

## PERFILES DE USUARIO:

### Usos y Apropiaciones del Teléfono Celular en Jóvenes de la Ciudad de Buenos Aires



Magdalena Felice \*

#### Resumen

El artículo se basa en una investigación acerca de los usos y apropiaciones que hacen del teléfono celular los/las jóvenes urbanos (de Ciudad de Buenos Aires) entre 20 y 29 años de sectores medios altos, llevada a cabo entre los meses de agosto de 2011 y septiembre de 2012. En este trabajo nos proponemos desentrañar las tramas de sentido que los actores involucrados le atribuyen a este dispositivo y desarrollar una descripción del campo de la comunicación a través de la telefonía móvil en los términos de una topografía, es decir, construyendo clasificaciones y categorías que permitan sintetizar y ordenar la información recogida. Así, hemos definido cuatro perfiles de usuario: los resistentes, los pragmáticos, los entusiastas y los heavy users; los dos primeros integran el grupo de los “desapegados” y los dos últimos, el de los “aficionados”.

#### Palabras Claves:

Estudios de jóvenes, investigación sociocultural, sociabilidad, uso y apropiación del teléfono celular, investigación cualitativa, comunicación y dispositivos móviles.

**Recibido:** 18 de marzo de 2013 - **Aceptado:** 30 de marzo 2013.

\*Socióloga egresada de la Universidad de Buenos Aires (UBA), Argentina. Fue becaria estímulo del Consejo Interuniversitario Nacional (CIN), Ministerio de Educación de la Nación. Actualmente es becaria doctoral del CONICET. Participó en proyectos de investigación en el Instituto Gino Germani de la UBA, donde se desempeñó como investigadora becaria en el proyecto “Mediamorfosis: Nuevos cruces entre culturas juveniles y tecnologías digitales de la comunicación”. En la actualidad, cursa el Doctorado en Ciencias Sociales de la UBA. E-mail: magdalenafelice@gmail.com

## INTRODUCCIÓN

El siguiente informe se basa en una investigación acerca de los usos y apropiaciones que hacen del teléfono celular los/las jóvenes urbanos (de Ciudad de Buenos Aires) de sectores medios altos, comprendidos/as en una franja etaria de 20 a 29 años [1]. La elección del teléfono celular como objeto de este estudio, obedece al interés en comprender la omnipresencia que ha adquirido en la vida cotidiana en general y en las prácticas de comunicación de los jóvenes, en particular.

Algunas preguntas que guían la investigación son ¿Qué rol cumple el teléfono celular en la experiencia cotidiana de los jóvenes? ¿Cuál es el lugar que ocupa este dispositivo en sus vidas? ¿Qué influencia tiene sobre sus búsquedas de compañía, de afecto, de amistad? ¿Qué significados le otorgan a este artefacto tecnológico y cultural? ¿Cuáles son sus lógicas de uso? Estos interrogantes constituyen algunas cuestiones que serán tratadas en el desarrollo del trabajo.

La telefonía móvil ha logrado imponerse de un modo casi universal entre los adolescentes y jóvenes de las grandes ciudades del mundo. Según la Encuesta Joven 2010 realizada por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, en esta ciudad, entre los 15 y 29 años, el celular alcanza un 94% de penetración. Consideramos que esta tendencia acelerada del crecimiento de uso de teléfonos celulares entre los jóvenes da cuenta de la existencia de una experiencia juvenil que halla en la comunicación a través de dispositivos personales, privados y móviles una forma adecuada de expresión y reafirmación (Castells, 2006; Winocur, 2009; Urresti, 2008a).

Los usuarios adaptan –consciente o inconscientemente– las nuevas tecnologías a sus vidas, a los contextos en los que viven, a sus situaciones sociales, culturales y afectivas, y esa adecuación subjetiva expresa una lógica de uso que nos interesa descifrar.

En este trabajo nos proponemos desentrañar las tramas de sentido que los actores involucrados le atribuyen a este dispositivo y desarrollar una descripción del campo de la comunicación a través de la telefonía móvil en los términos de una topografía, es decir, construyendo clasificaciones y categorías que permitan sintetizar y ordenar la información recogida sobre los usos y apropiaciones que hacen los jóvenes de la telefonía celular. Así, hemos definido cuatro perfiles de usuario: los resistentes, los pragmáticos, los entusiastas y los heavy users (usuarios intensivos).

En función de los aspectos que tienen en común, los dos primeros integran el grupo de los “desapegados” y los dos últimos, el de los “aficionados”. Para abordar estas cuestiones, se trabajan dos líneas de análisis: 1) Algunas consideraciones sobre el teléfono celular en la vida de los jóvenes. 2) Cuatro perfiles de usuario: resistentes, pragmáticos, entusiastas y heavy users.

## 1. METODOLOGÍA

La investigación se enmarca en una estrategia cualitativa, un análisis de tipo etnográfico, que buscó acercarse a lo que Clifford Geertz (1990) denomina “descripción densa”. Este concepto apunta a hacer comprensibles los códigos de otras culturas. Asimismo, por tratarse de una investigación que se propuso abordar un campo aún en desarrollo y en constante transformación, se recurrió a un estudio exploratorio que captó opiniones, significaciones y prácticas de los jóvenes, y su diseño tuvo un fin modelizador.

Se trabajó con jóvenes entre 20 y 29 años (divididos de modo etareo en dos grupos de análisis: 20-24 y 25-29 años) de sectores medios altos de la Ciudad de Buenos Aires, entre los meses de noviembre de 2011 y mayo de 2012. Se aplicó una muestra no probabilística de tipo intencional, seleccionando a los entrevistados de acuerdo a los siguientes criterios: edad (de 20 a 29 años), lugar de residencia (CABA), ocupación y nivel de escolaridad alcanzando propio y de sus padres (como mínimo secundario completo o más), la posesión de un teléfono celular y el tipo de dispositivo.

Los jóvenes entrevistados viven en su mayoría con su familia, y en algunos casos solos, en los barrios de Caballito, Colegiales, Palermo y Belgrano. Sus padres son profesionales y/o pequeños-medianos empresarios. Luego de haber finalizado la escolaridad secundaria, iniciaron sus estudios universitarios y algunos, además de estudiar, trabajan.

A partir de dichos criterios la muestra quedó conformada por veinte casos. Se definió la cantidad de casos siguiendo el criterio de saturación teórica, es decir, hasta que se alcanzó la certeza práctica de que nuevos contactos no aportarían elementos desconocidos para el tema de investigación. La principal técnica de recolección de información consistió en una entrevista semi-estructurada

individual, organizada con base en una guía de pautas que incluyó diversas preguntas abiertas que consideraron las siguientes dimensiones: características sociodemográficas del individuo; adquisición del primer celular; frecuencia de utilización; usos y circunstancias de uso; cambios producidos por el celular; formas de comunicación; relación entre celular, teléfono fijo y PC hogareña; herramientas y aplicaciones utilizadas; uso laboral del celular; y acceso a internet desde el móvil.

Esta técnica se complementó con la utilización de herramientas etnográficas de observación no participante en los espacios de socialización cotidianos como confiterías, bares, colectivos, subtes, así como reuniones sociales, a fin de explorar las prácticas vinculadas al uso del teléfono celular. Se aprovecharon también las situaciones de entrevista para observar el comportamiento de los jóvenes respecto al celular durante el tiempo de duración de la misma.

Para el procesamiento y análisis de los datos, se rescató la perspectiva de los actores y se apuntó a una forma de lectura que, de un modo interpretativo, se centrará en la significación y el sentido que los jóvenes adjudicaban a las prácticas vinculadas con el teléfono celular. Cabe aclarar que se tuvieron en cuenta diferencias por género y edad, a partir de los dos grupos etarios conformados.

Para el análisis del material obtenido se realizó una lectura en profundidad de las entrevistas y se procedió a construir un manual de códigos en función de las dimensiones abordadas y a codificarlas con base al mismo. De ese modo, los fragmentos de las diferentes entrevistas que referían a la misma dimensión fueron integrados y analizados conjuntamente siguiendo como criterio la comparación de las respuestas y teniendo siempre presente las características de cada entrevistado y sus diferencias para refinar la comprensión. Cabe señalar que los resultados obtenidos sólo son representativos de los entrevistados de la muestra.

## 2. ALGUNAS CONSIDERACIONES SOBRE EL TELÉFONO CELULAR EN LA VIDA DE LOS JÓVENES

Como herramienta central del “botiquín de primeros auxilios”, el celular se “pega” al cuerpo de los jóvenes junto con la billetera, las llaves y los documentos para emprender los recorridos habituales. Tiene una presencia constante, ligera y

mundana en la vida diaria e influye en sus hábitos y en las relaciones con sus redes sociales y los adultos (Castells, 2006; Ito, Okabe y Matsuda, 2005). Observamos que los jóvenes entrevistados desarrollan un procedimiento típico, casi un ritual, que consiste en chequear minutos antes de salir del hogar si la indumentaria está completa:

“El celular creo que es como la billetera capaz, o como las llaves de tu casa, algo que siempre tenés. Cuando salís de tu casa, te fijás si tenés la billetera, los documentos, el celular y las llaves. Son cosas que son fundamentales: las llaves para volver, los documentos para manejar, la plata por si necesitás comprar algo y el celular para estar comunicado”. (Adrián, 20 años)



Una característica en particular de los jóvenes de sectores medios altos es que fueron los primeros en apropiarse de esta tecnología. Todos los entrevistados habían adquirido su primer celular a través de sus padres o familiares cercanos; en el caso de las generaciones recientes, lo hicieron a edades muy tempranas (entre los 11 y 13 años) y, quienes tienen entre 25 y 29 años, lo adquirieron aproximadamente desde el comienzo del desarrollo de esta tecnología (cuando tenían 17 años). Es decir que lejos de estar “desactualizados”, los padres de este sector social comparten con sus hijos/as el interés por la tecnología y algunos de ellos ya tenían celular en el momento en que su hijo/a lo adquirió. A su vez, se observa que si bien los jóvenes deseaban tener un teléfono propio, muchas veces éste operó como un “ansiolítico” (Winocur, 2009) para tranquilizar a sus padres que sentían la necesidad de localizarlos y coordinar la vida doméstica.

En ese sentido, sostenemos que la incorporación del celular a sus vidas responde tanto a fines propios (expectativas de independencia, privacidad

y conexión con los pares) como a fines ajenos, y más que el primer celular de los hijos, muchas veces funciona como el segundo teléfono de los padres.

En la actualidad, las limitaciones del acceso a un teléfono móvil se han reducido y ya casi no quedan jóvenes que no tengan un celular en ningún sector social (Bringué Sala y Sádaba Chalezquer, 2008). La baja de los precios de las terminales y las diversas opciones de pago facilitan la adquisición de un celular en todos los sectores sociales. Según Quevedo (2005), el teléfono celular ha dejado de ser un elemento de consumo sofisticado y se ha vuelto un elemento tan extendido que comienza a ser más rara la decisión de no tener teléfono móvil que de invertir en él.

Por otro lado, cada vez más los jóvenes de sectores medios altos acceden a teléfonos inteligentes que, conectados permanentemente a Internet con un abono fijo, permiten mantener conversaciones y enviarse mensajes por un chat gratuito, liberándose de las restricciones de costo del mensaje de texto y las llamadas de voz. Esta posibilidad de comunicarse extiende la conexión y acrecienta el volumen de mensajes que se intercambian.

Entre los hallazgos encontrados, observamos que la relevancia que adquiere este dispositivo en la vida de los jóvenes puede ser comprendida a partir de una doble funcionalidad: por un lado, una funcionalidad material, es decir, práctica y operativa (comunicarse en cualquier momento y lugar, no tener que recurrir a locutorios ni teléfonos públicos, comodidad de contar con varios objetos en un único dispositivo, entre otros); y por el otro, una funcionalidad simbólica que tiene su cimiento en el hecho de que satisface las necesidades de privacidad, compañía y afecto que manifiestan sentir los jóvenes.

Identificamos que el teléfono celular construye un espacio imaginario de libertad y autonomía que les facilita a los jóvenes controlar su intimidad. Desde su mirada, el celular configura un territorio propio, personal, privado y móvil, que opera como un refugio en cualquier momento y lugar. De alguna manera, este aparato simula la intimidad de la habitación del hogar familiar y hace del joven un “hombre caracol” que lleva su vida simbólica, laboral y social a cuestas (Fortunati, 2004). Esta potencialidad del teléfono celular es muy valorada por quienes aún conviven con sus padres porque contribuye a crear una atmósfera independiente

del entorno familiar, una especie de oasis de privacidad en el terreno del hogar. De ahí que los jóvenes prioricen esa conectividad por sobre la movilidad y que utilicen su celular no sólo cuando están en movimiento sino también cuando están estacionados en algún lugar fijo.

El teléfono portátil es un aparato que se ha naturalizado en muy poco tiempo en la sociedad contemporánea; la mayoría de los jóvenes entrevistados encuentra difícil imaginar una vida sin celulares y no entiende (y muchas veces tampoco recuerda) cómo era posible vivir sin ese aparato: ¿cómo reunirse con amigos sin chequear a cada minuto la demora, el cambio imprevisto de lugar, algún elemento inesperado que haga falta?, ¿cómo avisar cambios de planes a la familia y coordinar horarios de llegada al hogar sobre la marcha?

“Porque cuando vos creés que algo no es necesario, una vez que lo empezás a utilizar, se vuelve parte, digamos. Yo hasta los 17 años no tuve celular y salí desde los 14, ¿cómo viví esos años? No sé. Y ahora digo: si me sacan el celular, ¿cómo hago para arreglar esto? No tengo idea. Como que me volví... Entré en esa”. (Paula, 25 años).

En este sentido, el teléfono celular impacta de manera directa en los mundos de vida de los jóvenes, en sus experiencias cotidianas; pero, a su vez, los usos y apropiaciones que hacen del mismo, están moldeados por sus rutinas y ritmos de vida. La portabilidad propia de las tecnologías inalámbricas se adecua a la movilidad típica que los jóvenes van alcanzando en su crecimiento (Castells, 2006), otorgándoles ubicuidad y translocalidad, y simultáneamente, configura una especie de WiFi afectivo que satisface sus deseos de estar acompañados por su comunidad afectiva (la familia, la pareja, los amigos, los conocidos) de una forma rápida, casual e informal.

### 3. CUATRO PERFILES DE USUARIOS

A fin de evitar generalizaciones sobre las modalidades de uso del teléfono celular, hemos construido una tipología de usuarios considerando las siguientes dimensiones: intensidades de uso del teléfono celular, gestión de la disponibilidad, utilización de accesorios extra-comunicativos y significaciones atribuidas al dispositivo. La gestión de la disponibilidad alude a que si bien quien tiene

celular es un individuo conectado y accesible para su red de contactos, su disponibilidad es potencial, ya que dependerá en última instancia de cómo gestione la recepción de llamadas y mensajes; considerando, la emisión (o no) de una respuesta y la inmediatez para responder. De este modo, quedaron definidos cuatro perfiles de usuario: los resistentes, los pragmáticos, los entusiastas y los heavy users. Los dos primeros integran el grupo de “los desapegados” y los dos últimos, el de “los aficionados”.

Vale aclarar que lo que se presenta a continuación, son avances de una investigación en curso que continúa en proceso de análisis. Si bien se han advertido ciertas diferencias por género y franja etaria, no se ha profundizado en ellas en este artículo y constituyen líneas futuras de investigación.

Podemos decir que, en términos generales, parecería que las mujeres entrevistadas son más “aficionadas” que los varones en tanto son quienes tienen una conexión más fluida y permanente con sus contactos. Desde esta perspectiva, podríamos pensar que el modo comunicativo femenino tiende a ser más amplio que el masculino, y mientras que en ellos la comunicación es más operativa y puntual, entre las mujeres es más radial y vivencial; buscan generar un entorno comunicativo que las acompañe a lo largo de su rutina.



En cuanto a las diferencias por edad, pareciera observarse una tendencia a disminuir la intensidad de uso del celular a medida que aumenta la edad de los jóvenes; sin embargo, esta tendencia es relativa y depende del tipo de uso (laboral o social) prioritario que se haga del artefacto, ya que muchas

veces el factor laboral tiende a incrementar la intensidad de uso del dispositivo, neutralizando los efectos que puede tener la edad.

### 3.1 Desapegados: los resistentes y los pragmáticos

Los “desapegados” se caracterizan por definir al teléfono celular como una herramienta útil para su vida pero prescindible, un objeto que cumple una función exclusivamente comunicativa. Estos usuarios se definen como los “directores técnicos” del artefacto y lo consideran un objeto que está a su merced, que ellos controlan y dominan.

“No le doy quizás tanta importancia. Es más, llego a mi casa, lo apago y lo dejo ahí. Es más, hay veces que ni escucho que me llaman. Lo tomo como un instrumento nada más. Lo vería como cualquiera de los otros artefactos que tengo acá en mi casa. Como la tele, el dvd, la compu, la cámara digital. Están en función de mí, están esperando que yo los llame. En cierta manera, usando la metáfora del fútbol, están esperando que yo los llame para entrar en la cancha y espero que cuando entren a la cancha den lo mejor. Pero me están esperando, yo soy el director técnico de esas cosas. No me controlan”. (Fernando, 28 años)

Asimismo, suelen ser usuarios “rebeldes”, indiferentes frente al celular, que suelen tenerlo con mayor frecuencia apagado o sin crédito, e incluso olvidado en el hogar. Los “rebeldes” se caracterizan por filtrar las llamadas y mensajes que reciben, eligiendo cuándo atender y a quiénes responder. Cuando les suena el celular, no corren tras éste automáticamente sino que evalúan que están haciendo y si pueden postergarlo en base a “quién es” y “qué quiere” el emisor (cuando es posible saberlo). En algunas circunstancias responden inmediatamente, en otras responden más tarde e, incluso, pueden llegar a no responder.

“Me gusta tener la posibilidad de elegir entre atenderlo o no. (...) Con el celular encendido y en silencio, vos decidís si atenderlo o no, o discriminar eso”. (Agustina, 25 años)

Estos usuarios identifican una imposición a estar conectados que alude a la presión externa de la red de contactos (tanto del círculo más íntimo como de sus contactos laborales) que exige cierta inmediatez de respuesta y reclama, explícita o implícitamente, explicaciones que justifiquen el retraso, la no respuesta y/o el celular apagado. En consonancia con los hallazgos de Winocur (2009), observamos que esta desconexión e invisibilidad virtual del portador del celular son vividas como signos de alarma y generan inquietud y ansiedad en la comunidad de contactos.

“Me afecta que todo el mundo pueda o pretenda saber dónde estás, pretenda una respuesta automática. Porque prácticamente tengo que dar explicaciones de todo. Porque genera eso el tema de la inmediatez, el tema de contestar en ese momento. Tengo que estar explicando por qué no contesto en ese momento, por qué contesté de una manera determinada, por qué no atendí, por qué sí. Es una explicación constante. Si bien la libertad la tenés de contestar o no, pero siempre va a venir un reclamo atrás.... Estoy bastante pegada al teléfono no porque yo quiera sino porque sé que básicamente el medio para contactarme con mi novio es el celular y él es un tanto demandante”. (Laura, 25 años)

### Los resistentes

Dentro de los “desapegados”, los usuarios resistentes se caracterizan fundamentalmente por considerar la posesión del celular como una consecuencia de la demanda externa, tanto de la “comunidad de intereses”, que remite al ámbito laboral, como de la “comunidad afectiva” (Aguado y Martínez, 2006); conformada principalmente por la familia, la pareja, los amigos y los conocidos. En ese sentido, la incorporación del celular a sus vidas no obedece tanto a motivaciones propias –expectativas de independencia, privacidad y conexión con los pares– sino más bien a deseos ajenos –necesidad de localización, control y monitoreo de las comunidades de intereses y las comunidades afectivas–. Como consecuencia, estos usuarios no perciben al teléfono celular como un objeto significativo en sus vidas, que les satisface necesidades internas, sino como un objeto que responde fundamentalmente a las necesidades que tiene su red de contactos.

“El celular es dispensable. Lo uso nada más porque tengo la necesidad laboral de usarlo y porque me resulta útil para concretar ciertas cosas. Pero es absolutamente dispensable. (...) No está impuesta la obligación, pero me siento en la obligación de tener teléfono”. (Juan Martín, 25 años)

Asimismo, observamos que los “resistentes” son usuarios que desafían a su red de contactos y que se resisten a ser dominados por la dinámica de funcionamiento de este artefacto, tratando de evitarlo y utilizarlo como “último recurso”. Para este usuario, el celular no le brinda mayor independencia, sino que lo torna un individuo dependiente, que está a disposición de los requerimientos y las demandas de sus contactos.

“No, justamente lo que te hace es ser dependiente porque me pueden ubicar. Si yo saliera del laburo y no me pueden ubicar hasta el día siguiente a las ocho, sería independiente. Pero por donde estoy ahora, no es posible. Y supongo que cuanto más progrese en el laburo, más dependencia voy a tener que tener al celular”. (Juan, 25 años)

“Y la verdad, yo estaba mucho tiempo fuera de mi casa. Terminaba el trabajo, me iba a la facultad y volvía casi a la una de la mañana a mi casa. (...) Por un tema de complacer a mi familia, tener un celular. Di la derecha, compré un celular y vamos a dejar tranquilos a mi mamá y a todos los que estaban esperando que llegue a mi casa”. (Fernando, 28 años)

### Los pragmáticos

Estos usuarios se diferencian de los resistentes por considerar que la posesión del celular responde simultáneamente a deseos propios y ajenos. Es decir, declaran que la presión externa ha sido un factor clave para adquirirlo, pero reconocen que es un artefacto útil, que les simplifica sus actividades diarias por su practicidad e instrumentalidad, y le otorgan importancia a los beneficios que perciben por tenerlo: privacidad y conectividad. Sin embargo, están dentro de los “desapegados” porque mantienen una lógica de uso similar a la de los resistentes: son “rebeldes”, regulan su disponibilidad y no les gusta ser localizables.

“Ocupa un lugar no tan primordial pero de mucha utilidad. O sea, lo utilizo porque me parece una herramienta útil, pero no estoy pegada a él, no me interesa estarlo. Si se me rompe no me afectaría, no es que saldría corriendo a comprarme otro. (...) Desapego, siento desapego con mi celular”. (Aldana, 25 años)

“O sea, muchas veces suena y no lo escucho. A menos que sea una situación en la que yo sé que me van a tener que avisar algo o ese tipo de cosas, sí. Pero si no, tengo un celular bastante viejo y nada, lo tengo ahí. Cuando suena le presto atención y si no suena, mejor. O sea, no le doy mucha bola”. (Paula, 20 años)

Estos usuarios identifican una serie de ventajas del teléfono celular asociadas a la posibilidad de conectar a los otros para resolver en el acto cuestiones que son importantes para ellos, y a la comodidad de contar con una herramienta que les permite comunicarse desde cualquier momento y lugar. Pero dado que lo utilizan fundamentalmente para satisfacer sus propias necesidades de comunicación, no suelen tenerlo muy incorporado a sus rutinas cuando no lo requieren y tienden a olvidarlo en el hogar, en el fondo de la mochila o cartera, sin batería o crédito, sintiendo su falta sólo cuando precisan satisfacer una necesidad personal.



### 3.2 Aficionados: entusiastas y heavy users

Los “aficionados” pegan el teléfono celular a su cuerpo y lo consideran indispensable y fundamental, casi como una parte de su cuerpo, algo que tienen in-corporado a un punto tal que se sienten “desnudos” si no lo tienen. El uso del teléfono es tan intensivo que para ellos aparece como un producto de primera necesidad. Algunos

de los jóvenes entrevistados que pertenecen a este subtipo han manifestado que en ocasiones se han sentido “sujetados” al artefacto.

“Si no tengo el celular, sentís que te falta algo. Ya como que forma parte de uno. Sinceramente, uno ya lo tiene incorporado. Es como algo que no podés... Es como que estás desnudo si salís a la calle sin celular”. (Luz, 20 años)

Los “aficionados” suelen ser usuarios “leales”, que tienden a mantener encendido el celular en cualquier lugar y a cualquier hora y a responder siempre e instantáneamente las llamadas y mensajes que reciben, independientemente de quién sea el emisor y cuál sea el contenido y/o motivo; están pendientes y atentos al teléfono porque suelen considerar que el llamado o el mensaje que reciben puede ser importante y urgente y que no tienen otro modo de saberlo que atendiendo, aun cuando el costo sea postergar lo que estén haciendo en ese momento. Si no pueden responder exactamente al pedido que les hagan, dan una respuesta aclarando su no disponibilidad como un signo de cortesía y de respeto al emisor.

Esa inmediatez es muchas veces valorada por su red de contactos que lo percibe como símbolo de lealtad.

“No, la verdad que no pasa por un filtro. Ves el mensajito, está ahí latiendo, necesitás abrirlo, necesitás saber qué es. Ya está, ya no me puedo hacer la boba porque ya lo vi. Entonces lo tengo que abrir, entonces lo tengo que contestar. Si lo escucho vibrar, lo siento vibrar, lo primero que hago es agarrarlo. Como que en ningún momento lo dejo para dentro de un ratito”. (Lucía, 25 años)

Asimismo, encontramos que el celular es para estos usuarios una herramienta multifunción: agenda, despertador, calculadora, block de notas, cámara de fotos, reproductor de música, entre otros. Se refieren al teléfono como un aparato que ofrece un abanico inmenso de utilidades, que les permite estar en varios lugares al mismo tiempo sin perderse de nada y mantenerse en permanente conexión con su comunidad afectiva, sintiéndose acompañados y protegidos. En este sentido, los aficionados valoran la posibilidad de ser localizables y de localizar.

## Los entusiastas

Dentro de los “aficionados”, los entusiastas se caracterizan por considerar al celular como un aparato que les aporta muchos beneficios, entre los cuales destacan tanto la posibilidad de localizar y de ser localizados. No sólo reconocen su utilidad, sino que les gusta sentirse en contacto y al alcance de su comunidad afectiva y definen esto como una de sus ventajas.

“La gran ventaja del celular realmente es que te puedan ubicar, sobre todo lo que es tu casa: mis papás, hermanos y todo eso, y poder estar comunicado todo el tiempo donde estás. Poder en el momento que pasó algo, contárselo a alguna amiga, aunque sea una boludés. Siento que es una libertad enorme porque el hecho de manejarte solo, yo no aviso donde voy. Estoy en mi casa, la mayor parte del día estoy sola, no llamo a mi mamá o a mi papá para decirles “che, me estoy yendo a tal lugar”. Me voy, y cuando llegan a mi casa y no estoy, me llaman y me dicen - ¿dónde estás? ”. (Mariana, 20 años)

Además, aprovechan todos los accesorios que ofrece el dispositivo: el reproductor de música, la cámara de fotos, el calendario, la alarma, la calculadora, el block de notas, entre otros. Les interesa tener un modelo actualizado y valoran las herramientas que les ofrece.

“Es comodidad, y es cierto eso de mantenerte más comunicado. Quizás lo beneficioso que tiene este aparato es lo extra que lleva este aparato. Todas las boludeses que puede llegar a tener un aparato como este. Si me pongo a pensar, lo que te decía antes, todo lo extra que puede tener un celular, por ejemplo, cámara de fotos, ese tipo de cosas. Aunque vos me decís: “pero te podés comprar una cámara”, bueno, sí, pero está bueno que en un sólo aparato tengas todo. También Internet, esas cosas que puede tener un celular hoy en día. Está bueno que todo se encierre en un solo aparato. Una cuestión de simplicidad”. (Fabio, 27 años)

Al operar simultáneamente como un medio de comunicación y un instrumento que incluye varios accesorios, la intensidad de uso aumenta y el teléfono celular se va incorporando rápidamente a la vida cotidiana de este usuario. Sin embargo, como veremos a continuación, estos usuarios no

son considerados heavy users, porque intentan regular su conectividad y en determinadas situaciones (en el cine, en el teatro, cuando duermen, de vacaciones) deciden desligarse de su teléfono, apagándolo y quitándole atención.

## Los heavy users

Estos usuarios que integran el grupo de los “aficionados”, se caracterizan por utilizar el teléfono celular en su máxima potencia a un punto tal que el artefacto se convierte –de acuerdo a las palabras de un entrevistado– en la “herramienta de su vida”, y les cuesta imaginar cómo vivir sin él. La diferencia con los usuarios “entusiastas” se encuentra en la intensidad de uso y en la percepción del teléfono celular como un objeto que “todo lo puede” y con el que “todo es posible”. Esta idea muy promocionada en nuestra sociedad parece ser para este usuario una experiencia vivida.

“El celular es como mi mano. O sea, la mano es la herramienta de tu cuerpo y el celular es la herramienta de mi vida. Como que construí mi propio mundo en el celular. Tengo toda mi vida. ¡Toda mi vida está en el celular! Pierdo el celular y me muerdo!”. (Facundo, 25 años)

Los heavy users consideran que el teléfono les otorga independencia y que al portarlo se liberan de las restricciones del tiempo y del espacio, multiplicando sus posibilidades al infinito. Se sienten omnipresentes y hasta incluso omnipotentes.

“No me molesta, de hecho, me da la comodidad de poder hacer lo que quiero cuando quiero porque tengo el teléfono al alcance y me pueden avisar, Si me necesitan, sé que me pueden ubicar”. (Magalí, 29 años)

“Tener la posibilidad de que si quiero, me comunico con quien quiero, ¿entendés?, en el momento que quiero. O sea, la instantaneidad que me da el celular. Eso me gusta. O sea, es tener la posibilidad de que si vos querés hacer algo, lo hacés en ese momento. No llegar a tu casa, agarrar el teléfono... No dependés de nada, sólo dependés de esto, de vos mismo”. (Facundo, 25 años)

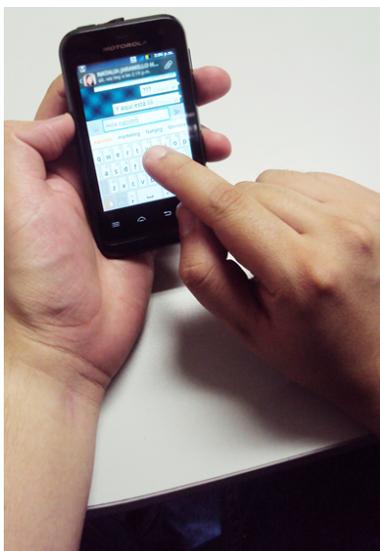
“Estás interconectado con todo el mundo las 24 horas. ¡Como que no te perdés

un programa! O sea, te da posibilidades inmensas, sos capaz de saber lo que está pasando en cuatro o cinco lugares paralelos. (...) Siempre querés estar donde no estás, es increíble, siempre querés buscar algo que no tenés. Entonces estás buscando opciones y esto, lo que te da, es la facilidad de comunicación". (Lisandro, 24 años)

De ahí que siempre tengan su teléfono a la vista y que estén a la expectativa de recibir cualquier tipo de mensaje o llamada.

"Es como que todo el tiempo espero algo. Como que estoy al pendiente de una actualización constante, que alguien me escriba, que me llegue un mail". (Leandro, 25 años)

Observamos que los usuarios heavy users son en general jóvenes que tienen teléfonos inteligentes que les permiten acceder a Internet libremente (aunque pagando un abono fijo) y, de ese modo, extender el abanico de posibilidades que el teléfono les ofrece. Así, tienen acceso a sus cuentas de correo electrónico, a Facebook, a Twitter, a un chat (WhatsApp), a páginas de Internet, entre otros.



Entonces, al igual que los entusiastas, utilizan casi todas las herramientas que les ofrece el dispositivo y lo consideran fundamental para sus actividades diarias; valoran la ubicuidad que otorga y perciben como un beneficio el ser localizables y poder localizar.

Pero a diferencia de aquellos, cuando no lo tienen se sienten perdidos, aislados, e incommunicados, todo lo cual es visto como negativo. De ahí que estos usuarios nunca apaguen su teléfono celular, ni siquiera cuando se van a dormir. En este sentido, el temor a la desconexión se asocia al miedo al aislamiento y a la exclusión. Los jóvenes entrevistados de este subtipo, tienden a creer que si no tienen el teléfono, quedarán fuera de su comunidad de afectos.

"A veces cuando salgo de mi casa y salgo sin celular, vuelvo. Estoy a dos cuadras, vuelvo. No es que "ay, me lo olvidé". Es como mi... no sé, mi hijito. Vuelvo para estar comunicado durante el día. Si me llaman o... Uno se aferra a que tiene que tener el teléfono por más que no te llame nadie. Como que te sentís dentro de un... A veces jodemos con mis amigos, estás dentro del sistema". (Juan, 27 años)

Algunos de estos usuarios han observado que esta modalidad de uso intensiva los lleva a sentirse dependientes de su teléfono y a distraerlos de las actividades que están haciendo, consumiendo su atención y quedando "atrapados" en la pantalla.

"Cuando no tenía el celular era más tranquilo, tu mente no se desviaba tanto en algo, no estabas tan dependiente de una cosa. Ahora es terrible. Estás todo el tiempo pensando en eso..., no en eso, sino en la posibilidad que te da de que alguien te escriba, que te llame. El celular es como un imán para mí, requiere gran atención mía. Me saca gran atención mía". (Leandro, 25 años)

De acuerdo a Urresti (2008b), existe una compulsión que aumenta en estos tiempos que es la que se vincula con Internet, con la necesidad creada de estar en conexión permanente con la red y con las oportunidades ilimitadas que ésta ofrece. Según el autor, esta promesa infinita sólo se ve frustrada por la interrupción, el silencio o la ausencia de llamadas, algo que en estos casos se vive como tragedia, como abandono, como falta de amor. Urresti, sostiene que este síndrome de no querer perderse de nada y de considerar que todo lo que el mundo virtual ofrece representa oportunidad únicas es lo que conduce al temor frente a la desconexión.

## CONCLUSIONES

A lo largo de nuestro trabajo hemos podido observar que las nuevas tecnologías, y en particular el teléfono celular; son soportes fundamentales para la construcción de esa "cultura de grupo" al tener una función social: ser parte de un grupo y fortalecer la pertenencia entre pares. La portabilidad propia de las tecnologías inalámbricas se adecua a la movilidad típica que los jóvenes van alcanzando en su crecimiento, configurando una especie de WiFi afectivo que los hace sentir acompañados y protegidos por sus afectos.

La tipología construida pone en evidencia la diversidad de usuarios de teléfono celular que existen y permite evitar generalizaciones en cuanto a los modos de uso y apropiación de este dispositivo. Identificamos una tendencia creciente a la incorporación del celular a la vida cotidiana que está acompañada por una serie de mandatos que condicionan los usos: mantener el teléfono permanentemente conectado –y por ende, evitar apagarlo– y estar atento y pendiente a las demandas que la red de contactos hace a través del dispositivo, lo cual se logra respondiendo instantáneamente ante un llamado o mensaje – incluso para indicar la no disponibilidad–. Este código de uso resulta dominante y es internalizado por la gran mayoría de los usuarios de teléfonos celulares a un punto tal que esa modalidad “aficionada” se naturaliza, definiéndose como “natural” y “normal” el estar siempre conectado y atender instantáneamente a los requerimientos de los contactos.

Los jóvenes “desapegados” manifestaron que salirse de esos parámetros de uso considerados “normales” genera preguntas y reclamos de su entorno, a los cuales deben responder dando explicaciones que justifiquen el comportamiento. Asimismo, algunos usuarios “aficionados”, al reflexionar sobre sus usos, advirtieron que éstos están atravesados por una serie de mandatos existentes que han sido incorporados y que operan tácitamente.

En este sentido, observamos una imposición a “estar conectado” en la sociedad contemporánea que opera bajo la creencia de que la visibilidad es un signo (y una condición) de lealtad a la familia, al grupo de amigos y al trabajo. Esta lógica de funcionamiento dominante hace del teléfono celular una herramienta de control que muchas veces termina estando más al servicio de la comunidad de contactos que a favor de su dueño. En consonancia con los hallazgos de Winocur (2009), observamos que la conexión es percibida como una estrategia de cohesión y que, en consecuencia, la desconexión es calificada como una acción de aislamiento, exclusión y desintegración.

## BIBLIOGRAFÍA

Aguado, J.M y Martínez I. (2006): “El proceso de mediatización de la telefonía móvil: de la interacción al consumo cultural”, *Revista Zer*, 20, 319-343.

Bringué Sala, X., Sádaba Chalezquer, C. (2008): *La Generación Interactiva en Iberoamérica: Niños y adolescentes ante la Pantalla*. Madrid: Ariel-Fundación Telefónica.

Castells, M. et al. (2006): *Comunicación móvil y sociedad. Una perspectiva global*. Madrid: Ariel-Fundación Telefónica.

Generación BA (2010): *Encuesta Joven*. Buenos Aires: Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

Geertz, C. (1987): “La descripción densa”, en Geertz, Clifford: *La interpretación de las culturas*. Barcelona, Gedisa.

Ito, M., Okabe, D. y Matsuda, M. (eds) (2005): *Personal, Portable, Pedestrian: Mobile Phones in Japanese Life*, Cambridge (Massachusetts): The MIT Press.

Quevedo, L.A. (2005, noviembre/diciembre): “Ese aparato que todo lo puede”, *El monitor de la Educación*, 5.

Urresti, M. (ed.) (2008a): *Ciberculturas juveniles. Los jóvenes, sus prácticas y sus representaciones en la era de Internet*. Buenos Aires: La Crujía Ediciones.

Urresti, M. (2008b): “Las nuevas adicciones: nuevos objetos para antiguas obsesiones”, *Encrucijadas-Revista de la Universidad de Buenos Aires*, 44, 54-58.

Winocur, R. (2009): *Robinson Crusoe ya tiene celular*. México: Siglo XXI.

## NOTAS

[1] Este informe de investigación es una versión reformulada y ampliada de una ponencia titulada “Jóvenes y usos del teléfono celular: Perfiles de usuario”, que fue presentada en el II ISA Forum de Sociología “Justicia Social y Democratización”, International Sociological Association, y posteriormente publicada en Said-Hung, E., Bolaños, C.S., Lago Martínez, S., Ruiz San Román, J.A. (Eds.) (2013): *TIC, Educación y Sociedad. Reflexiones y estudios de caso a nivel Iberoamericano, Volumen I*, Colombia: Corporación Colombia Digital.

**Para citar este artículo:**

Felice, Magdalena (2013). PERFILES DE USUARIO: Usos y Apropriaciones del Teléfono Celular en Jóvenes de la Ciudad de Buenos Aires. Revista Luciérnaga, Año 5, N9. Grupo de Investigación en Comunicación, Facultad de Comunicación Audiovisual, Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid. Medellín-Colombia. ISSN 2027-1557. Págs 18-28.