

«Vivimos para el celular». Teléfonos móviles: apropiaciones y biografías
"We live for the cell." Mobile Phones: appropriations and biographies

Luis Ricardo Sandoval
luisricardo.sandoval@gmail.com – lrsandoval@unpata.edu.ar
Grupo de Trabajo sobre Internet, tecnología y cultura – UNPSJB (Argentina)

Resumen

En el contexto de ecosistemas comunicacionales densos y complejos, la telefonía móvil ha adquirido un estatus de particular centralidad para la construcción identitaria de los sujetos. En las algo más de dos décadas que han transcurrido desde su introducción comercial, esta tecnología ha sido incorporada de una manera más intensa que cualquier otra tecnología digital, por vía de un proceso de domesticación que la ha vinculado a los niveles más básicos de la subjetividad de un número amplísimo de los hombres y las mujeres que habitan este siglo.

Luego de un examen de alguna bibliografía pertinente, a fin de clarificar la perspectiva de abordaje, en este trabajo se presentan los resultados de una indagación cualitativa basada en biografías de uso de teléfonos móviles en un grupo de usuarios adultos de entre 30 y 45 años, en una ciudad mediana de Argentina. Se recuperan así los sentidos, resignificaciones y apropiaciones que los sujetos plantean respecto a la telefonía móvil y los recuerdos acerca de los distintos aparatos significativos para cada sujeto, en relación a su propio relato biográfico.

Desde la perspectiva utilizada en este trabajo, entiendo a las tecnologías como ensamblajes sociotécnicos, sujetos a flexibilidad interpretativa. Pero en estos relatos los mismos entrevistados registran que el uso del teléfono móvil ha variado en el tiempo, y que estas variaciones se relacionan con cambios técnicos, pero también con propuestas comerciales y cambios culturales. En la actualidad, el teléfono móvil aparece en el centro de conflictos laborales y familiares, planteando un conjunto de interrogantes para la vida cotidiana que aún no encuentran respuesta totalmente satisfactorios para los sujetos.

Abstract

In the context of dense and complex communications ecosystem, mobile telephony has acquired a status of particular centrality for the construction of identity of subjects. In just over two decades that have passed since their commercial introduction, this

technology has been incorporated in a more intense than any other digital technology, via a process of domestication that has been linked to the most basic levels of subjectivity of a vast number of men and women who inhabit this world.

After a review of some relevant literature in order to clarify the approach perspective, this paper presents the results of a qualitative inquiry based on biographies of mobile phone use in a user group adults between 30 and 45 years, in a medium sized city in Argentina. And recover the senses, resignifications and appropriations that subjects poses regarding mobile and memories about significant different devices for each subject, in relation to his own biographical account.

From the perspective used in this work, I understand the technologies as sociotechnical assemblages, subject to interpretive flexibility. But in these stories the same respondents reported that mobile phone use has changed over time, and that these variations are related to technical change, but also with business proposals and cultural changes. At present, the mobile phone is in the center of work and family conflicts, posing a set of questions for everyday life that are not yet fully satisfactory answer to the subjects.

Palabras clave / Keywords

telefonía móvil, apropiaciones, biografías de uso, domesticación de la tecnología

mobile, appropriations, biographies of use, domestication of technology

1. Introducción

En el actual contexto, caracterizado por ecosistemas comunicacionales densos y complejos, la telefonía móvil ha adquirido un estatus de particular centralidad en la construcción identitaria de los sujetos. Como bien ha sugerido David Morley (2009), recordando a Barthes, el teléfono móvil puede considerarse hoy el “objeto superlativo” de nuestra época, aquél en el que se condensan simbólicamente las aspiraciones, valores y sueños de una sociedad.

Aún si permaneciéramos en los límites estrictos de una historia técnica (o mejor, socio-técnica) de la telefonía móvil, resultan obvias las modificaciones que se han dado en las mismas opciones materiales, pero también en los usos de los dispositivos, en las

tres décadas desde el inicio de su comercialización en Estados Unidos y en los países nórdicos. Los cambios se han sucedido en lo que hace a sus opciones y características, cambios enmarcados significativamente en el concepto de “generaciones”: transmisión analógica de voz, digitalización, mensajes de texto, mensajes multimedia, cámaras digitales incorporadas, reproducción de archivos musicales, bluetooth, acceso a Internet, correo electrónico, redes sociales, banda ancha, GPS, video HD, juegos MMORPG... La tentación del determinismo tecnológico es grande, ya que a primera vista pareciera que hemos descrito simplemente una profundización autónoma de los avances técnicos en los dispositivos, algo que habría conllevado, de manera prácticamente automática, a la adopción de nuevos usos y prácticas en los consumidores. Pero nada más alejado de una descripción apropiada de estos procesos.

Aquí sigue siendo importante tener presente la intervención que Raymond Williams realizó hace ya varias décadas, distinguiendo claramente entre técnica, inventos técnicos y procesos sociales (y marcos de conocimientos) que los transforman en tecnologías, ya que, como dijera enfáticamente: “la respuesta tecnológica a una necesidad no es tanto una cuestión de la necesidad misma, sino del lugar que ocupa en una formación social existente” (Williams, 2011: 32), por lo que, más allá (o al lado) de aparatos y dispositivos, “al mismo tiempo, las comunicaciones [y la tecnología en general, podríamos agregar] son siempre una forma de relación social, y los sistemas de comunicaciones deben considerarse siempre instituciones sociales” (Williams, 1992: 183).

Así, tratando de escuchar esta advertencia, parece importante (y útil) considerar a la telefonía móvil como un caso de ensamblaje socio-técnico, emergente (como otros) de una sociedad moderna en la que resultan indistinguibles factores científicos, tecnológicos, económicos o sociales. Como afirma Wiebe Bijker, “lo técnico es socialmente construido y lo social es tecnológicamente construido. Todos los ensamblajes estables son estructurados al mismo tiempo tanto por lo técnico como por lo social” (cit. en Thomas & Buch, 2008: 219). Esta perspectiva nos obliga a tener siempre presente que los artefactos tecnológicos son construidos e interpretados culturalmente, es decir que obedecen al principio de *flexibilidad interpretativa*, y que dicha flexibilidad no se da solamente en el uso, sino también en el diseño: no hay una sola manera de diseñar un artefacto, y los diseñadores son sensibles a la recepción que tienen sus propuestas y a las demandas de los grupos sociales relevantes. Casi siempre estos grupos son varios y heterogéneos, y poseen interpretaciones muy diferentes (y a

veces incompatibles) de los artefactos tecnológicos, algo que se traduce en discusiones y redefiniciones. Sin embargo, suele suceder que en una etapa inicial este debate sea más agitado, encontrando luego el artefacto una cierta estabilización (siempre relativa y pasible de entrar en crisis).

Cuando aplicamos estos conceptos a las tecnologías de comunicación, también debemos considerar a los medios como “ensamblajes sociotécnicos”: conjuntos de dispositivos técnicos (tanto de hardware como de software) más interpretaciones y usos. En un momento inicial suele suceder que los usos no exploren los aspectos más innovadores de un nuevo dispositivo, sino que se trate de usar un nuevo medio “al modo del antiguo”. Pero también suele suceder que las derivas de los usos y preferencias de las audiencias/usuarios sean muy diferentes a las previsiones de los aparatos empresariales y tecnológicos, ya que “las tecnologías nunca son utilizadas como imaginaron sus creadores. Su evolución está sometida a la dialéctica entre diseñadores y usuarios en el contexto de una red sociotécnica” (Scolari, 2008: 288).

2. De la vida salvaje al seno del hogar: el proceso de domesticación

A principios de los años noventa, Roger Silverstone (y un grupo de investigadores relacionados con él) acuñó el concepto de “domesticación” para referirse al proceso de adopción de una tecnología en el ámbito doméstico, inaugurando una fértil línea de investigación que todavía resulta productiva aunque –como veremos– en la actualidad requiera ser problematizada y recontextualizada. La metáfora utilizada es bastante directa

Por “domesticar” entiendo algo semejante a la domesticación de un animal salvaje, es decir: el proceso por el cual ese animal se acostumbra a “vivir bajo el cuidado y cerca de las moradas del hombre”, un proceso de doma o de control, que haga del objeto “un miembro más del hogar o lo instale así; hacer casero; naturalizar” (Oxford English Dictionary). Las tecnologías, la televisión y los programas mismos se deben domesticar para que encuentren un espacio o un lugar propios en el hogar. Este proceso de domesticación comienza, desde luego, con el procedimiento de producción (el clásico “fácil de usar”, el dar a las audiencias “lo que ellos desean”, son caracterizaciones bastante corrientes); continúa con los procedimientos de marketing y de publicidad, pero se completa en el momento del consumo. Por estas diversas etapas, tanto el objeto mismo como los servicios que ofrece, el hardware y el software terminan (o no) siendo

aceptados y aceptables. La historia de las tecnologías es en parte la historia de este proceso de domesticación. Y la biografía de un caso específico de tecnología es también la biografía de su domesticación (Silverstone, 1994: 144-145).

Este enfoque es particularmente iluminador por cuanto considera que, a fin de volver posible su adopción y uso, los dispositivos técnicos deben ser enmarcados en los contextos significativos de los usuarios, proceso en el cual adquieren sentidos y valores que no siempre son previstos de antemano. Por supuesto, un dispositivo no es nunca una página en blanco, susceptible de cualquier interpretación y/o uso y, por ello, debe ser analizado en el marco de un sistema que abarca sus lógicas económicas, sus desarrollos tecnológicos y sus marcos regulatorios. Pero una comprensión completa de sus implicancias no puede prescindir del análisis del momento del consumo y del uso, donde los usuarios aplican sus propias preferencias, definiciones e interpretaciones, “en una lucha por el control, siempre desigual pero permanentemente sostenida” (Silverstone, 1994: 139). Si en un proceso semiótico no se puede hablar de “sentido” a menos que consideremos también el momento de la lectura/interpretación/decodificación, lo propio podemos afirmar en este caso: no habrá “tecnología” si no consideramos –a la par de los desarrollos técnicos, empresarial-comerciales y estatal-regulatorios– el momento de la apropiación y uso de los dispositivos.

El modelo de domesticación se ha utilizado para estudiar un amplio conjunto de “tecnologías domésticas”, desde heladeras, cocinas y hornos de microondas hasta –muy especialmente– el televisor. Para que el análisis sea productivo es necesario desplegar una conceptualización consistente del hogar, la familia y el espacio doméstico, tal como fueron institucionalizándose en las sociedades del Primer Mundo (y en capas bastante amplias de las sociedades del Tercero) a lo largo del siglo XX. Como recuerda Morley “lo primero que hubo que inventar fue «el hogar» como sitio del ocio doméstico” (Morley, 2009: 208), ya que las características de las viviendas de la mayoría de la población a comienzos del siglo XX simplemente volvían imposible un estilo de vida basado en el “estar en casa”.

Así que las tecnologías de comunicación tienen muchos puntos de contacto (y forman parte del mismo sistema de ecología hogareña) con otros dispositivos bastante menos llamativos. De cualquier manera, existe una diferencia, que Silverstone tematiza cuando habla de la “doble articulación” de las tecnologías de comunicación: por un lado son objetos como las demás, por el otro vehiculizan mensajes. Como objetos, su costo

(gama), diseño, aspecto y ubicación en la casa hablan del modo particular en que una familia se apropia de ellas; como medios, hace lo propio el tipo de contenidos o programas que se eligen para consumir.

Cuando consideramos a las tecnologías de comunicación móvil desde la perspectiva del modelo de domesticación, se vuelven evidentes algunas limitaciones de éste, ya que el enfoque –al menos en su formulación original– se ha concentrado en las esferas de lo privado y lo doméstico, especialización que se vuelve contraproducente al estudiar dispositivos que se utilizan profusamente en los espacios públicos. De hecho, ya Leslie Haddon (1996) había realizado una observación al respecto en el momento de formulación del modelo, pidiendo que se asumieran con prudencia sus presupuestos, ya que la televisión –que era la tecnología que dio origen al proyecto– podía considerarse, por su explícita (pero yo agregaría, incluso provisoria) domesticidad, “excepcional”.

De cualquier manera, pareciera que –con algunas necesarias adecuaciones, que incluyen entender el proceso en un ámbito más amplio que el limitado por las paredes del hogar, ampliar el enfoque para incluir interacciones más amplias que las que se dan entre los miembros de la unidad familiar e incluso analizar la manera en la que algunos dispositivos borronean de manera muchas veces conflictiva las distinciones entre público y privado (algo de lo cual es un ejemplo álgido el difundido uso multipropósito personal-laboral de los teléfonos móviles)– el modelo de domesticación de la tecnología permanece como un enfoque teórico de productividad explicativa para el estudio de las tecnologías de comunicación móvil (Yarto Wong, 2010).

Esto es así porque las tecnologías de comunicación móviles, y muy en especial el teléfono, combinan dos importantes aspectos: su uso básico se da entre personas que no comparten las mismas coordenadas físicas, pero al mismo tiempo son utilizados –en una amplia mayoría de los casos– para comunicarse al interior de las redes de personas ya conocidas, y especialmente con los integrantes de la familia. Es más, a esta altura es válido afirmar que “el teléfono móvil es clave para mantener la cohesión imaginaria de estos espacios familiares seguros donde habitan nuestras certezas, cuando nos cubre bajo el manto protector de estar siempre comunicados con «los nuestros»” (Winocur, 2009: 33).

3. Celulares y vida cotidiana

En la última década, y a partir de un conjunto de investigaciones, publicaciones y eventos específicos, se ha ido consolidando como campo el estudio de las comunicaciones móviles, aún cuando los mismos dispositivos que la vuelven posible (y, por supuesto, sus usos) se transforman aceleradamente, con lo que es muy posible que pautas culturales de uso actuales desaparezcan en un futuro próximo (Campbell, 2013).

Consideremos que la telefonía móvil, por ahora caso paradigmático de la comunicación móvil, pasó de una tasa de penetración (a nivel mundial) inferior al 10% a fines de la década de los noventa a un impresionante 87% en 2011, con casi 6 mil millones de líneas (datos de la Unión Internacional de Telecomunicaciones). Es obvio que en este velocísimo proceso pasamos desde una situación de objeto extraño y restringido a sectores de la población muy específicos, a una adopción amplísima. Los teléfonos móviles son en la actualidad una presencia constante, un elemento sin el cual es impensable abandonar nuestros hogares, un adminículo integrado a nuestra vestimenta (como en otro tiempo lo fuera el reloj pulsera que hoy, paradójicamente, esta siendo abandonado por el propio teléfono móvil).

La condición ubicua del teléfono móvil (a diferencia del consumo “protegido” de la televisión, al interior del hogar) ha implicado la renegociación (no del todo agotada) de las reglas de etiqueta para su uso, tanto en el ámbito hogareño como en el espacio público. Joachim Höflich e Isabel Schlote, por ejemplo, han analizado su uso en plazas céntricas de ciudades europeas, encontrando que la hasta este tiempo inédita situación de que el usuario se encuentre “en dos lugares a la vez” trastoca los sistemas de reglas interaccionales usuales: “cuando en efecto las reglas entran en conflicto debido a ambigüedades en los estándares de comportamiento, hay una verdadera necesidad de regulación, es necesario un nuevo acuerdo para la comunicación en el espacio público” (2009: 93). De hecho, como señala Richard Ling (2008), al utilizar un teléfono móvil en un espacio público asistimos en realidad a una complejización de estas normas, ya que se nos exige –y al mismo tiempo– mantener la atención ritual debida en dos frentes simultáneos: respecto a nuestros interlocutores mediados por el dispositivo, pero también respecto a las personas co-presentes. Ello lleva, por ejemplo, a la necesidad de “escenificación de la llamada”, es decir a las señales (mayormente no verbales) hacia los co-presentes indicando que la atención prestada al teléfono es breve, o impuesta, etc.

Algo similar ocurre al interior del ámbito doméstico y son especialmente ilustrativas al respecto las luchas hogareñas en torno al uso del teléfono móvil, muy

especialmente a la hora de las comidas. Dado que se encuentra posibilitada la aparición de “participantes fantasma” en la interacción íntima, todo el repertorio de rituales de la interacción debe ser reinventado (Goffman, 1979): “en las descripciones de nuestros informantes acerca de sus prácticas domésticas, observamos que las tecnologías de comunicación e información no sólo reflejan una cultura y una organización familiar preexistentes, sino que también modifican profundamente esta cultura familiar” (Caron & Caronia, 2007: 37).

Así, es dable afirmar que tanto en los espacios públicos como privados, y al menos hasta que el proceso de domesticación haya concluido, los teléfonos móviles quiebran de variadas formas el automatismo de la vida cotidiana, y funcionan más de una vez de manera similar a los experimentos etnometodológicos de ruptura de Garfinkel (2006).

Ya que los teléfonos móviles son ensamblajes socio-técnicos, su uso contribuye poderosamente a su definición, al punto de que “en este universo tecno-humano, la frontera entre los que [una tecnología] «hace» y «nos hace hacer», la ruptura ontológica entre la intencionalidad subjetiva y el objeto intencionado que una fenomenología excesivamente humanística dictaría, parece imposible de ser planteada” (Caron & Caronia, 2007: 45). El mejor ejemplo de ello es la negativa de muchos usuarios de teléfonos móviles a apagar en algún momento el dispositivo, aún cuando los aparatos cuenten –por supuesto– con un interruptor para ello. Se trata de una nueva convención, por lo que la posibilidad de la conexión permanente ha derivado en la obligación de la misma:

Cuando enviamos un SMS, esperamos que el destinatario esté «conectado» permanentemente y así, un retraso en la respuesta puede ser considerado como un desafecto personal. El teléfono móvil «nos libera» (para darnos movilidad) pero se convierte en una atadura, ya que se espera que estemos siempre localizables, siempre «de guardia» (Hjorth, 2009: 129).

4. Biografías de uso: un acercamiento a la domesticación del teléfono móvil

En la investigación actualmente en curso, y a partir de un conjunto de supuestos teóricos parcialmente enumerados en la primera parte de este trabajo, me he propuesto centrarme en el caso de la domesticación de la telefonía móvil en Argentina,

entendiendo ésta como el proceso de incorporación de un dispositivo técnico a la vida cotidiana de los sujetos, merced a la conformación de usos y sentidos asociados a dicho dispositivo, los que no siempre son previstos inicialmente por los actores económicos y gubernamentales que las impulsan.

A diferencia de un conjunto de investigaciones que han focalizado mayormente en los usos de adolescentes y jóvenes de las tecnologías móviles (Caron & Caronia, 2007; Scifo, 2009), me interesa centrarme en usuarios adultos (de entre 30 y 50 años de edad), interrogándolos desde la perspectiva de la historia oral temática (Aceves Lozano, 1999; Sautu, 1999), buscando –como es nodal a la técnica en cuestión– que “el acceso a la narración del informante [sea] utilizado [...] como una estrategia metodológica para aproximarse a un sistema de significaciones sociales más amplio ” (Rizo García, 2004: 241). La elección de los entrevistados, y las preguntas realizadas, responden entonces al objetivo de construcción de un relato biográfico centrado en la “aparición” del móvil (o “celular”, como se denomina en Argentina y en otros países de América Latina) en sus vidas y su posterior proceso de “adopción” e incorporación a la vida cotidiana, relato que he denominado “biografías de uso”.

Me interesan la experiencia, recuerdos y rememoraciones de usuarios adultos, ya que pienso que allí resulta más sencilla la desnaturalización del objeto en cuestión. Como afirma la conocida frase de Alan Kay (el gurú del desarrollo informático) “Technology is anything that wasn't around when you were born” [la tecnología es algo que no estaba cuando naciste], y por lo tanto para los adolescentes y jóvenes es simplemente parte integrante de su entorno.

En este trabajo me centraré en un grupo de entrevistas realizadas a usuarios de entre 30 y 45 años de edad, varones y mujeres, y que se desempeñan en puestos laborales profesionales o técnicos. Los ejes indagados fueron: primeros contactos con la telefonía celular, aparato y tecnología usados al momento de la entrevista, hábitos relacionados a su uso, vínculos entre esfera personal y laboral en relación al uso de teléfonos móviles.

Un primer dato a tener en cuenta es que –al menos en mi experiencia– los entrevistados encuentran placentero, e incluso en algunos casos entusiasmante, hablar acerca de los teléfonos móviles. Las entrevistas resultan habitualmente muy fluidas, y entrelazan de manera no forzada las cuestiones más técnicas con las relacionales, especialmente en las esferas familiar y laboral.

4.1. El primer aparato

Casi todos los entrevistados tienen recuerdos, tanto del primer teléfono móvil que usaron como –algo que resulta más significativo– del primero que vieron, ya sea en otros usuarios o en películas o programas de televisión. Los recuerdos al respecto se datan a partir de su relación con eventos personales (incluyendo laborales), o también por consumos de la cultura masiva.

SILVIA: yo recuerdo que fui a buscar... le fui a cambiar el modelo a mi jefe, y ahí trabajé del 90 al 94. Así que debe haber sido en el 92, más o menos. [...] Era uno de esos que llevás con la cartera que llevás la batería. Y el primer celular lo tuve en el 97, yo, porque estaba embarazada.

ANALÍA: Yo recuerdo un celular, creo que era un Motorola, tipo cartera, en estuche de cuero, que era como un teléfono portátil. Vos lo colgabas y lo descolgabas, y tenías para enchufarlo en el cargador del auto. Y no sé si el teléfono era modelo 96, pero el auto era modelo 96 y lo habrán comprado más o menos ahí, del 95 o 96.

Tal vez sea interesante recordar que en el momento de su introducción la telefonía móvil se dirigió explícitamente a los sectores de más altos ingresos. Con un costo de US\$ 3.995, el primer modelo comercializado en Estados Unidos (el Motorola DynaTAC 800x) no dejaba lugar a dudas al respecto, algo que se remarcaba en los spots publicitarios de la época (repletos de ejecutivos, limusinas y personas mayores de apariencia adinerada) e incluso por su adopción en la cultura popular, vía films como *Wall Street* o *American Psycho*: “la atención de los desarrolladores se centró en las élites directivas. Cuando los teléfonos móviles entraron en escena y empezaron a ser visibles después de mediados de los 80, fueron rápidamente etiquetados como símbolo de «yuppie»” (Goggin, 2009: 223).

La referencia a la cultura popular masiva no es ociosa, ya que para varios entrevistados el recuerdo del primer contacto con la telefonía móvil se vincula al consumo de películas o programas de televisión. Al respecto, Morley ha señalado su interés por las «historias íntimas» de la vida con los medios de comunicación: “una cuestión importante en este sentido es cómo nuestros recuerdos personales, sobre todo de la infancia, son formulados en torno a experiencias con los medios, como los programas y los personajes emblemáticos de la televisión” (2009: 128). En esta línea, también se da un entrelazamiento entre recuerdos relativos a una y otra tecnología, y el

recurso a la mano para datar un evento relevante desde un punto de vista tecnológico puede ser un recuerdo mediático, como se ve en el siguiente diálogo:

ESTEBAN: «Grande pa», ¿cuándo fue que se daba eso? Yo me acuerdo de ahí, la primera vez que lo ví, lo ví ahí.

GUILLERMO: en «Amigos son los amigos» igual.

Otro aspecto vinculado a los primeros recuerdos, esta vez del uso del aparato, lo vincula a situaciones domésticas específicas, donde el aparato ya aparece como un objeto de disputas.

SILVIA: el mío era negro... Y Lucas [su esposo] me compró un Motorola de estos 650 que tenían la tapita [...] y le subías la antenita, y después se la bajabas [...] Pero en ese momento él me compra ése a mí porque él decía que yo tenía que llevar un celular a Diadema porque viajaba en invierno, y que iba sola y qué se yo. Pero él se compra un Nokia... no sé si era el 8100 o qué se yo... estamos hablando del mismo año, que yo le dije: «me das a mí esta porquería y vos te comprás uno todo fashion» [risas].

4.2. Usos y domesticaciones

Una de las premisas de nuestro enfoque es que el uso de un determinado dispositivo técnico (en nuestro caso el teléfono móvil) varía en el tiempo, siendo el resultado tanto de los cambios técnicos, como de las propuestas comerciales y las modificaciones culturales. Un ejemplo pertinente de esta dinámica es la adopción del sistema de mensajes SMS (Short Message Service), introducido a mediados de los noventa “como un medio para que los operadores de red enviaran información sobre el servicio a los abonados, sin que éstos pudieran responder ni enviar mensajes a otros clientes” («Servicio de mensajes cortos», 2013), pero que fue redefinido por los usuarios como medio interactivo de adopción masiva. Lo interesante del caso es que ejemplifica muy bien la dialéctica entre diseñadores y usuarios: los primeros no lo consideraban un servicio importante, especialmente por su simplicidad técnica, pero los segundos –aprovechando la flexibilidad interpretativa del servicio– lo redefinieron como un medio masivo y central a los usos de la telefonía móvil.

En nuestro caso resulta destacable que los entrevistados manifiestan una conciencia reflexiva acerca de este proceso de cambios tecnológicos, traducido –por

ejemplo– en las tendencias y modas relativas al tamaño de los dispositivos y su forma de valoración.

SILVIA: lo que pasa es que igual cambió la tecnología; antes era a ver quién tenía el más chiquitito, y ahora es quién tiene el que tiene más funciones. Cuántas más cosas hacés con el teléfono... entonces el tamaño volvió a crecer.

Sin embargo, las propuestas de los diseñadores y las empresas –en función de una lógica de valoración coyuntural– no siempre son aceptadas por los usuarios. Al recordar un modelo que era el caso extremo de tamaño pequeño, la evaluación de una entrevistada es negativa.

VERÓNICA: Sí, lo conocí. Muy incómodo para mandar un mensaje, muy incómodo.

De lo que se trata aquí es que el uso, pero también –como señalan Caron y Caronia– el habla acerca de las tecnologías, se encuentran, por un lado, determinadas por las propuestas tecnológicas mismas (los usos adscriptos por la publicidad y el marketing, por ejemplo), pero por el otro lado también son sede de resistencias a esos usos hegemónicos: “cuando invocan (a veces con intencionada impertinencia) órdenes del discurso simultáneos, o crean modos alternativos de usos tecnológicos, [los usuarios] oponen una forma de resistencia silenciosa a lo que ha sido establecido por los modelos culturales hegemónicos” (Caron & Caronia, 2007: 53).

En nuestro caso, los entrevistados reconocen que la tendencia actual es la difusión de smartphones, y –de manera correlativa– el uso del teléfono como una computadora multipropósito. Pero no todos aceptan este uso propuesto por el aparato empresarial-periodístico-publicitario, y son varios los que se resisten al mismo.

ESTEBAN: ahora están estos que te llega todo, Facebook, que te llegan todos los correos a tu celular [...] de alguna manera estás más pendiente porque te llega todo a tu celular, con las nuevas tecnologías.

MARTÍN: Porque el celular me parece que es para llamar, a mí, como soy ¿no? Para llamar y recibir... [...] Lo uso para comunicarme ¿no? Todo lo que tiene alrededor no me sirvió, no lo uso ¿no? Porque no uso Internet por celular y demás.

VERÓNICA: Yo tengo todos esos aparatos por separado: tengo una cámara, tengo un GPS... no lo necesito, tengo una notebook... Es lo que yo opino ¿no?, quizás le estoy errando y la vida pasa por otro lado.

Aquí es interesante constatar las evaluaciones de tipo moral que tienen lugar respecto al uso propio del aparato, a los supuestos abusos posibles y a la posibilidad de algún tipo de adicción.

LUCÍA: Lo que sí hay mucha gente... yo tengo de mi familia, son terribles con el celular. Lo compran, salió uno nuevo y es la locura por ir a comprarlo. Y le digo «tenés uno nuevo», me dice, «no, no, hay que estar actualizado», me dice, «me compro este». Fortuna en celulares, pero fortuna. Es como que necesitan eso.

Curiosamente, el alejamiento de los usos más sofisticados y cierta austeridad tecnológica, son vistos por algunos entrevistados de manera implícitamente positiva.

VERÓNICA: Yo creo que le doy un uso muy medido, justamente no tengo que tener tecnología en el celular. Tiene linterna nada más.

Es posible que asumir como valor un uso limitado a la “especificidad” del aparato (las llamadas de voz y los SMS), sea un sesgo generacional que no encontraríamos entre usuarios más jóvenes.

ESTEBAN: Yo después de un tiempo voy reciclando alguno que queda por ahí tirado, y nada más.

Sin embargo, la mencionada austeridad tecnológica (que se asume como un valor en contra de una dependencia de las modas impulsadas por el aparato empresarial-publicitario) encuentra su límite en cierto fatalismo con que se viven las dinámicas tecno-sociales, sumergiendo a los usuarios en tensiones contradictorias. En el testimonio que sigue ese fatalismo surge a partir de la dicotomía entre aparatos limitados a su función específica (celulares básicos) y dispositivos multipropósito (smartphones).

MARTÍN: Lo que me lleva a pensar eso es que lo que te va a pasar es que en algún momento vos vas a tener que ir con una mochila y vas a ver a un ponja con una huevada así que va a hacer [silba] y lo va a hacer mejor que vos. No podés ir contra la tecnología.

«No podés ir contra la tecnología» es posiblemente la mejor ilustración que podríamos encontrar, para el caso de los usos tecnológicos, de ese espacio polemológico –donde “siempre ganan los fuertes, y las palabras engañan”– que para De Certeau era inescindible de la cultura popular, aún cuando siempre entrara en tensión con un espacio utópico (1996).

4.3. Familia y trabajo

Rosalía Winocur, entre otros investigadores, ha señalado la importancia que han adquirido los teléfonos móviles como objetos rituales al interior de las dinámicas familiares contemporáneas:

la tensión entre la necesidad paradójica de aumentar el grado de autonomía, y al mismo tiempo no perder las certezas que brinda la red de protección familiar, se expresa en una especie de «pacto de simulación» que se instituye a través del celular, donde los padres simulan tener el control de sus hijos sin conseguirlo del todo, y los hijos simulan la independencia de los padres sin lograrlo del todo (Winocur, 2009: 35-36).

Entre nuestros entrevistados encontramos un caso, tal vez extremo, de ilustración de las modificaciones que se llevan adelante en la configuración de las relaciones de autonomía-dependencia de los hijos, mediadas por el teléfono móvil. Lucía explica las razones por las que su hijo de 6 años cuenta con un celular.

LUCÍA: sucedía que él estaba con la abuela, por ejemplo, y le decía «me quiero ir a mi casa», y la abuela «no, te vas a quedar acá», «me quiero ir a mi casa», «no, te vas a quedar acá». Entonces al otro día íbamos a buscarlo, el nene con la cara así... Entonces ahora me llama y me dice «mamá, ¿me podés venir a buscar?». Y yo digo, qué bárbaro ¿no? Eso antes, lo manejaba el adulto, y ahora él... Se va a la casa de un compañero, y le digo «cualquier cosita, llamás a mamá».

En otro sentido, el celular se convierte en sede de la micropolítica doméstica, en objeto de tensiones y disputas, muy especialmente entre padres e hijos. Para estos últimos el teléfono móvil debería estar siempre disponible, es un “espacio de vida” (Winocur, 2009), mientras que sus padres intentan poner límites a su uso, en general en torno a dos momentos cruciales: la comida y el sueño.

ANALÍA: es que no se duermen porque están con eso, les quita horas de sueño, es como el televisor en la habitación. Entonces lo que agarro es, bueno, terminaron de cenar, se cepillan los dientes, se bañan, se secan el pelo, chau. «¡Celulares!», «Ya lo apagué», «¿Y dónde está?», «Ya lo apagué», «Traélo». Arriba del bar. Tengo un bar, un barcito, el que conoce mi casa sabe que tengo un barcito ahí dividiendo la cocina del living... ahí arriba es el lugar de depósito. Y te fuiste a dormir. Y apagado. Todos los celulares de la casa. A la mañana te levantás, chiqui [como prendiendo el celular] y emprendés el viaje. Es que es una locura vivir pendiente...

Para los jóvenes, pero también cada vez para más adultos, los teléfonos móviles son dispositivos que no sólo posibilitan, sino que exigen el estar siempre conectados: “para la mayoría de los jóvenes [...] la posición de «apagado» ha sido borrada de su modelo cultural de teléfono móvil. Desde un punto de vista fenomenológico, simplemente no existe” (Caron & Caronia, 2007: 41). Es esperable entonces que se den conflictos en torno al apagado de los dispositivos, o a su uso. Consultado acerca de qué conductas configurarían un tipo de incorrección interaccional, un entrevistado refiere una situación doméstica con su esposa.

GUILLERMO: Yo cuando estoy comiendo, o estoy con mi señora, no dejo el celular a mano. En los momentos de la comida, por ejemplo, no: está la comida. Y soy bastante anticuado en algunas cosas. Mi señora sí, mi señora deja el celular al lado del plato, y a mí me... «no, che, sacalo de la mesa».

El último aspecto al que quisiera referirme en esta ponencia es a los conflictos de tipo laboral que se producen en torno al uso del teléfono móvil. Si bien en principio (actualmente) es un objeto personal, adquirido en la mayoría de los casos por cada persona o familia, el dispositivo suele tener también un uso laboral, y éste es fuente de conflictos. Sucede que el número de teléfono móvil ha pasado de ser un dato íntimo a uno público: si hace una década se consideraba que el número de móvil era una información que se brindaba sólo a personas de confianza, mientras que la línea fija aparecía consignada en la guía telefónica, la expansión de la telefonía móvil ha llevado prácticamente a invertir la situación. Así, la difusión del número de móvil puede dar lugar a una extensión no reconocida de la jornada laboral, como afirma la siguiente entrevistada:

LUCÍA: yo en el mail, por ejemplo, en el mail figura el fijo y el celular. Y saben el horario de trabajo. Ahora, pasa el horario de trabajo, como saben que no te ubican en el fijo, y te llaman a cualquier hora. Porque a mí me pasó de viajar por enfermedad y que me estén llamando a cualquier hora, y «no, mirá, no es mi horario de trabajo...».

Los potenciales conflictos se dan respecto a las personas que genéricamente podríamos llamar «clientes», pero también en la relación jefe-empleado:

MARTÍN: me pasó que, por ejemplo por ahí te llamaban, me llamaban a las 9 de la noche «Che, Martín, te estuve llamando y no me atendés el teléfono». Más de una vez le tuve que decir: «Me estás llamando al teléfono mío, yo no tengo un teléfono laboral, ¿entendés?». Si yo tuviera un teléfono del trabajo, con un régimen laboral para atender

ese teléfono, te lo atiendo. Pero que me llames a mi teléfono a cualquier hora, no. Y he tenido problemas por ese tipo de situaciones ¿no?

Pero la última solución sugerida (que el teléfono sea suministrado por el empleador) también es fuente de opiniones divergentes respecto a qué alcance tendría, y a la manera en que debería vincularse a las condiciones generales de la contratación, como queda en evidencia en el siguiente diálogo.

VERÓNICA: ¿y a vos te parece justo que te den un celular, y que te llamen a las 10 de la noche de un domingo?

SILVIA: que vos tengas un celular laboral implica que estés full time y por lo tanto tenés otro tipo de paga. O implica que durante cierta cantidad de tiempo, o días, vos tengas la obligación de atenderlo, y eso también influye en tu pago.

De cualquier manera, también en este aspecto la telefonía móvil obliga a una redefinición de un conjunto de reglas y a una negociación entre todos los participantes.

5. Palabras finales

Tal vez no debería resultar sorprendente, pero la experiencia sugiere que una estrategia metodológica basada en historias de vida temáticas (o biografías de uso) con eje en el uso de los teléfonos móviles resulta más que interesante como pivote en varias articulaciones: público/privado, personal/laboral, padres/hijos, etc.

Al decir de Rosalía Winocur, las tecnologías de información y comunicación (pero muy especialmente, agregaría yo, el teléfono móvil) “se comportan imaginariamente como artefactos rituales para controlar la incertidumbre, neutralizar la dispersión familiar, evitar la fragmentación biográfica, garantizar la inclusión y exorcizar los fantasmas de la otredad” (2009: 13-14). Como me dijo uno de las entrevistadas, casi al finalizar la conversación: «che, vivimos para el celular, me estoy dando cuenta....».

Referencias bibliográficas

Aceves Lozano, Jorge E. (1999): “Un enfoque metodológico de las historias de vida”. En *Proposiciones*, marzo de 1999, N° 29, Santiago de Chile. Disponible en

http://www.sitiosur.cl/publicaciones/Revista_Proposiciones/PROP-29/13ACEVES.DOC

- Campbell, Scott W. (2013): "Mobile media and communication: a new field, o just a new journal?". En *Mobile Media & Communication*, enero de 2013, N° 1, doi:10.1177/2050157912459495.
- Caron, André H. y Caronia, Letizia (2007): *Moving Cultures: Mobile Communication in Everyday Life*. McGill-Queen's Press - MQUP.
- De Certeau, Michel. (1996): *La invención de lo cotidiano / 1. Artes de hacer*. México: Universidad Iberoamericana; Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente.
- Garfinkel, Harold (2006): *Estudios en etnometodología*. Barcelona: Anthropos Editorial.
- Goffman, Erving (1979): *Relaciones en público: microestudios del orden público*. Madrid: Alianza Editorial.
- Goggin, Gerard (2009): "El «desarrollo atrofiado» de la cultura móvil: el extraño caso de los contenidos móviles". En Aguado, Juan Miguel y Martínez, Inmaculada Joé (eds.): *Sociedad móvil: tecnología, identidad y cultura*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Haddon, Leslie (1996): "Explicaciones sobre el consumo de tecnologías de la comunicación y la información: el ejemplo del ordenador doméstico". En Silverstone, Roger y Hirsch, Eric (eds.): *Los efectos de la nueva comunicación*. Barcelona: Bosch.
- Hjorth, Larissa. 2009. "La poética del retraso: medios móviles, tecnologías omnipresentes y nociones de lugar". En Aguado, Juan Miguel y Martínez, Inmaculada Joé (eds.): *Sociedad móvil: tecnología, identidad y cultura*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Höflich, Joachim y Schlote, Isabel (2009): "Lugares de vida, lugares de comunicación: observaciones sobre el uso del teléfono móvil en lugares públicos". En Aguado, Juan Miguel y Martínez, Inmaculada Joé (eds.): *Sociedad móvil: tecnología, identidad y cultura*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Ling, Richard S. (2008): "The mediation of ritual Interaction via the Mobile Telephone". En Katz, James Everett (ed.): *Handbook of mobile communication studies*. Cambridge: MIT Press.
- Morley, David (2009): *Medios, modernidad y tecnología: hacia una teoría interdisciplinaria de la cultura*. Barcelona: Gedisa.
- Rizo García, Marta (2004): "Prácticas culturales y redefinición de las identidades de los inmigrantes en El Raval (Barcelona): aportaciones desde la comunicación". Directora: Teresa Velázquez García-Talavera. Departament de Periodisme i Ciències de la Comunicació

- , Facultat de Ciències de la Comunicació, Universitat Autònoma de Barcelona, Barcelona (España).
- Sautu, Ruth ed. (1999): *El Método biográfico: la reconstrucción de la sociedad a partir del testimonio de los actores*. Buenos Aires: Editorial de Belgrano.
- Scifo, Bárbara (2009): “Prácticas y rituales de consumo de la telefonía móvil multimedia entre los jóvenes italianos”. En Aguado, Juan Miguel y Martínez, Inmaculada Joé (eds.): *Sociedad móvil: tecnología, identidad y cultura*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Scolari, Carlos (2008): *Hipermediaciones: elementos para una teoría de la comunicación digital interactiva*. Barcelona: Gedisa.
- “Servicio de mensajes cortos” (2013). *Wikipedia, la enciclopedia libre*. http://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Servicio_de_mensajes_cortos&oldid=64527169.
- Silverstone, Roger (1994): *Televisión y vida cotidiana*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Thomas, Hernán, y Alfonso Buch, ed. (2008): *Actos, actores y artefactos: sociología de la tecnología*. Bernal: Universidad Nacional de Quilmes.
- Williams, Raymond (1992): “Tecnologías de la comunicación e instituciones sociales”. En Williams, Raymond (ed.): *Historia de la comunicación / 2. De la imprenta a nuestros días*. Barcelona: Bosch.
- (2011): *Televisión: tecnología y forma cultural*. Buenos Aires: Paidós.
- Winocur, Rosalía (2009): *Robinson Crusoe ya tiene celular: la conexión como espacio de control de la incertidumbre*. México, D.F.: Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Iztapalapa; Siglo Veintiuno.
- Yarto Wong, Consuelo (2010): “Limitaciones y alcances del enfoque de domesticación de la tecnología en el estudio del teléfono celular”. En *Comunicación y Sociedad*, junio de 2010, N° 13, Guadalajara (México). Disponible en: http://www.comunicacionsociedad.cucsh.udg.mx/sites/default/files/7_4.pdf

Datos del autor

Licenciado en Comunicación Social, Magister en Planificación y Gestión de Procesos Comunicacionales por la Universidad Nacional de La Plata. Actualmente es doctorando en esta última institución. Coordinó el portal de comunicación y sociología de la cultura “Nombre Falso” (<http://www.nombrefalso.com.ar>). Profesor Titular Regular de Teoría de la Comunicación en la UNPSJB (Chubut, Argentina), integra el Grupo de Trabajo sobre Internet, tecnología y cultura en esa universidad, donde dirige

un proyecto sobre comunidades colaborativas de construcción de conocimientos. Es miembro de la Asociación Latinoamericana de Investigadores de la Comunicación (ALAIC).