personas. Debería plantearse pues un

único chat por titulación o por curso (según el número de matriculados). Una nueva funcionalidad que facilita los encuentros es la indicación de “*alumnos on-line*”, recientemente implementada y visible nada más acceder a la plataforma, que indica qué compañeros están en ese mismo momento “dentro de la UNIR”: estaría aún mejor si se especificara si están haciendo uso de algún chat (y de cuál de ellos), pero es un primer paso.

- La posibilidad de asistir a **clases presenciales** vía Internet son también un punto muy apreciado por los alumnos. No sólo les facilita el acceso y la consulta con los docentes, sino que el simple hecho de “ponerles cara” es algo percibido como positivo por las estudiantes. En ese sentido la UNED debería implementar este sistema pues no parece muy lógico que en una universidad a distancia las tutorías deban hacerse presencialmente desplazándose el alumno a las ciudades con sede.

- Por supuesto, el **acceso a contenidos y documentación** para el estudio debe estar también implementado en la propia plataforma que facilite la universidad. También para la entrega de trabajos. En ese sentido no hay recomendación alguna, pues es un aspecto adecuadamente contemplado por cualquier software de enseñanza.

- Aun cuando no está relacionado con las posibilidades de las plataformas sino con la metodología de enseñanza en sí, queremos indicar un último aspecto que nos ha llamado la atención por haber sido mencionado por varios entrevistados aun no siendo ese el tema de nuestro estudio. En varias entrevistas nos han comentado los alumnos la preferencia que tienen por las **actividades y trabajos de entrega regular**. Perciben que el tener que realizar entregas con cierta frecuencia les ayuda a mantener la constancia en los estudios, reduciendo la tentación de “dejar todo para el final” y ayudándoles a ir al día. Por ello se percibe como poco adecuado el sistema que persiste aún en muchas asignaturas de la UNED de tener que realizar un único trabajo con un plazo de entrega dilatado.

Así pues, en consonancia con las conclusiones del estudio de Bennett (Ibídem: 22), creemos conveniente proporcionar una cierta variedad de herramientas y permitir a los alumnos escoger entre ellas según consideren. Ahora bien, debemos añadir que esas herramientas han de facilitarse adecuadamente adaptadas con especial atención, como hemos señalado en este apartado, a aspectos como el tamaño del grupo y la homogeneidad de alumnado.

### **5.3 - Futuras líneas de investigación**

La importancia de las nuevas tecnologías en el uso universitario es un aspecto indiscutible hoy día. Como señaló el docente entrevistado para nuestro estudio,

*“Un profesor del siglo XIX que de repente apareciese en un aula del siglo XX no notarías demasiadas diferencias: tendría sus alumnos sentados, su mesa en sitio preferente y su pizarra para explicar. Podría dar sus clases sin problema. Pero si ese mismo profesor apareciese en el siglo XXI no sabría qué hacer: no entendería los vídeos, el manejo de Internet...”*

Prueba de este interés por el tema aquí estudiado es que, dentro del apartado “Tecnología educativa”, una de las líneas de trabajo I+D+i de la propia Universidad Internacional de la Rioja para el bienio 2012-2013 es el *“aprendizaje social y redes de aprendizaje, fomentando la experiencia basada en el usuario y no en la institución, en las relaciones entre usuarios y sus contribuciones, así como en las dependencias que se establecen entre ellos”* (UNIR 2011).

Dentro de esta línea de investigación quizá hubiera sido deseable en nuestro propio trabajo la realización de otro grupo de discusión integrado en esta ocasión sólo por alumnos que utilizaran Facebook para sus estudios, pues quizá no hemos podido alcanzar la recomendable *saturación* que nos permita afirmar que no hay más datos que los ya recogidos (Torres 2012). No obstante en un estudio cualitativo similar al nuestro (el de Monge y Olabarri 2011) los investigadores encontraron esa saturación (reiteración de ideas) ya en ese segundo encuentro grupal, lo que nos anima a pensar que nuestro trabajo puede estar ya completo en ese sentido, máxime si consideramos que ha sido complementado por entrevistas individuales (en las cuales sí apreciamos esa repetición de datos).

Lo que sin duda resultaría interesante sería abordar los aspectos señalados por nuestra investigación como relevantes en **futuros estudios cuantitativos** tomando como base los indicadores señalados en el apartado 4.5 de las conclusiones. Incluso esta investigación que aquí se presenta podría suponer el punto de partida a un proyecto de mayor envergadura (que obviamente escapaba de las posibilidades de este trabajo fin de máter -TFM-) que consistiría en una **investigación empírica** apoyada básicamente en herramientas cuantitativas -encuestas principalmente- sobre una población grande. Los datos del estudio cualitativo realizado en este TFM servirían de base para la elaboración adecuada de los cuestionarios al presentar con detalle todos los aspectos importantes que habría que operativizar en el cuestionario. Así se contemplarían los aspectos de interés de manera exhaustiva dotando de mayor fiabilidad a dicho trabajo posterior. Pensamos en la posibilidad de realizar un estudio empírico en el que mediante el uso de un grupo

experimental y otro de control se pudiese corroborar la importancia de los aspectos aquí señalados evidenciando aquellos que fueran más influyentes. Para ello a mitad de un curso académico se darían pautas de comportamiento teóricamente adecuadas para el estudio al grupo experimental, realizándose al finalizar una evaluación de sus resultados en comparación con el grupo de control (sobre el que no se actuaría).

Ahora bien, sin llegar a investigaciones tan ambiciosas como la que acabamos de exponer, también sería interesante la realización de otras que con un enfoque cuantitativo sirviesen para validar o refutar nuestros resultados. E incluso, en un tema tan cambiante como el que aquí hemos abordado, la simple **repetición de un estudio similar a éste** dentro de unos pocos años podrá ofrecernos un retrato diferente del fenómeno.

- - -

A modo de conclusión de este trabajo, tomando la idea de Acebillo (1998), en las enseñanzas no presenciales de hoy en día cabría distinguir dos modelos: uno, el "*clásico de toda la vida*", que sería "*a distancia*" y otro, hacia el que debemos tender, que sería el modelo de "***formación sin distancia***" el cual, mediante el correcto uso de las nuevas tecnologías, elimina esa barrera espacial que separaba al alumno de la facultad y del profesorado.

La ausencia de conocimiento del ámbito de las redes sociales como herramienta para el estudio puede suponer descolgarse del uso actual de esas tecnologías e incluso perder un tren que puede acercar a la excelencia tanto a alumnos como a universidades.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Andréu Abela, Jaime (2002). "Las técnicas de análisis de contenido: una revisión actualizada". Accedido el 10/01/2013 en Centro de Estudios Andaluces  
<http://public.centrodeestudiosandaluces.es/pdfs/S200103.pdf>
- Acebillo Marín, Pedro (1998). "Aprender a emprender en un mundo telemático". En *Acciones e investigaciones sociales* 8: 63-82. Zaragoza: Universidad de Zaragoza
- Área Sacristán, Enrique (2009). "Teoría de intereses y teoría del conflicto". Accedido el 05/12/2012 en <http://www.monografias.com/trabajos86/teorias-psicosociales-aplicadas-iii-teoria-intereses-y-teoria-del-conflicto/teorias-psicosociales-aplicadas-iii-teoria-intereses-y-teoria-del-conflicto.shtml>
- Beck, Ulrich (1998). "La sociedad del riesgo: hacia una nueva modernidad". Barcelona: Paidós
- Bennett, Sue (2004). "Supporting collaborative project teams using computer-based technologies". En "Online collaborative learning: theory and practice" pp. 1-27. London: Idea Group Inc.
- Berlanga Fernández, Inmaculada y Martínez Rodrigo, Estrella (2010). "Ciberlenguaje y principios de retórica clásica en redes sociales: el caso Facebook". *Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento* año 7, nº. 2: 47-61
- Bihr, Peter y Praus, Thomas (2008). "Facebook para enseñar y aprender". Accedido el 29/12/2012 en Foro innovación  
<http://www.innovauoc.org/foruminnovacio/es/2008/10/fibromyalgia-symptoms>
- Bologna Process (2010). "Lifelong Learning". Accedido el 12/12/2012 en web oficial del proceso Bolonia  
<http://www.ond.vlaanderen.be/hogeronderwijs/bologna/actionlines/LLL.htm>
- Caballero, Juan José (1991). "Etnometodología: una explicación de la construcción de la realidad social". *Revista Española de Investigaciones Sociológicas* 56: 83-114.
- Carr, Wilfred (1995). "Una teoría para la educación". Madrid: Ediciones Morata
- Casal Lodeiro, Manuel y Flores Fernández, Jorge (2005). "Internet, una puerta abierta en nuestra casa". Accedido el 16/12/2012 en Pantallas amigas  
<http://www.pantallasamigas.net/proteccion-infancia-consejos-articulos/pdfs/pantallasamigas-internet-una-puerta-abierta-a-nuestras-casas.pdf>



- Castañeda Quintero, Linda (coord.) (2010). “*Aprendizaje con redes sociales: Tejidos educativos para los nuevos entornos*”. Sevilla: MAD.
- Castells, Manuel (2001). “*La galaxia Internet*”. Barcelona: Areté
- Celis, Bárbara (2011). “Un mundo distraído: entrevista a Nicholas Carr”. *Diario El País* 29/01/2011. Accedido el 28/06/12 en [http://elpais.com/diario/2011/01/29/babelia/1296263535\\_850215.html](http://elpais.com/diario/2011/01/29/babelia/1296263535_850215.html)
- Chavarri, Inés P. (2010). “¿Qué es el ‘Plan Bolonia’?”. *Diario El País* del 19/09/2010. Edición digital accedida el 5/12/2012
- Conde Gutiérrez del Álamo, Fernando (2009). “*Análisis sociológico del sistema de discursos*”. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- European University Association (2008). “*European universities’ charter on lifelong learning*”. Accedido el 10/12/2012 en web oficial del proceso Bolonia [http://www.ond.vlaanderen.be/hogeronderwijs/bologna/actionlines/documents/EUA\\_LL\\_Charter.pdf](http://www.ond.vlaanderen.be/hogeronderwijs/bologna/actionlines/documents/EUA_LL_Charter.pdf)
- Facebook (2012). “*Condiciones y políticas de Facebook*”. Accedido el 09/01/2013 en Facebook <http://www.facebook.com/policies/?ref=pf>
- González, Julia y Wagenaar, Robert (Coordinadores) (2003). “*Tuning Educational Structures in Europe. Informe Final. Fase Uno*”. Bilbao: Universidad de Deusto
- Guerrero, Diego (2011). “*Facebook guía práctica*”. Paracuellos del Jarama, España: Starbook
- Haro, Juan José de (2011) “*¿Redes sociales en educación? ¿Facebook como entorno educativo y de aprendizaje?*”. Accedido el 24/12/2012 en Internet en el Aula <http://internetaula.ning.com/group/redessocialeseneducacin/forum/topics/semana-2-redes-sociales-en>
- IAB Spain (2009). “*Libro blanco. Comunicación en Redes Sociales*”. Accedido el 10/06/2012 en [http://www.iabspain.net/wp-content/uploads/downloads/2012/02/8\\_LB\\_Comunicacion\\_Medios\\_Sociales.pdf](http://www.iabspain.net/wp-content/uploads/downloads/2012/02/8_LB_Comunicacion_Medios_Sociales.pdf)
- IAB Spain (2011). “*Informe ejecutivo del III estudio sobre redes sociales en Internet*”. Accedido el 31/05/2012 en <http://www.iabspain.net/redes-sociales/>.
- Loreto, Karina; Elgueta, Álvaro; Riffo, Alejandro (2009) “Motivación, consumo y apreciaciones de Facebook por parte de jóvenes universitarios”. *Última década* 31: 129-145. Centro de investigación y difusión poblacional.

- Lucas Marín, Antonio (2000). *“La nueva sociedad de la información. Una perspectiva desde Silicon Valley.”* Madrid: Trotta S.A.
- Macionis, John J. (2007). *“Sociología”*, Madrid: Pearson Educación, S.A.
- Madrid López, Ignacio (2000). *“La adicción a Internet”*. Accedido el 15/12/2012 en Psicología On-line <http://www.psicologia-online.com/colaboradores/nacho/ainternet.htm>
- Masip, Pere (2010). *“Comentarios de las noticias: la pesadilla de los cybermedios”*. Accedido el 07/01/2013 en *Anuario ThinkEPI* <http://www.thinkepi.net/comentarios-de-las-noticias-la-pesadilla-de-los-cibermedios>
- Mendiguren, Terese; Meso, Koldo y Pérez, Jesús A. (2012). “El uso de las redes sociales como guía de autoaprendizaje en la Facultad de Comunicación de la UPV/EHU”. *Tejuelo: Didáctica de la Lengua y la Literatura* 6: 107-122
- Ministerio de Educación Cultura y Deporte (2010). *“¿Qué es Bolonia?”*. Accedido el 15/12/2012 en <http://www.queesbolonia.gob.es/>
- Ministerio de Educación Cultura y Deporte (2012). *“Página web oficial del Ministerio”*. Accedido el 20/12/2012 en <http://www.mecd.gob.es>
- Ministros Europeos de Educación (1999). *“Declaración de Bolonia”*. Accedido el 10/12/2012 en [http://www.educacion.gob.es/boloniaensecundaria/img/Declaracion\\_Bolonia.pdf](http://www.educacion.gob.es/boloniaensecundaria/img/Declaracion_Bolonia.pdf)
- Monge, Sergio y Olabbari, María Elena (2011). "Los alumnos de la UPV/EHU frente a Tuenti y Facebook: usos y percepciones". En *Revista Latina de Comunicación Social* 66. La Laguna (Tenerife): Universidad de La Laguna
- Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la SI (2011). *“Redes sociales en Internet”*. Accedido el 28/05/2012 en <http://www.slideshare.net/retelur/redes-sociales-en-internet-ontsi-dic11>
- Onrubia, Javier; Colomina, Rosa y Engel, Anna (2008). “Los entornos virtuales de aprendizaje basados en el trabajo en grupo y el aprendizaje colaborativo”. En *Psicología de la educación virtual*, pp. 233-252. Madrid: Ediciones Morata.
- Oquendo García, Emmanuel (2011). *“Las ciberpatologías emergen como posibles trastornos”*. Accedido el 17/12/2012 en Psychoeduca <http://www.psychoeduca.com/2011/09/la-ciberpatologas-emergen-como-posibles-trastornos/>
- Piscitelli, Alejandro; Adaime, Iván y Binder, Inés. (2010) *“El proyecto Facebook y la Posuniversidad”*, Barcelona: Ariel

- Rivera, Javier (2012a). “*El doble análisis de las tecnologías*”. Accedido el 10/12/2012 en Sociología y redes sociales <http://sociologiayredessociales.com/2012/02/el-doble-analisis-de-la-tecnologia/>
- Rivera, Javier (2012b) “*Economía de la atención*”. Accedido el 11/12/2012 en Sociología y redes sociales <http://sociologiayredessociales.com/2010/03/economia-de-la-atencion/>
- Rodríguez Gómez, Roberto (2008). “*A veinte años de la Carta Magna Universitaria*”. Accedido en ABC Universidades en [http://www.abcuniversidades.com/Articulos/124/A\\_veinte\\_anos\\_de\\_la\\_carta\\_magna\\_universitaria.html](http://www.abcuniversidades.com/Articulos/124/A_veinte_anos_de_la_carta_magna_universitaria.html)
- Rodríguez Rubial, Antonio y Santamaría Cristino, Patricia (2012). “Análisis del uso de las redes sociales en Internet: Facebook y Twitter en las Universidades españolas”. *Icono 14 Revista de comunicación y tecnologías emergentes* Vol.10 nº 2 pp. 228-246.
- Sáez, Rebeca (2012). “*Las políticas y condiciones de uso de Facebook en un mismo sitio*”. Accedido el 09/01/2013 en Mis apis por tus cookies <http://www.misapisportuscookies.com/2012/05/las-politicas-y-terminos-de-uso-de-facebook-en-un-mismo-sitio/>
- Sierra Bravo, Restituto (2001). “*Técnicas de investigación social. Teoría y ejercicios*”. Madrid: Paraninfo
- Toffler, Alvin (1973). “*El shock del futuro*”. Esplugas de Llobregat, España: Plaza y Janés
- Torres, Cristóbal (2005). “El cambio de las sociedades y el papel de la tecnociencia: un cauto balance de vinculación”. En “*Las encrucijadas de la diversidad cultural*” capítulo 8: 159-175. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas
- Torres, Cristóbal (2012). “*Técnicas de investigación social II*”. Apuntes del Máster en intervención social en la sociedad del conocimiento. Universidad Internacional de la Rioja.
- Universidad Internacional de la Rioja (2011). “*Plan Propio de I+D para el bienio 2012-2013*”. Accedido el 17/12/2012 en Ocapí <http://dl.dropbox.com/u/51262233/L%C3%ADneas%20I%2BD%2Bi.pdf>
- Universidades Europeas (1988). “*Carta Magna de las Universidades Europeas*”. Accedido el 13/12/2012 en <http://www.queesbolonia.gob.es/dctm/queesbolonia/documentos/cartamagna.pdf?documentId=0901e72b8004c355>

Valles, Miguel S. (2003). "*Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica social*". Madrid: Síntesis

Velilla, Javier (2010). "*Economía de la atención: la abundancia de la información da lugar a la pobreza de la atención*". Accedido el 9/12/2012 en Blog de Javier Velilla <http://www.javiervelilla.es/wordpress/2010/01/15/economia-de-la-atencion-la-abundancia-de-la-informacion-da-lugar-a-la-pobreza-de-la-atencion/>

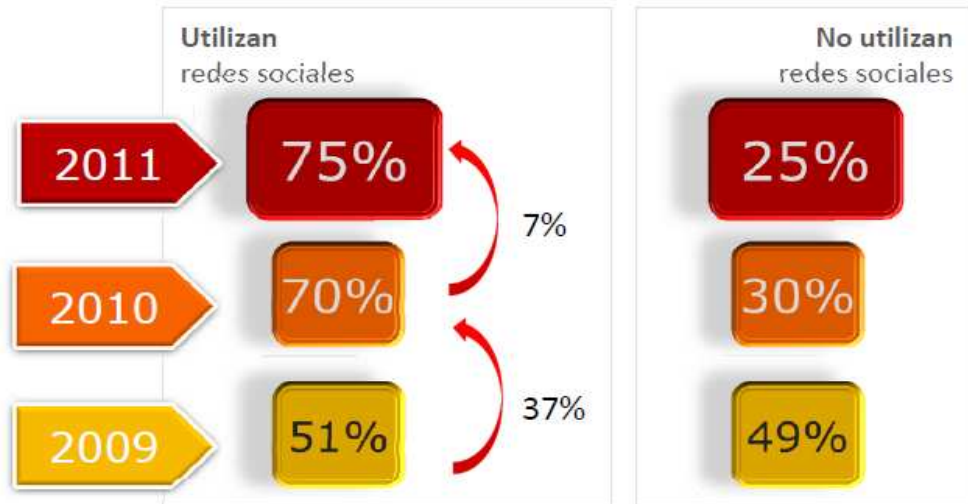
Wesch, Michael (2007). "*A vision of students today*". Vídeo accedido el 03/01/2012 en <http://www.youtube.com/watch?v=dGCJ46vyR9o>

## ANEXO I. Algunos datos de uso de redes sociales en España. Fuente: IAB Spain 2011

### 2.- Penetración de las redes sociales



El 75% de los individuos conectados en 2011 es **usuario de redes sociales**. Aunque ha habido un aumento con respecto al 2010, el crecimiento tiende a estabilizarse.



Pág. 7

Pregunta: ¿Cuáles de los siguientes servicios de Internet utilizas? (Marca todos los que correspondan)



### 2.- Actividades en Internet Usuarios vs No usuarios de Redes Sociales



Los usuarios de redes sociales son más intensivos en la utilización de la red, pero destacan en: mensajería instantánea, visionado de programas de TV y juegos online.



MUY O BASTANTE FRECUENTE			
2011		2010	
Usuarios Redes Sociales	NO Usuarios Redes Sociales	Usuarios Redes Sociales	NO Usuarios Redes Sociales
TOP 2 BOX		TOP 2 BOX	
59%	62%	67%	63%
58%	40%	74%	48%
55%	52%	58%	53%
39%	28%	40%	22%
28%	15%	29%	13%
27%	25%	30%	22%
16%	14%	15%	9%
16%	18%	18%	15%
Base: 725	Base: 241	Base: 548	Base: 235



Pág. 9

Pregunta: ¿Con qué frecuencia realizas las siguientes actividades a través de internet?





### 3.- Frenos al registro

Respuesta Sugerida



En sugerido, la falta de interés general vuelve a repetirse como el principal motivo para no registrarse (y vuelve a aumentar con la edad), seguido por la protección de la privacidad.



2011					
SEXO		EDAD			
Hombre	Mujer	18 a 30 años	31 a 39 años	40 a 55 años	
60%	58%	51%	57%	64%	
50%	52%	57%	46%	51%	
36%	35%	39%	38%	33%	
13%	14%	8%	6%	21%	
10%	12%	8%	13%	10%	
7%	7%	10%	7%	5%	



Pág. 13

Pregunta: De la siguiente lista, selecciona los motivos por los que no estás registrado en ninguna red social.

2011  
2010

Base NO Usuarios: 241  
Base NO Usuarios: 235



### 2.- Actividades en las Redes Sociales



Enviar mensajes privados y públicos siguen siendo las actividades que se realizan con mayor frecuencia en las redes sociales.

#### Actividades en Redes Sociales 2011



MUY O BASTANTE FRECUENTE			
2011	2010	2009	
60%	58%	58%	
50%	44%	48%	
37%	41%	44%	
32%	36%	36%	
26%	24%	19%	
25%	28%	22%	
23%	22%	21%	
21%	29%		
19%			
18%			
14%	22%		
11%	11%		
10%			
9%			
9%			



Pág. 17

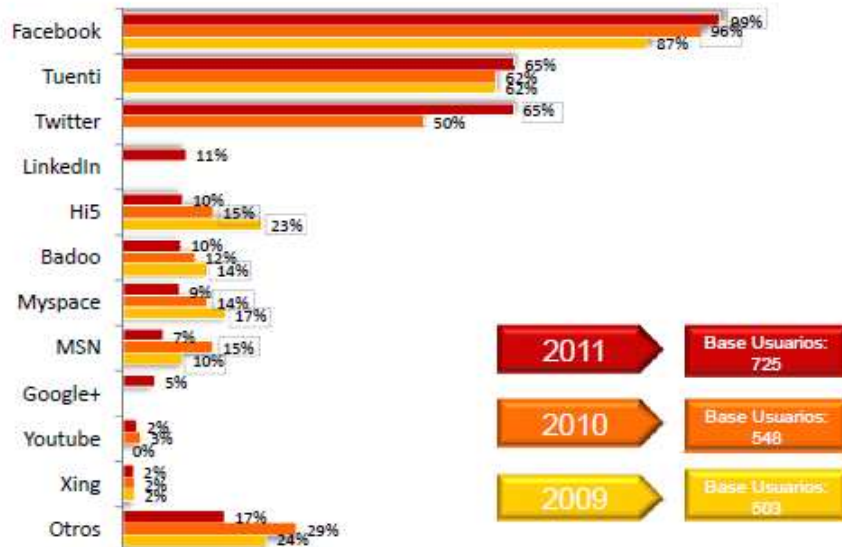
Pregunta: ¿Con qué frecuencia realizas las siguientes actividades en redes sociales?

Base Usuarios: 725  
Base Usuarios: 548  
Base Usuarios: 619

## 4.- Notoriedad espontánea



Facebook se mantiene como la red social que más se recuerda espontáneamente. En 2011 aparecen por primera vez y de forma espontanea LinkedIn y Google+. Twitter sigue ganando notoriedad.



2011	Base Usuarios: 725
2010	Base Usuarios: 548
2009	Base Usuarios: 509



Pág. 19

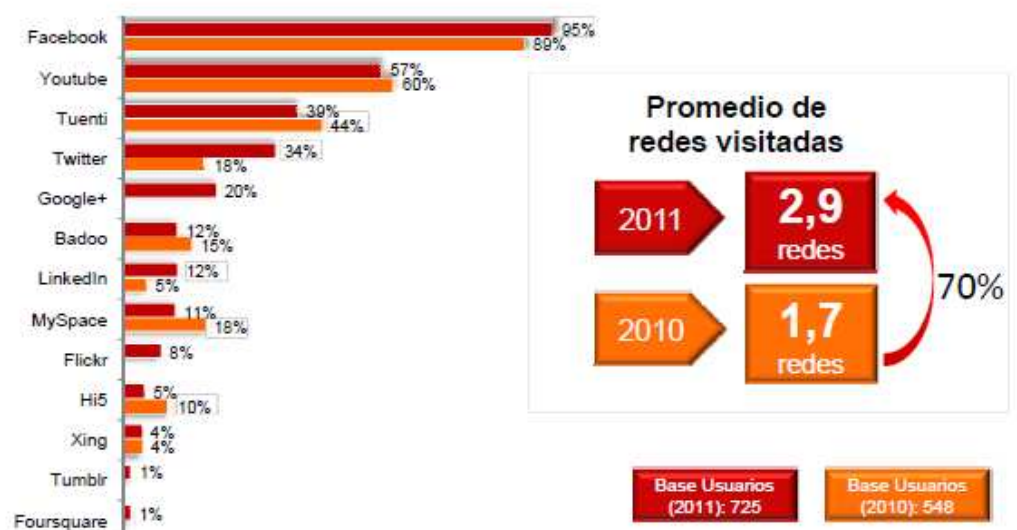
Pregunta: Ahora por favor coméntanos ¿Qué redes sociales conoces? (Indica todas las que conozcas)



## 4.- Redes utilizadas / visitadas



Facebook es la red social más utilizada por los encuestados. Le siguen Youtube, Tuenti Twitter y Google+. LinkedIn presenta un gran aumento con respecto a 2010.



**Promedio de redes visitadas**

2011	2,9 redes
2010	1,7 redes

70% increase

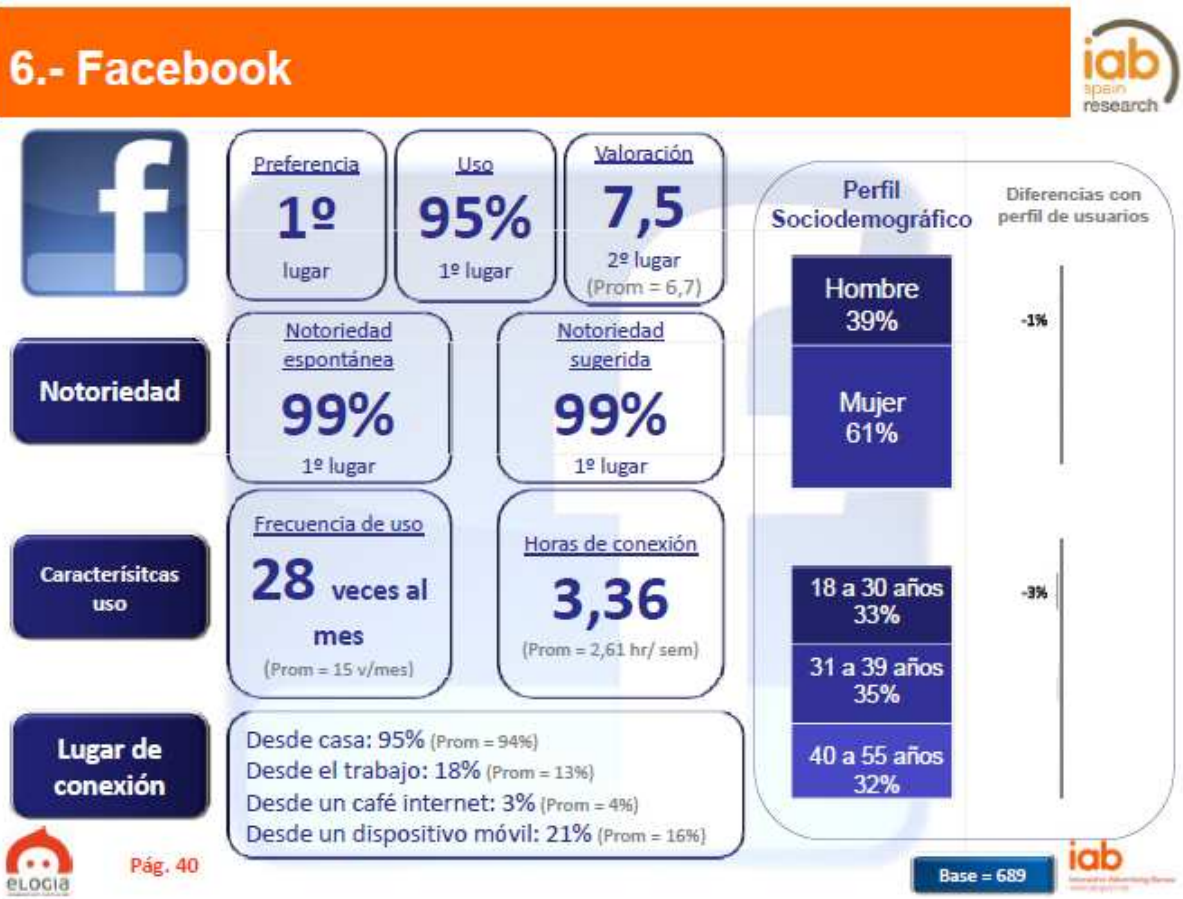
Base Usuarios (2011): 725	Base Usuarios (2010): 548
---------------------------	---------------------------



Pág. 21

Pregunta: ¿Cuáles de las siguientes utilizas, visitas? (Marca todas las que correspondan)







## **ANEXO II. Algunos resultados de búsqueda en Internet de documentos sobre Facebook**

Biblioteca Universidad de Valladolid: palabra clave "Facebook" en "cualquier campo"

AUTOR Rodríguez Fernández, Óscar.

TITULO Facebook : aplicaciones profesionales y de empresa / Óscar Rodríguez Fernández.

PUBLICAC Madrid : Anaya Multimedia, D. L. 2012.

AUTOR Veloso, Claudio.

TITULO Facebook y Twitter para adultos / Claudio Veloso.

PUBLICAC Barcelona : Marcombo [etc.], D. L. 2012.

AUTOR Carter, Brian.

TITULO Ganar dinero con Facebook / Brian Carter.

PUBLICAC Madrid : Anaya Multimedia, D.L.2012.

AUTOR Kirkpatrick, David.

TITULO El efecto Facebook : la verdadera historia de la empresa que está conectando el mundo

PUBLICAC Barcelona : Gestión 2000, 2011.

AUTOR Guerrero, Diego.

TITULO Facebook : guía práctica / Diego Guerrero.

PUBLICAC Madrid : Starbook, 2011.

AUTOR Vander Veer, Emily A.

TITULO Facebook para todos / E. A. Vander Veer.

PUBLICAC Madrid : Anaya Multimedia, D.L. 2011.

AUTOR Zarrella, Dan.

TITULO Marketing con Facebook / Dan Zarrella y Alison Zarrella.

PUBLICAC Madrid : Anaya Multimedia, 2011.

TITULO El proyecto Facebook y la posuniversidad : sistema operativos sociales y entornos

abiertos de aprendizaje / Alejandro Piscitelli.

PUBLICAC Madrid : Ariel, 2010.

AUTOR Vander Veer, Emily A.

TITULO Facebook / E. A. Vander Veer.

PUBLICAC Madrid : Anaya Multimedia, D.L. 2010.

AUTOR Holzner, Steven.

TITULO Facebook marketing : leverage social media to grow your business / Steven Holzner.

PUBLICAC Indianapolis (Indiana) : Que, 2009.

AUTOR Rodríguez Fernández, Óscar.

TITULO Facebook : aplicaciones profesionales y de empresa

PUBLICAC Madrid : Anaya Multimedia, D. L. 2009.

AUTOR Faerman, Juan.

TITULO Facebook : el nuevo fenómeno de masas Facebook, / Juan Faerman.

PUBLICAC Barcelona : Alienta, 2010.

AUTOR Tilly, Charles.

TITULO Los movimientos sociales, 1768-2008 : desde sus orígenes a Facebook

PUBLICAC Barcelona : Crítica, D.L. 2009.

AUTOR Monsoriu Flor, Mar.

TITULO Manual de redes sociales en internet : Aprende a usar Tuenti, Facebook, Fotolog, Myspace, etc., ¡Mejor que tus hijos! / Mar Monsoriu Flor.

PUBLICAC Madrid : Creaciones Copyright, D.L. 2008.

AUTOR Smith, Mari.

TITULO El nuevo marketing relacional: conseguir el éxito de un negocio empleando las redes sociales / Mari Smith.

PUBLICAC Madrid : Anaya Multimedia, D.L. 2012.

AUTOR Alcaide Casado, Juan Carlos.

TITULO Geomarketing : cómo sacar partido al marketing territorial para vender y fidelizar más

PUBLICAC Pozuelo de Alarcón (Madrid) : ESIC, 2012.

AUTOR Li, Charlene.

TITULO El mundo groundswell : cómo aprovechar los movimientos sociales espontáneos de la red / Charlene Li y Josh Bernoff.

PUBLICAC Barcelona : Aibana Productora, D.L. 2009

## **ANEXO III. Guión para las entrevistas en profundidad**

El presente esquema es una lista de preguntas de interés que en general deberían quedar respondidas en las distintas entrevistas. Si bien su estructura parece rígida no ha de ser entendida como tal. Debe servir únicamente como orientación de la conversación en los momentos en que ésta no avance, bien por desviarse del tema, bien por haberse agotado un determinado aspecto.

Así mismo, en general valdrá con formular o “dejar caer” las preguntas indicadas, sin señalar posibles respuestas al entrevistado. Algunas de estas se apuntan en este guión para facilitar su interpretación posterior y, si acaso, como indicaciones durante la entrevista en caso de respuestas muy vagas o excesivamente breves (facilitar el trabajo a un entrevistado que, por los motivos que sean, responde sólo con monosílabos, por ejemplo). En la práctica, estas indicaciones no se usarán en casi ningún momento si el entrevistador logra crear un mínimo de confianza o reformular adecuadamente las preguntas.

Los participantes son entrevistados individualmente y han sido previamente informados del objeto de la entrevista.

Los apartados principales del guión son los siguientes:

- 1- DATOS INICIALES y datos de la entrevista**
- 2- USO HABITUAL DE INTERNET EN GENERAL**
- 3- INTERNET Y ESTUDIOS PREVIOS**
- 4- REDES SOCIALES EN INTERNET**
- 5- FACEBOOK Y ESTUDIOS**
- 6- INTERRELACIONES Y LENGUAJE EN FACEBOOK**

### **1- DATOS INICIALES y datos de la entrevista**

- Fecha y hora
- Entrevistador.
- Lugar.
- Nombre y apellido del entrevistado
- Edad (exacta o rango por intervalos)

## **2- USO HABITUAL DE INTERNET EN GENERAL**

- ¿Lo utiliza desde hace mucho? ¿Qué usos le daba en sus inicios? ¿Y después?
- ¿Qué uso le das ahora?:
  - Profesional (trabajas por cuenta ajena y contactas con compañeros, superiores, usuarios...)
  - Particular – amistad (contactar con conocidos, emails, fotos...)
  - Particular – tareas habituales (comprar, informarse)
  - Estudios
  - Comercial (tienes página propia, eres autónomo o empresario, te anuncias de alguna manera...)
- ¿Qué servicios sueles usar?
  - Navegación web (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Ópera...)
  - Correo electrónico (Outlook Express, Thunderbird, vía web tipo Gmail, Yahoo o Hotmail...)
  - Descarga de archivos (vía FTP, enlaces a través de la web, repositorio profesional...)
  - Foros, chats, videoconferencia (Skype), teléfono VoIP
  - Almacenamiento virtual (“la nube”, Google Drive, Dropbox)
- ¿En general, te manejas con soltura por los servicios habituales? ¿Te sientes cómoda? ¿Eres muy miedosa o precavida?
- ¿Te consideras nativa o inmigrante? (o inmigrante integrada)

## **3- INTERNET Y ESTUDIOS PREVIOS**

- ¿Qué estudios tienes?
- ¿En tus estudios presenciales (Secundaria, Bachiller, carrera) qué uso hacías de Internet?
  - Buscabas información para trabajos
  - Contactabas con compañeros por ocio
  - Contactabas con compañeros por trabajo (hacer trabajos, compartir información o dudas)
  - Contactabas con profesores o con el centro de estudios
  - Realizabas la matrícula
  - Te informabas de los estudios ofertados
- A través de qué medios realizabas esas actividades:  
Email, formularios web, foros, chat, redes sociales...

- Esos medios ¿eran de uso común o los facilitaban los centros de estudio? (por ejemplo, hoy en día es habitual que te asignen al menos una cuenta de correo del tipo "tunombre@tuuniversidad.es"). ¿Facilitaban foros, web propias, plataformas de estudio (tipo Moodle...)?
- El uso de esos medios telemáticos para tus estudios ¿te resultaba fácil? ¿Si surgían problemas, sabías solucionarlos o al menos a quién preguntar?
- ¿Echabas entonces en falta alguna facilidad en ese sentido? ¿Lo echarías en falta ahora?

#### **4- REDES SOCIALES EN INTERNET**

- ¿Pertenece a alguna red social?
  - Facebook
  - Twitter
  - Tuenti
  - LinkedIn
  - Hi5
  - Otra
- ¿Cuándo y por qué te apuntaste a ellas?
  - Me "obligó" la presión grupal
  - Para estar informada
  - Para mantener contacto con amigos y familiares
  - Por curiosidad
  - Obligación profesional (lo exige la empresa) / personal (era necesario para mis aficiones, por ejemplo)
- Para qué usas ahora cada una de ellas
  - Trabajo (tratar con colegas o clientes)
  - Uso recreativo (jugar, quedar con amigos)
  - Uso particular (aficiones)
  - Estar informada o informar a los demás
  - Estudios - formación
  - Un poco de todo

## **5- FACEBOOK Y ESTUDIOS**

- Qué estudios universitarios tienes o estás realizando. ¿Sólo estudias? ¿Los estudios son tu prioridad principal, secundaria o un hobby?
  
- En tus estudios universitarios no presenciales ¿qué uso haces de Internet? (ver listado del punto 3)
  
- ¿Te facilita tu centro de estudios (Universidad) alguna plataforma o herramienta de estudio concreta?
  - Moodle
  - Blackboard
  - Claroline
  - Sakai
  - ATutor
  - .LRN
  - Plataforma propia (tipo UNIR)
  - ...
  
- ¿Qué servicios te ofrece esa plataforma?
  - Correo electrónico (¿con acceso al profesor? ¿a compañeros?)
  - Foro de dudas al profesor
  - Foro de consultas entre compañeros
  - Chat con profesor
  - Chat con compañeros
  - Acceso a material de estudio / investigación
  - Acceso a ejercicios y trabajos
  - Envío de actividades y trabajos al profesor
  - Gestión de tareas administrativas (petición de expediente, envío de documentación)
  
- ¿Utilizas alguna red social en tus estudios? ¿Cuál? ¿Por qué?
  - Me permite hacer cosas que la Universidad no me facilita (¿cuáles?)
  - Tengo costumbre de usar mi red social y me es más cómodo que aprender la de mi Universidad (por ejemplo, el correo electrónico no suele usarse el de la Universidad)

- Es un medio más flexible (o el único) para contactar con compañeros
- Prefiero la privacidad de mi propia red que el uso de una general que puedan leer otras personas (por ejemplo, profesores)
  - Si no usas ninguna red social para estudiar ¿por qué no?
    - No pertenezco a ninguna red social o no las uso nunca para nada
    - No se me ocurre qué utilidad podría tener
    - Nadie lo ha propuesto o se intentó pero no funcionó (¿por qué?)
    - Lo que necesito lo tengo a través de otros medios
    - Me parece una pérdida de tiempo / tengo miedo de engancharme
  - Tu centro de estudios ¿te facilita / invita / propone el uso de redes sociales para tus estudios? ¿Cuáles? ¿Con qué uso?
  - Tu Universidad ¿fomenta la interrelación entre los estudiantes? ¿Cómo? ¿Lo consigue?
  - ¿Cómo es tu perfil de Facebook?
    - Básico (lo mínimo para apuntarme)
    - Completo
    - Intermedio (alguna foto, algún dato extra)
  - ¿Qué usos le das a Facebook en concreto para tus estudios?
    - Compartir información
    - Realizar trabajos grupales
    - Proponer actividades conjuntas (hacer una quedada, presentar una queja...)
    - Darnos ánimos entre los compañeros
    - Opinar sobre la Universidad / los profesores
    - Jugar / entretenimiento
    - Compartir trabajos, resolver dudas
  - ¿Qué servicios de Facebook utilizas para tus estudios? (enseñar carteles si es necesario)
    - Grupos (tiene su propio grupo de la titulación, por ejemplo)
    - Archivos (subir apuntes para compartirlos, por ejemplo)
    - Información general del muro / biografía
    - Últimas noticias (de Facebook, es decir, lo último que han puesto tus amigos)
    - Amigos (¿Cuántos tienes? ¿Cuántos de la Universidad?)



- Redes
- Eventos
- Chat
- Comentarios y respuestas
- Me gusta
- Encuestas / Hacer una pregunta
- Toques
- Aplicaciones específicas (indicar cuál y para qué sirve)
- Buscar amigos
- Bloquear amigos / mensajes / chats
- Música
- Fotos
- Notificaciones (avisos de nuevos mensajes, nuevos amigos...)

- Si tienes grupo de estudio en Facebook ¿cómo surgió? ¿De quién fue la idea? ¿Quién lo creó?

- ¿Qué medios usas para manejar Facebook?

- Ordenador (sobremesa / portátil)
- Tablet
- Smartphone (teléfono móvil)

- ¿Recibes muchas notificaciones? ¿A dónde te llegan?

- Sólo al entrar en Facebook
- A mi email
- A mi teléfono móvil
- A todo lo anterior

- ¿Tienes limitadas las notificaciones? ¿De qué te suelen avisar? (hay hasta 55 notificaciones posibles)

- Nuevos mensajes
- Nuevos amigos
- Gente que ha respondido a algo que puse
- Alguien me ha etiquetado en una foto

- Alguien ha etiquetado una foto mía
- Me han admitido en un grupo / alguien quiere ser un grupo que administro
- Soy amigo de alguien / alguien quiere ser mi amigo
- Un amigo mío juega a un juego o usa una aplicación

- En general ¿crees que el uso de Facebook es provechoso para tus estudios? ¿Por qué?

**SÍ:**

- Me ayuda a obtener información útil para los trabajos
- Me ayuda a realizar trabajos en grupo
- Me entero de cosas que no sabía (sobre la Universidad, sobre alguna asignatura)
- Me motiva, me anima a estudiar
- Me hace sentirme acompañada, me quita la sensación de ser estar estudiando yo sola
- Me informo de temas generales (becas, actividades no universitarias pero relacionadas con mis estudios)
- Me sirve para aumentar mi red de contactos (con vistas a un futuro profesional)
- Me sirve para aumentar mi red de amigos
- Hemos quedado a conocernos los compañeros
- Me desahogo de mis problemas
- Me ayuda a planificarme

**NO:**

- Me hace perder mucho tiempo
- La gente se aprovecha de los demás (uno trabaja y lo demás sólo leen y gorronean)
- Me aburre
- La mayoría de las cosas que se comentan son cotilleos, chismes
- La mayoría de lo que se comenta no tiene utilidad
- Me cuesta encontrar la información útil entre tanto mensaje
- Las notificaciones son excesivas y me marean
- Lo que necesito lo encuentro mejor por otras vías
- En Facebook pierdo mi intimidad y eso no me gusta
- Cuando accedo por los estudios, termino liándome con otros temas (juegos, noticias)
- Me parece complicado de usar y hay cosas que no entiendo

- Tu experiencia con Facebook

- Es positiva en general. Es negativa. Hay de todo
- Me siento perdido en Facebook y lo uso poco o con miedo. Lo domino perfectamente
- Podría sacarle más provecho. Creo que lo “exprimo” bien.
- Preferiría usar otras herramientas que me diese la Universidad. Prefiero Facebook

- Tu experiencia en el grupo de Facebook.

- Es positiva. Es negativa.
- Participo frecuentemente. Participo poco
- Leo los mensajes con frecuencia. Esporádicamente (cada cuánto: una vez a la semana; varias veces al día)
- Hago comentarios nuevos. Sólo comento a mensajes iniciados por compañeros. Nunca comento
- Sólo comento, nunca hago otra cosa. También subo o etiqueto fotos. Subo archivos. Creo eventos y documentos.

- Tu experiencia con el grupo y tu opinión de los compañeros de Universidad en Facebook (lo indicado o justo lo contrario)

- En general son agradables y respetuosos
- Son muy pesados
- Suele haber “cabecillas” que llevan la voz cantante:
- Y eso me parece bien (alguien lo tiene que hacer)
- Y eso me parece mal (son demasiado “mandones”)
- Me intimidan algunos comentarios / compañeros
- Alguna vez he leído faltas de respeto / bromas de mal gusto
- La gente no se esfuerza al escribir y parecen mensajes de móvil. Yo tampoco me suelo esforzar
- Cuesta seguir alguna conversación
- Me encuentro cómodo en el grupo.
- Me gusta chatear con los demás.
- Me parece complicado el uso de Facebook (o del grupo)

- Riesgos específicos del uso de Facebook: robo de datos, pérdida de intimidad, exceso de notificaciones, pérdida de tiempo/adicción

- ¿Qué mejorarías o cambiarías de Facebook para hacerlo más útil para los estudios?
- Si tu universidad creará un grupo oficial de Facebook ¿te apuntarías a él?
- Sí. No ¿por qué?
  - Sólo si fuera específico de mis estudios.
  - Lo simultanearía con otro grupo propio. Usaría sólo el oficial.
  - Creo que un grupo oficial sería demasiado rígido por estar supervisado por responsables de la Universidad y perdería “frescura”. Creo que ganaría en calidad al centrar los temas e intervenciones a lo realmente útil.
  - Me apuntaría por curiosidad, pero no esperaría mucho de él. Sería una idea genial, muy útil.
- ¿Y si tu Universidad crease una red social propia sólo para Universitarios? (mismas ideas y sugerencias que en la pregunta anterior)

## **6- INTERRELACIONES Y LENGUAJE EN FACEBOOK**

*Este apartado nos servirá para tenerlo de referencia cuando se analice el lenguaje empleado en los grupos de Facebook (análisis conversacional)*

- ¿Desde dónde sueles escribir en Facebook?
- PC
  - Tablet
  - Móvil
- ¿Eres cuidadosa al escribir? ¿Te comes palabras o usas abreviaturas? ¿Revisas el texto antes de enviarlo?
- ¿La gente de Facebook en general cuida su lenguaje al escribir? ¿Y los miembros del grupo de estudio universitario?
- ¿Tienes problemas para entender algunos mensajes? Si la respuesta es “Sí” ¿Por qué?
- La gente abusa de las abreviaturas
  - La gente se olvida de la gramática (no coordinan sujeto y verbo, por ejemplo)
  - Hay demasiadas intervenciones y cuesta seguir el hilo

- La gente suele dar respuestas a las cuestiones, pero al mezclarse cuestiones, no sabes a qué están respondiendo
- Se mezclan temas no relacionados en una misma conversación. Falta orden
- En general se escribe correctamente y sigo bien los temas. No suele haber confusiones

- ¿Qué piensas del resto de miembros del grupo?

- Son todos majos
- Algunos no participan nunca salvo para pedir cosas (y me fastidia o me da igual)
- La gente se desvive por ayudar
- Alguno es un poco marimandón
- Alguno es un poco pesado y escribe demasiado
- Cada uno va a lo suyo y se saca poco en claro

- ¿Los conoces personalmente? ¿De dónde, desde hace cuánto? ¿Tienes distinto trato en Facebook con los que conoces que con los que no? ¿Te gustaría conocer al resto?

- ¿Alguna vez has tenido que disculparte en el grupo o aclarar un mensaje tuyo que fue malinterpretado? ¿Cómo fue? ¿Cambiaste algo después de ese incidente? (tuviste más cuidado al escribir, por ejemplo, o evitaste hablar con alguna persona en concreto)

- ¿Cuál crees que es tu papel o aportación en el grupo?

- Soy un free rider (gorrón)
- El dinamizador, organizador
- Un “tapado” (me limito a leer y poco más)
- Un facilitador (colaboro en lo que puedo)
- Participo tan poco que no creo que ni me conozcan

## **ANEXO IV. Guión para grupo de discusión**

Este guión es una relación de cuestiones de interés para el estudio que con mayor o menor profundidad deberían ser tratadas en el grupo. La propia dinámica del grupo debería ayudar a profundizar en los temas.

Se podrían emplear las indicaciones señaladas para las entrevistas individuales en los aparatados equivalentes, pero probablemente no será necesario, sirviendo en la mayoría de las ocasiones con preguntar al grupo qué opina sobre lo que algún miembro haya comentado. En este sentido habrá que tener cuidado con la forma de formular la pregunta, pues hacerlo de forma muy directa (“¿qué pensáis de lo que ha dicho Fran sobre que no le gusta Twitter?”) puede provocar en los participantes la sensación de que el grupo les va a juzgar. Así, habrá que preguntar de forma general, promoviendo la diversidad de opiniones pero sin provocar “enfrentamientos intelectuales personales” (“¿Y a los demás qué os parece Twitter?”)

Los participantes habrán sido previamente informados individualmente del propósito de la reunión. No obstante se ha establecido una breve presentación para el comienzo de la reunión y una despedida final

Este guión para el grupo de discusión tiene la siguiente estructura:

### **INTRODUCCIÓN A LA REUNIÓN**

**1- DATOS INICIALES y datos de la entrevista**

**2- USO HABITUAL DE INTERNET EN GENERAL**

**3- EXPERIENCIA PREVIA CON INTERNET**

**4- REDES SOCIALES EN INTERNET**

**5- ESTUDIOS NO PRESENCIALES**

**6- USO DE FACEBOOK**

**7- INTERRELACIONES Y LENGUAJE EN FACEBOOK**

**DESPEDIDA FINAL**

**INTRODUCCIÓN A LA REUNIÓN:** (hacer primero una breve presentación de cada participante). Muchas gracias a todos por venir. Como ya sabéis estoy realizando un trabajo de investigación para mis estudios y el tema que he escogido tiene que ver con la Universidad y el uso de Internet y las redes sociales. Lo que se hable aquí podrá dar pie a que comentéis entre vosotros, pero como lo que me interesa es vuestra opinión, cualquier cosa que digáis estará bien dicha pues no hay respuestas buenas ni malas. Si no os parece

mal, como luego tengo que transcribir lo que se diga, os voy a grabar. Por supuesto, la transcripción será *anonimizada* por lo que no aparecerán vuestros nombres ni nada que os identifique. No sé si querréis preguntar alguna cuestión. Si no hay dudas, si os parece empezamos...

### **1- DATOS INICIALES y datos de la entrevista**

- Fecha y hora
- Entrevistador ó entrevistadores
- Lugar.
- Nombre y apellido de los miembros del grupo
- Edades. No indicarlas públicamente delante del grupo. Se tendrán de antemano.

### **2- USO HABITUAL DE INTERNET EN GENERAL**

- ¿Lo utilizan desde hace mucho? ¿Qué usos le daban en sus inicios? ¿Y después?
- ¿Qué uso le dan ahora?:
  - Profesional (trabajas por cuenta ajena y contactas con compañeros, superiores, usuarios...)
  - Particular – amistad (contactar con conocidos, emails, fotos...)
  - Particular – tareas habituales (comprar, informarse)
  - Estudios
  - Comercial (tienes página propia, eres autónomo o empresario, te anuncias de alguna manera...)
- ¿Qué servicios suelen usar?
  - Navegación web (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Ópera...)
  - Correo electrónico (Outlook Express, Thunderbird, vía web tipo Gmail, Yahoo o Hotmail...)
  - Descarga de archivos (vía FTP, enlaces a través de la web, repositorio profesional...)
  - Foros, chats, videoconferencia (Skype), teléfono VoIP
  - Almacenamiento virtual ("la nube", Google Drive, Dropbox)
- ¿En general, os manejáis con soltura por los servicios habituales?

- ¿Sois nativos o inmigrantes? (o inmigrante integrada). *(en principio no hará falta indicarlo en la reunión, pues ya se ha investigado previamente y el investigador sabe “lo que es cada uno”)*

### **3- EXPERIENCIA PREVIA CON INTERNET**

- Vuestros inicios, primeros contactos (LLEVAR ALGUNA ANÉCDOTA PREPARADA POR SI HICIERA FALTA ROMPER EL HIELO)

- Usos habituales.

- ¿Cómo ibas aprendiendo? ¿A quién preguntabas?

- ¿Y ahora? ¿Cómo vas aprendiendo las cosas nuevas?

### **4- REDES SOCIALES EN INTERNET**

- Los que no uséis (o uséis poco) las redes sociales ¿por qué no las usáis más? ¿Qué os repele?

- Los que las usáis más ¿qué os atrae de ellas? ¿Qué beneficios os reportan?

- ¿Cuáles usáis y con qué finalidad?

- Recreativo, entretenimiento
- Profesional
- Información
- Contacto con familiares y amigos
- Estudios

### **5- ESTUDIOS NO PRESENCIALES**

- ¿Qué herramientas o servicios de Internet te facilitan en tu universidad? ¿Son herramientas propias o de uso general?

- Cómo está diseñado el plan de estudios. Cómo se estudia. Tipo de evaluación.

- Recursos que facilitan para el desarrollo de tus estudios y trabajos.

- ¿Se fomenta la interrelación entre los estudiantes? ¿Cómo?



## **6- USO DE FACEBOOK**

- ¿Tenéis grupo de estudio en Facebook?

- ¿Qué tal funciona el grupo?

- Es útil
- Es un pierdetiempos
- Tiene cosas buenas y malas (¿cuáles?)
- Hay cosas mejorables
- Todo depende de los miembros del grupo

- ¿Qué usáis con más frecuencia u os es más útil?

- Grupos (tiene su propio grupo de la titulación, por ejemplo)
- Archivos (subir apuntes para compartirlos, por ejemplo)
- Información general del muro / biografía
- Últimas noticias (de Facebook, es decir, lo último que han puesto tus amigos)
- Amigos (¿Cuántos tienes? ¿Cuántos de la Universidad?)
- Redes
- Eventos
- Chat
- Comentarios y respuestas
- Me gusta
- Encuestas / Hacer una pregunta
- Toques
- Aplicaciones específicas (indicar cuál y para qué sirve)
- Buscar amigos
- Bloquear amigos / mensajes / chats
- Música
- Fotos
- Notificaciones (avisos de nuevos mensajes, nuevos amigos...)

- ¿Qué medios usas para manejar Facebook?

- Ordenador (sobremesa / portátil)
- Tablet
- Smartphone (teléfono móvil)

- ¿Recibes muchas notificaciones? ¿A dónde te llegan?

- En general ¿crees que el uso de Facebook es provechoso para tus estudios? ¿Por qué?

**SÍ:**

- Me ayuda a obtener información útil para los trabajos
- Me ayuda a realizar trabajos en grupo
- Me entero de cosas que no sabía (sobre la Universidad, sobre alguna asignatura)
- Me motiva, me anima a estudiar
- Me hace sentirme acompañada, me quita la sensación de ser estar estudiando yo sola
- Me informo de temas generales (becas, actividades no universitarias pero relacionadas con mis estudios)
- Me sirve para aumentar mi red de contactos (con vistas a un futuro profesional)
- Me sirve para aumentar mi red de amigos
- Hemos quedado a conocernos los compañeros
- Me desahogo de mis problemas
- Me ayuda a planificarme

**NO:**

- Me hace perder mucho tiempo
- La gente se aprovecha de los demás (uno trabaja y lo demás sólo leen y gorronean)
- Me aburre
- La mayoría de las cosas que se comentan son cotilleos, chismes
- La mayoría de lo que se comenta no tiene utilidad
- Me cuesta encontrar la información útil entre tanto mensaje
- Las notificaciones son excesivas y me marean
- Lo que necesito lo encuentro mejor por otras vías
- En Facebook pierdo mi intimidad y eso no me gusta
- Cuando accedo por los estudios, termino liándome con otros temas (juegos, noticias)
- Me parece complicado de usar y hay cosas que no entiendo

- Tu experiencia en el grupo de Facebook.

- Es positiva. Es negativa.
- Participo frecuentemente. Participo poco
- Leo los mensajes con frecuencia. Esporádicamente (cada cuánto: una vez a la semana; varias veces al día)
- Hago comentarios nuevos. Sólo comento a mensajes iniciados por compañeros. Nunca comento
- Sólo comento, nunca hago otra cosa. También subo o etiqueto fotos. Subo archivos. Creo eventos y documentos.

- Tu experiencia con el grupo y tu opinión de los compañeros de Universidad en Facebook (lo indicado o justo lo contrario)

- En general son agradables y respetuosos
- Son muy pesados
- Suele haber “cabecillas” que llevan la voz cantante:
- Y eso me parece bien (alguien lo tiene que hacer)
- Y eso me parece mal (son demasiado “mandones”)
- Me intimidan algunos comentarios / compañeros
- Alguna vez he leído faltas de respeto / bromas de mal gusto
- La gente no se esfuerza al escribir y parecen mensajes de móvil. Yo tampoco me suelo esforzar
- Cuesta seguir alguna conversación
- Me encuentro cómodo en el grupo.
- Me gusta chatear con los demás.
- Me parece complicado el uso de Facebook (o del grupo)

- Riesgos específicos del uso de Facebook: robo de datos, pérdida de intimidad, exceso de notificaciones, pérdida de tiempo/adicción

- ¿Qué mejorarías o cambiarías de Facebook para hacerlo más útil para los estudios?

- ¿Te gustaría una red social nueva específica de tu Universidad? Ventajas e inconvenientes.

## **7- INTERRELACIONES Y LENGUAJE EN FACEBOOK**

*Este apartado nos servirá para tenerlo de referencia cuando se analice el lenguaje empleado en los grupos de Facebook (análisis conversacional)*

- ¿Desde dónde soléis escribir en Facebook?

- PC
- Tablet
- Móvil

- ¿Sois cuidadosos al escribir? ¿Coméis palabras o usáis abreviaturas? ¿Revisáis el texto antes de enviarlo?

- ¿La gente de Facebook en general cuida su lenguaje al escribir? ¿Y los miembros del grupo de estudio universitario?

- ¿Tenéis problemas para entender algunos mensajes? Si la respuesta es "Sí" ¿Por qué?

- La gente abusa de las abreviaturas
- La gente se olvida de la gramática (no coordinan sujeto y verbo, por ejemplo)
- Hay demasiadas intervenciones y cuesta seguir el hilo
- La gente suele dar respuestas a las cuestiones, pero al mezclarse cuestiones, no sabes a qué están respondiendo
- Se mezclan temas no relacionados en una misma conversación. Falta orden
- En general se escribe correctamente y sigo bien los temas. No suele haber confusiones

- ¿Qué opinión tenéis del resto de miembros del grupo?

- Son todos majos
- Algunos no participan nunca salvo para pedir cosas (y me fastidia o me da igual)
- La gente se desvive por ayudar
- Alguno es un poco marimandón
- Alguno es un poco pesado y escribe demasiado
- Cada uno va a lo suyo

- ¿Los conocéis personalmente? ¿De dónde, desde hace cuánto? ¿Existe distinto trato en Facebook con los que se conoce que con los que no? ¿Os gustaría conocer al resto?

- ¿Alguna vez habéis tenido que disculparos en el grupo o aclarar un mensaje vuestro que fue malinterpretado? ¿Cómo fue?

- ¿Cuál crees que son los papeles habituales en el grupo?

- Gorriones (*free riders*)
- Dinamizador, organizador
- Metomentodo (escriben aunque sea para decir que de eso que se habla no sabe nada)
- “Tapados” (se limitan a entrar, leer y poco más)
- Facilitadores (colaboran en lo que pueden)
- Ausentes (no parece ni que entren)

**DESPEDIDA:** Muchas gracias a todos por vuestra asistencia y participación. Me ha gustado mucho cómo ha ido todo y me ha sido de gran ayuda. Espero que vosotros también hayáis estado cómodos y, dentro de lo que cabe, hayáis pasado un buen rato.

## **ANEXO V. Ficha de las entrevistas realizadas**

Las entrevistas están ordenadas alfabéticamente por el nombre (ficticio) del entrevistado.

### **Andrea - Entrevista individual 1**

**Fecha:** 17 de diciembre de 2012

**Duración:** 46 minutos

**Entrevistador:** Investigadora

**Datos personales del entrevistado:** Andrea. Mujer de 27 años.

**Datos académicos:** Estudiante de máster en la Universidad de Salamanca (on-line). Experiencia universitaria previa realizada de modo presencial (diplomatura) y no presencial (dos años de curso de experto en la UNED).

**Datos laborales:** Trabajadora por cuenta ajena desde hace cinco años en administración pública: Categoría laboral B - diplomada universitaria.

**Perfil de manejo de Tecnologías de la Información y la Comunicación:** Nativa informática. Empleo habitual desde hace más de diez años de Internet y sus servicios. Para uso particular y laboral.

**Grabación disponible en**

[https://dl.dropbox.com/u/79608117/TFM\\_Facebook/1\\_Andrea.zip](https://dl.dropbox.com/u/79608117/TFM_Facebook/1_Andrea.zip)

---

### **Beatriz – entrevista individual 2**

**Fecha:** 17 de diciembre de 2012

**Duración:** minutos

**Entrevistador:** Investigadora

**Datos personales del entrevistado:** Beatriz. Mujer de 27 años.

**Datos académicos:** Estudiante de grado en la UNED. Es su tercer año de estudios no presenciales. Experiencia universitaria previa realizada de modo presencial (diplomatura).

**Datos laborales:** Trabajadora por cuenta ajena desde hace seis años en administración pública: Categoría laboral B - diplomada universitaria.

**Perfil de manejo de Tecnologías de la Información y la Comunicación:** Nativa informática. Empleo habitual desde hace más de diez años de Internet y sus servicios. Para uso particular y laboral.

**Grabación disponible en**

[https://dl.dropbox.com/u/79608117/TFM\\_Facebook/2\\_Beatriz.zip](https://dl.dropbox.com/u/79608117/TFM_Facebook/2_Beatriz.zip)

**Carla – entrevista individual 3****Fecha:** 21 de diciembre de 2012**Duración:** 22 minutos**Entrevistador:** Investigadora**Datos personales del entrevistado:** Carla. Mujer de 22 años.**Datos académicos:** Estudiante presencial de: grado universitario en la Universidad de Valladolid y grado superior de formación profesional. Estudiante no presencial de: grado universitario en la UNED; experto universitario en San Pablo CEU en inglés; y grado medio de formación profesional. Experiencia universitaria previa de grado.**Datos laborales:** Trabajadora por cuenta ajena en empresa privada.**Perfil de manejo de Tecnologías de la Información y la Comunicación:** Nativa informática. Empleo habitual desde hace más de diez años de Internet y sus servicios. Para uso particular y laboral.**Grabación disponible en**[https://dl.dropbox.com/u/79608117/TFM\\_Facebook/3\\_Carla.zip](https://dl.dropbox.com/u/79608117/TFM_Facebook/3_Carla.zip)

---

**Diana – entrevista individual 4****Fecha:** 21 de diciembre de 2012**Duración:** 35 minutos**Entrevistador:** Colaborador**Datos personales del entrevistado:** Diana. Mujer de 22 años.**Datos académicos:** Estudiante de grado en la UNED. Primer año de estudios no presenciales. Estudios presenciales no universitarios previos.**Datos laborales:** Sólo estudia. Algún trabajo esporádico relacionado con estudios previos.**Perfil de manejo de Tecnologías de la Información y la Comunicación:** Nativa informática. Empleo habitual desde hace más de diez años de Internet y sus servicios. Para uso particular y laboral/búsqueda de empleo.**Grabación disponible en**[https://dl.dropbox.com/u/79608117/TFM\\_Facebook/4\\_Diana.zip](https://dl.dropbox.com/u/79608117/TFM_Facebook/4_Diana.zip)

**Emilio – entrevista individual 5**

**Fecha:** 26 de diciembre de 2012

**Duración:** 66 minutos

**Entrevistador:** Investigadora

**Datos personales del entrevistado:** Emilio. Hombre de 46 años.

**Datos académicos:** Estudiante de curso de adaptación a grado en la UNIR. Experiencia universitaria previa realizada de modo presencial (diplomatura y licenciatura) y no presencial (máster oficial en la UNIR).

**Datos laborales:** Trabajador por cuenta ajena desde hace veinte años en administración pública: Categoría laboral B - diplomado universitario.

**Perfil de manejo de Tecnologías de la Información y la Comunicación:** Nativo informático. Empleo habitual desde hace más de diez años de Internet y sus servicios. Para uso particular y laboral.

**Grabación disponible en**

[https://dl.dropbox.com/u/79608117/TFM\\_Facebook/5\\_Emilio.zip](https://dl.dropbox.com/u/79608117/TFM_Facebook/5_Emilio.zip)

---

**Fran – entrevista individual 6**

**Fecha:** 28 de diciembre de 2012

**Duración:** 49 minutos

**Entrevistador:** Investigadora

**Datos personales del entrevistado:** Fran. Hombre de 34 años.

**Datos académicos:** Estudiante de grado en la UNED. Realiza también curso formativo no universitario de idioma alemán. Experiencia universitaria previa realizada de modo presencial (diplomatura).

**Datos laborales:** En la actualidad sólo estudia. Experiencia laboral como trabajador por cuenta ajena en empresas privadas.

**Perfil de manejo de Tecnologías de la Información y la Comunicación:** Inmigrante informático experimentado. Empleo esporádico desde hace menos de diez años de Internet y sus servicios. Más habitual en los últimos años. Uso particular y laboral.

**Grabación disponible en**

[https://dl.dropbox.com/u/79608117/TFM\\_Facebook/6\\_Fran.zip](https://dl.dropbox.com/u/79608117/TFM_Facebook/6_Fran.zip)



## **Grupo – grupo de discusión**

**Fecha:** 21 de diciembre de 2012

**Duración:** 58 minutos

**Entrevistador:** Investigadora y colaborador

### **Datos de los entrevistados:**

- **A**ndrea: 27 años, nativa digital, no usa Facebook para sus estudios
- **C**arla: 22 años, nativa digital, sí usa Facebook para sus estudios
- **D**iana: 22 años, nativa digital, sí usa Facebook para sus estudios
- **F**ran: 34 años, inmigrante digital, sí usa Facebook para sus estudios
- **H**enar: 38 años, inmigrante digital, no tiene cuenta en Facebook.
- **I**sidro: 28 años, nativo digital, sí usa Facebook para sus estudios
- **J**ana: 36 años, inmigrante digital, no usa Facebook para sus estudios

### **Grabación disponible en**

[https://dl.dropbox.com/u/79608117/TFM\\_Facebook/7\\_Grupo.zip](https://dl.dropbox.com/u/79608117/TFM_Facebook/7_Grupo.zip)

## **ANEXO VI. Datos de uso de Internet en España**

El día 10 de enero de 2013 la Fundación Telefónica presentó el informe “*La sociedad de la información en España 2012*” que contiene los datos más recientes sobre el uso de Internet en España. Presentamos aquí parte del resumen que la propia Fundación Telefónica hace en su Web. Fuente:

[http://www.fundacion.telefonica.com/es/que\\_hacemos/noticias/detalle/10\\_01\\_2013\\_esp\\_2430](http://www.fundacion.telefonica.com/es/que_hacemos/noticias/detalle/10_01_2013_esp_2430)

- El 67% de los hogares españoles tienen banda ancha fija, 5 puntos más que el año pasado, a pesar de un año difícil para las economías domésticas.
- La penetración de smartphones, con 63,2% de los usuarios de teléfono móvil, es la más alta de la UE5, y sitúa a España como uno de los países con el parque de telefonía móvil más avanzado del mundo.
- El número de dispositivos móviles con conexión a Internet ha crecido un 68% respecto a 2011 a razón de un millón de altas al mes en el último trimestre.
- La comunicación entre personas también se ha digitalizado: nos comunicamos diariamente con más gente por las redes sociales (con unas 23 personas como media) que de forma personal (16 individuos al día).
- La penetración de smartphones, con 63,2% de los usuarios de teléfono móvil, es la más alta de la UE5, y sitúa a España como uno de los países con el parque de telefonía móvil más avanzado del mundo.