



Universidad de
San Andrés

Departamento de Ciencias Sociales

Licenciatura en Comunicación

“Huellas de la presencia conectada: estudio en recepción de la *última hora de conexión* y la *confirmación de lectura del mensaje* en el dispositivo WhatsApp”

Autora: Mora Matassi

Legajo: 23.164

Mentora: Silvia Ramírez Gelbes

Co-mentor: Tomás Bieda

Buenos Aires, 29 de mayo de 2015

Agradecimientos

Este trabajo, tal como lo comprendo, representa un punto de partida hacia nuevos caminos y, a la vez, el fin de un ciclo de aprendizaje que ha sido fundamental en mi vida. Llega el momento, entonces, de agradecer a quienes hicieron que valiera el recorrido.

Gracias, ante todo, a mis padres: Claudia y Víctor. Gracias por su oído siempre atento, inteligente, desprejuiciado; por su *inmenso* cariño que, sumado a una incansable confianza, ha constituido la base de quien soy. Gracias por creer, tanto en mis ideas como en mis dudas, y por brindarme su apoyo incondicional, contención y energía: un sostén inconmensurable frente al que, como hija, estoy profundamente agradecida y me considero todos los días afortunada.

Gracias a mi querida profesora y mentora Silvia Ramírez Gelbes: por su guía constante, su mirada abierta, su criterio acertado, su escucha aguda y, sobre todo, la dedicación, respeto y pasión que coloca día a día en la profesión de *educar* —estudiantes, investigadores y *personas*. Gracias a mi co-mentor y amigo Tomás Bieda: por brindarse en su intelecto y ayuda, con entusiasmo y bondad. Por buscar siempre una respuesta a mis preguntas, y demostrarme la importancia del esfuerzo que requieren las búsquedas académicas.

A mis maestros y profesores Oscar Traversa, Gastón Cingolani, Belén Igarzábal, Carolina Aguerre, Eugenia Mitchelstein, por sus ideas decididamente útiles, y por instarme siempre a pensar lo social con la responsabilidad y rigurosidad que requiere la tarea de observar el mundo y poder decir algo —tan solo una palabra—sobre su funcionamiento.

A mi familia: mis abuelos, mis tías, mis primos. Por su cariño inmenso, su alegría y su apoyo constante. A mis amigos: Joaco (siempre listo para brindar su ayuda y su tiempo), Flor, María, Chechu, Javi, Celeste. A la Universidad de San Andrés, que me incentivó a buscar más, saber más, crecer más. Y me dio herramientas y oportunidades reales para hacerlo.

A mi maestro Eliseo Verón, por acompañarme desde otra temporalidad con su palabra escrita -autónoma y persistente-. Por haberme ofrecido una mirada de la comunicación, que permite abrir nuevos mundos.

Finalmente, dedico este trabajo a la memoria de mi tío, quien supo cuidar de nosotros todas esas veces en que lo necesitamos.

Índice

1	Introducción: tema, objeto de estudio y relevancia.....	1
1.1	Objetivo y preguntas de investigación	5
1.2	Diseño metodológico y corpus de trabajo	6
2	Marco teórico, revisión de antecedentes, conceptos clave.....	7
2.1	Dos distinciones útiles para ubicar nuestro objeto de estudio	7
2.2	La teoría de los discursos sociales: nuestro marco referencial	9
2.3	La noción de dispositivo: ubicar el nivel del sentido	10
2.4	Antecedentes: estudios sobre dispositivos tecnológicos y sociabilidad	12
2.5	Comunicación móvil: algunas claves conceptuales para comprender su funcionamiento.....	15
2.6	Privacidad y gestión de la propia información	19
2.7	Cortesía.....	20
3	Análisis en producción	22
3.1	Presentación del caso elegido: WhatsApp como aplicación y como dispositivo “encajado”	22
3.1.1	WhatsApp como aplicación móvil	22
3.1.2	WhatsApp como dispositivo	26
3.2	Representaciones tecnocráticas de un servicio	30
4	Análisis en reconocimiento.....	32

4.1	Representaciones populares de una preocupación	32
4.2	Técnica de investigación elegida: el <i>focus group</i>	35
4.3	Trabajo de campo: estudio en recepción	36
4.4	Gramáticas de reconocimiento.....	38
4.4.1	Uso de y vínculo con los medios de comunicación interpersonal	39
4.4.2	Uso y vínculo con la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp	44
4.4.3	Sentidos, usos y reacciones alrededor de la gestión de la información de la “última hora de conexión”	46
4.4.4	Sentidos, usos y reacciones alrededor de la gestión de la información de la confirmación de lectura del mensaje.....	59
4.4.5	Comparación con otro grupo etario: <i>focus group</i> de usuarios adultos..	73
5	Recapitulación y conclusiones.....	75
5.1	¿Qué significados construyen y qué prácticas desarrollan los usuarios alrededor de la “confirmación de lectura” de un mensaje enviado/recibido?.....	75
5.2	¿Qué significados construyen y qué prácticas desarrollan los usuarios alrededor de la “última hora de conexión o “último acceso” a la aplicación?.....	77
5.3	¿Cómo gestionan los usuarios el conocimiento de los mecanismos de confirmación de lectura de los mensajes enviados y recibidos y de la última hora de conexión de los usuarios a la aplicación?.....	79
5.4	Observación sobre variables de género y edad	79
5.5	Observaciones últimas y nuevos interrogantes.....	80

6 Reflexión final: “Última hora de conexión” y “confirmación de lectura del mensaje” como huellas de la presencia conectada	81
7 Referencias bibliográficas	83
8 Anexo	87
8.1 La “confirmación de lectura” más allá del caso WhatsApp	87
8.2 Corpus de discursos populares en reconocimiento	89
8.3 Transcripción de la Guía de Pautas utilizada en los <i>focus groups</i>	93
8.4 Tabla de participantes en los <i>focus groups</i>	100
8.5 Grillado de <i>Grupos Focales</i> naturales	101
8.6 Grillado de Grupo Focal mixto / artificial y de Grupo focal de adultos ..	137

1 Introducción: tema, objeto de estudio y relevancia

“Ya pasaron los tiempos en que había que esperar quince días la respuesta a una carta para conocer la suerte corrida por un ser querido. Provistos de sus aparatos, los usuarios auscultan ahora cotidianamente el mundo y advierten que estos reaccionan. Una huelga prolongada de la televisión o un teléfono que suena sin que nadie conteste son circunstancias que terminan por inquietar. Estas máquinas finalmente sirven para tranquilizar al establecer que todo continúa funcionando. Desde este punto de vista el uso tiene para quien lo practica una función de control sobre su familia, la sociedad y sus mitos. Se trata de un control instantáneo. Apretar un botón, marcar un número de teléfono o un código bastan, en efecto, para obtener como respuesta la información casi inmediata”

Jacques Perriault, *Las máquinas de comunicar*

A comienzos de noviembre de 2014, WhatsApp —una empresa de mensajería instantánea, adquirida por Facebook en febrero de 2014¹, que cuenta con cerca de 800 millones de usuarios activos²— anunció al público que introduciría en su aplicación una nueva característica: la **confirmación de “lectura”³ de los mensajes enviados/recibidos** en las conversaciones; esta sería notificada a través de un “doble *tick*” de color azul⁴ acompañando al mensaje en cuestión (*ver Imagen I*).

¹Ver:

http://www.slate.com/blogs/future_tense/2014/02/19/facebook_buys_whatsapp_for_19_billion_what_is_what_sapp.html [Última consulta 29/05/15]

² Para enero del 2015, WhatsApp declaró contar con aproximadamente 500 millones de usuarios activos. Fuente: <http://blog.whatsapp.com/613/500.000.000>. Sin embargo, artículos periodísticos más recientes estiman un total de 800 millones de usuarios. Ver: <http://blogs.wsj.com/digits/2015/04/17/whatsapp-hits-800000-users-1-billion-by-year-end/> [Última consulta 29/05/15]

³ A partir de aquí, hablaremos de “lectura” en términos del modo en que es definido por la aplicación misma, a saber, que el mensaje es “abierto” en el dispositivo del destinatario.

⁴ Ver “¿Cómo sé si alguien leyó mi mensaje?” <https://www.whatsapp.com/faq/es/android/28000015> [Última consulta 29/05/15]



¿Qué significan los ticks al lado de mis mensajes?

Los ticks o palomitas son importantes porque indican el estado de envío y recepción de un mensaje. Significan lo siguiente:

- ✓ el mensaje fue entregado al servidor.
- ✓✓ el mensaje fue entregado al dispositivo del destinatario.
- ✓✓ el destinatario leyó tu mensaje.

En un chat de grupo, verás los dos ticks cuando *todos* los participantes reciben tu mensaje. Verás los dos ticks azules cuando *todos* los participantes hayan leído tu mensaje.

La pantalla **Info. del mensaje** te indica quién leyó tu mensaje y cuándo. Aprende acerca de la pantalla de Info. del mensaje en [Android](#) | [iPhone](#) | [BlackBerry](#) | [Windows Phone](#) | [Nokia S40](#) | [Nokia S60](#) | [BlackBerry 10](#).

*Imagen 1: ¿Qué significan los ticks al lado de mis mensajes?*⁵

Hasta ese momento, la compañía⁶ ponía a disposición de los usuarios al menos cuatro piezas de información sobre las condiciones de envío y recepción de los mensajes: el momento en que el usuario se encontraba “en línea” (con la aplicación “abierta”, es decir, técnicamente disponible para enviar y recibir mensajes), el último momento en que el usuario había estado “en línea” (“la última hora de conexión” o “última vez”), la confirmación de que el mensaje había sido “entregado” al servidor (indicado con un sólo *tick* gris) y la confirmación de que el mensaje había sido “entregado” correctamente al dispositivo del destinatario (señalado por un doble *tick* gris⁷).

El anuncio del “doble *tick* azul” suscitó una suerte de polémica, manifestada en redes sociales y medios gráficos: artículos periodísticos “denunciando” la nueva característica, *memes*⁸ ironizando sobre el asunto, aplicaciones y tutoriales para desactivar la confirmación de lectura, entre otras⁹. En pocos días, la empresa dio marcha atrás respecto de la *obligatoriedad* de contar con esta nueva notificación en su aplicación y, en las

⁵ Fuente: <http://www.whatsapp.com/faq/es/general/20951546> [última consulta: 29/05/2015]

⁶ Emplearemos los términos “compañía”, “empresa WhatsApp” o “tecnólogos” para referirnos de manera general al colectivo decisor del diseño de la aplicación de mensajería instantánea en cuestión.

⁷ Ver <https://www.whatsapp.com/faq/es/general/20951546> Última consulta 29/05/15 [última consulta: 29/05/2015]

⁸ http://es.wikipedia.org/wiki/Meme_de_Internet [última consulta: 29/05/2015]

⁹ Ver Sección 4.1 “Representaciones populares de una preocupación”

actualizaciones más recientes del servicio para *smartphones* de tipo Android, Samsung e iOS, permitir al usuario la desactivación de dicha funcionalidad¹⁰.

Nótese, sin embargo, que el “doble *tick* azul” no fue sino el mecanismo “oficial” (en el sentido de impuesto por los tecnólogos) de una referencia al estado del mensaje que ya circulaba en el discurso de los usuarios: tal como veremos más adelante, sin contar con la posibilidad “técnica” de confirmar la lectura del mensaje enviado, muchos individuos cruzaban datos (la hora de envío del mensaje y la última hora de conexión del interlocutor a la aplicación) para conjeturar si el interlocutor lo había o no “leído”.

De manera que aquello que el “doble *tick* azul” parecería corroborar circulaba entre los usuarios antes de su existencia, fundamentalmente gracias a otra pieza de información, a saber: la “últ. vez” o “**última hora de conexión**”, que designa el último horario en que el usuario entra en contacto con la aplicación WhatsApp.

Como plantea Verón (2013: 143), “las nociones que operan a nivel de lo que Roland Barthes llamó la doxa, el ‘sentido común’, son extremadamente importantes para la construcción de teoría, a condición de examinarlas como síntomas”. La proliferación de discursos (en distintos tenores: satíricos, pedagógicos, apocalípticos, etc.) alrededor de la nueva prestación del servicio nos conduce a la pregunta por la recepción de un mecanismo relativamente reciente en las comunicaciones interpersonales mediatizadas, a saber: la confirmación de que el mensaje enviado es o no “leído” (al menos en términos técnicos) por el receptor.

Consideramos que esto agrega una nueva dimensión de conocimiento respecto de las condiciones de producción y recepción de mensajes mediatizados, que resulta relevante estudiar. La inquietud y la polémica manifestadas en redes sociales por los usuarios ante “el doble *tick* azul” podría ser quizá síntoma de fenómenos sociales de mayor alcance, asociados a esta etapa más reciente de la larga historia de las comunicaciones interpersonales mediatizadas.

Como sugieren Katz y Aakhus (2002), el discurso diario que consiste en realzar los defectos y virtudes de la telefonía móvil —en términos de Eco (1999), discursos

¹⁰Ver <http://www.lanacion.com.ar/1743455-whatsapp-daria-marcha-atras-con-la-doble-tilde> y <http://www.lanacion.com.ar/1743971-whatsapp-ya-permite-desactivar-la-confirmacion-de-lectura> [última consulta: 29/05/2015]

apocalípticos o integrados— sugiere una lucha por construir sentido sobre la comunicación móvil y la tecnología que la hace posible. Y esto, según los autores, es el emergente de una disputa sobre temas más profundos de la sociabilidad, tales como la apertura, la disponibilidad y el acceso¹¹.

Sostenemos la idea que postula que no hay comunicación sin mediación (Hutchins, 1995; Verón, 2013): “Las ondas sonoras del lenguaje hablado constituyen un soporte tan material como una pantalla de televisión (...) toda comunicación es mediada en el sentido en que implica necesariamente una materialización bajo una forma sonora, visual o lo que fuere” (Verón, 2013: 143-144). Y nos centramos aquí en un tipo específico de *comunicación interpersonal mediatizada*¹², definido como “mensajería instantánea”. Según Nardi et al. (2000), una “herramienta que permite una comunicación uno-a-uno, basada en computadora¹³, casi sincrónica entre dos partes en línea” (citado por Rennecker y Godwin, 2003: 140)¹⁴. Se trata de interacciones mediadas en diferido, casi en tiempo real (donde el “real” se produce cuando ambas partes están en línea).

De acuerdo con la Escuela de Palo Alto, existe en las interacciones cara a cara una serie de mecanismos constantes de *feedback* entre los interlocutores. Desde el orden de la meta-comunicación, dichos mecanismos proveen información a los sujetos sobre el contexto comunicacional en que se encuentran. Siguiendo a Velkovska (2002), “los dispositivos técnicos de interacción mediatizada plantean la pregunta por la producción de un sentido compartido en los contextos de intercambio *caracterizados por la distancia entre los cuerpos*” (Velkovska, 2002: 194)¹⁵.

Aquí, nos interesa pensar los modos en que las piezas de información de la confirmación de lectura y de la “última hora de conexión” son gestionadas simbólica (a nivel de los significados que construyen a su alrededor) y prácticamente (a nivel de los usos

¹¹ La traducción es nuestra.

¹² Siguiendo a Verón (2013), con “mediatizada” nos referimos a comunicación intermediada por soportes que materializan el discurso de manera que este se torna en *autónomo* respecto de sus productores y *persistente* en el tiempo.

¹³ A partir de los sistemas de mensajería instantánea más recientes, tales como WhatsApp o Facebook Chat Instant Messenger, las interacciones muchos-muchos también son posibles. Y no sólo en computadoras, sino también en dispositivos móviles, como los teléfonos celulares.

¹⁴ La traducción es nuestra.

¹⁵ La traducción es nuestra. El subrayado es nuestro.

y prácticas recurrentes que se desarrollan a partir de su aparición) por los usuarios del servicio de mensajería instantánea WhatsApp.

Dicho esto, a continuación detallamos cuáles son los objetivos y preguntas que guían la presente investigación.

1.1 Objetivo y preguntas de investigación

La pregunta que guía este trabajo es la siguiente: ¿qué significados, reacciones y prácticas se suscitan alrededor de ciertas piezas de información sobre los usuarios en servicios de mensajería instantánea? Tenemos por objetivo, entonces, identificar y comprender las gramáticas de reconocimiento surgidas a partir de un dispositivo de mensajería instantánea (WhatsApp), “encajado”¹⁶ dentro del dispositivo del teléfono celular. En particular, nos interesa el reconocimiento en usuarios jóvenes de dos piezas de información que aparecen en dicho soporte: el de confirmación de “lectura” del mensaje enviado/recibido y el de último horario de ingreso a la aplicación.

Siguiendo la distinción de Prensky (2001) entre inmigrantes y nativos digitales, nos focalizamos en las percepciones de un grupo etario determinado: el de los “nativos digitales”. Existe una extensa literatura que releva las particularidades de los usos y percepciones entre jóvenes usuarios de sistemas de mensajería instantánea (Axelsson 2010; Fortunati, 2001; Fortunati et al, 2002; Kim et al, 2007; Ling 2000; Taylor Grinter & Eldridge, 2001), donde el grupo de los jóvenes usuarios se revela como un colectivo que establece vínculos particulares con dichos dispositivos. En efecto, de acuerdo con Castells et al (2007), adolescentes y jóvenes adultos emergen en la sociedad móvil como jugadores activos en la adopción y apropiación de servicios móviles como SMS [y de mensajería instantánea, podemos agregar] (Castells et al, 2007: 41).

¹⁶ Con “encajado” nos referimos específicamente a un sistema que se encuentra inserto dentro de otro que lo contiene. Empleamos dicho término para especificar el lugar principal donde se inserta WhatsApp como servicio de mensajería instantánea, esto es, en los dispositivos móviles.

Las preguntas que se formulan a continuación funcionan sólo a modo de guía de este estudio, de carácter exploratorio:

- ¿Qué significados construyen y qué prácticas desarrollan los usuarios alrededor de la “confirmación de lectura” de un mensaje enviado/recibido?
- ¿Qué significados construyen y qué prácticas desarrollan los usuarios alrededor de la “última hora de conexión” o “último acceso” a la aplicación?
- ¿Cómo gestionan los usuarios el conocimiento de estos mecanismos de “confirmación de lectura de los mensajes” enviados y recibidos y de la “última hora de conexión” de los usuarios a la aplicación?

1.2 Diseño metodológico y corpus de trabajo

Nuestro diseño de investigación, determinado por las preguntas que formulamos más arriba, es de tipo *exploratorio* en tanto no conocemos previamente la naturaleza del fenómeno a estudiar, no contamos con hipótesis específicas y no sabemos a priori cuáles son las variables que lo definen. Dado el caso, la metodología que consideramos más pertinente es la *cualitativa*, cuyo principal potencial reside en su capacidad comprensiva.

Si bien nuestro objetivo de investigación se orienta hacia el polo de la recepción, llevaremos a cabo un **análisis en producción** del dispositivo WhatsApp como discurso objeto, considerando las características del dispositivo, así como relevando discursos tecnocráticos que circulan a su alrededor. En cuanto al **análisis en reconocimiento**, procederemos de dos maneras: por una parte, tendremos en cuenta discursos populares, aparecidos en redes sociales y en medios digitales; por la otra, analizaremos el discurso de un grupo de usuarios del servicio de mensajería en cuestión, a través de la técnica cualitativa del *focus group*.

2 Marco teórico, revisión de antecedentes, conceptos clave

2.1 Dos distinciones útiles para ubicar nuestro objeto de estudio

Una primera gran distinción que podemos trazar en los campos de la comunicación se vincula con el *alcance* del intercambio simbólico producido. Es así como tenemos, por un lado, comunicación *masiva* y, por el otro, comunicación *interpersonal*.

La comunicación *masiva* alude a los procesos de intercambio donde la circulación de los mensajes es de alcance masivo (sea en el nivel de producción —un mensaje colectivo—, como en el nivel de reconocimiento —la audiencia de un programa televisivo—) y dichos mensajes son de carácter público o semi-público¹⁷. Es este el ámbito por excelencia de los llamados “medios de comunicación de masas”, donde podemos ubicar al cine, la radio, la televisión, entre otros. La comunicación interpersonal refiere a aquellos procesos de intercambio que podríamos llamar “bilaterales”, en tanto se restringen a unos pocos participantes cuyos mensajes son de carácter privado, al menos en principio. De acuerdo con Licoppe (2004), las interacciones interpersonales están situadas en la escala más pequeña de observación¹⁸.

La segunda distinción útil tiene que ver con la naturaleza de aquellos vínculos, habilitados por lo que Traversa denomina “dispositivo-enunciación”: dispositivos que entrañan ciertos modos de decir, a partir de un ordenamiento particular de sus disposiciones técnicas.

El autor establece la siguiente tipología: vínculos *plenos*, vínculos *semirrestringidos*, vínculos *restringidos* y vínculos *paradojales*. “La sustancia que da lugar a los múltiples vínculos —producto de estos artefactos¹⁹— es de carácter discursivo; los agentes, por los procedimientos que sean, se encuentran frente a sus pantallas con

¹⁷ Piénsese por ejemplo en las configuraciones de publicidad de los mensajes de correo electrónico o redes sociales como Facebook, en las que el individuo puede controlar el alcance de aquello que comparte con más de una persona. Esto se corresponde con aquello que Castells (2009) denomina “auto-comunicación de masas”.

¹⁸ Si bien las fronteras entre uno y otro tipo presentan fronteras porosas, resulta pertinente en nuestro caso de estudio producir la diferencia entre ambas categorías con el mero objetivo de acotar de una manera clara nuestro objeto de investigación.

¹⁹ Léase “artefactos técnicos”.

configuraciones derivadas de ese recurso” (Traversa, 2009: 1). Revisemos las definiciones de cada uno de ellos, para luego definir en qué caso o casos se enfoca el presente trabajo.

En principio, vínculos *plenos* “son aquellos que incluyen los cuerpos de los actores en presencia”, donde “las técnicas empleadas son las propias del cuerpo, los productores propios del aparato fonador, el gestuario, la mímica facial (...) otros sonidos del cuerpo, las relaciones de distancia, el olor, lo aspectual en cuanto a la vestimenta o a sus carencias, etc.” Como explica el autor, este primer grupo comporta coalescencia tanto temporal y espacial y una secuencia de turnos de intervención; la conversación cara a cara se presenta entonces como el caso más claro de vínculo pleno (Traversa, 2009: 3).

Por su parte, los vínculos *semirrestringidos* “se caracterizan por la reducción de las dimensiones del cuerpo que intervienen en el proceso. Allí, la relación se establece por la mediación de algún recurso técnico que desborda los propios del cuerpo. Son los casos del teléfono o del lazo a distancia por vía informática (...) Al igual que en el primer caso en el segundo se incluye la coalescencia temporal pero no así la espacial” (Traversa, 2009: 3). En los vínculos *restringidos*, a su vez, “un cuerpo se encuentra frente a un texto. La escritura en sus diversas variantes el cine o la pintura (...) esta clase es por excelencia la que da lugar al acceso público pleno” (Traversa, 2009: 3-4). Por último, en los vínculos *paradojales* “pueden situarse los fenómenos de convergencia técnica: la radio y la televisión” (Traversa, 2009: 4)²⁰.

Habiendo dicho esto, estamos en condiciones de ubicar nuestro caso de estudio de acuerdo a las dos distinciones previamente planteadas. Por un lado, trabajamos en el nivel de la comunicación *interpersonal*²¹. Por el otro, nos enfocamos entre vínculos *semirrestringidos* y restringidos: en efecto, cuando dos usuarios de mensajería instantánea se encuentran “en línea” (conectados a la aplicación) se produce coalescencia temporal. Ahora bien, puesto que el sistema que estudiamos (WhatsApp y la mayor parte de este tipo de servicios) permite el envío y recepción de mensajes diferido (es decir, uno puede enviar un mensaje sin que el otro se encuentre conectado, y uno puede recibir un mensaje de otro

²⁰ Naturalmente, las categorías propuestas por Traversa son de un orden analítico distinto al de la primera distinción trazada: las categorías vinculares en muchos casos atraviesan niveles de comunicación interpersonal y masiva.

²¹ Es necesario notar la excepcionalidad que se produce en casos de “viralización” de mensajes originados desde el dispositivo WhatsApp que, por su capacidad de fácil transferencia y rápida circulación entre distintos dispositivos, puede alcanzar una llegada masiva.

que se halla desconectado), en estos casos el vínculo pasa a ser restringido ya que el sujeto se encuentra con un texto producto de un cuerpo que está ausente.

2.2 La teoría de los discursos sociales: nuestro marco referencial

Partimos de la *teoría de los discursos sociales* propuesta por Eliseo Verón (1993), quien postula una teoría sobre la circulación, producción y reconocimiento de los discursos sociales. De acuerdo con el autor, la *semiosis* —palabra que designa a la producción social del sentido— constituye una dimensión fundamental de la historia de la humanidad. Una forma posible de aproximarse al tejido, fractalmente infinito, de dicha dimensión es a través del desfase estructural entre las condiciones de producción de un discurso y sus gramáticas de reconocimiento. “La posibilidad de todo análisis del sentido descansa sobre la hipótesis según la cual el sistema productivo deja huellas en los productos y que el primero puede ser (fragmentariamente) reconstruido a partir de una manipulación de los segundos. Dicho de otro modo: analizando *productos*, apuntamos a *procesos*” (Verón, 1993: 124).

“La noción de “gramática” pone en relación condiciones (de producción o de reconocimiento) con elementos identificables en la superficie discursiva, elementos que llamamos *huellas*. Por consiguiente, una gramática describe un conjunto de *invariantes discursivos*. Estas gramáticas no expresan propiedades ‘en sí’ de los textos; intentan representar las relaciones de un texto o de un conjunto de textos con su ‘más allá’, con su sistema productivo (social). Este último es necesariamente histórico” (Verón, 1993: 130).

Una doble hipótesis constituye la base de la teoría de los discursos sociales, a saber: “Toda producción de sentido es necesariamente social: no se puede describir ni explicar satisfactoriamente un proceso signifiante, sin explicar sus condiciones sociales productivas” y “todo fenómeno social es, en una de sus dimensiones constitutivas, un proceso de producción de sentido, cualquiera que fuere el nivel de análisis” (Verón, 1993: 125).

Es preciso aclarar que, tal como lo hace Verón, tomamos una definición amplia del concepto de “discurso”: no lo usamos para designar necesariamente materia lingüística, sino todo conjunto signifiante considerado como lugar investido de sentido (Verón, 2004: 48). Los discursos se enmarcan en momentos históricos determinados: “un discurso no es

definitivamente otra cosa que una ubicación del sentido en el espacio y el tiempo” (Verón, 2004: 49).

En consecuencia, la definición de discurso se relaciona con la dimensión material que comporta cualquier proceso de sentido: “Toda producción de sentido (...) tiene una manifestación material. Esta materialidad del sentido define una condición esencial, el punto de partida necesario de todo estudio empírico de la producción de sentido. Siempre partimos de ‘paquetes’ de materias sensibles investidas de sentido que son productos; con otras palabras, partimos siempre de configuraciones de sentido identificadas sobre un soporte material (texto lingüístico, imagen, sistema de acción cuyo soporte es el cuerpo, etcétera...) que son fragmentos de la semiosis” (Verón, 1993: 126-127).

2.3 La noción de dispositivo: ubicar el nivel del sentido

Aquí, nuestro “discurso objeto”, el paquete de materia sensible investida de sentido que será sometido a análisis, será el dispositivo WhatsApp, en tanto soporte de mensajería instantánea que provee piezas de información particulares a sus usuarios. Es fundamental comprender que, en nuestro análisis, dicho dispositivo se encuentra “encajado” a su vez en el complejo dispositivo de comunicación que constituye el teléfono celular, definido como “facilitador de relaciones interpersonales entre privados” (Cingolani, 2015: 65).

Posicionado desde la teoría de los discursos sociales, el analista puede interesarse “ya sea por las condiciones de generación de un discurso o un tipo de discurso, ya sea por las lecturas de que ha sido objeto el discurso” (Verón, 2004: 41). En el presente trabajo, nos centraremos en la segunda opción, es decir, en el polo del reconocimiento: accederemos a una muestra de los discursos de los propios usuarios de WhatsApp acerca del funcionamiento del dispositivo y las construcciones de sentido producidas a su alrededor.

Pero si el sentido está en circulación, ¿cómo hacer para estudiarlo? “Una superficie discursiva está compuesta por marcas que pueden interpretarse como huellas de las operaciones de engendramiento o como huellas que definen el sistema de referencias de las lecturas posibles de ese discurso en reconocimiento” (Verón 2004: 42). En nuestro caso, iremos en búsqueda de las huellas que definen el sistema de referencias de las lecturas

posibles en reconocimiento. Para eso será necesario revisar ciertos discursos en producción, aunque el foco de nuestro trabajo recaiga sobre el polo del reconocimiento.

En consonancia con Verón, Traversa (2001) señala que “si hay discurso, se pone en juego una materialidad sónica y una técnica para producirla (...) El analista, para aprehenderlo en su movimiento, debe apelar a una distancia, que se puede patentizar en la descripción de entidades que podemos designar como dispositivos” (Traversa, 2001: 247). Puesto que tanto Verón (2004) como Traversa (2001) plantean la necesidad de considerar el *soporte material-tecnológico* del discurso, acudimos a la ayuda de un concepto fundamental: el de **dispositivo**. Este nos permite ubicar en qué nivel de análisis reside el sentido que aquí nos interesa estudiar, puesto que “hay que definir el nivel de pertinencia del análisis, es decir, poner al discurso en relación con condiciones productivas determinadas” (Verón, 1987: 138). De manera que pondremos los discursos en reconocimiento en relación al nivel del dispositivo. Se torna necesario, entonces, revisar esta noción analítica.

Cingolani (2015) advierte sobre la importancia que adquiere la categoría de “dispositivo” para analizar fenómenos contemporáneos asociados a la producción de sentido. Una definición clara de este concepto es aquella provista por Fernández (1994): “El campo de variaciones que posibilita en todas las dimensiones de la interacción comunicacional (variaciones de tiempo, de espacio, de presencias del cuerpo, de prácticas sociales conexas de emisión y recepción, etc.), que ‘modalizan’ el intercambio discursivo cuando este no se realiza ‘cara a cara’” (Fernández, 1994: 37, en Cingolani, 2015).

Frente al uso de la noción analítica de dispositivo, conviene notar dos cuestiones. Una **primera cuestión consiste** en notar que “técnica” no equivale a “dispositivo”. El concepto de dispositivo nos reenvía a las dimensiones principales que atraviesan nuestras preguntas de investigación: el sentido, los usos y prácticas asociados a un modo de decir que está vinculado a ciertas disposiciones técnicas. Así lo explica Cingolani (2015): la noción de dispositivo “no remite únicamente al aspecto tecnológico, sino a la construcción de un ambiente o entorno al que se entra o en el que se convive: la noción de dispositivo es inseparable de la idea de usos o prácticas estabilizadas” (Cingolani, 2015: 63).

Ahora bien, puesto que estaremos estudiando usos fuertemente vinculados a aspectos de la dimensión “técnica” del dispositivo (qué piezas de información sobre los

actores se ponen en juego), consideramos fundamental recordar la siguiente advertencia de Verón (1997): “No hay determinismo tecnológico respecto de los usos sociales. Una nueva tecnología de comunicación no determina, lineal y mecánicamente, prácticas sociales específicas de producción y de consumo, aunque el discurso tecnocrático que acompaña la difusión de nuevos dispositivos pueda estar tentado de alimentar esa ilusión²²” (Verón, 1997: 13).

La **segunda cuestión** entonces es que no consideramos pertinente aquí trabajar con la premisa del determinismo tecnológico. Esto implica que cuando observemos las características de nuestro dispositivo-caso, y las maneras en que son recibidas por los usuarios, no consideraremos a priori que la recepción se da como consecuencia directa del diseño de la aplicación, si bien es muy probable que un polo reenvíe al otro (esto se relaciona con el complejo sistema de relaciones que constituye la red discursiva).

2.4 Antecedentes: estudios sobre dispositivos tecnológicos y sociabilidad

Una vez planteado nuestro marco teórico general, podemos hacer una revisión de ciertos antecedentes en la literatura que nos concierne. Si bien la preocupación ulterior de este trabajo reenvía al tema del *sentido*, la problemática particular donde nuestra preocupación se inserta es aquella que Licoppe (2004) define ampliamente como la “articulación entre sociabilidad interpersonal y las tecnologías de la comunicación”. O, podríamos decir: el *vínculo* que los sujetos establecen con las tecnologías de la comunicación y que establecen entre sí a partir del uso de dichas tecnologías.

Siguiendo por esta línea, Taylor y Harper (2003) estudian el servicio de mensajería instantánea de tipo SMS (acrónimo para la frase en inglés “Short Message Service” o “Servicio de Mensajes Cortos”) en adolescentes. Al hacerlo, siguen el ensayo de Mauss sobre los dones (1925) y conceptualizan el uso de mensajes de texto (a través del servicio de SMS) entre adolescentes, como ritual de intercambio de regalos. Según los autores, los mensajes de texto enviados y recibidos son investidos de un sentido de “don” o “regalo” y, como tales, su uso y tratamiento se insertan dentro de un marco de tipo normativo y de

²² Más adelante, revisaremos el discurso tecnocrático alrededor de WhatsApp (ver **Sección 3.2**).

implicancias morales. A partir de su estudio de campo, observan cierta “preocupación” de los usuarios entrevistados sobre la necesidad de responder a un mensaje recibido y viceversa, es decir, recibir una respuesta a un mensaje enviado. A partir de la percepción del carácter moral y normativo del envío de mensajes de texto, los autores notan que se desprende una **sensación de “obligación” moral entre los usuarios de “devolver” aquello recibido**; caso contrario la falta de respuesta es considerada un rechazo del regalo. Destacamos la aparición del tema de la respuesta (en el caso de interacciones iniciadas a través de dispositivos móviles de comunicación), asociado a cierta idea de reciprocidad obligada.

Cabe en este punto hacer una aclaración que vale para el total del presente trabajo: naturalmente los lazos sociales no mediatizados se basan y construyen también por fuera de estos dispositivos de comunicación móvil, con lógicas y presupuestos de expectativas de reciprocidad y obligatoriedad en un contexto normativo. Lo que aquí fundamentalmente nos interesa es cómo operan estos “lazos” *mediatizados* en ciertos dispositivos de contacto.

Tyler y Tang (2003), en su estudio del ritmo y tiempos de respuesta en comunicaciones entabladas a través de correos electrónicos, relevan la cuestión de la confirmación de lectura (**ver Anexo 8.1**). Al respecto concluyen: “Esta falta de control sobre qué información poseen los otros sobre las propias actividades puede frustrar el mantenimiento de la imagen de *responsividad* [ver **Sección 2.5**] y crear preocupaciones vinculadas a la privacidad” (Tyler & Tang, 2003: 246)²³.

Este estudio constituye un antecedente clave en nuestro trabajo, al menos por dos motivos. Primero, porque pone de manifiesto la preocupación de los usuarios por la confirmación de lectura de correos electrónicos. Y segundo, ya que plantea la idea de la negociación mutua en los ritmos de respuesta, que será un tema a considerar a la hora de salir a campo.

Church y de Oliveira (2013), por su parte, llevan a cabo un estudio que también representa un antecedente clave en el contexto del presente trabajo. Comparan, en recepción, dos sistemas de mensajería instantánea: SMS y WhatsApp, con el objetivo ulterior de comprender los incentivos y percepciones alrededor de WhatsApp. Su principal

²³ La traducción es nuestra.

conclusión es que si bien la percepción general del dispositivo es “muy positiva” (por factores como costo, inmediatez, influencia social, etc.), pueden identificar tres “problemas” percibidos al respecto: la “privacidad”, la “seguridad” del envío del mensaje y las “expectativas” que se producen alrededor del envío de mensajes. Cada uno de ellos vinculado muy estrechamente “con cierta información adicional que WhatsApp provee a sus usuarios” (Church & de Oliveira, 2013: 360). Tomamos dichos hallazgos como puntos de partida para nuestro estudio del dispositivo WhatsApp.

Un último antecedente —indirecto— que querríamos citar es el trabajo de Haddon (2006) sobre el “problema” del filtrado de llamadas telefónicas al teléfono de línea, que los actores ponen en práctica cubriéndose de excusas y, en muchos casos, haciendo uso de mentiras (Haddon, 2006: 22)²⁴. La cuestión de la “mentira” y el ocultamiento de la intención de filtrado de las percepciones y estrategias de los usuarios alrededor del sentido que se produce alrededor de cierto tipo de dispositivos de comunicación interpersonal.

A su vez, la perspectiva de considerar estos temas emergentes percibidos como “problemas” por los propios actores, nos reenvía a un punto central en el presente trabajo que es mencionado por Wolton: “El interés está en observar los conflictos, las resistencias, los desplazamientos y las modificaciones de las relaciones de confrontación, así como la integración de estas técnicas [tecnologías de la comunicación] a la cultura, los símbolos y las representaciones sociales” (Wolton, 1997: 370)²⁵.

Una vez presentados ciertos antecedentes que nos ubican en un marco de problemáticas específicas de sociabilidad y su relación con ciertos dispositivos de comunicación, pasamos a la siguiente sección, donde revisaremos los conceptos clave que servirán de marco teórico al presente trabajo.

²⁴ La traducción es nuestra.

²⁵ La traducción es nuestra.

2.5 Comunicación móvil: algunas claves conceptuales para comprender su funcionamiento

De acuerdo con Castells, las sociedades contemporáneas se desarrollan en un paradigma de **comunicación móvil** (Castells et al, 2007: 49). Siguiendo al autor, una de las características principales de este paradigma es la **ubicuidad**²⁶, presente tanto en internet como en las tecnologías emergentes móviles de la comunicación. En estrecha relación con esto, la comunicación interpersonal tiende, como proponen Katz y Aakhus, hacia el “contacto perpetuo” (Katz & Aakhus, 2002), puesto que “el desarrollo de la informática ubicua, en la que las personas son vistas como constantemente acompañadas de terminales informáticas (Weiser, 1991), plantea el problema de la interacción continua” (Licoppe, 2009: 84)²⁷. Es así como, en un contexto histórico en que la mediatización encuentra nuevas posibilidades técnicas nos topamos con una serie de premisas o mecanismos particulares que operan en el plano de lo social. Revisarlos ahora nos permitirá un entendimiento más profundo y claro sobre los discursos en reconocimiento de los usuarios alrededor de las piezas de información de WhatsApp sometidas a análisis.

Comencemos por el concepto de **conectividad**, que reviste de manera clara el vínculo entre las posibilidades técnicas y los sentidos sociales construidos alrededor de estas. Podemos pensarla de dos formas: como la potencialidad de encontrarse conectado a una red técnica que posibilita el contacto (internet o una línea telefónica móvil, por ejemplo), y como “experiencia emocional, evocada por e independiente de la presencia de otro sujeto” (Rettie, 2003: 1)²⁸.

El campo de la psicología social (Smith & Mackie, 2000) considera que la búsqueda de conectividad es uno de los tres principios motivantes básicos sobre los que se basa el comportamiento social²⁹. Esta necesidad fundamental de pertenecer y “estar conectado”

²⁶ La propiedad de estar a un mismo tiempo en diversos lugares.

²⁷ La traducción es nuestra

²⁸ La traducción es nuestra.

²⁹ Para esta teoría, los otros dos principios motivantes del comportamiento social son: la lucha por el control (*mastery*) y la valoración del “mí y el mío”. El primero refiere a la búsqueda por entender y predecir eventos en el mundo social para obtener muchos tipos de recompensas. El segundo hace referencia al deseo de los individuos de verse a sí mismos, y a todo o todos los que estén conectados a ellos (familias, equipos, naciones, posesiones) de manera positiva. Fuente:

promueve relaciones sociales (en Rettie, 2013: 2). Las redes sociales o servicios de mensajería instantánea configuran sistemas de *awareness* o “conciencia” sobre la presencia —*online*— de los otros, que incentivan la “conectividad” (en tanto experiencia y el sentimiento de involucramiento psicológico de conectividad), incluso cuando no hay intercambio de mensajes (Rettie, 2013: 3)³⁰. Es entonces no sólo la posibilidad técnica, sino también la percepción o conciencia de la presencia la que produce la experiencia del estar “conectado”.

En relación a esta noción, aparece un concepto propuesto por Licoppe (2004): **presencia conectada**. Se trata de un “manejo conectado de las relaciones, en donde una de las partes ausentes (físicamente) gana presencia a través de la multiplicación de gestos de comunicación mediada, al punto en que las interacciones co-presentes y los intercambios mediados a distancia [en términos de Traversa (2009), se trataría de vínculos semi-restringidos y restringidos; ver **Sección 2.1**] parecen desenvolverse en una única red homogénea” (Licoppe, 2004: 135). El autor apunta así a la conexión (conexión entendida como posibilidad de contacto mediado por tecnologías) multi-modal que caracterizaría a los vínculos establecidos en las sociedades contemporáneas³¹.

Esto produce lo que el autor denomina **conexión permanente**: “La naturaleza continua de este flujo de interacción irregular ayuda a mantener el sentimiento de una conexión permanente, una impresión de que el vínculo puede ser activado en cualquier momento y que por lo tanto uno puede experimentar el involucramiento del otro en el vínculo en cualquier momento” (Licoppe, 2004: 141)³².

Asimismo, es preciso notar que el mantenimiento de relaciones de manera conectada, como práctica particular y autónoma, comporta modalidades particulares de control social. La mera posibilidad de expectativa de la presencia conectada volcada hacia el control induce, siguiendo a Licoppe, una dialéctica de coacción³³ normativa y de

<http://psypress.co.uk/smithandmackie/resources/topic.asp?topic=ch01-tp-03#Three> Motivational Principles [Última consulta 29/05/15]

³⁰ La traducción es nuestra.

³¹ La historia de los medios de comunicación ha demostrado que los “nuevos” medios no reemplazan a los medios “tradicionales”; más bien estos conviven en un ecosistema mediático. Para un acercamiento a la teoría de la “ecología de medios”, cfr. Scolari (2015).

³² La traducción es nuestra.

³³ Decidimos traducir “constraint” por “coacción”.

disciplina internalizada donde la presencia y la ausencia, la disponibilidad y la no disponibilidad, son reguladas en un juego de **expectativas, obligaciones, y coacciones** practicadas en la microfísica del vínculo (Licoppe, 2004: 153)³⁴.

La noción de “**responsividad**”³⁵, comprendida como la propiedad y capacidad de brindar respuestas, reviste un especial interés en la modalidad de los vínculos conectados. Tyler y Tang (2003) encuentran que el ritmo de respuestas en correos electrónicos implica una **negociación mutua** entre emisores y receptores, quienes proyectan **imágenes de “responsividad”** entre sí. Basándose en Goffman (1959), los autores postulan que los individuos utilizan el e-mail apelando a una serie de estrategias y prácticas para provocar impresiones específicas en sus observadores, que resulten consistentes con sus propios objetivos.

De acuerdo con Licoppe (2009), las culturas industrializadas occidentales valorizan cada vez más la reactividad y la **disponibilidad** de sus miembros (Licoppe, 2009: 94). Podemos rastrear el concepto de “disponibilidad para interactuar” en Schegloff (1968) y uno de sus estudios pioneros sobre la conversación telefónica (vía teléfono de línea). Para exceder al caso particular del dispositivo teléfono, Schegloff decide llamar *summon* al inicio de una conversación telefónica por línea fija. Retomando a este autor, Hopper (1992) define el concepto de “hegemonía de quien llama”³⁶, a saber, de quien inicia el llamado. De acuerdo con Hutchby (2001), se trata de la relación característica que se encuentra en conversaciones telefónicas entre las agendas temáticas de quienes llaman y de quienes son llamados; una forma de poder social frente al que los usuarios del teléfono [de línea] han desarrollado **estrategias de resistencia**, algunas de las cuales incorporan tecnologías vinculadas, tales como el contestador automático (Hutchby, 2001: 101)³⁷.

Las estrategias de resistencia que surgen para restringir el potencial acceso a la propia disponibilidad nos reenvían a la cuestión de la **accesibilidad** en el teléfono móvil, cuya gestión estudian Licoppe y Heurtin (2001). Se trata este de un concepto habilitado por disposiciones técnicas (tal como en la conectividad, se debe poseer conexión a internet o una línea telefónica operativa), pero cuya negociación se juega en usos y sentidos

³⁴ La traducción es nuestra.

³⁵ Neologismo que surge de traducir el término anglosajón *responsivity*.

³⁶ En inglés, *caller hegemony*.

³⁷ La traducción es nuestra.

construidos socialmente. De manera que es necesario distinguir entre *accesibilidad* (técnica) y *disponibilidad* (social) (Licoppe, 2004).

Específicamente, los autores proponen que la “disposición” a la disponibilidad se construye en la relación de varios niveles de prácticas y tácticas, dentro de las cuales destacan la “**alcanzabilidad**”³⁸ y el “**filtrado**”. Ante la potencialidad de estar disponible al llamado del otro en cualquier momento del día (siempre que el usuario lleve consigo su teléfono celular), los sujetos despliegan una serie de prácticas que los autores relevan. A su vez, estas “tácticas” son investidas de sentido por parte de los propios actores.

Una de las conclusiones de Licoppe y Heurtin (2001) es que se produce entre los actores una **expectativa compartida de disponibilidad inmediata**; esto es, que ante cualquier interacción inaugurada por una de las dos partes, la otra se encuentra lista para retomarla y continuarla. En este sentido, los autores observan que existiría una percepción de obligación entre los usuarios de “hacerse disponible” frente a los demás, a través de los soportes de comunicación en cuestión.

La noción de *awareness* o conciencia es definida por Dourish y Bly (1992) como “la comprensión de las actividades de los otros, que provee un contexto para la propia actividad (...) es tanto una percepción de los usuarios de un sistema como un aspecto del sistema que facilita dicha percepción” (en Rettie, 2003: 2)³⁹. De acuerdo con Nardi et al (2000), los servicios de mensajería instantánea se constituyen como sistemas de conciencia, que ponen a disposición de los usuarios ciertos elementos que producen conciencia sobre la presencia del resto de los potenciales interlocutores.

La cuestión de la **conciencia de la presencia** de los otros se complementa con la intención de **localización**, creciente en el paradigma de la comunicación móvil. De acuerdo con Laurier (1999)⁴⁰, las preguntas de localización geográfica, que suelen iniciar interacciones ocurridas en soportes móviles de comunicación⁴¹, establecen contextos mutuos de comunicación, y permiten compartir circunstancias entre las partes que se están comunicado a distancia (Laurier, 1999 en Green, 2002: 32)⁴². Naturalmente, esta situación

³⁸ Neologismo que surge de traducir el término del inglés *reachability*.

³⁹ La traducción es nuestra.

⁴⁰ Cfr. también Ferraris, 2005.

⁴¹ Típicamente: ¿dónde estás?

⁴² La traducción es nuestra.

se contraponen a aquella ocurrida en las interacciones establecidas vía teléfonos de línea, que están anclados espacialmente al espacio del hogar. Según Green (2002), dichas preguntas a su vez configuran relaciones de “*accountability*⁴³ *mutua*” y confianza, sostenidas a través de la recolección de información sobre las condiciones físicas, sociales y psicológicas de aquellos con los cuales uno se está relacionando (Green en Brown et al, 2002: 32)⁴⁴.

Siguiendo a Licoppe (2009) en su análisis de las “notificaciones”, estamos frente al desarrollo de una cultura donde la entrada en relación con el otro es operada por el modo de la *solicitud directa* y del *aviso inmediato*. Allí, la respuesta continúa siendo el objeto de expectativas normativas, pero en un paisaje de artefactos trabajado por sus diseñadores y los usuarios que busca facilitar las posibilidades de negociar las modalidades en que esas expectativas se tratan (Licoppe, 2009: 95)⁴⁵.

Las nociones que caracterizan los procesos de comunicación interpersonal en un paradigma de la movilidad, y que procuramos relevar más arriba, se pondrán en juego a la hora de comprender las gramáticas de reconocimiento surgidas alrededor del dispositivo WhatsApp y de ciertas piezas de información que este provee sobre sus usuarios.

2.6 Privacidad y gestión de la propia información

Puesto que estamos analizando *piezas de información* sobre los propios usuarios, se impone proveer una definición de **privacidad**. Tomaremos una noción “acotada” de la misma, enfocada en la cuestión del control de la propia información. Siguiendo a Westin (1967), diremos que la privacidad es la habilidad de determinar por nosotros mismos cuándo, cómo y hasta qué punto información sobre nosotros es comunicada a otras personas⁴⁶.

⁴³ Entendemos por “accountabilty” la propiedad de “rendir cuentas”. Puesto que no existe una traducción literal, dejamos el término en inglés.

⁴⁴ La traducción es nuestra.

⁴⁵ La traducción es nuestra.

⁴⁶ En DeCew, Judith, "Privacy", The Stanford Encyclopedia of Philosophy (Spring 2015 Edition), Edward N. Zalta (ed.), URL = <<http://plato.stanford.edu/archives/spr2015/entries/privacy/>>. La traducción es nuestra. [Última consulta: 29/05/15]

2.7 Cortesía

La teoría de la cortesía nos servirá para pensar en la observación que hacen los propios actores de las propias prácticas y las ajenas alrededor del dispositivo estudiado. En la muestra de los discursos que traeremos a la mesa luego del trabajo de campo, lo que aparece como subyacente es un juicio sobre las prácticas. La “cortesía” es una perspectiva desde la cual podemos orientar nuestra lectura e interpretación al respecto.

De acuerdo con Escandell (1996), esta puede entenderse de dos maneras diferentes. Una de ellas se remite a las estrategias lingüísticas que sirven al propósito de mantener intacta la imagen ajena y la propia (cfr. Brown & Levinson, 1978; Lakoff, 1973). Otra –la que aquí tomaremos– se comprende como “un conjunto de normas sociales, establecidas por cada sociedad, que regulan el comportamiento adecuado de sus miembros, prohibiendo algunas formas de conducta y favoreciendo otras: lo que se ajusta a las normas se considera cortés, y lo que no se ajusta es sancionado como descortés. Esta cortesía se ha interpretado como un mecanismo de salvaguardia que establecen todas las sociedades para que la agresividad de sus miembros no se vuelva contra ellos mismos” (Escandell, 1996: 136).

Los teóricos Brown y Levinson (1987 [1978]) proponen una fórmula sobre el funcionamiento de la cortesía específicamente lingüística, que de todos modos querríamos extrapolar aquí. Los autores desarrollan el concepto de *imagen*, que consiste en dos tipos específicos de deseos que los hablantes se atribuyen los unos a los otros: el deseo de no ser detenido en las propias acciones (*imagen negativa*) y el deseo (en ciertos aspectos) de ser aprobado (*imagen positiva*) (Brown y Levinson, 1987: 13)⁴⁷. En la interacción, dicha imagen puede ser potencialmente amenazada. Y es allí donde interviene el concepto de “cortesía”, el que se orienta a evitar producir y recibir amenazas.

De acuerdo a su planteo, “ciertas clases de actos [comprendiendo como tales tanto comunicación verbal como no verbal] intrínsecamente amenazan la imagen, notoriamente aquellos que por su naturaleza son contrarios a los deseos de la imagen del hablante o el enunciatario” (Brown & Levinson, 1987: 65)⁴⁸. De allí, se establece una distinción entre aquellos actos que amenazan la imagen negativa y aquellos que afectan la imagen positiva,

⁴⁷ La traducción es nuestra.

⁴⁸ La traducción es nuestra.

y surgen dos conceptos correspondientes: “**cortesía negativa**” y “**cortesía positiva**”. La primera se orienta hacia la realización de los deseos sin resistencia: “mantener la afirmación sobre el territorio y la auto-determinación propios” (Brown & Levinson, 1987: 70)⁴⁹. La segunda (la cortesía positiva) se orienta hacia la imagen positiva del enunciatario y la auto-imagen positiva que reclama para sí; dicho de otro modo, a la intención del sujeto de ser aprobado por el otro en sus propios deseos.

Habiendo presentado nuestro marco teórico general, antecedentes de estudios sobre sociabilidad y tecnologías de la comunicación interpersonal, y ciertos conceptos clave que ayudarán a orientar nuestro estudio, pasamos al análisis en producción del dispositivo WhatsApp.



⁴⁹ La traducción es nuestra.

3 Análisis en producción

3.1 Presentación del caso elegido: WhatsApp como aplicación y como dispositivo “encajado”

Como adelantamos, estamos interesados en WhatsApp en tanto caso donde es posible visualizar aquello que deseamos estudiar. Hay, por lo menos, dos perspectivas desde las cuales encarar el análisis del mismo: como aplicación móvil, existente dentro del ecosistema de aplicaciones contemporáneo; como dispositivo, encajado a su vez en el dispositivo del teléfono celular (**ver Sección 2.3 La noción de dispositivo**). A continuación revisaremos WhatsApp desde ambas miradas.

3.1.1 WhatsApp como aplicación móvil

De acuerdo con la caracterización provista por Church y de Oliveira (2013), “WhatsApp es una aplicación⁵⁰ de Mensajería Instantánea Móvil para *smartphones* [con reciente posibilidad de ser utilizada en *desktops*⁵¹], que permite enviar y recibir imágenes, video, audio y coordenadas geográficas, a individuos o grupos, haciendo uso del plan de datos que el usuario posee y con ningún costo extra. Requiere de una conexión a internet móvil para funcionar, y que ambas partes posean el software propietario instalado en sus teléfonos celulares” (Church & de Oliveira, 2013: 353)⁵². Decimos “encajado” en tanto su soporte es el teléfono celular de tipo inteligente (*smartphone*), cuestión que es necesario remarcar puesto que el celular constituye a su vez un dispositivo con características propias.

Como ya se ha mencionado, se estima que la aplicación cuenta actualmente con 800 millones de usuarios en el mundo.⁵³ Sus usuarios se localizan sobre todo en países en vías de desarrollo (en India, Brasil y México, por ejemplo, presenta altos índices de penetración)

⁵⁰ “Una aplicación móvil [programa, o grupo de programas, diseñado para el usuario final] es una aplicación informática diseñada para ser ejecutada en teléfonos inteligentes, tabletas y otros dispositivos móviles” Fuente: http://es.wikipedia.org/wiki/Aplicaci%C3%B3n_m%C3%B3vil [Última consulta: 29/05/2015]

⁵¹ <https://blog.whatsapp.com/614/WhatsApp-Web> [Última consulta: 29/05/2015]

⁵² La traducción es nuestra.

⁵³ Fuente: <http://blogs.wsj.com/digits/2015/04/17/whatsapp-hits-800000-users-1-billion-by-year-end/> [última consulta: 29/05/15]

y no tanto en países como Estados Unidos⁵⁴. Sus usuarios muestran un grado significativo de uso de la aplicación: se calcula un envío diario de 30 mil millones de mensajes en el mundo (aproximadamente 40 mensajes por día, por persona).⁵⁵

WhatsApp puede ser obtenido a partir de las plataformas de descarga de aplicaciones para *smartphones*, tales como App Store, Google Play Store, Windows Phone, entre otras. Durante el primer año de uso es gratuita y, cumplido ese período, en teoría pasa a tener un costo anual de US\$0,99⁵⁶. En su modelo de negocios, el costo de envío de un mensaje es el mismo que el costo de miles⁵⁷; esta sea quizá una de las diferencias más grandes respecto del servicio de mensajería instantánea que le precedió: el del SMS, donde si bien existen paquetes con una cantidad ilimitada de mensajes, la lógica principal es que el costo es proporcional a la cantidad de mensajes enviados. Al menos en principio, WhatsApp no presenta un límite cuantitativo de uso: lo que requiere es un paquete de datos de internet que le permita efectivizar el recorrido de los mensajes de un servidor al otro.

El servicio se monta sobre tecnología IP (Internet Protocol) y está disponible para los sistemas operativos iOS, Android, Windows Phone, Nokia, BlackBerry OS, entre otros. Al ser instalado, crea una cuenta de usuario tomando su número telefónico y se sincroniza con la agenda de contactos del mismo, por lo que no es necesario para los usuarios agregar contactos en una agenda separada. Como todos los usuarios son registrados con su número de teléfono, el software lista en calidad de “contactos” a todos aquellos usuarios presentes en la agenda que también hacen uso de la aplicación⁵⁸.

Como toda aplicación móvil, WhatsApp posee en su diseño un abanico (no demasiado amplio) de posibilidades de **configuración**, dentro de una serie predeterminada de funcionalidades. Es así como el usuario puede desactivar las notificaciones (ver Licoppe,

⁵⁴ Fuente: <http://www.wired.com/2014/02/whatsapp-rules-rest-world/> [última consulta: 29/05/15]

⁵⁵ Fuente: <http://www.forbes.com/sites/greatspeculations/2015/03/19/heres-why-whatsapp-can-become-a-multi-billion-dollar-business-for-facebook/> [última consulta: 29/05/15]

⁵⁶ Decimos “en teoría” ya que, en la práctica, los usuarios parecen encontrar estrategias para evitar efectivamente el pago. Por ejemplo, al extender la licencia de uso gratuito.

⁵⁷ WhatsApp no presente ningún tipo de publicidad. De manera que su modelo de negocios no se basa ni en costo de envío de mensajes ni en publicidad. Se especula (ver Nota al pie 56) que su estrategia comercial apunta a atraer una grandísima cantidad de usuarios, convocados por el costo cero de utilizarla durante el primer año entre otras cosas, para luego poder cobrar un cargo fijo anual al porcentaje de usuarios que esté dispuesto a hacerlo.

⁵⁸ <http://www.whatsapp.com/faq/es/general/20971813> [última consulta: 29/05/15]

2009) denominadas *push*⁵⁹, o configurar su **privacidad**, a través de decisiones relativas a la visibilidad de distintas piezas de información, a tres públicos diferenciados por el diseño del propio dispositivo: “todos”, “nadie”, “mis contactos”. Dichas piezas de información son: la fotografía de perfil, la confirmación de lectura, la hora del último ingreso a la aplicación, el “estado”⁶⁰.

Puesto que en el presente trabajo, nos centramos en WhatsApp como caso donde se observan ciertas piezas de información sobre los usuarios, es necesario aclarar que dicha aplicación no aporta, sin embargo, una novedad radicalmente significativa en términos de datos presentados⁶¹: es posible relevar otros dispositivos de mensajería instantánea en los cuales circulan los mismos tipos de referencias sobre sus usuarios (“estados”; “última hora de conexión”; “en línea” y “tipeando” un mensaje; etc.). Cabe la pregunta entonces por la elección de WhatsApp como caso de estudio.

En principio, una cuestión para nada menor es la **masividad** de la aplicación, estimada en un billón de usuarios para fines de 2015⁶²⁶³. Luego, su función específica (desde el diseño y desde el uso que se le otorga principalmente) se remite a la mensajería instantánea⁶⁴. A diferencia de plataformas como Facebook, que suman servicios de mensajería instantánea a sus diversas funcionalidades, WhatsApp surge con ese único fin, y esto nos ayuda a aislar nuestro objeto de estudio.

Por otra parte, WhatsApp se ubica predominantemente en aparatos de telefonía *móviles*⁶⁵. Como hemos visto en la **Sección 2.5**, la noción de tecnología móvil reviste importancia en el contexto del presente trabajo. Finalmente, un tema no menor es que su uso, en el caso de jóvenes argentinos de la Ciudad de Buenos Aires y alrededores, no se

⁵⁹ Esto es, aquellas que saltan en la pantalla del teléfono incluso cuando no se está haciendo uso de la plataforma http://es.wikipedia.org/wiki/Notificaciones_push [última consulta: 29/05/15]

⁶⁰ Ver: <http://www.whatsapp.com/faq/es/general/23740821> [última consulta: 29/05/15]

⁶¹ Ver Anexo 8.1 “La confirmación de lectura más allá de WhatsApp”

⁶² Ver http://www.huffingtonpost.com/2015/04/19/facebook-whatsapp-hits-8_n_7095698.html [última consulta: 29/05/15]

⁶³ Razones que aventuramos para explicar su éxito pueden vincularse a la gratuidad de su servicio y su carácter multiplataforma y omnipresente en el ecosistema de las aplicaciones (como se dijo, puede descargarse para funcionar en cualquier dispositivo de tipo *smartphone*, y descargarse desde la gran mayoría de las “tiendas” de aplicaciones).

⁶⁴ Muy recientemente se han incorporado las llamadas <http://www.theverge.com/2015/4/21/8463223/whatsapp-voice-calling-ios-app-update> [última consulta: 29/05/15]

⁶⁵ Si bien, como ya se dijo, actualmente es posible descargarlo en versión *desktop* (esto es, para el uso en computadoras).

restringe solamente al intercambio con pares, sino que también incluye la dimensión laboral, familiar, de organización de tareas varias (nótese la difusión de la creación de grupos), como veremos en nuestros resultados. Esto permite una mayor profundidad a la hora de analizar ciertos usos y prácticas del dispositivo en diversos tipos de relaciones.



3.1.2 WhatsApp como dispositivo

Pasemos ahora a considerar WhatsApp en tanto **dispositivo**. Para comenzar, es necesario destacar cuestiones generales sobre la *mensajería instantánea*: este servicio “permite a los usuarios tipear mensajes en una ventana pero, como el teléfono, se basa en un modelo ‘diádico’ de conversación. Hay un solo individuo con el que pueden comunicarse (aunque pueden mantener en curso muchas conversaciones diádicas concurrentes con diferentes individuos en un determinado momento). Algunos sistemas de Mensajería Instantánea, entre los cuales se encuentra WhatsApp soportan *chats* de múltiples partes (Nardi et al, 2000: 80)

Church y de Oliveira (2013) denominan “información social” a aquellas piezas de información que provee a sus usuarios: la confirmación de lectura del mensaje, cuándo los contactos se encuentran *online* [con la aplicación abierta], cuándo están “tipeando” un mensaje, cuándo [en qué horario] fue el “último acceso”.

Los mensajes producidos por los usuarios que circulan por WhatsApp van acompañados de ciertas marcas (*ticks*, “vistos”, “palomitas”), cuya cantidad y color varía de acuerdo al “estado” del mensaje en cuestión. Este puede adquirir tres formas: *enviado*, *entregado*, *leído*. Los mensajes recibidos aparecen en la pantalla de inicio del dispositivo, en orden de envío (del más al menos reciente temporalmente), y dentro de globos de conversación, donde cada color corresponde a uno u otro interlocutor.

Habiendo dicho esto, se impone tener en cuenta al menos dos tipos de cuestiones sobre el dispositivo en cuestión: por un lado, sus coordenadas espacio-temporales; por el otro, las restricciones del orden del discurso⁶⁶.

En términos de las restricciones del orden del discurso del dispositivo, podemos mencionar cuatro cuestiones. Una primera está vinculada a las condiciones concretas de comunicación: el **soporte** en que los mensajes circulan en medio escrito, visual (imágenes y

⁶⁶ Siguiendo a Kerbrat-Orecchioni (1997), llamamos “restricciones del universo del discurso” a “aquellas limitaciones suplementarias que funcionan como otros tantos filtros que restringen las posibilidades de elección (y orientan simétricamente la actividad de decodificación); filtros que dependen de dos tipos de factores: (1) las condiciones concretas de la comunicación; (2) los caracteres temáticos y retóricos del discurso, es decir, grosso modo, las restricciones de ‘género’ (...) Llamaremos ‘universo del discurso’ al siguiente conjunto: (1) situación de comunicación, (2) limitaciones estilístico-temáticas” (Kerbrat-Orecchioni, 1997: 25).

emoticones⁶⁷) y auditivo (la voz, contenida en las llamadas “notas de voz”, que no pueden exceder los dos minutos de duración), aunque hay una predominancia de la palabra escrita⁶⁸. El soporte típicamente escrito electrónicamente ha sido caracterizado como “conversación escrita” (Rheingold, 1995: 182), “palabra escrita” o “escrito hablado” (Toussaint, 1992) [citados en Velkovska, 2002: 197]. En términos de los caracteres temáticos y retóricos del discurso, estos se corresponden con las características del género discursivo —si cabe este término— de la mensajería instantánea, mencionados más arriba.

Una segunda cuestión refiere al “perfil” que el usuario se construye, y que establece ciertas configuraciones enunciativas. La aplicación propone una serie finita de variantes, que el propio usuario puede elegir, a saber: estados⁶⁹, un nombre de usuario, una fotografía de perfil, la activación/desactivación de las “confirmaciones de lectura” de los mensajes⁷⁰; la activación/desactivación del dato sobre “la última hora de conexión” a la aplicación.

Una tercera cuestión vinculada al orden de las restricciones del discurso se relaciona con el hecho de que un mismo usuario puede mantener distintas conversaciones en simultáneo y *esto nunca es visible* para sus respectivos interlocutores; es decir que siempre se mantienen en carácter de interacciones privadas⁷¹.

Respecto de las **coordenadas temporales del dispositivo**, es importante notar que por su estructura, WhatsApp es una plataforma de contacto *constantemente abierta/encendida*: no presenta un botón de encendido o apagado. Lo que condiciona su actividad es la calidad de la conexión a la red del dispositivo celular.

En este sentido, el parámetro social de su funcionamiento es el de **uso/no uso**: un usuario está “en línea” cuando se encuentra *haciendo uso* de la aplicación (donde el “hacer uso” puede ser un estado pasivo, que solo comporta el despliegue de la pestaña de la plataforma —activada con un botón—). Y no existe el reverso o negación de ese “estado en

⁶⁷ Los emoticones son representaciones gráficas que pueden ser insertas en servicios de mensajería (e-mails, chats, mensajería instantánea, etc). Para un estudio de los mismos, cfr. por ejemplo Walther y Addario (2001).

⁶⁸ En los grupos focales llevados a cabo, notamos la emergencia de la voz como soporte de los mensajes, a través de las llamadas “notas de voz”.

⁶⁹ Los “estados” ofrecidos son: “disponible” [este es el estado que el sistema configura por default], “ocupado”, “en la escuela”, “en el cine”, “en el trabajo”, “batería baja”, “no puedo hablar, sólo WhatsApp”, “en una reunión”, “en el gimnasio”, “estoy durmiendo”, “sólo llamadas de urgencia”.

⁷⁰ La posibilidad de desactivar este mecanismo no está presente en todos los sistemas operativos donde WhatsApp puede montarse.

⁷¹ Las conversaciones desarrolladas en los “grupos” parecieran representar un espacio público, dentro del espacio privado que configuraría la aplicación.

línea”: **no existe un “desconectado” de la plataforma**⁷². Esto constituye un punto fundamental, por los efectos que puede provocar en reconocimiento: el concepto de “conexión permanente” (ver **Sección 2.5**) se verifica en el dispositivo, al menos potencialmente (como dijimos, la recepción de conectividad es la que determina la capacidad de conexión).

En cuanto al *tiempo* que circula dentro del dispositivo, este se corresponde con el tiempo del teléfono celular (dispositivo donde se encaja)⁷³ del propio usuario. Lo que nuestra investigación nos sugiere es que esta característica no es menor: produce un cambio en el monitoreo de los actores respecto de los movimientos de los otros actores⁷⁴, en tanto observan conscientemente y son conscientemente observados, *incluso en el “afuera” de la aplicación*. Dichos “movimientos” refieren a la temporalidad de los sujetos, temporalidad siempre puesta en relación a la aplicación de mensajería como centro, y teniendo como premisa compartida la presunción de “conexión permanente” de los actores al dispositivo.

Las **coordenadas espaciales** del dispositivo están subordinadas a la ubicuidad (ver **Sección 2.5**), condición estructural del dispositivo móvil en donde suele alojarse la aplicación. Sin embargo, dicha ubicuidad se subordina, a su vez, a las posibilidades de conectividad de la red, que determinan desde qué espacios es factible acceder al servicio. Si bien existe una funcionalidad de la misma que permite enviar las coordenadas de geolocalización de la posición del usuario (si es que el usuario define su configuración de privacidad para que esta información pueda ser recuperada; la espacialidad, desde el dispositivo, es opaca: no hay, a priori, indicios del lugar desde donde se envía o recibe el mensaje.

Nos interesa ahora plantear qué tipo particular de contacto es, al menos en principio, habilitado por WhatsApp. Podemos decir, a priori, que está caracterizado por los siguientes elementos:

- Simetría emisión/recepción (un emisor o múltiples emisores identificado(s), un receptor o múltiples receptores identificado(s);

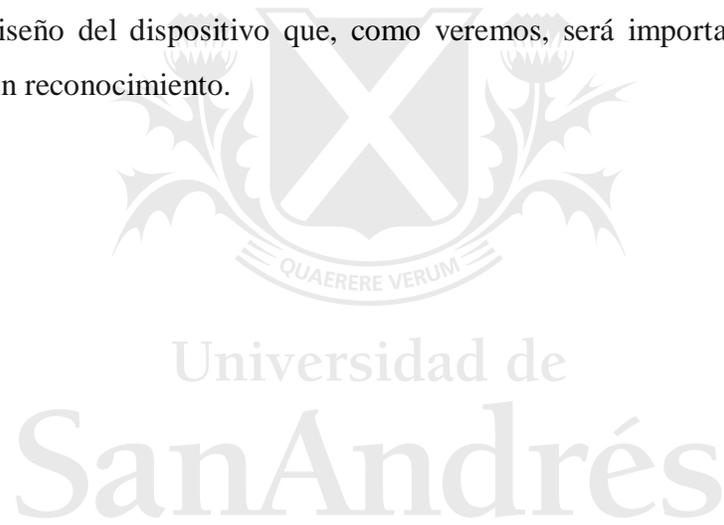
⁷² <http://www.whatsapp.com/faq/en/s60/20910578> [última consulta: 29/05/2015]

⁷³ En casos de interacciones donde los interlocutores se encuentran están en husos horarios distintos, el dispositivo muestra siempre el horario propio de cada hablante.

⁷⁴ De este monitoreo hablaremos en la Sección 4.4

- Discursos predominantemente escritos -con tendencia a la multimodalidad- como soporte material del contacto;
- Recepciones privadas de discursos privados (aunque la recepción puede volverse simultánea, por ejemplo en los casos de grupos de chat);
- **Información simétrica sobre ciertas condiciones de producción y recepción de los mensajes**, en otras palabras, de las **condiciones de restricción del orden del discurso**: una particular combinación de piezas de información sobre los actores de la interacción.

Esta última característica (la de la simetría de la información) es una característica estructural del diseño del dispositivo que, como veremos, será importante considerar en nuestro análisis en reconocimiento.



3.2 Representaciones tecnocráticas de un servicio

En esta sección, realizamos un breve análisis del discurso puesto en circulación por los propios tecnólogos como estrategia comunicacional y comercial de la aplicación WhatsApp. Se trata de discursos tecnocráticos “en reconocimiento”, que operan desde el polo de la producción⁷⁵.

Para ello, observemos el sitio web de la aplicación, que se constituye como el soporte “oficial” de sus discursos. Allí, las funcionalidades de la misma son relevadas en detalle. Usualmente en segunda persona del singular, el enunciador construido en dichos textos busca *explicar* características del dispositivo a los enunciatarios. Dicho enunciador, que se llama a sí mismo “Equipo de soporte de WhatsApp”, produce un su discurso orientado fundamentalmente a establecer un manual de “correcta” interpretación de las prestaciones del servicio de mensajería instantánea.

Organizados en función de preguntas plausibles de ser formuladas con frecuencia por los usuarios (las “Preguntas Frecuentes”), estos discursos de tipo expositivo-explicativos procuran delimitar el abanico de posibles interpretaciones —en términos veronianos, las múltiples gramáticas de reconocimiento—, que podrían suscitarse alrededor de ciertas piezas de información, tales como la “confirmación de lectura”. En estos intentos de guiar la percepción y el uso de la aplicación, nos encontramos con tutoriales que responden preguntas como “¿qué significan los dos *ticks* al lado de mi mensaje?”, “¿cómo sé si alguien leyó mi mensaje?”⁷⁶ o “¿qué significan ‘últ. vez’ y ‘en línea’ exactamente?”⁷⁷ Estas preguntas nos dejan ver algo fundamental sobre los discursos tecnocráticos que rodean al dispositivo WhatsApp: que establecen que las marcas visuales (los *ticks* o “palomitas”) significan e indican, a su vez, qué sentidos producen.

Se trata no tanto de manuales de “uso”, como de manuales de “lectura” de los propios códigos del dispositivo, donde se estiman posibles preguntas de los usuarios-

⁷⁵ Recordemos que la semiosis es una red infinita en donde los discursos no dejan de reenviar a otros discursos.

⁷⁶ <http://www.whatsapp.com/faq/es/android/28000015> [última consulta: 29/05/15]

⁷⁷ <http://www.whatsapp.com/faq/es/general/20971848> [última consulta: 29/05/15]

enunciatorios y se presentan argumentos para evitar potenciales malentendidos. Veamos el siguiente ejemplo:

*“Si sólo ves un tick al lado de tu mensaje, **no significa que** hay un problema con WhatsApp o con tu teléfono móvil. A continuación te presentamos **algunas razones por las cuales tu mensaje se entrega al servidor, pero no a tu amigo.***

- *El teléfono de tu amigo está apagado o tiene la batería baja / agotada.*
- *Tu amigo **puede estar dormido**, sobre todo si vive en otra parte del mundo.*
- ***Puede que tu amigo no tenga una conexión** a internet (si está en un ascensor, si está en roaming o si no le queda crédito / saldo en el teléfono, **por ejemplo**).*
- ***Puede que tu amigo haya visto** la notificación en la pantalla del teléfono, pero no ha abierto para recibir el mensaje (esto es muy común en el caso de iPhone).*
- *Puede que tu amigo te haya bloqueado”⁷⁸*

Dos observaciones al respecto: en primer lugar, se califica de “amigos” a los interlocutores con los cuales el presunto usuario establece una interacción; de manera que el discurso tecnocrático presenta, desde producción, a WhatsApp como un dispositivo que pone en contacto a “amigos”⁷⁹. Una segunda cuestión, no menor, es que allí se retoma una pregunta, que provendría de los propios usuarios, sobre una situación hipotética en la que el mensaje “es entregado al servidor, pero no al amigo”. Resulta interesante observar cómo la respuesta a dicha pregunta reenvía a la actividad del interlocutor. Frente a lo cual, el enunciatorio ofrece una serie de conjeturas sobre el comportamiento (“está dormido”), y el contexto (“no tiene conexión”; “está en un ascensor”), con el objeto de dar una explicación que excluya al sistema mismo: “no hay un problema con WhatsApp... puede que tu amigo... por ejemplo...”. Como veremos en nuestro análisis en reconocimiento, la elucubración como operación frente a marcas visuales del dispositivo (ver dos *ticks* azules, por ejemplo; o monitorear la “últ. vez a las...”) y lo que estas podrían implicar será una de las claves de los sentidos que se producen en reconocimiento.

⁷⁸ El subrayado es nuestro. Extraído de <https://www.whatsapp.com/faq/es/general/20951546> [última consulta: 29/05/2015]

⁷⁹ Esta retórica es muy similar a aquella de Facebook, y de tantas otras redes sociales, donde los “contactos” se califican como “amigos” desde el propio diseño de los dispositivos.

4 Análisis en reconocimiento

4.1 Representaciones populares de una preocupación

Como adelantamos en la **Introducción**, la decisión de incorporar la confirmación de lectura de los mensajes enviados y recibidos en WhatsApp generó polémica entre los usuarios, manifestada en redes sociales. Circularon y circulan a su alrededor “contenidos generados por los usuarios” (Scolari, 2012) que, usualmente en clave satírica e irónica, presentan ciertas preocupaciones. A continuación, presentamos dos casos del repertorio de discursos en torno de estos temas⁸⁰ con el objetivo de ilustrar las maneras en que se patentiza la representación de la “confirmación de lectura” y la “última hora de conexión” en WhatsApp.

El primer caso refiere a una publicación en la página *Cinismo Ilustrado* de la red social Facebook, el día 5 de noviembre de 2014 con motivo de la aparición del “doble *tick* azul” (la confirmación de “lectura” del mensaje) en WhatsApp (ver *Imagen II*).

Lo que aquí observamos es cómo se va produciendo sentido alrededor de un ícono que reenvía al código visual del WhatsApp (el *tick*). Allí las distintas combinaciones (ficticias) de *ticks* se traducen en afirmaciones sobre el estado del propio mensaje enviado. Hasta el segundo caso (“tu mensaje ha sido leído”), el discurso sobre el significado del objeto icónico (el *tick*) coincide con aquel discurso oficial de la aplicación (ver *Imagen I*, en **Introducción**). Es a partir del tercer caso (de la confirmación de lectura, que marca como “leído” el mensaje) que comienza el chiste, consistente en mostrar cómo el dispositivo se esfuerza en indicar al usuario que su mensaje ha sido *ignorado* por el remitente. El tema de la pregunta por la falta de respuesta y por el “estado” de ese mensaje enviado parecen ser el centro de este posteo.

⁸⁰ Para ver una porción de dicho repertorio, consultar el **Anexo 8.2**.



Imagen II: Captura de pantalla de la página de Facebook Cinismo Ilustrado del 5 de noviembre de 2014. Fuente: <https://www.facebook.com/pages/Cinismo-Ilustrado/510457279066937?fref=ts> [última consulta]

El segundo caso que tomamos es el de un artículo de opinión intitulado *¿Cómo evitar que tu relación termine por culpa de WhatsApp?* y publicado en un portal de noticias online⁸¹. Producido previamente a la aparición “oficial” de la confirmación de lectura de los mensajes en WhatsApp, el texto advierte acerca de los peligros de las potenciales injerencias maliciosas del uso de este dispositivo, específicamente en relaciones de pareja: “No permitas que WhatsApp arruine tu relación” plantea. Coloca un especial énfasis en desalentar las especulaciones o anticipar las causas del atraso en una respuesta (que se querría inmediata) o frente a la no respuesta ante el envío de un mensaje: “Antes de que los

⁸¹ <http://www.abc.es/sociedad/20131010/abci-pareja-rotas-whatsapp-201310101325.html> [última consulta: 29/05/15]

malos sentimientos se adueñen de nosotros tenemos que pensar que no es más que un programa, que puede fallar y que no siempre deberemos achacar a una falta de atención por la otra parte que nuestros mensajes no sean contestados inmediatamente”. El enunciador, como se ve, se esfuerza en convencer al lector de que las marcas que se visualizan en el dispositivo pueden ser de orden no voluntario y que es necesario comprender que la inmediatez en la respuesta no debe ser exigida al compañero. En el artículo aparece mencionada la “última hora de conexión” como motivo de discordia: “WhatsApp muestra a tus contactos la última hora a la que te has conectado. Esto también puede llegar a provocar problemas de pareja, con preguntas como «¿con quién estabas hablando?» o «¿dónde estabas a esa hora?»”.

En conclusión, la cuestión de la no respuesta, la presión por obtener una respuesta inmediata, el chequeo del estado del propio mensaje y el monitoreo de los movimientos del otro aparecen como cuestiones problemáticas —que incluso podrían afectar relaciones de pareja— suscitadas por las piezas de información que circulan en WhatsApp.

Como se observa, estos discursos presentan un discurso principalmente *apocalíptico* del dispositivo, en tanto causante de males, preocupaciones, rupturas, inquietudes y reclamos. Si bien no estamos interesados aquí en responder nuestras preguntas de investigación a partir de dichos textos, consideramos tener en cuenta qué discursos públicos y “populares” (en el sentido de producidos por los usuarios y medios de comunicación) circulan alrededor de las piezas de información que sometemos a análisis en el presente trabajo.

En las secciones que siguen, procedemos a realizar nuestro análisis en reconocimiento de aquellos discursos producidos por los usuarios alrededor del dispositivo WhatsApp.

4.2 Técnica de investigación elegida: el *focus group*

Como plantean Fortunati y Magnanelli (2002), “en general, los posibles usuarios se construyen una representación mental y social del medio tecnológico recordando curiosidades, informaciones, actitudes, opiniones, impacto emocional, elementos de prestigio social, procesos de imitación, puesta en marcha de símbolos y significados, intercambios a través de conversaciones, planificación de compras, tentativas de acceso y prácticas de uso de la tecnología en cuestión. Entonces, elaboran estrategias de comportamiento, determinando su grado de implicación en una determinada tecnología, que es como decir su aceptación” (Fortunati & Magnanelli, 2002: 60). Este tipo de elementos pueden ser relevados a partir de técnicas como la del grupo focal; de allí nuestro interés en esta metodología específica. Cabe aclarar, sin embargo, que reemplazaríamos el concepto de “aceptación” por el de “negociación” (cfr. Hall, 1993) de las tecnologías.

Siguiendo a Morgan y Spanish (1984), un *focus group* es una discusión, grabada en audio o video, entre un grupo pequeño que explora temas seleccionados por el investigador y típicamente dura como máximo dos horas. Allí los participantes son usualmente guiados en la discusión por un moderador, que muchas veces es el propio investigador. Los datos recolectados de las sesiones de *focus groups* son típicamente analizados cualitativamente (Morgan y Spanish, 1984: 254-255)⁸².

Naturalmente, esta técnica presenta ciertas limitaciones al alcance de nuestros resultados, que es fundamental reconocer: en particular, no permite la operación de generalizar los resultados obtenidos. Si bien buscamos que nuestra muestra se componga de un abanico “variado” de sujetos, de ninguna forma podemos asegurar que es representativa de la población de la que proviene, ya que no cumple con las condiciones de ser probabilística ni aleatoria. En este sentido, la técnica de los *focus groups* en particular, y la investigación cualitativa en general, trabajan con las particularidades asociadas a las subjetividades, más que con la casuística y la generalidad.

⁸² La traducción es nuestra

4.3 Trabajo de campo: estudio en recepción

Para nuestro trabajo de campo, reunimos 28 participantes: 12 hombres y 16 mujeres, de entre 18 y 55 años, representantes de un espectro socioeconómico ABC y ABC1.

La estrategia de reclutamiento de los participantes fue mixta, en tanto empleamos la técnica “bola de nieve” (consistente en contactar a un participante capaz de congregarse a otro participante y así sucesivamente) junto con criterio sistemático, puesto que necesitábamos que los posibles sujetos contaran con las características solicitadas (género, edad, nivel de estudios, etc). Para evitar el riesgo de sesgar la elección de los participantes, procuramos que nuestros “reclutadores” no se conocieran entre sí. Finalmente, la forma de gratificar a quienes participaron de la experiencia fue con una merienda o almuerzo.

En total, realizamos seis *focus groups*. Cinco de ellos fueron “naturales” (consistentes de grupos sociales previamente formados: amigos, amigas, colegas de trabajo) y reunían en cada caso individuos de un mismo género: hombres o mujeres. El grupo restante fue artificial y de carácter mixto: combinó mujeres y hombres que no se conocían previamente y tenían diferentes edades.

A su vez, se llevó a cabo un *focus group* con adultos de 35 a 55 años, donde todos los participantes se conocían; de todos modos, en este caso resultó indistinta esta variable ya que el objetivo de realizarlo era a fines de poder compararlo con los resultados obtenidos a partir de los *focus groups* de participantes “jóvenes”. Atendimos al criterio de diferenciación etaria propuesto por Prensky (2001) entre *nativos* e *inmigrantes* digitales: el autor califica a los inmigrantes digitales como aquellos que, al no haber nacido en la era digital, retendrán siempre, en algún grado, su ‘acento’, mientras que los nativos son quienes hablan la lengua de forma nativa.

La decisión de distinguir entre grupos previamente formados o no se relaciona con la conjetura previa de que lo que un individuo postule sobre sus propias percepciones, interpretaciones y comportamientos al respecto de las interacciones donde existe la posibilidad de confirmación de lectura del mensaje enviado/recibido será diferente en un contexto de familiaridad que en un contexto de desconocimiento del resto de los participantes. A su vez, conjeturamos que podría existir cierta diferencia por género en cuanto a las percepciones del tema en cuestión, razón por la cual distinguimos entre *focus*

groups sólo de mujeres y sólo de hombres. Es preciso advertir, sin embargo, que de acuerdo a Castells et al (2007), ciertas investigaciones han encontrado que el género no es un determinante importante del uso del teléfono móvil (Castells et al, 2007: 48). En efecto, en diversos lugares (exceptuando Asia, particularmente Japón), la investigación actual no apoya conclusivamente ninguna tendencia de género particular, sino que revela múltiples dinámicas existentes (Castells et al, 2007: 54)⁸³.

Las condiciones de selección fueron las siguientes: sujetos que actualmente residan en el Área Metropolitana de Buenos Aires, que fueran usuarios de *smartphones* desde al menos los últimos seis meses, usuarios frecuentes de WhatsApp, pertenecientes al sector socioeconómico ABC y ABC1.

Las justificaciones para dichos criterios son las siguientes: la limitación de la búsqueda de acuerdo a la locación geográfica tiene origen en motivos de orden práctico, relacionados con la ubicación de la investigadora. La necesidad de poseer un *smartphone* se vincula con la necesidad de tenerlo para poder emplear la versión móvil [recientemente se creó la versión web de esta aplicación], y la antigüedad de uso de como mínimo seis meses se pensó para contar con sujetos que tuvieran familiaridad con su uso. De hecho, buscamos que la mayoría de los participantes fueran *heavy users*⁸⁴ de la aplicación.

Por otra parte, la elección de trabajar con un sector socioeconómico específico se vincula con la necesidad de referir los resultados a un segmento específico de la población, dado que nuestra muestra es pequeña (28 sujetos en total).

Los cinco *focus groups* conformados por participantes “jóvenes” (entre 18 y 23 años) fueron conducidos en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, durante el mes de marzo de 2015. El grupo compuesto por participantes adultas (entre 37 y 55 años) tuvo lugar en una sala de las oficinas del lugar de trabajo de las mismas. Cada reunión tuvo un promedio de entre una hora y media y dos horas de duración. Antes de comenzar a realizarlo, se le entregaba en mano a cada participante un cuestionario-filtro (colocaban nombre de pila) de no más de una carilla, donde se preguntaban datos sociodemográficos básicos como edad,

⁸³ Hutchby (2001), por ejemplo, plantea que existen significativas diferencias de género en los modos en que el teléfono [de línea] es tomado como tecnología de comunicación (Hutchby, 2001: 83).

⁸⁴ “El porcentaje de la población que representa a la mayoría de los usuarios de un producto”. Fuente: http://www.allbusiness.com/barrons_dictionary/dictionary-heavy-users-4964821-1.html [última consulta: 29/05/15]

nivel de educación alcanzado, barrio de residencia, y se chequeaba la posesión de un teléfono de tipo *smartphone*.

Los *focus groups* realizados tenían una forma semi-estructurada (véase apéndice “Guía de pautas”), en tanto el moderador iba proponiendo una serie de temas sujetos a discusión por parte de los participantes (**ver Anexo 8.4**).

Los temas tocados y las preguntas propuestas en los grupos focales iban de una mayor generalidad a una mayor especificidad. El esquema general de la denominada “guía de pautas” era el siguiente:

- Uso de y vínculo con los medios de comunicación interpersonal
- Uso y vínculo con la aplicación de mensajería instantánea
- Percepción y práctica alrededor de la confirmación de lectura del mensaje
- Percepción y práctica alrededor de la última hora de conexión

4.4 Gramáticas de reconocimiento

Siguiendo a Verón (2004), en el análisis en reconocimiento se trata de constituir las reglas de ‘lectura’ o de interpretación respecto del discurso objeto (2004: 132). A continuación, presentamos los resultados más prominentes de nuestro estudio de campo, teniendo en cuenta los interrogantes presentados en la primera parte de este trabajo. El análisis de las transcripciones grilladas a partir de los *focus groups* fue de carácter iterativo, al igual que aquel realizado por Church y de Oliveira (2013). En este sentido, encontramos ciertos temas emergentes, que son los que organizan el análisis que seguirá a continuación.

Una cuestión que querríamos destacar es cómo, en la totalidad de los grupos focales llevados a cabo, las lógicas de conversación, debate y negociaciones entre los integrantes del grupo se revelan y desarrollan de maneras muy similares. El género de los participantes no se presenta como una variable que comporte cambios significativos respecto de dichas cuestiones; de manera que presentamos los discursos de recepción de hombres y mujeres de forma conjunta.

A su vez, cabe aclarar que en primera instancia ponemos de manifiesto los resultados correspondientes al rango etario objeto de interés en el presente trabajo, esto es,

los sujetos de 18 a 25 años. Finalmente, contrastamos estos resultados con aquellos del grupo de sujetos de entre 37 y 55 años, y observamos ciertas similitudes y diferencias. Los nombres reales de los participantes han sido modificados para preservar su anonimato.

4.4.1 Uso de y vínculo con los medios de comunicación interpersonal

Comencemos por el uso de medios de comunicación interpersonal. En concordancia con estudios sobre telefonía móvil en adolescentes y jóvenes (Aoki & Downes, 2003; Fortunati, 2002; Ito, 2005; Katz, 2006; Oksman, 2003; Quevedo, 2007), muchos participantes declaran ejercer un uso cuasi único del teléfono celular como medio de comunicación interpersonal cotidiano. Frente a esto, el teléfono de línea aparece relegado y percibido como un dispositivo anclado al ámbito privado de la casa, empleado en circunstancias muy específicas, como el contacto con familiares de tercera generación o con servicios (atención médica, trámites, etc.). Así lo expresa Lucas (20 años, F4): “Con los únicos que hablo por el de línea son mis abuelos”. O Fernando (23 años, FG2): “Para llamar [por el teléfono de línea] a alguien, creo que solo por *delivery* lo uso...o algún familiar porque lo tenés acostumbrado de chiquito (...) o porque sabés que no entiende bien WhatsApp y le complicás la vida si le mandás un mensaje”. Este es un punto menor, puesto que nos reenvía a la cuestión de la **ubicuidad** e individualidad que comportan, al menos en principio⁸⁵, los dispositivos móviles: se trata de artefactos que los usuarios pueden portar consigo mismos en los distintos espacios en que se mueven.

A su vez, el vínculo de los participantes con el teléfono celular y el lugar que este ocupa en sus vidas conlleva una serie de ideas, que parecen haber sido construidas; dicho de otro modo, no dudan en responder cuando se les propone debatir al respecto. Una gran parte de los sujetos plantea la *importancia* fundamental que le otorgan como usuarios al dispositivo móvil; no sólo eso, sino que en muchos casos declaran sentimientos de fuerte dependencia respecto de él y una imposibilidad de imaginar sus vidas sin su presencia: “Yo estoy totalmente acostumbrada al celular, no me imagino salir sin celular, es como salir sin

⁸⁵ Puesto que, naturalmente, los teléfonos celulares pueden utilizarse también desde el espacio del hogar, y por más de una persona.

el reloj, siento que me falta algo” (Romina, FG5, 23 años). “Creo que solo lo dejamos cuando vamos a jugar al hockey, cuando manejamos, cuando vamos a dormir” declara Andrea (18 años, F1) [nótese el uso de la primera persona del plural, índice del sentimiento de pertenencia al grupo de sus pares]. Aparecen entonces términos como “dependencia” para describir la propia relación en el artefacto: “ahora estamos todos pendientes del celular” (Julio, FG2, 23 años); “estuve una semana sin celular y la pasé mal, me ponía de malhumor, nerviosa. Me levantaba, agarraba la mesa de luz y no había nada. Sentías como que te faltaba algo” (Lucila, FG1, 18 años). Escuchemos a Matías (FG4, 20 años): “Yo me levanto, lo tengo al lado de mi cama, entonces necesito asomarme un poco ahí a ver si está la lucecita parpadeando [la luz de las notificaciones del celular⁸⁶]”.

Esto se condice con lo planteado por Quevedo (2007): “Los jóvenes que han venido al mundo de forma contemporánea a estas tecnologías las incorporan más ‘naturalmente’ a su equipamiento básico y se la pegan a su cuerpo como un elemento más de su indumentaria. Por eso, como lo señalamos antes, el teléfono, además de un medio de comunicación, forma parte hoy de sus marcas de identidad y distinción. Cuerpo y tecnología se mimetizan una vez más” (Quevedo, 2007, 6). Yamila lo plantea de esta forma: “Cuando me voy a dormir, la pantalla [del celular] bien pegada a los ojos” (FG3, 23 años). O Mariela (FG3, 23 años): “Yo duermo y el celular está al lado mío. Lo primero que hago cuando me despierto es mirar el celular...A veces me quedo dormida con el celular”.

Ahora bien, en casi todos los casos esta relación declarada es percibida *negativamente* por los mismos sujetos y reconocida como una falencia; la situación de “no conexión a teléfonos celulares” aparece entonces planteada como “placentera”, “liberadora”, “relajante”: “Estuve durante veinte días sin teléfono y fue hermoso, estaba tranquilo, despreocupado” (Gonzalo, 20 años, FG4). O como expresa Andrea (18 años, F1): “*Lamentablemente* dependo mucho del celular (...) Es triste, pero es la realidad”. Mariela (23 años, F3), por su parte, plantea: “Te genera mucha ansiedad tener celular (...) **estar todo el tiempo conectado**, también uno se da cuenta el tiempo que pierde”. La percepción sobre los efectos del dispositivo cobra claridad en ocasión de su ausencia, como se observa en el testimonio de Francisco (FG5, 21 años): “Yo estuve mucho tiempo sin celular, y

⁸⁶Para un acercamiento profundo al tema de las notificaciones, ver Licoppe (2009).

pude estar sin el perfectamente. Es más: ocupaba mi tiempo haciendo cosas un poco más productivas, porque es como que te atrapa el celular, siempre tenés notificaciones, los jueguitos, los WhatsApp en los grupos, siempre están hablando ahí y te enganchás.” Como observamos, aparece la cuestión de la **conectividad** en tanto *sensación* y *estado* (ver **Sección 2.5**).

Incluso en situaciones en las que no sería “correcto” utilizarlo, los usuarios declaran hacerlo: “Yo trabajo en un banco y no lo puedo usar, pero sin embargo lo uso. Me miento que chequeo la hora y miro que alguien me haya escrito” (Fernando, FG2, 23 años). “A mí me harían un bien [si me sacaran el celular], porque es como que pierdo mucho el tiempo ahí. Tendría más tiempo para estudiar, vería a más amigas, me haría bien en el sentido de ver a la gente que más me interesa, en persona. Pero por otro lado se me complicaría porque yo siempre coordinaría con ella para ir a la facultad. Pero me relajaría un poco más” (Laura, FG3, 23 años).

Puestos frente a la explícita contradicción de su discurso (“creo que X me hace mal; creo que no-X me hace bien; quiero X”), los sujetos reconocen la imposibilidad de romper con esta lógica: “Me cuesta mucho soltar el celular, me cuesta horror” (Mariela, FG3, 23 años). Las razones que ellos mismos esgrimen para explicar esta relación paradójica pueden agruparse en tres grupos. Por un lado, la sensación de seguridad que les provee la posesión de un teléfono móvil frente a cualquier imprevisto: “El celular te salva de muchas situaciones” (Juan, 20 años, F4); “fundamental es tener un celular, un lugar donde te puedan ubicar si necesitan algo” (Maia, 18 años, F1).

Un segundo motivo es la posibilidad de contacto con los otros y de micro-organización social que se le atribuye al artefacto: “A mí me facilita el tema de organizar una salida” declara Sergio (FG2, 23 años). “Personalmente estoy bastante con el celular, pendiente de lo que están haciendo mis amigas” (Sol, 18 años, F1). Mauro (FG2, 23 años), por su parte, hace hincapié en la cuestión intrínsecamente social del dispositivo: “Yo creo que [la importancia] también tiene que ver con el hecho de que todo el mundo tiene un celular, sino me parecería bastante irrelevante”. Ese componente social es el que Yamila (FG3, 23 años) piensa que podría perder si dejara su teléfono móvil y esto le parece más relevante incluso que la propia salud, puesta en jaque al parecer por el mismo artefacto:

“[Si me sacaran el celular] yo sé que me haría bien de salud, pero me agarraría una abstinencia terrible, porque es como que no querés perderte nada”.

Un tercer punto tiene que ver en gran parte con el hecho de que los celulares que los participantes poseen son de tipo “inteligente” (*smartphones*): se trata de la gran cantidad de prestaciones que estos traen consigo (cámara fotográfica, agenda, despertador, etc.). Percibido entonces como herramienta (“todos los días [el celular] no es solamente para comunicarte, es para hacer cosas” Marina, FG3, 23 años), su falta produce efectos, tal como lo expone Mariela: “En la calle, si no tengo el celular me siento una inútil” (FG3, 23 años). Conviene entonces citar a Reinghold (1994): “Las cosas que sostenemos en las manos ya hablan con otras cosas del mundo. Al tiempo que el entorno se vuelve cada vez más sensible, el dispositivo portátil se transforma en un objeto para llevar puesto” (Reingold, 1994, en Quevedo, 2007)”. Al respecto, Juan (20 años, F4) dice: “Es algo más con las cosas que salís cotidianamente a la calle (...) es como las llaves”.

Como vimos hasta este punto, los sujetos reconocen al celular como un dispositivo de uso cotidiano, fundamental, del que se desprenden (físicamente) en contadas ocasiones. En ese sentido, se trata de dispositivos que se portan con uno, incluso en aquellos momentos en que no podrán ser empleados. Frente a la pregunta del moderador, “¿cuándo usan el celular?”, la respuesta más frecuente es “todo el día”: “Nunca apagamos el celular, sólo cuando se me está quedando sin batería” (Sol, 18 años, F1), “Desde que me levanto hasta que me duermo” (Matías, 20 años, F4). La pregunta más conveniente pasa entonces a ser “cuándo no usan el celular”. Hay ciertas situaciones en las que declaran no utilizarlo, asociados sobre todo a ciertos ámbitos o actividades específicos: las aulas, los trabajos, los deportes, el automóvil: “En los únicos momentos en que creo que lo apago es cuando tengo un examen” (Marina, FG3, 23 años). Similar a aquello que cuenta Gonzalo (FG4, 20 años): “En la facultad no me gusta tenerlo, encima en una clase, (...) salvo que lo sienta que está sonando. Si es un mensaje por ahí abro, veo”. A su vez, la gran mayoría de los participantes declara dormir junto con el celular, al que utilizan muchas veces como despertador; a su vez, explican que es lo último que consultan antes de dormir, y lo primero que “chequean” al despertarse. Así lo resume Matías (20 años, F4): “Yo me levanto, lo tengo al lado de mi cama, entonces necesito asomarme un poco ahí a ver si está la lucecita parpadeando [la luz de notificaciones]”. El teléfono móvil aparece entonces en muchos casos como prioridad

frente a necesidades fisiológicas: “Te despertás y lo agarrás [al celular]...Revisás todo y vas al baño” (Ana, 18 años, FG1). Como plantea Quevedo (2007), “reflexionar hoy sobre comunicaciones móviles supone, también, una reflexión sobre el cuerpo” (Quevedo, 2007: 7), en tanto el móvil aparece como algo “pegado al cuerpo”, una necesidad más dentro de las necesidades del organismo.

Se podría pensar que los fenómenos observados son transversales a la variable de género. Intentando contrastar resultados en relación a dicha presunción, observamos ciertas diferencias en las maneras en que varones y mujeres encuadran (cfr. Goffman, 1974) su relación con los dispositivos móviles. Si bien arriban a conclusiones similares a las elucubradas por las mujeres, los hombres tienden a relativizar la intensidad de las mismas. Por ejemplo, comienzan sus comentarios con frases tales como “puedo estar tres meses sin celular. Al principio costaba, pero después te acostumbrás” (Fabián, FG4, 20 años) o “yo estuve tres o cuatro meses sin teléfono, y no me afectó mucho” (Julio, FG2, 23 años). Lucas, por ejemplo, aclara: “Si lo dejé, es porque tengo que hacer otra cosa” (FG4, 20 años). Mientras las mujeres no hacen en ningún momento reflexiones de este tipo, los hombres matizan la presunta dependencia respecto del celular: “No [dependo] tanto. Muchos años de mi vida estuve sin celular, cuando todos mis amigos tenían celular, prácticamente todo el secundario (...) tuve una relación de dos años sin celular (...) y en algunas cosas, era mejor” (Sergio, FG2, 23 años); “hay momentos en los que (...) lo tengo consciente conmigo [al celular] y hay momentos en que lo dejo y no lo quiero ver” (Matías, FG4, 20 años).

Pasemos ahora al uso que los participantes hacen de la aplicación WhatsApp, y los vínculos que establecen con dicho dispositivo.

4.4.2 Uso y vínculo con la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp

Confrontados con la pregunta por “el medio de comunicación más eficiente, cómodo o, simplemente, preferido”, WhatsApp aparece en el *top of mind*⁸⁷ de los participantes. Perciben este servicio de mensajería instantánea principalmente como “medio de comunicación” y no tanto como “red social”⁸⁸: “WhatsApp es el medio que más uso para comunicarme” (Andrea, FG1, 18 años). A este, le sigue en orden de importancia y de uso la llamada telefónica (que consideran reservada para ocasiones específicas, tales como la urgencia o la necesidad de confirmación de una información, pero en pocas ocasiones para establecer mero contacto como un fin en sí mismo); luego, el servicio de mensajería instantánea de Facebook, llamado “Facebook Chat Instant Messenger”; después el mensaje de texto; finalmente, el correo electrónico. Mariela (18 años, FG1) cuenta: “la gente ya sabe que no se abre tanto el Facebook... Facebook es como segunda opción, como que es plan B: si no es WhatsApp, es Facebook”. Similar es lo que propone Marina (23 años, FG3): “[la mejor manera de comunicarse es a través de] WhatsApp, y si no lo tenés [al interlocutor] en WhatsApp, Facebook”. Romina (FG5, 23 años), a su vez, define así su relación con la aplicación y a otros servicios de comunicación interpersonal: “A mí me encanta usar WhatsApp, lo uso bastante. Si no tenés el número de la persona, le hablás por Facebook, si tenés que mandar algo importante lo mandás por mail, pero la verdad que WhatsApp es muy bueno, podés mandar de todo”.

Frente a Facebook Messenger, WhatsApp parecería comportar un mayor nivel de privacidad: casi todos los participantes acuerdan en que se requiere determinado conocimiento del otro para entablar un intercambio a través de este canal; en este sentido, otros servicios de mensajería instantánea (Facebook Messenger, particularmente) se imaginan más “públicos” y, en consecuencia, más abiertos a la interacción con presuntos extraños o conocidos con los que se posee poca confianza. Mariela (FG3, 23 años) plantea: “Empieza [la conversación] por Facebook Messenger cuando no hay tanta confianza, y

⁸⁷ Término que proviene del campo de la publicidad y la investigación de mercado, “top of mind” refiere a “aquella marca que ocupa una posición privilegiada en la memoria del público, siendo la primera que el individuo entrevistado recuerde, de manera espontánea, al ser interrogado acerca de una categoría determinada en un test para la evaluación de la notoriedad”. Fuente: <http://www.zorraquino.com/diccionario/branding/top-of-mind.html> [última consulta: 29/05/15]

⁸⁸ Para un acercamiento al tema de las llamadas redes sociales, ver Cortés (2009).

después WhatsApp”. O como explica Matías (18 años, F4): “Tengo a los más cercanos en WhatsApp”. La mayor parte de los participantes declara interactuar preferentemente con amigos, de su mismo rango etario, y con algunos familiares (mas no en todos los casos).

La razón principal que explica el interés en WhatsApp es la constante posibilidad de socialización que los usuarios le atribuyen, basada en la presunción compartida de que “todos están ahí”. Esto es lo que declara Andrea (FG1, 18 años): “Hoy en día no tener WhatsApp te quedás afuera de muchas cosas (SIC): todo se maneja por WhatsApp; es muy difícil estar sin WhatsApp”. O Yamila (FG3, 23 años): “Pasé al iPhone en realidad porque todo el mundo tenía WhatsApp y todos me decían *ay, comprate un celular así (...)* porque nada, no, *metete en WhatsApp, dale estamos todos* y yo como que no quería perderme eso, y por eso me compré y a partir de ahí fui una esclava [risas] de WhatsApp”⁸⁹. Esta percepción de exclusión que comportaría el no hacerse presente *en* la aplicación, expresada en el “quedarse afuera”, puede pensarse como consecuencia de los efectos positivos de red de WhatsApp. Según Varian & Shapiro (2000), el llamado “efecto de red” se produce cuando, para los propios usuarios, el valor de la plataforma aumenta cuantos más usuarios se involucran en ella. Estos se “benefician” si usan las tecnologías de la información en un formato o sistema popular que muchos usan (Varian & Shapiro, 2000, 13). Nicolás lo expresa de esta manera: “Todos usamos el WhatsApp...Y, porque todos lo tienen”. Como se ve, la “influencia social” es un factor que interviene en los motivos por los cuales se usa WhatsApp (cfr. Church & de Oliveira, 2013). A su vez, la posibilidad de crear grupos de conversación en la aplicación, posibilita lazos orientados a la micro-organización (como dijimos más arriba), lo cual para muchos hace aumentar el interés –y la dependencia– respecto del servicio: “yo justo no tuve WhatsApp por tres días (...) y tenía que preguntarle todo a él [señalando a un compañero]. Es como que te sentís de alguna manera aislado, del grupo de tus amigos, qué están arreglado o no, no te digo que [el celular] es imprescindible, pero tampoco hay que menospreciarlo” (Tomás, FG2, 23 años).

En cuanto al diseño de la aplicación, la totalidad de los participantes declara estar al tanto de las piezas de información sobre los usuarios que allí circula; de hecho, observamos

⁸⁹Nótese el uso del término “esclava”, mediado por risas, para designar una posición propia respecto de un dispositivo de comunicación. Esto refleja aquella percepción de dependencia de la que hablábamos en la primera sección del análisis.

un alto nivel de conciencia al respecto. Tanto la “confirmación de lectura del mensaje” como “la última hora de conexión” emergen rápidamente en el discurso de los actores y se revelan con claridad como tópicos de interés para los mismos⁹⁰. En las dos secciones que siguen, presentamos los significados construidos alrededor de dichas piezas de información, así como las reacciones, prácticas y estrategias que suscitan en los participantes⁹¹.

4.4.3 Sentidos, usos y reacciones alrededor de la gestión de la información de la “última hora de conexión”

Como observamos en el análisis en producción de la aplicación móvil WhatsApp (Ver Sección 3), esta permite al usuario configurar ciertas funcionalidades correspondientes al orden de la “privacidad” (según el diseño del propio artefacto). Una de ellas es la “última vez” o “última hora de conexión”, que consiste en mostrar el último horario en que el usuario ha ingresado en la aplicación.

La gran mayoría de los participantes saben que existe la posibilidad de activar y desactivar dicha función. Pero primero, ¿qué es lo que entienden por ello? El horario en que un usuario hizo por última vez uso de la aplicación (lo cual se corresponde con la definición brindada por el discurso tecnocrático del propio servicio) aparece como el entendimiento más frecuente. Algunos participantes, sin embargo, vinculan al dato con la última hora en que el usuario accedió, no necesariamente a la aplicación, pero sí a su teléfono celular. Julián (FG5, 21 años), por ejemplo, explica: “A mí me gusta saber [mirando la última hora de conexión], si no me contesta, *a qué hora agarró el celular*”. Sol (FG1, 18 años), por su parte, aclara conocer la definición “oficial” de la prestación, lo cual no le impide establecer una relación directa entre uso de WhatsApp y uso del celular: “Yo lo tomo como *la última vez que estuvo con el celular*. Es con WhatsApp, pero yo lo tomo así porque generalmente cuando estás con el celular, estás con WhatsApp”.

⁹⁰ Destacamos el alto nivel de involucramiento que demuestran los participantes a lo largo del debate.

⁹¹ Cabe aclarar que hablamos de “prácticas y estrategias” presentadas en el propio discurso de los usuarios, puesto que no realizamos en el marco de este trabajo un estudio de observación directa del uso de los dispositivos.

Es interesante este punto, por dos motivos. Por un lado, nos reenvía a una de las propiedades estructurales del dispositivo WhatsApp: su cualidad de estar encajado o inserto dentro de otro dispositivo que lo contiene y que es el celular. Por el otro, habla de la intensidad con que los participantes hacen uso de la aplicación. Si, como vimos, el uso del teléfono celular tiende a ser constante, vincular uso de WhatsApp con uso del móvil refuerza aquello observado en la sección previa: que este dispositivo de mensajería instantánea se encuentra en el *top-of-mind* de los usuarios.

Notamos dos maneras en que los participantes se aproximan a la “última hora de conexión”. Pueden hacerlo pensando o bien en el dato propio (cuál es *mi* último horario de conexión) o bien en el dato ajeno (cuál es el último horario de conexión de los *otros*). Esto también nos retrotrae a un rasgo estructural del dispositivo WhatsApp, a saber, que la activación/desactivación de esta prestación se replica en la posibilidad de acceso a los datos ajenos. Veamos el siguiente par de diálogos:

Yamila: “Tengo entendido que si vos te lo sacás [el último acceso], tampoco podés ver el de los demás” (FG3, 23 años)

Laura: “Claro, si no es como injusto” (FG3, 23 años)

Sergio: “Te caga (SIC) que también vos no ves la [última hora de conexión] de nadie [si la desactivás]. Vos escondés el tuyo y no ves el de nadie tampoco” (FG2, 23 años)

Iván: “Y...son las reglas del juego” (FG2, 23 años)

En ambos casos, los usuarios ponen de manifiesto una de las características fundamentales del modo en que se gestionan las piezas de información sobre la presencia en WhatsApp. Como notamos en la **Sección 3.1.2**, el dispositivo instala una simetría de información sobre los participantes. Esto es interpretado por los participantes de dos formas: por un lado, como una molestia. Esto es lo que expresa Sergio, quien desearía poder “esconder” su dato, pero seguir teniendo acceso a los datos de sus contactos. Por otro lado, es considerado como un rasgo de carácter justo; al apelar a la reciprocidad en las

“reglas del juego”⁹², resulta “moralmente” correcto y aceptable, aun cuando no del todo preferible.

Confrontados con este tipo de cuestiones, los participantes presentan a lo largo del debate ciertas ideas que, sistematizadas, nos llevan a pensar en fundamentalmente tres sentidos construidos alrededor de la pieza de información “última hora de conexión”. Estos son: la “última vez” como **índice de los movimientos del otro**; la “última vez” como **indicador de probabilidad de respuesta inmediata**; la “última vez” como **índice de confirmación de lectura de los mensajes**.

Cada uno de estos sentidos conlleva, a su vez, ciertos usos y ciertas actitudes, que serán revisadas en las siguientes subsecciones

4.4.3.1 *Última hora de conexión como índice del movimiento propio y ajeno*

A partir de los discursos de los participantes, notamos que la “última hora de conexión” en WhatsApp circula en tanto **índice del movimiento propio y ajeno**. Veamos los siguientes testimonios:

Maia: “Ponele, yo le quiero decir algo a ella [señalando a una participante], última vez hace una hora, si es algo que lo tiene que saber, y...ni le hablo... le hablo más tarde cuando se levante de dormir la siesta” (FG1, 18 años)

Sol: “[El último acceso] sirve mucho para saber qué está haciendo la otra persona, porque yo lo tomo por la hora, como que última vez a las 12 y media, buen, qué sé yo, se durmió (...) Si la última vez fue a las 8, bueno, está en hockey, eso me pasa mucho con mis amigas” (FG1, 18 años)

⁹² Resulta interesante acotar que el participante apela a la idea de “juego” para referir a las interacciones que tienen lugar en el dispositivo WhatsApp. La última hora de conexión, en dicha alusión, entraría en el nivel de la terceridad en términos de Peirce, esto es, las reglas.

Yamila: “Si esa persona tiene habilitada la última conexión, ya sé: si su última conexión es a las 5 de la mañana, yo sé que esa persona salió a bailar, por ejemplo” (FG3, 23 años)

*Lucas: “A veces [mirás la última hora de conexión] simplemente **para deducir qué estuvo haciendo la otra persona**. Yo me despierto y sé que él [señalando a un compañero] iba a salir, ¿entendés? Entonces...” (FG4, 20 años)*

*Juan (interrumpiendo): “Veo a qué hora se acostó a ver qué noche tuvo... **Última conexión a las 7 de la mañana es tipo buena noche**” (FG4, 20 años)*

Como vemos en estos tres testimonios, los participantes exhiben una lógica de razonamiento por la cual un solo dato numérico, del orden de lo temporal (el de la última hora de conexión a la aplicación) suscita **conjeturas sobre las actividades y los movimientos** de los contactos. Es una de las funciones que se le atribuyen a este dato: el de herramienta capaz de indicar algo sobre las actividades, tanto propias como ajenas.

Ciertas actividades de la vida cotidiana, tales como las vinculadas al sueño, el deporte, el ocio, son inferidas por los participantes, que se “sirven” (como literalmente expresa Sol) de la “última hora de conexión” para llegar a ciertas conclusiones sobre la vida de sus pares. Se establece entonces una relación directa entre indicio temporal e indicio espacial, que resulta naturalizada en el grupo: ninguno de los participantes lo cuestiona, incluso cuando se trata de un razonamiento de tipo falaz: “Si X sale a bailar → X se conecta por última vez a WhatsApp a las 5 de la mañana. De allí que si la última conexión de X a WhatsApp fue a las 5 de la mañana → X salió a bailar.”⁹³

Esta práctica (de monitoreo e inferencia) se condice con aquello que Licoppe y Heurtin (2002) postulan. Según los autores, la capacidad potencialmente ilimitada de ser localizado, provista por los teléfonos celulares y los altos niveles de conectividad, refuerza en los individuos la producción de complejos cálculos anticipatorios, que involucran representaciones y expectativas altamente detalladas sobre las agendas de los interlocutores y las expectativas de que estos se hallen en lugares particulares en horarios determinados (Licoppe & Heurtin, 2002: 104, en Katz & Aakhus, 2002).

⁹³ Se trata de un razonamiento de tipo falaz —el de la afirmación del consecuente—.

No obstante, cabe aclarar que la operación de inferir datos sobre los otros es una actividad constante en la vida cotidiana de los sujetos, tal como lo demuestra Goffman (1959) para el caso de las interacciones cara a cara. La particularidad de nuestro planteo reside en considerar cómo se producen dichas inferencias en el contexto de sistemas de conciencia o *awareness* donde el cuerpo no está presente y donde los sujetos se valen de otro tipo de pistas contextuales, que se suman naturalmente a sus conocimientos del mundo. La pieza de información de la “última hora de conexión” parece ser un elemento usado en dicho proceso por los participantes.

La “normalización” de la práctica de monitoreo, ejecutada, entre otras cosas, a partir de la “última hora de conexión” se visualiza en un debate que tiene lugar en el grupo focal mixto y artificial. Allí, Romina (FG5, 23 años) cuenta que, aun manera inconsciente, tiende a observar la última hora de conexión. Entonces, Francisco (FG5, 21 años) la desafía, contestándole: “Nadie mira, solo vos y nadie más”. Automáticamente, los dos participantes restantes (18 y 21 años) intervienen acotando “*todos miran*” o “*sí, mucha gente lo hace*”, a lo que Francisco responde asumiendo “bueno, no tenía idea yo”. En el resto de los grupos, la operación de monitoreo (mirar y ser mirado), que surge de considerar el dato de la última hora de conexión como índice del movimiento (tanto propio como ajeno), no aparece como algo cuestionado.

Reconocido como **índice de espacialidad** y bajo la premisa de que esta interpretación es compartida socialmente, la “última hora de conexión” pasa a ser empleada *estratégicamente* por los sujetos, tal como lo demuestra Mariela (FG3, 23 años):

*“Es un indicador [la última hora de conexión]. Me acuerdo de una época en que me estaba viendo con un chico y al final de la relación que yo salía a la noche y cuando volvía a mi casa, **no tenía ningún mensaje [de WhatsApp] pero entraba a propósito (...) para que quede grabada mi última hora de conexión**, y él me hacía quilombo (SIC) por eso, porque me stalkeaba⁹⁴, pero yo también lo stalkeaba a él.”*

*“Yo me he despertado a las 4 de la mañana a propósito, puesto la alarma el día de San Valentín. (...) **Como él siempre me estaba investigando por WhatsApp**, cambié mi foto de ; (...) me*

⁹⁴ “Stalkear” es un neologismo que proviene del término inglés *stalk*, que se traduce originalmente como *espíar* y en redes sociales ha cobrado un sentido específico, asociado a consultar perfiles de usuarios de redes sociales. Ver: <http://www.quesignifica.org/stalkear/> [Última consulta: 25/05/2015]

quedé en mi casa en realidad y, a propósito, me levanté a las 5 de la mañana, para que mi última conexión fuera a las 5 de la mañana y él, de última, si estaba viendo eso... pum, que lo viera. O sea, yo también juego con eso” (FG3, 23 años).

En estos testimonios, se condensa el sentido de relación entre temporalidad y espacialidad que circula entre los usuarios del dispositivo WhatsApp y, fundamentalmente, el **uso** que los usuarios le otorgan al dato partir de dicho sentido. Como cuentan las participantes, en relaciones de flirteo las participantes **emplean a conciencia y estratégicamente la pieza de información de la última hora de conexión**, con el objetivo de provocar ciertas inferencias en un otro particular (que no necesariamente debe estar cumpliendo el rol de interlocutor en el momento de la estrategia).

La presencia del interlocutor en la aplicación, inferida por el dato del último acceso, se convierte entonces en una referencia para los participantes de los hitos temporales en la vida del otro. Hay una relación entre el cuerpo del sujeto “pegado” al teléfono móvil y el pasaje de dicho sujeto por el espacio del dispositivo; así lo expresa con sus palabras Juan (FG4, 20 años): “porque **estamos tan pegados al teléfono**, [el “último acceso”] se relaciona con la distancia a la que está el usuario del teléfono, ¿entendés? Porque estás todo el tiempo con el teléfono”. Esta idea se refuerza cuando se plantea la hipótesis contraria: de “despegue” del usuario respecto de la aplicación de mensajería: los participantes declaran que una última conexión “lejana” en el tiempo produce preocupación por el otro, ya que “nadie no usa WhatsApp por un mes” (Julián, FG5, 18 años). Incluso rangos más cortos de tiempo sin haber pasado por la aplicación suscitan preguntas en los usuarios: “[4 días sin conexión] te preocupa. Bueno, *le pasó algo o le robaron el teléfono*”.

La naturalización del mecanismo de inferencia y de relación tiempo-espacio provoca en los individuos una serie de reacciones y actitudes vinculadas a **quejas sobre la propia privacidad**, que estaría puesta en jaque por dichas prácticas. Juan refleja dicha preocupación:

*“No quiero que la sepan [la última hora de conexión, que este participante había desactivado], qué sé yo (...) porque **no me pinta**, no sé...Antes también era muy...muy dependiente de ver...a qué hora se acostó el otro, por ejemplo, y me di cuenta de que **no tenía ganas que se fijen a qué hora me acosté yo o a qué hora me levanté o si estoy conectado o no**”* (Juan, FG4, 20 años).

En este caso, vemos el salto entre los *propios* movimientos y el dato de la última hora de conexión a la aplicación; pasamos entonces del dato ajeno al propio. Como se ve, Juan está hablando de dos cuestiones: por un lado, de su percepción de ser observado (ergo, sus movimientos monitoreados) y, por el otro, de su posición como potencial observador de los movimientos ajenos. Ambas presunciones parecen ser motivo suficiente para desactivar el dato que da lugar a dichas posibilidades (el “último acceso”). Esto es algo que surgió en todos los grupos focales: la exclamación de *molestia*, *angustia* y de *queja*⁹⁵ alrededor de la percepción del mirar y ser mirado.

Los participantes reconocen el funcionamiento del monitoreo en distintos tipos de relaciones. Si bien acentuado en relaciones amorosas (parejas y contactos de flirteo)⁹⁶, no deja de suceder entre pares (por los propios amigos), relaciones laborales (por los jefes) o familiares (por los padres). Veamos los siguientes testimonios:

[RELACIONES AMOROSAS] “A *mi novio le molesta [que me saque la última hora de conexión]. (...) La otra persona siente que le escondés algo, es como que siente que, no sé, estás a la noche y no quieren que veas la hora a la que te dormiste, por algo, qué hiciste, o si saliste, como que sienten que es algo que escondés, y en realidad yo creo que en el fondo es tu privacidad (...)* [Si él se la sacara] yo creo que también me molestaría, porque es una forma de ver lo que el otro está haciendo” (Maia, FG1, 18 años).

[RELACIONES PARENTALES] “Mi mamá es fanática de mirar mi última hora de conexión. Ahora se lo sacó y *agradezco que se lo haya sacado, porque de hecho no puede ver la mía tampoco. Por ahí me mandaba mensajes: te conectaste y no me respondiste. Y bueno, no tenía ganas de responderte. O ¿qué hiciste ayer que te dormiste a las 5? ¿Qué te importa?*” (Romina, FG5, 23 años)

[RELACIONES AMICALES] “Una amiga me acuerdo que me dijo: **che, tu última hora de conexión fue a las 9, ¿qué onda?** Le pareció raro porque yo siempre estoy en WhatsApp,

⁹⁵Hablar de “queja”, “molestia”, “angustia” naturalmente nos reenvía al campo disciplinario de la psicología, que excede el escenario teórico en que el presente trabajo se monta. Por lo tanto, nos remitiremos simplemente a mencionar dichas cuestiones, dejando abierta la tarea de profundización y ampliación a futuros trabajos.

⁹⁶ Una hipótesis es que esto puede deberse a la edad de los participantes (que no cumplen por el momento con otros roles sociales, tales como ser padres, jefes, etc).

porque soy una persona que constantemente lo usa. Mi amiga sabía que yo era activa en y me preguntó, me dijo che ¿pasó algo? ¿Saliste con alguien? (Yamila, FG3, 23 años)

[RELACIONES LABORALES] “Yo me lo saqué porque **a la noche salgo bastante entre semana, y a mi jefe lo tengo en WhatsApp** (...) Por ahí voy al laburo con mi mejor cara de póker, y si ven última vez a las 4 de la mañana, y si se dan cuenta... ¿Entendés? *Moderador: ¿Y vos pensás que tus jefes pueden llegar a ver tu última hora de conexión?* “Si yo lo hago, lo puede hacer cualquiera. Como que no me parecería raro que lo hagan” (Mariela, FG3, 23 años).

En relaciones amorosas, por ejemplo, el dato del último acceso constituye una pieza susceptible de ser “investigada”. La razón de Yamila (FG3, 23 años) para haber desactivado esta pieza de información se relaciona específicamente con la “tentación” que le supone poder observar el horario de conexión de sus interlocutores:

“Yo lo he hecho, he ocultado mi última hora de conexión, para quizás tampoco tentarme, no estar pendiente de los demás. Me duró dos días nada más eso, porque es como que en seguida me surge la curiosidad”.

Yamila y tantos otros participantes hacen uso de verbos como “ocultar” o “esconder”⁹⁷; esta es una constante que surge en los grupos focales al hacer referencia a la desactivación de la última hora de conexión. De acuerdo con el Diccionario de la Real Academia Española, el verbo “ocultar” tiene tres acepciones:

1. tr. Esconder, tapar, disfrazar, encubrir a la vista.
2. tr. Reservar el Santísimo Sacramento.
3. tr. Callar advertidamente lo que se pudiera o debiera decir, o disfrazar la verdad⁹⁸.

Como veremos en breve, la acepción que los participantes emplean se acerca a la tercera de las opciones, en tanto se vislumbra en su discurso que “ocultar la última hora de conexión” implica callar advertidamente (porque esto es algo que se visualiza por los

⁹⁷ Coincide con la forma en que se lo define en producción.

⁹⁸ Fuente: <http://lema.rae.es/drae/?val=ocultar>

interlocutores) algo que se podría o debería decir, lo cual se parece mucho a la idea de “disfrazar” una verdad.

Volvamos a la cita de Yamila. Allí la participante habla de una “curiosidad” por observar el horario de los interlocutores, que al parecer produce en ella efectos negativos: “No me gusto a mí misma estando así [observando la última hora de conexión]. Digo que ¿por qué no? ¿Por qué no puedo ser más confiada? Es así, es como que siempre estoy desconfiando. Entonces si al chico le digo *¿qué hacés?*, y me dice, *nada, hoy no hago nada*, yo no me voy a queda tranq... no es que le voy a creer de una. Después voy a entrar a ver, o sea voy a estar **pendiente** de cuándo fue su última conexión. Es como que me sale de...de...la nada”. Mariela (FG3, 23 años), al respecto, acota: “Pero es que uno no es así naturalmente, pero en serio que te volvés...Creo que es algo que lo vivimos todas (...) Pasa que lo vas naturalizando, y **te hacés adicto**”.

Podemos vincular esto con la **potencialidad de visibilidad** que suponen los **dispositivos panópticos**: la imagen del panóptico (Foucault, 2002), sirve para ilustrar la idea de que la consciencia de los sujetos de estar siendo observados transforma sus propias acciones. Si lo consideráramos como tal, el dispositivo que estamos estudiando — WhatsApp— presenta al menos dos especificidades: primero, habilita una posición “panóptica” a los usuarios que así lo deseen —todos son entonces potenciales observadores y observados—, y desarrollan como consecuencia un pensamiento “estratégico” (en tanto asociado a diversas prácticas que intentan acercarse lo más posible a la propia voluntad, sin dejar de atender a ciertos condicionamientos percibidos). Segundo, una vez que se decide desactivar la función, su posibilidad de ser mirado desaparece, a la vez que su posibilidad de mirar.

Este es un punto fundamental, en tanto se presenta como una de las razones que los usuarios esgrimen para mantener activada la información del último acceso, a pesar de los costos de ser observados: “Yo lo tengo activado para ver también el de los demás” (Yamila, 23 años, FG3). Otra de las participantes declara que si tuviera que hacer algún cambio en la aplicación, decidiría quitar el dato de la última hora de conexión ya que “es información que no es necesario saber”. Pero confrontada con el hecho de que esto puede efectivamente ser removido por los usuarios (posibilidad que la participante conocía), explica: “[No me la saco] porque...porque puedo ver el de los demás, porque todos los demás lo tienen. Si lo

saco, lo saco de todos, como que, que sea *igual para todos*” (Sol, 18 años, FG1). O como expresa Julián (FG5, 18 años): “Yo lo tengo activado porque si no, no podés ver la [última hora de conexión] de los demás”.

4.4.3.2 *Última hora de conexión como índice de confirmación de lectura*

Otro de los sentidos que aparecen frecuentemente es el de la **última hora de conexión en tanto índice de confirmación de lectura de los mensajes**, tanto enviados como recibidos. De esta forma, los participantes declaran usar la pieza de información como herramienta para monitorear dicha lectura. Así lo declara Mariela (FG3, 23 años):

“Yo lo tengo siempre oculto [la última hora de conexión], pero ponele ahora debo tenerlo visto, como que se ve, porque creo que fue hace tres días, que quería ver el estado de conexión tuyo [mira a compañera], que no me estabas contestando las cosas...la quería matar... [risas]”

Como postulamos en la introducción del presente trabajo, la idea de confirmación de lectura circulaba ya entre los usuarios, incluso cuando la pieza específica no había sido desarrollada. Fue esta la razón por la cual decidimos estudiar la pieza de confirmación de lectura conjuntamente con aquella de la última hora de conexión. En efecto, esta idea se verifica en los testimonios del Grupo Focal 1: “Antes [del tick azul] teníamos la última hora de conexión... te fijabas en la última conexión, y si no lo tiene, te quedabas con la duda, no es que lo sabías” (Sol, FG1, 18 años). Veamos el siguiente testimonio de Marina:

*Marina: yo cuando me empecé a dar cuenta de eso dije no, pará, esto no es normal, y lo desconecté [a la última hora de conexión] (...) **me importaba si le mandaba un mensaje y me lo respondían**, no sé, tres horas después, habiendo estado conectados. Si yo te mando un mensaje (...) y obviamente si vos me gustás yo, tipo, veo si me respondiste. En realidad, si me hubiera respondido me hubiese saltado una notificación, con lo cual es ridículo que te fijes, pero bueno, te fijás, y **cuando entrás ahí te dice última hora de conexión hace 5 segundos... bueno...pero no me respondiste**. Y te responde, no sé, al día siguiente, o a los dos días, y se conectó. Y no es que en ese período de un día de no respuesta no se conectó y por eso no te respondió. **Entonces ahí yo***

desconecté la hora de última conexión, porque dije bueno, no, claramente no es saludable esto” (FG3, 23 años)

Marina (FG3, 23 años) explica que su decisión de desactivar la última hora de conexión tiene que ver con una tendencia de su propia conducta, que le parece negativa y que por lo tanto desea evitar: el monitoreo de la confirmación de lectura del propio mensaje, que infiere observando la última hora de conexión del interlocutor. Dicho de otro modo, su deseo de saber si el otro pasó por la aplicación (paso marcado por el último horario de conexión) y en esa presencia, contempló y **no** respondió el propio mensaje.

Esta idea se confirma en el siguiente diálogo:

Laura: “Yo pensaba que la gente que lo ocultaba [el último horario de conexión] era como... para por ahí leer un mens... no sé, no por mí, particularmente, pero...” (FG3, 23 años)

Yamila (interrumpiendo): “Leer un mensaje y que no parezca que no lo leíste” (FG3, 23 años)

Laura: “Claro, yo por ahí pensaba que la gente para que por ejemplo yo por ahí lo jodía (SIC) con un WhatsApp⁹⁹, y que yo no pudiera ver tu hora, ¿entendés?” (FG3, 23 años)

Lo que Laura sugiere, a su vez, es la otra cara de la moneda: desactivar la “última hora de conexión” sería una forma de evitar la confirmación de lectura de los mensajes recibidos. Yamila confirma su lectura. Mauro (FG2, 23 años), por su parte, trae a la mesa un caso ajeno para explicarlo:

“Tenemos un amigo que se fue seis meses a Europa y volvió y lo primero: vino a mí y a otro amigo ay cómo puedo hacer para esconder [la última hora de conexión]. Le mostramos; estaba desesperado por esconderlo, para que no lo jodiera (SIC) la familia, o un par de minas, o gente.

⁹⁹ Nótese cómo el nombre de la aplicación se transforma en el sustantivo para hablar de los mensajes que allí circulan: “un WhatsApp” refiere a “un mensaje enviado vía WhatsApp”.

Quería estar más tranquilo y usarlo a su propio ritmo digamos. Por ejemplo la madre le mandó un mensaje y de repente él no le quería responder en el momento a la madre, entonces para esconder el último horario de conexión y que la madre no le siga rompiendo al ver que había visto sus mensajes y no le había contestado”.

En el testimonio de Mauro se observan varias cuestiones: el “ocultamiento” de la hora de conexión provocaría tranquilidad al usuario, capaz de manejar el dispositivo a su propio ritmo y negociar su disponibilidad. Como vimos en la Sección 2.5, frente a dispositivos de comunicación interpersonal surgen estrategias de resistencia orientadas a restringir el acceso que los otros pueden tener sobre uno mismo. En este punto, la estructura de información del dispositivo WhatsApp presenta con la pieza de la última hora de conexión

4.4.3.3 Última hora de conexión como índice de probabilidad de respuesta

Cuando el énfasis está colocado en la dimensión funcional (el actor necesita obtener la respuesta que necesita para llevar algo a cabo, sea una confirmación, un dato, etc.), el último acceso se considera “útil”, “práctico”, puesto que provee información sobre la probabilidad de que la respuesta se obtenga en un rango de tiempo pertinente para el actor. “Yo creo que te indica qué tanta posibilidad tiene de contestar el ya mismo” (Gonzalo, FG4, 20 años). “A mí me sirve para saber, cuando quiero hablar con una persona, si esa persona tuvo el celular, si está disponible, tiene el teléfono en la mano prácticamente o no se conecta hace tres, cuatro horas y está haciendo algo” (Lucas, FG4, 20 años). En este sentido, mientras más reciente sea la última hora de conexión respecto del horario de envío del mensaje, los usuarios asumen mayores chances de respuesta rápida, ya que presumen que el interlocutor se encuentra haciendo uso de la aplicación. Julián (FG2, 23 años) lo dice de esta forma: “Es como una pauta que te da eso: saber cuánta bola (SIC) le da el celular a la otra persona”.

Muchas veces, el “monitoreo” de la última hora de conexión se vincula no solo con una “necesidad” de orden práctico –el cálculo de la probabilidad de obtener una respuesta más o menos inmediata–. Varios participantes declaran *usar* el dato como “herramienta” de

conocimiento sobre sus pares, en dos sentidos: para monitorear en el nivel de la respuesta y para monitorear los movimientos del interlocutor. El primer caso será tratado en la siguiente sección de análisis, referida a la confirmación de lectura del mensaje.

De acuerdo con Goffman (1959), “cuando un individuo entra en presencia de otros, estos usualmente buscan adquirir información sobre él o hacer jugar información sobre él que ya poseían (...) La información sobre el individuo ayuda a definir la situación, permitiéndole a los otros saber de antemano qué es lo que va a esperar de ellos y qué es lo que ellos pueden esperar de él” (Goffman, 1959: 1).

En la *Tabla I* presentamos de manera condensada los resultados obtenidos en torno a última hora de conexión de los usuarios:



SENTIDOS	USOS	REACCIONES
INDICE DE LOS MOVIMIENTOS DEL USUARIO	“LO USO PARA MONITOREAR LOS MOVIMIENTOS DEL OTRO” / “LO USO PARA PROVOCAR CIERTO EFECTO EN EL OTRO QUE ME OBSERVA”	“NO LO QUIERO VER PARA NO MONITOREAR LOS MOVIMIENTOS DEL OTRO” / “NO LO QUIERO MOSTRAR PARA QUE NO MONITOREEN MIS PROPIOS MOVIMIENTOS”
INDICE DE PROBABILIDAD DE INSTANTANEIDAD DE RESPUESTA	“LO USO PARA CALCULAR PROBABILIDAD DE RESPUESTA” / “LO USAN PARA CALCULAR PROBABILIDAD DE RESPUESTA”	“NO LO MUESTRO PORQUE QUIERO MANEJAR MIS PROPIOS TIEMPOS” / “QUIERO VERLO PARA ENTENDER LOS TIEMPOS DE RESPUESTA DEL OTRO”
INDICE DE CONFIRMACIÓN DE LECTURA	“LO USO PARA MONITOREAR LA CONFIRMACIÓN DE LECTURA DE LOS MENSAJES” / “LO USAN PARA MONITOREAR MI LECTURA DE LOS MENSAJES”	“NO LO QUIERO VER PARA NO MONITOREAR LA CONFIRMACIÓN DE LECTURA DE LOS MENSAJES QUE ENVÍO” / “NO LO QUIERO MOSTRAR PARA QUE NO MONITOREEN LA CONFIRMACIÓN DE LECTURA DE MENSAJES QUE RECIBO”

Tabla I: sentidos, usos y reacciones alrededor de la pieza de información de la “última hora de conexión” en el dispositivo WhatsApp

4.4.4 Sentidos, usos y reacciones alrededor de la gestión de la información de la confirmación de lectura del mensaje

A partir de los datos relevados, notamos que la “confirmación de lectura del mensaje” se encuentra en el *top-of-mind* de los participantes. Cuando se les pregunta por el tema de forma general, en casi todos los casos proceden a “explicar” qué es lo que ha cambiado con la incorporación de dicha funcionalidad en el dispositivo:

Lucas: “Lo que hace Whatsapp es: simplemente con un tick te lo envió, el segundo tick significa que ya le llegó al destinatario, cosa que no significa que lo pueda leer; el doble tick azul significa que lo vio. Antes como no estaba esto, te fijabas la última conexión, deducías que lo había visto” (FG4, 20 años)

La última hora de conexión, que presenta un fuerte rasgo inferencial, se mantiene en el orden de las especulaciones, a diferencia del “doble *tick* azul”, que introduce la confirmación de lectura dentro de un plano en el que cabría menos lugar para la duda: “Ojo que ahora hay dos factores para saber si leyeron tu mensaje: está la última hora de conexión y también apareció lo de las dos palomitas. Son muy distintas” (Francisco, FG5, 21 años). Matías (FG4, 20 años), por su parte, explica: “Antes la gente tenía con certeza que la gente le leyó el mensaje sin saberlo en verdad, es decir lo especulaba. Pero ahora [la confirmación de lectura] le da un poco más de fuerza, seguridad”.

Entre los participantes circulan fórmulas coloquiales, conocidas en todos los casos, para referir a dicha pieza de información: expresiones como “el visto”, “clavar un visto”, “clavar la D eterna”, “clavar R”¹⁰⁰ son compartidas por los usuarios. Julián (FG5, 18 años) lo plantea así, desde su propia experiencia como usuario de distintas aplicaciones de mensajería: “cuando yo empecé a chatear era ‘D’, con la expresión ‘me clavaste D eterna’. No era una ‘R’, pero era como algo parecido que se lo tomaba con un ‘R’ en ese momento. También se lo usa en la vida real esa expresión, suponete (SIC) ella me está escuchando pero no me contesta”.

La definición común de estos términos, con mínimas variaciones, es la siguiente: “leíste mi mensaje y no me respondiste”, “entrar, leer un mensaje y no contestar”. De

¹⁰⁰ La expresión “clavar R” es una frase coloquial que, según los propios participantes, encuentra su origen en el servicio de mensajería instantánea Blackberry Messenge, que fue revisado en el Anexo 8.1: “Nosotras re usábamos Blackberry y ahí estaba la ‘D’ y la ‘R’. La ‘D’ es que le llegó y la ‘R’ es que lo vio, entonces como que quedó *clavar R* que es que lo vio, y ahora es el visto” (Sol, FG1, 18 años).

manera que la confirmación de lectura reenvía de una manera clara a las situaciones en que un mensaje marcado como leído se combina con una falta de respuesta (en forma de mensaje¹⁰¹). Y dicha falta asociada con una presunta *voluntad* de no respuesta frente a la constatación de la recepción de un mensaje que proviene del otro. De manera que una marca *visual*, producida por un sistema, se interpreta como un acto llevado a cabo por un actor, dotado de voluntad, e investido de sentido. De allí la expresión en voz activa: “*clavar un visto*”. Esto se verifica de manera clara en el comentario de Laura (FG3, 23 años):

“además también está el hecho de si vos mandas un mensaje y no está el doble tilde azul, es como un no lo leyó, pero si está el doble tilde azul es como un ¿por qué no me respondió?”

Desde una aproximación general a esta pieza de información, esta es configurada por los usuarios como “problema” o “preocupación”¹⁰². Romina (FG1, 18 años), por ejemplo, explicita que “*cada vez se suman más cosas, por ejemplo ahora el tick azul...eso para mí ya es...agobiante*”, a lo que una de sus compañeras contesta: “*Sí, te invade mucho... Yo siento que trae más problemas*”.

Veamos posibles ejemplificaciones del tipo de problemas que comportaría la confirmación de lectura tal como es comprendida por los participantes:

Laura: “Ponele si yo estoy ahora, ¿no?, abrí un segundo para ver si me habían hablado mis papás más o menos, y sin querer entro a una conversación y la cerré y no contesté, se te enoja la otra persona...” (FG1, 18 años)

Yamila: “A mí me pone mal cuando está en línea y no te responde, o sea yo me he vuelto más desconfiada con este medio de comunicación desde el visto, desde el sistema visto, tanto en Facebook como en Whatsapp”

Laura introduce en su comentario las dimensiones de *lo voluntario* y *lo forzado* al reflexionar sobre esta pieza de información. Plantea una situación hipotética: si ella “sin querer” (involuntariamente) llegara a abrir una conversación donde ha recibido un mensaje

¹⁰¹ Puesto que podríamos considerar la no respuesta como “respuesta” en sí misma.

¹⁰² En este sentido, podemos remitirnos al concepto de “problema de comunicación”, propuesto por Haddon (2006).

que no se propone responder y se produjera (de manera forzosa) la aparición de la confirmación de lectura del mismo, el interlocutor podría llegar a *enojarse*. A su vez, Yamila refiere a la desconfianza que le provoca lo que denomina “el sistema visto”.

Ahora bien, es posible complejizar el carácter problemático atribuido al “visto” en el dispositivo WhatsApp. Una lectura atenta de los discursos de los participantes nos permite identificar por lo menos tres sentidos producidos alrededor de la confirmación de lectura de los mensajes. Es esto lo que revisaremos, en detalle, en las secciones que siguen.

4.4.4.1 Confirmación de lectura como indicador de interés por mantener el contacto establecido

Uno de los sentidos que los participantes construyen alrededor de la confirmación de lectura o “visto” es el de **indicador útil para medir el interés por mantener “vivo” el contacto que ha sido establecido**. Esto se patentiza con fuerza en dos tipos de relaciones: las amorosas y las amicales. Escuchemos el testimonio de Yamila (FG3, 23 años):

*“si a mí me lo clava [el visto] una persona que me importa, con la cual yo tenía una fluidez al hablar, yo en seguida interpreto como que **perdió el interés**. Yo ahí deduzco cosas: **está muy interesado en mí, si es que en el momento me contesta o que no me lo clava**. Y si me lo clava, sí, cuando es una persona que me interesa, es una medida, un parámetro que me permite saber el nivel de interés de esa persona (...)*

Como observamos, la participante declara que en cierto tipo de vínculos (los amorosos, particularmente) concibe dicha pieza de información como indicador directo del interés de su interlocutor por mantener el contacto establecido. Si un mensaje que envía es “leído” y no respondido, entonces concluye que ese otro ha perdido el interés en su persona. Lo mismo se verifica en el caso inverso: mostrar *desinterés*. Así lo expresa Mariela (FG3, 23 años): “[cuando no tengo ganas de responder] clavo el visto, para que se quede seguro que no me interesa”. Esto se verifica por lo que explica Gonzalo (FG4, 20 años): “[Clavar un visto significa que] me dejaste en banda...no me contestaste”.

Aquí lo que parece ser herido es la *imagen positiva* de los sujetos. De acuerdo con Igarzábal¹⁰³, la mirada del otro siempre construye al sujeto. En su exposición, el yo se construye por la mirada y la aprobación del otro. Frente a la falta de respuesta en un contexto de conexión permanente (un flujo continuo de interacciones) y de presencia conectada (que brinda la ilusión de total acceso al otro), donde circula la ilusión de la disponibilidad permanente de los interlocutores, surgen síntomas de malestar y cuestionamientos sobre el propio accionar:

Romina (FG5, 23 años): “Me pasó que estaba hablando con alguien me dejó de contestar y dije bueno listo este pibe no quiere hablar más, con un visto; y después me hablo a los tres días y me dijo sorry me estaba mudando. Yo le dije algo y no me contestó y a los tres días le pregunto: ¿estás enojado? y me dice no, me estaba mudando”

Sergio (FG2, 23 años): “Depende del promedio que tarde en contestar, capaz que si está laburando, bueno... Pero si ya sabés que salió del laburo y no te contesta, ahí sabés que te mandaste una macana”

*Mariela (FG3, 23 años): “Me vuelve **paranoica**, no en un mal sentido: a veces si no me contestás y lo viste y no era algo importante, okey ya está. Pero sí me pasó ponele una amiga hace poco, le había fallecido la abuela y yo le mandé una nota de audio tratando de consolarla (...) y me pasó que al poco tiempo yo le había mandado un mensaje, y la mina estaba a mil con todo, y no me contestó (...) Entonces, lo primero que pensé fue no, capaz fui un poco... y agarré esa nota de audio onda tipo la compartí a mi familia, mi hermano mi viejo che como, ¿es muy grave? y a otra amiga che, ¿fui muy bruta o qué onda?”*

Estos testimonios ponen de manifiesto las dudas e inquietudes sobre la propia relación del hablante con aquel otro que no da respuesta, surgidos a partir de la marca de los dos *ticks* azules en el dispositivo receptor del mensaje. Interpretado como un gesto

¹⁰³ Entrevista en profundidad a la psicóloga y especialista en medios de comunicación Belén Igarzábal, realizada el 6/03/2015. Las interpretaciones psicoanalíticas y psicológicas respecto de estas cuestiones —que parecen ser perfectamente pertinentes— exceden el alcance de este trabajo, y quedan reservadas para futuras investigaciones.

voluntario y no forzoso, produce sentidos que por lo general provocan un malestar en el usuario.

Además de considerar la exposición del yo en el contexto de conexión permanente, otra posible interpretación del malestar y la preocupación provocados ante la falta de respuesta —cuando la confirmación de lectura se considera indicio del interés por mantener el contacto— es aquella provista por Lekosvka (2002), en su estudio sobre las salas de “chat” virtuales. La autora identifica en los vínculos establecidos en dichos dispositivos una “intolerancia a los silencios”, esto es, al corte de la interacción producida por una falta de respuesta de alguna de las partes. La razón primordial que pareciera explicar eso es la fragilidad que caracteriza a la situación de intercambio en los chats, donde existe ausencia de contexto físico común y de todos los dispositivos que regulan habitualmente la co-presencia. “Puesto que la co-presencia [en webchats y en servicios de mensajería instantánea como el de WhatsApp] está fundada únicamente sobre el intercambio de mensajes escritos, se debe intervenir constantemente para mantener la situación de intercambio. El lazo debe ser perpetuamente construido, afirmado y visualizado en la pantalla. De aquí que las pausas o silencios reciban un tratamiento particular (Velkovska, 2002: 203)¹⁰⁴.

4.4.4.2 *Confirmación de lectura como indicador de cortesía*

Un sentido que los participantes le atribuyen a la confirmación de lectura es la de indicador de cortesía: si esta pieza de información está activada, entonces leer un mensaje y no responderlo, o enviar un mensaje, que este sea leído y no se obtenga respuesta, pueden ser considerados actos descorteses ya que parecieran poner de manifiesto la acción de ignorar. Recuérdese la **Sección 2.7** sobre Cortesía; allí vimos cómo el acto de interponerse o negar el deseo o la voluntad del otro (obtener una respuesta) se considera una amenaza a la imagen negativa de los hablantes. De hecho, cuando el mensaje no requiere una respuesta, que el mensaje se marque como leído y no obtenga respuesta, es algo inocuo para los participantes: “Todas las conversaciones terminan en visto” (Juan, FG4, 20 años).

¹⁰⁴ La traducción es nuestra.

Ahora bien, la sanción social alrededor de la confirmación de lectura no es menor. Veamos una discusión que surgió en el grupo mixto y artificial, respecto a la definición construida colectivamente sobre la confirmación de lectura:

Francisco: “Igual, la ‘palomita azul’ [refiriendo al doble tick de color azul] puede ser un buen ‘ok’” (FG5, 21 años)

Romina: “No, queda feo. Un ‘ok’ es ‘ok’ y una ‘palomita azul’ es otra cosa” (FG5, 23 años)

Como vemos, para Romina “queda feo”: es descortés, no es adecuado. E incluso para algunos participantes, comporta una cuestión de respeto hacia el otro. Así lo explica Fernando (FG2, 23 años):

“Yo creo que es una cuestión de respeto con la otra persona (...) No sé, por lo menos yo con mis amigos no lo hago. Suponete [SIC] típica discusión con los compañeros: ¿Salimos hoy? Vos ves que todos lo vieron pero no te contestan. Eso siempre genera problemas, es como que te están ignorando, por lo menos decime no sé”

En efecto, esto produce problemas que no circulan incluso en relaciones amicales; algunos de ellos se hacen presentes en el contexto de los grupos focales, con diálogos como estos:

Laura: “No, pero eso [la molestia por la confirmación de lectura], eso, depende... O sea si vos [señalando a una compañera] pusiste visto, o ustedes [señalando a todas las compañeras], o sea...” (FG3, 23 años)

Mariela (interrumpiendo): “No, pero ¡igual! El otro día Yamila [otra participante presente] me clavaba el visto, y yo como quince audios ¡¡Yamila CONTESTAME!!” (FG3, 23 años)

Tomás: “Hoy tuve una discusión con él [señala a un compañero], que me decía que no contestaba los WhatsApp y yo le dije estoy trabajando, salgo de trabajar y te contesto...” (FG2, 23 años)

Mauro: “Claro, no sabía a qué hora salía, y para confirmar la venida acá faltaba él y no había dicho...No fue una pelea, pero faltaba responder él y le hablé aparte, por Facebook, y literalmente me contestó al minuto y mientras le mandé el mensaje, él justo confirmó por el grupo [de WhatsApp]. La verdad que medio mala leche (SIC) igual. La verdad no entendí igual por qué no respondió. Pero no fue una discusión igual” (FG2, 23 años)

Tomado como un indicador de cortesía, la confirmación de lectura de los mensajes suscita dos tipos de prácticas. Por un lado, estrategias que apuntan a evitar esa amenaza a la imagen ajena, tales como “no entrar a la conversación”, “dejar la notificación del mensaje pendiente”, “desactivar redes”, entre otras. En palabras de Francisco (FG5, 21 años): “**Para evitar que se enoje** la otra persona se hacen estos **truquitos**, porque capaz le querés contestar y no podés”. En el testimonio de Yamila (FG3, 23 años), por ejemplo, observamos una estrategia desarrollada para evitar la amenaza a la imagen ajena, empleada en aquellos casos en que no desea dar una respuesta a un mensaje recibido:

“Yo lo que igual hago en el iPhone, que creo que funciona es: me mandan un mensaje, yo sé que me mandaron porque me apareció acá [señala la pantalla de su propio teléfono] en mi menú principal. Desactivo el WiFi, desactivo el 3G, y entro y lo leo. Y me di cuenta de que a la persona no le aparece que le clavé el visto {risas}. O sea, le aparece el doble tick gris, pero no le llega el azul. Entonces sí me las arreglo con iPhone, porque sé que sí Android te permite desactivarlo”

A tal punto la respuesta frente a la confirmación de lectura se torna en un gesto de cortesía, que los propios usuarios intentan separarse del colectivo de quienes “clavan visto” de forma voluntaria. Cuando declaran hacerlo, se justifican con el argumento del carácter forzoso de la pieza de confirmación de lectura en el dispositivo WhatsApp, cuestión que no suelen considerar a la hora de considerar los movimientos ajenos (donde la presunción de voluntariedad surge con frecuencia):

Lucila (FG1, 18 años): “A veces me pasa que sin darme cuenta, como que abro y me olvido y digo buen, en un segundo le respondo, y después le respondo a otra persona, y me olvido de la otra y no le respondo nunca y la otra persona te dice por qué no me respondiste y como que colgué, me olvidé”

A su vez, advierten en repetidas ocasiones que la confirmación de lectura de un mensaje asociada a una respuesta no dada, es un gesto de mala educación: “Es de mala educación clavar un visto” (Mauro, FG2, 23 años); “yo no [clavo vistos]. Sólo cuando no te banco más. Pero sigo contestando, pero por educación” (Mariela, FG3, 23 años); “a mí no

me gusta que me lo hagan y no lo hago, yo digo *bancame que estoy haciendo tal cosa, o me tengo que ir, bes*, porque no me gusta que me lo hagan”.

Como resume Yamila (FG3, 23 años), frente a la notificación “forzosa” del sistema (si es que la confirmación de lectura se encuentra activada en ambos dispositivos), los cuidados por no producir un movimiento involuntario deben aumentar: “Ahora **la gente igual se cuida** más de entrar o no entrar [a la aplicación] **para no clavar el visto**. Antes era impreciso, pero ahora salta”.

De manera que surgen manifestaciones explícitas del malestar provocado ante la amenaza de la imagen, que se vehiculizan a través de reclamos o insistencia. Así lo explica Mariela (FG3, 23 años): “si es mi jefe no [clavo visto], porque viene el reclamo luego. No me ha reclamado porque no lo hice, pero es una persona que dio esos mensajes, ese simbolismo que te transmite y que uno sabe con quién está tratando o supone cuáles son las posibles reacciones”.

Y, a su vez, se producen determinadas reacciones frente a dichos reclamos:

Laura: “Me jode (SIC) tener que dar explicaciones porque yo no trato de pensarlo como que hay malas intenciones. Me pasó que a veces tuve que mentirles, suponete, estoy en la biblioteca, estudiando, cuando llego a casa te contesto, porque es gente que si no la dejás tranquila, te entra a llamar al celular” (FG3, 23 años)

Matías: “Nadie debería putear (SIC) por no responder” (FG4, 20 años)

Maia: “La gente te pide explicación de por qué lo viste y no me respondiste, y quizás no tenés ganas de explicarle qué estabas haciendo” (FG1, 18 años).

Si bien “es como que el sentimiento es distinto depende quién te clave el visto”, los reclamos no dejan de estar presentes, más allá del tipo de vínculo en cuestión. Si la falta de respuesta se produce entre amigos, las quejas y reclamos son usualmente enunciados en tono de broma: “si hay mucha confianza, [le decís] *hijo de p... O che, me recolgaste*” (Juan, FG4, 20 años). Incluso cuando no se expresa, los participantes declaran sentir cierta

molestia al confirmarse la lectura de un mensaje que es enviado mas no respondido. Así lo expresa Fabián (FG5, 21 años):

“Me pasa que cuando alguien no me contesta y me clava R, me da bronca pero no le digo nada, capaz lo pienso este hijo de puta (SIC), pero no se lo digo ¿entendés? A veces cuando él me contesta estaba hablando con otras persona, yo prefiero esperame que lo consulto con tal. Yo ni sé si el mensaje te llegó, o sea, si lo entendiste y si estás en marcha con eso, o si no lo entendiste y no te importó”

De todo esto se desprende que la confirmación de lectura de un mensaje comporta un rasgo de cortesía y de “buena educación”, donde se proclama una suerte de moral kantiana. Así lo expresa Juan (FG4, 20 años) al referir a la “regla” que aplica en lo que concierne a “clavar vistos”: “Yo no suelo clavar vistos, salvo si cerré la aplicación. No me gusta que me lo claven a mí y no lo hago”. *Si yo clavo el visto es porque después voy a contestar*” “Un poco me molesta. Me hace un poco de ruido que no me contestes sin causa”.

4.4.4.3 Confirmación de lectura como refuerzo del acto impositivo de responder

Entonces, si uno de los sentidos atribuidos a la confirmación de lectura es la de que funciona como indicador de cortesía entre los hablantes, aparece un último sentido que casi se desprende de este: que esta pieza de información eleva el costo del acto de no responder. En términos de Brown y Levinson (1987), refuerza el carácter **impositivo** del acto de proveer una respuesta frente a un mensaje recibido¹⁰⁵.

Ahora bien, es fundamental notar que cuando los usuarios hablan de “responder”, se trata de proveer respuestas en un **rango corto de tiempo**, que tienda a lo inmediato: “Con un amigo lo hago cuando me habla de un tema que no me interesa, le clavo la R y me dice *da, bolu.. sos un colgado, me contestás después de 3 horas*” (Matías, FG4, 20 años). Es decir, que cuanto

¹⁰⁵ Esto contradice los postulados de Nardi et al (2000) sobre la falta de presión que presentan los individuos entrevistados cuando se trata de responder a un mensaje recibido a través de un servicio de mensajería instantánea.

más grande sea la distancia temporal entre el horario de lectura (apertura) del mensaje recibido/enviado y el horario de respuesta de dicho mensaje, mayor es el grado de imposición del acto. Esto se vincula con las ideas de instantaneidad, inmediatez y disponibilidad que caracterizan la sociedad móvil (**ver Sección 2.5**).

Ahora bien, así como Brown y Levinson proponen cierto modelo para predecir el nivel de imposición en determinado acto de habla (que en breve pondremos en práctica), es posible agregar aquí una distinción que permite enriquecer el análisis de casos particulares, puesto que no en todos los casos la confirmación de lectura produce los mismos efectos. Una palabra frecuente, de hecho, entre los participantes es: “depende”.

La distinción separa lo que podríamos denominar “comunicación funcional” (orientada a fines precisos, como por ejemplo la “micro-coordinación” de actividades, tópico muy estudiado, cfr. por ejemplo Ling, 2002) y la “comunicación simbólica/ de contacto” (orientada a establecer contacto con el otro, por el bien del contacto en sí mismo)¹⁰⁶. La confirmación de lectura del mensaje enviado o recibido pareciera poner de manifiesto para los actores la materialización del silencio que, según Golluscio, (2012) adquiere un sentido determinado culturalmente: “Aunque la forma del silencio es siempre la misma, la función de un acto de silencio específico –es decir, su interpretación por las personas y su efecto sobre las mismas- variará según el contexto social en el que tenga lugar (Golluscio, 2002: 101).

En efecto, el valor atribuido a la confirmación de lectura, así como las reacciones asociadas al mismo, dependen de dos cuestiones: una primera cuestión refiere a la función comunicacional primordial en el intercambio que se está teniendo. Si es de carácter funcional, la confirmación de lectura se interpreta como un acto *de descortesía negativa*. Así lo expresa Laura (FG1, 18 años): “Depende de lo que le estás hablando. Si le preguntás *¿en qué andás?* y no te responden, [decís] *che, respondeme*, pero si le estás preguntando algo o estás hablando algo importante y no te responden, ahí molesta más”. El reclamo, síntoma de la molestia identificada por los actores, se profundiza cuando la confirmación de lectura se vincula con algo que el hablante *necesita*: “Si estamos hablando pelotudeces (SIC) por hablar, no me van a pedir explicaciones, o sea mirá ya está, me da paja (SIC)

¹⁰⁶ Se trata, naturalmente, de dos tipos ideales de comunicación pensados específicamente en términos analíticos, para ordenar la discusión.

responderte y ya es la quinta vez que me preguntas qué hago, ¿entendés? (...) Pero si es algo importante, ahí sí, ahí molesta”.

En dichos casos, la confirmación de lectura pareciera producir una relación de obligatoriedad de respuesta entre quienes interactúan, donde las estrategias de evasión de respuesta o de resistencia a la disponibilidad pierden capacidad. Así lo expresa Mauro (FG2, 23 años), al referirse al “visto” en tanto **compromiso**:

*Mauro: “El visto es como un **compromiso**, porque suponte que me mandás algo y yo quiero ignorarte, pero me acordé que te tenía que preguntar algo. Ahí primero contesto lo que me dijiste y después te pregunto”.*

Como se observa, incluso cuando Mauro desea “ignorar” al mensaje de su interlocutor (ejercer una estrategia de resistencia frente a la necesidad de dar una respuesta), siente el peso del compromiso que se genera. Lo mismo expresa Damián (FG3, 23 años): “Yo colgaba con mi chica [en responder] pero trataba de no hacerlo para no tener tantos problemas”.

Una segunda función se vincula con la relación establecida entre los hablantes en cuanto a los ritmos de “responsividad” (**ver Sección 2.5.1.2**) que uno perciba del otro. Si un sujeto percibe en su interlocutor, a partir de experiencias pasadas, que su ritmo de respuesta tiene determinadas características, tenderá a esperar un comportamiento acorde a eso:

Juan: “Yo por ejemplo le mando un mensaje a mi viejo y tarda 3 horas en contestar, sé que es normal. Pero si le mando un mensaje a mi novia y tarda 3 horas y sé que está activa, como a disposición del celular... Me llama la atención” (FG2, 23 años).

Antonella: “Si mi mamá me clava el visto...Ya sé que es mi mamá, sé que es conmigo...y con todos...Depende también si conozco a la persona... si sé por ejemplo que Nati contesta cortado, sé que no está enojada, es por cómo contesta Nati” (FG1, 18 años)

Sol: “También te pasa que sabés que hay gente que está mucho con el celular, o agarra mucho el celular, como que te responde más rápido la gente y hay gente que decís no, ella tarda más en responder, entonces como que vas conociendo a la persona” (FG1, 18 años)

Sin embargo, en cualquier caso, el efecto que parecería producir la confirmación de lectura es el de elevar el **grado de imposición del acto** de responder, sea cual sea el mensaje (exceptuando mensajes de clausura de conversación, cfr. Schegloff, 2007). Lo que esto produce es una presión en los interlocutores por proveer una respuesta que esté cerca de lo inmediato. Esa presión puede ser sufrida:

Sol: *“¿sabés lo que pasa mucho? como que por ahí estás en la mitad de una discusión, mandándote textos largos y por ahí estás pensando, por ahí no podés responder en el momento, no sé, querés pensar un segundo qué le querés decir y no sé, como que le estás clavando R (...) estás quedando mal, te apurás por responder rápido”* (FG1, 18 años)

Pero también puede ser aplicada estratégicamente sobre los demás:

Sol: *“sí! yo lo uso [a la confirmación de lectura en grupos de chat de Whatsapp]. Yo pongo en el grupo de todas, las veinte ¿alguien quiere hacer algo hoy a la noche’, y veo quiénes lo vieron y no me respondieron. Y ponele lo vio mi mejor amiga y no responde: le hablo por celular y le digo che, ¿por qué no me respondiste? ¿Podés o no?”* (FG1, 18 años)

Podemos vincular estos últimos hallazgos con la observación de Licoppe (2014) al respecto de las modalidades de control que potencialmente surgen en un contexto de presencia conectada. El autor advierte que “la creciente capacidad de localización de las interacciones mediadas también abre la posibilidad a diferentes tipos de institución de prácticas panópticas, en diferentes escalas, en la comunicación e interacción interpersonal (...) La práctica conectada, caracterizada por la proliferación de interacciones para mantener un vínculo constantemente amenazado por la distancia y la ausencia, puede entonces constituir una tecnología de poder (Licoppe, 2004: 153). Es dicho “poder” (que surge de observar) el que pareciera circular en el discurso sobre las prácticas y experiencias de algunos usuarios.

En el *Tabla II* presentamos de manera condensada los resultados obtenidos en torno a la confirmación de lectura de los mensajes.

SENTIDOS	USOS	REACCIONES
INDICADOR DE INTERÉS POR MANTENER EL CONTACTO ESTABLECIDO	ESTIMAR EL INTERÉS ALREDEDOR DEL LLAMADO (<i>SUMMON</i>)	“ME IGNORAN IGNORO / ME RESIENTEN / RESIENTO / LE IMPORTO / NO ME IMPORTA” → MALESTAR / ENOJO / DUDAS /
INDICADOR DE CORTESÍA	ESTIMAR EL GRADO CORTESÍA	“ES DECORTÉS SOY DESCORTÉS” → RECLAMOS / DISCULPAS
REFUERZO DEL ACTO IMPOSITIVO DE DAR RESPUESTA INMEDIATA	COLOCAR PRESIÓN POR ACORTAR EL RANGO DE TIEMPO DE RESPUESTA	“LO DESACTIVO PARA QUE NO ME PRESIONEN”/ “SI LO ACTIVO ME SIENTO PRESIONADO”

Tabla II: sentidos, usos y reacciones alrededor de la pieza de información de la “confirmación de lectura del mensaje” en el dispositivo WhatsApp

San Andrés

4.4.5 Comparación con otro grupo etario: *focus group* de usuarios adultos¹⁰⁷

El grupo de adultos hace un uso intensivo del teléfono celular, principalmente por dos motivos: necesidad laboral y necesidad de tener un contacto con sus propios hijos, en caso de que lo requieran. Silvia (42 años) explica: “Yo, honestamente, desde que tengo hijos puedo llegar a volverme a mi casa si me olvidé el celular”. La retórica de la adicción y la dependencia a estos dispositivos está también aquí presente: “Se genera una adicción, sana o no sana. Porque en el celular tenés todo” (Mónica, 45 años).

Hacen uso de WhatsApp como dispositivo de comunicación interpersonal pero con la frecuencia e intensidad que lo hacen jóvenes adultos. Incluso una de ellas declara estar en “grupos” de WhatsApp, otras dicen emplearlo en cuestiones organizativas vinculadas a sus hijos. Pero la sensación de conexión permanente y flujo continuo de mensajes, que se verifica en el discurso de los jóvenes, no se da de la misma forma: “Yo con la gente más cercana, agarro el teléfono: dos, tres WhatsApps y basta” (Mónica, 45 años); “para charlar de cualquier cosa, muy poco uso WhatsApp, sólo con una persona” (Claudia, 37 años).

Si bien el sentido construido alrededor de las piezas de información no presenta una diferencia significativa, varía el grado de conciencia y uso de dichos mecanismos. Por ejemplo, confrontados con cuatro capturas de pantalla (**ver Anexo**) de diversas “configuraciones” de información en una conversación de WhatsApp¹⁰⁸, los participantes no parecen percibir exactamente aquello que los jóvenes representaban en su discurso.

Por ejemplo, cuando se les pregunta si tienen o no activado el dato de la última hora de conexión, responden: “¿¿Podés sacarlo??” (Mónica, 45 años), “¿cómo lo sacás?” (Adriana, 41 años). Silvia acota: “Yo sé que *lo usan* para ver qué está haciendo el otro, o no”; usa la tercera persona del plural para separarse de aquel uso (que está tan “normalizado” en jóvenes). La única que posee conocimiento más específico al respecto, al cual usa estratégicamente, es la participante más joven del grupo, Claudia (37 años): “Para mí te muestra si estás activo o no...Yo lo saqué eso. Porque ¿a quién le importa la hora en

¹⁰⁷ Este grupo está conformado únicamente por mujeres. La cuestión de que no hubiera varones en el mismo no es relevante en este caso, puesto que se realizó con el objetivo de estudiar la variable etaria.

¹⁰⁸ Un mensaje enviado donde los *ticks* son de distintos colores, o donde figura o no la “últ. vez” de los interlocutores, entre otros.

que me conecté? O sea y además esas cosas generan ansiedad, y además no quiero que alguien me *diga eh, te mandé un mensajito y no me lo respondiste.*” Sus motivos coinciden con algunos de los esbozados por los jóvenes: evitar el monitoreo de los propios movimientos y evitar el índice de la confirmación de lectura de los mensajes recibidos.

Respecto a la confirmación de lectura, el tema surge de los propios participantes: “Juan no me contesta y lo mira y no me contesta con lo cual ahora es un garrón, porque encima *¡lo leíste, no contestaste!*” Pero revista un tenor más bien anecdótico y no tan problemático, como sucede en jóvenes.

Los participantes adultos no declaran excesiva necesidad de adecuar sus prácticas a las exigencias percibidas de sus pares. Muestran una mayor “resistencia” al grado percibido de imposición del acto de responder de forma inmediata. Los siguientes testimonios reflejan esta posición:

Claudia: “Yo no respondo todo con inmediatez, y hay gente a la que a propósito no le respondo y no te voy a responder nunca, aunque lo haya visto y sabelo y está todo bien”

Adriana: “Nunca me pasó [vivir un reclamo], sino me acordaría. [En ese caso] le diría, lo vi pero no te pude responder, pero la gente que me conoce sabe que no me pude olvidar”

Al ser confrontadas con cuatro pantallas que representan diversas conversaciones de WhatsApp (con un cruce diferente en cada caso de las piezas de información), no usan esas referencias de una manera clara o acordada para “interpretar” lo que allí está sucediendo.

A su vez, cuando se les pregunta por la expresión coloquial “clavar un visto”, sólo la participante más joven es capaz de identificarla y, al hacerlo, se distancia de la misma: “Sí, es de chiquitos: *sabé que lo leí y no te respondo.* Lo dice la gente joven”.

En conclusión, no observamos en este grupo etario una producción de sentido, prácticas y reacciones estabilizada y socialmente compartida respecto de las piezas de información presentes en el dispositivo WhatsApp, como sí pudimos corroborar en el caso de los jóvenes adultos.

5 Recapitulación y conclusiones

El presente trabajo se propuso comprender la recepción de un dispositivo de comunicación interpersonal mediatizada, que pone a disposición de los usuarios una configuración particular de piezas de información sobre las condiciones en que se producen y reciben mensajes. En particular, buscó identificar y comprender las gramáticas de reconocimiento de dos datos que circulan en la aplicación móvil de mensajería instantánea WhatsApp: la “confirmación de lectura” del mensaje enviado/recibido y la última hora de conexión del individuo a la plataforma.

A través de una aproximación cualitativa y partiendo de la premisa de que no existe tal cosa como el determinismo tecnológico, los resultados obtenidos nos permitieron identificar los sentidos construidos y prácticas desarrolladas por los usuarios alrededor de dichas características del dispositivo.

Observamos que, en tanto piezas de información puestas a circular en un espacio de contacto, estas referencias al tiempo (última hora de conexión) y al paso del sujeto por el espacio de presencia conectada (confirmación de lectura) contribuyen a producir un sistema de conciencia específico en los usuarios, que produce efectos de sentido particulares.

A continuación, revisamos una a una las preguntas que guiaron desde el comienzo nuestra búsqueda y condensamos nuestros hallazgos.

5.1 ¿Qué significados construyen y qué prácticas desarrollan los usuarios alrededor de la “confirmación de lectura” de un mensaje enviado/recibido?

Observamos que esta “notificación” o “pieza de información” es percibida por los usuarios en tanto huella de la presencia del otro, alrededor de la cual se producen tres **sentidos**: (i) indicador del interés por mantener el contacto, (ii) indicador de cortesía, (iii) refuerzo del acto impositivo de dar respuesta inmediata.

- (i) Como **indicador del interés por mantener el contacto**, la confirmación de lectura resulta potencialmente desafiante a la “imagen positiva” del sujeto (en términos de la teoría de la cortesía; ver **Sección 2.7**). En intercambios orientados al mero contacto, en los que la imagen propia se pone en juego (tales como las relaciones amorosas, amicales, de trabajo; no tanto en relaciones familiares), la confirmación de lectura del mensaje adquiere un sentido predominantemente negativo.

- (ii) En tanto **indicador de cortesía**, la confirmación de lectura resulta potencialmente desafiante a la “imagen negativa” del sujeto (en términos de la teoría de la cortesía; ver **Sección 2.7**) puesto que va contra su voluntad — la de, en principio, obtener algún tipo de respuesta—. Esta amenaza se refuerza en aquellos intercambios orientados a cumplir un fin —que requieren de respuesta—. Es aquí fundamental rescatar una cuestión que surgió en repetidas ocasiones en los grupos focales realizados: el valor de la confirmación de lectura suele ser **negociado entre interlocutores** y completado por la información que uno posee sobre el otro.

- (iii) Como **refuerzo del grado impositivo del acto de responder de forma inmediata**, al considerarse *voluntaria* la confirmación de lectura¹⁰⁹, el grado de imposición del acto de respuesta aumenta perceptiblemente ante un llamado (*summon*). Es por esto que los sujetos manifiestan en su discurso síntomas de molestia, presión, incomodidad.

Una primera decisión configurante de las **prácticas** de los usuarios frente a la confirmación de lectura se vincula con la posibilidad de activar o desactivar dicho mecanismo. Esta no es una decisión menor puesto que la desactivación comporta en

¹⁰⁹ Incluso cuando los propios sujetos saben que en algunas circunstancias, el propio sistema puede abrirse por error (forzosamente), sin que el mensaje haya sido abierto voluntariamente.

contrapartida la imposibilidad de monitorear la confirmación de lectura de los mensajes enviados.

En casos en que esta se mantiene activada, los usuarios dicen llevar a cabo ciertas micro-prácticas frente a la confirmación de lectura concebida como problema para la propia “libertad”, tal como se dijo previamente. En este sentido, declaran visibilizar los mensajes desde las notificaciones en pantalla de sus *smartphones*, desactivar las redes de conectividad para poder leer sin ser “notados”, etc. Podemos pensar en dichas prácticas como “resistentencias” a la disponibilidad (cfr. Licoppe & Heurtin, 2001) que se hacen necesarias para los sujetos en un contexto de potencial “conexión permanente”. Tal como explica Licoppe (2004), mientras que la *accesibilidad* es de carácter técnico (“tengo conexión a internet y puedo responderte ahora mismo”), la *disponibilidad* involucre un carácter social (“tengo conexión a internet, puedo responderte ahora mismo, pero no deseo hacerlo”).

5.2 ¿Qué significados construyen y qué prácticas desarrollan los usuarios alrededor de la “última hora de conexión o “último acceso” a la aplicación?

Observamos que se producen tres sentidos de la “última hora de conexión” como dato sobre los usuarios: (i) índice de los movimientos propios y ajenos; (ii) índice de probabilidad de instantaneidad de respuesta; (iii) índice de confirmación de lectura de los mensajes.

- (i) Percibir la última hora de conexión **como un índice de los movimientos propios y ajenos** se desprende del estado de conectividad perpetua (Katz & Aakus, 2002) que los usuarios declaran experimentar. Puesto que los teléfonos celulares se figuran como dispositivos pegados a los cuerpos de los usuarios, y dado que el dispositivo WhatsApp presenta un estado de potencial encendido permanente (ver **Sección 3.1.2**), los usuarios establecen una relación directa entre acceso a la aplicación, acceso al celular y presencia del cuerpo. De esa forma, se produce un vínculo inferencial entre

la dimensión de la temporalidad y la dimensión de la espacialidad de los usuarios; dicho de otro modo: los movimientos propios y ajenos se “infieren” a partir de los horarios en que se accede al dispositivo WhatsApp.

- (ii) La última hora de conexión se usa, a su vez, para **estimar posibilidad de respuesta inmediata**. Si un usuario se ha conectado por última vez hace un minuto, se infiere una mayor probabilidad de respuesta inmediata. Esto se vincula con inferencias sobre la imagen de “responsividad” del interlocutor (cfr. Tyler & Tang, 2003).
- (iii) Como dijimos desde el principio de este trabajo, la última hora de conexión es tomada por los usuarios en tanto **índice de confirmación de lectura de los mensajes**. Cruzando datos tales como la hora de envío de un mensaje y del último acceso a la aplicación, es posible inferir —de manera no certera— si el mensaje ha sido “leído”. La diferencia que presenta respecto de aquella es que deja cierto lugar a la duda y a la especulación, que tienden a desaparecer frente al “doble *tick* azul”.

Habiendo presentado los distintos sentidos que se le atribuyen a la última hora de conexión, observamos distintas **prácticas** y **estrategias** que surgen a su alrededor. Una práctica muy común es aquella del monitoreo de la “última hora de conexión”, que suele asociarse a operaciones inferenciales sobre los movimientos del interlocutor observado. De la “normalización” de dicha actividad surgen a su vez ciertas consecuencias: reclamos (“me mentiste sobre tu paradero”), preguntas (“¿Qué estabas haciendo?”), sentimientos de invasión a la propia privacidad (“no quiero que sepan aquello que estoy haciendo”). Nuestros resultados se condicen con aquello que propone Green (2002), a saber, que las prácticas de vigilancia individuo-individuo tienden a normalizarse y naturalizarse en las tecnologías móviles de comunicación emergentes.

5.3 ¿Cómo gestionan los usuarios el conocimiento de los mecanismos de confirmación de lectura de los mensajes enviados y recibidos y de la última hora de conexión de los usuarios a la aplicación?

En cuanto a la **gestión del conocimiento** tanto de la “confirmación de lectura de los mensajes” como de la “última hora de conexión”, lo que encontramos es que dichos mecanismos otorgan un saber a los usuarios, que se puede tornar en poder (contra los demás o contra uno mismo).

Una vez puesto a circular el sentido de la confirmación de lectura tal como *feedback* voluntario, los sujetos hacen uso de dicho conocimiento y percepción compartida. Conscientes del sentido social que se le atribuye, lo emplean como mensaje en sí mismo: de allí expresiones coloquiales construidas en voz activa como “le clavé un/el visto” (que podría ser traducido como “entré a la aplicación, ingresé a la conversación y salí de allí sin enviar ningún mensaje en respuesta”). A su vez, en ocasiones buscan revertir el sentido negativo que podría atribuírsele a la notificación de lectura no buscada (por ejemplo, cuando los usuarios olvidan responder o abren una conversación sin quererlo o deciden conscientemente retardar el momento de respuesta por una cuestión de comodidad, entre otras), justificándose ante el otro con alguna excusa.

Lo mismo ocurre respecto de la última hora de conexión. Compartida la presunción de que es un dato monitoreado por los usuarios, este se transforma en una pieza de saber que, de ser desactivada, se asocia a una voluntad de ocultamiento, con los efectos de sentido que esto puede traer aparejado (“no muestra algo, porque tiene algo que ocultar”/ “no lo oculto, porque no tengo nada para esconder”).

5.4 Observación sobre variables de género y edad

Finalmente, en referencia a las variables de género y edad, podemos decir lo siguiente: en términos de género, no se visualizan diferencias significativas en cuanto a la construcción de sentido, estrategias o percepciones de hombres y mujeres. Sí notamos

cierta variación en el modo que tenían de encuadrar dichas cuestiones. Por ejemplo, los hombres tendían a usar operaciones discursivas tendientes a matizar la importancia de aquello que circulaba en el *focus group*, mientras que las mujeres hacían un gesto opuesto, intensificando las reflexiones traídas a la mesa de debate. Sin embargo, ambos géneros se encuentran atravesados por sentidos, preocupaciones y prácticas compartidos.

En cuanto a la edad, nuestro objetivo no fue el de comparar distintos grupos de diversas franjas etarias, sino concentrarnos en el sector de los jóvenes adultos (de 18 a 25 años) y llevar a cabo un grupo focal de mayores de 37 años a modo de control. Efectivamente, encontramos que en este último grupo de participantes no circulaban los mismos conocimientos, sentidos y prácticas presentes en la franja etaria de jóvenes.

5.5 Observaciones últimas y nuevos interrogantes

Por último, podemos mencionar dos conclusiones ulteriores que surgen de nuestros resultados. Por una parte, consideramos pertinente complejizar la noción del *timeless time* planteada por Castells (2007) y resaltar la importancia que los usuarios jóvenes le atribuyen a la dimensión de la temporalidad. Como vimos en nuestros resultados, el “tiempo sin tiempo” —resultado de la posibilidad de contacto constante con el otro—, se combina con una concepción de temporalidad altamente cuantificada e identificable. Por el otro, la relación que existiría entre las dimensiones de la temporalidad y la espacialidad nos indica que, para los usuarios, el *tiempo* parece reenviar —por inferencia— al *espacio* en que se halla el sujeto. Esto nos abre un interrogante, cuya respuesta queda a cargo de futuras investigaciones, a saber, qué relaciones se establecen con la espacialidad en estos dispositivos portátiles y móviles de comunicación interpersonal mediatizada.

6 Reflexión final: “Última hora de conexión” y “confirmación de lectura del mensaje” como huellas de la presencia conectada

A través de nuestro análisis en reconocimiento, logramos identificar una serie de ideas preconcebidas, percepciones colectivas, reacciones compartidas, prácticas y estrategias mentadas, malestares y dudas socialmente reconocidas como válidas, que se suscitan alrededor de “la última hora de conexión” y la “confirmación de lectura de los mensajes” de WhatsApp. Confrontados con esta proliferación de discursos y con el objetivo de profundizar nuestro entendimiento sobre los mismos, resulta productivo volver sobre la caracterización de dichas piezas de información. Una manera posible de hacerlo es considerarlas en tanto **huellas de la presencia conectada**.

Rescatamos aquí dos acepciones del término “huella”: *señal que deja el pie del hombre o del animal en la tierra por donde pasa; rastro, seña, vestigio que deja alguien o algo*¹¹⁰. Observamos que las maneras en que las piezas de información aquí estudiadas son comprendidas en reconocimiento se acercan a la idea de huella, en tanto son tomadas como indicios del *estar allí o haber estado allí* del otro, en el espacio de contacto que configura el dispositivo. Conviene recordar aquello que plantea Velkovska (2002) en su estudio de los *webchats*: “las personas conectadas no disponen nada más que de elementos mostrados sobre sus pantallas para entrar en contacto los unos con los otros y desarrollar sus intercambios” (Velkovska, 2002: 194)¹¹¹.

En estos espacios de **presencia conectada**, es pertinente preguntarse por la forma en que la *presencia* del usuario se evidencia en el dispositivo; cómo la tecnología de la red, en general, y los dispositivos de comunicación móviles, en particular, “programan” formas en las que el sujeto se hace presente. Podemos vincular esto al concepto de *huellas del sujeto* de Bunz (2007), que aparecen allí donde los cuerpos están ausentes: “La red es antropomorfizada y, por lo tanto, la carencia, compensada. La huella del sujeto es hecha visible cuando se programa al sujeto dentro de la tecnología de la red, es decir, a posteriori” (Bunz, 2007: 50).

¹¹⁰ Diccionario de la Real Academia Española.

¹¹¹ La traducción es nuestra.

Esas huellas pasan a constituir al sujeto en red, incluso en casos en que el sujeto mismo no exhibe voluntad de hacerse presente. Como plantea Bunz (2007): “*Sin querer*, los usuarios de Internet dejan huellas que pueden volverse visibles” (Bunz, 2007, 42)¹¹². Cuando los participantes de los grupos focales explican que la “confirmación de lectura” se produce por momentos de manera forzosa y no voluntaria, hacen referencia a dejar involuntariamente huellas de sí en un sistema de conciencia (ver **Sección 2.5**), como lo es WhatsApp, que alerta a los allí presentes sobre la presencia de los otros contactos. Al hacerlo, este codifica su pasaje por el sistema en tanto huella de una presencia.

En nuestro caso de estudio, la “confirmación de lectura del mensaje” y la “última hora de conexión” podrían ser pensadas como piezas de información que configuran formas en que los usuarios transitan por el dispositivo. Como vimos en nuestro análisis de las gramáticas de reconocimiento de usuarios jóvenes, la proliferación de sentidos, de reacciones, prácticas y estrategias alrededor de las mismas se orienta hacia la premisa de que el sistema (que marca por ejemplo, un cambio de color en los *ticks*; o hace visibles horarios de “conexión” a la aplicación) reenvía a un sujeto conectado cuyo cuerpo está ausente. En términos de Bunz: “A pesar de que la técnica es usada en la red para hacer visible la huella del sujeto, los sujetos no dejan huellas, al contrario: es la huella la que constituye al usuario, es decir, al sujeto” (Bunz, 2007: 49). Esto quizás nos ayude a comprender por qué ciertas marcas del orden de lo visual, en el contexto de un sistema de mensajería, se constituyen en puntos densos de sentido.

¹¹² El subrayado es nuestro.

7 Referencias bibliográficas

- Bateson, G. (1972). *Steps to an ecology of mind*. New York: Ballantine Books.
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Brown, B., Green, N., & Harper, R. (2002). *Wireless world: Social and interactional aspects of the mobile age*. London: Springer.
- Bunz, M., & Pavón, C. (2007). *La utopía de la copia: El pop como irritación*. Buenos Aires: Interzona.
- Burke, P., & Bixio, A. L. (1996). *Hablar y callar: Funciones sociales del lenguaje a través de la historia*. Barcelona: Gedisa.
- Cahour, B., & Licoppe, C. (2010). Confrontations aux traces de son activité compréhension, développement et régulation de l'agir dans un monde de plus en plus réflexif. *Revue D'anthropologie Des Connaissances*, 4, 2.
- Carlón, M., & Scolari, C. A. (2012). *Colabor_arte: Medios y artes en la era de la producción colaborativa*. Buenos Aires: La Crujía.
- Castells, M. (2007). *Mobile communication and society: A global perspective : a project of the Annenberg Research Network on international communication*. Cambridge, Mass: MIT Press.
- Castells, M. (2009). *Comunicación y poder*. Madrid: Alianza Editorial.
- Church, K. & De Oliveira, R. (2013). "What's up with WhatsApp? Comparing Mobile Instant Messaging Behaviors with Traditional SMS" en *Mobile HCI 2013 – Collaboration and Communication*, pp. 352-361.
- Cingolani, G. (2015). Sobre la distinción medio/dispositivo en Eliseo Verón. En Neto, A.F. [et.al.] *Relatos de investigaciones sobre mediatizaciones*. Rosario: UNR Editora.
- Cortés, M. (2009). *Nanoblogging: Los usos de las nuevas plataformas de comunicación en la red*. Barcelona: UOC.
- Crary, Jonathan. (2008). *Sobre los finales del sueño: sombras en el resplandor de un mundo*. Asociación Acción Paralela.
- Deleuze, G. (1991). Posdata sobre las sociedades de control. Christian Ferrer (Comp.) *El lenguaje literario*, Tº, 2.
- Dourish, P., & Bly, S. (1992). Portholes: Supporting awareness in a distributed work group. In *Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems* (pp. 541-547). ACM.
- Eco, U. (1997). *Apocalípticos e integrados*. Barcelona: Lumen.
- Escandell, V. M. V. (1996). *Introducción a la pragmática*. Barcelona: Ariel.
- Fernández, J. L. (1994). *Los lenguajes de la radio*. Buenos Aires, Argentina: Atuel.

- Fortunati, L. (2001). The mobile phone: an identity on the move. *Personal and Ubiquitous Computing*, 5(2), 85-98.
- Fortunati, Leopoldina, & Magnanelli, Anna Maria. (2002). *El teléfono móvil de los jóvenes*. Injuve (Instituto de la Juventud).
- Foucault, M. (2002). *Vigilar y castigar: Nacimiento de la prisión*. Buenos Aires: Siglo Veintiuno.
- Green, N. (2002). Who's watching whom? Monitoring and accountability in mobile relations. In *Wireless world* (pp. 32-45). Springer London.
- Goffman, E. (1959). *The presentation of self in everyday life*. New York: Anchor Books.
- Golluscio, L. A., & Courtis, C. (2002). *Etnografía del habla: Textos fundacionales*. Buenos Aires: Eudeba.
- Haddon, L. (2006). Communication Problems. *Knowledge, Technology, and Policy*, 19, 1, 19-27.
- Hopper, R. (1992). *Telephone conversation*. Bloomington: Indiana University Press.
- Hutchby, I. (2001). *Conversation and technology: From the telephone to the Internet*. Cambridge, UK: Polity Press.
- Itō, M., Okabe, D., & Matsuda, M. (2005). *Personal, portable, pedestrian: Mobile phones in Japanese life*. Cambridge, Mass: MIT Press.
- Katz, J. E., & Aakhus, M. A. (2002). *Perpetual contact: Mobile communication, private talk, public performance*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1986). *La enunciación. De la subjetividad en el lenguaje*. Buenos Aires: Hachette.
- Lakoff, R. T. (1973). The logic of politeness: Minding your p's and q's.
- Licoppe, C., & Heurtin, J. P. (2001). Managing one's availability to telephone communication through mobile phones: A French case study of the development dynamics of mobile phone use. *Personal and ubiquitous computing*, 5(2), 99-108.
- Licoppe, C. (2004). Connected presence: the emergence of a new repertoire for managing social relationships in a changing communication technoscape. *Environment and Planning D*, 22(1), 135-156.
- Licoppe, C. (2009). Pragmatique de la notification. *Tracés. Revue de Sciences humaines*, (16), 77-98.
- Licoppe, C. (2011). What Does Answering the Phone Mean? A Sociology of the Phone Ring and Musical Ringtones. *Cultural Sociology*, 5(3), 367-384.
- Lindlof, T. R., & Taylor, B. C. (2002). *Qualitative communication research methods* (2° ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Ling, R. (2000). "We will be reached": the use of mobile telephony among Norwegian youth. *Information Technology & People*, 13(2), 102-120.
- Mancini, P. (2011). *Hackear el periodismo: Manual de laboratorio*. Buenos Aires: La Crujía.
- Mauss, M. (1925). Ensayo sobre los dones. Motivo y formas del cambio en las sociedades primitivas. Marcel Mauss, *Sociología y antropología*, Tecnos, Madrid, 155-258.
- Morgan, D. L., & Spanish, M. T. (1984). Focus Groups: A New Tool for Qualitative Research. *Qualitative Sociology*, 7, 3.)

- Nardi, B. A., Whittaker, S., & Bradner, E. (2000). Interaction and outeraction: instant messaging in action. In Proceedings of the 2000 ACM conference on Computer supported cooperative work (pp. 79-88). ACM.
- Perriault, J., Schaeffer, P., & Bixio, A. (1991). *Las máquinas de comunicar: Y su utilización lógica*. Barcelona: Gedisa.
- Prensky, M. (2001). Digital Natives, Digital Immigrants. *On the Horizon*, 9(5), MCB University Press
- Quevedo, L.A. (2007). "Portabilidad y cuerpo las nuevas prácticas culturales en la sociedad del conocimiento". Ponencia presentada en el *Seminario sobre Desarrollo Económico, Desarrollo Social y Comunicaciones móviles en América Latina*. Fundación Telefónica. 20-22 Abril. Buenos Aires.
- Rheingold, H., & Pino, M. M. (2004). *Multitudes inteligentes: La próxima revolución social*. Barcelona: Gedisa.
- Rennecker, J. & Godwin, L. (2005). Delays and interruptions: A self-perpetuating paradox of communication technology use. *Information and Organization*, 15, 3, 247-266.
- Rettie, R. (2003). *Connectedness, awareness, and social presence*. Ponencia presentada en el sexto International Presence Workshop, Aalborg, Denmark.
- Schegloff, E. (1968). Sequencing in Conversational Openings¹. *American Anthropologist*, 70, 6, 1075-1095.
- Schroeder, R. (2010). Mobile phones and the inexorable advance of multimodal connectedness. *New Media & Society*, 12(1), 75-90.
- Scolari, C. (2015). *Ecología de los medios*. Barcelona: Gedisa.
- Sporn, M. G. (2011). *Los mensajes de texto y los adolescentes* [sic]. El uso de los mensajes de texto en los adolescentes de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en su vida cotidiana. Trabajo de graduación, Universidad de San Andrés.
- Taylor, A. S., & Harper, R. (2003). The gift of the gab?: A design oriented sociology of young people's use of mobiles. *Computer Supported Cooperative Work (CSCW)*, 12(3), 267-296.
- Traversa, O. (2001). Aproximaciones a la noción de dispositivo. *Signo y seña*, (12), 231-248.
- Traversa, O. (2009). Dispositivo-enunciación: en torno a sus modos de articularse. *Revista Figuraciones*, 6.
- Tyler, J. R., & Tang, J. C. (2003, January). When can I expect an email response? A study of rhythms in email usage. In *ECSCW 2003* (pp. 239-258). Springer Netherlands.
- Velkovska, J. (2002). L'intimité anonyme dans les conversations électroniques sur les webchats. *Sociologie du travail*, 44(2), 193-213.
- Verón, E., Levasseur, M., & Barbier-Bouvet, J.-F. (1989). *Ethnographie de l'exposition: L'espace, le corps et le sens*. Paris: Bibliothèque Publique d'Information.
- Verón, E. (1993). *La semiosis social: Fragmentos de una teoría de la discursividad*. Barcelona: Gedisa.
- Verón, E. (1997). Esquema para el análisis de la mediatización. *Diálogos de la Comunicación*, 48(9-15).
- Verón, E. (2004). *Fragmentos de un tejido*. Barcelona: Gedisa.

- Verón, E. (2013). *La semiosis social, 2: Ideas, momentos, interpretantes*. Buenos Aires: Paidós.
- Westin, A. (1967) *Privacy and Freedom*, New York: Atheneum.
- Walther, J. B., & D'Addario, K. P. (2001). The impacts of emoticons on message interpretation in computer-mediated communication. *Social science computer review*, 19(3), 324-347.
- Wolton, D. (1997). *Penser la communication*. Paris: Flammarion.



8 Anexo

8.1 La “confirmación de lectura” más allá del caso WhatsApp

El mecanismo por el cual se confirma la lectura de un mensaje no está presente solo en WhatsApp, ni tampoco apareció por primera vez en dicha aplicación. Si bien aquí no nos podremos detener en una dimensión técnica o desarrollo histórico de dicha posibilidad, mencionaremos algunos soportes de comunicación interpersonal en los que ha estado presente este dato.

Tyler y Tang (2003) hacen referencia a esta pieza de información en su estudio de los correos electrónicos: “Una confirmación de lectura es una característica de ciertos clientes de correos electrónicos que automáticamente notifica a quien envía un email con una confirmación cuando el mensaje es leído. El receptor típicamente no está al tanto de que la confirmación se ha generado”¹¹³.

Outlook, el servicio de correo electrónico de Microsoft, es un ejemplo de servicio que coloca a disposición de sus usuarios la posibilidad de *solicitar* al receptor la confirmación de lectura del mensaje. Aceptado el pedido, cuando es abierto el correo electrónico en cuestión, el emisor del mismo recibe automáticamente un mensaje de “confirmación de lectura”. Notamos que dicho mecanismo establece una relación asimétrica entre ambos interlocutores: hay un pedido, de una parte, y una posibilidad de aceptación o rechazo, de la otra.

En este sentido, no se produce una reciprocidad *automática*, como aquella que opera en el sistema de información simétrica de WhatsApp (donde ningún usuario debe solicitar nada, y observa la confirmación de lectura solo en el caso en que ambos interlocutores tienen el dato activado).

Lo mismo ocurre con el servicio de correo electrónico de Google: Gmail. Esta es la definición que esta aplicación le otorga a “la confirmación de lectura”:

¹¹³ A “read-receipt” is a feature in some email clients that automatically notifies the sender of an email with a receipt when the message is read. The recipient typically is not aware that this receipt has been generated (Tyler & Tang, 2003: 244).

Una confirmación de lectura es una notificación que recibes por correo electrónico cuando un destinatario abre (y supuestamente lee) el mensaje que le has enviado. En ella se confirma que el destinatario ha visto tu mensaje y a qué hora. Cuando en la versión de Gmail para la Web ves un mensaje del que has solicitado una confirmación, el estado actual aparece debajo del cuerpo del mensaje¹¹⁴.

Blackberry Messenger, la aplicación de mensajería instantánea propia de los dispositivos Blackberry, fue una de las primeras en incorporar el dato de confirmación de lectura de manera *automática*, en el sentido de que no depende ya de la solicitud de una de las dos partes, que para funcionar debe ser aceptada por la otra. Algunas actualizaciones del software permitían desactivar este mecanismo, pero la gran mayoría tenía carácter obligatorio: no ofrecía la posibilidad de quitarlo¹¹⁵.

Luego, Facebook Chat Instant Messenger, la aplicación de mensajería instantánea de Facebook, incorporó la confirmación de lectura (también automática) a fines del 2012. Allí, a diferencia de lo que ocurre en WhatsApp, no es posible desactivar dicha función; sí existe, sin embargo, la posibilidad de “marcar mensajes como no leídos” incluso una vez abiertos; en dicho caso, el receptor vuelve a observar su propio mensaje como no-leído. De esta forma, la confirmación de lectura aparece como una funcionalidad “obligatoria”, pero “manipulable”. Asimismo, el sistema de mensajería instantánea de iOS, *iPhone Messages*, permite la activación y desactivación de la “confirmación de lectura”.

Por último, querríamos hacer mención a una prestación que, si bien no es aquella de confirmar lectura de mensajes, es interesante ya que se coloca en el nivel de la “meta-comunicación” sobre los mensajes enviados. Se trata de la categoría de “alta importancia”. En servicios de correo electrónico existe la posibilidad de “categorizar” el mensaje en términos del nivel de importancia (y, en consecuencia, el carácter de urgencia que conlleva) que reviste según el propio remitente. La función de dicho marcador es la de dar información de otro orden sobre el mensaje enviado,

¹¹⁴ Fuente: <https://support.google.com/mail/answer/1385059?hl=es> [última consulta: 29/05/15]

¹¹⁵ Ver: http://docs.blackberry.com/ko-kr/smartphone_users/deliverables/11298/Request_delivery_or_read_notification_BIS_msg_100639_11.jsp [última consulta: 29/05/15]

y busca elevar el grado de obligatoriedad de respuesta inmediata¹¹⁶. Estas funcionalidades se vinculan con los efectos que, como notamos en nuestro análisis en reconocimiento, se producen en los interlocutores: en particular, el grado impositivo del acto de responder de forma inmediata. Así explica el “equipo de Outlook” en qué circunstancias conviene hacer uso de la categoría de alta importancia: “*Cuando desee que las personas sepan que su mensaje necesita **atención urgente**, establezca el mensaje como de alta importancia*”.

8.2 Corpus de discursos populares en reconocimiento

A continuación presentamos contenidos generados por los usuarios (CGU)¹¹⁷ que circulan en internet, al respecto de la confirmación de lectura de los mensajes y de la última hora de conexión en WhatsApp.



“Hoy habré mirado 100 veces su última hora de conexión. Vaya tortura las nuevas tecnologías. Esto con las palomas mensajeras no pasaba” Fuente: <https://twitter.com/lapuntitanamas?lang=de>
[última consulta: 29/05/15]

¹¹⁶ A menos que se trate, por ejemplo, de un caso en que el mensaje no requiera de respuesta alguna.

¹¹⁷ Cfr. Scolari (2012).



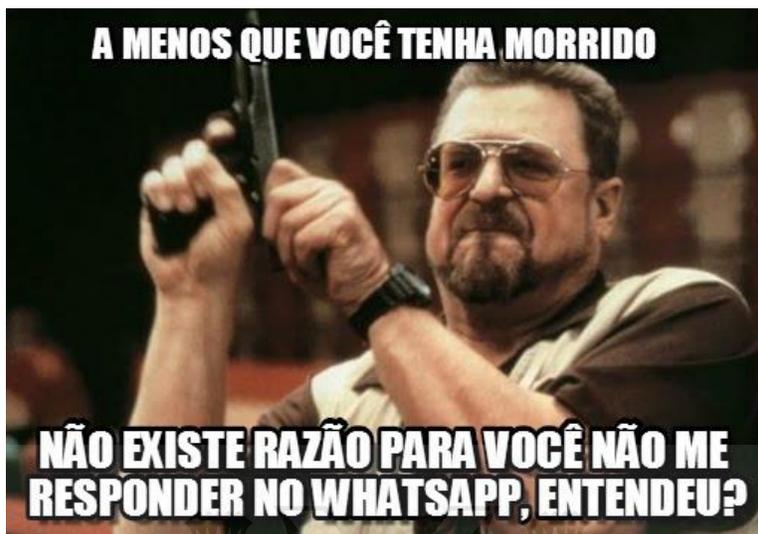
“<<Los niños, los borrachos y la última conexión de whatsapp siempre dicen la verdad>> Por eso es mejor tener privado la última hora de conexión [cara sonriente]”

Fuente:

<https://twitter.com/nandasoledad/status/603690787730280448> [última consulta: 29/05/15]



“Dijo que se iba a la cama a la 1:30 AM / WhatsApp dice “última vez online 3:28 AM” Fuente: <http://www.indiatimes.com/culture/who-we-are/7-ways-whatsapp-is-ruining-your-relationships-228383.html> [última consulta: 29/05/15]



“A menos que hayas muerto, no existe razón para que no me respondas el WhatsApp, ¿entendiste?” Fuente: <http://www.memegen.es/meme/n56213> [última consulta: 29/05/15]



“Los usuarios de Android ahora pueden esconder su ‘última vez a’ de WhatsApp / ¡un paso más hacia la paz mundial!” Fuente: <http://www.memecreator.org/meme/android-users-can-now-hide-last-seen-at-on-whatsapp-one-step-closer-towards-worl/> [última consulta: 29/05/2015]



Fuente: <http://www.noticiasaldiayalahora.co/los-ingeniosos-memes-sobre-el-double-check-azul-de-whatsapp/> [última consulta: 29/05/2015]



8.3 Transcripción de la Guía de Pautas utilizada en los *focus groups*

CAPITULO 1: Indagando sobre la percepción de COMUNICACIONES INTERPERSONALES mediadas por dispositivos técnicos

- Para empezar, me gustaría saber si sienten que vivimos en una época donde es fácil comunicarse con los otros. ¿Por qué?
- Si necesitan comunicarse con una persona, ¿qué medio de comunicación usan en primera instancia? ¿por qué?
- ¿Hay alguno de ellos con el que se sienten más cómodos? ¿Hay alguno que crean que es más práctico a la hora de comunicarse?
- De todos estos “canales de comunicación”, ¿cuál es el que ustedes más utilizan?

CAPITULO 2: Indagando sobre la percepción y uso de dispositivos móviles y redes sociales

- ¿Están en redes sociales? ¿Cuáles? ¿Para qué las usan?
- ¿Hay alguna red social que usen más que otra? ¿Por qué creen que la usan más?
- ¿Y celular tienen? ¿Hace cuántos años hace que lo tienen?
- ¿Cuándo usan el celular?
- Ustedes ¿piensan que es importante tener un celular?
- ¿Creen que la vida de todos los días de ustedes se modificaría de alguna forma si dejase de haber celulares en el mundo?
- ¿Y teléfono de línea tienen? ¿Cuándo lo usan?
- ¿Se dan cuenta de cuánto tiempo pasan al día mirando al celular?
- ¿Por qué se compraron un smartphone? ¿Qué celular tenían antes?
- ¿Tienen aplicaciones en el celular? ¿Cuáles utilizan más y por qué?

CAPITULO 3: Indagando sobre la percepción y usos de WhatsApp

- [SI TODAVIA NO LO MENCIONARON] ¿Usan WhatsApp? ¿Cuándo y por qué lo usan? ¿Para qué?
- ¿Cómo es un día tuyo de WhatsApp?
- ¿Saben qué cosas se puede elegir mostrar y no mostrar en WhatsApp?
- ¿Qué entienden si les digo “última hora de conexión”? ¿Hay alguna manera de no mostrar esto? ¿Ustedes lo muestran? ¿Por qué o por qué no?
- ¿Conocen los “estados” de WhatsApp? ¿Alguna vez los usan? ¿Cuáles?
- Si pudieran modificar algo de cómo funciona WhatsApp hoy y pudieran charlar con la gente que administra WhatsApp, ¿qué les sugerirían para mejorarlo? ¿Creen que tiene algún defecto? ¿Qué le cambiarían?

CAPITULO 4: Indagando sobre los distintos usos de WhatsApp de acuerdo con la relación entre hablantes

- ¿Usan WhatsApp con todas las personas que conocen o hay personas con las que prefieren comunicarse por otro medio?
- ¿Con sus familiares se comunican por WhatsApp?
- ¿Con sus doctores? ¿Con sus profesores? [SI TRABAJAN] ¿Con sus jefes?
- [SI LA RESPUESTA ES NO] ¿Y por qué creen que en esos casos deciden no comunicarse por WhatsApp?
- ¿Con sus parejas?
- ¿WhatsApp es un buen lugar para conocer gente? ¿Y para flirtear?
- ¿Y con qué personas se comunican más por WhatsApp? ¿Con esas personas se comunican por otros medios?

CAPITULO 5: Indagando sobre nociones de disponibilidad, reciprocidad, control, reachability [capacidad de ser contactado] y filtrado, voluntad/ánimo de comunicarse, surveillance, privacidad, grado de imposición del acto de respuesta, cortesía

(etiqueta del teléfono celular), expectativa de disponibilidad inmediata, presencia conectada, instantaneidad

Ahora me gustaría hablar un poco sobre los celulares y la vida cotidiana de ustedes:

- ¿El celular está prendido todo el día? ¿Lo apagan o silencian en algún momento del día? ¿Cuándo y por qué?
- Y cuando se van a dormir, ¿qué hacen con el celular? ¿Lo apagan? ¿Lo dejan en silencio? ¿Lo dejan con el sonido normal? ¿Por qué?
- Si lo dejan encendido, ¿para qué lo hacen? ¿Quiénes te pueden llegar a mandar un mensaje?
- Si el celular suena, están durmiendo, y los despierta, ¿lo miran, o esperan a mirarlo a la mañana? ¿Lo responden también?
- ¿Hay algún momento del día en que sienten que no sea adecuado que les envíen un mensaje?
- Cuando se levantan a la mañana, ¿van primero al baño y miran el celular o primero miran el celular y después van al baño?
- ¿Y tienen días en los que directamente dicen “no, hoy no quiero ver el celu”?
- ¿En qué circunstancias o a quiénes no están dispuestos a pasarle tu celular? ¿Quiénes no quieren que conozcan su celular?
- ¿Cómo se sienten cuando no pueden agarrar el celular y escuchan que les están mandando mensajes?
- ¿Qué les pasa cuando se están mensajeando o *whatsappeando* con una persona y esa persona los llama o intenta llamarlos?
- ¿Hay situaciones en las que no pueden de ninguna forma responder mensajes? ¿Cómo hacen en esos casos? ¿Le avisan a sus amigos o conocidos que no van a poder estar disponibles? ¿Sienten que tienen que dar explicaciones por adelantado? ¿Usan los estados de WhatsApp para esto?
- ¿Qué pasa si miran los mensajes del celular de algún amigo?

CAPITULO 6: Indagando sobre la percepción, construcción de significado y estrategias respecto de la CONFIRMACION DE LECTURA DEL MENSAJE y la ÚLTIMA HORA DE CONEXIÓN

- ¿Qué entienden si les digo “visto”? ¿Lo asocian con algo en particular, qué se les viene a la cabeza?
- Y “el doble *tick* azul”, ¿qué significa para ustedes?
- ¿Se dieron cuenta solos de esto o alguien les contó?
- [SI SURGE] ¿Usan la expresión “clavar un visto” o “visto” usualmente? ¿Para qué casos? ¿Cuándo comenzaron a familiarizarse con esta expresión?
- ¿Siempre que no te responden un mensaje es clavar un visto? ¿O sólo en algunas circunstancias es “(clavar) un visto”?
- ¿Tiene que pasar cierta cantidad de tiempo sin respuesta para “decretar” el “visto”?
- ¿Creen que esta expresión existía antes del “doble *tick* azul”?
- Alguna vez les “clavaron un visto” [SI LA EXPRESION ES COMPRENDIDA Y UTILIZADA POR LOS PARTICIPANTES]? ¿Qué les pasa con “el visto”?
- ¿Ustedes “clavan vistos”? ¿Cuándo? ¿Por qué?
- ¿Qué hacen cuando reciben un mensaje que no tienen ganas de responder?
- Cuando reciben un WhatsApp, ¿sienten alguna obligación de responderlo?
- ¿Se toman algún tiempo para responderlo o lo responden apenas lo reciben? ¿Cómo manejan esto? ¿Es con todas las personas igual?
- ¿Alguna vez recibieron alguna tipo de reclamo por esto? ¿De parte de quiénes? ¿Cómo reaccionaron ante esto?
- ¿Qué sienten cuando mandan un mensaje, la otra persona lo lee pero no les responde? ¿Qué hacen en esos casos? ¿Depende de cada caso?
- ¿Ustedes alguna vez han reclamado o preguntado porqué no les respondían los mensajes?
- En ese caso, ¿qué tipo de respuestas recibieron? ¿Creen que las respuestas siempre son las mismas? ¿Se sintieron conformes con esas explicaciones?
- ¿Qué es “la última hora de conexión”? ¿Es obligatorio mostrarlo? ¿Ustedes lo muestran?

- ¿Por qué lo tienen activado o por qué lo tienen desactivado?
- ¿Suelen chequear la última hora de conexión de sus contactos?
- ¿Qué les pasa cuando envían un mensaje, no obtienen respuesta, y ven que su interlocutor está en línea? ¿y cuando su hora de conexión es posterior a la hora en que ustedes mandaron el mensaje?
- ¿Están en grupos de Whatsapp?
- ¿Cómo funciona el visto en los grupos de Whatsapp? ¿Es igual que en las conversaciones con una sola persona?

VISUALIZACION DE CAPTURAS DE PANTALLA CON CASOS HIPOTÉTICOS DE NO RESPUESTA [SÓLO EN EL FOCUS GROUP 6]:

Ahora que ya hablamos de celulares, redes sociales, de WhatsApp y sobre cómo lo usan, querría mostrarles algunas capturas de pantalla que tomé de conversaciones que tuve esta semana en WhatsApp y me gustaría que me dijeran qué se les viene a la cabeza cuando las ven, y qué es lo primero que notan.

Pantalla 1: captura de pantalla de conversación vía WhatsApp donde se visualiza un solo *tick* gris al lado del mensaje enviado y no se muestra la última hora de conexión del interlocutor. El mensaje no ha sido respondido.

Pantalla 2: captura de pantalla de conversación por WhatsApp donde se visualiza un doble *tick* gris y no se muestra la última hora de conexión del interlocutor. El mensaje no ha sido respondido.

Pantalla 3: captura de pantalla de conversación por WhatsApp donde se visualiza un doble *tick* gris al lado del mensaje enviado y se muestra la última hora de conexión del interlocutor, que es posterior a la hora de envío del mensaje. El mensaje no ha sido respondido.

Pantalla 4: captura de pantalla de conversación por WhatsApp donde se visualiza un doble *tick* azul al lado del mensaje enviado. El interlocutor se encuentra en línea. El mensaje no ha sido respondido.



Pantalla 1



Pantalla 2



Pantalla 3



Pantalla 4

8.4 Tabla de participantes en los *focus groups*

N° Focus Group	1 (01/03/2015)	2 (04/03/2015)	3 (08/03/2015)	4 (14/03/2015)	5 (15/03/2015)	6 (17/03/2015)
Tipo de Focus Group	NATURAL (grupo de amigas surgido de un colegio secundario)	NATURAL (grupo de amigos surgido de un colegio primario)	NATURAL (grupo de amigas surgido de un colegio primario)	NATURAL (grupo de amigos surgido de un colegio secundario)	ARTIFICIAL	NATURAL (grupo de colegas en un trabajo)
Cantidad de participantes	5	5	4	5	4	5
Edades de las/os participantes	18 AÑOS	22-23 AÑOS	23 AÑOS	20 AÑOS	18-23 AÑOS	37-50 AÑOS
Nombre [ficticio] de los participantes	Andrea, Lucila, Maia, Sol, Ana	Fernando, Julio, Mauro, Sergio, Tomás	Yamila, Mariela, Laura, Marina	Lucas, Matías, Gonzalo, Juan, Fabián	Romina, Julián, Francisco, Celina	Adriana, Claudia, Mónica, Silvia, Anabel
Género y cantidad de participantes	5 MUJERES	5 VARONES	4 MUJERES	5 VARONES	2 MUJERES Y 2 VARONES	5 MUJERES
Profesiones/ Nivel de estudio alcanzado de las/los participantes	ESTUDIANTES INGRESANTES A PRIMER AÑO DE UNIVERSIDAD	ESTUDIANTES AVANZADOS DE UNIVERSIDAD/ PRIMEROS TRABAJOS	ESTUDIANTES AVANZADAS DE UNIVERSIDAD/ PRIMEROS TRABAJOS	ESTUDIANTES DE SEGUNDO AÑO DE UNIVERSIDAD	ESTUDIANTES AVANZADOS DE UNIVERSIDAD/ PRIMEROS TRABAJOS	EMPLEADAS DE TIEMPO PERMANENTE
Zonas de residencia de las/los participantes	BELGRANO, LA LUCILA, OLIVOS, VILLA CRESPO	SAAVEDRA, VILLA ORTÚZAR, VILLA URQUIZA	PALERMO VILLA CRESPO	BELGRANO FLORIDA VICENTE LÓPEZ VILLA CRESPO	BELGRANO PALERMO RECOLETA	BARRIO NORTE BELGRANO PALERMO

8.5 Grillado de *Grupos Focales naturales*

TEMAS	MUJERES		HOMBRES	
	FG1 (18 años)	FG3 (23 años)	FG2 (22-23 años)	FG4 (20 años)
Uso de y vínculo con el teléfono celular	<p>“lamentablemente dependo mucho del celular (..) es triste, pero es la realidad”</p> <p>“creo que solo lo dejamos [al celular] cuando vamos a jugar al hockey, cuando manejamos, cuando vamos a dormir”</p> <p>“a mí me pone nerviosa ya que todo el tiempo me están mandando cosas”</p> <p>“nunca apagamos el celular, sólo cuando se me está quedando sin batería”</p> <p>“te cambia la cara” [cuando volvés a tener señal]</p> <p>“personalmente estoy bastante con el celular,</p>	<p>“te genera mucha ansiedad tener celular (..) estar todo el tiempo conectado, también uno se da cuenta el tiempo que pierde”</p> <p>“mucha ansiedad”</p> <p>“la gente con la que más me hablo y tengo más confianza, tiene mi celular”</p> <p>“yo duermo y el celular está al lado mío. Lo primero que hago cuando me despierto es mirar el celular”</p> <p>“cuando me voy a dormir lo último que hago también es con el celular”</p> <p>“cuando me voy a dormir, la pantalla bien pegada a los ojos”</p>	<p>“depende la prioridad que cada uno le de [al celular]. Si yo estoy acá con mi amigos hablando, mucho no le presto atención al celular, prefiero hablar con la persona que tengo al lado, pero sí me pasa que si me llaman o algo así por supuesto me desconecto en cierto modo del grupo” (lo interrumpen)“pero en otro momento de tu vida estabas en una previa y desaparecías”</p> <p>“si estás en un ámbito de trabajo, lo dejás de lado”</p> <p>“si estás manejando también”</p> <p>“a mí me facilita el tema de organizar una salida”</p>	<p>“puedo estar 3 meses sin celular. Al principio costaba, pero después te acostumbrás”</p> <p>“es una distracción también”</p> <p>“para mí es una herramienta fascinante el celular, pero realmente detesto juntarte con una persona que le hablás y está con la cabeza así [pone la cabeza hacia abajo, mira el celular ensimismado]”</p> <p>“estuve durante 20 días sin teléfono y fue hermoso, estaba tranquilo, despreocupado”</p> <p>“el celular te salva de</p>

TEMAS	MUJERES		HOMBRES	
	FG1 (18 años)	FG3 (23 años)	FG2 (22-23 años)	FG4 (20 años)
	<p>pendiente de lo que están haciendo mis amigas” “yo en clase lo usaba todo el tiempo [al celular]” “está bueno porque es información todo el tiempo del otro” “te despertás y lo agarrás [al celular]” “revisás todo [en el celular] y vas al baño” “yo creo que es necesario el celular, pero no es necesario un smartphone (...) Fundamental es tener un celular, un lugar donde te puedan ubicar si necesitan algo” “tenés todo en el celular” “en el celular ponemos recordatorios”</p>	<p>“a veces me quedo dormida con el celular” “yo también, y miro los mensajes en Whatsapp” “silencio el Whatsapp en los grupos sobre todo” “yo pongo todo en silencio [a la noche] y pongo en configurar que si me llama alguien suene. Lo puse más que nada por si mi hermana sale a bailar a las 4 de la mañana y me llama” “en los únicos momentos en que creo que lo apago es cuando tengo un examen” “el resto del día está prendido todo el día el celular. Jamás lo apago” “a mí depende si estoy</p>	<p>“ahora estamos todos pendientes del celular” “no [dependo] tanto. Muchos años de mi vida estuve sin celular, cuando todos mis amigos tenían celular, prácticamente todo el secundario (...) tuve una relación de dos años sin celular (...) y en algunas cosas era mejor” “a mí no me afectaría tanto, como a otra gente que sí” “yo estuve 3 o 4 meses sin teléfono, y no me afectó mucho” “sí, es una comodidad para hablar con tus amigos (...) y eso está bueno, el hecho de tener un grupo con todos tus amigos, si bien lo podés hacer desde tu</p>	<p>muchas situaciones” “todo el día [usamos el celular]” {risas generalizadas} “...desde que me levanto hasta que me duermo” “en el trabajo no lo uso, en el trabajo lo dejo (..) lo dejo cargando y no lo uso” “hay momentos en los que (..) lo tengo consciente conmigo y hay momentos en que lo dejo y no lo quiero ver” “cuando dejás el teléfono tenés como un momento más privado con vos mismo” “en la facultad no me gusta tenerlo, encima en una clase, (...) salvo que</p>

TEMAS	MUJERES		HOMBRES	
	FG1 (18 años)	FG3 (23 años)	FG2 (22-23 años)	FG4 (20 años)
	<p>“cuando tenés una urgencia, tenés que tener algo para llamar (..) y estar en contacto, más allá del Whatsapp”</p> <p>“siempre tenés el celular al lado, siempre”</p> <p>“estuve una semana sin celular y la pasé mal, me ponía de malhumor, nerviosa. Me levantaba agarraba la mesa de luz y no había nada. sentías como que te faltaba algo”</p>	<p>saliendo con un chico o no. Si suena y yo en este momento estoy saliendo con alguien. Si me habla por Facebook, me despierto. Si me habla por Whatsapp no me levanto” “el ruido del Facebook te invita más que Whatsapp”</p> <p>“en la calle, si no tengo el celular me siento una inútil”</p> <p>“[si me sacaran el celular] yo sé que me haría bien de salud, pero me agarraría una abstinencia terrible, porque es como que no querés perderte nada”</p> <p>“todos los días no es solamente para comunicarte, es para hacer cosas”</p> <p>“a mí me harían un bien [si</p>	<p>computadora, capaz estás en la calle boludeando y sacás el celular, en la calle (...) para mí eso sí está bueno, y sería un bajón perderlo, pero creo que fuera de eso, de facilitar la organización de las salidas, pero fuera de eso...”</p> <p>“yo creo que también tiene que ver con el hecho de que todo el mundo tiene un celular, sino me parecería bastante irrelevante”</p> <p>“para llamar [por el teléfono de línea] a alguien, creo que solo por <i>delivery</i> lo uso” “por ahí llamo a mi vieja por reflejo” “o algún familiar porque lo tenés acostumbrado de chiquito (...) o porque sabés que no entiende bien Whatsapp y</p>	<p>lo sienta que está sonando. Si es un mensaje por ahí abro, veo”</p> <p>“prácticamente mi celular nunca lo apago” “no, no se apaga. Está funcionando todo el tiempo”</p> <p>“desayuno (...) miro las noticias, y después agarro el celular, porque si no es como que no me gusta mucho”</p> <p>“es algo más con las cosas que salís cotidianamente a la calle”</p> <p>“es como las llaves”</p> <p>“yo me levanto, lo tengo al lado de mi cama, entonces necesito asomarme un poco ahí a</p>

TEMAS	MUJERES		HOMBRES	
	FG1 (18 años)	FG3 (23 años)	FG2 (22-23 años)	FG4 (20 años)
		<p>me sacaran el celular], porque es como que pierdo mucho el tiempo ahí. Tendría más tiempo para estudiar, vería a más amigas, me haría bien en el sentido de ver a la gente que más me interesa, en persona. Pero por otro lado se me complicaría porque yo siempre coordinaría con ella para ir a la facultad. Pero me relajaría un poco más”</p> <p>“me cuesta mucho soltar el celular, me cuesta horror”</p>	<p>le complicás la vida si le mandás un mensaje”</p> <p>“creo que es mucho más de lo que creemos”</p> <p>“yo supongo que lo miro muchos veces al pedo (SIC) y por realidad son muchas menos”</p> <p>“cuando trabajo no uso el celular”</p> <p>“yo trabajo en un banco y no lo puedo usar, pero sin embargo lo uso. Me miento que chequeo la hora y miro que alguien me haya escrito. Trato de no usarlo mientras manejo, a menos que sea una llamada”</p>	<p>ver si está la lucecita parpadeando [la luz de notificaciones]”</p> <p>“yo tengo la teoría de que si es tan urgente te van a llamar”</p> <p>“si lo dejé, es porque tengo que hacer otra cosa”</p> <p>“deberíamos estar un tiempo sin celular, yo antes estaba conectado todo el tiempo. Cuando te desconectás un tiempo le encontrás otro sentido al tiempo, estás disfrutando lo que estás haciendo”</p>
Uso y vínculo con la	“primer recurso [para comunicarse] casi siempre	“también hay otras contras [al Whatsapp], como	“Facebook (...) siento que es un poco más público. El	“todos usamos el Whatsapp... y, porque

TEMAS	MUJERES		HOMBRES	
	FG1 (18 años)	FG3 (23 años)	FG2 (22-23 años)	FG4 (20 años)
aplicación de mensajería instantánea Whatsapp	<p>es Whatsapp”</p> <p>“hoy en día no tener Whatsapp te quedás afuera de muchas cosas todo se maneja por Whatsapp; es muy difícil estar sin Whatsapp”</p> <p>“Whatsapp es el medio que más uso para comunicarme”</p> <p>“sin Internet no estás en el grupo de Whatsapp y te perdés un montón de cosas”</p> <p>“todos los días nos pasa, (..) es lo más común en Whatsapp me parece, esto de ver el último visto, y si entr..., o sea para mí es básico, pero no sólo con un pibe, también con una amiga, con todos”</p>	<p>muchas veces también pasa que por ahí no tenés ganas de leer la conversación y con todo esto de leído/no leído”</p> <p>“yo el chat de Facebook lo uso mucho”</p> <p>“Whatsapp es más: tengo que hacer algo y me comunico”</p> <p>“yo uso bastante Facebook Messenger”</p> <p>“no es tan íntimo [Facebook Messenger]”</p> <p>“Whatsapp es más personal” “yo comparto completamente”</p> <p>“para mí no tanto”</p> <p>“empieza por Facebook</p>	<p>Whatsapp es como algo más privado o personal lo siento”</p> <p>“Igual si yo tengo tu numero lo único que puedo hacer es hablarte, no puedo ver si saliste, te sacaste fotos, si estás en una relación con alguien o cuándo es tu cumpleaños, y bueno las boludeces (SIC) que sabés en Facebook”</p> <p>“Igual, si la mina esta interesada en vos, es muy probable que te pase el Whatsapp. Es muy raro que no lo hagan”</p>	<p>todos lo tienen”</p> <p>“el Whatsapp no es lo mejor para comunicarse con alguien urgente (..) porque muchos no lo leen en el momento” “te vibra y lo ignorás”</p> <p>“yo cuando estoy manejando tardo mucho en contestar”</p> <p>“tengo a los más cercanos en Whatsapp”</p> <p>“yo tengo un grupo [de Whatsapp] que es de la familia”</p> <p>“con los únicos que hablo por el de línea son mis abuelos”</p> <p>“no soy muy elocuente por ahí por el teléfono,</p>

TEMAS	MUJERES		HOMBRES	
	FG1 (18 años)	FG3 (23 años)	FG2 (22-23 años)	FG4 (20 años)
	<p>“Whatsapp es más privado que Facebook”</p> <p>“no te sentís tan comprometido a responder por Facebook [Messenger]” “porque la gente ya sabe que no se abre tanto el Facebook”</p> <p>“Facebook es como segunda opción, como que es plan B: sino es Whatsapp, es Facebook”</p>	<p>Messenger cuando no hay tanta confianza, y después Whatsapp”</p> <p>“yo creo que en WhatsApp se malinterpreta mucho. (...) Cuando uno no conoce a la persona, no sabés si de repente te dijo eso porque está enojada, está de malhumor (...) y por ahí nada que ver”</p> <p>“el mensaje de texto como que tiene otra configuración, porque no me gustaba el formato, es súper rústico”</p> <p>“porque si solo te manda el chico mensajes de texto es como... si no te pasa el Whatsapp es como que... el Whatsapp es para que sea más fluida la cosa. Yo me lo tomo mal si no me lo pasa porque pienso que no</p>		<p>entonces me molesta el mínimo silencio, entonces en el Whatsapp son otros tiempos”</p> <p>“antes usábamos Messenger y nos quejábamos de algo seguro, ahora tenemos WhatsApp que es un Messenger superpotenciado, portátil, que te da esta herramienta para decir <i>ah está conectado, no está conectado</i>”</p> <p>“a mí me parece muy práctico, me parece muy piola”</p>

TEMAS	MUJERES		HOMBRES	
	FG1 (18 años)	FG3 (23 años)	FG2 (22-23 años)	FG4 (20 años)
		<p>quiere tener un conversación fluida conmigo”</p> <p>“lo que pasa con el Whatsapp es que es más íntimo, más fluido, para conversaciones más largas, es otro tipo de conversación, no de chat de Messenger. Chat de <i>inbox</i> es para información más precisas, es otra cosa”</p>		
Significados contruidos alrededor de la “confirmación de lectura”	<p>cada vez se suman más cosas, por ejemplo ahora el tick azul...Eso para mí ya es agobiante” “sí, te invade mucho”</p> <p>“ponele si yo estoy ahora, [mira su celular abriendo la aplicación Whatsapp] ¿no? Abrí Whatsapp un segundo para ver si me habían hablado mis papás</p>	<p>“leí tu mensaje y no te contesté”</p> <p>“entrar, leer un mensaje y no contestar. Pero mi interpretación para todo el mundo es: lo leyó, estaba ocupado haciendo otra cosa. y si nunca me contesta lo interpreto como (...) que se olvidó. Esos son los casos donde uno clava el visto, y</p>	<p><i>moderador: si yo les digo “clavar visto” ¿Qué entienden?</i></p> <p>“como que ya lo vi” “sí, que te ignoran” “que te vio y no te quiere responder el mensaje” “es más indiferencia que no <i>querer</i>”</p> <p>“también depende como se da la situación, en este caso por ejemplo que mi novia</p>	<p>“ahora con el doble tick de que te lo leyó, sabés si te está dejando un visto”</p> <p>“me dejaste en banda...No me contestaste”</p> <p>“hay veces que por ahí no me importa y veces que sí”</p>

TEMAS	MUJERES		HOMBRES	
	FG1 (18 años)	FG3 (23 años)	FG2 (22-23 años)	FG4 (20 años)
	<p>más o menos, y sin querer entro a una conversación y la cerré y no contesté, se te enoja la otra persona-” - {acotan} “le clavaste R” “y por ahí no podía contestar en serio” {imitando una voz} “¿por qué me clavás R?”</p> <p>“nosotras re usábamos Blackberry y ahí estaba la ‘D’ y la ‘R’, la ‘D’ es que le llegó y la ‘R’ es que lo vio, entonces como que quedó <i>clavar R</i> que es que la vio, y ahora es <i>el visto</i>, también por Facebook”</p> <p>Definiciones de “clavar un visto”: “leíste mi mensaje y no me respondiste” {respuesta generalizada}</p> <p>“yo siento como que te quita la privacidad, como que no sé, como que te volvés más dependiente</p>	<p>lo clava y nunca más responde”</p> <p>“leer un mensaje y no responder. De ahí la interpretación que vos le des”</p> <p>“¿por qué le permitís a una persona normal que te clave el visto por un tiempo y no conteste? Al fin y al cabo, es un mensaje, contestar, la respuesta se genera igual, que que no te responda en el momento”</p> <p>“si a mí me lo clava [el visto] una persona que me importa, con la cual yo tenía una fluidez al hablar, yo en seguida interpreto como que perdió el interés. Yo ahí deduzco cosas: está muy interesado en mí, si es que en el momento me contesta o que no me lo clava. Y si me lo clava, sí, cuando es</p>	<p>está trabajando, yo le mando un mensaje, ya sé que me clava el visto pero porque sé que no puede contestar</p> <p>“es cuando a una persona le mandas un mensaje, lo vio y no te respondió”</p> <p>“Whatsapp y Facebook te dan los medios para saberlo” “los 2 <i>ticks</i> azules, la última conexión antes”</p> <p>“el visto es como un compromiso, porque suponte que me mandás algo y yo quiero ignorarte, pero me acordé que te tenía que preguntar algo. Ahí primero contesto lo que me dijiste y después te pregunto”</p> <p>“ves la última hora que entró a WhatsApp y ves que no te respondió” “lo que hace WhatsApp es:</p>	<p>“clavar un visto es siempre malo”</p> <p>“el visto: lo vi y decidí no responderte. Si el tema es importante no [importa], pero si no, es de mala educación clavar un visto”</p> <p>“¡media pila”, te dan la espalda, como si le estás hablando y está con el teléfono, es lo mismo te perdés y te lo tienen que repetir, como que no lo procesaste”</p>

TEMAS	MUJERES		HOMBRES	
	FG1 (18 años)	FG3 (23 años)	FG2 (22-23 años)	FG4 (20 años)
	<p>porque estás viendo <i>ay lo vio y porqué no me responde</i>”</p> <p>“si ya lo abriste, sí o sí lo tenés que contestar, porque si no la persona se te enoja, porque lo viste y no contestaste”</p> <p>“Si yo abro mi celular y veo que la otra persona tiene los dos ticks azul y no me contestó, yo con sólo ver eso sé que no me contestó. De la otra manera vos tenés que entrar igualmente a su conversación y ver su última conexión”</p> <p>“yo siento que trae más problemas”</p> <p>“por ahí pensamos que es algo negativo porque estás</p>	<p>una persona que me interesa, es una medida, un parámetro que me permite saber el nivel de interés de esa persona. Si es un pariente o una amiga, no me pongo a dudar, o sea, no soy escéptica, no soy desconfiada en ese sentido. Salvo que, por ahí en el grupo [de Whatsapp] dije por ahí algún comentario medio que yo después me sentí como que ofendí a las personas, (...) si esa amiga no contesta, o tarda en el momento, yo lo siento como un mensaje, que no le gustó lo que dije”</p> <p>“yo con las únicas personas con las que estoy así pendiente de si me clavan o no el visto son las personas de sexo opuesto que me interesan, o sea algún chico</p>	<p>simplemente con un tick te lo envió, el segundo tick significa que ya le llegó al destinatario, cosa que no significa que lo pueda leer o no, el doble tic azul significa que lo vio. Antes como no estaba esto, te fijabas la última conexión, deducías que lo había visto”</p> <p>“en Facebook te aparece visto directamente”</p> <p>“el tema es que capaz le dio fiaca”</p> <p>“yo no lo saqué, un amigo se lo sacó” “yo no sé cómo se hace”</p> <p>“el tema es que si ponés para que no se vea, vos tampoco podés ver el de los demás, es siempre el</p>	

TEMAS	MUJERES		HOMBRES	
	FG1 (18 años)	FG3 (23 años)	FG2 (22-23 años)	FG4 (20 años)
	<p>como todo el tiempo con el celular, y en un momento que no te respondió ya lo ves como <i>¿por qué no me respondió?</i>, ¿entendés? Es porque estamos todo el tiempo con el celular”</p> <p>“el enojo es con un rango [de no tiempo de no respuesta] corto” “[cuando el rango es largo] bueno, <i>no es sólo conmigo, es con todos</i>”</p> <p><i>moderador: ¿ustedes piden explicaciones si no hay respuesta a un mensaje cuya lectura es confirmada?</i> respuesta general: “sí, sí” “depende a quién” “o por lo menos le decís jodiendo, <i>che me clavaste R</i>” - “sí, o <i>‘ey por qué me clavás visto?’</i>, pero jodiendo”</p>	<p>que me gusta y listo. Pero el resto, no. O sea, si una amiga de repente no me contesta yo en seguida automáticamente pienso que es porque justo tuvo algo, o bueno, me va a contestar en algún momento. Ya si no me contesta después de tres días ahí, bueno, puedo estar un poquito más alerta (...) y no sé, ¿estará enojada? Cuando un amigo me lee, me clava el visto y me contesta mucho después, pienso que pasó algo”</p> <p>“para la otra parte demuestra un simbolismo el visto”</p> <p>“ahora la gente igual se cuida más de entrar o no entrar [a la aplicación] para no clavar el visto, antes era impreciso, pero ahora salta”</p>	<p>mismo principio como el de última conexión”</p> <p>“yo no sé, en nuestro grupo creo que tienen todos”</p> <p>“para organizar una salida sirve [la confirmación de lectura en chats grupales]”</p> <p>“igual no necesariamente tiene que ser por uno, onda, no es algo personal, es con todo el mundo lo de sacarse la hora de la última conexión”</p> <p>“está el prejuicio ese de que [desactivar la confirmación de lectura] es de <i>pirata</i>” “es como que escondés el uso de tu celular” “y... Es como que me estás confirmando que me estás ignorando, quizá no le contestaste a nadie, pero al fin y al cabo no me</p>	

TEMAS	MUJERES		HOMBRES	
	FG1 (18 años)	FG3 (23 años)	FG2 (22-23 años)	FG4 (20 años)
	<p>“depende de lo que le estás hablando. Si le preguntás ¿en qué andás? y no te responden: <i>che, respondeme.</i> Pero si le estás preguntando algo, o estás hablando algo importante y no te responden, ahí molesta más”</p> <p>“depende cada situación”</p> <p>“es molesto”</p> <p>“depende el contexto, si mi mamá me clava el visto...Ya sé que es mi mamá, sé que es conmigo...y con todos...depende también si conozco a la persona... si sé por ejemplo que Nati contesta cortado, sé que no está enojada, es por cómo</p>		<p>respondiste”</p> <p>“está muy inflado hoy en día el tema de que te claven el visto o no te contesten respecto a otras épocas a la que la gente la verdad no le importaba. Antes de que viniera lo del “visto”, en Facebook y blackberry no estaba, antes la gente tenía con certeza que la gente le leyó el mensaje sin saberlo en verdad, es decir lo especulaba, pero ahora le da un poco más de fuerza, seguridad”</p> <p>“o sea, ves que hay un poco de desinterés cuando te lo clava”</p> <p>“hay momentos y momentos. Si yo hablé de cualquier cosa y deja de</p>	

TEMAS	MUJERES		HOMBRES	
	FG1 (18 años)	FG3 (23 años)	FG2 (22-23 años)	FG4 (20 años)
	contesta Nati”		<p>contestar y después de 2 horas me contesta, no pasa nada, es un amigo. Pero si es con una mina, te clava el visto y después de 3 horas no te contesta...” “claro es irremontable”</p> <p><i>moderador: ¿hay un tiempo determinado para saber si te “clavó el visto”?</i></p> <p>“depende del promedio que tarde en contestar, capaz que si está laburando, bueno, pero si ya sabés que salió del laburo y no te contesta, ahí sabés que te mandaste una macana”</p> <p>“yo por ejemplo le mando un mensaje a mi viejo y tarda 3 horas en contestar, sé que es normal. Pero si le mando un mensaje a mi</p>	

TEMAS	MUJERES		HOMBRES	
	FG1 (18 años)	FG3 (23 años)	FG2 (22-23 años)	FG4 (20 años)
			<p>novia y tarda 3 horas y se que está activa, como a disposición del celular... me llama la atención”</p> <p>“termina de confirmar algo que vos sospechás”</p> <p>“es un arma de doble filo también...Onda, te afecta también a vos” “sí, porque sabés que la otra persona lo sabe”</p> <p>“apareció con el “visto” y el “R” este compromiso”</p> <p>“lo siento como descortés”</p> <p>“[con una chica] es como un rechazo porque es como indiferente la mina (SIC)”</p>	
Reacciones frente a la “confirmación	“ahora hay algo peor: te dice quién lo vio [al mensaje enviado en un	“y el visto ahora...me vuelve psicótica a mí, o sea eso del visto me hace mal a	“un poco me molesta. Me hace un poco de ruido que no me contestes sin causa”	“nadie debería putear (SIC) por no responder”

TEMAS	MUJERES		HOMBRES	
	FG1 (18 años)	FG3 (23 años)	FG2 (22-23 años)	FG4 (20 años)
de lectura”	<p>grupo de chat de Whatsapp”</p> <p>“depende [la importancia] si estás preguntando algo importante o una boludez”</p> <p>“también te pasa que sabés que hay gente que está mucho con el celular, o agarra mucho el celular, como que te responde más rápido la gente y hay gente que decís <i>no, ella tarda más en responder</i>, entonces como que vas conociendo a la persona”</p> <p>“a mí me pasa mucho con mis papás que no entienden eso [la confirmación de lectura], no entienden que me clavan R y que yo les estoy preguntando algo, entonces yo <i>¡mamá,</i></p>	<p>la cabeza”</p> <p>“no, pero eso, eso, depende... O sea si vos [señalando a una compañera] pusiste visto, o ustedes [señalando a todas las compañeras], o sea...” {la interrumpen} “no, pero ¡igual! El otro día Yamila [otra participante presente] me clavaba el visto, y yo como quince audios <i>¡¡Yamila CONTESTAME!!</i> {risas}”</p> <p>“a mí me pone mal cuando está en línea y no te responde, o sea yo me he vuelto más desconfiada con este medio de comunicación desde el visto, desde el sistema visto, tanto en Facebook como en Whatsapp”</p>	<p>“depende de la persona, a mí no me molesta por lo general”</p> <p>“yo cuando ponen algo en el grupo, me puedo hacer el boludo, pero sin embargo contesto algo, yo si fuera la otra persona, me molestaría que no contesten, además me evita la situación incómoda de preguntar de nuevo la misma pregunta o de reclamarlo”</p>	<p>“Que saquen el visto {risas}” “Sí, eso sí, sacalo, hermano, sacalo”</p> <p>“no está bueno, por esas situaciones que cuentan ellos” “porque hacés dependiente a la gente”</p> <p>“a mí no me molesta, me parece super práctico. El problema es hacerse problema por eso”</p> <p>“el humano tiende hacerse problema por cosas chiquitas, agrandamos muchísimo esa pequeñeces”</p> <p>“igualmente, nadie va a dejar de ser feliz porque en tu celular te claven un visto” “a veces influye”</p>

TEMAS	MUJERES		HOMBRES	
	FG1 (18 años)	FG3 (23 años)	FG2 (22-23 años)	FG4 (20 años)
	<p><i>mamá, mamá!, y me dice Cami, yo estoy trabajando, no estoy boludeando, pero a vos, o sea a te clava R y vos querés que te responda” “me peleo con mi mamá”</i></p> <p>“a mí me pasa con una amiga que generalmente no habla mucho con nadie, y veo siempre como que le pregunto cosas o le hablo y no abre Whatsapp hace mucho o lo ve y no me responde, y yo siempre le digo <i>¿qué estás haciendo que no me respondés?</i> y siempre me dice tipo <i>no agarro tanto el celular, no lo uso o estaba haciendo algo.</i> Y yo cuando lo veo, veo que lo ve y no me responde es como que me molesta y a veces me enojo, o que está en línea</p>	<p>“depende de quién, depende de la persona, mucho” “cuando estoy hablando (...) de la vida y mando un mensaje, y por ahí tardan en responder, en esa situación a mí no me molesta, no sé, no me afecta. Pero sí me pone un poco impaciente. Ponele me pasó el otro día con una amiga en un grupo, y yo estaba preguntando si hacer algo el lunes o el viernes, y como que yo contesto muy rápido (...) pero nadie me contestaba. Me puse muy impaciente. Cuando es puntualmente una salida o algo yo creo yo más importante (...) Cuando es un tema de horarios, por un tema de organización, si no, no me afecta”</p> <p>“me hacen todo el tiempo reclamos en los grupos [de</p>		<p>“no es tan grave, me cago (SIC) en un visto” “si hablo con muchas personas por ahí a una le clavé un visto sin querer”</p> <p>“con las chicas no está para nada bueno que te claven un visto. Entre amigos está todo bien”</p> <p>“depende del tipo de conversación”</p>

TEMAS	MUJERES		HOMBRES	
	FG1 (18 años)	FG3 (23 años)	FG2 (22-23 años)	FG4 (20 años)
	<p>ponele, yo se lo mandé a las 4, y ella última vez 4 y 5, como que abrió Whatsapp”</p> <p>“a mí me pasó varias veces con una amiga que por ejemplo ella me manda algo y no llega y me clava el visto, o al revés (...) Me manda una captura de pantalla y me dice <i>no, te respondí</i>, me dice y yo le mando la mía y le digo <i>no, te juro que no me llegó</i>, entonces ahí parece como que hay malosentendidos (SIC) y ahí es cuando empieza la complicación del Whatsapp, ¿no? Pero son boludeces, o sea no es que te enojás o te peleás”</p> <p>“todo lo que a vos te facilite para tener más información del otro, la</p>	<p>chat de Whatsapp]” “y ella [señalando a una participante] me reclamaba, me mandaba por privado <i>Yami, ¿podés contestar?</i> Y ella sabe que yo en privado le voy a prestar atención”</p> <p>“si a mí me gusta un chico y me manda un mensaje, yo me levanto, lo leo y le respondo, entonces yo demando lo mismo de la otra persona. Entonces si me “clava el visto”, en mi situación yo te hubiera respondido, y ahí empieza la paranoia, porque espero lo mismo. Si yo le mando algo que no espero respuesta, listo, no pasa nada, pero mi reacción va a ser siempre ante el “visto” la paranoia.</p> <p>“además también está el</p>		

TEMAS	MUJERES		HOMBRES	
	FG1 (18 años)	FG3 (23 años)	FG2 (22-23 años)	FG4 (20 años)
	<p>vas a querer tener. Es como que por más que uno diga <i>no, no quiero que me vean el tick azul</i>, cuando le hablás a alguien querés saber si lo leyó o no”</p>	<p>hecho de si vos mandas un mensaje y no esta doble tilde azul, es como un “no lo leyó”, pero si está el doble tilde azul es como un <i>¿por qué no me respondió?”</i></p> <p>“para mí es muy simbólico, es como que lo RE leyó. Para mí está en la biblia, si vos me clavás el visto, listo, pero sé vos quien empiece de nuevo la conversación”</p> <p>“yo lo sacaría lo del visto, a mí me da igual pero siento que generó mucha paranoia, desconfianza, enojo”</p>		
<p>Prácticas y estrategias alrededor de la “confirmación</p>	<p><i>moderador: ¿cómo hacen si no quieren responder un mensaje que les acaban de enviar?</i></p>	<p>“siempre me gusta dar respuesta, no quiero que crea que no me importa o que no me interesa lo que</p>	<p>“[si el interlocutor no tiene la confirmación de lectura activada] podés estar chequeando para ver si se</p>	<p>“si hay mucha confianza, <i>hijo de p...</i>” “che garca (SIC) me recolgaste, sos un garca (SIC)”</p>

TEMAS	MUJERES		HOMBRES	
	FG1 (18 años)	FG3 (23 años)	FG2 (22-23 años)	FG4 (20 años)
de lectura”	<p>“no abrís Whatsapp”</p> <p>“yo abro [Whatsapp] pero no clavo los dos ticks azules” - “sí, pero le aparece tu última vez...”</p> <p>“qué van a pensar”</p> <p>“ahora si pasa mucho tiempo y no me responde una persona por ahí entro a ver si no vio mi mensaje o no vio el de todos, pero así es como doble trabajo (...) de la otra manera ya apenas ves tu celular ya sabés que lo vio y no te contestó”</p> <p><i>moderador: ¿qué pasa con el reclamo si es una persona que recién conocen?</i></p> <p>[hablando de chicos] “te re</p>	<p>está diciendo, o que no le dediqué tiempo a pensar lo que me dijo. Con los demás no suelo ser perseguida con me contestó. (...) Es muy poca la gente que de verdad me puede hacer un planteo. Lo hago más que para que la persona no se enoje conmigo, porque me gusta, hablar y contestar”</p> <p><i>moderador: ¿ustedes “clavan el visto”?</i></p> <p>“yo no” “sólo cuando no te banco más. Pero sigo contestando, pero por educación”</p> <p>“clavo el visto, para que se quede seguro que no me interesa”</p> <p>“yo no. Yo lo único que hice fue (...) no clavarle el visto. Desconecté el leído,</p>	<p>pone en línea y si estamos los 2 en línea lo voy a ver, onda, ahí tenés la seguridad de que lo vio y no te contestó”</p> <p>“yo me he peleado a veces porque no contestan y después encima te hablan de una boludez (SIC) aparte y encima le decís ¿por qué no me contestás?”</p> <p>“con la gente que tengo vínculo más cerrado, está bueno que te respondan, capaz no lo pudiste contestar y le decís <i>che no te pude contestar</i> pero está todo bien”</p> <p>“yo creo que es una cuestión de respeto con la otra persona. Si no tenés ganas de hablarle, no le</p>	<p>“yo no suelo clavar vistos, salvo si cerré la aplicación. No me gusta que me lo claven a mí y no lo hago”</p> <p>“por respeto tenes que responder en el momento”</p> <p>“yo uso mucho el visto en el sentido de te llamo o te hablo por Whatsapp”</p>

TEMAS	MUJERES		HOMBRES	
	FG1 (18 años)	FG3 (23 años)	FG2 (22-23 años)	FG4 (20 años)
	<p>molestaría a pesar de no podérselo decir” “se lo planteás a tus amigas, por no decírselo a él”</p> <p><i>moderador: ¿ustedes “clavan visto”?</i></p> <p>“A veces me pasa que sin darme cuenta, como que abro y me olvido y digo <i>buen, en un segundo le respondo</i>, y después le respondo a otra persona, y me olvido de la otra y no le respondo nunca y la otra persona te dice <i>por qué no me respondiste</i> y como que colgué, me olvidé”</p> <p><i>moderador: ¿qué pasa si el otro vio que vos no respondiste?</i></p> <p>“depende de la persona” “y, nada, le tenés que dar una explicación, por ahí a</p>	<p>y lo abrí para que no me quedara verde. Y le abrí el mensaje, y al rato puse de vuelta para ver el doble tick. Pero a él entonces no le queda. Para que él no viera que yo lo había abierto y no le había respondido, porque no sé, no le quiero responder, pero tampoco me da hacerme la linda”</p> <p>“Yo lo que igual hago en el iPhone, que creo que funciona es: me mandan un mensaje, yo sé que me mandaron porque me apareció acá [señala la pantalla de su propio teléfono] en mi menú principal. Desactivo el wifi, desactivo el 3G, y entro y lo leo. Y me di cuenta de que a la persona no le aparece que le clavé el visto {risas}. O sea, le aparece el doble tick gris, pero no le llega el azul.</p>	<p>hablás, no le querés contestar, pero después si me pregunta porqué no le contesté, ahí o le decís la verdad o no sé por lo menos yo con mis amigos no lo hago. Suponete [SIC] típica discusión con los compañeros: <i>¿salimos hoy?</i> Vos ves que todos lo vieron pero no te contestan, eso siempre genera problemas, es como que te están ignorando, por lo menos decime <i>no sé</i>”</p> <p>“sí a vos te importa la otra persona se lo reclamás [la falta de respuesta a un mensaje marcado como leído] para saber por qué no te contestó” “claro, no te jode poner <i>chicos, banquen</i> si no podés contestar”</p>	

TEMAS	MUJERES		HOMBRES	
	FG1 (18 años)	FG3 (23 años)	FG2 (22-23 años)	FG4 (20 años)
	<p>veces no tenés ganas “la gente te pide explicación de por qué lo viste y no me respondiste, y quizás no tenés ganas de explicarle qué estabas haciendo, porque la gente generalmente te pide la explicación”</p> <p>“sí, igualmente ahora con el doble tick azul, o sea se ve quizás el último visto, pero también saben que no viste <i>su</i> conversación. Por ejemplo, abriste Whatsapp, ¿no?, y fuiste a lo que querías en ese momento urgente que querías, no sé, hablar con tu mamá, y no ves otras conversaciones, ¿entendés?, entonces ellos ya saben que vos no viste <i>su</i> conversación, que entraste, está bien, pero por otra cosa, pero no se</p>	<p>Entonces sí me las arreglo con iPhone, porque sé que sí Android te permite desactivarlo”</p> <p><i>moderador: ¿Y si no tienen ganas de responder un mensaje recibido, más allá de que sea de un chico?</i></p> <p>“no entro a la conversación”</p> <p>“no entro, dejo así a la notificación pendiente”</p> <p>“claro, algo súper bueno es que este celular tiene la pantallita un poco más grande del que yo tenía antes, que es como chiquitito, entonces me pasaba que ya dos personas me mandaban un Whatsapp y me decía <i>tenés dos conversaciones</i>, entonces yo capaz no entraba porque</p>	<p><i>moderador: entonces ¿ustedes “clavan visto”?</i></p> <p>“sí se sobre entiende que no hay nada más que hablar, sí” “es que es un compromiso también, como decíamos antes”</p> <p>“yo colgaba con mi chica pero trataba de no hacerlo para no tener tantos problemas”</p> <p>“a mí me pasaba al principio en las previas que capaz no veía el celular, y ella me decía <i>dale, contéstame, ni sabes si me pasó algo y vos no contestás</i>”</p>	

TEMAS	MUJERES		HOMBRES	
	FG1 (18 años)	FG3 (23 años)	FG2 (22-23 años)	FG4 (20 años)
	<p>marcó el doble tick azul” “si estamos hablando pelotudeces (SIC) por hablar, no me van a pedir explicaciones, o sea mirá ya está, me da paja (SIC) responderte y ya es la quinta vez que me preguntas qué hago, ¿entendés? (...) Pero si es algo importante, ahí sí, ahí molesta”</p> <p>“sí! yo lo uso [a la confirmación de lectura en grupos de chat de Whatsapp]. Yo pongo en el grupo de todas, las veinte, ponele pongo <i>¿alguien quiere hacer algo hoy a la noche?</i>, y veo quiénes lo vieron y no me respondieron y a veces ponele pongo <i>¿quién quiere cenar hoy?</i> y veo quién lo vio, y ponele lo</p>	<p>a la primera no quería hablar, entonces yo tipo puteando como <i>¿¿quién es el segundo??</i> y me obligaba a entrar al Whatsapp”</p> <p><i>moderador: ¿Y la opción de que se marque que estuvieron y no respondieron, y responder más tarde?</i></p> <p>“yo soy cuidadosa con eso”</p> <p>“si es mi jefe no, porque viene el reclamo luego. No me han reclamado porque no lo hice, pero es una persona que dio esos mensajes, ese simbolismo que te transmite y que uno sabe con quién está tratando o supone cuáles son las posibles reacciones”</p> <p>“con personas con las que</p>		

TEMAS	MUJERES		HOMBRES	
	FG1 (18 años)	FG3 (23 años)	FG2 (22-23 años)	FG4 (20 años)
	<p>vio mi mejor amiga y no responde, le hablo por celular y le digo <i>che, ¿por qué no me respondiste? podés o no?</i></p>	<p>tengo mucha confianza, siento que esas personas me entienden y no van a estar desconfiando de mí, Pero personas con las que empiezo una relación de amistad (...), si yo clavo el visto es porque después voy a contestar”</p> <p>“si me están pidiendo una información, el perdón es “perdón por la demora, por si necesitabas antes la información, no perdón por no responderte”</p> <p>“cuando clavás un visto, cuanto mayor es la desconfianza, más tenés que dar una explicación”</p> <p>“claro, yo a mi familia es a la que más le clavo el visto pero porque está esa cuestión de confianza”</p>		

TEMAS	MUJERES		HOMBRES	
	FG1 (18 años)	FG3 (23 años)	FG2 (22-23 años)	FG4 (20 años)
		<p>“yo si lo leo, lo respondo, pero si no contesto es porque no lo vi, no es que ‘te estoy clavando el visto’”</p> <p>“me jode (SIC) tener que dar explicaciones porque yo no trato de pensarlo como que hay malas intenciones. Me pasó que a veces tuve que mentirles, suponete <i>tía, estoy en la biblioteca, estudiando, cuando llego a casa te contesto</i>, porque es gente que si no la dejás tranquila, te entra a llamar al celular”</p> <p>“es como que el sentimiento es distinto depende quién te clave el visto”, a una amiga le decís <i>la concha de tu hermana</i> (SIC), <i>contestame</i>. A un chabón no le haces ese reclamo porque te caga (SIC) bloqueando”</p>		

TEMAS	MUJERES		HOMBRES	
	FG1 (18 años)	FG3 (23 años)	FG2 (22-23 años)	FG4 (20 años)
Significados construidos alrededor de la “última hora de conexión”	<p>“última vez que agarró el celular” (risa) “yo lo tomo como la única vez que estuvo con el celular” “es con Whatsapp, pero yo lo tomo así porque generalmente cuando estás con el celular, estás con Whatsapp” SOL</p> <p>“puede ser que quizás estás hablando, entrás a Instagram un segundo, y después volviste al Whatsapp, pero yo lo tomo como la última vez que abrió el Whatsapp”</p> <p>“sirve mucho para saber qué está haciendo la otra persona, porque yo lo tomo por la hora, como que última vez a las 12 y</p>	<p>“yo lo tengo activado para ver también el de los demás” YAMILA</p> <p>“tengo entendido que si vos te lo sacás, tampoco podés ver el de los demás” (YAMILA- “claro, sino es como injusto” (Laura)</p> <p>“es un indicador [la última hora de conexión]. Me acuerdo de una época en que me estaba viendo con un chico y al final de la relación que yo salía a la noche y cuando volvía a mi casa, no tenía ningún [mensaje de] Whatsapp pero entraba a propósito (..) para que quede grabada mi última hora de conexión, y él me hacía quilombo por</p>	<p>“[no tenerla activada] se usa para que no molesten” “es medio de trampa”</p> <p>“es como una pauta que te da eso. Saber cuánta bola le da el celular a la otra persona”</p> <p>“en un momento yo no lo tenía, pero después lo volví a poner (...) Quería ver qué onda. No tenía ningún motivo especial” (lo interrumpen: “nada para esconder, jaja”) "Después lo saqué porque no le veía necesidad realmente (...) No [noté ninguna diferencia], porque no tenía ninguna novia, así que no cambiaba por ese lado tanto” “tenemos un amigo</p>	<p>“porque yo te mando un mensaje cuatro y media que a vos te llega, vos te conectás cuatro y cuarenta y cinco, y no me contestás, abrís el coso, abriste el Whatsapp, viste que el mensaje había llegado y no contestás, entonces, son esas cosas...” (acotan) “.que me dejaste en banda...no me contestaste”</p> <p>“claro...la última hora de conexión: media hora más, media hora menos, una hora más, una hora menos, pero el horario en el que te fuiste a dormir más o menos es ese. Todos agarran el celular antes de irse a dorm... bah, por lo menos yo</p>

TEMAS	MUJERES		HOMBRES	
	FG1 (18 años)	FG3 (23 años)	FG2 (22-23 años)	FG4 (20 años)
	<p>media, buen, qué sé yo, se durmió” SOL</p> <p>“si la última vez fue a las 8, bueno, está en hockey, eso me pasa mucho con mis amigas” “si es hace 5 minutos, bueno, seguramente está en Instagram, o haciendo otra cosa, o dejó el celular 5 minutos” ANDREA</p> <p>“igual es medio invasivo”, “sí, es medio invasivo” (responden, interrumpiendo, las otras participantes)</p>	<p>eso, porque me <i>stalkeaba</i>, pero yo también lo <i>stalkeaba</i> a él.” {risas}</p> <p>“yo sinceramente las redes sociales, últimamente me ha pasado que las uso para investigar. Sobre...alguien que me gusta. O sea, investigo. Y investigo hasta el fondo” <i>moderador:</i> y <i>Whatsapp te sirve para esta investigación?</i> “Obvio, sí, todo sirve. Ponele, si esa persona tiene habilitada la última conexión, ya sé: si su última conexión es a las 5 de la mañana, yo sé que esa persona salió a bailar, por ejemplo. Entonces, en realidad no me aporta mucho, al contrario... me hace sentir peor estar mirando”</p> <p>“si yo te mando un mensaje</p>	<p>que se fue seis meses a Europa y volvió y lo primero: vino a mí y a otro amigo <i>ay cómo puedo hacer para esconder [la última hora de conexión]</i>. Le mostramos; estaba desesperado por esconderlo, para que no lo jodiera la familia, o un par de minas, o gente. Quería estar más tranquilo y usarlo a su propio ritmo digamos. Por ejemplo la madre le mandó un mensaje y de repente él no le quería responder en el momento a la madre, entonces para esconder el último horario de conexión y que la madre no le siga rompiendo al ver que había visto sus mensajes y no le había contestado”</p>	<p>agarro el celular antes de irme a dormir, no sé qué, lo apago, chau, pero vi Whatsapp antes de irme a dormir” otro participante le contesta: “mentira! no lo apagás! [risas]” responde: “no lo apago, pero bueno...[risas]”</p> <p>“todas las cosas que tiene Whatsapp están para saber en qué momento te puedo hablar y me vas a responder” “yo no lo uso para eso”</p> <p>“porque yo te mando un mensaje cuatro y media que a vos te llega, vos te conectás cuatro y cuarenta y cinco, y no me contestás, abrís el coso, abriste el Whatsapp, viste que el mensaje había llegado y no contestás,</p>

TEMAS	MUJERES		HOMBRES	
	FG1 (18 años)	FG3 (23 años)	FG2 (22-23 años)	FG4 (20 años)
		<p>(..) y, obviamente si vos me gustás yo tipo veo ay si me respondiste, en realidad si me hubiera respondido me hubiese saltado una notificación, con lo cual es ridículo que te fijes, pero bueno, te fijás, y cuando entrás ahí te dice ‘última hora de conexión hace 5 segundos’... bueno...pero no me respondiste. Y te responde, no sé, al día siguiente, o a los dos días, y se conectó. Y no es que en ese período de un día de no respuesta no se conectó y por eso no te respondió. Entonces ahí yo desconecté la hora de última conexión, porque dijo ‘bueno, no, claramente no es saludable esto’” <i>otra participante (Anto) interrumpe, preguntando:</i> “o sea vos lo hiciste por no ver la hora de</p>		<p>entonces, son esas cosas...”</p>

TEMAS	MUJERES		HOMBRES	
	FG1 (18 años)	FG3 (23 años)	FG2 (22-23 años)	FG4 (20 años)
		<p>él, más que...aaa, ahora entiendo” respuesta Andrea: “Claro. No, a mí no me importa. A mí no me importa si ven mi hora o no ven mi hora” <i>participante</i> Anto : “yo pensé que lo habías hecho para...porque yo pensaba que la gente que lo ocultaba...era como... para por ahí leer un mens.. no sé, no por mí, particularmente, pero sí..” La <i>interrumpe otra participante</i>, Yamila: “leer un mensaje y que no parezca que no lo leíste” respuesta: “claro, yo por ahí pensaba que la gente para que por ejemplo yo por ahí lo jodía con un Whatsapp, y que yo no pudiera ver tu hora, ¿entendés?”</p> <p>“la persona que oculta su</p>		

TEMAS	MUJERES		HOMBRES	
	FG1 (18 años)	FG3 (23 años)	FG2 (22-23 años)	FG4 (20 años)
		<p>última conexión, no quiere que lo moleste o está ocultando algo”</p> <p>“yo sé que hay gente que está pendiente de mí porque de hecho, ese día de San Valentín, mi última conexión me aseguré de que fuera a las 9 de la noche. Como que yo no me conecté y después sí, a las 5 de la mañana. Y una amiga me acuerdo que me dijo: <i>che, tu última hora de conexión fue a las 9, ¿qué onda?</i> Le pareció raro porque yo siempre estoy en Whatsapp, porque soy una persona que constantemente lo usa. Mi amiga sabía que yo era activa en Whatsapp y me preguntó, me dijo <i>che</i> pasó algo? saliste con alguien”</p>		

TEMAS	MUJERES		HOMBRES	
	FG1 (18 años)	FG3 (23 años)	FG2 (22-23 años)	FG4 (20 años)
Prácticas, estrategias, reacciones alrededor de la “última hora de conexión”	<p><i>moderador: ¿sentís algún cambio desde que te la sacaste?</i> Vicky: “Sí. Por ahí estoy más tranquila, pero me pasa eso, por ahí con un pibe o algo, que no puedo ver la última hora de conexión-” (la interrumpe otra participante) “<i>pero vos no podés ver la de la otra persona</i>” “sí, es verdad eso, por ahí con un pibe o algo, no puedo ver la última hora de conexión y es como que...” “<i>es malísimo</i>”</p> <p>“No, no tengo una razón sobre por qué no la saqué...hay bastante gente que no la tiene, y es como que te da bronca, pero...”</p> <p>“mi papá por ejemplo no la tiene, y a veces me molestaba y él me decía</p>	<p>“yo me he despertado a las 4 de la mañana a propósito, puesto la alarma el día de San Valentín. (..) En realidad, él me invitó a San Valentín, yo lo rechacé pero porque se había portado mal antes, entonces lo que hice fue: como él siempre me estaba investigando por Whatsapp, cambié mi foto de Whatsapp; (...) me quedé en mi casa en realidad, y a propósito me levanté a las 5 de la mañana, para que mi última conexión fuera a las 5 de la mañana y él, de última, si estaba viendo eso... pum, que lo viera. O sea, yo también juego con eso”</p> <p>“pero qué, ¿para que él pensara que vos habías salido” “sí, que había salido con alguien” “El chico ese me habrá dicho un par de</p>	<p>“me rompe las pelotas (SIC) no ver la última conexión de los demás”</p> <p>“yo trabajo en un banco y no lo puedo usar, pero sin embargo lo uso. Me miento que chequeo la hora y miro que alguien me haya escrito. Trato de no usarlo mientras manejo, a menos que sea una llamada”</p> <p>“mientras estás hablando lo miras todo el tiempo”</p> <p>moderador: ¿ustedes avisan si van a desconectarse por un tiempo?</p> <p>respuesta general: no</p> <p>“la primera vez puede que sí le haya avisado”</p> <p>“capaz la primera vez que fui a jugar, que ella no sabía, le dije si desaparezo por cinco horas” “cuando</p>	<p>“A veces simplemente para deducir qué...qué estuvo haciendo” “qué hizo la otra persona” “claro...” “yo me despierto y sé que él [señalando a un compañero] iba a salir, entendés? Entonces...” (lo interrumpe otro participante) “veo a qué hora se acostó a ver qué noche tuvo...” (risas)</p> <p>“última conexión a las 7 de la mañana es tipo...” (risas)</p> <p><i>moderador> por ejemplo, si ven que la última hora de conexión fue a las 8 de la mañana un sábado, ¿qué piensan?</i></p> <p>“buena noche (risas)”</p> <p>“buena noche” “buena noche, o muy mal</p>

TEMAS	MUJERES		HOMBRES	
	FG1 (18 años)	FG3 (23 años)	FG2 (22-23 años)	FG4 (20 años)
	<p><i>moderador: ¿miran la última hora de conexión de las otras personas?</i> Respuesta generalizada: “sí, todo el tiempo”</p> <p>“ponele, yo le quiero decir algo a ella, última vez hace 1 hora, si es algo que lo tiene que saber, y...ni le hablo... le hablo más tarde cuando se levante de dormir la siesta”</p> <p>“yo antes de hablar casi siempre veo la última hora de conexión. Si es algo que le tenés que avisar sí o sí, se lo mandás igual, capaz lo tiene en sonido y lo agarró, pero si es algo que puede esperar, espero a que se conecte”</p> <p>“yo lo uso como herramienta mucho para</p>	<p>veces ‘Che qué hacés despierta’, entonces yo sabía que por dos o tres veces que me dijo ‘qué hacés despierta?’ ahí yo pensé que algo un poco le importaba”</p> <p>“yo sabía que él la miraba [la última hora de conexión], porque al principio (...) él capaz a las 3 de la mañana me decía ‘che, qué hacés despierta a esta hora?’, o sea, él entraba a <i>stalkearme</i>, obvio. (...) Entonces, como sabía que él se iba a fijar, me acuerdo que [yo] volvía y me quedaba haciendo cosas, me acuerdo una vez en el boliche que estaba muerta y me quedé un rato más para hacer tiempo hasta volver a mi casa, abrir el WhatsApp y tipo que me aparezca</p>	<p>voy a jugar al golf, no lo miro a veces lo dejo en el auto, son 4, 5 horas que ya saben que lo dejo”</p> <p>“si desaparezco por 5 horas” (lo interrumpen: “no estoy con otra, risas”)</p> <p>“ayuda mucho, por ejemplo en Whatsapp, la última hora de conexión”</p> <p>“si hace dos horas que no se conectó, probablemente esté haciendo algo” (lo interrumpen: “muerto. No, se murió”) “o está ocupado, porque hace dos horas no lo mira”</p> <p>moderador: ¿todos tienen la última hora de conexión activada? “yo sí” (respuesta general) “en un momento yo no lo</p>	<p>sábado” (risas)</p> <p>“si alguien mira a qué hora me conecté, qué me cambia, ¿entendés? que alguien se haya fijado. No me molesta ni me voy a enterar, ni va a pasar nada”</p> <p>“no, no pará, igual yo lo tengo el horario de conexión puesto... y a mí no me importa. Es con, es con ella nomás...” (risas generalizadas)</p> <p>“yo tengo el horario de conexión y a mí no me molesta... si te tengo que hablar, te hablo, si no te tengo que hablar, no te hablo, y chau, pero... no sé, es como que si vos estás con una persona, sí, no sé, es difícil de explicar, es como que no sé, es personal, no sé</p>

TEMAS	MUJERES		HOMBRES	
	FG1 (18 años)	FG3 (23 años)	FG2 (22-23 años)	FG4 (20 años)
	<p>ver qué está haciendo la otra persona, porque aunque no esté hablando, entro al contacto y me fijo la última conexión y veo hace cuánto fue y de ahí puedo deducir lo que está haciendo. Si es hace dos horas [la última hora de conexión], está durmiendo la siesta, si es a tal hora es no sé, porque está entrenando o porque está en el colegio, en inglés, así...como que sirve para saber a veces una persona que conocés mucho, y sabés sus horarios, te sirve para saber qué está haciendo”</p> <p>“Justo él iba a hablar al hermano de una amiga porque mi amiga no me respondía para preguntarle si estaba en la casa, y vi</p>	<p>última vez a las 5 de la mañana {risas generalizadas}. Y pero se fijaba porque después me tiraba comentarios sobre eso (...) Me decía <i>‘che qué hiciste ayer? saliste? no sé qué’</i> “creo que está como naturalizado. Porque pasa que uno también se hace adicto a la información, ¿no?. Entonces es como que ya lo probaste una vez, y después querés más. A menos que no sé... si no tenés como fuerza de voluntad, y decís <i>okay no voy a ser una psicótica</i>”</p> <p>“no, pero yo me lo saqué porque a la noche salgo bastante entre semana, y a mi jefe lo tengo en WhatsApp. (...)A todos mis jefes los bloqueé en Facebook (...) Me pasó que</p>	<p>tenía, pero después lo volví a poner (...) Quería ver qué onda. No tenía ningún motivo especial” (lo interrumpen: “nada para esconder, jaja”) "Después lo saqué porque no le veía necesidad realmente”</p> <p>“porque no tenía ninguna novia, así que no cambiaba por ese lado tanto”</p> <p>“yo sé que tenemos un amigo que volvió de viaje se fue seis meses a Europa y volvió y lo primero que vino a mí y a otro amigo ay como puedo hacer para esconder, le mostrarnos, estaba desesperado por esconderlo, para que no lo jodiera la familia, o un par de minas, o gente, quería estar más tranquilo y usarlo a su propio ritmo digamos, por ejemplo la madre le</p>	<p>cómo explicártelo”</p> <p>“no, pasa que si estás conectado a las 8 es que te seguiste conectando todo el tiempo-”</p>

TEMAS	MUJERES		HOMBRES	
	FG1 (18 años)	FG3 (23 años)	FG2 (22-23 años)	FG4 (20 años)
	<p>“última conexión primero de enero’: cambió el celular o se le rompió, no sé, y ahí no le hablé”</p> <p>“también cuando dejás de salir con alguien, el sábado ponele <i>¿a qué hora se durmió?</i> Bueno, <i>salió</i>”</p> <p>“o hablás con una persona, te dice qué hacés hoy? nada, después te fijas última hora de conexión, 5 y media de la mañana, {risas} <i>¡me mentiste! decís</i>”</p> <p><i>¿pero por qué te molesta?</i>, y yo le decía <i>buen no me gusta, no sé</i>, pero ahora no sé, me la saqué”</p> <p>“claro yo por ahí me la saqué también no porque no quería clavar R, o no</p>	<p>en WhatsApp en una época yo tenía una foto así <i>sexy</i>, fiesta, pero me la cambié porque dije no, chau, mis jefes, o sea, y ahora todas fotos neutrales. O un miércoles capaz yo salí hasta las 4 de la mañana y si estoy muy hecha mierda, puedo decir que me siento mal y no podés ver. O ni siquiera, por ahí voy al laburo con mi mejor cara de póker, y si ven última vez a las 4 de la mañana, y si se dan cuenta...¿entendés? <i>moderador: y vos pensás que tus jefes pueden llegar a ver tu última hora de conexión?</i> “Si yo lo hago, lo puede hacer cualquiera. Como que no me parecería raro que lo hagan”</p> <p>“yo lo he hecho, he ocultado mi última hora de</p>	<p>mando un mensaje y de repente él no le quería responder en el momento a la madre, entonces para esconder el ultimo horario de conexión y que la madre no le siga rompiendo al ver que había visto sus mensajes y no le había contestado”</p> <p>“se usa para que no molesten”</p> <p>“es medio de trampa”</p> <p>“tipo te caga (SIC) que también vos no ves la de nadie. Vos escondes el tuyo y no ves el de nadie tampoco”</p> <p>"está bien" "y, son las reglas del juego"</p> <p>“yo cuando estoy buscando a alguien sí [miro la última hora de conexión], porque</p>	

TEMAS	MUJERES		HOMBRES	
	FG1 (18 años)	FG3 (23 años)	FG2 (22-23 años)	FG4 (20 años)
	<p>sé, pero no quisiste responder o algo un segundo y ya cuando vio tu última conexión y no le respondiste, como que se te arma un quilombo [SIC]”</p> <p>“¿sabés lo que pasa mucho? como que por ahí estás en la mitad de una discusión, mandándote textos largos y por ahí estás pensando, por ahí no podés responder en el momento, no sé, querés pensar un segundo qué le querés decir y no sé, como que le estás clavando R y por eso es como que te volvés dependiente a la última hora de conexión, ves que lo vio que no lo vio, porque estás quedando mal, te apurás por responder rápido”</p>	<p>conexión, para quizás tampoco tentarme, no estar pendiente de los demás. Me duró dos días nada más eso, porque es como que en seguida me surge la curiosidad”</p> <p>“es que si ya lo dijo, lo hace, porque sabés que es un vicio, es un hábito, y lo hacés [mirar la última hora de conexión de los otros]. Es tremendo cuando entrás a las 4 de la mañana y lo ves en línea y decís <i>ay la puta madre</i> (SIC)”</p> <p><i>moderadora: ¿cómo se sienten cuando están mirando la última hora de conexión de los otros?</i> respuesta: “o sea, te volvés ansiosa” “no me gusto a mí misma estando así. Digo que por qué no? Por qué no</p>	<p>quiero ver qué onda, si de repente lo vio hace dos minutos, ya está espero que contestes, pero si no lo veía hace dos horas, no sé”</p> <p>“con chicas, sí. Tal vez sea reflejo de las personas”</p> <p>“En mi caso lo veo así. Si me salta, no puedo no ignorarlo”</p> <p>"no estás hablando con alguien y sin embargo estás mirando a ver qué es lo que está haciendo. Estás invadiendo no la privacidad, porque es público, pero sí ponele quiero ver hace cuanto no se conecta mi novia"</p> <p>"pero porque ella está conectada casi todo el tiempo"</p> <p>"si sé que le mando algo, ponele ella está en el laburo, muy pocas veces lo usa en el laburo, capaz lo</p>	

TEMAS	MUJERES		HOMBRES	
	FG1 (18 años)	FG3 (23 años)	FG2 (22-23 años)	FG4 (20 años)
	<p>“a mi novio le molesta [que me saque la última hora de conexión]. Una vez me la saqué porque no sé, estaba hablando con muchas personas y quería contestarle sólo a algunas, y me dijo ‘me molesta que no tengas la última conexión’ (..) porque la otra persona siente que le escondés algo, es como que siente que no sé estás a la noche y no quieren que veas la hora a la que te dormiste, por algo, qué hiciste, o si saliste, como que sienten que es algo que escondés, y en realidad yo creo que en el fondo es tu privacidad...pero igual yo, si me lo saco, es más que nada para eso, no para que no sepan qué estoy</p>	<p>puedo ser más confiada? Es así, es como que siempre estoy desconfiando. Entonces si al chico le digo “¿qué hacés?”, y me dice, ‘nada, hoy no hago nada’, yo no me voy a queda tranq... no es que le voy a creer de una, después voy a entrar a ver, o sea voy a estar pendiente de cuándo fue su última conexión. Es como que me sale de..de.. la nada”</p> <p>“pero es que uno no es así naturalmente, pero en serio que te volvés...creo que es algo que lo vivimos todas... bah, no sé, capaz a ella no, porque se casó {risas}. Pasa que lo vas naturalizando, y te hacés adicto”</p> <p>“claro, yo cuando me empecé a dar cuenta de eso</p>	<p>lee y no me contesta, pero no es que me pongo loco" "pero porque vos ya sabés que está en el laburo"</p> <p>"si sabés que se conectó hace 2 minutos es muy probable que te conteste en ese momento. O si se conectó hace 3 horas es menos probable que me responda"</p> <p>"si hace 3 horas no se conecta, lo llamas"</p> <p>"Claro es como una pauta que te da eso. Saber cuánta bola le da el celular a la otra persona”</p>	

TEMAS	MUJERES		HOMBRES	
	FG1 (18 años)	FG3 (23 años)	FG2 (22-23 años)	FG4 (20 años)
	<p>haciendo, pero que si te hablan muchas personas y estás en un momento en que no podés sacar el celular, y te hablan de algo importante o tus papás o tu novio o la persona con la que estás arreglando, elegís contestarle a ese y cuando te vas, los demás ven que te conectaste y no viste sus mensajes” “[si él -el novio- también se lo sacara -a la última hora de conexión-] yo creo que también me molestaría, porque es una forma de ver lo que el otro está haciendo” - “te tranquiliza” “-como que si yo sé que se fue a jugar al fútbol y buen, no se conectó, no se conectó. Pero si veo que, no sé, son las 3 de la tarde y no se conecta hace un montón,</p>	<p>dije no, pará, esto no es normal, y lo desconecté [a la última hora de conexión]” <i>moderador: ¿que te empezaste a dar cuenta de qué?</i> respuesta: “eso, de que tipo me importaba si le mandaba un mensaje y me lo respondían, no sé, tres horas después <i>habiendo estado conectado</i>”</p> <p>“el hecho de que estés conectado a las 3 de la mañana, es poco probable que estés en tu casa hablando, o sea puede ser en realidad, porque es igualmente probable, pero da la sensación de que si es un viernes a la noche y estás a las 4 de la mañana, probablemente obviamente no sea nada, por ahí el pibe flashea que estás con otro</p>		

TEMAS	MUJERES		HOMBRES	
	FG1 (18 años)	FG3 (23 años)	FG2 (22-23 años)	FG4 (20 años)
	<p>digo ¿qué está haciendo?”</p> <p>“quizás la última hora de conexión es información que no es necesario saber”</p>	<p>pibe, pero no. Pero sí está el hecho de que vos saliste, entendés? Porque por ejemplo te mando <i>che dónde estás? me quiero ir</i>. Y vos me decís estoy en el baño, bueno, voy. O sea fue el Whatsapp que lo usé a las 4 y media de la mañana. Y entonces el otro ve a las 4 y media de la mañana y es como que lo relaciona, por su experiencia personal, de las que usa ese horario. No lo usa la mayoría de la gente a las 4 de la mañana para nada, porque pintó”</p>		

8.6 Grillado de Grupo Focal mixto / artificial y de Grupo focal de adultos

TEMAS	FOCUS GROUP 5	FOCUS GROUP 6
<p>Uso de y vínculo con el teléfono celular</p>	<p>“el año pasado hubo como un año que no tuve celular, justo se me rompió y quedé totalmente desconectada” “yo tengo amigas que hablamos por WhatsApp y amigas que hablamos por teléfono” “yo casi ni uso el de línea porque siempre te llaman para hacerte publicidad y esas cosas”</p>	<p>“yo, honestamente, desde que tengo hijos puedo llegar a volverme a mi casa si me olvidé el celular” “se genera una adicción, sana o no sana. Porque en el celular tenés todo” “en mi casa nadie llama al fijo; está para que nos hagan las encuestas” “yo empecé a tener celular cuando tuve hijos”</p>
<p>Uso y vínculo con la aplicación de mensajería instantánea Whatsapp</p>	<p>“a mí me encanta usar WhatsApp, lo uso bastante. Si no tenés el número de la persona, le hablás por Facebook, si tenés que mandar algo importante lo mandás por mail, pero la verdad que WhatsApp es muy bueno, podés mandar de todo” “yo relaciono más el Facebook con la computadora y el WhatsApp con el celular” “charlar por WhatsApp es imposible con familiares”</p>	<p>“te abruma, son las 12 de la noche y siguen cayendo los mensajes de WhatsApp” “yo soy un desastre, porque tengo millones de grupitos” “me comunico con la mayoría de las personas con WhatsApp menos con mi marido. Si quiero saber algo lo llamo, o con el mail te contesta mejor” “yo con la gente más cercano, agarro el teléfono, dos, tres WhatsApps y basta” “para charlar de cualquier cosa, muy poco uso WhatsApp, sólo con una persona” “yo me cuelgo, pero no mucho creo tampoco. En los momentos en que estoy en mi casa, a veces. En el trabajo, tengo que apagarlo prácticamente” “para las madres es un placer tener WhatsApp”</p>

<p>Significados construidos alrededor de la “confirmación de lectura”</p>	<p>“yo no le digo “clavar un visto”, le digo “clavar un R” “claro pero es más de Blackberry” “cuando yo empecé a chatear era “D”, con la expresión “me clavaste D eterna”, no era una “R” pero era como algo parecido que se lo tomaba con un “R” en ese momento. También se lo usa en la vida real esa expresión, supónete ella me está escuchando pero no me contesta” “es cuando le hablás a alguien y esa persona abre tu mensaje y no te responde” “el tema es que ahora sabés cuando te “clava el visto””</p>	<p>“[la expresión “clavar un visto”] es de chiquitos: sabés que lo leí y no te respondo. Lo dice la gente joven. “No te respondo y no me importa, ¿por qué esa visión fatalista?”</p>
<p>Prácticas, estrategias, reacciones alrededor de la “confirmación de lectura”</p>	<p>“el globito es genial porque lo lees y después lo dejas para contestarle otro día, más que nada cuando no le querés contestar a alguien en el momento, o a veces porque no tenés ganas” “para evitar que se enoje la otra persona se hacen estos truquitos, porque capaz le querés contestar y no podés” “pero si te dice “sos un colgado, me clavaste el visto y no respondiste”... “sorry”, con un amigo lo hago cuando me habla de un tema que no me interesa, le clavo la “R” y me dice “da, boludo sos un colgado, me contestás después de 3 horas”, es como que se la sigo pero en el momento no tenía ganas” “sí, me pasa que cuando alguien no me contesta y me clava “R”, me da bronca pero no le digo nada, capaz lo pienso “este hijo de p..”, pero no se lo digo ¿entendés? A veces cuando él me</p>	<p>“me parece terrible lo de la inmediatez, ya me parece terrible lo de los mails de cosas que son totalmente prescindibles, ¿con Whatsapp por qué tengo que contestar urgente? Me da bronca que te quite tiempo eso, es un espanto porque tengo que contestar inmediatamente es una boludez” “Se agravó con las rayitas...Esa ansiedad en la gente que lo está usando” “antes había lugar para la duda como una carta, vos la mandabas y no sabías exactamente si el otro la había abierto, si tenía acuso de recibo pero no sabías en qué momento llego a sus manos, otros tiempos” “No te cambia la relación pero te la sensibiliza, si uno no leyó un mensaje o algo depende del grado de confianza que tengas le digo algo o no le digo nada, internamente me callo pero va en uno”</p>

contesta *estaba hablando con otras persona*, yo prefiero *esperame que lo consulto con tal*. Yo ni sé si el mensaje te llegó, o sea, si lo entendiste y si estás en marcha con eso, o si no lo entendiste y no te importó”

“cuando te clava el visto piensa “bueno no te quiero responder ahora en unos días si te hablo” o sea... para ver qué estás haciendo, pero tampoco tiene que ser cosa de cuando hablas con alguien que sea una cosa de todos los días. Capaz le decís *recién le di de comer a mi perro*, y ella te clava el visto, no te vas a enojar porque ella a lo mejor deja el tema para hablarlo otro día, no es que no le importe mi perro. Yo creo que uno tiene derecho a clavar el visto y que el otro no se enoje, que no saque conclusiones”

“Ahora como que la gente se acostumbra al “visto” y todo eso”

“para mí lo que les molesta del “visto” es más una sensación de que el otro no quiera contestarles o no les importe de lo que les hablás”

“igual, la “palomita azul” puede ser un buen “ok” “no, queda feo” “un “ok” es “ok” y una “palomita azul” es otra cosa”

“El “D” es como que “bueno, capaz no lo vio”, el “visto” lo vió seguro”

“el tema más con una chica si te clava la “R”, no pasa nada, capaz no hay tanto *feeling*, es como decir “vos no me divertís tanto”

-a mí me molestaría que me lo recriminen, obvio un poco de especulaciones hacen, yo si no

	quiero hablar con esa persona, no me importa pero sino le pongo como "leído"	
Significados construidos alrededor de la "última hora de conexión"	<p>"cada uno tiene su hábito con el celular, quizá yo me fijo la ultima hora de conexión de mi papá, y es hoy a las cuatro de la mañana y no significa que se haya dormido a las cuatro de la mañana, sino que se levantó a las cuatro de la mañana"</p> <p>"se pueden sacar conclusiones apresuradas, hay gente que lo hace"</p> <p>hay gente que claramente lo hace, por ejemplo hay gente que ve tu última hora de conexión a las cinco de la mañana y te dice que hiciste ayer al noche?</p> <p>"mi mamá es fanática de la ultima hora de conexión, ahora se lo sacó y ¡agradezco que se lo haya sacado!"</p>	<p>"¿¿podés sacarlo [a la última hora de conexión]?"</p> <p>"cómo lo sacás?"</p> <p>"yo sé que lo usan para ver qué está haciendo el otro, o no"</p> <p>"para mí te muestra si estás activo o no...Yo lo saqué eso. Porque ¿a quién le importa la hora en que me conecté? O sea y además esas cosas generan ansiedad, y además no quiero que alguien me diga <i>eh, te mandé un mensajito y no me lo respondiste</i>"</p> <p>"Guille no me contesta y lo mira y no me contesta con lo cual ahora es un garrón, porque encima <i>¡lo leíste, no contestaste!</i>"</p>
Prácticas, estrategias, reacciones alrededor de la "última hora de conexión"	<p>"a mí me gusta saber si no me contesta, a qué hora agarró el celular"</p> <p>"Sí, lo hago [mirar la última hora de conexión ajena] pero siento que es inconsciente, un click y hace 10 horas no se conecta <i>uh capaz que está dormido o sea, pienso ¿por qué no está conectado?</i>, pero es algo mío"</p> <p>"yo lo tengo activado porque si no, no podés ver la de los demás"</p> <p>"Hay gente que lo hace más de chusma eso de revisarle las redes para ver que está haciendo cuando no responde"</p>	<p>[frente a pantalla 3]: "le llegó, no sabemos si lo leyó, tenemos la hora de conexión. Puede ser que se haya conectado"</p> <p>"Te imaginás todo lo que están escondiendo antes de llegar"</p> <p>"no sé cómo es la hora de conexión"</p> <p>[frente a pantalla 4] "Por ahí le contestó a otro, mas amigo y a vos no"</p>



Universidad de
San Andrés