



UNCUYO
UNIVERSIDAD
NACIONAL DE CUYO



FCPYS
FACULTAD DE
CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

Tesina de grado de
Licenciatura en Comunicación Social
El uso de WhatsApp como dispositivo de
control y autorregulación en jóvenes
universitarixs mendocinxs

Directora Dra. Julieta Dalla Torre

Codirector Dr. Sebastián Touza

Tesista Camila Balter

N° de registro 20426

2019

Índice

Introducción	2
Capítulo 1: Estado del arte. La relación entre jóvenes y WhatsApp como objeto de estudio	6
Capítulo 2: Marco teórico. Fuentes para la comprensión	13
Capítulo 3: Marco metodológico. El abordaje de la búsqueda	29
Capítulo 4: Hallazgos e interpretaciones I	32
Capítulo 5: Hallazgos e interpretaciones II	42
Capítulo 6: Diálogo entre grupos. Coincidencias y disidencias	52
Consideraciones finales	57
Bibliografía	62
Anexos	68

La palabra fue dada al hombre para ocultar su pensamiento.

R.R. Malagrida, en Stendhal (1994:212)

Nuestro horizonte, nuestro posible de hombres de hoy en día, ya no lo confiamos a las cosas,
los hombres, la historia, las instituciones: lo confiamos a los signos.

Foucault (2015: 55)

Introducción

WhatsApp se ha convertido en un producto de primera necesidad. Por eso podemos verlo descargado en casi todos los celulares no solo de Mendoza sino también de Argentina y el mundo. Es el medio de comunicación interpersonal preferido: lo usan jóvenes y adultos de todos los sectores sociales, como así lo demostraron los investigadores Mora Matassi, Pablo Boczkowski y Eugenia Mitchelstein (2017): el 96% de sus encuestados de menor nivel socioeconómico usan WhatsApp.

Actualmente todo se habla por WhatsApp. Pero en WhatsApp no solo se hablan cosas, en WhatsApp también se vive, suceden cosas. Y nacen así nuevas formas de vincularnos, nuevos modos de concebir el mundo, las relaciones sociales, y hasta una misma. La libertad, la privacidad, la identidad adquieren nuevos trajes.

Investigaciones anteriores demostraron que WhatsApp es la aplicación de comunicación preferida por los jóvenes ya que, además de la posibilidad de conformar grupos o comunidades con intereses compartidos, permite saber en qué momento se lee o no el mensaje que transmitimos (Neme y Arias, 2017). En tanto que tecnología conversacional ha “modificado las formas de ser y estar en el mundo” (Neme y Arias, 2017:6), dado que “lo simbólico de las relaciones atraviesa los capilares de la subjetividad hasta conformar la identidad básica de toda cultura: la identidad yo-sujeto que inicia la vinculación del sí mismo con el otro” (Martín Barbero, 1987 en Neme y Arias, 2017:13).

Particularmente, esta tesina se enfoca en dos funciones que forman parte de la configuración de la privacidad de la cuenta de dicha aplicación: la hora de última conexión y la confirmación de lectura o coloquialmente, “visto”. WhatsApp, al considerarlos datos íntimos, permite a las personas que utilizan esta aplicación ocultar

dicha valiosa información. Esta posibilidad, es decir, exhibir-no exhibir, usualmente genera incertidumbre y distintas atribuciones de valor y sentido por parte de las personas que usan esta aplicación. Es por ello que dicho fenómeno será analizado desde la perspectiva expuesta por el colectivo francés Tiqqun, que ha teorizado sobre la “crisis de la presencia” vinculada a cómo dispositivos tecnológicos gestionan nuestras ausencias. Desde este punto de vista, la confirmación de lectura y la hora de última conexión de WhatsApp operan a través de formas nómades de control y de autorregulación y provocan en muchos casos malestar e inquietud en lxs jóvenes. Estas formas de control constituyen modos cibernéticos de producción de subjetividad en las sociedades capitalistas contemporáneas.

Dicho esto, la pregunta que guió la investigación fue: ¿cómo lxs jóvenes universitarixs de Mendoza (de ahora en más, jóvenes) experimentan la configuración de la privacidad de WhatsApp (hora de última vez y confirmación de lectura) en tanto que dispositivo tecnológico que gestiona la ausencia de las personas? Y específicamente:

-¿Qué sensaciones y expectativas generan en lxs jóvenes la hora de última vez de conexión y la confirmación de lectura (“visto”)?

-¿Cómo lxs jóvenes entienden a la libertad y a la privacidad?

-¿Cómo lxs jóvenes vinculan la hora de última vez y la confirmación de lectura (“visto”) en WhatsApp con la libertad?

-¿Qué aspectos de su privacidad buscan controlar lxs jóvenes?

-¿Qué estrategias de control intentan aplicar lxs jóvenes al configurar su “privacidad” en WhatsApp?

Por lo tanto, el objetivo general de la tesina fue comprender los modos en que lxs jóvenes estudiantes universitarixs de Mendoza experimentan la configuración de la privacidad de WhatsApp (hora de última vez y confirmación de lectura) en tanto que dispositivo tecnológico que gestiona la ausencia de las personas. Y más detalladamente:

-Identificar las sensaciones y expectativas que la hora de última vez y la confirmación de lectura (“visto”) generan en lxs jóvenes.

-Indagar las concepciones que lxs jóvenes tienen de la libertad y la privacidad.

-Interpretar los vínculos que lxs jóvenes establecen entre la hora de última vez y la confirmación de lectura (“visto”) y la libertad.

-Identificar los aspectos de su privacidad que lxs jóvenes buscan controlar.

-Describir las estrategias de control que lxs jóvenes pretenden ejercer al configurar su “privacidad” en WhatsApp.

Para tal fin, se realizaron dos grupos de discusión conformados por estudiantes de la Universidad Nacional de Cuyo, de 18 y 19 y de 22 y 23 años respectivamente, ya que esta tesina se enmarca en el paradigma interpretativo, el cual propone, a través de la metodología cualitativa, construir la información desde la perspectiva de lxs informantes. A través de la técnica de la conversación grupal, se buscó estudiar las representaciones sociales que surgen de la confrontación discursiva y la interacción.

Puesto que investigar es ir tras las huellas, en tanto que se busca un conocimiento que ya se posee, como problema, pero que en otro sentido se ignora, como respuesta (Gotthelf y Vicente, 1995); la investigación se basó en los siguientes supuestos y anticipaciones de sentido.

En tanto que dispositivos, la hora de última vez y la confirmación de lectura (“visto”) contribuyen a incrementar y sostener la crisis de la presencia en lxs jóvenes universitarixs mendocinxs. Por ello suelen manipular y modificar la configuración de la aplicación, incluso con bastante frecuencia. Como en esta aplicación casi nada es definitivo, lxs usuarixs pueden volver sin problemas a la configuración anterior si no quedaron conformes .

Para lxs jóvenes mendocinxs que van a la universidad la hora de la última vez que se conectaron y la confirmación de que leyeron un mensaje (marcado en WhatsApp como “visto”) revelan detalles de su vida privada y, por lo tanto, sienten que pueden hacer con estas funciones lo que quieran.

Pero tras la aspiración de libertad se oculta una ilusión de control (Matassi, 2017). Por lo tanto, la hora de última vez y la confirmación de lectura (“visto”) son considerados por lxs jóvenes estudiantes universitarixs de Mendoza como formas de ejercer poder sobre otrxs, impulsadas por la ilusión contemporánea de conexión permanente y contacto perpetuo (Matassi, 2017). Estas funciones permiten a lxs usuarixs imaginar lo que está haciendo o queriendo comunicar la otra persona. Por esta razón, en muchos

casos, estos dispositivos suelen generar malestar y ansiedad en lxs jóvenes, por lo que se pueden originar conflictos.

Lxs jóvenes vinculan la libertad con la capacidad de elegir cómo configurar su privacidad en WhatsApp, y la privacidad con la información que no se comparte con cualquiera. Por ello, dicha configuración aparece como una herramienta de control de sus aspectos íntimos, básicamente de su actividad en la aplicación, la cual, al ser tan utilizada, puede transmitir otras cuestiones (está durmiendo, está/no está disponible, se durmió tarde, etc.).

La estructura de la tesina está compuesta por seis capítulos, en los cuales se recuperan investigaciones relacionadas con el objetivo de estudio (1), se desarrolla la perspectiva teórica (2) y metodológica (3); se comentan los hallazgos, se presentan las interpretaciones (4 y 5) y se trazan similitudes y diferencias a partir de los discursos de grupos de informantes (6). La tesina finaliza con una serie de consideraciones finales que invitan a la reflexión y a indagaciones futuras, con el detalle de las fuentes consultadas. En los anexos se encuentra la guía que la moderadora utilizó en las entrevistas grupales.

Capítulo 1: Estado del arte. La relación entre jóvenes y WhatsApp como objeto de estudio

A continuación se presentan los desarrollos académicos -más o menos teóricos y empíricos- existentes sobre el tema de estudio, en este caso, WhatsApp, y las situaciones o estados sociales que desencadena en lxs jóvenes. En Argentina, los efectos del visto y la última hora de conexión de WhatsApp han sido abordados principalmente desde la perspectiva de los vínculos amorosos. Por lo tanto, lo que se busca en este apartado no es sólo recuperar las discusiones en torno a dicho tema sino también mostrar el vacío existente sobre las consecuencias sociales en un sentido más amplio que dicha aplicación genera. Así, el objetivo de esta investigación consiste en aportar algunas dimensiones de índole interpretativa y no solo describir y recopilar situaciones o problemas desencadenados por el uso de esta aplicación.

Maximiliano Marentes, Mariana Palumbo y Martín Boy (2016) realizaron una investigación sobre la juventud y las esperas en el amor a partir de las nuevas tecnologías. En “Me clavó el visto: los jóvenes y las esperas en el amor a partir de las nuevas tecnologías”, lxs investigadores aseguran que “el visto y la última vez”, al permitir a las personas que usan esta aplicación recolectar indicios de los comportamientos del otro como si fueran pruebas –para refutar o confirmar los argumentos sobre lo que la pareja estaba haciendo en tal horario, por ejemplo- provocan cambios en la conducta y en las percepciones de las personas que usan esta aplicación. De este modo, las nuevas tecnologías ofician de informantes puesto que agregan información de carácter público a la imagen que el sujeto amoroso tiene del sujeto amado. Es decir, al devenir en una prueba objetiva, sirven de materialidad para contrastar lo enunciado por el otro. Así, las nuevas tecnologías, enemigas de preservar a las personas que usan esta aplicación en la calma, dan a los más ansiosos la medición exacta del retraso en las respuestas. A su vez, dicha demanda de inmediatez en la respuesta se intensifica por el vínculo que une a las personas que usan esta aplicación.

Estas nuevas formas de vincularse conviven con una arraigada “falta de certeza sobre el otro y en consecuencia con una búsqueda casi constante de pruebas o indicios, que supuestamente dicen algo de las intenciones del otro, posibilitadas por las nuevas

herramientas brindadas por la tecnología". Por ello sostienen que "en un contexto permeado por la economía de la inmediatez, la fluidez de los vínculos y la separación entre el tiempo y el espacio a la hora de relacionarnos, las tecnologías no son un simple medio para comunicar mensajes sino que juegan un papel performativo en el vínculo amoroso". De esta manera, "el intento del control sobre el otro se transforma en potenciales escenas protagonizadas por actores descontrolados" (Marentes, Palumbo y Boy, 2016: 326). Dichas escenas, dominadas por la ansiedad, la ira, los celos, la desconfianza y la sensación de desprecio, surgen, según Marentes, Palumbo y Boy (2016) en tanto que la lectura de un mensaje y una no-respuesta pueden leerse como una acción ofensiva del otro para con uno: una muestra de falta de interés, una provocación, una falta de respeto por el uso del tiempo propio, entre otras posibilidades.

Por su parte, Mora Matassi (2017), bajo el mismo título -"Me clavó el visto"- hizo "un recorrido por los usos, las estrategias y las angustias que genera la aplicación más usada por los argentinos". Ella, además de hablar del visto no respondido, también profundizó en el problema de la última hora de conexión: la gente que constantemente especula con qué hizo o no hizo su pareja, su ex o una persona por la que tiene un interés amoroso a partir de la hora en la que el otro se conectó por última vez a WhatsApp. Es que, "la combinación entre niveles de conectividad inéditos y acceso creciente a dispositivos móviles, cada vez menos costosos y más inteligentes, produce una ilusión de conexión permanente y contacto perpetuo. El individuo es entonces percibido como una terminal ubicua, alcanzable en todo momento y lugar" (Matassi, 2017). Por ello afirma que actualmente se tiende a exigir, con aparente derecho, el aquí y ahora del otro con el que nos comunicamos, y demandar que se haga visible a través de las tecnologías que usa.

Mientras que la última vez atraviesa a la privacidad, la confirmación de lectura del mensaje juega con los ritmos de conversación y con la libertad de no estar disponible para el otro. Pero, en realidad, no se suele pensar en términos de disponibilidad, sino de indiferencia: solo por estar ahí, el color azul produce la idea mayoritaria de que se ignora al otro o de que uno es ignorado. Incluso cuando se reconoce que el visto puede ser automático (una pantalla abierta sin querer, por ejemplo), se considera -casi siempre- como gesto voluntario; de ahí que la expresión popularizada sea, en voz activa, "clavar un visto". El visto, para algunos pocos, es útil porque es práctico:

funciona como un “okay”. Sin embargo, para la gran mayoría es algo diferente, es un disparador de sensaciones negativas: angustia, sorpresa, enojo, tristeza, confusión... un indicador de (des)interés (Matassi, 2017).

Si bien su trabajo también se enfoca en los efectos de estos elementos de WhatsApp en las relaciones de pareja, entiende que “estos micro-dramas exceden los vínculos románticos o de flirteo y alcanzan a las interacciones familiares, amicales y laborales. Más allá del vínculo, hay una misma premisa que no se altera: lo que pasa por la aplicación importa, adentro y afuera” (Matassi, 2017).

En cuanto a los orígenes de dichos microdramas, se encuentran en la naturaleza de los mensajes instantáneos: al ser diferidos, crean un intervalo entre envío y respuesta que no tiene paralelo con la conversación cara a cara. Ni siquiera en momentos de sincronía -cuando dos usuarios están en línea a la vez- “porque la forma en la que estamos “en línea” no es con nuestro cuerpo, capaz de proveer un sinfín de gestos comunicativos no-verbales, sino a través de las marcas visuales diseñadas por la aplicación para indicar que estamos presentes” (Matassi, 2017). Otras veces, no se quiere o no se sabe qué responder, y esto deja huellas. Así, se pasa de la ansiedad a la angustia o al desconcierto. A pesar de estos sufrimientos, “muchos usuarios prefieren la información y la paranoia incluida” y rechazan “la no información”. Es que “WhatsApp impone una simetría de datos que al desactivar un dato se deja de acceder al de los demás. El poder que otorga mirar es entonces lo que está en juego en la plataforma y lo que no se quiere perder, incluso a expensas de la tranquilidad propia y del resguardo de la privacidad” (Matassi, 2017). Por ello Matassi (2017) propone imaginar a WhatsApp como un dispositivo panóptico de doble entrada: se sabe que uno es potencialmente observado pero también puede observar a otros. Así, se convierte en un dispositivo de microvigilancia.

Dicho artículo se desprende de su tesis de grado, titulada “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” (Matassi, 2015), en la cual indaga sentidos, usos y reacciones del visto y la última vez a partir de la teoría de los discursos sociales de Eliseo Verón. Así, analiza la recepción de mensajes desde una perspectiva semiótica a partir de los efectos de sentido que dichas piezas de información informan sobre las condiciones de producción y de recepción. En concreto, la última vez emerge como índice de los movimientos del otro, de la

probabilidad de respuesta inmediata y como confirmación de lectura de mensajes. A la vez, el visto es percibido como huella de la presencia del otro que produce 3 sentidos: es un indicador de cortesía, de interés por mantener el contacto y un refuerzo del acto impositivo de responder.

Esas piezas de información son utilizadas para monitorear al otro, para así elaborar conjeturas e inferencias y, dependiendo el caso, pueden generar angustia, molestia y quejas.

Matassi, junto con Pablo Boczkowski y Eugenia Mitchelstein, exploró “cómo los jóvenes enfrentan las múltiples plataformas” y “el papel de la creación de sentido en los repertorios de las redes sociales” (2018). Esta investigación, resultado de 50 entrevistas y una encuesta, se dedicó a comprender cómo jóvenes argentinxs manejan la proliferación de plataformas de redes sociales en su vida cotidiana a partir de trabajos sobre repertorios, la teoría del nicho, los polimedios y la ideología de los medios. Así, exploraron cómo las prácticas de los usuarios son configuradas por constelaciones de significado atribuidas a cada plataforma. La representación de WhatsApp en particular, está ligada a la de un espacio multifacético que permite todo tipo comunicación y de intercambio de información instantáneas, reemplazando de esta forma otras funciones del celular como el mensaje de texto, además de ser rápido y barato. Dichxs jóvenes destacan la conexión permanente y perciben que la audiencia oscila entre lo íntimo y lo semipúblico.

En cuanto al ámbito universitario, Ayelén Neme y Luisa Arias analizaron cómo lxs estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas, Jurídicas y Sociales de la Universidad Nacional de San Luis, se comunican a partir del uso de las redes sociales como Facebook, Twitter y la telefonía móvil para comprender de qué modo las nuevas tecnologías construyen subjetividades y contribuyen a la configuración de la identidad del estudiante universitario. Así fue como comprobaron que “los jóvenes en el contexto universitario se comunican principalmente por WhatsApp. Este medio digital se ha naturalizado a tal punto que los jóvenes no problematizan de qué modo se comunicarían si no lo tuvieran. A diferencia de las generaciones de jóvenes de otras décadas, los jóvenes actuales se integran en el mundo de la comunicación digital sin filtros previos ni membranas protectoras, haciendo del contexto actual crecientemente digitalizado el centro de su experiencia de vida” (Urresti, 2008; Morduchowicz, 2008; Piscitelli, 2009, en Neme y Arias, 2017:13).

Por su parte, las españolas Juana Rubio Romero y Marta Perlado Lamo de Espinosa, reconocen que WhatsApp facilita las relaciones “porque lo real únicamente está presente como simulacro”. Así, la juventud universitaria española conversa y se expresa como si estuviera presente, pero no lo está, “falta toda la calidez y emocionalidad que tiene la comunicación presencial, pero también es más fácil expresar los sentimientos preservados tras una pantalla” (Rubio-Romero y Marta Perlado Lamo de Espinosa, 2015:84). Por lo tanto, WhatsApp no es sólo un medio de comunicación interpersonal entre la juventud “sino que hablar a través de esta aplicación se ha convertido en una forma de comunicarse; un espacio donde se tienen experiencias” (Rubio-Romero y Perlado Lamo de Espinosa, 2015:85).

Las investigadoras también comprobaron que la posibilidad que ofrece la aplicación de controlar al otro, es decir, saber la hora de conexión o si ya ha recibido y leído el mensaje (con la marca del doble tic); provoca una enorme ambivalencia entre lxs jóvenes. Esta, según demuestran sus entrevistas, “parece ser fuente de conflictos del tipo “te has conectado, lo has leído y no me has contestado desde hace no sé cuántas horas...”. Si bien son funciones que se pueden quitar, “entienden que, por un lado, esto mismo puede ser fuente de conflicto y, por otro, eliminarlo implica que ellos mismos no pueden acceder a este tipo de información sobre los otros, algo a lo que no parecen estar dispuestos a renunciar” (Rubio-Romero y Perlado Lamo de Espinosa, 2015: 89).

Asimismo, es relevante el aporte de Marcela González (2017) y los conceptos “omnipresencia del otro” y “vigilancia virtual”, en su investigación “Significaciones atribuidas por jóvenes universitarios chilenos al uso de redes sociales en el ejercicio de su vida amorosa”.

Los tres elementos de la omnipresencia del otro recurrentes en sus entrevistas son: la anulación de la distancia física con el otro que la virtualidad permite, generando la percepción de una presencia permanente; la difusión de los límites propios de la privacidad, y la consecuente dificultad en mantener espacios de privacidad e incluso de considerarlos válidos; y, en tercer lugar, el sentimiento de exposición y consecuente vulnerabilidad frente al otro, debido a la posesión de fotos o conversaciones que reflejan la intimidad compartida y que constituyen una amenaza permanente una vez que la relación se termina. Asimismo, destaca la posibilidad de impunidad e invisibilidad para el observador que el mundo virtual ofrece, lo cual puede haber

favorecido el desarrollo del fenómeno de la vigilancia virtual, comportamiento recurrente y compulsivo que opera como respuesta a la emergencia de los celos y desconfianza referidas al otro deseado, como respuesta a la amenaza o temor de una infidelidad posible así como a la necesidad de controlar al otro y saber todo de éste (González, 2017).

Si bien “La crisis de la presencia en el capitalismo cibernético. Una exploración de las prácticas con los nuevos medios por parte de estudiantes de grado de la Universidad Nacional de Cuyo”, proyecto de investigación dirigido por Ariel Benasayag (2018), no se enfoca en los efectos del visto y la última vez, sus resultados son relevantes para esta tesina. Allí se advierte que la relación jóvenes-teléfonos inteligentes se encuentra totalmente naturalizada, como si el dispositivo hubiese pasado a formar parte de ellos mismos. La ansiedad y el nerviosismo por la falta del dispositivo aparecen cuando los sujetos no han elegido voluntariamente estar sin su celular. Este ya no posee un mero papel instrumental en sus vidas, sino que ha pasado a formar parte de su persona en un nivel íntimo de unión. Antes, máquina y hombre eran dos entidades separadas, ahora el hombre es la máquina: dentro de él todos los procesos que antes ocurrían en el aparato, hoy ocurren dentro de la persona. Por ello, Donna Haraway (1995) define al cyborg como un ser fusionado-confundido entre hombre-máquina que no necesita de distinciones. Así, el celular se vuelve una extensión del hombre en tanto que sus funciones potencian las de las personas. Surge de este modo una sensación de complementariedad, lo que no podíamos lograr antes, ahora es posible con el dispositivo siempre en mano. Al respecto, Luis cree: “el celular básicamente comparte mis mismos horarios, yo me despierto, él se levanta” (23 años, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, en Benasayag, 2018). Dicha vivencia protésica se relaciona con la noción de “humanidad aumentada” analizada por Eric Sadin (2017), es decir la capacidad que delegamos a los dispositivos técnicos de memoria, organización, ubicación para la vida cotidiana. Solo en ese contexto se puede entender que se lleve la vida “adentro del teléfono” (Valentina, FAD, en Benasayag, 2018).

Asimismo, el teléfono conectado da, en general, una sensación de seguridad en tanto se sabe qué está pasando, se tiene un público cautivo que ve y, por lo tanto, da existencia en tanto se publique, y ofrece la ilusión de una respuesta (casi siempre inmediata). “No me siento acompañado, pero sí integrado al mundo” (Francisco,

FCPyS, en Benasayag, 2018). El smartphone asegura una compañía, en tanto median cercanías con otrxs constantemente disponibles (Benasayag, 2018).

Capítulo 2: Marco teórico. Fuentes para la comprensión

A continuación, se presentan las definiciones de los conceptos necesarios para comprender por qué se postula que la “hora de última vez” y la confirmación de lectura (“visto”) de WhatsApp funcionan u operan como dispositivos de la crisis de la presencia.

Crisis de la presencia

Este fenómeno planteado por Tiqqun se refiere al hecho de que “nuestro ser-en-el-mundo se vuelve problemático [...] Zozobramos: vacila el sentido que tiene para cada cual vivir, lo que hace relevante la vida en cada caso. Se tambalean a la vez el sentido de la vida y el sentido de lo real, mi consistencia subjetiva y la misma objetividad de las cosas, el yo más profundo y la arquitectura del mundo exterior” (Fernández Savater, 2015). Puede surgir de un hecho muy banal y concreto -como podría ser una “clavada de visto”- o desarrollarse poco a poco y casi imperceptiblemente, pero en todo caso afecta siempre al núcleo de creencias, fidelidades y deseos que constituyen a las personas (Fernández-Savater, 2015). En concreto, la presencia que tambalea es la "presencia soberana": un tipo de relación con el mundo en términos de dominio y control, una experiencia de vida basada en la distinción nítida entre un sujeto que gobierna y un objeto, es decir, el mundo a gobernar. Lo que nace de esa zozobra, de ese tambaleo, es la inquietud, el malestar. La sensación de no encajar, de que ya nada lo hace. El malestar es la manifestación sensible de la crisis de la presencia (Fernández-Savater, 2017).

Dicho malestar tampoco pasa desapercibido para Michel Kokoreff (2006), quien habla de “sociedades de incertidumbre”, ni para Ulrich Beck (1998), quien caracterizó a las sociedades contemporáneas como de “riesgo”. En estas sociedades, según Zygmunt Bauman, la vida que llevan los sujetos es una vida donde las ideas de controlabilidad, certidumbre, seguridad y previsibilidad han colapsado irreversiblemente. Es que el tipo de sociedad que se ha configurado en esta fase de la modernidad avanzada, que algunos califican como modernidad tardía, reflexiva, y Bauman como modernidad

líquida, es una en la que la incertidumbre se ha difuminado en todas sus capas” (Borghi, 2009:23).

Por lo tanto, “la seguridad, la certeza y la protección que se condensan en la palabra Sicherheit, que Freud utilizó para indicar los cimientos que el sujeto necesita para forjar su autoconfianza e independencia, ya no están suficientemente presentes en las condiciones de vida actuales” (Borghi, 2009:24).

Por lo tanto, son los dispositivos creados por el capitalismo cibernético los que ofrecen sus propios remedios a la crisis de la presencia. Pero en realidad no curan, en todo caso alivian. Fernández-Savater agrega que “nos endurecemos y así nos volvemos más frágiles, más temerosos del caos del mundo, más paranoicos y obsesos del control. La ausencia se nutre principalmente a partir de nuestro miedo senil a la presencia: el miedo a devenires, situaciones, formas de vida y acontecimientos que nos exijan demasiada atención, demasiada exposición, demasiado pensamiento, demasiada creación”. A mayor crisis de la presencia, ésta última tiene menos capacidad “para ser afectada positivamente por otras formas de vida, más difícil y doloroso le resultará, menos autonomía dispondrá con respecto al hechizo de los dispositivos, más sospechas paranoicas alimentará contra los otros” (Fernández-Savater, 2015). Por su parte, “el dispositivo se limita a gestionar el fragmento de vida del que nos hemos despreocupado, retroalimentando nuestra desimplicación del mundo. Los dispositivos sólo testimonian sobre nuestra ausencia al mundo, colman y suturan la distancia entre dos modalidades de presencia: la norma ideal de la presencia soberana y la crisis de la presencia. Son el “suplemento” que permite a una presencia en crisis seguir funcionando como si fuese una presencia garantizada. En lugar de asumir el vacío, el dispositivo lo ‘llena’. En lugar de usar nuestra incompletitud, el dispositivo la ‘completa’. Si bien existen dispositivos que tranquilizan, consuelan, distraen, alivian, amparan o calman, no sirven para elaborar” (Fernández-Savater, 2015).

Según Tiqqun (2001), los dispositivos son en realidad micromecanismos de control para garantizar el pleno desarrollo del capitalismo cibernético. Si bien la cibernética emergió como una inofensiva y aparentemente simple teoría de la información, desde siempre buscó determinar todo tipo de comportamiento y traducir el problema de la incertidumbre en uno de información a partir de datos ya conocidos.

Por eso lxs sostenedorxs del capitalismo cibernético no pueden ser “gente vieja” que teme o desconoce las redes, sino que han de ser “nativos digitales” que la asumen como paradigma o “imagen del mundo”: una forma de ser, de hacer, de pensar y, ahora también, de gobernar (Fernández-Savater, 2015).

Esta crisis de la presencia como modalidad histórica actual se manifiesta como un estado generalizado de pérdida de sentido, un ser-en-el-mundo ausente y al que se niega la posibilidad de elaborar la ausencia. Diferentes dispositivos obstaculizan o “tapan” la posibilidad de asumir que esta crisis puede también abrir posibilidades de resistencia a este modelo de subjetividad y, por tanto, ser el inicio de una transformación colectiva. Entre estos dispositivos podemos señalar a los nuevos medios, que se caracterizan por neutralizar el vacío y generar nuevas formas de relacionarse con otros y también con uno mismo (Fernández-Savater, 2015, en Benasayag, 2018). No se trata ya de la crisis de figuras clásicas de la “presencia soberana”, como Dios, la Técnica, o la Razón, en términos de Fernández-Savater y de Tiquun, sino de la difusividad entre los límites de sujeto-objeto. Sin embargo, tanto para Tiquun como para Fernández-Savater, la crisis de la presencia tiene un aspecto positivo. Es una crisis que es condición necesaria para un reposicionamiento del sujeto ante los otros, ante nosotros mismos, ante nuestra capacidad de actuar. Los dispositivos contribuyen a la crisis de la presencia, pero también (y fundamentalmente) refuerzan la presencia soberana. Es decir, nos apuntalan para que no experimentemos crisis (Fernández-Savater, 2015).

Por su parte, Ippolita (2012) se posiciona de manera similar ante dispositivos como las redes sociales, en tanto que también las considera sustitutos de la presencia o simulacros que disimulan una ausencia y una lejanía física para concretar el evanescente recuerdo del otro, ya que al fin y al cabo lo que se busca es establecer un contacto con el otro –físico- por más mediado que esté. En coincidencia con Tiquun, Ippolita afirma que la vida cotidiana se torna insoportable debido a la localización total y a la ideología de la transparencia que elimina la privacidad. También Sherry Turkle (1997) entiende que estos dispositivos permiten la devaluación sistemática de la materialidad y la corporalidad producto de una sobreestimación de la virtualidad.

Para Eva Illouz (2012) los dispositivos no sustituyen la presencia sino que en realidad la imitan a partir del estímulo de la imaginación, la cual no es más que la capacidad de hacer presente aquello que está ausente. Como demuestra en sus entrevistas, la

imaginación no está relacionada con imágenes o ideas desordenadas sino con el control, es decir, el poder dominar y moldear los propios pensamientos para darle a la experiencia una forma estable en un contexto tecnológico que descorporiza y textualiza los encuentros. En consonancia con Tiquun, Illouz (2012) sostiene que la inseguridad es un rasgo crónico de nuestra existencia moderna, la cual condiciona la vulnerabilidad del yo y habilita nuevas formas de sufrimiento que ya eran intrínsecas a las relaciones sociales: la humillación y el resentimiento. Dicha vulnerabilidad está relacionada con el carácter performático del reconocimiento social. Por ello advierte que el culto a la libertad, al trasladarse a todos los ámbitos –como podría ser la configuración de la privacidad- trae consecuencias devastadoras, no sólo en la economía sino también en las relaciones sociales.

Marentes, Palumbo y Boy (2016) también advierten que estos tipos de dispositivos generan conflictos, discusiones, ira, bronca y desamor producto de la necesidad de inmediatez. Así, las redes sociales disparan los celos y control en la espera, con mucha vehemencia y de modo vertiginoso en tanto que hacen tambalear las expectativas de valoración de los sistemas sociales de reconocimiento. Por ello, sostienen que “estas tecnologías devienen en agentes constitutivos de la espera generando (des)control sobre la propia subjetividad y sobre el sujeto amado” y a su vez “habilitan una forma de poder para quien hace esperar y de control para quien espera porque estará pendiente de que le responda”. Es decir, el silencio no es una no comunicación, sino un acto de (no) habla con fuerza locutiva, ilocutiva y perlocutiva (Austin en Marentes, Palumbo y Boy, 2016:310).

Capitalismo cibernético

Según Tiquun (2001), la proliferación de dispositivos se da en el marco de un determinado paradigma y técnica de gobierno: la cibernética. Etimológicamente, cibernética significa “pilotaje”, y, en sentido figurado, acción de dirigir o gobernar. Si bien dicha ciencia emergió bajo una aparentemente inofensiva y simple teoría de la información, desde el comienzo se buscó determinar todo tipo de comportamiento y traducir el problema de la incertidumbre en uno de información a partir de datos ya conocidos. Gracias al desarrollo tecnológico, es posible convertir casi todo gesto en información y así, a partir de la triangulación de distintas formas de captura masiva de

datos, elaborar predicciones certeras sobre los consumos y otras prácticas de las personas (Touza, 2018).

La recolección de datos se realiza mediante formas nómades de control o dispositivos (brazalete electrónico, GPS, Smartphone, etc.) que permiten la regulación social sin requerir a las macroinstituciones como el Estado o el mercado. Lo que esos micromecanismos permiten es acelerar la circulación –en detrimento de la producción y el consumo- (Tiqunn, 2001) y asegurar, como sostiene Tiqunn con el nuevo nombre Comité Invisible (2014), “islotos de orden”, de estabilidad, mediante la circulación desenfrenada, transparente y controlable de la información. De este modo, el capitalismo aparece como el mejor medio para producir la autorregulación social (Tiqunn, 2001). Si el liberalismo económico dejó libres a las personas de perseguir su interés, la cibernética los controla dejándolos libres de comunicarse (Comité Invisible, 2014). De este modo, los dispositivos no sólo permiten la predicción del comportamiento sino también el autocontrol y el aumento de la riqueza. Por eso Sebastián Touza (2018) señala que lo que Gilles Deleuze (1991) llama control es el resultado de décadas de desarrollo de la cibernética, un área interdisciplinaria de investigación nombrada de esta manera por uno de sus impulsores, Norbert Wiener. El matemático polaco-estadounidense la nombró así por el “governor”, un dispositivo inventado en el siglo XVIII por James Watt que servía para dejar escapar presión cuando la caldera de una máquina de vapor llegaba al nivel deseado. Por ello es posible afirmar que la cibernética fue pensada en sus orígenes como ciencia del gobierno.

Por esta razón Tiqunn (2011) no concibe a la cibernética como un espacio virtual que se superpone al mundo real sino como un mundo de dispositivos sintonizados con el capitalismo en cuanto este se presenta como un proyecto político que se dice defensor de la paz y del orden mundial.

Sin embargo, la cibernética engendra en sí misma una posibilidad de bifurcación. Así lo demuestran los hackers y muchxs usuarixs de las redes sociales quienes intervienen a través de sabotajes, marchas, insurrecciones, etc. porque entienden al mundo virtual no como un mundo aparte, sino como una extensión de la realidad física (Comité Invisible, 2014).

Actualmente no estamos simplemente ante una evolución tecnológica, estamos ante una mutación del capitalismo. Nos encontramos ante lo que Franco Berardi (2007) define como una “mutación digital” que modifica la manera en que percibimos el mundo y la forma en la que lo proyectamos y nos relacionamos con él. Esta transformación tecnológica está produciendo variaciones a nivel cognitivo, perceptivo y sensible en la vida de los seres humanos. El autor afirma que “estamos perdiendo la capacidad para detectar lo indetectable, para leer los signos invisibles y para sentir los signos de sufrimiento o de placer del otro” (2017:11). El tiempo, sigue Berardi, es “formateado según un código de traducción universal” con consecuencias directas para el cuerpo, pues la mutación no es sólo psíquica, cognitiva y tecnológica, sino que afecta directamente a nuestros cuerpos, que siguen siendo los mismos que hace dos, tres, diez generaciones. Por esta vía aparecen alteraciones orgánicas tales como “sobreexcitación, hipermovilidad, trastornos de la atención, dislexia, sobrecarga informativa, saturación de los circuitos de recepción” (Berardi, 2007:176, en Benasayag, 2018).

Dispositivo

Tiqun toma el concepto de dispositivo de Giorgio Agamben, quien a su vez reformuló la definición de Michel Foucault. Según el reconocido filósofo italiano, un dispositivo es “cualquier cosa que tenga de algún modo la capacidad de capturar, orientar, determinar, interceptar, modelar, controlar y asegurar los gestos, las conductas, las opiniones y los discursos de los seres vivientes” (2015:3).

Por ello afirma que “los dispositivos no son un accidente en el que los hombres hayan caído por casualidad, sino que tienen su raíz en el mismo proceso de “hominización” que ha hecho “humanos” a los animales que clasificamos con la etiqueta de homo sapiens. El acontecimiento que produjo lo humano constituye, en efecto, para el viviente, algo así como una escisión que lo separa de él mismo y de la relación inmediata con su entorno” (Agamben, 2015:4). Mediante los dispositivos, el hombre trata de hacer girar en el vacío los comportamientos animales que se han separado de él, por lo cual en el origen de cada dispositivo, hay, entonces, un deseo de felicidad. Y

la captura y la subjetivación de este deseo en una esfera separada constituye la potencia específica del dispositivo (Agamben, 2015).

Si bien desde que apareció el *homo sapiens* hubo dispositivos, “hoy no hay un solo instante en la vida de los individuos que no esté modelado, contaminado o controlado por algún dispositivo” (Agamben, 2015:4).

Cultura de la conectividad

Benasayag (2018) enmarca la comunicación cibernética (desprovista de gestos, de emotividad, de sincronización entre el tiempo de la producción de un mensaje y el de respuesta - aunque el de recepción sea inmediato-, en definitiva, del cuerpo) en la cultura de la conectividad. Jose Van Dijck (2016) diferencia la conexión de la conectividad. La primera se refiere al vínculo humano, no mediado, entre personas a la hora de relacionarse unas con otras, mientras que la segunda hace hincapié en el rol fundamental de la cuestión técnica a la hora de establecer contacto entre personas, en tanto que no sólo la tecnología es el medio o canal por el cual las personas se vinculan entre sí, sino que también constituye un fin en sí mismo.

Pierre Lévy (1999) afirma que cuando una persona, una comunidad o un acto se virtualizan, se colocan ‘fuera de ahí’, es decir, se desterritorializan. Se trata de una especie de “desconexión que los separa del espacio físico o geográfico ordinario y de la temporalidad del reloj y del calendario” (1999:19). Así, la vinculación con el celular o los dispositivos tecnológicos crea un espacio y tiempo individualizado, personalizado, donde por esos instantes, sólo existe la persona y el celular. “Nos desconectamos del mundo para sumergirnos en otro, un mundo con sus propias reglas, sus propios códigos y por supuesto, su propio espacio y tiempo. La conexión a la cual se refiere Lévy, se diluye en cuanto la lógica conectiva que desterritorializa cada vez más la experiencia”, (Lévy en Benasayag, 2018). Por ello Benasayag (2018) resalta el uso de vocablos meramente técnicos para referirse a las relaciones que establecen las personas con otros, como por ejemplo la palabra “desconectado”. Dicho término implica que ese alguien detrás de la pantalla ya no está si no hay una luz o una palabra que lo indique. Sin embargo, como advierte Lévy, si bien esa persona sigue estando en el mismo lugar que estaba al momento de conectarse, en el mundo virtual perdió su presencia al punto tal que deja de existir, hasta que tome el dispositivo

nuevamente. Es probable que por esta razón los tiempos en que las personas no usan sus dispositivos se acortan cada vez más (Benasayag, 2018) y se convierten en dependientes de ellos.

En esta cultura de la conectividad, el aparato aparece entonces, en términos tiqqunianos, como un dispositivo que tapa una incomodidad, en la medida en que se soporta cada vez menos el aburrimiento, el vacío, el silencio, la angustia, en definitiva, la elaboración emocional (Benasayag, 2018). El “Bloom” (por Mr. Bloom, el protagonista de la novela *Ulises* de James Joyce), entre otras atribuciones, es el nombre que Tiquinn (2001) le da a ese estado de debilidad. Así, el colectivo define al Bloom como “la condición de funcionamiento de los dispositivos”, los cuales constituyen una prótesis indispensable de nuestra presencia o muleta natural. Por eso sostiene que “existe una necesidad del dispositivo que éste retiene solamente para acrecentarla”. Así, “en la era del Bloom la crisis de la presencia se hace crónica y se objetiva en una inmensa acumulación de dispositivos. Cada dispositivo funciona como una prótesis existencial que se administra al Bloom para permitirle sobrevivir en la crisis de la presencia sin que la perciba, y para permitirle permanecer en ella día tras día sin sucumbir; un celular, un psicólogo, un amante, un sedante o un cine conforman una especie de muletas bastante adecuadas, siempre y cuando uno pueda cambiarlas a menudo”.

Subjetividad

Se habla de subjetividad en referencia a los procesos que dotan de sentido a nuestra relación con el mundo. La preocupación de la sociología por la producción de sentido tiene que ver también con el hecho de que cuestiones como las emociones, los sentimientos y las relaciones personales, entre otras, se han vuelto un objeto de estudio legítimo de este campo del conocimiento. Esto ha obligado a considerar la subjetividad, y ha introducido conceptos vinculados con ésta como los de experiencia, individuación, subjetivación y reflexividad (Weiss, en Aquino Moreschi, 2013). En lo que difieren los autores es en el grado de autonomía que le otorgan al sujeto en la producción de sentido: mientras que para algunos las subjetividades reflejarían casi de manera perfecta las estructuras interiorizadas, para otros existe un margen de

autonomía (que otorga la cultura o la experiencia) que permite que los individuos puedan devenir sujetos productores de sentidos más o menos personales (Aquino Moreschi, 2013).

Agamben (2015) define a la fase extrema del desarrollo capitalista que estamos viviendo como una gigantesca acumulación y proliferación de dispositivos, lo que conlleva una igualmente inmensa proliferación de procesos de subjetivación. Esto, indica, puede dar la impresión de que la categoría de subjetividad, en nuestro tiempo, vacila y pierde consistencia, pero en realidad no es una cancelación o de una superación, sino de una diseminación que acrecienta el aspecto de mascarada que siempre acompañó a toda identidad personal.

WhatsApp

La crisis de la presencia es producto, quizás, de la transición del imperio de las conversaciones cara a cara -modelo que, por más que perdure, nunca más volverá a ser lo que era- al reinado de las tecnologías conversacionales como WhatsApp, las cuales ponen en discusión las formas precedentes de comunicarnos y de construcción de las subjetividades (Scolari, 2015).

WhatsApp es una aplicación de mensajería multiplataforma que permite enviar y recibir mensajes de texto, de voz, imágenes, videos y otros archivos. En la sección ajustes de privacidad, permite establecer “quién puede ver mi información personal”, compuesta por: hora de última vez, foto de perfil, “info”, estado, ubicación en tiempo real y confirmaciones de lectura (“visto”). Además, la aplicación aclara en dos recuadros que si se desactivan la hora de última vez y las confirmaciones de lectura, no se podrán ver dichas informaciones de otras personas. Así, se establece cierto criterio de justicia, simetría o igualdad para con las personas que usan esta aplicación.

La frase “clavar el visto” es el modo coloquial por excelencia para expresar que una persona decide no contestar -o contesta mucho tiempo después- un mensaje luego de leerlo (= “verlo”). Este conocimiento (y control) en la comunicación es habilitado por otras tecnologías de la información y la comunicación como Facebook. Generalmente es interpretado como una forma consciente e intencional de ignorar a otra persona.

Como resalta Caro (2015), la condición para que sea posible la comunicación entre los usuarios en WhatsApp es que conozcan su número de teléfono. Ésta no es una cuestión en absoluto menor, en tanto que el listado telefónico de cada usuario permite a los servicios de mensajería reconstruir casi instantáneamente la red de vínculos importantes del usuario, así como parte de las relaciones débiles de mayor relevancia; ya que el número de teléfono continúa siendo un dato que el usuario considera privado, frente a formas de contacto más públicas como el correo electrónico o el nombre de perfil.

En sus FAQ, WhatsApp explica el “significado de últ. vez y en línea: la información en línea y últ. vez indican cuándo fue la última vez que tus contactos usaron WhatsApp, o si están en línea. Si un contacto está en línea, significa que tiene WhatsApp abierto en primer plano en el dispositivo y que está conectado a internet. Sin embargo, esto no significa que la persona ha leído tu mensaje. La información de últ. vez indica la hora en la que tu contacto usó WhatsApp por última vez. Puedes mostrar u ocultar tu últ. vez en los ajustes de privacidad de WhatsApp. Ten en cuenta que la información en línea no se puede ocultar” (WhatsApp, 2018).

Orígenes y filosofía organizacional de WhatsApp

A partir de las publicaciones del blog de la compañía, es posible reconstruir los orígenes y la evolución de la aplicación, la cual ya cuenta con más de mil millones de usuarios.

WhatsApp Inc. fue fundada en 2009 por Jan Koum, un ucraniano que emigró a los EEUU, y su jefe de Yahoo, Brian Acton; con la única misión, según cuentan en su blog, de “hacer un producto genial para que lo use todo el mundo” y en el cual “ni el coste ni la distancia” impidiesen “que las personas se conectasen con sus amigos y seres queridos” (WhatsApp, 2014). Así, definen a WhatsApp como una aplicación de mensajería privada simple, segura, gratuita, rápida y confiable (WhatsApp, 2018). Según comentan, la idea original “era desarrollar una aplicación para saber qué estaban haciendo tus contactos” (WhatsApp, 2017) y que “la gente quisiera usar porque les ahorraría dinero y mejoraría sus vidas en alguna manera” (WhatsApp, 2012). El “ahorro” sería facilitado por dichos estados, los cuales indicarían si la

persona estaba disponible para recibir una llamada o responder un mensaje. Pero dicho ahorro implicaba también la vigilancia y el monitoreo. Posteriormente se fueron agregando los mensajes de texto, los audios, la posibilidad de enviar fotos, videos, documentos, etc.; con lo cual se multiplicaron los usos de la aplicación. Entre los ejemplos de uso que detallan sus creadores, se encuentran: compartir información durante un desastre natural o una emergencia sanitaria, encontrar una pareja, expandir un pequeño negocio, comprar ese perfecto anillo de compromiso, buscar una vida mucho mejor, compartir fotos y videos personalizados, conectarse a través de videollamadas y mantenerse al día con los amigos mediante estados. Como se puede observar, la comunicación excede a las funciones de la aplicación.

Para el 8° aniversario de WhatsApp, sus fundadores reinventaron el embrión de la aplicación: los estados. A partir de entonces, se pueden compartir fotos y videos que se eliminan a las 24 horas de publicadas para “mantener informados a tus contactos de WhatsApp de una forma divertida y sencilla” (WhatsApp, 2017). El tema de la diversión y el entretenimiento se sumó a la lista de utilidades de la aplicación.

Para Koum, la privacidad “es algo muy personal” (WhatsApp, 2014) en tanto que pasó su infancia en la URSS de los 80s, donde no se podía hablar tranquilamente debido al temor a que el KGB monitorease las comunicaciones. Y agrega: “El respeto por vuestra privacidad está dentro de nuestro ADN, e hicimos WhatsApp con el propósito de saber de vosotros lo menos posible: no nos tenéis que dar ni el nombre, tampoco se pide el email. No sabemos cuándo es tu cumpleaños. Ni la dirección de casa. No tenemos idea de dónde trabajas, ni de las cosas que te gustan, lo que buscas en internet o los datos de tu GPS. Nunca hemos tomado alguno de esos datos ni los hemos almacenado en WhatsApp” (WhatsApp, 2014).

Según sus creadores, la privacidad en WhatsApp está garantizada por el cifrado de extremo a extremo, un sistema que hace visible el mensaje solo a la persona o chat de grupo al que va dirigido. “Nadie puede ver el contenido de ese mensaje; ni los criminales cibernéticos, los piratas informáticos (hackers), gobiernos opresores, ni siquiera nosotros”, sostienen. El objetivo, es que “la comunicación sea algo así como una conversación cara a cara” (WhatsApp, 2016).

Sin embargo, el grupo de ciberactivistas Anonymous (2016) declaró en su cuenta de Twitter: "No se emocionen con la encriptación de WhatsApp, probablemente ya tienen un backdoor, siguen siendo propiedad de Facebook (colaborador del gobierno)".

Modelo de negocio y dimensión económica

En 2014, Mark Zuckerberg, fundador y propietario de Facebook, adquirió WhatsApp por 20 mil millones de dólares, lo que desató una larga aclaración por parte de sus creadores: "aunque colaboremos con Facebook en los próximos meses, tus mensajes cifrados continuarán siendo privados y nadie más podrá leerlos" (WhatsApp, 2014). La "colaboración" con Facebook consistiría en actividades como dar seguimiento a las estadísticas sobre el uso de nuestros servicios, o combatir mejor los mensajes no solicitados en WhatsApp, ofrecer mejores sugerencias de amistades en Facebook y mostrar anuncios que resulten relevantes (compañías con las cuales ya se haya contactado). Según aseguraron en ese entonces, WhatsApp seguiría siendo autónomo e independiente (WhatsApp, 2014). Dos años después de la adquisición por Facebook, anunciaron que ya no se cobraría el dólar anual por la aplicación por lo que a partir de ese momento el uso de WhatsApp fue totalmente gratuito.

Ricardo Pérez, profesor de Sistemas y Tecnologías de la Información de IE Business School, remarca que "la necesidad de rentabilizar las nuevas plataformas de comunicación no es algo nuevo, ya se empezó a hacer con Instagram después de años sin ingresos tras la compra por Facebook. El proceso es siempre el mismo en esta economía de plataformas: hacer crecer el número de usuarios creando la mínima fricción y luego ir superponiendo modelos de negocio y oportunidades de interacción nuevas cuando los usuarios de la plataforma son suficientemente numerosos" (Ramos, 2016). El hecho de poner un precio a la app respondía, según explica, a la necesidad de demostrar que la aplicación tenía un alto valor de mercado por su base de usuarios. Así, aclara que "cuando Zuckerberg compró WhatsApp, dio a sus fundadores tiempo para seguir concentrándose en la ampliación de su base de usuarios. Como advierte Tiquinn (2014), actualmente el valor no se busca ni en las nuevas funcionalidades de una mercancía ni menos en su deseabilidad o su sentido, sino en la experiencia que ofrece al consumidor. Y así lo entendió Zuckerberg.

Para Carles Garrigues, Director del Máster Universitario en Desarrollo de Aplicaciones para Dispositivos Móviles de la Universidad Abierta de Cataluña, el modelo de negocio de WhatsApp también buscaba conseguir innumerables seguidores para ganar valor de mercado y así generar interés en empresas grandes para su compra. En tanto, el 97% de los usuarios nunca pagó y se les renovaba igualmente la suscripción; en parte porque en la mayoría de países el sistema de pago no funcionaba (Sánchez-Juárez, 2016).

En tanto, este año la compañía lanzó “WhatsApp for Business”, un servicio -pago- para que las empresas puedan brindar servicios de soporte y comunicación con sus clientes. Y así, de este modo, se evita el ingreso de los molestos y odiados anuncios publicitarios. De hecho, sus fundadores siempre estuvieron en contra del ingreso de avisos publicitarios, porque, como sostienen en su blog, “en el negocio de anuncios, tú, el usuario, eres el producto” (WhatsApp, 2012). El móvil de la compañía es “producir un mensajero vibrante, asequible y confiable para todos los teléfonos móviles en el mundo” (WhatsApp, 2012) y no, al menos discursivamente, una máquina de hacer dinero. Así, tras años de “pérdidas”, el sostén económico - y el lucro- llegará de las compañías, las cuales se ven atraídas por la gran cantidad de usuarios y la amplia base de datos con la que cuenta WhatsApp.

Presencia al cuadrado: ubicación en tiempo real

Esta función de WhatsApp permite “compartir tu ubicación en tiempo real con tus familiares y amigos. Ya sea para reunirte con tus amigos, avisar a tus familiares que estás bien o compartir tu viaje a casa, la ubicación en tiempo real es una forma sencilla y segura de compartir dónde estás. Esta función está protegida por el cifrado de extremo a extremo y te permite controlar con quién la quieres compartir y durante cuánto tiempo. También puedes dejar de compartirla en cualquier momento o esperar a que el contador de tiempo termine” (WhatsApp, 2017).

El control de los mensajes

Una de las novedades de este año fue la de etiquetar los mensajes reenviados, información adicional que ayuda a “tener más control”. Incluso, el blog recomienda pensar dos veces antes de compartir mensajes que son reenviados, ante el aumento de noticias falsas, cadenas, etc. (WhatsApp, 2018).

Libertad y privacidad

WhatsApp les permite a las personas que utilizan la aplicación elegir los modos de configurar la hora de última conexión y el visto, en tanto que los considera aspectos “privados”. Estos dos ejes, la libertad y la privacidad, posibilitan la constitución de diversos modos de comunicación, de interpretación, de comportamientos.

Según Joan Ferrés (1996) existe un mito sobre la libertad humana. El sentido común indica que la libertad es la posibilidad de hacer lo que se quiere, lo que se desea. Pero, en realidad, no se puede ser totalmente libres puesto que, en tanto personas, estamos condicionadas social y culturalmente, se nos inducen deseos y temores. Es que, en las actuales democracias occidentales, si bien existen menos limitaciones físicas a las libertades individuales si se compara con otras épocas, lo que en verdad sucede es que son sustituidas por presiones más sutiles e inconscientes, es decir, son de naturaleza psíquica y no física. Operan a través de la persuasión y la seducción. Esto también lo advierte Byung Chul-Han (2015), para quien el neoliberalismo brinda a las personas un sentimiento de libertad dándoles libre elección a cambio de libertad de decisión. La libertad de elección se da en el marco de un sistema cerrado de posibilidades, mientras que la libre decisión, que viene del deseo, es autónoma.

El mito de la libertad está íntimamente relacionado con las concepciones de la privacidad. Las nuevas tecnologías comunicacionales provocaron la caída del muro que dividía lo público de lo privado bajo el manto de la ideología de la transparencia, la cual, según Ippolita (2012) –y otros pensadores- provocó el fin de la privacidad. Así, lo privado pasó a ser público.

Esta disolución de fronteras trajo consigo un fenómeno muy complejo: mientras que se cumple –más o menos- con los mandatos de las nuevas tecnologías de exhibicionismo y transparencia, también se le da gran importancia a la ‘configuración de la privacidad’. De este modo, se instaura un difícil juego entre lo público y lo privado en el cual las reglas no están claras. Como ya se expresó anteriormente, WhatsApp, según Matassi (2017) funciona como un panóptico de doble entrada en tanto que se puede observar pero a la vez se puede ser observado. Es decir, se es libre de mirar pero, debido a la simetría impuesta por la aplicación, uno puede ser observado, coartando así de alguna manera nuestra privacidad. Y esto, a su vez, puede modificar el comportamiento de las personas, tal como señaló Foucault (2002). Es que cuando alguien se siente vigilado, actúa de una manera distinta que cuando no lo vigilan.

Según Ferramondo (1999), recuperando a Arendt (1987), con el advenimiento de la modernidad, ‘privacidad’ dejó de ser sinónimo de carencia y se transformó en intimidad. Se consideró a los espacios privados como lugares donde ocultarse, aquello que no debe y no puede ser mostrado en público en tanto que pertenece al individuo. En cambio, lo público estaba ligado a la publicidad: lo que aparece en público puede ser visto u oído por cualquiera. Asimismo, lo público pertenece al ámbito de la igualdad y de lo colectivo. WhatsApp juega con eso al establecer que ‘si no muestras la hora de tu última vez no podrás ver la de los demás’, al igual que con las confirmaciones de lectura (‘visto’).

En tanto, con la llegada de las sociedades de control (Deleuze, 1991) los comportamientos se ven alterados ante la posibilidad de que alguien nos esté mirando (Ferramondo, 1999). Por ello Tiquun (2001) sostiene que la vigilancia genera paranoia y por ende miedo a perder la privacidad, vale decir, el control de lo íntimo, resabio de la identidad individual.

Según Rodríguez Salazar y Rodríguez Morales (2013), la verdadera batalla por la privacidad de los jóvenes en las redes sociales es jugada con las personas conocidas. Por lo tanto, no se trata de mantener alejadas a personas extrañas y/o peligrosas, sino de controlar el significado de la información y el acceso a los contenidos.

Por otro lado, como señala Tiquun/Comité Invisible (2014), “creemos que nuestros datos “personales” nos pertenecen, como nuestro coche o nuestros zapatos, y que sólo estamos ejerciendo nuestra “libertad individual” al decidir dejar a Google, Facebook, Apple, Amazon o la policía tener acceso a ellos”. Así, el más polivalente de

los captores es la persona misma: “yo comparto mi geolocalización, mi humor, mi opinión, mi relato de lo increíble o lo increíblemente banal que he visto hoy. Yo he salido a correr; yo he compartido inmediatamente mi recorrido, mi tiempo, mis marcas de rendimiento y su autoevaluación. Yo publico permanentemente fotografías de mis vacaciones, de mis veladas, de mis alborotos, de mis colegas, de aquello que voy a comer así como de aquello con lo que tendré sexo. Yo tengo la sospecha de que no estoy haciendo nada y sin embargo produzco, permanentemente, datos. Trabaje o no, mi vida cotidiana, como stock de informaciones, permanece integralmente valorizable. Yo mejoro continuamente el algoritmo”. Se trata, como describe Touza (2018), de la economía política de las plataformas de medios sociales, cuya fuente de plusvalía se ubica en el trabajo gratuito que hacemos para estas plataformas por el sólo hecho de usarlas, sin saber, en la mayoría de los casos, que los datos que generamos tienen un valor económico y que este es canjeado en el mercado (Share Lab, 2016, en Touza, 2018).

Capítulo 3: Marco metodológico. El abordaje de la búsqueda

A continuación se explicita la perspectiva metodológica utilizada con el fin de lograr la mayor coherencia posible a partir de los objetivos de la tesina. Los modos de abordar las preguntas de investigación establecen la ruta a seguir para intentar responderlas, sin dejar de lado los supuestos. Por ello, sabiendo que cada método de investigación lleva a resultados distintos, ni mejores ni peores, sino diferentes, se optó por la metodología cualitativa, propia del paradigma interpretativo, el cual busca comprender y construir información a través de la perspectiva de lxs informantes.

Ya que el tema de esta investigación es un fenómeno social casi inexplorado, se optó por utilizar fundamentalmente la técnica de la conversación grupal en tanto que se buscaba estudiar las representaciones sociales que surgen de la confrontación discursiva y la interacción, que activa y facilita la reflexión de lxs entrevistadxs. Así, se estimó obtener mucha información en relativamente poco tiempo en una atmósfera distendida que, además, brinda a los participantes tiempo para reflexionar y elaborar respuestas satisfactorias (Dalla Torre, 2004). La técnica del grupo de discusión sirve para explorar la influencia de las representaciones sociales en las opiniones espontáneas de lxs jóvenes, pues “permite la re-construcción del sentido social en el seno de una situación –grupal- discursiva” (Canales y Peinado, 1995 en Rubio-Romero y Perlado Lamo de Espinosa, 2015:79). Así, la técnica de construcción de información fue el grupo de discusión que podemos definir brevemente como aquella herramienta basada en el intercambio oral grupal de personas reunidas a tal fin con el objeto de discutir un tema particular, el cual es planteado por un/a moderador/a.

Al incorporar lo que lxs participantes dicen, sus experiencias, actitudes, creencias y pensamientos tal y como son expresados por ellxs mismxs (Pérez Serrano, 1994) el grupo de discusión se inscribe en la misma línea de Jürgen Habermas, quien postula a la comprensión como una experiencia comunicativa (Vasilachis, 1992). Asimismo, en tanto que se indagaron los sentidos que surgen del uso de WhatsApp, esta investigación adhiere al Interaccionismo Simbólico, el cual sostiene que el significado determina la acción, y es a su vez un producto social que surge en la interacción misma (Taylor y Bogdan, 1992).

Para lograr los objetivos propuestos, se conformaron dos grupos de discusión con jóvenes estudiantes universitarios que se encontraban cursando algunas de las carreras de la Universidad Nacional de Cuyo al momento de la realización del trabajo de campo. La conversación (ver anexos) se apoyó en una guía flexible, abierta, en la que se incluyeron las categorías a indagar con los informantes.

Como la edad es una variable fundamental a la hora de vincularse y percibir a las redes sociales como WhatsApp, se trabajó con grupos segmentados por la variable edad: uno integrado por jóvenes de 18 y 19 años recién ingresantes de la universidad, y otro de 22 y 23 años, estudiantes más avanzados.

Dadas las características de la estrategia metodológica, se construyó una muestra no probabilística, intencional o dirigida. Esta muestra cualitativa no busca una representatividad estadística sino estructural, puesto que lo que pretende comprender son los distintos sentidos sociales de los grupos de referencia y las relaciones de la población con el fenómeno investigado, y no la extrapolación de los datos al universo, como en el caso de la muestra cuantitativa. Para comprobar la representatividad de la muestra cualitativa se considera la saturación del discurso, es decir, cuando deja de producirse información nueva relevante sobre los sujetos de estudio (Rubio-Romero y Perlado Lamo de Espinosa, 2015).

El grupo 1 estuvo conformado por siete estudiantes de Comunicación Social de primer y segundo año, es decir, de entre 18 y 19 años; mientras que el segundo estuvo compuesto por cuatro estudiantes también de Comunicación pero de 21, 22 y 23 años. La estrategia utilizada para la conformación de la muestra fue la de la bola de nieve. El portero del grupo uno fue el codirector de la carrera de Comunicación Social, quien además participa en el ingreso a la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la UNCuyo, razón por la cual pudo aportar el contacto estudiantil. Mientras que el grupo 2 se conformó también por medio de la bola de nieve pero a partir de la convocatoria de estudiantes conocidos por la tesista.

Finalmente, la estrategia de análisis de los datos adoptada fue la del método comprensivo de Taylor y Bogdan (1992), que busca comprender en profundidad los discursos de los sujetos indagados a partir de sus propias palabras.

El proceso de análisis consistió en un análisis inicial que se hizo en parte simultáneamente a la recolección de los datos mientras se desarrolló el 1º grupo, el

cual luego se intensificó. Esa 1º parte del análisis sirvió para detectar algunas categorías emergentes o hallazgos, las cuales fueron incluidas en la guía del grupo, dado que ésta era semiestructurada, para mejorar así la recolección y el análisis de la información obtenida en el 2º grupo. Así se consultó sobre temas que no habían sido tenidos en cuenta desde el inicio del estudio y que se consideraron interesantes.

Si bien se siguió la guía de preguntas e ideas a debatir, se respetó el fluir natural de la conversación. Las intervenciones apuntaron a obtener reflexiones más profundas y críticas y para retomar el hilo de la investigación. Hubo casos en que las respuestas eran más elaboradas e individuales y otros en que cada uno acotaba algo a una idea general compartida, construyéndose así respuestas más bien colectivas. De este modo se lograron los objetivos: producir un discurso que sirviera como materia prima para el análisis y estudiar las representaciones que surgen en la confrontación, en tanto que los discursos siempre remiten a otros discursos sociales.

Luego, el análisis se centró en el 2º grupo y más tarde se cotejaron, compararon, encontrando diferencias y similitudes, etc., entre los discursos de ambos grupos. Finalmente, se completó la interpretación con la lectura de material teórico hasta que se fueron escribiendo los capítulos y finalmente se pudieron elaborar las conclusiones. Primero se categorizaron los datos en función de los temas/conceptos o categorías previas, es decir, que fueron construidas desde la teoría. Luego con la recolección y el análisis aparecieron otras, las emergentes.

Algunas de las categorías iniciales fundamentales que se indagaron fueron: definiciones y representaciones de la aplicación, sus funciones, los motivos de preferencia frente a otros medios de comunicación y de uso intensivo y sus efectos, sensaciones, expectativas y opiniones sobre el visto y la última vez, las interpretaciones que la configuración de la privacidad desencadena y los factores que las condicionan, las vinculaciones entre la hora de última vez y la confirmación de lectura y la privacidad y la libertad, las influencias y beneficios económicos de su uso, el control y la microvigilancia.

En tanto, algunas de las categorías emergentes fueron el miedo/inseguridad, la dependencia/esclavitud y la incertidumbre/rareza.

Capítulo 4: Hallazgos e interpretaciones grupo I

¿Qué es WhatsApp? La aplicación como dispositivo de gestión de la ausencia

“Lo primero que se me viene a la mente cuando escucho la palabra WhatsApp es todo el día. No lo dejo ni un segundo” respondió la informante 1 en la pregunta que abrió la conversación. El resto del grupo no hizo ninguna objeción y coincidió en la dependencia. Reconocieron que se sufre por no poder “soltarlo” (I2) y que lo miran todo el tiempo aunque no se reciban mensajes (I3). Mirar los estados y las fotos de perfil constituye un medio más de entretenimiento, entre otros usos de la aplicación.

El grupo aseguró que WhatsApp es algo muy naturalizado, casi como si no fuera una tecnología, en tanto que sienten que se los trata “como si uno fuera parte de la aplicación” (I6).

Para estxs jóvenes, dicha tecnología conversacional no hace más que confirmar la distancia con las personas (I5) y dotarlas de existencia: “sin WhatsApp no sos nadie” (I6). Así, el grupo adhiere a la idea de existencia que dan origen los dispositivos: existimos porque alguien quiere contactarnos (Ferramondo, 1999). Los dispositivos no son, entonces, meros transmisores de mensajes sino que son percibidos como verdaderos soportes de la presencia. Como rescata Tiquinn (2014), esto ya lo había adelantado Wiener en 1948: “para el hombre, estar vivo equivale a participar en un amplio sistema mundial de comunicación”.

Desde una perspectiva más instrumental y no tan filosófica/reflexiva, la mayoría se refirió inicialmente a la comunicación como el principal uso o fin de la aplicación. Sin embargo, el I3 expresó: “para qué no usamos WhatsApp, esa sería la pregunta”. Así comenzó la enumeración de una larga lista de usos: “para asegurarme que la persona está bien (I1), para compartir la ubicación actual por si no pueden contactarnos o nos sucede algo (I4), para avisar cosas de la facultad, del trabajo, de juntadas con amigos (I4 y I5), para hablar cosas importantes y otras no tanto”, entre otros.

Pero en WhatsApp no todo es comunicación interpersonal ya que lxs jóvenes también lo utilizan como un soporte personal: “a veces lo uso para hacer catarsis” (I7 una vez

envió un audio de casi dos horas, y reconoció que su objetivo no era contarle algo concreto a su amiga si no para “descargarse”) y para guardar y acceder fácilmente a fotos, datos, etc. Este servicio de repositorio nace a partir de la creación de un grupo “con unx mismx” (en realidad éste “nace” tras eliminar al resto de los integrantes del grupo) en el cual se autocomparten archivos, fotos, recordatorios, número de registro universitario (I5). WhatsApp se convierte así en una agenda, en un bloc de notas (por más de que ya exista esa aplicación en el celular), en definitiva, en una memoria externa en la cual se puede recuperar rápidamente la información a través del buscador de la aplicación (I3).

Sobre los motivos del uso constante de la aplicación, se delinearon los siguientes: “porque es gratis” (I2), porque se pueden enviar y recibir mensajes cuando se quiere, incluso realizando una actividad en simultáneo. Para el grupo el “tiempo” es un bien escaso y el factor que determina sus comunicaciones. Por ello se les preguntó por qué no optan por la llamada, en tanto que no hay que esperar la respuesta y la comunicación acaba generalmente rápido, a lo que respondieron que no les gustan las llamadas. Para la mayoría hablar por teléfono es incómodo y requiere más tiempo –o mejor dicho, mayor dedicación-.

Pero a veces no existe un verdadero motivo para abrir la aplicación e incluso su uso excesivo (“no lo puedo soltar”, “somos esclavos”, “dependemos de WhatsApp”) provoca conflictos en reuniones entre amigxs. Por eso lxs jóvenes suelen “obligarse” a dejar el celular en las juntadas, lo cual les provoca una ambigua sensación: “te sentís completo y vacío al mismo tiempo” (I4). El extrañamiento, la repetida palabra “raro” da cuenta de la crisis, de la pérdida de sentido de Tiquinn (2001).

El grupo asoció también otros factores relacionados con Whatsapp a la crisis de la presencia, como por ejemplo el hecho de que comúnmente las conversaciones no tienen fin: “con mi novio hablamos todos los días desde hace 6 años. Creo que casi nunca nos decimos chau o pasamos mucho tiempo sin hablarnos”. La despedida, la ausencia, aparecen así como algo impensado. La presencia, conceptualmente, es finita, limitada; pero WhatsApp da la ilusión de una presencia infinita, de comunicación ilimitada, de intercambio constante e instantáneo.

Pero también el grupo apeló a la difundida idea de que WhatsApp, entre otras redes sociales, “acerca a los que están lejos y aleja a los que están cerca”. Sin embargo, la

I1 reconoció que en su caso es al revés, en tanto que le ayudó a mejorar la comunicación y por ende la relación con su madre, “si no es por WhatsApp, no me cruzo palabra con ella”. Acá queda expuesto cómo WhatsApp es un dispositivo que gestiona nuestra ausencia, la cual “se nutre principalmente a partir de nuestro miedo senil a la presencia: el miedo a devenires, situaciones, formas de vida y acontecimientos que nos exijan demasiada atención, demasiada exposición, demasiado pensamiento, demasiada creación” (Fernández-Savater, 2015). En el caso anterior, la relación madre-hija se sostiene en y por el WhatsApp; no es que “mejoró”, sino que se desvía, se canaliza a través del dispositivo y se evita así la exposición, la creación, el diálogo verdadero (si es que eso existe) y la búsqueda de soluciones efectivas.

Por otro lado, el grupo destacó que “WhatsApp quita carga emocional o significado a lo que queremos decir, porque cuando se escribe, está ausente el lenguaje corporal, el tono de voz. Pero esto también permite decir algo tierno más fácilmente, cara a cara es más difícil” (I3). La virtualización supone cierta impunidad en tanto que cuando una persona se virtualiza se coloca ‘fuera de ahí’, es decir, se desterritorializa. El cuerpo presente implica una responsabilidad (en el sentido de capacidad de responder) que tras la pantalla se diluye.

Para el grupo, con WhatsApp las comunicaciones son menos humanas, menos orgánicas. Está todo muy estructurado y gracias a su inmediatez, no es necesario encontrarse, se pueden enviar audios, grabar llamadas, es más cómodo. Pero esto hace que el encuentro en persona se torne “raro”: “por ejemplo he hablado muchísimo con una amiga y después te juntas y es raro hablar en persona” (I3).

Por otro lado, concuerda en que WhatsApp es un dispositivo de micro-vigilancia en tanto que permite rastrear a las personas. Esto permite cierta paranoia social en la cual no se sienten muy incluídxs.

En cuanto a la evolución de WhatsApp, el grupo pidió que “no delate más de lo que ya delata”, como por ejemplo que no avise con quién está hablando la persona o cuando se realiza una captura de pantalla.

Por último, reflexionó sobre cómo serían sin la aplicación: menos ansiosos, a pesar de que las comunicaciones serían más lentas; y con problemas de organización y gestión de sus actividades: “si me sacás WhatsApp me sacás todo” (I4).

Sensaciones y expectativas generadas por la hora de última conexión y la confirmación de lectura

Para el grupo, el visto y la última vez no sólo cumplen fines comunicativos sino que sirven para exigir, pelear, reclamar, controlar, custodiar la integridad y la seguridad. Así, las opiniones respecto al visto y la última vez son bastante extremas. Algunxs les dan relevancia o suelen fijarse en ellos frecuentemente (“me da ansiedad, cómo no va a responder si estaba conectada recién”, I5) y otrxs que no les dan importancia (“para mí el doble tic azul y gris es lo mismo”, “no tengo nada que ocultar así que no me importa que vean mi última conexión”, I3).

Emergió la idea de que los sentidos e interpretaciones alrededor del visto y la última vez se construyen sobre todo individualmente, a través del conocimiento de la persona con la que se está conversando: “nadie enseña a interpretar, se aprende conociendo a las personas, aprendes a conocer a las personas de otra manera. Vas aprendiendo en la comunicación misma”. Sin embargo, son conscientes que la sociedad condiciona comúnmente los modos de “leer” un mensaje leído y no respondido, razón por la cual se tiende a condenar la indiferencia y a habilitar la ansiedad y la preocupación, como se verá más adelante.

Para el grupo, lo que se espera del interlocutor/a depende de la persona en sí (como dijo I1, “hay algunas que suelen “clavar” el visto, son así y por eso unx no se ofende”), del contenido del mensaje y del lapso de tiempo transcurrido (si es algo importante la condena y el sufrimiento son mayores).

El grupo hizo hincapié en otro factor: el momento del día. Es que para estxs jóvenes, la noche juega un papel clave. Un mensaje no respondido y una última conexión lejana son motivos suficientes para ser víctimas de una gran preocupación y ansiedad. Particularmente, I1 vive con miedo, pero vive también prendida al celular, por lo tanto la solución a ese miedo constante se resuelve consultando y chequeando permanentemente el celular.

De cualquier modo, la configuración de privacidad de WhatsApp es producto de decisiones pensadas y deliberadas, el componente racional es sólido. Para el grupo ésta forma parte de la identidad y refleja la personalidad y la actitud del usuarix. Por ello las modifican según el estado de ánimo o la imagen que se tiene o se quiere tener

y mostrar. Podría decirse entonces que la flexibilidad, la adaptación a lo coyuntural que permite la configuración de WhatsApp es una de las razones por las cuales es tan atractiva a lxs jóvenes: se adapta a los estados de ánimo y de humor (“la cambio cuando me enojo”, I1y I4). Por eso temen también a las capturas de pantalla (“con las capturas no te puedes retractar”, I7), porque, valga la redundancia, capturan un momento, una idea, una historia, una frase y la colocan en la eternidad.

La confirmación de lectura (visto) y la última vez se condicionan y relacionan mutuamente. Ambas brindan información sobre la persona, son las dos caras de una misma moneda: la presencia en la aplicación (última vez) y en el mensaje (visto). Sin embargo, esta correspondencia en verdad no es tal, en tanto que como manifestó el grupo, la última conexión o en su defecto, el “en línea” (nada más y nada menos que la presencia en vivo y en directo) es una especie de “reversión” del visto, en la medida que permite inferir a partir de la hora si la persona en cuestión tomó conocimiento del mensaje recibido.

Según lxs informantes, el objetivo de WhatsApp al incorporar la confirmación de lectura es generar mayor cercanía, proximidad y eficacia en la comunicación, en tanto que notifica la lectura del mensaje.

El grupo manifestó una disociación entre lo social y lo individual. En ocasiones no se reconocen como parte de la sociedad pero sin embargo opinan desde esos términos. Ese fue el caso del visto, en tanto que entienden que existe una condena social para el que ve un mensaje y no lo responde (o lo responde mucho tiempo después) pero a nivel personal no lo suelen considerar exactamente un “indicador de (des)interés” (Matassi, 2017). O, en realidad, depende de quién se trate y de la gravedad o importancia del mensaje: “tengo amigas que me clavan el visto y no me enojo, o como con mi mamá que sé que no lo sabe usar bien... Depende de quién se trate y de cómo se maneja con el WhatsApp. Hay que conocer cómo la otra persona maneja el WhatsApp. Mis amigas saben que yo estoy todo el día con el celular, entonces saben que si no respondí es porque no quise. Nunca lo he guardado en la mochila, aunque sepa que me lo pueden robar (I1). Si bien el grupo expresó que “se tiende a pensar que el otro no te contestó porque no quiso, la falta de respuesta puede ser por audios largos o porque alguien le agarró el celular” (I5). Pero la idea del compromiso está siempre presente. Por eso aquellxs que no desean asumir el compromiso de respuesta o de respuesta rápida suelen optar por desactivar la confirmación de lectura. Y

aquellxs que están dispuestos y desean saber con precisión cuándo la otra persona leyó el mensaje utilizan otras estrategias: “como no me gusta que me claven el visto cuando no puedo responder apenas veo el mensaje pongo bancame” (I5). Esta estrategia apunta a ser coherente con unx mismx y a respetar ciertos códigos sociales, relacionados justamente con dicha idea de compromiso.

Para el grupo, el “azul” desactivado o la doble línea gris genera en realidad lo mismo que el visto azul. Por la tanto, la “clavada de visto” excede a la configuración de “confirmación de lectura”.

Menos I1, el resto del grupo coincide en que la última conexión reemplaza la presencia: “para mí no reemplaza nada porque estoy siempre con el celular”. Esta fuerte vinculación es lo que brinda “seguridad” para el grupo: “te hace estar más alerta. Me hace no secar tanto la mente a la otra persona, porque vivo con miedo”. Existe un miedo latente sobre todo de noche, cuando se trasladan de un lugar a otro, por ello la mayoría siente ansiedad si la otra persona estaba conectada hasta “recién” y no responde.

En cuanto a la activación o no de elemento de la privacidad, aparecen distintas concepciones. Para algunxs es algo público y en la medida en que no tienen nada que ocultar, no les molesta que dicha información sea accesible para todxs. Por eso Santiago Thompson (2016) afirma que “la aplicación permite esconderse, pero lo que no se puede ocultar es el haber elegido esconderse. En tal caso la elección es no exponerse, no solo a que el otro sepa de uno, sino a saber del otro” en tanto que “incluso en las configuraciones de privacidad más cerradas, la aplicación informará al resto de sus contactos si el usuario está “en línea”.

Sin embargo, para otrxs es algo público sólo para su lista de contactos. Así, la última conexión forma parte de la intimidad de la persona y por lo tanto le otorgan un sentido diferente en términos de identidad.

Asimismo, la última vez cumple la función de transmitir, según el grupo, qué tan ocupada está la otra persona, y de esta forma evaluar la posibilidad de respuesta: “si abro WhatsApp a las 7 y veo que su última conexión fue a las 4 sé que no me va a responder. Es información útil (I6)”.

Vinculaciones entre la última vez y el “visto” y la privacidad y la libertad

Para el grupo la idea de privacidad es siempre ambigua, nadie accede a las conversaciones de WhatsApp pero algo se apropia de ellas para sus propios intereses. Lo privado deja de serlo. La privacidad “no se pierde sino que se comparte” (I4).

Lo que buscan controlar al configurar la privacidad de su cuenta es su imagen, el modo en que se muestran y mantener cierta seriedad sobre todo con contactos laborales y familiares. Su objetivo es “ser parte de” sin “exponerse tanto”, por lo que suelen establecer quiénes pueden acceder a su estado, foto de perfil y última conexión. De hecho suelen segmentar su público y elaboran diferentes listas a partir del criterio de “confianza”.

“Cuando se amplió mi red de laburo empecé a resguardar mi identidad. Mi número anda libre por el mundo. Si me quieren contactar no quiero que no vean de lleno mi foto de perfil” (I4). Es que tal y como el grupo señaló, ahora es común que las personas no se pidan el número de celular sino el WhatsApp. I3 tampoco quiere “hacer tan públicas ciertas cosas. No me pinta que ciertas personas vean toda mi vida, porque subo fotos y estados de lo que estoy haciendo bastante seguido”.

Sin embargo, existen cuestiones que no se pueden controlar, como las capturas de pantalla. Ésto es un gran motivo de preocupación para lxs integrantes del grupo en tanto que sienten que amenazan su privacidad y no existe nada que puedan hacer al respecto.

Para algunxs informantes la libertad es sinónimo de tranquilidad y seguridad, por lo que WhatsApp permite elegir quién accede a la información de sus usarixs, a sus historias, etc. Para otrxs, es la capacidad de no forzar, de gozar derechos como expresarse, de una forma de no opresión.

Sienten que WhatsApp lxs hace libres porque pueden comunicarse cuando lo desean, incluso mientras realizan otra actividad, como “ir al baño”. Sin embargo, algunxs entienden que la libertad opera en una estructura que es la que define la aplicación (I6) y se consideran esclavos y dependientes de la aplicación. Por esto Byung Chul-Han (2015) sostiene que el neoliberalismo brinda a las personas un sentimiento de libertad dándoles libre elección a cambio de libertad de decisión. La libertad de elección se da

en el marco de un sistema cerrado de posibilidades, mientras que la libre decisión, que viene de 'deseo', es autónoma. Y, como señala Joan Ferres (1996), si bien el sentido común indica que la libertad es la posibilidad de hacer lo que se quiere, lo que se desea; no se es libre si la persona está condicionada, si se le inducen deseos y temores. Como señaló I3, "somos esclavos de WhatsApp, aceptamos ser esclavos, dependemos de WhatsApp. Es el Estocolmo de la tecnología. Quiero no depender tanto pero igual lo hago. Aunque nos da la posibilidad de escondernos, la libertad queda acotada con el en línea".

Es que, como comprende I1, WhatsApp, suele dar "libertad para agarrarte por otro lado". Por eso concuerdan en que tras la supuesta libertad, se oculta la ilusión del control.

Para el grupo "hay un negocio de trasfondo" (I7), razón por la cual la gran red social Facebook decidió comprarla; para evitar, entre otras cosas, la competencia (I7). Asimismo, esto hizo que la aplicación de mensajería se redesocializara, en tanto que se le sumó la posibilidad de subir fotos-estados que se eliminan automáticamente a las 24 horas de publicadas.

Entre las virtudes y motivos de éxito de WhatsApp, el grupo destacó su "gratuidad". El capitalismo cibernético demuestra así su capacidad de invisibilizar el costo que requiere usar una aplicación por la que no se paga explícitamente. La desliga así del valor de la línea telefónica, de la conectividad a internet (ya sea por medio de antena o WiFi –que también alguien paga, persona u organización), del aparato en sí.

Asimismo son conscientes de que en la moneda de WhatsApp, una cara pertenece a la comunicación y la otra a la compra-venta de datos y de información. La comunicación es generadora de riqueza en la medida en que cada mensaje de texto, audio, imagen fija y en movimiento se traduce en megas, megas que venden las empresas de telefonía y en información útil para avisos publicitarios y decisiones comerciales y algo no dicho –políticas-.

Conclusiones parciales

Entre las sensaciones que provocan el visto y la última vez, se mencionaron: miedo, comodidad, libertad, dependencia, seguridad e inseguridad, preocupación. De este modo el grupo manifestó lo que se recuperó en el marco teórico: actualmente la sociedad se concibe como presa de la incertidumbre y del riesgo debido a que la vida que llevan los sujetos es una vida donde las ideas de controlabilidad, certidumbre, seguridad y previsibilidad han colapsado irreversiblemente (Beck, 1998). Es que en el discurso subyace un miedo generalizado, no focalizado, una especie de miedo al miedo. La configuración de la privacidad aparece así como una estrategia de protección de la identidad, un escudo ante el qué dirán, qué imaginarán, qué pensarán o creerán; pero también como un tranquilizante, como una herramienta para averiguar, evaluar y disponer el estado/seguridad/disponibilidad de la otra persona.

Así el grupo confirmó que estas nuevas formas de vincularse están ligadas a una arraigada falta de certeza sobre el otro y en consecuencia con una búsqueda casi constante de pruebas o indicios, que supuestamente dicen algo de las intenciones del otro, posibilitadas por las nuevas herramientas brindadas por la tecnología [...] en un contexto permeado por la economía de la inmediatez, la fluidez de los vínculos y la separación entre el tiempo y el espacio a la hora de relacionarnos” en el cual las tecnologías no son un simple medio para comunicar mensajes sino que juegan un papel performativo (Marentes, Palumbo y Boy, 2016).

Lxs informantes se definen como temerosos, posiblemente porque, como expresa Fernández-Savater (2015), la ausencia se nutre principalmente a partir de nuestro miedo senil a la presencia: el miedo a devenires, situaciones, formas de vida y acontecimientos. La marginalidad toma la forma de un celular sin WhatsApp, en el cual su dueño queda excluido de la vida social y laboral. “El dispositivo se limita a gestionar el fragmento de vida del que nos hemos despreocupado, retroalimentando nuestra desimplicación del mundo. Los dispositivos sólo testimonian sobre nuestra ausencia al mundo, colman y suturan la distancia entre dos modalidades de presencia: la norma ideal de la presencia soberana y la crisis de la presencia. Es el “suplemento” que permite a una presencia en crisis seguir funcionando como si fuese una presencia garantizada. En lugar de asumir el vacío, el dispositivo lo “llena”. En lugar de usar nuestra incompletitud, el dispositivo la “completa”. Si bien existen dispositivos que

tranquilizan, consuelan, distraen, alivian, amparan o calman, no sirven para elaborar (Fernández-Savater, 2015).

El grupo acreditó parcialmente una aseveración de Rodríguez Salazar y Rodríguez Morales (2013): la verdadera batalla por la privacidad de lxs jóvenes es jugada con las personas conocidas (familiares y amigxs, sobre todo) por lo que no se trata de mantener alejadas a personas extrañas y/o peligrosas, sino de controlar el significado de la información y el acceso a los contenidos. Suelen pensar en sus familiares y amigos a la hora de configurar su privacidad de WhatsApp, pero también sobre todo aquellxs que trabajan, piensan en que, debido a cuestiones laborales, su nivel de exposición aumenta en la medida en que crece su red de contactos, y emerge la necesidad de resguardarse y de incluir ciertos aspectos vinculados a la formalidad.

También coincidió en que en WhatsApp falta la calidez y emocionalidad que tiene la comunicación presencial, pero también - quizás por eso- es más fácil expresar los sentimientos preservados tras una pantalla (Rubio-Romero y Marta Perlado Lamo de Espinosa, 2015).

Por último, se mencionó la herramienta de ubicación en tiempo real como uno de los usos y motivos de uso de la aplicación. Esta función de WhatsApp refleja a la perfección el modo en el que los dispositivos se encargan de gestionar nuestra presencia y demuestra también lo que se mencionó anteriormente: es como si la persona fuese parte de la aplicación. El celular no es un objeto ajeno a su propietario, forma parte de éstx. Opera como un chip de rastreo (temporal y espacial si se ha activado la ubicación en tiempo real), se entiende que la persona no se desprende del teléfono (dependencia). Es la presencia al cuadrado. Y así, permite la vigilancia, da la ilusión de control sobre los cuerpos.

Capítulo 5: Hallazgos e interpretaciones grupo II

¿Qué es WhatsApp? La aplicación como dispositivo de gestión de ausencia

“Primero, único y exclusivo medio de comunicación. Ni pensar que podés hablar por otros lugares”, así definió I3 a WhatsApp. Mientras que para I2, WhatsApp es “conexión, poder estar en todos lados y a toda hora y con todo el mundo que tenés agendado, sobre todo ahora que las telefonías lo tienen gratis, entonces te permite eso. Estar conectado todo el tiempo vía mensaje, porque es gratis, no necesitas ni datos ni WiFi”. Una vez más surgió el tema de la gratuidad instalada por las compañías de telefonía. Posteriormente, invitado a la reflexión, expresó que se trata de una “falsa gratuidad porque igual pagamos como 600 pesos de abono mensual”. El triunfo del capitalismo cibernético, en este caso, sería el de modificar la forma en la que vemos o entendemos el valor/costo/precio de las cosas: no es que WhatsApp sea gratis, es que es “ilimitado” una vez abonada la cuota.

Si bien otras redes sociales cuentan con el servicio de mensajería, el diferencial de WhatsApp es la ausencia de avisos publicitarios: “creo que lo rico de WhatsApp es no tener publicidad, no como Instagram que es insoportable” (I2). Sin embargo, I2 teme que la publicidad se filtre en los estados/historia de WhatsApp, en tanto que “de algún modo tiene que lucrar”.

Entre los motivos de preferencia de la aplicación, el grupo enumeró: accesibilidad, rapidez y facilidad:

I3 Es la más fácil, tenés todo, podés mandar audio, fotos, texto, video, lo que vos quieras. No te distrae de nada más, no hay otro tipo de contenido. Podés citar lo que te puso la otra persona y contestarle, amo eso.

I2 Sí, en Instagram eso no se puede y me desorienta un montón.

I1 Tiene muchos fines, está el grupo de la familia, de la facultad para los horarios de consulta y pasar modelos de parcial.

El tema de la distracción es clave: presenta muchos menos estímulos que otras redes, lo que asegura una comunicación, al menos entre jóvenes, más eficiente. La posibilidad de “citar” es también más que interesante, en tanto que “orienta” y anula o limita los malentendidos.

En detrimento de la función “teléfono” del celular, la justificación utilizada es que “la gente tampoco contesta el teléfono, te manda incluso WhatsApps preguntando qué pasa. Es más rápido” (I3). Pero, ¿somos más rápidos con WhatsApp? ¿Las comunicaciones son más rápidas con WhatsApp?

I3 No en realidad no, para decirte las cosas no y se entiende peor encima, todo se confunde.

I4 Para mí es porque a veces están ocupados y por eso no te atienden y te preguntan por WhatsApp qué pasó, llamame dentro de 5 minutos. O si es algo muy urgente llamame y sino decímelo por acá y uno dice: sino le mando un audio mejor si total no es algo tan urgente.

Pero WhatsApp no es cómodo solamente en términos “temporales”. Es que la asincronía, como señaló también el grupo 1, tiene sus virtudes: “Me gusta hablar por teléfono pero con gente que no conozco me cuesta mucho. Primero le mando un WhatsApp, es más simple, no se nota, lo podés pensar, lo podés editar” (I3). La edición traspasó incluso toda frontera, en tanto que actualmente se pueden eliminar los mensajes enviados y si la otra persona no lo leyó hasta el momento del arrepentimiento, jamás sabrá lo que le dijeron. “Salva en algunos casos, pero qué molesto cuando te eliminan un mensaje”. Para I3, esta función no debería estar. Es que, efectivamente alienta la irresponsabilidad y desalienta la reflexión. Una vez más los jóvenes señalan el desvelo ante la incertidumbre. La incertidumbre se combate con el control. La edición es control. Como comenta Turkle (2012), como la conversación sucede en tiempo real, es más difícil controlar lo que se va a decir. Pero esto, a su vez, nos priva de espontaneidad y autenticidad.

Sin embargo, I2 reconoció que “llamar te simplifica mucho, por ejemplo juntémonos mañana a las 5, bueno dale... si no tenés que esperar que se conecte, te conteste, y es desgastante”. Pero sin embargo, la espera forma parte de la instantaneidad. O mejor dicho, de la inmediatez. O quizás, la inmediatez no es más que un mito, una utopía.

Al igual que para el grupo 1, el tiempo lo condiciona todo, es decir, la falta de tiempo. Sin embargo, I2 reconoció que WhatsApp permite un uso más eficiente del tiempo “económico”, ya que facilita cuestiones laborales, impositivas, consultas en general, pedido de turnos, etc.; pero no del tiempo “social” (I2). Con WhatsApp todo “es más simple pero sacás el turno con el médico y después estás 20 minutos de red en red. Es engañoso... La cantidad de tiempo que perdés estando en el teléfono. Es un recorrido, ves una red social, vas a la otra y a la otra y volvés a empezar. A mí me pasa que cuando no lo uso siento que utilizo muy bien mi tiempo, o que disfruto mucho. Es raro. Simplifica muchas cosas pero a la vez genera algunos problemas (I3). Por ello, I2 señaló que si no usa el celular “para hacer cosas importantes” (como cosas del trabajo) siente que “pierde el tiempo”. Incluso I4 contó que la tarde anterior se dijo, luego de estar mucho tiempo usando el celular: “tengo que hacer algo por mi vida. Somos esclavos de la aplicación”. Una vez más, lxs jóvenes asocian la aplicación con la esclavitud y con la pérdida del sentido, lo que confirma lo desarrollado en el marco teórico: la presencia que tambalea es la "presencia soberana", un tipo de relación con el mundo en términos verticales de dominio y control, una experiencia de vida basada en la distinción nítida entre un sujeto que gobierna y un objeto, es decir, el mundo a gobernar. Lo que nace de esa zozobra, de ese tambaleo, es la inquietud, el malestar (Fernández-Savater, 2015). Lxs jóvenes dudan sobre quién domina o controla a quién: si ellxs al WhatsApp o el WhatsApp a ellxs.

“WhatsApp calma, como cuando te duele algo y te tomás una pastilla, te calma el dolor pero no te lo saca”, ilustró I2 la crisis de la presencia desatada por la aplicación tal y como se describió en el marco teórico.

También surgió el tema de la exclusión. Aquellxs que no tienen WhatsApp “quedan fuera. Y también es difícil porque te tenés que comunicar con una persona que no tiene WhatsApp y no sabés cómo, porque también esto de dejar de llamar por teléfono crea una incomodidad de tener que llamar por teléfono” (I3). La presencia, la sincronía, incomodan, sobre todo, a lxs más jóvenes: “Para mi hermana de 15 WhatsApp es juntarse con sus amigos, y cuando se juntan están todos con el celular. La gente más chica conoce gente por WhatsApp, habla con desconocidos... yo no sé qué hablaría con un desconocido... yo siento que WhatsApp es privado, es para gente que realmente conocés... con gente que no conocés, le contestas la historia en Instagram... un Twitter.... yo hablo con mi familia, amigas y gente de la facultad, que

tiene otro fin, de facilitar temas del cursado, resolver dudas”. En lazos de amistad, WhatsApp opera como una etapa de transición, “hasta que te veas con esa persona” (I3).

Sensaciones y expectativas generadas por la hora de última conexión y la confirmación de lectura

La última hora de conexión, si bien puede ser considerado un medio de evaluación de la disponibilidad de la otra persona (I1), algunos del grupo prefieren quitarla para estar más tranquilxs: “Yo siento que estoy más tranquila desde que no lo tengo. No me interesa, no me gusta saber cuándo están los otros conectados, está buenísimo que avise que la otra persona está en línea y fin. Yo siento que bajé un cambio, tuve problemas y a mí no me generaba nada positivo” (I4). Porque además, “es raro, porque incluso podés desbloquear el teléfono estando dormido... abrirlo y te sale última conexión a las 5 de la mañana y estabas dormido (I3). O incluso, el celular puede tener problemas técnicos y “equivocarse” en dicha hora (I4).

Por su parte, I2 coincidió: “Yo creo que vivís más relajado. A la larga te favorece porque te acostumbrás, está en línea o no. Sí le sacaría que cuando estás revisando chats diga que estás en línea. Para mí debería decir en línea cuando estás respondiendo el mensaje. Por ahí estás buscando un contacto y la gente te ve en línea y te habla y ya tenés la obligación de responderle”.

Además del compromiso detectado como en el grupo 1, el estado de conexión, según el grupo 2, puede manifestar el grado de “desesperación” de la persona que espera una respuesta: “A mí me da cosa que el otro crea que yo estoy pendiente del mensaje” (I4). Es que, lo que se busca actualmente es imponer una “cierta distancia” (I3), cuestión que WhatsApp, en el fondo, no hace más que intentar anular. Dichas interpretaciones, según el grupo, estarían configuradas desde lo social aunque dicen ignorar los orígenes “históricos”: “Históricamente no sé de dónde vienen, porque en realidad cuando vos estás hablando con una persona no estás pendiente de si está pendiente de vos o no, porque está en frente tuyo” (I3). Porque, en definitiva “cuando se está cara a cara se responde siempre y quizás eso lo trae de ahí, si cuando estamos cara a cara me respondés siempre por qué ahora en WhatsApp no” (I4). En

cuanto a las emociones o sensaciones que están detrás de esto, se encuentran la “ansiedad e inseguridad... yo estoy dejando todo por vos, más vale que vos también” (I2). Para I4 no es que seamos más insegurxs que en otras épocas, sino que se trata de “otra forma de ver el mundo” porque tenemos el celular “todo el día en la mano... quizás antes no pasaba. Incluso cuando éramos más chicos y sólo usábamos redes sociales desde la computadora. Ahora todos asumimos que la otra persona tiene el teléfono en la mano” (I3). Así, las reglas tácitas que regulan las relaciones sociales a través de WhatsApp surgen en lo “social, todos lo vivimos igual. Si estás hablando con alguien que te interesa y te clava el visto, voy a sentir lo mismo que vos, que ella... como desinterés, falta de preocupación... a todos nos genera lo mismo” (I2).

En cuanto al visto, I4 comentó su estrategia: “siempre trato de responder lo más rápido posible porque no me gusta que me claven el visto”. Por otro lado, I2 cuando piensa que se terminó la conversación “borra” el chat por una cuestión de “limpieza” visual, de ruido, de quitar ausencias.

“La gente reclama, por qué me clavás el visto. A mí no me genera nada pero sí me molesta cuando la otra gente no lo tiene, y no sabés si le llegaron o no los mensajes” (I3). La incertidumbre parece ser peor que la indiferencia. Pero responder -rápido-también “es una imposición social, la persona se puede ofender o enojar” aunque esto también “depende de lo que estás hablando y de la persona” (I2), como sostuvo el grupo 1; y también de lo que se esté haciendo en el momento: “por ahí estoy ocupado o cuando estoy con mis amigos trato de ni tocar el teléfono” (I2). I4 también intenta no usar su celular cuando está con su familia.

En el diálogo cara a cara, el acto de ignorar a la persona deliberadamente es tan condenable que casi no sucede. Pero en el mundo virtual, si bien es socialmente “inaceptable”, sucede con mayor frecuencia. “Si te estoy diciendo algo importante y me clavás el visto después no me hablés. Me da la impresión que cuando estás hablando con una persona y se va, como que sentís lo mismo, es lo que yo veo. Lo comparo con cuando estás hablando personalmente”. ¿Habitamos la virtualidad del mismo modo que la realidad? ¿WhatsApp permite estar en varios lugares al mismo tiempo? Para I2 “te da esa sensación, pero para mí no estás en ningún lado”, “es raro, porque por ejemplo estás cursando y te ponés a hablar con alguien, estás como en la red no más, porque no estás cursando y tampoco con la otra persona” (I3). La aplicación aparece así como un nodo al cual las personas acuden para “acercarse” (I2), como un no lugar

desde el cual se hace de “todo, encargo fotocopias a la fotocopidora y me dicen cuándo lo tengo que ir a buscar, ellos la utilizan como una herramienta y para mí también es más fácil no estar yendo cada tres horas a ver si lo tienen. Y esta mañana pedí un turno al médico por WhatsApp, al banco también le hablo por WhatsApp. Todo se puede solucionar por acá hoy. Es más fácil, no tenés que ir hasta el lugar. A mí me sirve no tener que ir hasta el lugar y sacar un turno. Ni siquiera atienden el teléfono ya” (I3).

En tanto, las reglas en el mundo virtual “son distintas. Las virtuales las trasladamos a la vida real y creemos que estamos hablando todo el tiempo por WhatsApp. Por ahí nos cuesta tomarnos un café y hablar una hora y media. Nos cuesta pasar tiempo con amigos, con gente porque necesitamos estar con el teléfono. Hemos perdido eso. Sobre todo los más chicos, no saben cómo reaccionar cara a cara con quien han estado hablando por WhatsApp. Les cuesta sentarse a hablar y entablar una relación, como las charlas de café de nuestros viejos o las cocas en la vereda nuestras, cosas así que no las tienen y prefieren hacer un grupo de WhatsApp y charlar por ahí” (I2).

Si bien consideran que en muchos casos es mejor hablar en persona ciertos temas, o para “pelear”, la instantaneidad de WhatsApp hace que se anticipen: “no soy de esas personas que dicen no, no lo hablemos por acá, esperemos a vernos; porque no me la aguanto. Si querés después lo hablamos personalmente 3 horas, pero contame ahora” (I3).

Vinculaciones entre la última vez y el “visto” y la privacidad y la libertad

“La libertad en realidad en las redes sociales no existe... es una libertad ficticia, ayuda más al caudal de información que se maneja, por eso por ahí las empresas ya saben qué mandarte, qué grupos de amigos tenés... mientras más libertad de contenido tenemos entre comillas, menos libertad de elección tenemos, capaz que no queremos buscar más porque nos entretiene eso” (I2). El hecho de poder compartir de todo y con todxs, según I2 limita nuestra autonomía y nos ata a las redes sociales. Por otro lado, “cuando recibís un mensaje a responder, ya te sentís condicionado, cómo vas a quedar... y eso también influye en tu libertad de acción” (I2). Por eso I3 asegura que “no existe la libertad en WhatsApp, o sea las opciones que tenés de configuración ya

están establecidas. Hemos tomado a WhatsApp más allá que un medio de comunicación y hay reglas, y hay reclamos, tampoco está socialmente la libertad de contestar o no". Y por otro lado, "si bien tenemos libertad de elegir lo del visto y la última conexión, seguimos estando pendientes del WhatsApp, las personas que no usan WhatsApp se están dejando afuera, cada vez más los trabajos se hacen por WhatsApp" (I4).

Pero además, la libertad de expresión da lugar a la desinformación y a los falsos mensajes (I2), razón por la cual WhatsApp comenzó a indicar si el mensaje es "reenviado", como medida de protección al libertinaje informacional y comunicacional.

Según I3, WhatsApp "es un poco privado, nos permite a grandes rasgos controlarlo porque si sacás la última conexión igual la gente ve cuando estás en línea... pero en otros sentidos no siento que WhatsApp muestre mucho de tu privacidad ni en la foto ni en los estados... es lo que vos querés mostrar, no quizás como en otras redes sociales donde hay muchos más datos, como en Facebook, que se sabe dónde estudias, si tenés pareja, quiénes son tus amigos, dónde has ido... en ese sentido me parece que WhatsApp es mucho más privado". El hecho de que WhatsApp se limite a la agenda telefónica es lo que, para I2, permite resguardar la privacidad.

Según este grupo, la renovación de los estados es el principal factor de peligrosidad y exposición: "Para mí es peligroso si te exponés mucho. En Instagram tiene otro sentido...porque también dividimos para qué usamos las otras redes sociales" (I3). Sin embargo, los estados/historias (imágenes que se autoeliminan a las 24 horas de publicadas), están presentes tanto en Facebook como en Instragram. La actualización de WhatsApp, para I3, está relacionada con el objetivo de "seguir una lógica" (más allá que WhatsApp e Instragram sean ahora propiedad de Facebook).

En tanto, para I3, se trata del caballo de Troya para permitir el ingreso de los avisos publicitarios a WhatsApp, lo que violaría la filosofía de la compañía, desarrollada en el marco teórico.

En esta misma línea, I3 señaló que, a pesar del cifrado de extremo a extremo, WhatsApp vende datos que alimentan el capitalismo cibernético. "Las redes están controladas por empresas enormes, siempre está atravesada por intereses económicos", acotó I4.

Para I3 WhatsApp es un dispositivo de microvigilancia, aunque no se reconoce como vigilante: “yo hace un tiempo que dejé de preocuparme tanto que la gente vea o ver lo de los demás. Pero sí veo que hay otras personas que están más pendientes, quizás nosotros por la carrera, por las materias que tenemos, seamos más conscientes... pero hay gente que está todo el día, que se pelean, parejas que se separan por un visto”.

Si bien el grupo nunca ha sentido temor a perder la privacidad, es decir, el control de lo íntimo con el uso de esta aplicación, a I3 le preocuparía “que la aplicación manipulase y divulgase el contenido de los chats... pero no es algo que esté en nuestras manos... lo más terrible sería equivocarte de chat”. También son conscientes de la vinculación con Gmail: “andá a saber quién lo lee” (I2).

Para I3, la configuración de privacidad no sólo permite elegir al usuario el modo en que desea mostrar su ausencia/presencia sino que además -o en realidad- “tiene que ver con tenernos controlados entre nosotros, esta lógica de saber qué es lo que hace el otro todo el tiempo, si lo leyó y hasta cuándo estuvo conectado... y es una porquería”. I4 no considera que sea sólo una cuestión interpersonal sino propia del capitalismo cibernético: “es una vigilancia que nos han impuesto ahora. Nos controlan de arriba y nos controlamos entre nosotros”.

La exposición que impone WhatsApp (I3) “a veces termina siendo perjudicial, por ejemplo te acostaste a las 3 de la mañana y tu jefe lo ve y llegas tarde y te dice qué hacías a las 3 de la mañana conectado” (I2).

Sin embargo, si bien el grupo reconoció la predisposición que WhatsApp tiene para con el control, I3 cree “que eso puede depender un poco más de nosotros, qué postura tomamos con lo que los demás hacen y con lo que nosotros hacemos... podés dejar de estar tan atento a cómo se manejan los demás... pero sí, alto control”. Mientras que I2 expresó: “Saliendo de lo fatídico, de todo lo malo que nos puede pasar... desde lo laboral y lo político podés llevar ese mensaje a dónde vos sabés que te va a responder en base a lo que vos querés... ese caudal de información lo podemos usar para eso. Después hay personas que lo utilizan al revés, para que gane la elección alguien o para que llegue un mensaje con una imagen diferente como lo veíamos en teoría... saliendo de lo fatídico, por la cantidad de gente que accede y el poco control que hay, creo que también sirve para tener un público que al cual poder bajar un mensaje y

segmentarlo”. Para este grupo, existe entonces cierta autonomía dentro del control cibernético.

Conclusiones parciales

Lxs investigadores Matassi, Boczkowski y Mitchelstein (2017) piensan que si vivimos en los medios, entonces es posible entender a las redes sociales por medio de metáforas urbanas que los definen como escenarios en los que transitamos, habitamos y experimentamos. Por ello, consideran que WhatsApp se está convirtiendo en un nodo central de las comunicaciones -y neurosis- diarias y de este modo cumple las veces del café: un lugar de divertimento y también de trabajo.

El grupo de alguna manera reflejó esta metáfora en su discusión, si bien en el café, en tanto que lugar físico, las personas están presentes “en cuerpo y alma”, lo que implica un ambiente menos controlado, más sujeto a la improvisación y a lo inesperado. Así, la dimensión espacial de WhatsApp adquirió gran relevancia, y su representación provocó que emergieran categorías como nativxs e inmigrantes digitales: “Nosotros porque ya casi que nacimos con esto, no como los más grandes. Esa migración no la hacen todos (I4)”. La idea de migrar también es poderosa: implica cambiar de lugar de residencia, de mudarse, de viajar, de cambiar. E incluso posee en sí misma cierta obligatoriedad (migrar, generalmente, es la última de las opciones. Casi nadie está dispuesto a abandonar su hogar): aquellxs que no tienen WhatsApp “quedan fuera” y no solo se les excluye sino que generan incomodidad en la persona que trata de comunicarse con ellxs por otras vías (I1).

Pero este lugar único (I1) no implica una verdadera presencia: “para mí cuando estás en WhatsApp no estás en ningún lado, porque no estás con la persona que estás hablando y tampoco estás dónde estás”. Estar plena y exclusivamente en un sólo lugar es cada vez menos frecuente si se tiene un celular cerca. Por eso para este grupo, y para el 1 también, habitar en WhatsApp (“mundo virtual”) y con WhatsApp (“mundo real”) trae problemas no solo sociales como la segregación y el aislamiento sino personales como la dependencia.

Sin embargo, para este grupo existe cierto grado de autonomía, no son para nada apocalípticxs. Quizás, esto se debe a que, en tanto estudiantes avanzadx de Comunicación Social, tienen mayor conciencia sobre el funcionamiento de las estructuras de sujeción. Pero, ¿confían tanto en sí mismos, en su autonomía, en su capacidad de autocontrolarse o es un triunfo más de la cibernética, el de dar la sensación y la ilusión de autorregulación? ¿Es la indiferencia ante la dependencia una victoria del capitalismo contemporáneo?

Capítulo 6: Diálogo entre grupos. Coincidencias y disidencias

En ambos grupos las intervenciones fueron más bien testimoniales, no tan reflexivas o abstractas. Tal es así que la ejemplificación fue el recurso argumentativo más utilizado, a partir de la recreación de diálogos, tanto “reales” como imaginarios.

Atracción, ambivalencia, ansiedad y adrenalina, son algunas de las sensaciones que caracterizan la dependencia digital según Boczkowski, Mitchelstein, Matassi y De Marziani (2017). Tanto el grupo 1 como el 2 dijeron ser “esclavxs” de WhatsApp. “Es el Estocolmo de la tecnología”, mencionó unx de lxs informantes. Es que la atracción, y lo difícil que resulta sustraerse a sus encantos, suele generar sentimientos encontrados. Esta ambivalencia se asocia con la sensación de vacío frente a la desconexión (Boczkowski, Mitchelstein, Matassi y De Marziani, 2017). En un contexto de alta conexión (99 % en estudios de dichxs investigadores), la dependencia digital no suena descabellada (“si me sacás WhatsApp me sacás todo”, I4). Esta dependencia deriva en la autoimposición de dejar de lado el celular durante reuniones familiares o amicales. Esto demuestra cierta conciencia de la crisis de la presencia, al intentar desprenderse de los dispositivos en tanto que desligan a las personas del presente y las ausentan del aquí y ahora.

Como advierte Tiquinn (2014) si bien florecen algunas iniciativas que incitan a desconectarse ocasionalmente para medir la dependencia a los objetos tecnológicos y revivir una “auténtica” experiencia de lo real, estar sin el smartphone se vive primeramente como una experiencia de desconexión; es decir que queda inmediatamente proyectada al momento de la reconexión, y de su ser compartida en la red.

Para lxs jóvenes, WhatsApp da la sensación de cercanía, por lo que la aplicación se convierte en un nodo al cual las personas acuden para “acercarse” (I2), como un no lugar desde el cual se hace de “todo” (I2): se pide un turno, se conversa, se llora, se comienza una relación, se termina una relación, se piden apuntes, se trabaja, se divulgan ideas, se comparten fotos, videos, audios, etc.

Para ambos grupos el tiempo lo condiciona todo, es decir, la falta de tiempo. Pero el grupo 2 fue más crítico con el “robo” del tiempo por parte de WhatsApp. Sus denuncias fueron contundentes. Sienten que WhatsApp les quita tiempo y evita que realicen otras

actividades. El negocio de las plataformas consiste en que permanezcan online todo lo posible, ya que es la forma de generar muchos datos y de exponer a lxs usuarixs a la publicidad, sus dos principales fuentes de ganancia.

De este modo, los discursos elaborados por los grupos coincidieron con los supuestos de la investigación. Así, lxs entrevistadxs consideran que la hora de última vez y la confirmación de lectura (“visto”) son elementos constitutivos de la privacidad –al igual que para WhatsApp- por lo que se sienten libres de establecer su propia configuración: “en WhatsApp soy libre porque puedo elegir quién accede a mi información” (I2).

Sin embargo, también reconocen que tras la supuesta libertad se oculta la ilusión del control. Por lo tanto, entienden que la hora de última vez y la confirmación de lectura (“visto”) son herramientas de poder, impulsadas por la pulsión contemporánea de conexión permanente y contacto perpetuo (Matassi, 2017).

Por último, se reconoce el malestar que provocan dichos dispositivos en la medida que estimulan el miedo, la dependencia, la ansiedad, la preocupación y la sospecha. Por otro lado, los discursos dan cuenta de que la hora de última conexión y el visto testimonian nuestra ausencia en el mundo (real), colman y suturan la distancia entre dos modalidades de presencia. Por ello, se apoyan en la aplicación para no experimentar (tanta) crisis: se conectan y comunican entre sí en el mundo “virtual” y cuando lo consideran excesivo, se desconectan para nutrirse de las bondades del encuentro personal. Por eso Fernández-Savater (2015) define a los dispositivos como los suplementos que permiten a una presencia en crisis seguir funcionando como si fuese una presencia garantizada; en lugar de asumir el vacío, el dispositivo lo “llena”, en lugar de usar nuestra incompletitud, el dispositivo la “completa”. Es que en definitiva, como sostiene Ippolita (2012), lo que se busca es un contacto con el otro por más mediado que esté.

Al igual que en el primer grupo, “raro” y “esclavo” fueron palabras que se fueron repitiendo para expresar las sensaciones que les provoca el uso de la aplicación. La rareza es parte de la zozobra descrita por Fernández-Savater (2015) y la esclavitud como síntoma de los problemas de autorregulación y dependencia. La dependencia ocurre entonces al intentar recuperar la presencia soberana perdida.

Lo raro, genera incertidumbre. Y esta incertidumbre se ve reforzada por la posibilidad de modificar cuantas veces se desee la configuración de privacidad en WhatsApp y de

eliminar los mensajes enviados. Esto da la ilusión de control, se filtra una cierta presencia soberana.

Otra causa de incertidumbre es la ambivalencia: mientras que se cumple –más o menos- con los mandatos de las nuevas tecnologías de exhibicionismo y transparencia, también se le da gran importancia a la ‘configuración de la privacidad’. “Es ambiguo, queremos que sea público y privado al mismo tiempo” (I4). Si bien WhatsApp “respetar” la privacidad, deja huellas: etiquetas de enviado (tic), reenviado, visto, reproducido, eliminado, en línea, desconectado, última vez... WhatsApp opera como dispositivo al contar con estos indicios y señales. Y éstos, en su calidad de símbolos (de algo que está en lugar de otra cosa), inducen determinadas interpretaciones (indiferencia, no disponible, en peligro, etc.) y comportamientos (preocupación, dependencia, etc.) capaces de sostener y continuar la crisis de la presencia.

Las disidencias no se refieren a ideas contrarias sino a que los mismos interrogantes o planteos produjeron respuestas diversas, no necesariamente contrarias. Así, ante las mismas preguntas germinaron distintas representaciones. Una de ellas fue el miedo, el temor, la preocupación con la que viven lxs jóvenes y que WhatsApp, dependiendo del caso, estimula o ayuda a eliminar.

Lxs estudiantes más avanzadxs, quizás por una cuestión generacional, es decir, la migración algo más tardía a la comunicación vía WhatsApp, dijeron no vivir con miedo, y que la aplicación funciona como una herramienta para aliviar cierta tensión y no como un medio de preocupación. A diferencia del grupo 1, el 2 no manifestó un miedo tan profundo, probablemente porque, como se señaló anteriormente, cuentan con más conocimientos sobre aspectos relacionados a la comunicación que otras personas. Cuando se les preguntó, respondieron que “no se hacen la cabeza” y que “no tiene que ver con WhatsApp... los secuestros, las muertes, la trata de persona existió siempre. A mí me genera más tranquilidad WhatsApp... no me genera pánico, me genera seguridad” (I3).

Por su parte, el grupo 2 hizo más hincapié en la devaluación de las relaciones y de los encuentros entre jóvenes: “les cuesta sentarse a hablar y entablar una relación, como las charlas de café de nuestros viejos” (I2). Para este grupo, la cuestión generacional juega un papel clave en tanto que por lo general la experiencia virtual supera a la corporal. No es casual entonces que unx de lxs integrantes sostuviera que se lxs trata

“como si uno fuera parte de la aplicación”, confirmando así los postulados de Haraway (1995) y su concepto cyborg mencionado en el marco teórico. Cyborg quiere decir organismo cibernético, o sea un híbrido de máquina y organismo. De este modo el celular se vuelve una extensión del cuerpo en tanto que sus funciones potencian las de las personas. Esta vivencia protésica se observa también en la función de memoria externa señalada por el grupo 1, que en definitiva es la “humanidad aumentada” analizada por Sadin (2017), es decir la capacidad que delegamos a los dispositivos técnicos de memoria, organización y ubicación para la vida cotidiana (Benasayag, 2018).

Por lo tanto, WhatsApp, para el grupo 1, no es solo una herramienta colectiva, de comunicación sino también individual. Esta representación que tienen de la aplicación no sólo condiciona el tipo de uso que hacen de la misma sino que además, al creer que se adapta perfectamente a sus necesidades, disminuye su capacidad de interrelacionarse, como ya se mencionó. Así, llamar es “incómodo”, juntarse con alguien después de conversar largamente por WhatsApp es “raro”. Esto es llamativo ya que de hecho, el ícono de WhatsApp es un teléfono algo “vintage”, no es ni un teclado, ni un micrófono. En todo caso, es el sustituto de toda comunicación anterior: carta, radio, teléfono, etc.

Por otro lado, el grupo 2 realizó un mayor desarrollo del ecosistema de redes sociales y de la asignación de distintos usos a pesar de que tienen casi las mismas funciones y herramientas (visto, última vez, historias, mensajería, etc.). El consumo de redes, el saltar de una pestaña a otra, dan la impresión de que las personas habitan, cual computadora, diversos planos, el “real” y el virtual, con sus múltiples ventanas y tareas. La interoperabilidad y la interdependencia, como señala Van Dijck (2016), son justamente lo más característico del ecosistema de los medios conectivos.

Asimismo, este grupo ahondó en el análisis de la migración que exige la cultura de la conectividad, que, si no ocurre, se corre el riesgo de la marginación.

Por último, este grupo también hizo hincapié en el uso de la aplicación para fines laborales, lo que permite la extensión de la jornada laboral y la consiguiente precarización y control, con los cuales el capitalismo cibernético se ve ampliamente beneficiado.

Los discursos elaborados dan cuenta de que el uso WhatsApp debe entenderse -y estudiarse- a partir de la constelación de redes de la que forma parte. Por ello abundaron las menciones a otras redes como Facebook, Instagram, Snapchat, Twitter y YouTube (como lo entendieron Boczkowski y otros autores) y también a partir del soporte que permite su funcionamiento: el teléfono inteligente. Es que el ecosistema de medios no es la suma de microsistemas, sino que conforma una verdadera infraestructura capaz de influir en la cultura y ser influida por ella (Van Dijck, 2016).

También dan cuenta de que el uso de WhatsApp debe ser pensado desde la economía que gira alrededor de la distracción, es decir, la atención de corto alcance, rápida y desenfocada (Touza, 2018). De hecho, ambos grupos son conscientes del modo en que las redes los retiene, cómo van de una red a otra, a veces con un objetivo determinado y otras sin razón alguna. Las plataformas en tanto que empresas, se nutren de estas seguidillas de breves lapsos de atención (Touza, 2018) para ofrecernos anuncios, para que leamos determinadas noticias, etc. Así, WhatsApp, en tanto que propiedad de Facebook e integrante del ecosistema de redes sociales, ayuda a generar otros dos valores económicos además de la conectividad: atención y popularidad. La atención se manifiesta en visitas a la red (potenciales clientes) o exposición, tal es el poder de los usuarios, según Van Dijck. Por eso no debería sorprender que las plataformas esperen varios años antes de establecer estrategias de extracción de valor.

Consideraciones finales

Si se repasan las palabras de los creadores de la aplicación y los discursos de los grupos, se encuentran importantes coincidencias. El objetivo de los ideólogos de WhatsApp era crear un “servicio que la gente quisiera usar porque les ahorraría dinero y mejoraría sus vidas en alguna manera”. Dicho y hecho, lxs jóvenes resaltaron lo económico y eficaz de la aplicación. Por otro lado, la posibilidad de “saber qué estaban haciendo tus contactos” se encuentra en el origen mismo de esta tecnología conversacional. Así, el control y la vigilancia, que luego se vieron incrementados con las confirmaciones de lectura y el sector de conexión (vacío, en línea, escribiendo y última vez), forman parte de WhatsApp desde sus inicios.

“Cada tecnología que irrumpe en el ecosistema de medios genera nuevas prácticas. Estas prácticas suelen ser consideradas “invasivas” o “bárbaras” porque desplazan a las viejas, las cuales terminan por ser reivindicadas e idealizadas (tal como hizo Turkle con el hasta ayer defenestrado consumo televisivo). Si no tomamos distancia de este ciclo interpretativo -que parece repetirse ante la llegada de cada “nuevo medio”- no hay posible” (Scolari, 2012).

Sin duda, WhatsApp ha dado origen a nuevas prácticas sociales, no solo comunicativas. Si bien el objetivo de este trabajo no es reivindicar la comunicación epistolar y defenestrar los chats, de lo que se trata, como apunta Scolari, es de tomar distancia de las interpretaciones improvisadas que suelen surgir de estos temas que atraviesan a casi toda la sociedad.

Por ello, a priori, se suele pensar que el sufrimiento desatado por WhatsApp forma parte de la temporalidad propia de la cibernética: la urgencia. Es que lo que se busca, en realidad, “es eliminar todo lo que estorbe y nos haga más lentos, porque los lentos son perdedores. Sin embargo, a mucha velocidad no se puede elaborar nada, sólo aplicar respuestas automáticas, superficiales, descuidadas; no se puede cambiar de sentido, girar ni bifurcar. En definitiva, si nada nos opone resistencia no se puede pensar o crear” (Fernández Savater, 2015).

Sin embargo, lxs jóvenes mendocinxs estudiadxs a partir de la realización de los grupos de discusión, hicieron un planteo diferente: la virtud de la aplicación gira alrededor de la comunicación diferida, de mensajes que quedan almacenados en los

interminables chats a la espera del momento oportuno para ser respondidos. Cabe preguntarse, desde luego, si esta actividad reflexiva es siempre así.

En lo que sí coincidió el primer grupo es en la prohibición de bifurcación que parece imponer WhatsApp, en tanto que la conversación se convierte en registro, el texto en una prueba a la hora de hacer reclamos y de exponer a la persona que cambió de parecer. Así, la urgencia convive con la posibilidad de pensar los mensajes. Pero en realidad, en la actualidad ya no tanto, puesto que se pueden eliminar. Sin embargo, WhatsApp no da tregua y deja el indicio del mensajerx arrepentidx.

Lo que lxs jóvenes suelen rescatar, sobre todo lxs más jóvenes, contrario al sentido común, no es la instantaneidad y la sincronía de la exitosa aplicación, sino lo opuesto: la asincronía. Por eso lo que parecen disfrutar lxs jóvenes es esta presencia ambulante, este péndulo constante de presencias y ausencias, una comunicación en dosis distribuidas y de dimensiones variables. Entendemos que esta es la razón por la cual lxs jóvenes manifestaron su rechazo al uso más tradicional del teléfono y del celular: la llamada. La llamada exige sincronía, exige simultaneidad entre las personas, exige atención, exige solidaridad; actitudes que lxs jóvenes no desean asumir. El tiempo, la atención, son recursos finitos e íntimos, propiedad del individuo. Por eso no hay nada más individualista (y por ello, nada más capitalista) que el WhatsApp: te respondo cuando y como yo quiero -o "puedo"- . El individualismo absorbe la libertad y la privacidad, y así lo entendieron lxs creadores de la aplicación: configuren su privacidad como más les guste.

Podría definirse entonces a WhatsApp como un dispositivo que permite capturar la presencia (y por lo tanto, también la ausencia) de las personas y transmitirla a lxs demás a través de distintas señales-indicios, como el visto y la caja de conexión (con sus diversos rellenos: en línea, última hora de conexión y vacío o desconectado). De este modo podría relacionarse el uso de WhatsApp con el concepto de profanación de Agamben (2015):

"la estrategia que tenemos que adoptar en nuestro cuerpo a cuerpo con los dispositivos no puede ser simple. Ya que se trata de nada menos que de liberar lo que ha sido capturado y separado por los dispositivos para devolverlo a un posible uso común [...] ahora todo lo que es actuado, producido y vivido –incluso el cuerpo humano, incluso la sexualidad, incluso el lenguaje– son divididos de sí mismos y desplazados en una esfera separada que ya no define alguna división sustancial y en la cual cada uso se vuelve duraderamente imposible. Esta esfera es el consumo. Si, como ha sido sugerido, llamamos espectáculo a la fase extrema del

capitalismo que estamos viviendo, en la cual cada cosa es exhibida en su separación de sí misma, entonces espectáculo y consumo son las dos caras de una única imposibilidad de usar. Lo que no puede ser usado es, como tal, consignado al consumo o a la exhibición espectacular. Pero eso significa que profanar se ha vuelto imposible (o, al menos, exige procedimientos especiales). Si profanar significa devolver al uso común lo que fue separado en la esfera de lo sagrado, la religión capitalista en su fase extrema apunta a la creación de un absolutamente Improfanable”.

WhatsApp usa la presencia -y la ausencia-. La persona queda exhibida, esté “conectada” o no. A diferencia de los antiguos programas de mensajería como Microsoft Messenger (MSN), en WhatsApp no es posible “cerrar la sesión”. No admite la posibilidad de salida, no opera solo como una tecnología, opera como un verdadero apéndice, como una prótesis del cuerpo, poniendo a disposición la exposición de cada cosa separada de sí misma (en este caso, el cuerpo).

Esta escisión y posterior exhibición está vinculada a la “sociedad del espectáculo” que Guy Debord definió en 1967 en su libro homónimo, el cual comienza con una cita de Ludwig Feuerbach de 1841 pero que ilustra perfectamente un estado social que, posteriormente Tiquinn también retomará: “sin duda nuestro tiempo prefiere la imagen a la cosa, la copia al original, la representación a la realidad, la apariencia al ser. Lo que es sagrado para él no es sino la ilusión, pero aquello que es profano es la verdad. Más aún, lo sagrado se engrandece a sus ojos a medida que decrece la verdad y que la ilusión crece, tanto y tan bien que el colmo de la ilusión es también para él el colmo de lo sagrado” (Feuerbach, en Debord, 2006: 24).

Si bien ambos grupos de jóvenes estudiados aseguraron que prefieren el encuentro físico al contacto virtual de WhatsApp, sostienen que la ventaja de la aplicación es que exime a la comunicación del cuerpo, de la presencia. Nos basta la ilusión de la persona para interactuar, el visto y la última conexión para tranquilizarnos, para aliviar la incertidumbre y el miedo a los devenires, para vencer la tensión entre presencia y ausencia.

Al recuperar los objetivos de la investigación, se advierte que el uso de WhatsApp, y en concreto, la configuración de privacidad (última vez y confirmación de lectura), constituye una experiencia compleja para lxs jóvenes universitarixs mendocinxs. Los indicios anteriormente mencionados no les son indiferentes, inciden en su forma de presentarse a lxs demás y de relacionarse, representan información útil y contribuyen en la dependencia de la aplicación. Así, se logró avanzar en la comprensión de los modos en que lxs jóvenes estudiantes universitarixs de Mendoza experimentan la

configuración de la privacidad de WhatsApp en tanto que dispositivo tecnológico que gestiona la ausencia de las personas e identificar las sensaciones y expectativas que les generan la hora de última vez y la confirmación de lectura (“visto”). Lo que para ellos les ofrecen estos dos datos es cercanía, proximidad y seguridad, pero al mismo tiempo ansiedad e inseguridad. Y a su vez les facilita una serie de expectativas tales como compromiso de responder una vez abierta la aplicación y leído el mensaje, espera pronta o tardía de un mensaje según la hora de última conexión, miedo si esa espera se alarga demasiado, incertidumbre y desvalorización.

También se indagaron las concepciones que los jóvenes tienen de la libertad y la privacidad, ya que están íntimamente ligadas al uso de la aplicación. A grandes rasgos lo que WhatsApp les produce es una fuerte ambivalencia frente a la libertad y la privacidad en tanto que entienden que lo que les permite de algún modo ocultar o proteger de su persona acaba difundiendo de otra manera (como es por ejemplo el “en línea” o la última conexión que delata que se ha visto que se ha recibido un mensaje). Esto a su vez para ellos coarta su libertad y permite la condena social y la obligación de responder. De este modo fue posible identificar los aspectos de su privacidad que los jóvenes buscan controlar e interpretar los vínculos que establecen entre la hora de última vez y la confirmación de lectura (“visto”) y la libertad. Entre las estrategias de control de su privacidad en WhatsApp se detallaron: la desactivación de la confirmación de lectura y de la última conexión, la segmentación por listas de los contactos que pueden ver los estados, una deliberada elección de foto de perfil y de personas que la pueden ver, entre otras. Así, los jóvenes intentan controlar y resguardar la imagen que transmiten a través de la aplicación, en tanto que entienden que WhatsApp gestiona su presencia y ausencia, es decir, los representa.

Algo que no fue tenido en cuenta a la hora de armar la guía de discusión y que surgió en ambos grupos fue el origen y los modos de interpretación de la última hora de conexión y el visto. Si bien se incluyó en el análisis, investigaciones futuras podrían enfocarse en éstos y delinear una especie de pedagogía del uso de WhatsApp. Si las comunicaciones cada vez se realizan a través de esta aplicación, sería relevante pensar cómo se construyen las interpretaciones que giran alrededor de la aplicación. ¿Existe una directiva social, nace de la interacción misma, influye la filosofía empresarial?

Por otro lado, si bien se contextualizó el uso del WhatsApp en el capitalismo cibernético, no se profundizó en el impacto que la aplicación tiene teniendo en cuenta

sus mil millones de usuarios y el altísimo precio que Facebook aceptó pagar para quedarsela. Si seguimos en la línea de Tiquinn (2014), WhatsApp permite el gobierno de las personas, en tanto que ayuda a anticipar la conducta en tiempo real mediante el tratamiento algorítmico de la masa de informaciones y así deja de haber necesidad de provocar confianza en ellas y de que ellas den confianza: basta con que estén suficientemente vigiladas. Así, el poder se ejerce sobre intereses y experiencias, y no sobre los cuerpos y a través de la fuerza.

Asimismo, no deben olvidarse las violaciones a la privacidad por parte de Facebook y sus fuertes vinculaciones políticas y económicas. Así, debería prestarse mayor atención al uso que WhatsApp hace de nuestros datos.

Y por último, se debiera ahondar en la humanidad que está produciendo la cibernética: una humanidad transparente, vaciada por los flujos mismos que la atraviesan, electrizada por la información, atada al mundo por una cantidad siempre creciente de dispositivos. Una humanidad inseparable de su entorno tecnológico, pues está constituida por él, y de este modo es conducida. Dicha humanidad intenta protegerse de todo aquello que lo real contiene de inestable, de irreductible, de palpable, de corporal, de pesado, de calor y de fatiga, arrojándolo al plano ideal, visual, distante, digitalizado, sin fricción ni lágrimas, sin muerte ni olor, de Internet. Aunque quizás, el bombardeo tecnológico nos proporcionará finalmente la capacidad de conmovernos de la existencia desnuda, sin píxel, de un abrazo. Ha hecho falta que todo tipo de pantallas se interpongan entre nosotros y el mundo para restituirnos, por medio del contraste, el incomparable tornasol del mundo sensible, el asombro ante lo que está ahí (Tiquinn, 2014).

Esta fue mi primera investigación referida al uso de WhatsApp en el marco de la realización y cierre de la carrera de Comunicación Social, por lo que se limitó a una pequeña parte de la población mendocina. Sería interesante y necesario extender el estudio a otros sectores sociales y etarios y quizás profundizar en la cuestión de género, la cual no fue abordada porque, al menos a primera vista, excede a los usos de la aplicación. Por ello es válido preguntarse si la virtualidad de dicha tecnología conversacional anula desigualdades, diferencias y violencias del denominado mundo real. Por otro lado hubiera sido óptimo analizar el uso de WhatsApp en el marco del ecosistema de redes ya que en ambos grupos se hizo referencia a otras redes sociales y así lo demuestran las investigaciones más recientes.

Bibliografía

Agamben, G. (2015): ¿Qué es un dispositivo? Recuperado de <http://ayp.unia.es/r08/IMG/pdf/agamben-dispositivo.pdf>

Aquino Moreschi, A. (2013). La subjetividad a debate. *Sociológica* (México), 28(80), 259-278. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-01732013000300009&lng=es&tlng=es

Beck, U. (1998): *La sociedad del riesgo: hacia una nueva modernidad*, Paidós, Barcelona.

Benasayag, A., Barboza, R., Touza, S. y otros (2018) *La crisis de la presencia en el capitalismo cibernético. Una exploración de las prácticas con los nuevos medios por parte de estudiantes de grado de la Universidad Nacional de Cuyo. Informe final Proyecto Cátedra Investiga 2017-2018. Mendoza. versión mimeo.*

Boczkowski, P. J., Mitchelstein, E., Matassi, M., & De Marziani, J. (2018): How Young Users Deal With Multiple Platforms: The Role of Meaning-Making in Social Media Repertoires, *Journal of Computer-Mediated Communication*, Volume 23, Issue 5, Pages 245–259, <https://doi.org/10.1093/jcmc/zmy012>.

Borghi, F. (2009): *Cuerpo y subjetividades en las sociedades de la incertidumbre*. En Figari, C. *Cuerpos, subjetividades y conflictos: hacia una sociología* (pp.23-33). Fundación Centro de Integración, Comunicación, Cultura y Sociedad – CICCUS, Buenos Aires. Recuperado de <http://bvsde.org.ni/clacso/publicaciones/Scribano.%20Figari.pdf>

Caro, L. (2015): *WhatsApp y la búsqueda de control de la situación informacional por parte de los jóvenes*. *Sphera Publica*, (15), 76-96.

Comité Invisible (2014). *A nuestros amigos*. Recuperado de <https://tiqqunim.blogspot.com/2015/12/a-nuestros-amigos.html>

Dalla Torre, J. (2004): *La técnica de grupo de discusión y su importancia en la investigación social*. Trabajo monográfico de adscripción.

- Debord, G. (2006): La sociedad del espectáculo, Kolectivo Editorial "Ultimo Recurso", Rosario.
- Deleuze, G. "Posdata sobre las sociedades de control", en Christian Ferrer (Comp.) El lenguaje literario, Tº 2, Ed. Nordan, Montevideo, 1991.
- Ferramondo, M.F. (1999): Lo público y lo privado en relación a las nuevas tecnologías, Revista La Trama de la Comunicación, volumen 4, pp. 215-225. Recuperado de <http://www.latrama.fcpolit.unr.edu.ar/index.php/trama/article/viewFile/315/285>
- Ferrés, J. (1996): Televisión subliminal. Socialización mediante comunicaciones inadvertidas, Paidós, Barcelona.
- Foucault, M. (2015): La gran extranjera, Siglo XXI Editores, Buenos Aires.
- Foucault, M. (2002): Vigilar y castigar: nacimiento de la prisión, Siglo XXI Editores, Buenos Aires.
- González, M. (2017): Significaciones atribuidas por jóvenes universitarios chilenos al uso de redes sociales en el ejercicio de su vida amorosa. Summa Psicológica UST, Vol. 14, Nº. 1, pp. 82-91.
- Gotthelf, R; Vicente, S. (1995): Tiempo de investigar -1ra. Edición-, Ediunc, Mendoza.
- Han, B. (2015): Psicopolítica. Neoliberalismo y nuevas técnicas de poder, Herder Barcelona.
- Illouz, E. (2012): ¿Por qué duele el amor? Una explicación sociológica, Katz, Buenos Aires.
- Ippolita (2012): En el acuario de Facebook: El resistible ascenso del anarco-capitalismo, Virus, Barcelona.
- Kokoreff, M. (2006). Francia: la política de la revuelta, Revista de Cultura Ñ, N 121, Argentina.
- Lévy, P. (1999): ¿Qué es lo virtual?, Paidós, Barcelona.
- Licoppe, C. (2004). 'Connected' Presence: The Emergence of a New Repertoire for Managing Social Relationships in a Changing Communication Technoscape. Environment and Planning D: Society and Space, 22(1), 135–156. <https://doi.org/10.1068/d323t>

Marentes, M.; Palumbo, M. y Boy, M. (2016). "Me clavó el visto": los jóvenes y las esperas en el amor a partir de las nuevas tecnologías. Revista Astrolabio n° 17, Buenos Aires: CIECS. Recuperado de www.revistas.unc.edu.ar/index.php/astrolabio/article/viewFile/13376/16213

Matassi, M. (2015). 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. Universidad de San Andrés, Buenos Aires. Recuperado de <http://repositorio.udes.edu.ar/jspui/bitstream/10908/12023/1/%5bP%5d%5bW%5d%20T.L.%20Com.%20Matassi%2c%20Mora.pdf>

Neme, A. y Arias, L. (Diciembre 2017). Estudiantes universitarios, redes sociales y subjetividad. En Nora Garita (Presidencia), XXXI Congreso ALAS, Montevideo, Uruguay. Recuperado de http://alas2017.easyplanners.info/opc/tl/3945_mariel_ayelen_neme.pdf

Pérez Serrano, G. (1994): Investigación cualitativa. Retos e interrogantes (Tomo I), La Muralla, Madrid.

Rodríguez Salazar T., y Rodríguez Morales, Z. (2013): Socialidades y afectos: vida cotidiana, nuevas tecnologías y producciones mediáticas. Coordinación Editorial Universidad de Guadalajara, Guadalajara.

Romero Noguera, P. (2013): Tiquun en el sur de Italia: magia, "crisis de la presencia" y crítica del sujeto clásico. Estudios. Revista de Pensamiento Libertario, ISSN-e 2254-1632, N°. 3, pp. 94-106.

Rubio-Romero, J. y Perlado Lamo de Espinosa, M. (2015): El fenómeno WhatsApp en el contexto de la comunicación personal: una aproximación a través de los jóvenes universitarios, Icono 14, volumen 13, pp. 73-94. doi: 10.7195/ri14.v13i2.818. Recuperado de <https://icono14.net/ojs/index.php/icono14/article/view/818>

Sierra Bravo, R. (1991): Técnicas de Investigación Social. Teorías y ejercicios, Paraninfo, Madrid.

Stendhal (1994): Rojo y Negro, Ediciones Altaya, Barcelona.

Taylor, S. J. y Bogdan, R. (1992): Introducción a los métodos cualitativos de investigación, Paidós, Barcelona.

Tiqqun (2001). La hipótesis cibernética. Recuperado de <http://tiqqunim.blogspot.com.ar/2013/01/la-hipotesis-cibernetica.html>

Tiqunn (2001). Una metafísica crítica podría nacer como ciencia de los dispositivos. Recuperado de <https://tiqqunim.blogspot.com/2015/05/una-metafisica-critica-podria-nacer.html>

Touza, S. (2018): Micropolítica del capitalismo cibernético. Deseo y producción de subjetividad, SeCTyP, UNCuyo.

Touza, S. (2018): Atención, distracción, presencia en el espacio-tiempo y deseo. Un análisis de entrevistas a estudiantes de la UNCuyo sobre el uso de los nuevos medios, IX Coloquio Internacional de Filosofía de la Técnica, Buenos Aires.

Turkle, S. (1997): La vida en la pantalla. La construcción de la identidad en la era de Internet, Paidós, Buenos Aires.

Van Dijck, J. (2016): La cultura de la conectividad, Siglo XXI Editores, Buenos Aires.

Vasilachis, I. (1992): Métodos cualitativos I, Centro Editor de América Latina, Buenos Aires.

Otras fuentes consultadas

Anonymous (5 abril 2016). Don't get excited about #WhatsApp encryption, they probably have a backdoor, they're still owned by #Facebook (government contractor) (último acceso 2/12/2018). Recuperado de https://twitter.com/YourAnonNews/status/717378465104846848?ref_src=twsrc%5Etfw%7Ctwcamp%5Etweetembed%7Ctwterm%5E717378465104846848&ref_url=https%3A%2F%2Fwww.reasonwhy.es%2Factualidad%2Fempresa%2Fwhatsapp-blinda-la-privacidad-de-sus-usuarios-con-el-cifrado-de-sus-mensajes-2016

Boczkowski, P. J., Mitchelstein, E., Matassi, M., & De Marziani, J. (4 septiembre 2017). Vivir en las Redes. Anfibia. Recuperado de <http://www.revistaanfibia.com/ensayo/vivir-en-las-redes/>

CONICET (2017). "Me clavó el visto": cómo las nuevas tecnologías pueden generar control y violencia o potenciar el amor. Informe especial. Recuperado de

<http://www.conicet.gov.ar/me-clavo-el-visto-como-las-nuevas-tecnologias-pueden-generar-control-y-violencia-o-potenciar-el-amor/>

Fernández-Savater, A. (10 marzo 2015). Crisis de la presencia. Una lectura de Tiqqun. Carne Negra. Recuperado de <https://carnenegra.com/2015/10/03/crisis-de-la-presencia-una-lectura-de-tiqqun/>

Fernández-Savater, A. (24 julio 2015). La pesadilla de un mundo en red. El Diario. Recuperado de https://www.eldiario.es/interferencias/pesadilla-mundo-red_6_412668752.html

Fernández-Savater, A. (1 febrero 2017). El malestar como energía de transformación social. La línea de fuego. Recuperado de <https://lalineadefuego.info/2017/02/01/el-malestar-como-energia-de-transformacion-social-por-amador-fernandez-savater/>

Matassi, M. (2017). Me clavó el visto. Anfibia. Recuperado de <http://www.revistaanfibia.com/ensayo/me-clavo-visto/>

Ramos, D. (1 de febrero 2016). WhatsApp gratis. ¿Y ahora qué? Recuperado de https://www.silicon.es/whatsapp-gratis-ahora-que-2300569?inf_by=5c016a52671db802228b498b

Sánchez-Juárez, A. (25 enero 2016). WhatsApp y el secreto del negocio de las apps gratuitas. Recuperado de <https://www.uoc.edu/portal/es/news/actualitat/2016/011-apps-gratuites.html>

Scolari, C. (14 junio 2012). Las tecnologías conversacionales y la crítica de la razón digital". Hipermediaciones. Recuperado de <https://hipermediaciones.com/2012/06/14/tecnologias-conversacionales-critica-razon-digital/>

Thompson, S. (14 agosto 2016). El amor WhatsApp. Recuperado de <http://www.elsigma.com/subjetividad-y-medios-de-comunicacion/el-amor-whatsapp/13132>

Turkle, S. (2012). Connected but alone? Recuperado de https://www.ted.com/talks/sherry_turkle_alone_together/transcript?language=en

WhatsApp (2018). Significado de últ. vez y en línea (último acceso 2/12/2018). Recuperado de <https://faq.whatsapp.com/es/wp/20971848/>

WhatsApp (5 abril 2016). Cifrado de extremo a extremo (último acceso 2/12/2018). Recuperado de <https://blog.whatsapp.com/index.php/page/3>

WhatsApp (17 marzo 2014). Vamos a dejar las cosas claras (último acceso 2/12/2018). Recuperado de <https://blog.whatsapp.com/index.php/page/3>

WhatsApp. (19 febrero 2014). Facebook (último acceso 2/12/2018). Recuperado de <https://blog.whatsapp.com/index.php/page/3>

WhatsApp (20 febrero 2017). Estados de WhatsApp (último acceso 2/12/2018). Recuperado de <https://blog.whatsapp.com/index.php/page/2?l=es>

WhatsApp (18 junio 2012). Por qué no vendemos publicidad (último acceso 2/12/2018). Recuperado de <https://blog.whatsapp.com/245/Por-qu%C3%A9-no-vendemos-publicidad?l=es>

WhatsApp (17 octubre 2017). Comparte tu ubicación en tiempo real (último acceso 2/12/2018). Recuperado de <https://blog.whatsapp.com/index.php/page/2>

WhatsApp (10 julio 2018). Etiqueta de mensajes reenviados (último acceso 2/12/2018). Recuperado de <https://blog.whatsapp.com/>

Anexos

Guía grupos de discusión

Hola a todxs, les recuerdo que mi nombre es Camila y estoy realizando mi tesis de grado en Comunicación Social. El tema que he elegido es el uso de WhatsApp por parte de lxs jóvenes universitarixs mendocinxs, y en concreto, los modos e interpretaciones de la configuración de la “hora de última vez” (última conexión o apertura de la aplicación) y la confirmación de lectura o sea, el “visto”.

La idea es poder conocer sus distintas ideas y opiniones porque lo que busco es comprender y construir la información a través de la perspectiva de lxs informantes.

Como el tema de esta investigación es un fenómeno social casi inexplorado, he optado por la técnica de la conversación grupal porque me interesa estudiar las representaciones sociales que surgen de la confrontación discursiva y la interacción.

Siéntanse libres de compartir sus ideas en este espacio. Acá no hay respuestas correctas o incorrectas; lo que importa es justamente su opinión sincera.

Para agilizar la toma de la información, lxs voy a grabar. Aclaro que no se identificará qué dijo cada participante. Se mantendrá así el anonimato.

¡Desde ya muchas gracias por su tiempo!

Antes de empezar, les pido que hagan una breve presentación de cada unx.

WhatsApp

1. ¿Qué es lo primero que se les viene a la mente cuando escuchan la palabra WhatsApp? ¿A qué les suena el concepto de tecnologías conversacionales?
2. ¿Qué es WhatsApp? ¿Cómo la definirían?
3. ¿Para qué sirve WhatsApp?
4. ¿Para qué la usan?
5. ¿Por qué la eligen para comunicarse?
6. ¿Qué opinan de la exposición que significa su uso?
7. ¿Por qué creen que WhatsApp permite mostrar o no la hora de última vez de conexión y la confirmación de lectura (“visto”)?
8. ¿Han cambiado la configuración de privacidad de WhatsApp alguna vez?

9. ¿Por qué y/o para qué?
10. ¿Con qué frecuencia la cambian?
11. ¿Qué efectos produce en ustedes el visto y la última vez?
12. ¿Cómo piensan que son las interacciones o las relaciones sociales hoy en día con el frecuente uso de WhatsApp?
13. ¿Esta tecnología conversacional ha “modificado las formas de ser y estar en el mundo” para ustedes? ¿Por qué?
14. ¿Cómo experimentan la posibilidad de imaginar lo que está haciendo o queriendo comunicar la otra persona?
15. ¿En qué situaciones les gusta comunicarse a través de WhatsApp? ¿En cuáles no?
16. ¿Qué le cambiarían a la aplicación?
17. ¿Cómo les gustaría que fuera WhatsApp?

Contextos

18. ¿Cómo creen que influye el contexto político, económico, social, cultural y tecnológico en el uso que le dan a la aplicación?
19. ¿Creen que el contexto tecnológico le quita importancia al cuerpo, a lo físico y por lo tanto las interacciones más frecuentes son intercambios de textos tanto orales como escritos? ¿Cómo lo hace y por qué o para qué?
20. A debatir: Existe una ilusión de conexión permanente y contacto perpetuo.
21. ¿Qué les parece la idea de que ahora podemos “estar” en muchos lugares al mismo tiempo? ¿Creen que es así?
22. ¿Dónde creen que está el negocio en WhatsApp?

Libertad

23. ¿Qué sentido le atribuyen a la libertad? ¿Cómo vinculan la hora de última vez y la confirmación de lectura (“visto”) con la libertad?
24. A debatir: Tras la supuesta libertad, se oculta la ilusión del control.
25. ¿Consideran que WhatsApp les permite ser libres? ¿Por qué?

Privacidad

26. ¿Qué es la privacidad para ustedes? ¿Qué aspectos de su privacidad buscan controlar?
27. ¿Qué estrategias de control intentan aplicar al configurar su “privacidad” en WhatsApp?
28. Al configurar su privacidad, ¿en quiénes piensan, en personas conocidas o desconocidas? ¿Por qué?
29. ¿Para ustedes actualmente existe una tensión entre exhibir-no exhibir?
30. ¿Cómo la experimentan? ¿Qué les provoca?
31. ¿Qué sentido le atribuyen? ¿Se trata de un mandato social?
32. A debatir: Mientras que se cumple –más o menos- con los mandatos de las nuevas tecnologías de exhibicionismo y transparencia, también se le da gran importancia a la ‘configuración de la privacidad’. De este modo, se instaaura un difícil juego entre lo público y lo privado en el cual las reglas no están claras.
33. ¿Qué sensaciones y expectativas les generan la hora de última vez de conexión?

Visto

34. ¿Qué piensan del visto?
35. ¿Qué sensaciones y expectativas les genera?
36. ¿Depende de quién es la persona que recibe el mensaje?
37. ¿Para ustedes es lo mismo que “te claven el visto” tanto con el doble tic azul como con el gris?

Control-vigilancia

38. ¿Sienten o creen que las personas son alcanzables en todo momento y lugar?
39. ¿Para ustedes actualmente se tiende a exigir, con aparente derecho, el aquí y ahora de la otra persona con la que nos comunicamos, y demandar que se haga visible a través de las tecnologías que usa?

40. ¿Qué les genera saber que se puede ser observadx pero también se pueda observar a otrxs?
41. ¿Consideran a WhatsApp un dispositivo de micro-vigilancia? ¿Por qué?
42. ¿Genera paranoia?
43. ¿Sienten o han sentido alguna vez temor a perder la privacidad, es decir, el control de lo íntimo con el uso de esta aplicación?
44. Una vez más, ¿depende de quién es la persona con la que se está conversando?
45. ¿Qué prefieren la “información”, o sea, ver la última hora y el visto y la paranoia incluida o “la no información”?