

MATERIALES DE TRABAJO 17

Territorios de comunicación

Recorridos de investigación para
abordar un campo heterogéneo

Natalia Raimondo Anselmino
María Cecilia Reviglio
(Editoras)



Quito - Ecuador
2013

Territorios de comunicación

Recorridos de investigación para abordar un campo heterogéneo

Primera Edición

© Natalia Raimondo Anselmino
María Cecilia Reviglio
(Editoras)
300 ejemplares - Febrero 2013

ISBN: 978-9978-55-104-2
Código de barras: 978-9978-55-104-2
Registro derecho autoral: 040707

Portada y Diagramación
Diego Acevedo

Impresión
Editorial "Quipus", CIESPAL
Quito-Ecuador

Los textos que se publican son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Índice

Prefacio	7
<i>Natalia Raimondo Anselmino y María Cecilia Reviglio (editoras)</i>	
Capítulo 1	13
Tradiciones, límites y tensiones en las nuevas tramas del estudio de la comunicación <i>Susana Frutos</i>	
Capítulo 2	27
Jóvenes, competencias discursivas y universidad. Apostillas a una tesis doctoral <i>María Cecilia Reviglio</i>	
Capítulo 3	49
Un análisis sociosemiótico de la prensa online: investigar el presente en transición <i>Natalia Raimondo Anselmino</i>	
Capítulo 4	73
Análisis crítico del androcentrismo en el discurso informativo <i>Florencia Laura Rovetto</i>	
Capítulo 5	101
Humor, o la delimitación teórica de una práctica inasible <i>Lautaro Cossia</i>	

Capítulo 6	127
Al interior de una prisión: del secreto a la conducta en el umbral <i>Mauricio Manchado</i>	
Capítulo 7	149
Circuitos culturales y memorias sociales como entrada al problema de la rurbanidad <i>Claudia Kenbel</i>	
Capítulo 8	173
Los usos de textos impresos y digitales en la universidad. Relato de un proceso <i>Soledad Ayala</i>	
Capítulo 9	191
De la explosión a la implosión socio-técnica. Usos y apropiaciones de las TIC en ciberlocales <i>Sebastián Ramiro Castro Rojas</i>	
Capítulo 10	215
Del trabajador al empleable. Los espacios de ofertas laborales en la prensa y sitios web <i>Andrea Calamari</i>	
Los autores	233

Capítulo 9

De la explosión a la implosión socio-técnica.

Usos y apropiaciones de las TIC en ciberlocales

Sebastián Ramiro Castro Rojas

Introducción

La explosión de lugares que ofrecieron conexión a Internet y a los servicios digitales fue el inicio de la problematización sobre la transformación socio-técnica que se experimentó entre los años 1999 y 2009. Este hecho permitió empezar a preguntarnos, a modo de hipótesis, qué se estaba transformando en la organización social y cómo se modificaban las maneras de comunicarse de los sujetos. Al hablar del paso de la *explosión* a la *implosión* queremos dejar marcados los cambios, desarrollos e innovaciones tecnológicas que se dieron durante el devenir de este trabajo de investigación. Estos cambios hicieron que el objeto mutara y, en consecuencia, se transformara la manera de poder asirlo con los métodos tradicionales de las ciencias sociales.

Este trabajo de investigación pudo desarrollarse gracias a dos becas doctorales del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y

Técnicas (Conicet) obtenidas entre 2002 y 2007. Dicha financiación permitió dedicar el tiempo necesario a la lectura, problematización y trabajo de campo que dieron como resultado la tesis *Modalidades de uso y apropiación de Tecnologías de Información y Comunicación y nuevos modos de relación: el caso de los ciberlocales de la ciudad de Rosario en la actualidad*.¹³³

Como toda investigación es circular (Sautu, 2003), los nuevos interrogantes generados por el mismo proceso investigativo han hecho que el trabajo tome diferentes direcciones en busca de las respuestas que habían dado su origen.

Este texto rescata las diferentes etapas, vivencias y experiencias que hemos atravesado para la realización de la tesis. Dichas etapas no han sido cronológicas sino atemporales y, en algunos casos, simultáneas en tiempo y espacio. Las mismas han procurado enfocar, clarificar y fundamentar los primeros interrogantes que guiaron la tarea investigativa. Aquí presentamos algunas reflexiones que son producto del proceso y construcción del objeto sometido a análisis, así como las dificultades que se presentaron y las tareas realizadas para resolverlas.

Construcción del interrogante, el problema de investigación y la delimitación del objeto

Todo tema, todo objeto se desprende de inquietudes individuales o grupales sobre una temática. Si bien las primeras ideas e interrogantes surgieron durante el cursado del grado, aún persiste nuestro interés en problematizar sobre cómo el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) incide o posibilita cambios en la organización social y en las formas de comunicarnos y cómo

¹³³ Realizada en el marco del Doctorado en Comunicación Social de la Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales de la Universidad Nacional de Rosario (UNR), presentada en 2008 y defendida ante tribunal oral en agosto de 2009.

facilitan transformaciones en el entramado socio-técnico. De aquellos interrogantes iniciales en 2001 nació el interés por profundizar sobre las transformaciones y/o influencia de las TIC en la sociedad.

Como dificultades, siempre estuvieron presentes los innumerables y disímiles puntos de análisis -teoría de la cultura, teoría de la recepción, teoría de la complejidad, por mencionar solo tres- que se fueron detectando, al igual que un abanico de variables posibles que se ponían en juego a la hora de sistematizar el proyecto.

Mencionaremos solo tres aspectos que se constituyeron, a nuestro entender, en las mayores dificultades que, como estudiantes en comunicación social, nos encontramos al momento de establecer y posicionarnos en una mirada teórico-epistemológica. Si bien resulta indispensable establecer etapas para organizarnos y ordenarnos, las etapas y/o momentos se superponen y dialogan permanentemente. En primer lugar, construir y definir el objeto. En segundo lugar, seleccionar el enfoque y trabajar el anclaje teórico. En última instancia, realizar el *estado del arte* sobre la temática.

Como síntesis se podría decir que la tarea de construir un objeto de estudio es dificultosa, lenta y seductora. Siempre será parcial la mirada que se seleccione para abordar la problemática. El trabajo deberá fundarse en la selección de una teoría o enfoque teórico que lo justifique académicamente y nos permita reflexionar acerca del objeto construido. Como ejemplo podemos mencionar el proyecto inicial que permitió el recorrido de investigación aquí narrado. El primer *Plan de Trabajo* consistía en analizar cómo el uso de las TIC (Internet: correo electrónico, chat, foros) contribuía a la construcción de nuevos modos de relación tanto en el entorno hogareño como en el interior de las prácticas sociales, en la ciudad de Rosario (provincia de Santa Fe, Argentina).

Al proyecto inicial se le realizaron cambios tanto en el abordaje teórico como en el metodológico, producto de los ajustes y delimitaciones que

el objeto necesitaba. La propuesta era inasible metodológicamente por la imposibilidad tanto de realizar el trabajo en el hogar de los usuarios, así como de construir una muestra que represente el universo de los hogares de la ciudad de Rosario. Frente a esta situación, re-evaluamos los objetivos para dar cumplimiento a lo planteado y llevamos a cabo una nueva delimitación del objeto de estudio, focalizando la investigación en los usos y las apropiaciones de las TIC como prácticas sociales en los ciberlocales y en la interrogación acerca de cómo facilitan nuevos modos de relación y posibilitan transformaciones socio-culturales. Esta delimitación dio, por tanto, el andamiaje para re-conducir el objeto de estudio y enfocar la mirada en el ámbito de los locales que ofrecían servicios de Internet, los *cibers*. Se pasó, así, desde aquel objeto primario inabarcable que estaba centrado en la construcción de nuevas formas de relación por el uso de TIC en el ámbito familiar, a este giro centrado en un objeto de transformación socio-cultural actual, seductor, asequible, palpable.

Esta nueva delimitación de la investigación se planteó como un estudio de las características distintivas de los *usos*, como prácticas sociales, que hacen los sujetos de las TIC. El trabajo se interrogó acerca de cómo posibilitan transformaciones en los modos de relación mediatizados por la apropiación de *entornos tecnológicos*¹³⁴ y cómo estas transformaciones repercuten en el ámbito socio-cultural.

La problemática requirió un abordaje desde disciplinas propias de las ciencias sociales como son la microsociología y la antropología, con un anclaje en el ámbito de los estudios culturales. Preguntas como: ¿se generan nuevas prácticas y modos de relación mediados por la apropiación de los entornos técnicos de comunicación?, ¿de qué manera el uso de las TIC como apropiación de los entornos

134 Por entorno tecnológico se entiende el ambiente tecnológico en donde los sujetos usuarios desarrollan sus acciones mediante el uso de las TIC. Por tanto, el entorno tecnológico debe ser entendido como una conjunción entre el espacio físico de los ciberlocales (ambiente, música, disposición de equipos, luces) y las interfaces, las pantallas y aplicaciones que los sujetos usuarios recorren, habitan y usan para desarrollar sus maneras de hacer con las TIC.

tecnológicos posibilita transformaciones en las relaciones y en el espacio comunicacional? fueron centrales en la interrogación inicial y mantuvieron el hilo conductor de todo el trabajo investigativo. El objetivo general de reflexión planteado fue: indagar los modos de hacer de los jóvenes con los entornos técnicos de comunicación poniendo énfasis en *analizar la relación entre el uso de las TIC, su apropiación y las transformaciones culturales en los modos de relación y la comunicación.*

Para dar respuesta al problema de investigación optamos por un diseño y un abordaje metodológico cualitativos, de raíz etnográfica y fenomenológica. La investigación fue de corte exploratorio, en relación con los objetivos propuestos. El objeto de la investigación fueron los *sujetos usuarios de las TIC.*

El estudio se centró en el período 1999-2007, ya que a partir del último año de la década del 90 se produjo en Argentina (y también en la ciudad de Rosario, específicamente) el desembarco masivo de la web y, como consecuencia, la proliferación de ciberlocales, lo que generó transformaciones producto del uso de las TIC. Luego de la crisis de 2001 se evidenció una irrupción desmesurada de locales que ofrecían conexión y servicios de Internet. Según datos de la Cámara de Ciberlocales de Rosario (2005) y el Registro de Habilitación de la Municipalidad de Rosario (2007), de 90 locales que existían en 1999 en la ciudad, en 2002 se pasó a 270; llegando a 800 en 2005 y a 980 en 2007.

La base empírica de la investigación estuvo constituida por entrevistas. Esta técnica resultó adecuada para proporcionar una descripción y comprensión interpretativa de las prácticas, en el marco de referencia propio del actor. El criterio de selección del entrevistado giró en torno a la posibilidad del sujeto de aportar información sobre aspectos de las características del uso y la apropiación de las TIC y si ello había producido alguna transformación en su modo de relación,

Entrevistamos tanto a los managers/encargados de cibernets, como a los usuarios de las TIC que frecuentaban dichos locales. Los primeros fueron seleccionados por su función específica, ya que son observadores cotidianos que interactúan con los asistentes al local. En tanto, el segundo grupo fue seleccionado por ser actores/sujetos/usuarios que desde sus propias prácticas dan cuenta de las características y particularidades del uso y la interacción con las TIC.

Por otro lado, para describir las características de los ciberlocales en la ciudad de Rosario llevamos a cabo un relevamiento cuantitativo sobre el contexto de la ciudad, discriminando: cantidad de locales habilitados que componen el universo de estudio, cantidad de locales que ofrecen servicios de Internet, cantidad de locales que se encuentran en las zonas de mayor densidad poblacional. Asimismo, la descripción cuantitativa del contexto -datos infoestructurales- permitió realizar una triangulación metodológica, puesto que del análisis de las entrevistas también se obtuvo una descripción subjetiva del contexto de la acción. El objetivo de este esfuerzo, la triangulación, fue validar generalizaciones (en forma de abstracciones) de descripciones subjetivas de las prácticas. De esta manera, los objetivos generales de conocimiento consistieron en caracterizar las modalidades del uso -como práctica social- de las TIC y analizar el modo en que facilitan la construcción, mediante su apropiación, de nuevas formas de relación intersubjetiva.

Asimismo, realizamos un análisis documental sobre fuentes de información tales como estudios anuales, semestrales e informes de entidades internacionales y nacionales, datos provistos por el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INDEC); publicaciones oficiales producidas por organizaciones internacionales como la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), Organización de los Estados Americanos (OEA), Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD), Unión Internacional de Telecomunicaciones (ITU),

Comisión Económica para América Latina (CEPAL), Observatorio para la Sociedad de la Información en Latinoamérica y el Caribe (OSILAC) dependiente de la CEPAL, la Red de Indicadores de Ciencia y Tecnología Iberoamericanos e Interamericanos (RICYT), la Conferencia de Autoridades Iberoamericanas de Informática (CAIBI) e informes producidos por los gobiernos nacionales a través de sus ministerios responsables con temas afines a la Sociedad de Información, y sus estructuras de Ciencia y Tecnología. Trabajamos también con las publicaciones sobre presente y perspectivas de las empresas de telecomunicaciones, organismos reguladores y asociaciones de usuarios; documentos producidos a partir de los resultados de investigaciones, estudios particulares, manuales operativos que describen las características info-estructurales, sociales, culturales del uso de TIC y las particularidades de la transformación social en la Sociedad de la Información. Además de los organismos internacionales y nacionales, relevamos los estudios sobre construcción de indicadores comunes como características del uso por parte de los actores sociales en el marco de la apropiación de los entornos tecnológicos. Los registros municipales que dan cuenta de la cantidad de locales que ofrecen servicios de Internet en la ciudad de Rosario y su legislación respectiva también formaron parte del corpus analizado.

Líneas y conceptos centrales puestos en tensión para abordar el objeto

Como ya señalamos, la problemática investigada se enmarcó en una producción bibliográfica proveniente de la microsociología y antropología. El campo de reflexión del estudio requirió ampliar la mirada y no centrarse en una sola teoría, sino tensionar los cuerpos teóricos de diferentes perspectivas para poder abarcar el fenómeno en su totalidad. La investigación se enfocó en ciertas vertientes de los estudios culturales ancladas en una perspectiva etnográfica. Se abordaron los hechos desde una perspectiva fenomenológica (Taylor y Bogdan, 1996) entendiéndolos desde un sentido amplio

para posicionarnos dentro de una tradición de las ciencias sociales preocupada por la comprensión del marco de referencia del actor social y, de esta manera, entender los fenómenos sociales desde la propia perspectiva del actor/sujeto/usuario de TIC para poder así reconstruir aquello que los sujetos traen al discurso sobre sus imaginarios y representaciones respecto de ellas.

Además, tomamos en consideración los postulados de Blumer (1969) sobre *significaciones sociales*, y en este sentido vimos cómo los productos -uso de las TIC- que surgen de la interacción de los sujetos con los entornos y de los sujetos con otros sujetos, producen significados sociales que generan transformaciones en los modos de relación.

Las discusiones teóricas abordadas recorrieron diversos campos problemáticos diferenciados, aunque con determinados ejes en común centrados en las formas de entender las prácticas sociales. Los aportes de autores como Bourdieu (1988, 1991) fueron tensionados con la obra de De Certeau (1996) y su conceptualización de las prácticas mediante la experiencia de las interacciones que viven y reproducen los sujetos.

En cuanto al marco teórico general, *prácticas, usos, maneras de hacer, experiencia*, fueron los conceptos de base que determinaron un marco de referencia general. De Certeau (1996) las define como:

‘una manera de practicar’ (...); es decir, aborda el análisis desde un modelo de acción que se corresponde con una serie de operaciones articuladas unas con otras en el tiempo. (...) se trata, de esbozar una teoría de las prácticas cotidianas para sacar de su rumor a las ‘maneras de hacer’ que, mayoritariamente en la vida social, a menudo sólo figuran a título de ‘resistencias’ o de inercias en relación con el desarrollo de la producción sociocultural (p. XXI).

Realizamos un recorrido conceptual desde la estructura social de las prácticas (Durkheim, 2003) pasando por caracterizaciones de la

estructura de significados a partir de los planteos de Blumer (1969) y la fenomenología, para poder llegar a las conceptualizaciones de la acción de los sujetos basadas en los trabajos de Goffman (1981), Bourdieu (1988) y los escritos de De Certeau (1996). La noción de práctica es, concebida de este modo, un concepto multidimensional que se utilizó para develar y comprender los comportamientos de los sujetos con los entornos informáticos, así como para vincular los usos con las rutinas y con los textos que los usuarios producen -resultados de sus maneras de practicar que actúan como condiciones de producción. Utilizamos recurrentemente, para ello, el concepto de *práctica* en el sentido que le da De Certeau (1996) cuando habla de que “constituyen las mil prácticas a través de las cuales los usuarios se reapropian del espacio organizado por los técnicos de la producción sociocultural” (p. XLIV).

En primer lugar, retomamos las caracterizaciones y conceptualizaciones de la obra de Bourdieu (1988), recuperando el modo en que el *habitus* es generado por las estructuras objetivas y, a su vez, genera las prácticas individuales dando a la conducta esquemas de percepción, pensamiento y acción. En ese sentido se abordaron desde esta perspectiva las mediaciones, los usos, las prácticas de los sujetos con los entornos tecnológicos y el modo en que estas se encuentran determinadas por las estructuras objetivas. El *habitus* sistematiza las prácticas y garantiza su coherencia con el desarrollo social. A su vez, tiende a reproducir las condiciones objetivas que le dieron origen, pero ante contextos diferentes puede reorganizar las prácticas adquiridas y producir acciones transformadoras.

En este estudio no tomamos el concepto como forma de diferenciación social de *habitus de clase* sino que lo consideramos porque nos permitió reconocer las prácticas que se transforman en cotidianas a partir de estructuras de acción que se repiten diariamente. Este concepto se puso en tensión con la noción de *experiencia* elaborada en el trabajo de De Certeau (1996), ya

que se entiende que la experiencia de los sujetos se da por las *maneras de hacer* en las prácticas cotidianas. Analizando lo particular, los fragmentos, describimos los espacios urbanos como el lugar donde se da la *sociabilidad activa* a la manera de prácticas culturales cotidianas. Las tácticas que cada sujeto pone en acto son comportamientos de manera simbólica que representan sus propias prácticas.

Estas caracterizaciones articuladas con la visión de Bourdieu (1988, 1991) toman forma en la definición conceptual de prácticas sociales, culturales, tecnológicas entendidas como comportamientos de los sujetos que pueden ser previsibles en un espacio de lucha, un lugar de tensión donde el comportamiento y la interacción de los sujetos con los otros son previsibles por repetición. Esta acción, que se da a nivel inconsciente y se reproduce, es lo que debe testearse en el terreno como usos que los sujetos hacen de las TIC. Para profundizar esta caracterización es necesario poner en tensión la *experiencia* de los sujetos y el uso/práctica de las TIC (De Certeau, 1996).

Otro de los conceptos centrales relacionados directamente con los usos como prácticas es el de las modalidades de *mediación tecnológica*. Esta característica que va aparejada con la proliferación de los usos de las TIC se establece por una relación entre los sujetos y su interacción, uso, manejo, apropiación de los entornos informáticos virtuales. Este es un aspecto que está transformando al y tiene efectos en el plano socio-cultural, económico y político, ya que es un proceso sumamente heterogéneo en cada una de las regiones y ciudades tanto de la Argentina como de Latinoamérica, donde la brecha digital interna, por su extensión y profundidad, es un elemento que tendrá una influencia significativa ya que co-existirán aquellos con capacidades para aprovechar todas las ventajas de la convergencia de las TIC, junto con otros que aún deben desenvolverse sin su ayuda (Bell, 1976; Castells, 1998, 2003; Finquelievich, 1998, 2000; Himanen, 2002; Marin, 2000; Mattelart, 2002; Touraine, 1976; Wolton, 2000, 2001, 2004).

Momentos lógicos y técnicos de la investigación

La estructura del trabajo de investigación se construyó a partir de un mapa que, como todos, está inevitablemente impregnado de la mirada personal. Primeramente, hicimos una descripción cuantitativa del contexto a partir de los datos del Registro Municipal de Habilitaciones, los datos de densidad poblacional de los distritos de Rosario y una cuantificación del contexto elaborando, además, una muestra del universo de ciberlocales de la ciudad.

A partir de ello, debimos tomar decisiones metodológicas relativas al corpus de trabajo empírico. Optamos por la selección del distrito centro de la ciudad de Rosario.¹³⁵ Esta delimitación estuvo fundada en el hecho de ser el espacio físico que agrupaba, al momento de la indagación, la mayor cantidad de ciberlocales -53 por ciento del total de comercios registrados en la Municipalidad de Rosario- que ofrecían servicios de conexión a Internet y, además, concentraba la mayor cantidad de población de jóvenes y adolescentes -con más del 25 por ciento de esta franja etárea en el distrito centro- según datos del Observatorio Social de la Municipalidad de Rosario (2007).

Una vez delimitado el trabajo de campo, procedimos a la observación, contacto y reconocimiento del terreno. A partir de esta primera observación y de charlas informales, realizamos el primer contacto con los encargados de los locales buceando entre informaciones y datos de cada establecimiento. Posteriormente, elaboramos la guía de

135 La ciudad de Rosario se encuentra dividida en cinco áreas geográficas denominadas Distritos. La Municipalidad de Rosario ha realizado esta división distrital para dar respuestas al vecino y acercarse a la comunidad. La idea del Municipio fue romper con la centralización de las tareas y los trámites administrativos y estar más cerca del vecino. Cada Distrito posee un centro distrital (los llamados Centros Municipales de Distrito o CMD) donde los vecinos acuden para solucionar sus inconveniente o realizar más rápidamente los trámites administrativos. Esta división de la ciudad es tanto administrativa como poblacional. El municipio produce de manera desagregada por distrito la información, pudiendo conocer cantidad de vecinos por edades, formación, empleo, etcétera.

pautas de entrevistas a managers/encargados, a partir de la revisión y profundización bibliográfica y las consultas realizadas a expertos. Se aplicaron las entrevistas a los managers/encargados y sujetos usuarios de los locales seleccionados según criterios y tipologías de selección definidos anteriormente y posibilidad de acceso. Estas primeras entrevistas sirvieron para poner a prueba el instrumento.

Luego de su análisis realizamos el diseño final cuyo fin fue reconocer la relación existente entre el uso de las TIC, su apropiación y la influencia en las transformaciones de los modos de relación identificando prácticas que se repiten de forma automática en los usuarios. Este momento estuvo acompañado de la observación en terreno en los locales, intervenciones que permitieron identificar las cualidades de uso, modos de hacer y prácticas en los espacios. De esta manera, pudimos focalizar la búsqueda de pautas de comportamiento, así como esquemas clasificatorios preliminares en las entrevistas.

Luego, procedimos al estudio final de las entrevistas, concentrando los esfuerzos en precisar la relación entre uso y apropiación de las TIC como ejes de las transformaciones culturales. En el análisis de los testimonios se tuvieron en cuenta las relaciones entre prácticas/ usos de las TIC y su influencia en los nuevos modos de comunicación.

Del resultado de las entrevistas estudiadas se pueden mencionar las características de las diferentes prácticas tecnológicas en los cibers que allí tienen lugar. Detectamos los nuevos modos de relación mediatizados por la apropiación de entornos tecnológicos y su utilización, y estudiamos cómo se dan las formas de comunicación y modos de relación producto del uso del e-mail, los chats, los foros, el *messenger* y los mensajes de texto (SMS).

Este estudio contribuyó a identificar y comprender cómo los sujetos se apropian de estos entornos y soportes comunicacionales, al tiempo que aportó elementos sobre las operaciones y dispositivos

que se produjeron en un espacio tiempo determinado, posibilitando la visualización de las maneras de hacer de los jóvenes en los entornos técnicos de comunicación y de cómo naturalizaban el uso/práctica de los dispositivos comunicacionales.

Criticidad y-o cómo resolver inconvenientes metodológicos y teóricos de los objetos

Como puntos críticos enunciaremos ciertas dificultades que arrojó el desarrollo y la materialización del trabajo investigativo. A la distancia, y luego de unos años de haber culminado el trabajo que se materializó en la tesis doctoral entregada en 2008, podemos mencionar situaciones que estuvieron presentes tanto en el trabajo de campo como en la formulación, problematización y construcción del objeto.

El más significativo tiene con ver con la primera parte del título que lleva este trabajo: "De la explosión a la implosión socio-técnica". Al momento de realizar el proyecto de investigación inicial (año 2002) el fenómeno de los locales que ofrecían servicios de acceso a Internet, así como las transformaciones en el lazo comunicativo y social, eran relevantes y poseían un impacto social y de producción de conocimiento tangible para la comunidad científica y académica. No obstante, el objeto de estudio se fue transformando, mutando en el espacio social de manera acelerada.

Las mejoras técnicas, primero del par de cobre al ADSL y luego la banda ancha, produjeron también cambios respecto de los espacios donde se brindaba el servicio de conexión, pasando de la explosión inicial de muchos lugares a una implosión en cuanto a especialización de los servicios que ofrecen a los clientes usuarios de tecnologías. La velocidad con la que los jóvenes y los lugares se fueron adaptando a las mejoras de conexión, así como a equipos más potentes y versátiles, hicieron que el trabajo de campo realizado entre 2005 y 2007 quedara desfasado muy rápidamente. Este cambio, la transformación en el objeto de estudio estuvo presente en todo

el trabajo investigativo. Sin embargo, se pudo resolver de manera provisoria o, tangencialmente, apelando a la reflexión acerca de cómo influía esta modificación en la organización social en su conjunto, y de qué manera producía nuevas formas de socialización producto del uso de las TIC en los espacios conocidos como ciberlocales.

Por otra parte, podemos reconocer que además de los problemas habituales del estudio y las corrientes teóricas que debieron dejarse a un costado, por la generalización de los enfoques acerca de las formas de apropiación y uso de las TIC, existieron dificultades en el caso del uso y el consumo de las redes originadas en la manera de construir la mirada, y en relación con *lo que hacen los usuarios* en los entornos. En primer lugar, identificamos la novedad que representó abordar *las maneras de hacer en los entornos, en los ciberlocales, la apropiación de las interfaces y la mediatización en el uso de las pantallas*. En esta línea, la dificultad estuvo centrada tanto en la escasez de producciones teóricas de corte científico y académico como de investigaciones avanzadas o estudios cualitativos al respecto.¹³⁶ La *explosión* del fenómeno, como indicamos al principio del trabajo, hizo que no se detectaran muchos estudios académicos. Para resolver esta dificultad optamos por repensar el trabajo de campo cualitativo desde una mirada centrada en el interaccionismo simbólico, de manera de poder reconstruir las prácticas mediante los discursos de los entrevistados.

Otro de los problemas que se presentaron fue la realización de una tipología o clasificación de los usuarios ideales en los ciberlocales. La misma incluía un uso entendido como grupal, y otra como uso individual. Podía ser activa o pasiva, planificada o espontánea. A esta dificultad se sumó lo que se reconoció como una evanescencia de *las maneras de hacer o mil prácticas con las pantallas* que surgen del

136 En el mejor de los casos encontramos algunos estudios demasiado generales en cuanto a sus apreciaciones o enfoque. Se evidenció, en ese momento, un escaso desarrollo teórico dedicado a la temática; los estudios existentes sobre conexiones y redes eran cuantitativos y, por lo tanto, no hacían hincapié en los sujetos usuarios.

usuario y atraviesan el espacio, los locales y las formas de relación, sin que necesariamente quede registro de su existencia más allá del registro digital cotidiano de sus prácticas. Frente a dichas dificultades, trabajamos en tres líneas:

Reconstruir la especificidad de las maneras de hacer, los usos y la interacción de los sujetos/usuarios con los entornos dentro de la múltiple oferta que proveen las redes de conexión a Internet.

- Revisar el mapeo de lugares que ofrecen servicios de Internet y estudiar los fragmentos de los discursos de los entrevistados para reconstruir los significados que le asignan a sus prácticas.
- Relacionar el conjunto de ese saber construido acerca de sus usos con las teorías de la sociología de la cultura y sobre todo la microsociología, proponiendo caminos de superación de los problemas actuales de su investigación.

Resultados generales obtenidos

Pasaremos aquí a presentar las reflexiones y resultados del trabajo realizado en los últimos años. Como toda investigación, el cierre de la misma es provisorio. Resta aún problematizar otras líneas de indagación, tales como el uso y la apropiación por parte de los sujetos de las plataformas y las herramientas educativas; los nuevos lenguajes producto del uso intensivo del chat y los mensajes de texto por parte de los adolescentes y los jóvenes que fueron dejadas de lado para profundizar en el objeto de estudio abordado.

Como resultado de todo el proceso, es posible delimitar algunas huellas o marcas de las transformaciones sociales actuales. Cabe aclarar que no son determinantes ni las únicas que el entramado socio-cultural experimenta, sino que son aquellas que se hicieron visibles en los modos de hacer de los usuarios de TIC en los ciberlocales de Rosario. Estas huellas salientes son:

- En primer término, la significación que los jóvenes le atribuyen a la acción del consumo y el uso de las pantallas, las interfaces y las redes: no se hacen preguntas sobre esto, para ellos es *natural* que así sea.
- En segunda instancia, la significación que los jóvenes le atribuyen a la acción del consumo y el uso de las pantallas, las interfaces y las redes: la entienden como *contacto*, cuando en realidad es comunicación y relación social mediada por entornos informáticos.
- Por último, el desarrollo y la evolución de la info-estructura técnica posibilitan la transformación y mutación de los modos de relación en el entramado socio-técnico -por la mejora en la calidad de conexión de las redes y aumento en la cantidad de dispositivos de interacción como las computadoras personales, los dispositivos móviles o los televisores.

La investigación estuvo organizada y pensada como un recorrido desde lo *macro* hacia lo *micro*. Esta mirada desde lo macro permitió reconocer que el debate sobre las maneras y/o formas de caracterizar a las nuevas organizaciones sociales aún está abierto. Los cambios en las formas de relación están gestando una nueva entidad social, que se denomina *sociedad del conocimiento*, concepto más *abarcativo* que el término *sociedad de la información*. Si bien dentro de la comunidad científica tradicional aún no existe consenso sobre un cambio de paradigma, los debates analizados abren un abanico de potenciales acuerdos acerca de su denominación.

En cuanto a los resultados de nuestro análisis y las metodologías aplicadas, vale señalar que no son producto de *descubrimientos generales sobre las maneras de hacer de los sujetos, sus experiencias y formas de relacionarse*, sino que están guiados y jerarquizados por nuestros objetivos de investigación. Para ello, buscamos *marcas* en los usos y las prácticas y las convertimos en *huellas* de sus procesos de producción.

En función de esto, también se realizaron ajustes tanto en las observaciones como en las entrevistas. Este procedimiento que se lleva a cabo en cada investigación fue de suma importancia en las observaciones para “detectar una especie de MODUS VIVENDI interaccional” (Goffman, 1981: 21). Esta forma de experimentar las maneras de hacer se utilizó para comprender las acciones con las pantallas, las experiencias en el uso, las formas de representar el personaje en la acción de la interacción entre los sujetos/usuarios y las pantallas, entre los sujetos/usuarios y los espacios en los locales que ofrecen servicios de conexión a la Internet y entre los mismos sujetos/usuarios. Los ajustes permitieron captar las significaciones individuales que cada sujeto le asigna a su manera de hacer en los entornos informáticos.

De las observaciones en el terreno podemos inferir como una marca o huella que no se detectaron las llamadas *mil prácticas* mencionadas por De Certeau (1996), sino, por el contrario, en el terreno detectamos que:

- Los sujetos/usuarios realizan acciones cotidianas y rutinarias en el uso de las interfaces.
- Los usuarios, en su mayoría, asisten al mismo espacio (ciber) y en las mismas franjas horarias.
- Los usos y consumos grupales están pautados en espacio y tiempo.
- Un porcentaje de los sujetos/usuarios explora la creatividad en las maneras de hacer con los entornos informáticos y marca el camino a seguir. Por ejemplo, la producción de contenido audiovisual en YouTube.

En el proceso de interpretación de las entrevistas consideramos que el *primer contacto* de un usuario con las interfaces es lo que

denominamos *experiencia*: producto de la manera de acercarse al consumo de las TIC, que no es homogéneo, siendo individual y/o colectivo.

Otra marca significativa de las maneras en que los jóvenes usan y se apropian de las TIC está dada por la vivencia de los entornos digitales como parte de lo cotidiano en su hacer individual y grupal. Estos modos de hacer, vivir y experimentar en las redes no son vivenciados por ellos como una nueva forma de lazo social. Es decir que, aunque estas experiencias y maneras de hacer en los ciberlocales y en las pantallas han permeado el tejido social y están modificando las tradicionales formas de comunicarse y establecer lazos entre los sujetos, son percibidas por los jóvenes como algo *natural*.

En el camino recorrido desde lo *macro* hacia lo *micro* hallamos significaciones que cada usuario le atribuye de manera individual a sus modos de uso y consumo. En cada entrevista se detectaron significaciones o re-significaciones particulares en el hacer de los sujetos con los entornos. Una de las más salientes es la *natural* forma de experimentar el uso cotidiano en sus formas de hacer. Según los jóvenes, sus acciones no son premeditadas sino parte de su hacer. No es algo que se piensa para realizar, sino que se realiza. No es una práctica que el grupo de amigos se impone como forma de entretenimiento, sino sus maneras de vivir y experimentar los juegos, grupales o individuales. No es pensado por los jóvenes, sino que es *natural* que así sea. Es su manera de entretenerse, su manera de experimentar sus relaciones a través de las pantallas. Es su manera *natural* de relacionarse con sus pares, amigos y conocidos.

Este uso *natural* de las redes digitales por parte del sector de adolescentes y jóvenes, este consumo de las pantallas está generando nuevas formas de socialización producto de sus prácticas que se materializan en las experiencias en los blogs o fotoblogs.¹³⁷

137 Cabe mencionar que los blogs y fotoblogs eran las vedettes del uso y consumo digital de los jóvenes en el momento del trabajo de campo, años 2006 y 2007. En

Esta tendencia trae consigo un nuevo usuario de las redes. Estamos experimentando el paso de un uso instrumental, un usuario consumidor a un usuario productor de contenidos. Asistimos al paso del *usuario navegador y consumidor* al *usuario creador*. Asistimos a la multiplicación de usuarios/productores de sitios, de productos digitales y de mensajes que se exhiben en la red en los últimos años.

Otra huella saliente que se registró en el discurso de los entrevistados es la descripción de lo que ellos hacen en la web. En las interacciones mediadas por entornos informáticos, los jóvenes cotidianamente realizan búsquedas de información, uso de e-mail y el messenger. Intercambian productos culturales digitales o buscan nuevas amistades y/o parejas. En sus prácticas, conforman redes simbólicas de interacción que vinculan a los sujetos en sus relaciones por medio de las TIC. En cada una de estas acciones o modos de hacer se materializa lo que ellos atribuyen a una nueva forma de relación que la denominan *contacto*. Estas maneras de practicar en las pantallas son portadoras de las nuevas formas de relación materializadas en las redes por parte de los jóvenes. Es importante reflexionar acerca de esta significación social que aparece con recurrencia en el discurso de los entrevistados: la comunicación concebida como *contacto*. Este *contacto* es también considerado forma de relación entre partes, como manera de vínculo social.

El contacto entre partes es la reducción de la comunicación. La comunicación queda plasmada por el solo hecho de establecer contacto entre dos, perdiendo así su complejidad de producción de sentido y espesor de significación. La comunicación entendida por los jóvenes desde este lugar se transforma en la reproducción de lo vigente, dejando de lado el aspecto creativo. La comunicación, en este sentido, se reduce a un gran flujo de intercambios comunicativos en los que prima la *función fática* de la comunicación. Este estar en *contacto* de los jóvenes se entrelaza con prácticas de intercambio

la actualidad, las redes sociales más consumidas y visitadas como plataformas de interacción y vínculo son: Facebook, Twitter y Youtube.

cotidianas y constantes, como el envío y recepción de mensajes cuyo fin principal es “mantener el contacto”. Así, la comunicación es significada desde un pensamiento técnico que la reduce a instrumento para algo. En una época en que la comunicación es garante de integración y cohesión social, se verifican estas formas de intercambios como modo de estar juntos, como modos de estar en *contacto*.

La mejora de la info-estructura técnica y comunicacional permitió un mayor flujo de intercambios informatizados. El acceso domiciliario a conexiones de banda ancha en reemplazo del *dial-up* es un ejemplo de los cambios en la info-estructuras y redes tecnológicas. De esta manera, el entramado social se transforma y las relaciones sociales con el mundo próximo, también. La expansión del consumo de la red y las conexiones a Internet están significando para las sociedades fuertes transformaciones en todos los ámbitos de la vida, tanto para aquellos sectores socioeconómicos integrados al mercado como para aquellos que quedan excluidos -generacional, económica y culturalmente- de la sociedad informatizada. Internet es hoy, para muchos sujetos, en especial para los jóvenes, una condición constitutiva de la experiencia, de sus maneras de hacer y practicar. Y es en las formas de experimentar y hacer con los entornos digitales y no digitales que se entretajan nuevas subjetividades y se conforma un nuevo entramado social.

Por todo lo desarrollado podemos decir, como cierre provisorio, que los entornos técnicos informáticos han penetrado y están presentes en nuestra cotidianeidad y en nuestras formas de relacionarnos. Se han vuelto imaginariamente imprescindibles para las relaciones individuales y colectivas, tanto para el trabajo como para el entretenimiento. Estos usos de las TIC son portadores de las transformaciones en el entramado socio-técnico y, de esa manera, modifican la vida social y cultural. Es necesario reconocer que estas tecnologías están presentes, son usadas y apropiadas de maneras diferenciadas. Algunos realizan un uso intensivo, convirtiéndose en

prosumidores (De Certeau, 1996), y otros solo las utilizan de forma instrumental para tareas determinadas. Por otro lado, debe notarse que son los más jóvenes quienes van a la delantera en cuanto a uso y consumo. Son ellos quienes, mediante sus formas de hacer y sus maneras de practicar, marcan el camino que luego tomarán para sí los demás grupos sociales. Estas prácticas tecnológicas son portadoras de nuevas formas de realizaciones tanto personales como colectivas.

Referencia

- Becerra, M. (2003). *Sociedad de la Información: proyecto, convergencia, divergencia*, Buenos Aires: Norma.
- Bell, D. (1976). *El advenimiento de la sociedad postindustrial*, Madrid: Alianza.
- Bourdieu, P. (1991). *El sentido práctico*, Madrid: Taurus.
- Bourdieu, P. (1988). *Cosas dichas*, Barcelona: Gedisa.
- Bourdieu, P. (1991). *El oficio del sociólogo*, México: Siglo XXI.
- Cámara de Ciberlocales de Rosario (2005). *Informe anual. Cantidad de locales en funcionamiento en la ciudad de Rosario*.
- Castells, M. (1998). *La era de la Información. Economía, sociedad y cultura, Vol. 1, La sociedad Red*, Madrid: Alianza.
- Castells, M. (2003). *La Galaxia Internet. Reflexiones Internet, Empresa y Sociedad*, Barcelona: DeBolsillo.
- De Certeau, M. (1996). *La invención de lo cotidiano, Tomo I, Artes de hacer*, México: Universidad Iberoamericana.
- De Certeau, M. (2004). *La Cultura en Plural*, Buenos Aires: Nueva Visión.
- De Certeau, M., Giard, L. y Mayol, P. (1997). *La invención de lo cotidiano, Tomo 2, Habitar, cocinar*. México: Universidad Iberoamericana.

- Durkheim E. (2003). *Las Reglas del Método Sociológico*, Buenos Aires: Ediciones Libertador.
- Finquelievich, S. (2000). *Ciudadanos a la red. Los vínculos sociales en el ciberespacio*, Buenos Aires: CICCUS La Crujía.
- Finquelievich, S. y Schiavo, E. (1998). *La ciudad y sus TICs. Tecnologías de Información y Comunicación*, Buenos Aires: Editorial Universidad Nacional de Quilmes.
- Goffman, E. (1981). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*, Buenos Aires: Amorrortu.
- Himanen, P. (2002). *La ética del hacker y el espíritu de la era de la información*, Buenos Aires: Planeta.
- Marin Lucas, A. (2000). *La nueva sociedad de la información. Una perspectiva desde Silicon Valley*, Madrid: Trotta.
- Mattelart, A. (2002). *Historia de la sociedad de la Información*, Buenos Aires: Paidós.
- Observatorio Social (2007) *Informe de Indicadores sociodemográficos de población*, Municipalidad de Rosario. Disponible en http://www.rosario.gov.ar/sitio/rrii/observatorio/obs_dimension1.jsp. Recuperado el 02/05/2008.
- Registro de Habilitación (2007). *Informe Padrón solicitado sobre cantidad de locales que ofrecen servicios de Internet, años 2005, 2006 y 2007*, Municipalidad de Rosario, inédito.
- Sautu, R. (2003). *Todo es Teoría: objetivos y métodos de investigación*, Buenos Aires: Lumiere.
- Taylor, S.J. y Bogdan, R. (1996). *Introducción a los métodos cualitativos de Investigación, La búsqueda de significado*, Barcelona: Paidós.
- Touraine, A. (1976). *La sociedad post-industrial*, Barcelona: Ariel.
- Wolton, D. (2000). *Sobrevivir a Internet*, Barcelona: Gedisa.
- Wolton, D. (2001). *Internet ¿y después?. Una teoría de los nuevos medios de comunicación*, Barcelona: Gedisa.

Wolton D. (2004). *La otra mundialización. Los desafíos de la cohabitación cultural global*, Barcelona: Gedisa.

Wainerman, C. y Sautu, R. (2000). *La trastienda de la investigación*, Buenos Aires: Lumiere, 2000.