

Universidad de Costa Rica
Facultad de Ciencias Sociales
Escuela de Antropología

La adopción de las tecnologías de la información y la comunicación digitales para el apoyo de las rutinas cotidianas de acuerdo con el acceso a los dispositivos móviles o fijos: las prácticas en línea que realizan las personas con formación en odontología y microbiología de la Universidad de Costa Rica

Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Antropología con énfasis en Antropología Social

Rebeca Vega Chin
A66080

Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, 2015

Este trabajo de tesis fue aceptado por la Comisión de Trabajos Finales de Graduación de la Escuela de Antropología de la Universidad de Costa Rica, como requisito para optar por el grado de Licenciatura en Antropología con énfasis en Antropología Social y aprobado por el Tribunal Examinador el día jueves 22 de octubre del 2015 en la Ciudad de la Investigación en San José, Costa Rica.

Tribunal Examinador

M.Sc. Ana Lucía Calderón Saravia

Presidenta del Tribunal

M.Sc. Luis Durán Segura

Profesor Invitado

Dr. Roy Rivera Araya

Director del Trabajo Final de Graduación

M.A. Melania Portilla

Miembro del Comité Asesor

M.Sc. Enrique Hernández Camacho

Miembro del Comité Asesor

Rebeca Vega Chin

Sustentante



UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ANTROPOLOGIA

ACTA DE PRESENTACIÓN DE REQUISITO FINAL DE GRADUACIÓN
 No.009-2015

Sesión del Tribunal Examinador celebrada el día jueves 22 de octubre del 2015, a las 4:00 p.m. con el objeto de recibir el informe oral de la presentación pública del:

SUSTENTANTE	CARNE	AÑO DE EGRESO
Rebeca Vega Chin	A66080	2-2012

Quien se acoge al Reglamento de Trabajos Finales de Graduación bajo la modalidad de Tesis de Graduación, para optar al grado de Licenciatura en: **ANTROPOLOGÍA CON ENFASIS EN ANTROPOLOGÍA SOCIAL.**

El tribunal examinador integrado por:

M.Sc. Ana Lucía Calderón Saravia	Presidente (a)
M.Sc. Luis Durán Segura	Profesor (a) Invitado (a)
Dr. Roy Rivera Araya	Director (a) T.F.G.
M.A. Melania Portilla Rodríguez	Miembro del Comité Asesor
M.Sc. Enrique Hernández Camacho	Miembro del Comité Asesor

ARTICULO I

La (El) Presidenta (e) informa que el expediente del postulante contiene todos los documentos de rigor. Declara que cumple con todos los demás requisitos del plan de estudios correspondiente y, por lo tanto, se solicita que proceda a hacer la exposición.

ARTICULO II

El postulante hace la exposición oral de su trabajo final de graduación titulado: "La adopción de las tecnologías de la información y la comunicación digitales para el apoyo de las rutinas cotidianas de acuerdo con el acceso a los dispositivos

móviles o fijos: las prácticas en línea que realizan las personas con formación en odontología y microbiología de la Universidad de Costa Rica”.

ARTICULO III

Terminada la disertación, el Tribunal Examinador hace las preguntas y comentarios correspondientes durante el tiempo reglamentario y, una vez concluido el interrogatorio, el Tribunal se retira a deliberar.

ARTICULO IV

De acuerdo al Artículo 39 del Reglamento Finales de Graduación. El Tribunal considera el Trabajo Final de Graduación:

APROBADO () APROBADO CON DISTINCION (✓) NO APROBADO ()

Observaciones: Por ser un trabajo pionero en la escuela, con una metodología innovadora, con mucho contenido publicable, el tribunal considera que debe darse la distinción.

ARTICULO V

La (E) Presidenta (e) del Tribunal le comunica al postulante el resultado de la deliberación y lo declara acreedor al grado de Licenciatura en: **ANTROPOLOGIA CON ENFASIS EN ANTROPOLOGIA SOCIAL.**

Se le indica la obligación de presentarse al Acto Público de Juramentación, al que será oportunamente convocado.

Se da lectura al acta que firman los Miembros del Tribunal Examinador y el Postulante. A las 5:20 p.m. se levanta la sesión.

Nombre:

Firma:

Enrique Hernández Equiano	
Guillermo Díaz Soto	
Rox Rivera Araya	
Melania Portilla Rodríguez	
Ana Lucía Calderón Soto	
Rebeca Vega Chín	

Dedicatoria

Para Mau y Abi –gracias a Mami.

Reconocimientos

Quiero agradecerle a Dios por haberme dado la bendición de formarme como antropóloga. Además, de haber conocido a colegas tan inspiradores.

Gracias a Roy Rivera, mi tutor, ya que a lo largo de este proceso –que inicié en el 2011– ha sido más que un profesor: ha sido un amigo.

Gracias a don Enrique Hernández, lector, por su apoyo y por su convicción en que la universidad es un sitio de oportunidades.

Gracias a la profesora Melania Portilla, lectora, por su nivel de formación durante la licenciatura. Contribuyó al análisis de categorías para lograr estudiar las actividades en línea.

Gracias a mi familia por el apoyo y la compañía durante este proceso.

Gracias a mis informantes por compartir su tiempo, sus prácticas y sus opiniones.

Índice General

Introducción	8
A. Justificación.....	9
B. Problematización	12
C. Objetivos	13
D. Estado de la Cuestión	13
E. Marco teórico	18
F. Metodología.....	29
1. Procedimientos	30
1.1 <i>Elaboración de criterios y construcción de instrumentos</i>	30
1.2 <i>Recolección de la información</i>	32
1.3 <i>Registro y análisis de la información</i>	34
Capítulo 1 El uso de Internet de las personas no especializadas (PNE)	37
A. La manera en que Internet es parte de la vida de las personas	37
1. Las personas especializadas en Internet	40
2. Las personas no especializadas (PNE) en Internet	41
B. La utilización de Internet en la vida cotidiana.....	42
1. El consumo de Internet.....	42
2. Internet es un espacio para las prácticas interactivas.....	45
3. La exposición provoca vulnerabilidad. Internet produce cambios en la visibilidad	57
C. Las rutinas cotidianas han cambiado por el uso de Internet	59
1. La experiencia con el uso de Internet	60
2. El uso de Internet trae conveniencias e inconveniencias	65
Capítulo 2 Elementos conceptuales para abordar Internet: la tecnología y los usuarios	73
A. Internet es un producto cultural.....	73
B. La desconstrucción de las dicotomías	76
1. Las interfaces se combinan: lo material y lo inmaterial	77
2. Las realidades se combinan: en línea y fuera de línea	78
2.1 <i>Los dispositivos tecnológicos tienen relación con el acceso a Internet de sus usuarios</i>	81
2.2 <i>Las comunidades en línea</i>	85
C. La proximidad entre los usuarios e Internet	87
1. La relación de los usuarios con Internet: el acceso, la tenencia y el uso de Internet	87
2. Los usuarios de Internet y su actitud.....	91
Capítulo 3 Las acciones de las PNE en línea.....	97
A. Los dispositivos tecnológicos utilizados por las PNE para acceder Internet	98

1. El uso de los dispositivos tecnológicos de acuerdo con el grupo de edad	99
B. Las prácticas en línea que realizan las PNE	105
1. Prácticas en línea de acuerdo con el grupo de edad.....	106
C. La comunicación y la socialización en línea de las PNE.....	117
1. El uso de Internet como medio de comunicación y espacio de socialización de acuerdo con el grupo de edad.	120
Capítulo 4 La privacidad y las sanciones en línea: inconveniencias del uso de Internet	127
A. La galería está abierta a todo el público. Las implicaciones del manejo de la privacidad y la imagen en línea.....	127
1. El derecho de admisión a la galería.	130
2. El reglamento de comportamiento en la galería.	136
3. Los pintores eligen qué exponen.	144
Capítulo 5 Conclusiones generales: La experiencia de las personas no especializadas.....	149
A. La magnitud de las actividades que realizan las personas no especializadas en Internet	149
1. El acceso determina el uso de Internet.	158
2. La influencia de la edad.	161
B. Las personas no especializadas esfuman el mundo en línea y el mundo fuera de línea en distintas maneras.	163
1. Las actividades en línea que apoyan rutinas fuera de línea.	164
2. La comunicación y la socialización en línea que complementan la interacción fuera de línea....	166
3. La opinión y las acciones de los informantes en torno al manejo de su imagen y la privacidad en línea.	170
Corolario.....	175
Anexo 1. Copia de la carta del Comité Ético Científico de Vicerrectoría de Investigación	177
Anexo 2. Instrumento para estudios de caso de acuerdo a grupo de edad	178
Anexo 3. Guión de entrevista focalizada	181
Anexo 4. Glosario	184
Lista de referencias	185

Introducción

En esta investigación se estudian las personas con conocimientos comunes acerca de Internet, pero que lo emplean diariamente para facilitar sus quehaceres académicos, laborales y personales. De ahí que se seleccionó a individuos con formación en el área de las ciencias de la salud de la Universidad de Costa Rica que cotidianamente realizan actividades con el apoyo de los medios de comunicación interactiva (Castells, 2009). Estos comprenden las comunicaciones inalámbricas e Internet.

Para utilizar Internet, las personas requieren acceso a los dispositivos tecnológicos, ya sean móviles –como las tabletas, los teléfonos inteligentes o las computadoras portátiles– o fijos –como las computadoras de escritorio. De ahí que sus prácticas en línea implican una relación entre lo material y lo inmaterial. Asimismo, los usuarios de las tecnologías digitales de la comunicación y la información realizan actos que les traen conveniencias e inconveniencias a sus vidas. De manera que establecen una relación entre el mundo en línea y el mundo fuera de línea.

Gracias a que este es un ámbito en el que se ha tendido a generar conocimiento para mejorar la tecnología se podría esperar que Internet continúe siendo parte de la vida cotidiana. En gran medida, a diario se desarrollan estrategias digitales con el fin de que la tecnología sea empleada por los individuos. Por ejemplo, se desarrolló un algoritmo para estudiar las fotografías que las personas publican y determinar si se ven a la moda (Wilbur, 2015). También, algunas aplicaciones invierten para mejorar sus servicios. Entre estas, se encuentra Pinterest¹, debido a que está verificando los perfiles de usuarios que realicen gran cantidad de pines con el fin de asegurar a los usuarios que no sean cuentas falsas (Chávez, 2015).

¹ Pinterest es una empresa de aplicación móvil y sitio web. En este los usuarios registrados pueden compartir imágenes.

Las tecnologías de la adquisición de la información son empleadas por varios motivos. No en vano, las rutinas se han modificado por las expectativas en cuanto a la funcionalidad de los dispositivos. Esta propuesta procura captar la dinámica que se genera a partir de la forma de uso de Internet.

A. Justificación

Resulta poco discutible que la tecnología es uno de los elementos centrales de la cultura. Consecuentemente, está sujeta a la experimentación. En este sentido, Internet es una innovación inédita que implica un cambio en la matriz sociocultural. En términos de Castells (2003b), es una extraordinaria aventura humana. Por medio de esta investigación, se consideraron las múltiples formas en que los informantes utilizan Internet cotidianamente.

De acuerdo con Boyd y Crawford (2011), se puede encontrar, a cualquier nivel y escala, datos relevantes acerca de los procesos sociales relacionados con la tecnología. Asimismo, los grupos y los temas varían, por tanto son diferentes para cada investigador que se aproxime a ellos (Aguirre, 1995). En este sentido, los cambios que ha provocado la incorporación de Internet en la vida cotidiana se convierten en preocupación permanente de analistas, como informáticos, comunicadores, sociólogos, mercadólogos y antropólogos. Además, la comunicación y la cultura son campos típicamente transdisciplinarios. Por consiguiente, el análisis de los medios debe tomar en consideración un enfoque cultural (Ford, 2001).

Un posible aporte de la antropología al estudio de las actividades en línea es la comprensión de la dimensión sociocultural. Por ejemplo, entender las circunstancias involucradas en los flujos de la información y la difusión de las tecnologías digitales. Además, este enfoque implica conocer cómo los informantes reproducen sus prácticas en línea (Wilson & Peterson, 2002). El rastreo y la medición de lo que los individuos hagan

en Internet no es suficiente, puesto que esos datos no señalan porqué realizan acciones, tales como crear contenido (Boyd & Crawford, 2011).

En términos de Howard y Massanari (2007), el ingreso económico y la educación son factores contextuales importantes para explicar qué hará la gente con las tecnologías digitales. Los datos recopilados en el estudio del Plan Nacional de Banda Ancha del 2011 afirman que a mayor educación de las personas, más utilización del servicio de Internet. Consecuentemente, quienes tienen estudios universitarios tienden a ser los principales usuarios. En este sentido, se plantea que el estatus socio-económico provee ventajas o barreras para utilizar la tecnología (Howard & Massanari, 2007). En Costa Rica, la Rectoría de Telecomunicaciones plantea que la alfabetización digital tiene gran peso. Sin embargo, puede haber hogares con altos ingresos, pero sin conexiones veloces, ya que desconocen su conveniencia.

Si bien este tema ha sido preocupación de analistas, su estudio presenta retos. En cierta medida, los nuevos medios se vuelven obsoletos rápidamente puesto que los usuarios principiantes prefieren iniciar su experiencia con la tecnología más reciente (Wilson & Peterson 2002). De igual manera, los individuos tienen acceso a dispositivos que cambian constantemente. De ahí que las interfaces antiguas se vuelven irrelevantes a un ritmo acelerado.

Por su parte, Agier (2000) asegura que la globalización, por su calidad de acceso masivo a los medios de comunicación, cuestiona las fronteras territoriales locales y la relación entre lugares e identidades. Lo anterior coincide con lo que es afirmado por Whitaker (1999) quien señala que las tecnologías de la información y la comunicación (TICs) trascienden las naciones. Por consiguiente, Internet posibilita construir en múltiples sentidos y direcciones: desde abajo hacia arriba, desde arriba hacia abajo, desde lo local hacia lo global y al revés. Además, es un espacio casi universal. A juicio de Miranda (1998), la incorporación de las personas al ciberespacio contribuye a que la comunidad local forme parte de la global.

En este tema, hay aportes parciales y sus énfasis han sido diversos. Por tanto, esta investigación partió de afirmaciones y resultados de algunos estudios con el fin de elaborar

argumentos y generar nuevos datos. Por ejemplo, el uso de los espacios sociales en la red y la cantidad de actividades que se practican en línea. Así pues, con este estudio se amplían los resultados de análisis, como *Panorama Digital en Costa Rica. Una mirada antes de la entrada de la tele-comunicación privada. Serie I* elaborado por Voxpopuli (2010). En este caso, la única técnica empleada para la recopilación de los datos fue un cuestionario en línea autoadministrado (Voxpopuli, 2010). La incorporación de otras técnicas dio una mayor comprensión sobre este tema. Asimismo, en el estudio hecho por Wei (2012) se afirma que, en buena medida, se desconoce cómo el contexto de los usuarios se vincula a su uso de Internet y cómo sus múltiples prácticas en línea influyen en su vida cotidiana. A su juicio, los esfuerzos de reflexión futuros deberán considerar tantas actividades en Internet como sea posible para alcanzar una mayor descripción de la multimodalidad del uso de las tecnologías digitales. De ahí que, los términos empleados en esta investigación procuraron categorizar los tipos de actividades de los individuos. También, hubo interés por la relación entre el lugar dónde se utiliza Internet, el tiempo que se usa y el tipo de actividades de los usuarios.

Una de las preocupaciones de este estudio fue conocer las acciones de las personas para manejar su privacidad y su imagen en línea, puesto que Internet es cada vez menos anónimo. Algunos individuos han expresado de manera abierta y recurrente su disconformidad con ciertos efectos del uso de las tecnologías digitales, como la vulnerabilización de sus datos. La privacidad en línea consiste en el deseo de intimidad personal en lo que se refiere a las transacciones o la transmisión de la información. A la vez, supone ejercer el control sobre el tipo de datos que se revelan o se obtienen sobre alguien. No es casual que este ha sido un tema controversial. Por tanto, se pueden ampliar investigaciones anteriores, como la elaborada por la Fundación Paniamor (2009) con un énfasis por la privacidad de los menores de edad. A juicio de Debatin y otros (2009), las faltas de privacidad en los sitios de redes sociales se encuentran bien documentadas, pero se ha hecho poco análisis sobre cómo estos problemas se conjugan en el mundo social de los usuarios y cuánto les afecta esta situación.

Asimismo, esta propuesta podría ser un instrumento que proporcione información para la toma de decisiones relacionadas con políticas públicas puesto que permitirá conocer las acciones de las personas en línea. Por tanto, facilitaría que las leyes y las reformas planteen regulaciones congruentes con las prácticas de los usuarios. Esto podría ser de importancia en vista de lo que se propuso con la reforma a la ley de delitos informáticos y conexos. Por ejemplo, el artículo 230 “suplantación de la identidad”² es ambiguo, ya que el texto plantea tipos penales poco definidos. Por consiguiente, excluye a las cuentas de *personas falsas* (Boyd, 2004) generadas en los espacios sociales en la red. Por tal razón, en esta investigación, se recolectará información sobre la creación o recepción pasiva de estas cuentas.

Esta investigación permitiría a la UCR conocer de qué manera algunos de sus estudiantes y docentes del área de ciencias de la salud utilizan Internet. Además, la mayoría de los entrevistados se ha beneficiado de la red inalámbrica que ofrece el Centro de Informática de la universidad (<http://ci.ucr.ac.cr/auri/>).

El interés por este tema surgió al identificar que los individuos con conocimientos técnicos acerca de Internet lo utilizan distinto que las personas con conocimientos comunes. Visto en esta perspectiva, al poseer conocimientos comunes, se es miembro del grupo de las personas no especializadas (PNE). De esa manera, se aumentó el acceso a ellos y, consecuentemente, la viabilidad del estudio. En términos de Miranda (1998), nadie escapa de la revolución tecnológica de manera que se dan experiencias distintas en los espacios digitales. Este estudio se aportó una mayor comprensión acerca de las actividades que realizan los usuarios.

B. Problematización

Esta investigación abordará las distintas maneras en que las PNE usan Internet gracias a las actividades que realizan en línea y su acceso a los dispositivos tecnológicos

² Recientemente, se ha discutido sobre esta legislación. De manera que podrían haber cambios que determinarían la forma en que se asume el comportamiento de la suplantación de la identidad.

móviles o fijos. Esto conduce a comprender cómo incorporan a sus rutinas laborales, académicas y personales los medios de comunicación interactiva. Sobra decir que las actividades pueden permitir que consigan objetivos fijados, pero también pueden acarrear efectos no deseados. De ahí que se pregunta lo siguiente: ¿cómo las PNE relacionan las actividades en línea con sus rutinas cotidianas? También, proponemos las siguientes preguntas: ¿de qué manera el tipo de dispositivos tecnológicos facilita que los usuarios realicen sus acciones habituales? Y ¿cuáles podrían ser los efectos no deseados del uso de Internet?

C. Objetivos

Objetivo general: Demostrar que las PNE con formación en odontología y en microbiología de la Universidad de Costa Rica adoptan las tecnologías de la información y la comunicación digitales de acuerdo con su acceso a los dispositivos con el fin de apoyar sus rutinas académicas, laborales y personales en vista de que hay una relación continua entre la realidad física y la realidad en línea.

Objetivos específicos:

- Distinguir las actividades en línea que realizan las PNE con base en si son prácticas interactivas o receptivas.
- Evidenciar la relación que existe entre el tipo de dispositivo –móvil o fijo– y las actividades en línea que facilitan las rutinas laborales, académicas o personales.
- Contrastar la opinión de las PNE con sus acciones en torno al manejo de la privacidad y la imagen en línea.

D. Estado de la Cuestión

Esta propuesta de investigación ha conducido a una revisión del tema tal y cómo ha sido tratado en otras investigaciones. Existen estudios hechos desde varias perspectivas, ya que los procesos alrededor de las múltiples formas de incorporar las tecnologías digitales a

la cotidianidad atraen el interés de agencias de mercadeo digital, periodistas y universidades. Con el fin de construir el estado de la cuestión, se consultó información sobre el uso de Internet y de los dispositivos tecnológicos.

En la Universidad de Costa Rica (UCR) se estableció el Programa de la Sociedad de la Información y el Conocimiento (PROSIC).³ Sus investigaciones (PROSIC, 2008, 2009) son un aporte porque en ellas se han construido clasificaciones de grupos de edad para estudiar el uso de Internet. Además, presentan el informe anual *Hacia la sociedad de la información y el conocimiento*. Sus análisis han sido tomados en consideración para la selección de la clasificación etárea de esta investigación.

El Informe 2011 permite referenciar la situación estatal de la implementación de la tecnología digital y el acceso por parte de la población. A juicio del ingeniero Jorge Monge, director del PROSIC, la evolución de la tecnología requiere cambios culturales de gran magnitud y ejercicios prospectivos respecto de las políticas públicas y las estrategias para enfrentar esos cambios. También, el informe provee datos acerca del nivel de cobertura de banda ancha del país. Los cantones con mayor penetración son Montes de Oca, Escazú, Santo Domingo y Santa Ana (PROSIC, 2011).

En la UCR, se han realizado conferencias en torno al uso de las TIC digitales. Estas permiten tomar el pulso del debate desde diversas perspectivas, ya que se invita a investigadores o expertos. Los temas tratados responden a inquietudes nacionales vigentes. Por ejemplo, se trató la cuestión de las consecuencias de la visibilidad de las publicaciones de los participantes de los sitios de redes sociales y la reforma a la ley de delitos informáticos y conexos. Asistir a esas actividades aportó una mayor comprensión sobre las regulaciones a las que los usuarios de Internet se ven sujetos.

Durante el 4 de mayo del año 2011, se realizó un foro con el objetivo de ejemplificar cómo los sitios de redes sociales posibilitan compartir información en tiempo inmediato. Los expositores compartieron sus experiencias respecto a este tema en el

³ El PROSIC es un espacio multidisciplinario, con un enfoque centrado en el ser humano, y dedicado al desarrollo de proyectos para un mejor uso de las TIC.

contexto nacional. Así pues, Álvarez relató que él y su novio fueron discriminados en el bar La Bucca.⁴ Ante esto, una amiga escribió una nota en Facebook con el fin de denunciar la situación. La comunicación a través de los espacios sociales en la red facilitó que se le manifestara apoyo. Esto llamó la atención de los medios de prensa tradicionales: una periodista entrevistó a Álvarez y escribió sobre un acuerdo que supuestamente defendía, a pesar de no ser verdad. A través de los sitios de redes sociales, quienes lo apoyaron consultaron si esto era cierto. Así, se verificó la veracidad de un medio tradicionalmente legitimado.

Por su parte, Cambroneró expuso que el uso de los sitios de redes sociales conlleva un cambio en la formación de opinión, porque, antes, esta se formaba por los medios legitimados y la retroalimentación en los espacios físicos. A su juicio, hoy el espacio público es, en buena medida, en línea, plural, multidireccional e interactivo. En conexión con Álvarez, manifiesta que la agrupación y la visibilización se facilitan en los espacios sociales en la red. Asimismo, destaca los cambios que se han dado en la sociedad a nivel de los medios de comunicación y políticos: los líderes de opinión se han diversificado. Además, el proceso de mediación entre las fuentes y las personas es bidireccional, como sucedió en el caso de Álvarez. De igual manera, señala que las valoraciones de los usuarios de Internet provocan modificaciones en la difusión del contenido de las noticias. Por tanto, afirma que los periódicos digitales experimentan un consumo desagregado de la información, puesto que los usuarios eligen leer lo que les interesa, no lo calificado como merecedor de la portada. Por su lado, Villegas se refirió al papel de los medios de comunicación tradicionales. A su juicio, sí hay legitimación del periódico impreso, puesto que los periodistas se reservan las noticias que consideran mejores para la versión “de papel”. No obstante, considera posible que esto varíe. Villegas manifestó que parte del aprendizaje que ha tenido se relaciona con la experiencia de haber abierto espacio a medios no tradicionales dentro del medio tradicional del periódico.

⁴ El administrador del lugar les solicitó que se retiraran, ya que se besaban y se daban la mano. Posteriormente, le pidió disculpas a Álvarez.

Las experiencias expuestas en el foro ejemplifican cómo Internet trae a las personas la oportunidad de crear contenido. Esto implica que compartan sus opiniones o que reaccionen ante figuras tradicionalmente legitimadas. Los casos expuestos se pueden relacionar con el uso de los medios de comunicación interactiva que hizo el Ejército Zapatista de Liberación Nacional (EZLN) para explicar los objetivos de la toma de San Cristóbal de las Casas (Finkelievich, 2000). Esta información se incorpora a la propuesta, puesto que son ejemplos de prácticas interactivas y acciones de las multitudes inteligentes (Rheingold, 2004).

Esquivel (2010) realizó una síntesis acerca de los estudios de la Fundación Paniamor sobre el entorno de los adolescentes costarricenses que utilizan las TICs digitales. Se presentó el marco conceptual de las investigaciones, lo que incluye el acceso, el uso y la tenencia de la nueva tecnología. Por tanto, se revisó el informe final elaborado por Pérez (2008). Los conceptos desarrollados en su análisis fueron insumo para el marco teórico de esta propuesta.

Por otra parte, López y Olmedo editaron “Cultura, identidades y ciberespacio. III Congreso Latinoamericano de Humanidades”, el cual contiene ponencias de expertos acerca del tema. El análisis hecho por Fonseca plantea que la red de redes, ha cambiado las metáforas sobre cómo percibimos el entorno. A su juicio, Internet pasa a ser un espacio en el que las personas se apropian de la exterioridad. El aporte de su propuesta radica en que ejemplifica prácticas interactivas que pueden realizar los usuarios, ya que afirma que invisten procesos individuales y culturales cuando dan sentido a las computadoras que utilizan. De ahí que el uso de los dispositivos tecnológicos contribuye a la construcción de imágenes y experiencias que los actores tienen de sí y de sus cuerpos. También, el trabajo de Miranda es parte de la edición. En su análisis afirma que la red es una plataforma donde convergen la tecnología y los humanos. Entre otros aspectos definidos por la autora, plantea que las personas deben tomar decisiones para que el uso de los medios de comunicación interactiva lleve al desarrollo integral de la sociedad. A partir de una lectura muy optimista, plantea que Internet puede dar respuestas a problemas cotidianos y llevar a un mundo más equitativo.

Además, Miranda define la cultura tecnológica-informacional como la capacitación de recursos humanos en el uso de la tecnología para contribuir al desarrollo de los países. En su perspectiva, durante el año 1998, no se hacía un uso adecuado del ciberespacio, puesto que se carecía de esta en América Latina. A nivel nacional, los informes anuales de PROSIC evalúan este aspecto. Asimismo, lista los porcentajes de la penetración de Internet, lo que permite comparar el desarrollo tecnológico en la región. Por consiguiente, manifiesta que hay grandes diferencias en el acceso entre países cercanos geográficamente. También, agrega que los medios de comunicación interactiva deberían ser aprovechados, en virtud de que fomentan el diálogo y la participación. En este sentido, el uso de las tecnologías digitales humanizaría a los ciudadanos y destacaría sus diferencias y similitudes. El aporte de su propuesta consiste en que contextualiza la penetración de Internet en Costa Rica en comparación con otros países y ejemplifica las conveniencias de las prácticas interactivas, como la comunicación.

En el ámbito local, Voxpopuli (2010), empresa dedicada a la investigación de mercados, realizó un estudio para entender la realidad digital de los costarricenses con un uso extensivo de Internet. Se admiten las limitaciones del análisis. Por tanto, esta investigación es un insumo para la selección de las técnicas de la propuesta metodológica.

Fuera de Costa Rica, se localiza a la empresa venezolana Tendencias Digitales (2007) que realizó un estudio en América Latina sobre los indicadores de uso de Internet. Se identificaron segmentos de usuarios con base en su forma de utilizar los medios de comunicación interactiva. También, se determinó que, de acuerdo con los individuos, las conveniencias de las tecnologías digitales giran en torno a la información y la comunicación. Consecuentemente, estos resultados son un insumo para la investigación, ya que ejemplifican los efectos deseados de las prácticas receptivas e interactivas.

Por otra parte, Sanz (2001) plantea que la tecnología es un arma de doble filo, en vista de que conlleva efectos positivos y negativos. Al igual que García (2004), afirma que la sociedad del conocimiento es desigual. También, considera que Internet permite que los individuos finjan ser lo que desean, en vez de reflejar quiénes son en realidad. Efectivamente, el análisis de Couldry (2012) afirma que el uso de los medios de

comunicación interactiva posibilita que las personas circulen información sobre sí mismas para tener presencia pública. A juicio del autor, esto responde a un emergente requisito en la vida cotidiana de tener notoriedad. Volviendo a Sanz (2001), plantea que las tecnologías digitales son incorporadas a la vida cotidiana en virtud de que generan cambios en el campo emocional y afectivo. Sus afirmaciones son un insumo, ya que ponen de manifiesto el uso desigual de Internet y ejemplifican las prácticas interactivas.

Así pues, el material consultado se pondera de la siguiente forma. El informe realizado por PROSIC (2011) y los estudios de Miranda contextualizan el acceso a Internet por parte de la población nacional. También, las investigaciones de PROSIC (2008, 2009) fueron una referencia para el planteamiento de la metodología. La experiencia del estudio realizado por la empresa Voxpopuli (2010) condujo a la selección de otras técnicas para la recolección de la información. Asimismo, los planteamientos de los autores fueron un punto de partida para la construcción del marco teórico. Se afirma que los usuarios utilizan Internet de manera desigual con base en los estudios de Miranda (1998) y García (2004). La distinción entre las prácticas interactivas y las prácticas receptoras se realizó en vista de las actividades mencionadas por Cambrero, Álvarez, Villegas, Fonseca (1998), Miranda (2003) y Sanz (2001). Por su parte, el estudio de Tendencias Digitales indica que los individuos valoran las conveniencias que trae el uso de los medios de comunicación interactiva. Estas referencias bibliográficas han permitido familiarizarse con la teorización existente.

E. Marco teórico

El marco teórico elaborado es un recurso para comprender la realidad de los usuarios de las TIC digitales. En vista de las necesidades de esta investigación, la discusión remite de manera directa al empleo de Internet. De ahí que se investigan los tipos de actividades que pueden realizar los individuos para apoyar sus rutinas cotidianas. Esto obliga a examinar los planteamientos respecto al empleo de los medios de comunicación interactiva y el vínculo entre lo que sucede en línea y la realidad física de las personas.

Los estudios de Castells son los más citados del mundo sobre las TIC. El autor afirma que las personas, las instituciones y las empresas transforman la tecnología, apropiándose y modificándola (Castells, 2003a). Consecuentemente, la vida de los individuos cambia por su implementación. En sus términos, Internet se transforma al usarse para múltiples tareas. Así pues, plantea que el consumo de los medios de comunicación tiende a ser una actividad predominante en los hogares. También, agrega que el propósito con el que se usan las tecnologías digitales marca diferencias entre los individuos. Los aportes de Castells (2003a) son un punto de arranque en virtud de que examina el uso desigual de las tecnologías digitales.

Es importante establecer que Internet se conforma por un conjunto de aplicaciones, mas su contenido es modificado por la participación humana gracias a que las personas usan de distintas maneras los medios de comunicación interactiva. Los individuos crean, circulan y consumen de manera desigual (García, 2004). Como ya se ha mencionado, se utilizan las categorías de personas especializadas (PE) y personas no especializadas (PNE). Las PE son quienes poseen formación técnica sobre Internet por su instrucción académica o empírica. Las PNE cuentan con conocimiento común acerca de las TIC digitales. Son quienes las incorporan a su vida diaria a pesar de no tener formación en ese ámbito. Además, usan Internet para apoyar sus rutinas, gracias a que cuentan con acceso garantizado a esta tecnología.

La vida de las PNE se ha complejizado en virtud de que no hay una manera homogénea de utilizar las tecnologías digitales. En términos de García (2004), los saberes y las innovaciones tecnológicas están repartidos desigualmente. Además, las oposiciones binarias de acceso/no acceso o uso/no uso tienen limitaciones explicativas, puesto que no distinguen los tipos de actividades que realizan las personas cotidianamente. Con el fin de analizar las dimensiones más complejas de las inequidades digitales, se ha incorporado el estudio de los tipos de uso de Internet (Wei, 2012). Así pues, “estar en línea” es un asunto de grado con diferencias sistemáticas entre quienes se involucran en más o menos actividades en Internet.

De ahí que, en esta investigación interesa distinguir los tipos de actividades en línea que apoyan las rutinas cotidianas de las PNE. Consecuentemente, esto conduce a la organización de estas en categorías (Rodríguez & García, 1996). Inicialmente, las acciones de los usuarios en Internet fueron consideradas como lo que se ha denominado conceptos sensitivos (Hammersley & Atkinson, 1994) en virtud de que captan y caracterizan los fenómenos identificados. Por tanto, el entretenimiento, la consulta de información, la recepción pasiva de contenido –como es característico en el comportamiento de los *lurkers*–,⁵ la creación de contenido, la coordinación de acciones, la comunicación y la realización de operaciones de tipo financiero o administrativo son un punto de referencia para la aproximación al mundo empírico. De ahí que se determinó que el término “actividades en línea” corresponde a una categoría general. Esta se desglosa en los conceptos de prácticas receptivas o interactivas en virtud de las regularidades percibidas en los tipos de acciones. A continuación, se muestra su desglose en conceptos y contenidos.

1. Categoría general: actividades en línea.

1.1. Concepto: prácticas interactivas.

1.1.1. Contenidos: creación de contenido, comunicación, coordinación de acciones, realización de operaciones de tipo financiero o administrativo.

1.2. Concepto: prácticas receptivas.

1.2.1. Contenidos: entretenimiento, consulta de información, seguimiento de las contribuciones de los demás usuarios.

Es importante establecer la diferencia entre el uso, el acceso, la tenencia y el consumo de Internet. El uso se refiere a las características de la acción y la interacción que se establece en el medio (Pérez, 2008). La tenencia es la posesión personal o familiar de la tecnología. El acceso es la posibilidad de usar un dispositivo tecnológico,

⁵ Los *lurkers* son los participantes que realizan prácticas receptivas, puesto que poseen cuentas habilitadas, pero rara vez contribuyen a los debates públicos.

independientemente de que se posea o no puesto que depende de la disponibilidad de los objetos en el espacio en el que se desenvuelven los individuos.

El concepto de consumo permite comprender la conformación de estilos de vida diferenciados. De acuerdo con Featherstone (1995), el disfrute de los bienes se da por motivos intangibles, como dominar con naturalidad la información y hacer un uso adecuado de los objetos. Por consiguiente, los consumidores de tecnología deben tener el dinero para hacerlo y las destrezas para utilizarla. Por lo tanto, para consumir los contenidos disponibles en Internet, las personas deben tener acceso y saber cómo utilizar los dispositivos móviles o fijos. No obstante, Wilson y Peterson (2002), señalan que poseer en términos materiales la tecnología no significa que también se posea la actitud para aprovecharla.

El uso de las TIC digitales ha moldeado nuevos hábitos para beneficiarse de la información. De ahí que algunos usuarios suelen atender distintos medios simultáneamente. “La multitarea es la norma y no la excepción (...)” (Castells, 2009, p. 186). En algunos casos, los individuos que en mayor medida utilizan los medios basados en Internet suelen dedicar menos tiempo a los medios convencionales. Además, el nuevo entorno informacional compite con los medios tradicionales en la disputa de audiencias puesto que si aumenta el consumo de contenido en Internet, el tiempo que se destina a otros medios disminuye (Trejo, 2006). El pulso entre la audiencia televisiva y la de las redes digitales se ejemplifica con el caso del actor Ashton Kutcher, quien en el año 2009, retó a la cadena CNN a un concurso de popularidad en Twitter.⁶ El actor ganó la competencia⁷ y se convirtió en el primer usuario del sitio con más de un millón de seguidores.

Por tanto, el uso de Internet ha provocado que los usuarios no se apeguen a una oferta única o definida de programación y contenido. De acuerdo con Castells (2003a), la audiencia se ha vuelto más selectiva: demanda y busca información acorde con sus deseos y

⁶ Twitter es un sitio de redes sociales. A través de este, los usuarios envían y leen mensajes de menos de 140 caracteres.

⁷ **Compitó para alcanzar un millón de seguidores antes que la cuenta “CNN Breaking News” (@cnnbrk) del canal.**

sus necesidades. Este comportamiento conduce a que los medios de comunicación digitales se puedan utilizar de maneras diversas. Asimismo, Internet se caracteriza por la interactividad, ya que los usuarios pueden consumir y producir mensajes (Trejo, 2006). En términos de Castells (2009), en esto consiste la autocomunicación de las masas. Los participantes generan los mensajes, definen los receptores y seleccionan los contenidos de la web que quieren recuperar. Por ejemplo, los lectores de periódicos digitales pueden predeterminar criterios a través Flipboard⁸ para tener acceso a noticias actualizadas de su interés. El análisis del autor pone de manifiesto las prácticas receptivas, como la consulta de la información.

También, las características técnicas de los sitios web y las aplicaciones posibilitan la comunicación, la cual es una práctica interactiva. Los espacios sociales en la red tienden a incrementar el intercambio de contenidos. Whitaker (1999) recalca esta capacidad, en virtud de que se trascienden localidades y aspectos artificiales como las fronteras políticas. También, los medios son parte de un contexto y cumplen un papel particular en los procesos de comunicación (Pizarro & Torres, 2010). Además, el lenguaje funciona como el medio más importante para la coordinación de la acción (Habermas, 1996). Este es esencial para el uso de los espacios en línea de mensajería instantánea, las video conferencias y los sitios de redes sociales.

La comunicación mediada por computadoras (CMC) abarca las prácticas y las posibilidades interactivas que ofrece la red para la convivencia. De acuerdo con Prado (2010), es la comunicación entre dos o más individuos, utilizando como medio una computadora conectada a Internet. Además, plantea que es un contexto en sí misma, gracias a que allí pueden ocurrir relaciones entre personas. Asimismo, contribuye a la consolidación de la identidad y la socialización (Prado, 2010), ya que se presentan discursos acerca de contextos culturales, sujetos o grupos sociales con vidas similares o

⁸ Flipboard es una aplicación que compila contenido de sitios web, como periódicos y revistas. Sus usuarios seleccionan a qué sitios o contenidos suscribirse. Por tanto, reciben actualizaciones de los medios de comunicación y temas de su interés.

deseables. En términos de Prado (2010), la existencia de los usuarios se basa en la interacción comunicativa.

Así pues, en Internet, se dan procesos que pueden resultar en comunidades que intercambian conocimientos a partir de sus vínculos. Rheingold (2004) se refiere a estas como multitudes inteligentes. El autor las define como grupos de personas que emprenden movilizaciones colectivas, gracias a que un nuevo medio de comunicación posibilita novedosas formas de organización entre personas que hasta entonces no podían coordinar tales movimientos (Rheingold, 2004). Los dispositivos móviles y las computadoras permiten este tipo de acciones.

También, se destaca que los sitios de redes sociales facilitan la conectividad. Las PNE pueden utilizar estas aplicaciones para interacciones privadas, públicas o mixtas (Boyd, 2004). De igual manera, en estas se articulan comunidades en línea. Sin embargo, estas no capturan la complejidad de todas las relaciones sociales. Las redes entre individuos conformadas a través de estos sitios no necesariamente equivalen sus redes sociales fuera de línea (Boyd & Crawford, 2011). Por ejemplo, las personas suelen tener en sus listas de contactos a amistades antiguas, a pesar de tener poco en común (Boyd, 2004).

Por consiguiente, el propósito de los espacios sociales en la red es facilitar la interacción (PROSIC, 2010). Además, su utilidad se determina por la creatividad de los usuarios. Consecuentemente, la construcción de perfiles de *personas falsas* refleja su inventiva. En su análisis, Boyd (2004) señala que surgen distintos tipos. Los *cultural characters* representan puntos de referencia compartidos con los que la gente se puede conectar.⁹ Los *community characters* representan colecciones externas de personas que ayudan a congregarse grupos conocidos.¹⁰ Los *passing characters* son personas duplicadas en el sistema o representaciones de individuos que se rehúsan a participar.¹¹ Los participantes se hacen *amigos* de estos personajes, en virtud de que aprecian lo que

⁹ Por ejemplo, *Oldemarsh de Tierra Blanca* en Facebook. Este es un personaje que, a partir de un vocabulario coloquial, utiliza el humor para comentar sucesos del acontecer nacional.

¹⁰ Por ejemplo, la página *INCAE Business School* en Facebook.

¹¹ Este es el caso de la cuenta *Nery Brenes (Oficial)*, ya que se escribe en tercera persona.

representan. Por tanto, los individuos que siguen estas contribuciones realizan prácticas receptivas.

Además, en algunos casos, la red refleja las virtudes de la realidad física. Visto en esta perspectiva, se destaca la colaboración (Trejo, 2006). Este atributo se manifiesta como un conjunto de acciones solidarias en un proyecto intelectual gracias al soporte de la red. De ahí que Wikipedia ejemplifica la cooperación en línea, puesto que es un espacio para la divulgación de contenido.¹² Esta reflexión de Trejo (2006) es base fundamental para la investigación gracias a que los sitios web con estas características combinan las prácticas interactivas y receptivas. Por consiguiente, los participantes pueden coordinar acciones y consultar la información con el fin de crear las páginas y accederlas.

Los investigadores Wilson y Peterson (2002) analizan la dinámica de las interacciones en Internet. En sus términos, las acciones en los medios de comunicación interactiva se encuentran vinculadas al mundo físico. Por tanto, no hay interrupción entre los ámbitos de las comunidades, las identidades y las redes. En su perspectiva, las interacciones en línea se entienden al considerar su contexto. El aporte de su propuesta consiste en que establecen la continuidad entre la realidad en Internet y fuera de este medio.

Por su parte, las analistas Santos y Márquez (2003) plantean los mecanismos culturales de la producción y el consumo de la tecnología. En sus términos, las nuevas tecnologías influyen en el ámbito cultural y se modelan por los ambientes que las adoptan. De ahí que definen el estilo tecnológico para referirse a la relación entre los artefactos y su contexto de construcción. Es decir, el término articula el diseño y la producción de la tecnología junto con su entorno. Además, plantean que la creación de artefactos tecnológicos refleja las necesidades, las expectativas y el prestigio social. Gracias a su propuesta, se pone de manifiesto la continuidad entre la realidad en línea y fuera de línea en vista de que los dispositivos tecnológicos se vinculan con su contexto de creación.

¹² El sitio Wikipedia cuenta con reglas diferentes a las de los medios tradicionales en virtud de que su *software* abierto permite las revisiones y las contribuciones de los usuarios. Además, cuenta con supervisores voluntarios que enmiendan fallos en los textos. Sin embargo, por su misma naturaleza, se pueden introducir en los artículos elementos que inducen al error.

En su análisis, Trejo afirma que Internet depende de un ensamblaje físico para el acopio y el transporte de los datos. De ahí que plantea la corporeidad de las interfaces. Por consiguiente, los contenidos de Internet son inmateriales, pero se debe acudir a una infraestructura tangible que les da soporte. De esta forma, su análisis plantea la continuidad entre lo material y lo inmaterial.

Asimismo, en la conceptualización propuesta por Lévy, la cultura digital se compone de tres elementos. Los entornos materiales electrónicos son el equipo informático y los dispositivos para la programación y el procesamiento de los contenidos. Los entornos simbólicos digitales son la información que reside y circula en los entornos materiales, como las aplicaciones. Los entornos simbólicos interpretativos son las representaciones que tienen que ver con las legitimaciones relacionadas con los entornos digitales (Lévy, 2007). En sus términos, entre estos elementos se da una continuidad. Sus argumentos abordan la relación entre lo material y lo inmaterial de ahí que son de importancia para la investigación.

En esta propuesta, los dispositivos tecnológicos son considerados una categoría general que se desagrega en los contenidos: uso y tipos de artefactos electrónicos. El uso se desglosa en el acceso y la tenencia del equipo informático. Los tipos se refieren a la distinción entre dispositivos móviles, –las tabletas, los celulares inteligentes o las computadoras portátiles–, o fijos, –las computadoras de escritorio.

También, es importante establecer que la unión entre las computadoras y la comunicación social provoca dos tipos de situaciones: se aumenta la libertad en ciertos sentidos, pero en otros se restringe (Rheingold, 2004). De ahí que cobra importancia el aspecto de la privacidad en Internet, ya que hay consciencia de la integración entre lo virtual y lo físico. En términos de Rheingold (2004), la pérdida de la privacidad es quizá el lado oscuro de los sistemas de cooperación tecnológica. Agrega que para cooperar con otras personas, se necesita conocerlas y esto significa que querrán conocer a los demás también.

Las características técnicas de los sitios web y las aplicaciones recolectan datos de los usuarios con el fin de conocer su ubicación u opinión. Consecuentemente, esto tendría

implicaciones en su comportamiento puesto que podrían ser objeto de sanciones positivas o negativas. En términos de Whitaker (1999), “las nuevas tecnologías de vigilancia hacen cada vez más transparentes a las personas, y reducen sin cesar los espacios privados en los que la gente, tradicionalmente, se retraía para refugiarse y dedicarse a sí misma” (p. 13). Por consiguiente, la vigilancia limita la libertad de expresión y las acciones habituales. Los planteamientos del autor son base para la investigación, en virtud de que la vulnerabilización de la privacidad es una consecuencia no deseada del uso de Internet.

Visto en esta perspectiva, las tecnologías del conocimiento posibilitan la vigilancia universal. Las características técnicas de los dispositivos e Internet facilitan que los participantes sean ubicables porque se pueden rastrear sus recorridos a través de sitios los web (Trejo, 2006). La conciencia respecto a lo anterior corresponde a un conocimiento diferenciado sobre las TIC digitales.

Por su parte, Castells (2003b) analiza el vínculo entre Internet y la sociedad con el fin de examinar las implicaciones políticas de la libertad y la privacidad. En sus términos, es irónico que la red se promueva como un espacio para la libertad de expresión, puesto que la vida privada se expone gracias a la tecnología. Por consiguiente, su análisis plantea los efectos no deseados del uso de las TIC digitales, como la vulnerabilización de la privacidad.

En gran medida, la transparencia en la vida de los usuarios condicionará sus acciones (Castells, 2003b). En conexión con el autor, Boyd (2012) define este proceso como “radical transparency”. Este implica que al haber gran cantidad de información personal fácil de consultar y con alto potencial de visibilidad en Internet, los individuos se comportarán de forma honesta fuera de línea. Por tanto, la ausencia del anonimato regula el comportamiento (Boyd, 2012). Siguiendo las afirmaciones de los autores, se abordan dos situaciones: la continuidad entre la realidad fuera de línea y en línea y las sanciones a las que se exponen los participantes. De manera que estas regulaciones podrían considerarse como un efecto no deseado del uso de los medios de comunicación interactiva. A juicio de Castells (2003b), el control que favorecen las tecnologías digitales debería ejercerse “de abajo hacia arriba”, puesto que los gobiernos deberían vigilarse, no la vida

privada. Estos planteamientos son relevantes para la investigación puesto que ejemplifican los efectos no deseados del uso de Internet y las regulaciones sobre los usuarios.

Así pues, el uso de Internet ha provocado un cambio en el paradigma de la privacidad. Castells (2003b) afirma que se ha estructurado el comportamiento de acuerdo con las normas dominantes de la sociedad, ya que una porción significativa de la cotidianidad sucede en la red. La vida en un sistema electrónico implica que parte de ella está expuesta a la observación. Esta exposición, más las sanciones positivas y negativas condicionan las actitudes de las personas. No obstante, sí existen usuarios que aprovechan las redes de medios de comunicación para esconder su identidad.

Los usuarios cautos deben realizar un análisis racional antes de revelar información personal a un número potencialmente ilimitado de personas (Debatin *et al.*, 2009). A juicio de Madden (2012), en comparación con el año 2009, los individuos sí han incrementado sus estrategias para manejar su imagen en línea. Sin embargo, Fallas (2012) manifestó que el pudor de las personas ha disminuido, puesto que hay una fuerte tendencia a que muestren sus fotografías a través de los sitios de redes sociales. La importancia de la privacidad se comprende al entender el funcionamiento de los sitios y las implicaciones de compartir información en Internet.

En la investigación, hay interés por las acciones que realiza la gente para manejar su privacidad e imagen en línea. Los términos anteriores son categorías generales. A continuación, se muestra el desglose en conceptos y contenidos.

2. Categoría general: privacidad.

2.1. Concepto: destrezas.

2.1.1. Contenidos: configuración de preferencias, creación de listas de contactos, eliminación de contactos, eliminación de etiquetas, conocimiento sobre la arquitectura de sitios.

2.2. Concepto: opinión.

2.2.1. Contenidos: datos proporcionados a sitios web, datos recolectados por aplicaciones.

3. Categoría general: imagen en línea.

3.1. Concepto: sanciones.

3.1.1. Contenidos: sanciones positivas, sanciones negativas.

3.2. Concepto: auto-imagen.

3.2.1. Contenidos: reflexionar sobre la presencia en línea, compartir datos personales, realizar publicaciones personales.

Internet ha provocado consecuencias en los procesos sociales en virtud de que lo sucedido en línea se encuentra vinculado a estructuras y relaciones interpersonales fuera de línea (Wilson & Peterson, 2002). Entre otros aspectos definidos por Wilson y Peterson (2000), agregan que la dicotomía en línea/fuera de línea contradice premisas que admiten múltiples roles que los individuos negocian según el contexto sociopolítico y cultural. Por tanto, se debe atender la deconstrucción de estas dicotomías, ya que es más útil plantearse investigar la continuidad de las identidades y las redes sociales (Wilson & Peterson, 2002). Consecuentemente, los actores mantienen su individualidad cuando se involucran en alguna actividad en Internet. Incluso, los usuarios que comentan en foros o blogs ejercen una modalidad de socialización que tiene formas nuevas, pero conserva rasgos esenciales del encuentro entre personas. Por consiguiente, el cambio radica en el espacio para expresarse.

Los estudios de estos autores son parte de la investigación, puesto que analizan el empleo asiduo de las tecnologías digitales. Así pues, el material consultado se pondera de la siguiente forma. Se afirma que los usuarios utilizan Internet de manera desigual con base en el análisis de Castells (2003a) y García (2004). Consecuentemente, se construyeron las categorías de PE y PNE. El estudio de los tipos de uso planteado por Wei (2012) fue base para distinguir los tipos de actividades en línea y organizarlos en conceptos y contenidos. De ahí que se distinguen las prácticas receptivas por las actividades mencionadas por Castells (2003a, 2009) y Trejo (2006). Igualmente, las prácticas interactivas se caracterizan en vista de los argumentos de Castells (2009), Whitaker (1999), Pizarro y Torres (2010), Habermas (1996), Prado (2004), Boyd (2004), Boyd y Crawford (2011), PROSIC (2010), Rheingold (2004) y Trejo (2006). La combinación entre ambos tipos se aborda gracias a lo propuesto por Trejo (2006). La continuidad entre lo material y lo inmaterial en los medios

de comunicación interactiva se plantea por el análisis de Santos y Márquez (2003), Wilson y Peterson (2002), Castells (2003b) y Boyd (2012). El vínculo entre la realidad en línea y fuera de línea se fundamenta en los trabajos desarrollados por Trejo (2006) y Lévy (2007). Los conceptos de uso, acceso y tenencia definidos por Pérez (2008) son incorporados con el fin de describir la relación de las personas con los dispositivos tecnológicos. Las observaciones realizadas por Featherstone (1995) y Wilson y Peterson (2002) evidencian que es necesario tener destrezas para consumir la tecnología. De igual manera, las investigaciones consultadas abordan las consecuencias no deseadas del uso de Internet. La vulnerabilización de la privacidad se plantea en vista de las investigaciones de Rheingold (2004), Trejo (2006), Castells (2003b) y Whitaker (1999). Las regulaciones sobre los individuos se abordan gracias a los argumentos de Castells (2003b) y Boyd (2012). El manejo de la reputación en línea se apoya en el análisis de Debatin y otros (2009) y Madden (2012) y Fallas (2012). Consecuentemente, estos conceptos se utilizarán para alcanzar los objetivos de la investigación.

F. Metodología

La preocupación por registrar la incorporación de los medios de comunicación interactiva en la vida cotidiana obliga a adoptar una metodología que permita comprender los motivos detrás de las acciones de los usuarios. Por tanto, se eligió el paradigma cualitativo. La principal característica de este enfoque es el interés por captar la realidad a través de los ojos de los sujetos, a partir de la percepción que tienen de su propio contexto.

En el análisis de Gurdián-Fernández (2007), al recoger datos de esta naturaleza se dan las siguientes condiciones. Primero, el investigador se debe acercar lo más posible a las personas, la situación o al fenómeno que se estudia con el fin de comprender, explicar e interpretar con profundidad y detalle lo que sucede y lo que significa lo que sucede. Segundo, se debe capturar fiel y detalladamente todo lo que ocurre y lo que las personas dicen. Tercero, los datos –en un principio– son eminentemente descriptivos. Además, los

son referencias directas de las personas, de la dinámica, de la situación, de la interacción y del contexto (Gurdián-Fernández, 2007).

Respecto al mismo tema, la autora afirma que los significados son los datos. Así, pues, se debió estar alerta a lo que emergió de ellos. El proceso de ver, escuchar e indagar en los datos reveló patrones de uso de Internet y otras dimensiones de interés, como la opinión de los usuarios sobre la privacidad en línea.

1. Procedimientos

1.1 Elaboración de criterios y construcción de instrumentos

La población que se tomó en cuenta es el grupo de las PNE con acceso garantizado a Internet. Los informantes se seleccionaron por medio del muestreo teórico a partir de los siguientes criterios.

- Educación en el área de odontología y microbiología de la UCR.
- Acceso a los dispositivos móviles (teléfonos inteligentes, tabletas, computadoras portátiles) o fijos (computadora de escritorio).
- Pertenencia a los rangos de edad.
- Lugar de residencia, estudio o trabajo en Escazú, Santa Ana o San Pedro de Montes de Oca.

Se seleccionó a las personas con esta formación en virtud de que no tienen conocimientos especializados acerca de las tecnologías digitales. Además, se exponen a la comunicación intermediada para trabajar con otros individuos. Asimismo, consultan Internet para adquirir información relacionada con el área de la salud por razones personales y por motivos profesionales y académicos.

Las PNE se clasificaron de acuerdo con su acceso a los dispositivos tecnológicos móviles o fijos y su edad. Esta determinación de criterios de heterogeneidad obedece a las similitudes generacionales, la experiencia con el uso de los medios de comunicación interactiva y la preferencia por incorporar las tecnologías digitales a su vida cotidiana.

Además, en buena medida, los usuarios de los dispositivos móviles utilizan Internet más asiduamente. De manera que, con el propósito de recolectar los datos, los informantes fueron catalogados en los siguientes grupos etarios: de los 18 a los 30 años y de los 31 a más edad.

Con esta clasificación etaria se procuró captar los diferentes momentos de la vida de las personas. Se realizó con base en los criterios de investigaciones utilizados por PROSIC (2008, 2009) y Tubella, Tabernero y Sánchez-Navarro (2008). Las presunciones de los analistas fueron el punto de arranque para construir las categorías.

Así pues, en su estudio acerca de los jóvenes, PROSIC (2008) analizó población entre los 12 y 24 años insertos en el sistema educativo nacional. En los resultados, se señala que en el total de los usuarios de Internet, los jóvenes colegiales representan una proporción menor que los universitarios (PROSIC, 2008). Por tanto, el primer rango inicia con los 18 años. Asimismo, Tubella y otros (2008) indican que los individuos menores de 30 años suelen usar Internet de manera más frecuente que las personas de 30 o más años. De ahí que este segmento finaliza con esa edad. También, este grupo se asocia con estudiantes universitarios o profesionales jóvenes que inician su inserción en el mercado laboral. Por tanto, los padres suelen ser los encargados de adquirir las tecnologías digitales a las que sus hijos tienen acceso (PROSIC, 2008). En términos de Tubella y otros (2008), los individuos de este grupo etario suelen vivir con sus familias. Consecuentemente, se consideró necesario contrastar su manera de utilizar los medios de comunicación interactiva con el uso que efectúan las personas con mayor edad y poder adquisitivo (Tubella *et. al.*, 2008).

El punto de partida para la delimitación del segundo rango fueron los grupos etarios elaborados para la investigación acerca de los profesores costarricenses y las presunciones de Tubella y otros (2008). En el caso del estudio de PROSIC (2009), la clasificación fue la siguiente: de 30 a menos años, de 31 a 45 años y de 46 a más años. De acuerdo con los resultados, los profesores mayores hacen un menor uso de las tecnologías digitales y son menos proclives a emplearlas para cumplir con tareas administrativas (PROSIC, 2009). En la misma dirección, Tubella y otros (2008) indican que suelen tener trabajos estables y vivir

con su pareja e hijos. Por tanto, este grupo se asocia a individuos con la capacidad de comprar sus dispositivos tecnológicos, lo que los distingue del primer grupo. Por consiguiente, estos grupos etarios contruidos para la investigación permiten asociar a las personas con su tenencia o acceso a la tecnología.

El Comité Ético Científico de Vicerrectoría de Investigación sometió a consideración este Proyecto de Trabajo Final de Graduación. Después del análisis, los miembros indicaron que el proyecto se encontraba bien planteado y no representaba ningún riesgo para la población (Anexo 2). De igual manera, se le consultó a cada informante si deseaban que se utilizara un seudónimo en el momento de presentar los datos.

1.2 Recolección de la información

Se planteó el empleo de técnicas cualitativas con el fin de obtener información fundamentada en las percepciones, las creencias, los prejuicios, las opiniones y las conductas de los informantes. Por tanto, las técnicas seleccionadas fueron el uso de un cuestionario y las entrevistas focalizadas. Primero, se aplicó el cuestionario a todos los individuos como una primera aproximación. Este permitió un análisis comparativo, de manera que las entrevistas focalizadas se utilizaron con los informantes que demostraron un mayor uso de las nuevas tecnologías.

El cuestionario. La entrevista cualitativa es abierta y trata de emular un diálogo entre partes iguales. Esta permite la reconstrucción de acontecimientos del pasado, la comprensión experiencias subjetivas y garantiza una mayor eficiencia en el uso del tiempo y de los recursos (Gurdián-Fernández, 2007). En términos de Bonilla y Rodríguez (2005), las entrevistas exitosas son aquellas que abren un espacio para que se escuchen nuevas voces y se perciban nuevas perspectivas.

El cuestionario procuró captar la cotidianidad de las PNE enfocándose en su uso de los dispositivos tecnológicos, sus prácticas receptivas e interactivas y su manejo de la reputación y la privacidad en línea. Este instrumento se aplicó a cada informante de los

grupos etarios con el fin de recolectar diferencias generacionales. De ahí que se entrevistó a 6 personas por cada rango de edad (3 con acceso a dispositivos móviles y 3 sin acceso a tecnologías móviles). En total, se realizaron entrevistas con 12 individuos. El instrumento enfatizó la relación entre las categorías y los momentos del día con el propósito de comprender el vínculo entre las tecnologías digitales y las acciones habituales de las PNE.

Las entrevistas focalizadas. La entrevista focalizada es un tipo de entrevista abierta no estructurada. Su principal función es centrar la atención del entrevistado sobre la experiencia concreta que se quiere abordar. Antes de realizarla, se delimitan los puntos que se desean cubrir. La delimitación debe concordar con los objetivos de la investigación, las características del entrevistado y su relación con la situación que se investiga. Para aplicar esta técnica, se elabora una lista de preguntas que contenga los puntos que se quieren tratar. Esta contiene los temas, pero no señala el orden ni el volumen de las respuestas. Consecuentemente, entrevistado tiene mayor libertad.

Como se mencionó anteriormente, las entrevistas focalizadas se aplicaron con las PNE que demostraron en el cuestionario un mayor empleo de Internet. Los informantes se seleccionaron como casos estratégicos en virtud de las prácticas que realizan y el tipo de dispositivo al cual tienen acceso. El instrumento se aplicó a 6 individuos de manera que se entrevistó a 3 personas por cada rango de edad. Se entrevistó a 2 personas con acceso a tecnología móvil y 1 individuo con acceso a tecnología fija en vista de que los usuarios de los dispositivos móviles tienden a descargar aplicaciones, las cuales les ayudan a cumplir sus objetivos y toman sus datos personales. Consecuentemente, se empleó un guión distinto de acuerdo con el dispositivo que empleen (Anexo 3 y Anexo 4). Esta técnica se seleccionó, puesto que interesaba un tópico definido y la recolección del discurso natural de las PNE respecto a la manera en que sus acciones en línea apoyan sus rutinas cotidianas fuera de línea y las consecuencias no deseadas del uso de Internet.

1.3 Registro y análisis de la información.

Se creó un registro de los datos a fin de sistematizar la información. El análisis se realizó de acuerdo con el desglose que se muestra en la tabla (tabla 1). En esta se presentan las categorías, los conceptos y los contenidos. Las categorías referentes a este fenómeno son una tipología general que engloba a los conceptos. Estos abarcan a los contenidos –que son más específicos. La investigación se interesa por los tipos de actividades, en línea, que apoyan las rutinas cotidianas, fuera de línea, de las PNE. Los anteriores son datos cualitativos, por lo que, a juicio de Rodríguez y García (1996), su análisis conlleva tareas de categorización.

Asimismo, se utilizó la estrategia de la triangulación con el propósito de analizar los datos. De manera que se cotejó la información proveniente de las referencias bibliográficas, el cuestionario y las entrevistas focalizadas. Esta estrategia proporcionó criterios de confiabilidad (Valles, 2000) en virtud de que proporciona credibilidad en los estudios cualitativos.

Las fases descritas implican las siguientes actividades que se muestran en la tabla (Tabla 2). Asimismo, se muestran los productos que se esperan de cada una de estas. Esta figura de relaciones permite ver el proceso y la secuencia de pasos para llevar a un resultado.

Tabla 1 Categorías, conceptos y contenidos para el análisis de la información.

Categorías	Actividades en línea		Dispositivos tecnológicos		Privacidad		Manejo individual de la reputación en línea	
	prácticas interactivas (PI)	prácticas receptivas (PR)	uso	tipos	destrezas	opinión	sanciones	autoimagen
Contenidos	creación de contenido	entretenimiento	acceso	móviles (celulares inteligentes, tabletas, computadoras portátiles)	configuración de preferencias	datos proporcionados	sanciones positivas	reflexionar sobre la presencia en línea
	comunicación	consulta de información	tenencia	fijos (computadora de escritorio)	creación de listas de contactos	datos recolectados	sanciones negativas	compartir datos personales
	coordinación de acciones	recepción pasiva (característica del comportamiento de los usuarios lurkers)			eliminación de contactos			publicaciones personales
	realización de operaciones de tipo financiero o administrativo				eliminación de etiquetas			
					conocimiento sobre la arquitectura de los sitios			

(Fuente: elaboración propia).

Tabla 2 Programación de actividades y entrega de productos.

Actividades	Productos
Aplicación de cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de diferencias generacionales. • Relación entre las categorías y los momentos del día. • Identificación de casos estratégicos para aplicar las entrevistas focalizadas de acuerdo con el uso más frecuente de Internet y el tipo de dispositivo.
Aplicación de guión de entrevista focalizada	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de prácticas en línea que apoyan las rutinas. • Identificación de las consecuencias no deseadas del uso de Internet.
Registro y análisis de la información	<ul style="list-style-type: none"> • Relación entre las referencias bibliográficas, los contenidos y los datos recolectados.

(Fuente: elaboración propia).

Capítulo 1

El uso de Internet de las personas no especializadas (PNE)

El primer capítulo tiene la intención de exponer conceptualmente la manera en que el uso de Internet es incorporado a la vida diaria de las personas, gracias a que los medios de comunicación interactiva permiten el consumo de la información y el apoyo de los quehaceres. La investigación se enfoca en las personas que no tengan una formación especializada respecto al uso de las nuevas tecnologías.

El capítulo se encuentra dividido en tres secciones. En la primera, se plantea que las personas usan Internet de maneras variadas. También, se distingue entre las personas especializadas y las PNE. En la segunda, se aborda el consumo de las imágenes y el contenido en línea, así como los referentes comunes que permiten la comunicación y la vulnerabilización de la privacidad. En la tercera, se presenta la familiaridad de las personas con las tecnologías digitales y las transformaciones que esto ha traído a su vida diaria. Los elementos de este capítulo constituyen una parte del planteamiento conceptual de la investigación sobre las personas no especializadas.

En algunos segmentos se ha realizado una metáfora para ilustrar la investigación. Esta consiste en la semejanza entre la pintura y los materiales y los usuarios de Internet y los dispositivos tecnológicos.

A. La manera en que Internet es parte de la vida de las personas

La dimensión del impacto del uso de Internet se debe valorar en relación con el lugar que ocupa en las actividades cotidianas. Como lo expresa Manuel Castells (2003a), la gente moldea la tecnología para adecuarla a sus propias necesidades. De manera que la interacción en estos espacios depende del contexto de las personas y de su familiaridad con las tecnologías de la comunicación. En términos de Berger y Luckmann (2008), las acumulaciones específicas de conocimiento pertenecen a contextos sociales específicos. Habermas (2001), en conexión con lo anterior, afirma que los sujetos con capacidad de lenguaje y acción sólo pueden dirigirse hacia el mundo desde el horizonte de su respectivo

mundo de la vida. Por tanto, no hay referencia que esté libre de contexto (Habermas, 2001). De manera que cada publicación –ya sea de textos, imágenes o videos– o práctica en línea, se encuentra relacionada con el contexto de las personas.

Además, las personas tienen una actitud respecto a los contenidos de los sitios web y sus conexiones lógicas. Las acciones y la disposición hacia el equipo material y el conocimiento que conforman Internet determinan cómo son los sujetos. Por ejemplo, una persona puede utilizar Internet con el fin de leer artículos de revistas científicas, noticias directamente de agencias, reportajes que comparten otros usuarios a través de sitios de redes sociales o bien, preferir únicamente ver imágenes con un texto corto. Consecuentemente, las personas tienen acceso desigual a los nuevos medios y los usan de forma diferente entre sí.

En la conceptualización propuesta por García (2004), la cultura abarca el conjunto de procesos sociales de la producción, la circulación y el consumo de la significación en la vida social. Las personas atraviesan estos procesos de manera heterogénea.

La sociedad, concebida antes en términos de estratos y niveles, o distinguiéndose según identidades étnicas o nacionales, es pensada ahora bajo la metáfora de la red.

Los incluidos son quienes están conectados, y sus otros son los excluidos, quienes ven rotos sus vínculos al quedarse sin trabajo, sin casa, sin conexión. (p. 73)

El investigador reflexiona sobre estas diferencias: “los rasgos cognitivos y socioculturales están distribuidos y son apropiados de maneras muy diversas. Generan diferencias, desigualdades y desconexiones” (p. 181). Asimismo, el autor plantea que es riesgosa la generalización del concepto “sociedad del conocimiento” a la totalidad del planeta. La “sociedad del conocimiento” incluye formas de comprensión y de comunicación informatizadas así como usos heterodoxos de la tecnología con el fin de promover formas de organización ajenas a la alianza entre la tecnología, la información y el mercado (García, 2004). Sin embargo, el autor argumenta que los saberes científicos y las innovaciones tecnológicas están repartidos de manera desigual entre los países ricos y los

pobres, las capas educativas y los grupos etarios. En efecto, el concepto de “sociedad del conocimiento” ha sido criticado gracias a que se da una brecha del conocimiento entre las personas que tienen acceso a la red, pero no sacan partido de ella (Adinolfi, 2009). Resulta poco discutible que el conocimiento es una fuente de poder. También, en cierta medida, la información de la sociedad contemporánea no es conocimiento por sí sola, puesto que esto requiere entender un hecho a partir de un ejercicio de raciocinio y un bagaje de información previa (Trejo, 2006).

García agrega que la tecnología está expandiendo los conocimientos científicos, pero ni Internet ni la difusión masiva y transnacional de otros recursos comunicacionales avanzados bastan para lograr una incorporación generalizada a la “sociedad del conocimiento”. Sanz (2001) coincide con García, cuando afirma que es desigual. Efectivamente, García (2004) enuncia que “las evidencias del carácter incipiente e insuficiente de la pretendida sociedad del conocimiento son aportadas por la baja incorporación de la diversidad cultural en muchísimos campos” (p. 193). Así pues, a pesar de que información más especializada –como tutoriales o cursos en línea– pueda estar al alcance de los demás, no necesariamente, esta será buscada por todos los usuarios de Internet.

Por otro lado, Habermas (1996) argumenta que las cuestiones de alcance planetario hacen necesarias esferas públicas que funcionen.

La comunicación continuada entre participantes alejados en el espacio que intercambian simultáneamente temas iguales de la misma relevancia requiere de estructuras que la sustenten. En este sentido no existe todavía una esfera pública global... (p. 159)

Siguiendo las afirmaciones de Arato y Cohen (1999), la esfera pública es universalmente accesible, incluyente y está a salvo de las deformaciones del poder económico y político y del estatus social. A juicio de los autores, provee el único contexto en el que todos los interesados pueden participar en un plan de igualdad en las discusiones de normas y

políticas en disputa. “La legitimidad de la esfera pública está vinculada a su potencial de inclusión, y su existencia en tanto contexto central del acceso democrático reclama programas de inclusión” (p. 40). En este sentido, en términos de Castells (2009), los medios de comunicación interactiva tienen el potencial de ser una esfera pública.

Aníbal Ford (2001) señala que estamos ante nuevos procesos y ante una reclasificación de archivos cognitivos y comunicacionales, en la cual los saberes muchas veces desplazados o desjerarquizados por la modernidad pasan a ser referentes de conocimiento o de campos de recuperación. No obstante, el incremento conectivo no producirá el resultado que se le ha atribuido: el conocimiento pleno (García, 2004). Así, la expansión de las intercomunicaciones hace más visibles las diferencias y las desigualdades, entre estas: el manejo de otros idiomas y la capacidad de identificar fuentes de información.

En consecuencia, el tecno-apartheid está imbricado en un paquete complejo de segregaciones históricas configuradas a través de las diferencias culturales y las desigualdades socioeconómicas y educativas (García, 2004). Las personas crean, circulan y consumen a través de los medios de comunicación interactiva de manera desigual, ya que pueden contar con conocimientos técnicos o comunes. Entre quienes saben asociarse o no con tales conocimientos se da una línea divisoria (Rheingold, 2004). En términos de Berger & Luckmann (2008), “El acopio social de conocimiento establece diferenciaciones dentro de la realidad según los grados de familiaridad” (p. 60).

1. Las personas especializadas en Internet

Las personas especializadas son los usuarios que poseen conocimientos técnicos acerca de Internet. A semejanza de los pintores profesionales que han recibido formación superior en el arte. Estos individuos están familiarizados con la tecnología por formación académica o empírica lo cual les ha permitido incorporarse a sectores de avances tecnológicos. “En la vida cotidiana el conocimiento aparece distribuido socialmente, vale decir que diferentes individuos y tipos de individuos lo poseen en grados diferentes.” (Berger & Luckmann, 2008). De acuerdo con Joan Mayans (2002), “como ocurre en

cualquier tipo de comunicación humana, hay individuos que se comunican con más eficacia que otros, que usan un repertorio de instrumentos mayor o que maximizan las posibilidades del medio” (p. 55). Así pues, pueden revisar el código de los sitios, ven con mayor detenimiento los *Uniform Resource Locator* (URL) y reconocen los *redirects*.

También, este grupo de personas poseen experiencia en la industria digital que les ha permitido tener un bagaje de conocimientos distinto. Por ejemplo, podrían admitir que el mantenimiento de los sitios nunca concluye. También, desarrollan proyectos con metodologías –como Agile y Scrum– que promueven la planificación flexible, el desarrollo evolutivo, las entregas anticipadas y la repuesta rápida al cambio. En cierta medida, su ambiente de trabajo es distinto al de personas con otras formaciones.

Entre las habilidades para el manejo de Internet que poseen estas personas especializadas se encuentran el mantenimiento y el desarrollo de sitios web, el diseño de estrategias de mercadeo digital y el manejo de redes de conectividad. Son especialistas o técnicos en mercadeo digital, administración de contenido, *community management*, diseño gráfico, ingeniería de sistemas, ingeniería eléctrica o telecomunicaciones y redes.

2. Las personas no especializadas (PNE) en Internet

Las personas no especializadas (PNE) poseen conocimiento común acerca de Internet. A semejanza de los pintores aficionados: quienes se han dedicado al arte por ocio o como actividad secundaria. Son quienes no tienen formación en el campo de las nuevas tecnologías audiovisuales, pero igual las incorporan a su vida diaria. No en vano, utilizan los dispositivos móviles –teléfonos inteligentes, tabletas– o fijos –computadoras de escritorio. Sin embargo, consideran que “jamás” (D. Alfaro, cuestionario, 2 de abril, 2013) tendrían las destrezas para arreglarlos en caso de que se dañaran. Los analistas Berger y Luckmann (2008) afirman que “(...) la distribución social del conocimiento arranca del simple hecho de que no sé todo lo que saben mis semejantes, y viceversa” (p. 63).

Las PNE tienen acceso garantizado a los nuevos medios, por lo que regularmente acceden a sitios web con múltiples propósitos. Usan las tecnologías digitales como apoyo

para sus tareas o su recreación. La investigación se centró en comprender el proceso de la utilización de Internet en estas personas no especializadas.

Los informantes tienen educación en el área de odontología y microbiología de la Universidad de Costa Rica (UCR). Se seleccionó a las personas con esta formación en virtud de que se exponen a la comunicación intermediada para trabajar con otros individuos. Asimismo, consultan Internet para adquirir información relacionada con el área de la salud por razones personales y por motivos profesionales y académicos.

Su contexto –la universidad, el consultorio y el hogar– les ha facilitado familiarizarse con, lo que Castells (2009) ha denominado como las tecnologías digitales de la comunicación y la información, debido a que estas apoyan las tareas habituales relacionadas con su trabajo, su educación y sus vínculos con otros individuos. En este sentido, se genera un *continuum* entre las interacciones en línea y fuera de línea. Al mismo tiempo, los entornos simbólicos digitales ayudan a sintetizar las realidades compartidas por las personas. Por ejemplo, a través de un único sitio de redes sociales, los estudiantes pueden obtener información sobre la UCR, la escuela a la que pertenecen y los depósitos dentales que frecuentan. Así, Internet es otro espacio que permite prácticas de acuerdo con el estilo de vida de los usuarios.

B. La utilización de Internet en la vida cotidiana

1. El consumo de Internet

En cierta medida, el consumo es una tendencia mundial. Es un proceso en el que los deseos se convierten en demandas y en actos socialmente regulados (García, 1995). El autor lo define como “(...) el conjunto de procesos socioculturales en que se realizan la apropiación y los usos de los productos.” (p. 42 – 43). Resulta poco discutible que los dispositivos y las tecnologías digitales se encuentran sujetos al mercadeo y al poder adquisitivo de los consumidores.

Además, la rivalidad por adquirir bienes genera barreras de admisión y es una técnica de exclusión (Featherstone, 1995). En términos de Herrera (1975), “el impulso adquisitivo entraña un anhelo creciente e ilimitado de ganancias materiales. Si estos objetos materiales adquiridos se identifican ciertamente con el yo, se produce entre el yo y lo mío una indiscriminación perniciosa (...)” (p. 79). A juicio de Mike Featherstone (1995), en las sociedades occidentales, las relaciones entre los consumidores les permiten formar estilos de vida diferenciados. García (2004) coincide con lo anterior e indica que “las jerarquías en el trabajo y en el prestigio van asociadas, no solo a la posesión de bienes localizados sino al dominio de recursos para conectarse” (p. 76).

Consumir es participar en disputas por aquello que la sociedad produce y por las maneras de usarlo (García, 1995). Featherstone (1995) agrega que el disfrute de los bienes se da por motivos intangibles, como dominar, de manera natural, la información y su aplicación apropiada. En virtud de lo anterior, los consumidores de las tecnologías digitales deben tener el dinero para hacerlo, además de las destrezas para utilizarla. En conexión con lo anterior, Ford (2001) afirma que se exige el desarrollo de nuevas habilidades en los sujetos. De manera que, para consumir los contenidos disponibles en Internet, las personas deben tener acceso y saber utilizar los dispositivos móviles y fijos. En términos de García (1995),

Son rituales eficaces aquellos que utilizan objetos materiales para establecer los sentidos y las prácticas que los preservan. Cuanto más costosos sean esos bienes, más fuerte será la inversión afectiva y la ritualización que fija los significados que se le asocian. (p. 47)

No obstante, Wilson y Peterson (2002), señalan que poseer en términos materiales la tecnología no significa que también se posea la actitud para aprovecharla.

El conocimiento respecto al uso eficiente de Internet junto a las prácticas cotidianas se expresa en las acciones en línea. Habermas (2001) sostiene la importancia de la experiencia al indicar que “tiene una función de guía del conocimiento, pero no una función

posibilitadora del mismo” (p. 22). Luego, agrega que está conectada con la práctica de dominar la realidad. Así, los conocimientos adquiridos influyen en las elecciones y los usos de las tecnologías digitales. De manera adicional, el contexto determina en qué medida Internet apoya las rutinas de la vida cotidiana de las personas, lo que se refleja en el tipo de práctica y el impacto que tienen los medios de comunicación interactiva (Castells, 2009). Incluso, esto se puede notar en el lenguaje para nombrar las nuevas tecnologías y sitios web. Se construyen términos como *skypear*, *el Face*, *apps*. Las anteriores se refieren a usar la aplicación de Skype para mantener conversaciones, el sitio Facebook y las aplicaciones.

Al aplicarse en diversas áreas de la vida diaria, Internet se llena de significados. Las redes digitales están presentes en el hogar, los ámbitos laborales y los espacios académicos y lúdicos con el fin de facilitar la comunicación y compartir información. Esta amplia gama de posibilidades resulta en que las personas realicen diversas actividades en línea e integren los medios de comunicación interactiva a su cotidianidad en múltiples niveles. Los investigadores Alejandro Piscitelli y Rosalía Winocur concuerdan al respecto. De acuerdo con Piscitelli (1995), las realidades virtuales brindan nuevas formas de interacción entre las personas. Winocur (2006) parte de que el consumo de Internet se realiza en las rutinas y los espacios que se habitan, por lo que “la comprensión de su impacto también pasa por reconstruir su proceso de incorporación en la vida cotidiana...” (p. 554).

Gracias a lo que Castells (2009) denomina como la autocomunicación de las masas, los usuarios pueden crear mensajes y contenido en línea. En los entornos digitales esto da el efecto de voces múltiples y se visibiliza la creación de significados y de identidades. A juicio de García (1995), atribuirle a los objetos funciones en la comunicación con los otros, son recursos para pensar el propio cuerpo, el inestable orden social y las interacciones inciertas con los demás. “...El agente de cambio no es la tecnología en sí misma, sino los usos y la construcción de sentido alrededor de ella” (Hine, s.f., p. 13). La creación tecnológica tiende a la fusión del pensamiento y la acción (Piscitelli, 1995). Así, la gente tiene la capacidad de narrar su vida social a través del texto y de las imágenes. Por

ejemplo, se publican *blogs* sobre cocina, periodismo, tendencias y proyectos. Se comparte contenido a través de *microblogging*. Se comparten fotografías a través de sitios de redes sociales. Se edita información sobre cualquier tema en Wikipedia. Se colocan *pines* en *tableros* por medio de Pinterest. Estos son nuevos espacios para reflexionar y tener apertura estética. Siguiendo a Piscitelli (1995), para comprender las imágenes, se debe ingresar en una antropología cultural de las superficies: darse cuenta de las mediaciones visuales técnicas, semánticas y estéticas que organizan la producción y la reproducción de los sujetos sociales.

Resulta poco discutible que las tecnologías orientadas a la comunicación han modificado la manera en que las personas utilizan los textos a través de los artefactos digitales. La interacción con los hipertextos es una consecuencia del uso de Internet porque el advenimiento de la digitalización cambia el soporte de lo escrito y sus modos de accederlo. Un hipertexto es el nombre que recibe el texto mostrado en la pantalla de una computadora o dispositivo electrónico con referencias (hipervínculos) a otro texto al cual el usuario puede acceder inmediatamente con un click. Por medio de estos, se conduce hacia otros textos relacionados.

De acuerdo con Piscitelli (1995), al usar hipertextos no hay saltos (discontinuidad) porque todo existe al mismo tiempo. Esto demuestra que las formas de escritura no-secuenciales son útiles para generar otras descripciones de la realidad. En términos de Ford (2001), implica la ruptura de la linealidad, “cosa que no está mal...” (p. 142). Esto permite descartar el orden de lectura preestablecido: es posible abrirse a gran cantidad de lecturas posibles. Un editor de contenido en línea o un desarrollador web pueden programar entornos simbólicos digitales que el usuario puede transitar si lo decide.

2. Internet es un espacio para las prácticas interactivas

Jürgen Habermas (2001) analiza la manera en que se entra en contacto con el mundo, ya que esto es mediado lingüísticamente. Los sentidos permiten el acceso directo a las experiencias y estas se constituyen de acuerdo con la intuición y el entendimiento de las

personas. Consecuentemente, la comunicación puede superar los límites de los mundos particulares (Habermas, 2001). Respecto al mismo tema, Berger y Luckmann (2008) afirman que el lenguaje usado en la vida cotidiana proporciona continuamente las objetivaciones indispensables y dispone el orden dentro del cual éstas adquieren sentido y dentro del cual la vida cotidiana tiene significado para mí. “De esta manera el lenguaje marca las coordenadas de mi vida en la sociedad y llena esa vida de objetos significativos.” (p. 37)

De igual manera, Internet es mediado lingüísticamente y posibilita la comunicación. Whitaker (1999) recalca esta característica del sistema de comunicación digital global, en virtud de que se trascienden las localidades y los aspectos artificiales como la nación o las fronteras políticas. De igual manera, Rheingold (2004) agrega que “cuando se difundió la comunicación social a través de Internet, los usuarios comenzaron a conocerse y asociarse a través de la Red” (p. 24).

Para Habermas (1996), el lenguaje funciona como el medio más importante para la coordinación de las acciones, lo cual es esencial para los sujetos en Internet. Las nuevas formas sociales de la última década del siglo XX se desarrollaron gracias a que esta tecnología permite la comunicación social entre los colectivos (Rheingold, 2004, p. 24). En términos de Berger y Luckmann (2008), “(...) la comunicación no es eficaz si no incluye también interacciones de *colaboración* y *transacción* entre unos y otros” (p. 42). De acuerdo con Piscitelli (2005), las tecnologías orientadas a la comunicación incluso generan una *amateurización* que tiene un valor incalculable. Los espacios de mensajería instantánea, el correo electrónico, las video conferencias, los *blogs* y los sitios de redes sociales permiten a sus usuarios comunicarse con personas, organizaciones o empresas. Rheingold (2004) agrega que los cambios más impactantes generados por las telecomunicaciones móviles provendrán de los tipos de relaciones, comunidades y mercados que surjan con las nuevas infraestructuras. En términos de Piscitelli (2005):

Lo más interesante y reconfortante es que en general se crean conversaciones que (nos) importan, conversaciones en las que ser parte del juego es una recompensa que ninguna moneda (vil o no) podría sustituir jamás. (p. 91)

En su análisis, Galindo (1998) afirma que en el mundo occidental ha surgido la sociedad de la comunicación. El autor la describe como una sociedad abierta, compuesta por ciudadanos libres y participativos e individuos críticos y reflexivos. Este tipo de sociedad supone un manejo de la información distinto, por cuanto se enfatiza más en la relación que en el contenido. “No importa tanto lo que sabemos de los otros y lo que podemos hacer sobre los demás con ese saber, lo importante es el acuerdo de diálogo y concertación con los demás sobre lo que a todos compete...” (p.16). En este tipo de sociedad, la información depende de la comunicación, en virtud de que es estructuralmente más relevante lo que hacen con ella los actores en interacción. Por ejemplo, los estudiantes de microbiología emplean Facebook, en virtud de que abrieron un grupo con el fin de que su profesor coloque las presentaciones del curso. Volviendo al autor, la información se reconstituye en cada nodo interactivo. De ahí que, se requiere de una organización más compleja y un gasto más grande en la interacción. Asimismo, conlleva elementos de transformación en toda la vida social. Así pues, toda comunicación presupone amplificación y las tecnologías de la información y comunicación (TIC) digitales se consideran el amplificador supremo (Piscitelli, 1995). En conexión con lo anterior, Habermas (1996) concuerda con la importancia de las redes en cuanto a la comunicación. “Hoy en día los medios de comunicación, las redes y los sistemas técnicos existentes a escala mundial fuerzan la intensificación de relaciones simbólicas y sociales...” (p. 156).

Uno de los aportes de Habermas (2001) es la teoría de la razón comunicativa. Señala que la estructura interna racional de la acción orientada al entendimiento se refleja en las suposiciones que los actores “deben” adoptar cuando entran en esta práctica. Este “deber” se considera en el sentido de la “inevitabilidad” que resulta de los nexos conceptuales internos de un sistema de comportamiento guiado por reglas en el que las personas se han socializado y no pueden rebasar (Habermas, 2001). Luego, el autor indica

que no hay ningún sustituto imaginable para el lenguaje diferenciado como tal que pudiera satisfacer las mismas funciones.

En la comunicación a través de Internet, Mayans (2002) afirma que toda contribución de los participantes se orienta contextualmente. Por lo tanto, las intervenciones de los usuarios se encuentran condicionadas por la estructura y las circunstancias de la conversación en línea. De acuerdo con Habermas (2001), esto permite que los participantes de la comunicación se puedan entender. “No hay ninguna referencia al mundo que esté absolutamente libre de contexto” (p. 32).

Siguiendo las afirmaciones de Habermas (2001), la acción comunicativa conjuga razones epistémicas para la verdad de los enunciados, ética para la autenticidad de una decisión vital, indicadores para la sinceridad de las confesiones, experiencias estéticas, explicaciones narrativas, estándares culturales y convenciones. Bajo este concepto, se parte del hecho de que todos los participantes son actores responsables, con capacidad de orientar su acción por pretensiones de validez (Habermas, 2001). Sin embargo, el analista agrega que este “saber” que sirve de guía al ejecutar la acción es problemático. “Ya en la práctica cotidiana somos participantes y observadores al mismo tiempo y comprobamos que muchas expresiones están motivadas por algo muy distinto a las buenas razones” (p. 38). Las presuposiciones idealizantes que se deben efectuar en la acción comunicativa son las siguientes.

- La suposición, común a todos, de un mundo de objetos que existen independientemente,
- la suposición recíproca de racionalidad,
- la incondicionalidad de las pretensiones de validez que, como la verdad, va más allá de cualquier contexto particular, y
- las exigentes presuposiciones de la argumentación que obligan a los participantes a descentrar sus perspectivas interpretativas (Habermas, 2001).

Las presuposiciones anteriores son circunstancias que deben estar satisfechas para que lo condicionado pueda adoptar valores entre las personas. Por lo tanto, sin sistema de referencia, los actos de referir no pueden tener éxito ni fracasar. Por consiguiente, sin suponer la racionalidad, los participantes en la comunicación no pueden entenderse mutuamente ni malentenderse. Si los enunciados perdieran propiedad de “verdaderos” que poseen en otro contexto, la pretensión de verdad no podría ser cuestionada en todas las circunstancias. Sin situación comunicativa que asegure la entrada en juego de la coacción del mejor argumento, los argumentos no podrían tener ningún valor en pro o en contra.

A juicio de Habermas (2001), el uso redundante y excesivo de la razón se corresponde con el uso “trascendente”, que va más allá del ámbito de la experiencia posible de las categorías del entendimiento. El sujeto trascendental pierde esa posición cuando se transforma en sujeto capaz del lenguaje y la acción.

La detranscendentalización conduce por un lado a la inserción del sujeto socializado en los contextos de los mundos de la vida y al ensamblaje de la cognición con el hablar y el actuar. (Habermas, 2001, p. 23)

Los sujetos capaces de lenguaje y acción, situados en cada caso en sus mundos de vida compartidos, deben poder “referirse a algo” en el mundo objetivo, si en el curso de la comunicación quieren entenderse entre ellos “sobre algo” o arreglárselas “con algo” (Habermas, 2001). Por ejemplo, los compradores de productos a través del sitio Amazon utilizan como referencia para elegir si efectúan o no la transacción lo que otros usuarios comunican sobre los productos y el servicio. En conexión con lo anterior, Rheingold (2004), afirma que las transacciones comerciales en línea que se ven influidas por la reputación de las aplicaciones y del producto en sí.

Internet permite que las personas con referentes comunes se puedan comunicar, ya que este medio forma parte de su trato cotidiano. Habermas (2001) agrega la importancia del lenguaje en este aspecto, en virtud de que la práctica lingüística obliga a la presuposición de un mundo objetivo en común. “El sistema de referencia incorporado a los lenguajes naturales asegura a cualquier hablante la preconcepción formal de los posibles

objetos de la referencia (referentes)” (p. 25). Debido a esto, toma importancia el idioma que se utilice para comunicarse en línea.

Pedro Moreno, investigador de Google, trabaja en tecnologías de reconocimiento del lenguaje. Señaló en la conferencia TEDx Pura Vida¹³, que el inglés domina el 80% del contenido publicado en la web. De acuerdo con datos de Internet World Stats (2012), este es el idioma con mayor número de usuarios. El hecho de que sea el lenguaje más usado en este ámbito tiene implicaciones para los usuarios que puedan acceder a la información. García (2004) denuncia este monolingüismo en la tecnología, ya que se convierte en asimetrías y desigualdades. Apunta que “aún entre quienes conocen el inglés, los grados de competencia generan diversidad y segregaciones, no solo entre las personas; también de esa lengua predominante y sus esquemas cognitivos respecto de otros modos de elaboración simbólica y de comunicación” (p. 185). Habermas (2001), resalta la importancia de la diversidad, ya que los “problemas de traducción arrojan alguna luz sobre la densidad de los contextos del mundo de la vida.”

En términos de Habermas (2001), la comunicación sobre algo se entrecruza con las intervenciones prácticas en el mundo. Por tanto, cualquier hecho que se enuncie respecto a un objeto, debe ser afirmado o justificado en caso de que otros lo puedan contradecir. En la circunstancia de los sujetos que actúan comunicativamente, en posición de hablante y destinatario, se encuentran a la misma altura: se entienden sobre algo en el mundo objetivo y adoptan la misma referencia (Habermas, 2001). Gracias al mundo de la vida compartido, hacen experiencias comunicativas en conjunto. “Entienden lo que el otro dice o piensa. ...extraen sus propias conclusiones de la ironía o del silencio...” (p. 40). Consecuentemente, los referentes facilitan la comunicación mediada por las computadoras, ya que esta es vital, fragmentaria y colectiva (Mayans, 2002). Los usuarios se amoldan a las restricciones que les proporciona el medio, tales como la ausencia de la información no-lingüística, y se comunican a pesar de ello.

¹³ La conferencia se realizó en San José, Costa Rica durante el 2010.

Habermas (2001) afirma que la acción orientada al entendimiento obliga a sus participantes a emprender anticipaciones y abstracciones y a superar determinados límites. El lenguaje es el medio estructurador del espíritu que resitúa la conciencia trascendental en los contextos históricos y sociales del mundo de la vida (Habermas, 2001). A juicio del analista, la acción comunicativa designa a aquellas interacciones sociales para las cuales el uso del lenguaje orientado al entendimiento asume un papel de coordinación de la acción. A través de la comunicación lingüística, las presuposiciones se establecen en la acción orientada al entendimiento. De acuerdo con Rheingold (2004), la tecnología introduce nuevos modos de comunicación cuyos códigos deben ser aceptados socialmente. Se refiere a lo anterior utilizando como ejemplo a un grupo de fineses que analizó: tres jóvenes veinteañeros y dos adultos con edad suficiente para ser padres de los primeros. En la situación que estudió, uno de los muchachos miraba al teléfono mientras hablaba con uno de los mayores. Luego, sonrió y mostró la pantalla a los otros jóvenes, quienes también sonrieron. Sin embargo, no la mostró a los mayores. A pesar de esto, la conversación entre los cinco continuó fluida y no se alteró. Por lo tanto, lo que hacían los jóvenes con el celular forma parte de un código social aceptado.

La atribución de la racionalidad es inevitable para la comunicación cotidiana entre los miembros de la misma comunidad lingüística. Con el fin de comunicarse de forma efectiva, las personas deben hacerlo mutuamente sobre aquello que ha originado una reacción en cada uno (Habermas, 2001). La conversación que se alimenta de las tradiciones vitales hace un buen uso de presuposiciones que no están claras. Sin embargo, la pragmática formal reduce este escenario hermenéutico a la estructura de un intercambio de actos de habla orientados al entendimiento (Habermas, 2001).

Gracias a las tecnologías de la comunicación se dan procesos de socialización que resultan en comunidades que intercambian conocimientos a través de sus vínculos. Howard Rheingold (2004) se refiere a estas como multitudes inteligentes. Son grupos de personas que emprenden movilizaciones colectivas, de naturaleza política, social o económica, gracias a que un nuevo medio de comunicación posibilita otros modos de organización, a

escala novedosa, entre personas que hasta entonces no podían coordinar tales movimientos (Rheingold, 2004). Los dispositivos móviles y fijos permiten este tipo de acciones.

Las redes telefónicas inalámbricas y los sistemas informáticos accesibles para cualquier usuario constituyen, junto con las personas, un potencial inmenso (para bien y para mal), comparable al de la imprenta o el alfabeto. Con toda probabilidad no serán pacíficas o democráticas todas las movilizaciones políticas futuras organizadas por Internet y el teléfono móvil. (Rheingold, 2004, p. 14)

Los componentes económicos, tecnológicos y sociales se han conjugado para crear un tipo de infraestructura que posibilita la acción humana. Las multitudes inteligentes están formadas por personas capaces de actuar conjuntamente aunque no se conozcan (Rheingold, 2004). Los sistemas tecnológicos contribuyen para que puedan coordinar acciones con otros ciudadanos del mundo, pero también con personas del entorno más próximo. En este sentido, el autor difiere con García (2004) y Habermas (1996) quienes afirman que la tecnología no ha logrado la comunicación y el conocimiento pleno entre las personas.

El soporte de las redes electrónicas comunitarias o ciudadanas gracias a las TIC digitales ejemplifican que los ciudadanos pueden coordinar acciones. Estas redes consisten en sistemas informáticos en línea que amplían el alcance de las organizaciones comunitarias existentes y colaboran en la creación de nuevas organizaciones. Los sistemas se conciben para que promuevan la comunicación, la cooperación, así como el intercambio de información, experiencias, bienes y servicios entre actores de una comunidad. El uso de Internet apoya los esfuerzos de organizaciones comunitarias para lograr el desarrollo social y económico.

Susana Finquelievich (2000) afirma que los grupos pueden incrementar sus capacidades por medio de la comunicación mediada por computadoras (CMC). La autora analiza las organizaciones comunitarias que obtienen información, dan a conocer su trabajo y adquieren apoyo por medio de Internet. Por ejemplo, señala la aplicación de las TIC

digitales que hizo el Ejército Zapatista de Liberación Nacional (EZLN) para explicar los motivos y los objetivos de la toma de San Cristóbal de las Casas en Chiapas durante enero de 1994. El uso efectivo del correo electrónico y las declaraciones en línea se convirtieron en un arma contra la desinformación de las personas. De manera que, se intensificaron las campañas de solidaridad y se organizaron manifestaciones masivas en México, D.F.

A juicio de esta autora, las comunidades detectan las necesidades que la tecnología puede resolver y desarrollan la manera de usarla. Los artefactos suelen poseer más usos que los pensados originalmente por sus creadores, por lo que es posible que las personas sean quienes crean las nuevas funciones. Rheingold (2004) coincide con Finquelievich, debido a que enuncia que los usuarios finales a veces emplean la tecnología de modos imprevistos para los inventores, vendedores o reguladores. No en vano, se afirma que la tecnología existe en tanto es empleada (Finquelievich, 2007). Así, los usos con sentido están ligados a la práctica social, la cual se basa en el sentido colectivo. Consecuentemente, el uso con sentido de la tecnología es social. Asimismo, Finquelievich (2007) agrega que prácticas sociales organizan la vida social y proveen las bases para el procesamiento de sentido colectivo.

El sentido (lo que luego determinará el uso con sentido de las innovaciones tecnológicas) se produce y se reproduce en las comunidades específicas, que a la vez producen y reproducen el sentido (el uso determinado de ciertas tecnologías)...

La comunidad que reproduce sentidos o significados específicos es la que reproduce las prácticas relativas a ellos. (p. 8)

En Costa Rica, se dan usos con sentido de los sitios de redes sociales. Lo anterior se evidencia en las manifestaciones de desaprobación por la elección del diputado Justo Orozco Álvarez como presidente de la Comisión Legislativa de Derechos Humanos el 31 de mayo de 2012. La agencia de publicidad digital, BigWebNoise, habilitó al día siguiente

el sitio www.fuerajustoorozco.com para que las personas pusieran su cara¹⁴ como forma de exigir su inmediata renuncia del cargo. Durante las primeras cinco horas en línea, 2 000 personas la utilizaron. Para el 8 de julio del 2012, contaba con 14 897 caras. A través de los sitios de redes sociales, la agencia realizó un evento en línea el 8 de junio en el que instaban a ser parte del sitio, compartir el vínculo y utilizar las imágenes. Incluso, en esta red social se *hackeó* la página de perfil de Orozco: su foto fue cambiada por un montaje con la bandera de la diversidad. También, en Twitter se utiliza el *hashtag* *#fuerajustoorozco* para el contenido que es publicado con relación con este tema.

El periodista costarricense Cristian Cambronero es el actual director de estrategia *online* y contenidos de BigWebNoise. El 4 de mayo del 2011 participó en el foro *Blogs y redes sociales en la agenda noticiosa* compartiendo su experiencia acerca de uso de los sitios de redes sociales en el contexto del país. Explicó que los sitios de redes sociales han llevado a un cambio en la formación de la opinión de las personas, ya que antes esta se formaba por los medios de comunicación legitimados y la retroalimentación en los espacios físicos. Cambronero señaló que hoy el espacio público es, en buena medida, en línea, plural, multidireccional e interactivo. Incluso, afirmó que la agrupación y la visibilización se vuelven más sencillas en los sitios de redes sociales, lo que coincide con el caso de las manifestaciones en contra de Orozco.

Mike Featherstone (1995) afirma que, de acuerdo con el momento histórico y la sociedad, todas las personas pueden participar en la producción y el consumo de la cultura. Las búsquedas a través de Internet son un ejemplo de lo anterior. Estas tienen un amplio sentido, gracias a que no solo apoyan tareas. Su valor fundamental es intangible, en virtud de la comodidad que ofrece Internet al contener información que tiende a ser relevante o significativa para compartir. Consecuentemente, el diseño de los sitios web integra herramientas que facilitan el envío de contenido, imágenes y vínculos. Visto en esta perspectiva, se comparten experiencias de interacción social y habilidades para manipular

¹⁴ La aplicación se vincula al perfil de Facebook de las personas para colocar su imagen de perfil en el sitio web.

la red. De igual manera, la acumulación de conocimientos se convierte en una fuente de prestigio para intercambiar con los otros (Winocur, 2006). Rheingold (2004) coincide, ya que afirma que los grupos que empleen estos instrumentos adquirirán nuevas formas de poder social. Por ejemplo, en sitios como Pinterest, los usuarios pueden convertir cualquier imagen de un sitio web en un *pin* que la aplicación publicará para que otras personas lo vean.

De acuerdo con Piscitelli (1995), la eficiencia comunicativa pasa por la socialización de las imágenes y las descripciones. Por ejemplo, la mensajería instantánea es un medio para conversar y compartir información en línea, en vista de que permite el envío de textos, documentos o vínculos de manera sincrónica. El uso de esta herramienta recrea vínculos del mundo fuera de línea en otro escenario. A la vez, es un espacio para encuentros, ya que posibilita el intercambio de imágenes, videos, documentos o texto. Por ejemplo, Ramón (R., cuestionario, octubre 2012) la emplea con el fin de coordinar la elaboración de transcripciones con sus compañeros de curso. De ahí que García (2004) afirma lo siguiente.

La expansión más o menos uniformada y mundial de “prótesis tecnológicas” (computadoras y programas informáticos, teléfonos celulares, CD, tarjetas de dinero electrónico) no elimina la diversidad de las relaciones sociales entre las personas, de estas con el conocimiento, con el dinero y con su cuerpo. Sin duda, contribuye a poner en relación los estilos de vida y de representación de la vida. (p. 193)

También, el analista agrega que la subjetividad se ve deconstruida por procesos socio-comunicacionales que favorecen la invención y la simulación de los sujetos. Internet ha permitido cambiar la pregunta acerca de lo que hoy significa ser personas. En virtud de esto, en vez de conocer a los amigos y a las parejas en el trabajo o la universidad, el encuentro se puede realizar en la red (García, 2004). Por tanto, en este medio se pueden producir conversaciones extrañas e intensas (García, 2004).

Siguiendo la conceptualización propuesta por Hine, Internet no amenaza las relaciones sociales, sino que aumenta sus posibilidades de reestructuración en el tiempo y el espacio. Las conversaciones en línea permiten socializar en tiempo real, a pesar de no estar en el mismo lugar. No obstante, Rheingold (2004) afirma que las tecnologías digitales ponen en riesgo la calidad de vida gracias a que cambian el manejo del tiempo. En términos del autor, en cierta medida, los individuos manejan socialmente el tiempo como algo que debe llenarse hasta los últimos resquicios y eliminan los aspectos positivos del tiempo libre. También, afirma que los dispositivos tecnológicos que poseen las multitudes inteligentes compiten por la atención que se les puede dedicar a otras personas presentes en espacios públicos y con el propio tiempo libre de sus dueños.

...Miles de ciudadanos despistados hablan por el móvil, con o sin auricular, mientras caminan, conducen o están sentados en un concierto, e infinidad de redes electrónicas convierten todo lugar en espacio de trabajo y todo tiempo en jornada laboral. (p. 23)

Por otro lado, el investigador observa los aportes que pueden hacer las comunidades virtuales, en virtud de que aumentan el capital de red social, el capital de conocimiento y el capital de comunión entre los usuarios. Como ejemplo, señala que los individuos depositan sus conocimientos y sus estados de ánimo en la red; a cambio pueden obtener una mayor cantidad de conocimiento y una oportunidad de sociabilizar. Entre estos se encuentra el sitio Trip Advisor que provee recomendaciones relacionadas con turismo (vuelos, hoteles y restaurantes) y fórums interactivos. Este utiliza contenido generado por los usuarios. También, los individuos tienden a esperar respuestas de los demás cuando publican contenido en sitios de redes sociales. Featherstone (1995) coincide con Rheingold, ya que resalta la importancia de los esfuerzos hechos por grupos particulares para adquirir información y capital cultural.

Volviendo al autor, afirma que la buena noticia de las comunidades virtuales es que el usuario no tiene que ser escritor, artista o profesional para expresarse ante los demás.

Aunque, por otro lado, tampoco tiene que ser coherente ni saber de lo que habla (Rheingold, 2004). Adinolfi (2009) coincide con lo anterior, “comunicación, sentido, contexto, pero también desinformación, incomunicación, creencias erróneas, la nueva cultura tecnológica se presenta como un poderoso instrumento de conocimiento y aprendizaje, pero también como un poderoso instrumento de mentira y desinformación” (p. 144). Tales como, la controversia generada por el periódico italiano *Italia a Tavola* cuando creó un perfil falso de un restaurante en Trip Advisor. Esto fue un experimento para revelar fallas y manipulaciones en el sistema de recomendaciones (Fenton, 2015). Llamaron al restaurante inventado “La Scaletta” y escribieron recomendaciones sobre este. Luego de un mes, el lugar había sido clasificado como el mejor de la ciudad. Así pues, no porque el contenido está en la red, es verdadero o informativo.

3. La exposición provoca vulnerabilidad. Internet produce cambios en la visibilidad

La convergencia tecnológica abre espacios para la comunicación y la cooperación, ya que se trascienden aspectos artificiales, tales como las fronteras (Whitaker, 1999). No obstante, Internet también posibilita la vigilancia universal. No en vano, la mayoría de los informantes de 18 a 31 años consideran que Internet vulnerabiliza la privacidad.

Sin embargo, Rheingold (2004) agrega que “conocer nuestra localización geográfica exacta es una forma de sensibilidad al contexto en la que las máquinas mejoran a los humanos” (p. 123). Como ha sucedido con los cambios tecnológicos anteriores, la unión entre las computadoras y la comunicación social mejora la calidad de vida y la libertad en ciertos sentidos, pero en otros los podría restringir (Rheingold, 2004).

Visto en esta perspectiva, cobra importancia el aspecto de la privacidad en Internet, ya que hay una consciencia de lo integrado que está el mundo digital al físico. “Los mundos virtuales, sociales y físicos están empezando a confluir, a entremezclarse, a coordinarse” (Rheingold, 2004, p. 24). De acuerdo con el autor, la pérdida de la privacidad es quizá el lado oscuro de los sistemas de cooperación tecnológica, ya que para colaborar

con otras personas, se necesita conocerlas y esto significa que, también, querrán conocer a los demás. Incluso, coincide con Boyd (2012) quien afirma que la tecnología se utiliza como arma de control social.

Asimismo, en términos de Castells, el uso de Internet nos permite acceder a gran cantidad información, lo que aumenta la incertidumbre. La polémica del manejo de la privacidad está pendiente por ser resuelta, ya que las tecnologías de la adquisición de la información han obligado a repensarla por cuanto Internet es cada vez menos anónimo. Además, el contenido publicado existirá permanente. Sin embargo, tal como refleja el Informe 2010 del Programa Sociedad de la Información y Conocimiento (PROSIC) de la Universidad de Costa Rica, no hay una consciencia explícita sobre esto. Las personas publican comentarios personales que pueden traerles consecuencias negativas en su vida física. Consecuentemente, puede haber desconfianza hacia las tecnologías digitales de la comunicación y la información porque vulnerabilizan la privacidad. Los cambios en la percepción de la privacidad en línea son un resultado del uso de las TIC digitales. De acuerdo con Reg Whitaker (1999),

Las nuevas tecnologías de vigilancia hacen cada vez más transparentes a las personas, y reducen sin cesar los espacios privados en los que la gente, tradicionalmente, se retraía para refugiarse y dedicarse a sí misma. (p. 13)

En términos de Whitaker (1999), las computadoras están transformando la economía, la sociedad y los individuos, puesto que favorecen la vigilancia. De igual manera, pueden reducir amenazas gracias a que la posibilidad de tener control continuo otorga la capacidad de eliminar factores de riesgo en la vida cotidiana y aumentar la exploración del entorno externo para evitar peligros potenciales.

Siguiendo al autor, las nuevas tecnologías de la información son un arma de doble filo, en virtud de que aumentan las capacidades, pero hacen a los individuos vulnerables a la vigilancia y la manipulación. Además, hay una reducción de las posibilidades que se dan en nuestras formas cotidianas de conocer (Ford, 2001). Existe mucha información personal en la red a la que se puede acceder por curiosidad o fines comerciales, lo que ha generado

cierta disconformidad entre los usuarios de Internet. Efectivamente, Whitaker (1999) argumenta que la introducción de un nuevo medio de comunicación siempre ha precipitado la ansiedad social. De ahí que la naturaleza de Internet ha incrementado el pánico en algunas personas. Respecto al mismo tema, Whitaker (1999) afirma que la paradoja es que en todo proceso de vigilancia, el aumento de las capacidades está íntimamente vinculado al incremento de la vulnerabilidad.

C. Las rutinas cotidianas han cambiado por el uso de Internet

Las PNE se han acercado al uso de los medios de comunicación interactiva con el fin de apoyar sus rutinas cotidianas. Al utilizar los pinceles, las pinturas y el lienzo, los pintores se ilusionan acerca de lo que podrían crear. De esa forma sucede al usar la tecnología. El consumo proporciona una estructura en la que se ordena lo que se desea (García, 1995). Los individuos tienen expectativas y deseos respecto a las necesidades que esta solventará. A juicio de Estalella y Ardévol (2011), se ha desmontado la idea de que la tecnología es un instrumento que simplemente representa la realidad o una mera herramienta para automatizar tareas. Por tanto, va acompañada de expectativas sobre sus posibilidades. En conexión con lo anterior, Baudrillard (2004) afirma que “el objeto, lejos de las determinaciones objetivas, es capturado... por lo imaginario” (p. 129).

Así como ha sucedido con las invenciones tecnológicas precedentes, el uso de las TIC digitales ha provocado cambios en las actividades de los usuarios. Los objetos se han convertido en “... ‘subjetivamente’ funcionales... obsesionales” (Baudrillard, 2004, p. 130). Dependiendo de la familiaridad con la tecnología, sucede de diversas maneras. Por ejemplo, Turkle (1995) afirma, “cuando quiero escribir y no tengo un ordenador cerca, tiendo a esperar hasta que lo tengo. De hecho, siento que ‘debo’ esperar hasta que lo tenga” (p. 39). Así pues, una estudiante manifestó que lleva a diario la computadora a la universidad con el fin de tomar apuntes, a pesar de que la deba cargar en el bus. También, otro admitió que lo primero que hace al despertar es verificar las notificaciones de su

celular: revisa el correo electrónico, lee noticias e ingresa a Facebook. Por tanto, ha consumido información antes de levantarse de su cama.

1. La experiencia con el uso de Internet

Las PNE utilizan Internet de manera diferente, ya que esta tecnología permite un pluralismo de funcionamientos (Turkle, 1995). Esto sucede en dos sentidos: hacen un uso distinto, en comparación con las personas especializadas, y entre ellas. La diferencia inicia en la relación con los dispositivos tecnológicos.

El análisis de Turkle permite contrastar a las PNE con las personas especializadas, ya que afirma que se pueden establecer relaciones diferentes con las computadoras. “Un usuario tiene un tipo de relación práctica con la máquina, pero no está interesado en la tecnología excepto como algo que permite una aplicación” (p. 43). En términos de la autora, el uso de las personas se distancia de la concepción de las computadoras como calculadoras gigantes. En la misma dirección, señala que todavía existe el cálculo, pero ya no es el nivel importante o interesante en el que pensar o con el que interactuar (Turkle, 1995). “El centro de gravedad de la cultura informática se ha trasladado decididamente a personas que no piensan en sí mismas como programadores” (Turkle, 1995, p.28). Las creaciones de quienes realizan la arquitectura¹⁵ de los sitios posibilitan que las PNE puedan interactuar en ellos.

Los intercambios en los sitios de redes sociales pueden ser un componente de la experiencia con las tecnologías digitales de la comunicación y la información. “Las redes sociales son actividades humanas que dependen de infraestructuras técnicas de comunicaciones basadas en cables y chips” (Rheingold, 2004, p. 24). El Informe de PROSIC (2010), analiza el uso de los sitios de redes sociales por parte de los costarricenses. De acuerdo con su análisis, los individuos perciben beneficios al tener cuentas activas en estos sitios. Los aspectos positivos –mencionados como gratificaciones–

¹⁵ Los desarrolladores de sitios web se refieren al diseño y la programación de estos como la arquitectura del sitio. El término corresponde a vocabulario técnico.

son la relación con otras personas, la pertenencia a grupos en torno a un interés, la emisión de opiniones, la libertad para decir cosas que no se dirían cara a cara y las demostraciones de enemistad (PROSIC, 2010). No obstante, la posibilidad de opinar con libertad es, en cierta medida, limitada, ya que lo que se escriba en Internet se encuentra escrito para siempre y es localizable.

Por otro lado, tener una cuenta activa en estos sitios puede incidir en la socialización fuera de línea. Por ejemplo, las reuniones de excompañeros del colegio pierden atractivo, ya que el uso de Facebook implica que las personas no pierden el contacto (Quenqua, 2011). Por lo anterior, la curiosidad acerca los conocidos no es un motivo para asistir a las reuniones. Yarina (Carrera, Y., cuestionario y entrevista focalizada, 24 de octubre, 2013) cursó el colegio en Turrialba. Mencionó que utiliza esta red social con el fin de colocar fotografías para que sus familiares y amigos “de allá” las vean. Siguiendo el análisis de Bolaños (2013), en el país, Facebook es el segundo sitio más visitado.

Algunos usuarios mencionan experimentar emociones al usar los sitios de redes sociales. Mencionan sentirse en control, ser respetados por sus opiniones y ser aceptados por los demás (PROSIC, 2010). Lo anterior coincide con el análisis de Winocur (2006), puesto que afirma que la comunicación a través de los nuevos medios puede dar la ilusión de poder. Por ejemplo, las personas tienen la posibilidad de conexión-desconexión para sus contactos, por lo que pueden decidir cuándo quieren ser *visibles*, y para quién, en las aplicaciones de los sitios de redes sociales (Winocur, 2006).

Entre los usuarios de Internet puede haber una mayor familiaridad dependiendo de su edad. La brecha digital decrecerá de manera gradual con cada generación, en vista de que en las próximas décadas quienes superan los 65 años serán personas que estarán habituadas al uso de Internet (PROSIC, 2010). En conexión con lo anterior, Nicholas Negroponte (1999) afirma que cada “generación será más digital que la que precede” (p. 273).

Mas, hay población excluida del uso de las nuevas tecnologías (PROSIC, 2010; García, 2004). Estas proyecciones en cuanto al uso de Internet, reflejan que ha habido poca

mejora en el acceso que tiene la población (PROSIC, 2010, p. 30). No es sensato esperar del incremento de las conexiones la desaparición de las diferencias, tampoco podemos esperar que se eliminen las desigualdades (García, 2004). En términos del autor, es innegable que la brecha digital genera desigualdades en la productividad, los ingresos laborales, las opciones de movilidad ocupacional, el acceso a mercados, al igual que la voz y el voto en la política.

En cierta medida, la familiaridad con el uso de Internet se da, en virtud de que hay un traslado de una cultura modernista del cálculo hacia una cultura posmoderna de la simulación. (Turkle, 1995). “La cultura de la simulación está emergiendo en muchos dominios. Está afectando nuestras mentes y nuestros cuerpos” (p. 29). En esta misma dirección, Baudrillard (2004) señala que la profusión de las imágenes se emplea con el fin de eludir la conversión hacia lo real. Sin embargo, lo anterior no significa que las actividades en línea sean desvinculadas de la vida física de las personas. “En la cultura de la simulación, si te funciona quiere decir que tiene toda la realidad necesaria” (Turkle, 1995, p. 33). Por ejemplo, Esteban (Calderón, E, cuestionario y entrevista focalizada, 24 de octubre, 2013) disfruta ver ropa “chiva, de diseñador” a través de sitios web, a pesar de no tener intención de comprar.

Baudrillard (2004) agrega que “los objetos técnicos ejercen una fascinación diferente por cuanto nos remiten a una ‘energía’ virtual... ya no son receptáculos de nuestra presencia, sino portadores de nuestra propia imagen dinámica” (p. 135). En la misma dirección, Turkle (1995) señala que las pantallas son los lugares en los que las personas proyectan sus propios dramas: los producen, los dirigen y los protagonizan. Efectivamente, Mariana (entrevista focalizada, 5 de abril, 2013) y Esteban afirman que seleccionan las fotografías que colocan en Internet de sí mismos, de acuerdo con que den una imagen favorecedora. La analista, agrega lo siguiente.

Algunos de estos dramas son privados, pero cada vez somos más capaces de atraer a otras personas. Utilizamos la vida en nuestras pantallas de ordenador para sentirnos

cómodos con las nuevas maneras de pensar sobre la evolución, las relaciones, la sexualidad, la política y la identidad. (p. 36)

Las personas incorporan las tecnologías digitales de la comunicación y la información en su estilo de vida al realizar actividades y apoyar sus rutinas cotidianas. La navegación infinita (Winocur, 2006) se convierte en un recurso para descubrir destinos de viaje, libros y música recomendados con base en preferencias anteriores. A juicio de la revista en línea, BusinessNewsDaily (2012), ver ventanas de tiendas ha pasado a ser una práctica en Internet. De igual manera, se estima que para Navidad, las personas tendrán la inclinación de preparar sus listas de regalo para sí mismas y los demás buscando en línea o a través de catálogos digitales, en lugar de ir a las tiendas o mirar catálogos impresos (BusinessNewsDaily, 2012). Esto remite a la afirmación de Turkle (1995), “me he acostumbrado a ver las copias como la realidad” (p. 62). También, conduce a reflexionar acerca del efecto que las compras a través de Internet podrían tener sobre los locales físicos, los centros comerciales o los modos de producción.

Al investigar el uso de las TIC digitales se debe mencionar el conjunto de procesos socioculturales que intervienen en la utilización de los dispositivos tecnológicos. Los consumidores través de las tecnologías de la adquisición de la información dan significados al equipo que proporciona la infraestructura y al contenido que este alberga. A juicio de Turkle (1995), las experiencias en Internet solo se pueden entender como parte de un contexto más amplio y por la erosión de las fronteras entre lo real y lo virtual, lo animado y lo inanimado, el yo unitario y el yo múltiple. Los usuarios pueden estar rodeados de distintas pantallas que les muestran los mismos contenidos a través de las mismas interfaces. Las computadoras, los teléfonos y las tabletas tienen navegadores y aplicaciones en común que pueden sincronizarse.

Por lo anterior, los usuarios pueden utilizar aplicaciones que mantengan sus carpetas secretas y eviten que se sincronicen con otros dispositivos (Meredith, 2012). Un padre puede fotografiar con su iPhone un regalo para su hijo. Si la opción de iCloud está activada, la imagen se sincronizará en su iPad, lo que implica que si su hijo utiliza la

tableta, podría ver la compra. Por consiguiente, existen aplicaciones que resuelven estas necesidades, ya que la misma tecnología genera nuevas situaciones por resolver. Los usuarios pueden guardar sus imágenes en una carpeta secreta o pueden tomar las fotografías con la aplicación, Private Locked Folder. Esta funciona tomando automáticamente una fotografía de quien trate de desbloquear el teléfono con una contraseña incorrecta. Además, registra la fecha y hora en que se intentó acceder al teléfono.

La comprensión de las consecuencias del uso de Internet pasa por reconstruir su incorporación en la vida cotidiana a partir de observar las dinámicas sociales. En términos de Mayans (2002), el uso social y las prácticas culturales asociadas con las redes digitales se originan a partir de la manera en que cada persona incorpora la tecnología a su vida. Esto sucede de manera desigual, por lo que trae efectos heterogéneos a las personas. Por ejemplo, a mayores y más sofisticadas actividades en Internet, se podrían alcanzar mayores beneficios y más oportunidades para lograr metas (Wei, 2012). En este sentido, los estudiantes podrían ser emprendedores y buscar becas para su educación. Los requisitos de las subvenciones se pueden encontrar por medio de buscadores especializados o en los sitios web de universidades. En cierta medida, la indagación apoyaría su meta de continuar los estudios. De ahí que la consulta de información en Internet es una práctica receptiva frecuente entre los encuestados.

Por su parte, Reg Whitaker (1999) afirma que aquellos que aprendan a gobernar la tecnología “serán recompensados con posiciones clave en los altos mandos del nuevo mundo” (p. 64). Efectivamente, se puede observar una tendencia de que algunos puestos de trabajo solicitan habilidades y competencias para la programación de sitios web. Entre estas se encuentran conocimientos técnicos o especializados. Por consiguiente, la familiaridad con los nuevos medios tiende a significar una circunstancia más favorable para las personas. En términos de Rheingold (2004), las fortunas de mañana estarán en manos de quienes sepan enriquecerse con los cambios que traen los sistemas tecnológicos.

2. El uso de Internet trae conveniencias e inconveniencias

El empleo cotidiano de Internet conduce a cambios en los estilos de vida. De acuerdo con Featherstone (1995), el consumo de objetos de deseo y de moda lleva a una inversión constante en información para conocer los bienes nuevos que se pueden adquirir. En términos de García (1995), “el deseo de poseer “lo nuevo” no actúa como algo irracional o independiente de la cultura colectiva a la cual pertenece” (p. 48 – 49). No obstante, se generan distancias sociales. A juicio de Baudrillard (2004), “...es también la dimensión de la aspiración impedida. *Estamos continuamente en retardo respecto de nuestros objetos*” (p. 179).

Los objetos se ofrecen hoy bajo el signo de la diferenciación y la elección, pero se proponen también bajo el signo del crédito (Baudrillard, 2004). Lo anterior, ha provocado una tendencia a que las personas adquieran sus dispositivos tecnológicos por medio de compras a plazos¹⁶. Este modelo solo ilumina un modo muy general de la relación con los objetos en el contexto moderno (Baudrillard, 2004). En esa misma dirección, el autor señala que los artefactos se encuentran allí antes de haber sido ganados. Por tanto, son un anticipo de la suma del esfuerzo y del trabajo que representan. En cierta medida, surge una relación de complicidad entre los consumidores y las tiendas, ya que las personas asumen este compromiso. En este sentido, el analista agrega lo siguiente.

La virtud del crédito (como la de la publicidad) es, en efecto, el desdoblamiento de la compra y de sus determinaciones objetivas. Comprar a crédito equivale a la apropiación total de un objeto por una fracción de su valor real. Una inversión mínima por una ganancia maravillosa. (p. 182)

¹⁶ El crédito es una operación financiera en la que una persona presta una cantidad determinada de dinero a otra. El deudor se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o el plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses.

Los celulares inteligentes, las tabletas y las computadoras se pueden adquirir de esta manera. En los periódicos nacionales y en los sitios web de algunas tiendas locales se anuncian las posibilidades de crédito que se ofrecen a los clientes.

No hay duda respecto a que la realización de operaciones de tipo financiero o administrativo es una práctica interactiva que se da en Internet. De igual manera, si los artículos tecnológicos se adquieren a través de los nuevos medios, se venden rápidamente. Los individuos pueden comprar lo que deseen, de acuerdo con su disponibilidad. Quienes tienden a comprar dispositivos tan pronto salen a la venta podrían notar que se agotan los objetos o la tienda les advierte que lo “ordenen pronto”, ya que “solo hay uno en el inventario”. Debido a lo anterior, se pueden retomar las afirmaciones de Baudrillard (2004). “Si antes era el hombre el que imponía su ritmo a los objetos, hoy en día son los objetos los que imponen sus ritmos discontinuos a los hombres...” (p. 180 – 181). Mas, no se debería reificar el valor de los objetos. “...Si mistifica al hombre al sumergirlo en el sueño funcional, también mistifica el objeto al sumirlo en las determinaciones humanas irracionales” (Baudrillard, 2004, p. 133).

En los dispositivos tecnológicos convergen la creatividad y los modos de vida de las personas. Consecuentemente, no solo los compradores se benefician, sino quienes están en el proceso productivo y la comercialización. Por tanto, el diseño y la producción de los artículos y sus aplicaciones puede ser una fuente de trabajo para las personas especializadas. De la misma manera, el servicio al cliente con el fin de dar soporte técnico o facilitar las ventas constituye un ámbito de empleo. Por consiguiente, el consumo de la tecnología no solo trae gratificaciones, sino conveniencias para los sistemas económicos.

Asimismo, se ha modificado la relación con los dispositivos. Las tecnologías orientadas a la comunicación se han difundido, de ahí que se pueden apreciar distintos matices de colores. “Estas actuaciones de las nuevas tecnologías en el entorno humano provocan cambios de paradigma en la forma de reflexionar acerca de las ‘cosas’” (Adinolfi, 2009, p. 131). Por su parte, Turkle (1995) señala que, antes, las personas estaban acostumbradas a la idea de que las computadoras podían proyectar y aumentar el intelecto de una persona. Mas, hoy, la gente se adhiere a la noción de que pueden ampliar la

presencia física del individuo. De igual manera, se han extendido los espacios para que las personas expresen su creatividad y socialicen con los demás. En su perspectiva, “los ordenadores no se estarían convirtiendo en unos objetos culturalmente poderosos si la gente no se enamorara de sus máquinas y de las ideas que las máquinas comportan” (Turkle, 1995, p. 63). En análisis de Baudrillard (2004), “...al automatizar y multifuncionalizar sus objetos hacia una estructura fluida y abierta de las prácticas, el hombre revela... el significado que el mismo cobra en la sociedad técnica: la del modelo estupendo, que sirve para todo...” (p. 129).

Además, los usuarios tienen la posibilidad de desarrollar sus experiencias en más de un entorno. Sus actividades pueden ser multimediáticas, en virtud de que los datos se pueden visualizar a través de videos, animaciones, texto, imágenes o audio. También, Internet tiene una alta inmediatez. De manera que, las personas pueden buscar lo que sucede en el instante a través de las herramientas de búsqueda. En gran medida, esta posibilidad reduce la urgencia de consultar medios de comunicación tradicionales.

Así pues, el uso de Internet se ha convertido en amigable para sus usuarios. En términos de Baudrillard (2004), “el grado de perfección de una máquina es considerado como proporcional a su grado de automatismo” (p. 126). Las PNE suelen preferir dispositivos tecnológicos que sean intuitivos.

Turkle (1995) reflexiona en este sentido al indicar que “la costumbre de interpretar las cosas según el valor de la interfaz es nueva” (p. 33). Actualmente, las actividades en línea difieren de los usos iniciales de las computadoras –como calculadores–, en vista de que ya no es necesario tener conocimiento especializado para utilizar Internet. “Hace veinte años, cuando el ordenador se presentaba como una calculadora gigante, parecía estúpido plantearse hacerle una pregunta seria sobre el amor o la vida” (Turkle, 1995, p.131). En gran medida, hoy se puede observar una tendencia a que los programadores crean la arquitectura de los sitios en función de la navegación agradable y placentera. La investigadora agrega lo siguiente.

...la gente decide que quiere comprar un ordenador fácil de utilizar. Está atraída por un producto de consumo... Piensa que está consiguiendo un producto instrumentalmente útil, y nadie se cuestiona lo que son. Pero ahora está en su hogar e interactúa con él cada día. (Turkle, 1995, p. 64)

Consecuentemente, las personas tienen una inclinación hacia el consumo intenso de información.

Así pues, se ha transformado el lienzo para los pintores. “Las tecnologías de nuestras vidas cotidianas cambian la manera en que vemos el mundo” (Turkle, 1995, p. 62). De ahí que, se han modificado las formas de apropiación e intercambio. Efectivamente, Rheingold (2004) indica que, “con una conexión constante a Internet el usuario tiene acceso a mucho más que un simple canal de comunicación” (p. 19). Turkle, en conexión con lo anterior, afirma que “los ordenadores también nos conducen a construir las cosas de manera diferente” (p. 62). Es decir, algunas personas utilizan las computadoras para ampliar su presencia física vía enlaces de video en tiempo real y en salas de conferencia compartidas (Turkle, 1995). Incluso, en cierta medida, el envío de instrucciones junto a los artefactos se ha vuelto obsoleto. Negroponte (1999) califica como perverso el hecho de que los fabricantes envíen un manual, ya que el mejor instructor, en cómo usar una máquina, es esta misma.

En términos de Turkle (1995) “...nos hemos movido en la dirección de aceptar los valores posmodernos de opacidad, experimentación ociosa y navegación de la superficie como modos privilegiados de conocimiento” (p. 336). Consecuentemente, las PNE prefieren experimentar con sistemas que les dan confianza e interfaces intuitivas para apoyar sus rutinas cotidianas. En buena medida, los dispositivos que cumplen con estas características, suelen popularizarse a mayor velocidad. De igual manera, se desarrollan más aplicaciones para los sistemas operativos más difundidos: Android, de código libre, y iOS, desarrollado por Apple Inc.

En buena medida, las nuevas tecnologías proyectan las necesidades de las personas. En términos de García (2004), “comunicar a los diferentes, corregir las desigualdades y democratizar el acceso a patrimonios interculturales se han vuelto tareas indisociables para salir de este tiempo de abundancia mezquina” (p. 214). A juicio del autor, en los países donde las expectativas se deterioran, los reclamos sociales plantean cómo combinar las conexiones facilitadas por la expansión del “saber” y de la informatización con las representaciones socioculturales mediáticas más ligadas a los medios masivos y que trabajan con la “afectividad”.

En su análisis, es necesario que ambos se articulen a través de transformaciones “prácticas” de las interacciones sociales que hagan viables la convivencia de los diferentes, reduzcan la desigualdad y den acceso a los excluidos. En su perspectiva, la tarea clave de las nuevas políticas culturales es reunir otros modos, afectos, saberes y prácticas. Por ejemplo, las personas pueden crear grupos con el fin de visibilizar sus peticiones. Una parte de los estudiantes de la UCR formaron el grupo “Usuarios Bus Santa Ana-Escazú” en Facebook para solicitar que se les reestableciera el servicio de transporte. En este espacio, interactúan y reciben “información relevante al estado de ruta UCR-Escazú-Santa Ana” (Usuarios Bus Santa Ana-Escazú, 2012).

Las nuevas tecnologías han producido parte de la infraestructura para un fenómeno social contemporáneo, en virtud de que permiten reconocer las diferencias y conectar a las mayorías (García, 2004). Por tanto, resultan funcionales. Castells¹⁷ afirmó que son un instrumento para la autonomía de las personas. En la misma dirección, agrega que cuánto más independiente es un individuo, más utiliza Internet. En la conceptualización que propone, afirma que cuando un sujeto tiene un fuerte proyecto de autonomía, utiliza Internet con más frecuencia e intensidad. De igual manera, cuanto más controla su vida, menos se fía de las instituciones. Por consiguiente, los usuarios pueden manifestar procesos socioculturales a través de las computadoras. Como muestra, están los resultados

¹⁷ Artículo publicado por el diario El País el 6 de enero de 2008 con base en una entrevista realizada por Milagros Pérez.

de la campaña “Fuera Justo Orozco” creada por BigWebNoise. En noviembre 2012 se anunció que fue nominada al Access Facebook Award de Access Innovation Prize 2012. Esta ha permitido difundir la solicitud de más de dieciséis mil personas.

El desarrollo interactivo de los medios producirá complejas transformaciones en la cultura, las formas de percepción y los sistemas de construcción de sentido (Ford, 2001). A juicio de Turkle, cuando el teléfono se popularizó, las personas añoraban el envío de notas escritas. De la misma manera, algunos individuos alegan que el uso del correo electrónico o las video-llamadas despersonalizan la comunicación. No obstante, lo anterior es una construcción social. Los medios son distintos. Por consiguiente, destacan o soslayan diferentes características. El uso del correo electrónico desplaza la voz, mas resalta la escritura como un punto focal. El empleo de una cámara durante las llamadas permite ver a la persona y al espacio que la rodea. En este sentido, se debe recordar que “construimos nuestras ideas sobre qué es lo real y qué es lo natural con los materiales culturales que tenemos a nuestra disposición” (Turkle, 1995, p. 298). Lo anterior da la facultad de reflexionar acerca de cómo la realidad está conformada por construcciones sociales. Por tanto, se retoma el Teorema de Thomas, ya que afirma que “en la vida social, lo que la gente acepta como real es real en sus consecuencias”.

Así pues, al utilizar Internet, las personas no merodean por diferentes identidades, sino que expresan sus propios deseos. Turkle (1995) propone que “la tecnología nos cambia como personas, cambia nuestras relaciones y el sentido de nosotros mismos” (p. 292). En cierta medida, los usuarios han pasado de tener la opción de experimentar distintos roles a realzar su propia identidad. Hay una tendencia a que los pintores expongan sus propias creaciones. Limpian los marcos de sus cuadros favoritos, retocan las líneas y colocan la luz en el sitio adecuado para iluminar su pintura. En el momento que está lista, esperan la retroalimentación de los demás.

No obstante, en cierta medida, el uso de Internet permite la manipulación de la realidad en línea. Dependiendo del sitio web, los usuarios pueden hacerlo en distintos grados. En términos de Schivinskia y Dabrowskia (2014), el contenido generado por los usuarios alcanzó un uso generalizado a partir del 2005. A juicio de Turkle (1995), en el

sistema de comunicación digital global, “...su estética tiene que ver con la manipulación y la recombinación” (p. 62). Por ejemplo, los usuarios pueden crear un mundo nuevo por medio de los juegos en línea y las aplicaciones. A juicio de la investigadora, “las pantallas del ordenador son el nuevo lugar para nuestras fantasías...” (p. 36).

La relación entre la realidad fuera de línea y la realidad en línea, es parte del proceso sociocultural que conlleva Internet. Los espacios en las TIC digitales se pueden ver como continuos con el mundo físico, en virtud de que en ambos surgen estructuras y relaciones sociales. Rheingold (2004) resalta este aspecto al señalar que la fuerza de las multitudes inteligentes proviene de la penetración de las tecnologías informáticas y de las telecomunicaciones en las antiguas prácticas sociales de asociación y de cooperación. Por su parte, Turkle (1995) afirma que “lo que más importa en la actualidad es la capacidad para la adaptación y el cambio, para trabajos nuevos, nuevas direcciones en nuestras carreras, nuevos roles de género, nuevas tecnologías” (p. 321).

A juicio de Estalella y Ardévol (2011), las expectativas de los individuos respecto a la tecnología posibilitan espacios para la intervención en las prácticas de producción del conocimiento existente. Los analistas agregan que la esperanza moviliza el futuro y contribuye a realizar en el presente aquello que se predicaba del porvenir, de la innovación y del desarrollo (Estalella & Ardévol, 2011). A juicio de O’Donell (1998), la tecnología promete un futuro mejor y más rápido. Sin embargo, agrega que “se pueden hacer conjeturas sobre algunas cualidades del futuro, pero es imposible explicar cómo obrarán...” (p. 138)

Así pues, las expectativas provocan que los individuos se interesen por utilizar Internet de distintas formas, lo que tiene un impacto en sus vidas. Sin embargo, también causan reacciones en entes que desean regular las TIC digitales. Por ejemplo, la ley de delitos informáticos intenta, entre varios aspectos, regular el uso de la tecnología y la difusión de la información. A la luz de lo anterior, los pintores deben entender su técnica y la audiencia de sus cuadros, puesto que quiénes los vean tal vez no los interpreten cómo ellos esperaban.

La apropiación cultural a través de la manipulación de los objetos es común en la historia (Turkle, 1995, p. 62). La contribución al estudiar las prácticas en línea debe ser entender los procesos sociales fuera de línea involucrados en los flujos de la información y la difusión de las nuevas tecnologías. Este enfoque involucra entender cómo los informantes reproducen prácticas en línea. Además, se deben identificar las resistencias que se manifiestan, tales como las sanciones y las preocupaciones en torno a la vulnerabilización de la privacidad –lo cual se desarrolla en el capítulo cuatro de la investigación.

Capítulo 2

Elementos conceptuales para abordar Internet: la tecnología y los usuarios

Este capítulo tiene la intención de ampliar los elementos conceptuales que son usados para la investigación. La primera sección se ocupa de la naturaleza de la tecnología digital en vista de que es un producto cultural. Ciertamente, las personas crearon Internet – y realizan *releases* y *builds*¹⁸– con el fin de asistir las rutinas humanas.

En la segunda sección “La deconstrucción de las dicotomías” se analiza la relación entre lo material –el *hardware*– y lo inmaterial –el *software*–, al igual que entre el mundo fuera de línea y el mundo en línea. Estas dicotomías fueron base fundamental para el planteamiento de la investigación. Principalmente, en vista de que se considera que las actividades que se realizan en línea están vinculadas a las acciones fuera de línea.

La tercera sección “La proximidad entre los usuarios e Internet” se refiere al uso, el acceso y la tenencia de la tecnología para conectarse a Internet. Estos elementos son estudiados, puesto que influyen en las prácticas y las actitudes en línea. Además, se analizan estudios sobre el país, debido a que en cierta medida, Costa Rica destaca por la asequibilidad de las tecnologías y el impacto que han tenido en la sociedad.

A. Internet es un producto cultural

Internet es parte de la cotidianidad de las personas no especializadas. Además, como lo expresa Manuel Castells (2003b), es una extraordinaria aventura humana. Latour (1993) afirma que cada vez que observamos con relaciones sociales duraderas, nos encontramos con la tecnología. Luego, agrega que ningún observador de colectivos humanos en los últimos dos millones de años se ha encontrado con relaciones únicamente sociales o únicamente tecnológicas. Piscitelli (1995) concuerda con lo anterior, en vista de que argumenta que las personas crean técnicas e instrumentos que los recrean y les ayudan

¹⁸ Un *release* (lanzamientos, en español) representa una serie de cambios que se realizan para una aplicación. Suelen ser planeados con antelación y requerir mucho tiempo de implementación. Los *build* representan un intento de implementar los requisitos de un *release* particular.

en una relación de causalidad mutua. De igual manera, Santos y Márquez (2003) indican que los componentes sociales marcan a los artefactos, lo que se evidencia en los mecanismos culturales de producción y de consumo. Consecuentemente, estas relaciones dan el carácter cultural a las creaciones tecnológicas.

Goldmann-Segall (1997) establece que “la cultura es lo que nosotros creamos y lo que experimentamos” (p. 57). Efectivamente, Ford (2001) enuncia que es una historia de préstamos y de reelaboraciones, de desestructuración y de formación de nuevos conjuntos y unidades. Internet es un medio en el que hay libertad para innovar e imaginar. Además, continua en desarrollo.

En términos de Santos y Márquez (2003), los sistemas tecnológicos reconfiguran procesos culturales. Resulta poco discutible que Internet provoca consecuencias en la sociedad. El uso de las TIC digitales acarrea cambios, gracias a que facilitan las rutinas diarias. Los nuevos medios son herramientas con capacidad de adaptación y de flexibilidad para ser implementadas en diversos espacios –como el hogar y el trabajo.

De acuerdo con Piscitelli (1995), al crear instrumentos, los sujetos se modifican a sí mismos. En términos de Latour (1993), la discontinuidad entre “nosotros” y las máquinas da paso a una continuidad. Lo anterior sucede en la medida de que las máquinas suplen las necesidades. Por consiguiente, las sociedades se ven reflejadas en la tecnología que fetichizan.

Por tal razón, Latour (1993) denomina a las máquinas, como *actores no-humanos*, y agrega que deben ser aceptadas como tales: con complejidad, voluntad e independencia. A juicio del autor, la pregunta para el etnógrafo de la alta tecnología no es el objeto tecnológico en sí –que existirá como parte de una institución o desaparecerá como material de deshecho–, ni los intereses sociales –que pueden ser modificados o formados por objetos más estables. La pregunta reside en el diálogo entre los intereses humanos y las competencias delegadas a los no-humanos. Mientras dure este intercambio, estará vivo y será real (Latour, 1993). Las personas tienden a delegar facultades a sus teléfonos inteligentes, entre estas ser el medio de comunicación, la agenda, el monitor de latidos del

corazón y el emisor de noticias. Además, permiten que las aplicaciones de redes sociales estén al alcance del bolsillo.

El analista agrega que los científicos sociales ven la fuerza de la sociedad reflejada en la fetichización de la belleza y la tecnología. Por ejemplo, el diseño de los objetos no es solo funcional, sino estético. Además, los materiales con los que se crean implican conocimiento respecto al uso de los usuarios e innovación constante: pantallas con mejor resolución, chips más veloces o la sustitución de botones por sensores. Respecto al mismo tema, Baudrillard (2004) afirma que “existe una relación estrecha entre lo Humano, demasiado humano, y lo Funcional, demasiado funcional: la impregnación del mundo humano por una finalidad técnica es siempre (...) una impregnación de la técnica por la finalidad humana” (p. 133 – 134).

Efectivamente, las PNE invierten en artefactos tecnológicos para el apoyo de sus rutinas cotidianas. Esto se ejemplifica en la caída de la venta global de las computadoras personales para darle espacio al consumo de las tabletas y de los teléfonos inteligentes. Los datos estimados para el año 2012, confirman un incremento en las ventas de teléfonos inteligentes, lo que deja a las computadoras personales en segundo lugar y a las tabletas, en el tercero (Reuters, s.f.). Para el 2017, se estima que el 87% del mercado de los dispositivos inteligentes serán tabletas y teléfonos. El mercado de computadoras será únicamente el 13% (Columbus, 2013). Resulta poco discutible que la portabilidad ha contribuido a su éxito. Es decir, pueden facilitar actividades como el entretenimiento o la lectura gracias a la descarga de textos. Los teléfonos inteligentes son usados por las personas en virtud de que sus aplicaciones permiten, entre varias finalidades, realizar búsquedas o ver videos a través de Internet. Asimismo, facilitan comprar, en vista de que se pueden encontrar productos, consultar precios y realizar transacciones financieras. Los teléfonos son un medio de comunicación. De igual manera, albergan ciertos datos personales de sus dueños.

En buena medida, Internet es un medio alternativo de comunicación. De ahí que, a juicio de Prado (2010), se ha llegado al punto en el que “la red de redes” ya no representa necesariamente una novedad, gracias a que lleva más de 30 años existiendo. Por tanto, es

parte de la ecología comunicacional con un protagonismo importante (Prado, 2010). Consecuentemente, es una plataforma para una actividad social. Sin embargo, posee particularidades que lo distinguen de los medios tradicionales de comunicación: el diseño de las aplicaciones fomenta la participación con el fin de interactuar y crear contenido con múltiples propósitos.

A juicio de Raúl Trejo (2006), los instrumentos para propagar información permiten a los usuarios el consumo y la producción de mensajes. El autor agrega que la interactividad es un acto complejo, en virtud de que expresa la disponibilidad del emisor y del receptor, más la posibilidad de diálogo. De manera que, los individuos producen contenido en la red a través de sus propias interacciones (Trejo, 2006). La interactividad es una oportunidad y una exigencia, puesto que requiere que los usuarios sean interlocutores. De igual manera, esto responde a un entorno posible gracias a las tecnologías que proporcionan diversidad de diálogo –en tiempo real o asincrónico– y el reconocimiento de la interactividad con las máquinas. Por ejemplo, WhatsApp Messenger es una aplicación multiplataforma que permite enviar y recibir mensajes y llamadas. Los usuarios tienen la posibilidad de ver cuando sus contactos están en línea o lo estuvieron por última vez. Por tanto, en fórums en línea se ha generado controversia porque algunas personas se ofenden si alguien ha estado conectado, pero no han contestado sus mensajes. En conexión con el autor, Whitaker (1999) afirma que Internet se construye y se reconstruye de forma constante por medio de la interacción. Estas acciones se realizan gracias a la infraestructura tecnológica y las aplicaciones ideadas para las personas.

B. La desconstrucción de las dicotomías

La intención de esta sección es la desconstrucción de dos dicotomías: entre lo material y lo inmaterial, y entre la realidad en línea y fuera de línea. Como se mencionó, esta fue base fundamental para el planteamiento de la investigación.

1. Las interfaces se combinan: lo material y lo inmaterial

La relación entre lo material y lo inmaterial es parte de las implicaciones de Internet. A juicio de Baudrillard (2004), “el verdadero perfeccionamiento de las máquinas (...) la verdadera ‘funcionalidad’, no corresponde a un aumento de automatismo, sino a un determinado margen de indeterminación, que permite a la máquina ser sensible a una información exterior” (p. 127). Las funciones de los dispositivos inteligentes cumplen la característica anterior, en virtud de que responden a la información que ingresan sus usuarios –como sus datos personales– y a la manipulación de los comandos. Piscitelli (1995) afirma que hay una simbiosis entre los humanos y las máquinas, además de una proliferación de interfaces amistosas que borran las fronteras entre nosotros –orgánicos–, y los otros, –artificiales. Debido al empleo que puede tener la tecnología, se le da importancia al *hardware* (equipo-material) y al *software* (conocimiento-inmaterial). Así, Internet integra dimensiones intangibles y tangibles.

La noción de la inmaterialidad en Internet fue un discurso de activistas que deseaban que este fuera un espacio moral y éticamente superior (Trejo, 2006). Sin embargo, lo material se vincula en dos vías; como espacio que genera ganancias (Piscitelli, 2005) y por la dependencia de los aparatos para el procesamiento de las aplicaciones.

Así pues, las interfaces tienen corporeidad, gracias a que usan un ensamblaje físico. En conexión con lo anterior, Trejo (2006) argumenta que los contenidos en línea son inmateriales, pero se debe acudir a una tecnología tangible para accederlos. Por tanto, el conocimiento y el contenido se transfieren a la gente a través de la infraestructura tecnológica. Internet tiene un componente intangible, pero se sustenta por la estructura tangible. Whitaker (1999) comenta al respecto lo siguiente.

El ciberespacio también es un mundo ‘ideal’, pero los soñadores sólo acceden a él mediante el *hardware* informático, los cables de fibra óptica, los complejos sistemas de telecomunicación y de la Red, así como los sistemas sociales y económicos que

mantienen y comercializan estas tecnologías. Los cibernautas están ‘conectados’ en más de un sentido. (p. 87)

En el momento que se crean o se adquieren los objetos, se les delegan funciones y expectativas. En la perspectiva de Baudrillard (2004), “(...) si los objetos escapan a veces al control práctico del hombre, nunca escapan a lo imaginario” (p. 135). De igual manera, los espacios en línea se pueden conceptualizar como continuos respecto a los espacios fuera de línea, puesto que están vinculados a estructuras sociales y relaciones interpersonales.

2. Las realidades se combinan: en línea y fuera de línea

Las prácticas en Internet se están normalizando e institucionalizando en variedad de contextos (Wilson & Peterson, 2002). El vínculo entre el mundo físico y los entornos digitales se encarga de esto, puesto que entre los espacios en línea y fuera de línea hay una continuidad. De acuerdo con Whitaker (1999), “el ciberespacio no es otro universo al que podamos escaparnos como a través de una puerta mágica” (p. 87). La realidad en línea interactúa con la física, lo que acarrea resultados. Por ejemplo, posturas e ideologías se pueden exagerar en los espacios sociales en la red. También, hay comportamientos en línea protocolizados, en virtud de que las empresas aprovechan los sitios de redes sociales como medio de servicio al cliente. La interacción de las personas genera que entre ambas realidades se dé un *continuum*.

Así pues, no se puede declarar como oposiciones la realidad física con la realidad en línea. Esta dicotomía conceptual (en línea/fuera de línea) contradice posiciones que reconocen múltiples identidades y roles que se negocian según el contexto sociopolítico (Wilson & Peterson, 2002). Estos autores sugieren que se le debe dar atención a la deconstrucción de las divisiones, tales como en línea y fuera de línea, real y virtual, e individual y colectivo. En su perspectiva, la antropología es apta para investigar la continuidad de las comunidades, las identidades y las redes que existen sin importar la forma en la que interactúan sus miembros (Wilson & Peterson, 2002). Por tanto, se debe

atender esta deconstrucción, ya que es más útil plantearse investigar la continuidad de las identidades y las redes sociales.

No es necesario que los usuarios tengan las mismas perspectivas culturales, lo que resulta en la heterogeneidad de enfoques, experiencias y convicciones que se dan en línea (Trejo, 2006). Esto abre espacio para pensar en las diferentes personas y los grupos que puede albergar Internet. La red asemeja una ciudad en la que la cohesión se da en torno a la diversidad de sus residentes, no a pesar de ella (Trejo, 2006). En cierta medida, esta unión resulta en el uso de aplicaciones para apoyar las rutinas diarias. Por ejemplo, las personas pueden reportar el estado del tránsito en tiempo real a través de Waze¹⁹. De esta manera, al acceder el programa informático, los individuos pueden elegir la ruta más óptima.

No obstante, el uso de estas aplicaciones se encuentra disponible para las personas no especializadas que tengan acceso a dispositivos móviles. Trejo (2000) agrega que las desigualdades sociales contrastantes de las ciudades son parte de la realidad que continúa en línea. En sus términos, los espacios urbanos y los espacios en la red tienden a complementarse. En la misma dirección, Piscitelli (1995) afirma que las máquinas se insertan en una organización social con estructuras jerárquicas y desigualdades.

Internet se desarrolla vinculado a la realidad física de las personas. De acuerdo con Adinolfi (2009), “el mundo virtual guarda las mismas estructuras de pensamientos que la sociedad real” (p. 152). En conexión con el autor, Trejo (2006) argumenta que Internet refleja las virtudes y los defectos de la realidad física. En su perspectiva, los entornos digitales son como una colección de espejos de la realidad, lo que deriva en su heterogeneidad.

En la misma dirección, el término *mediascape* (Appadurai, 1990) sitúa el rol de los medios electrónicos e impresos en las corrientes culturales globales, las cuales fluyen a través de las fronteras locales y mundiales. Este concepto articula el análisis de Internet

¹⁹ Waze es un programa informático para dispositivos móviles. Tiene la finalidad de contribuir con el “bien común” en las calles, puesto que conecta a los conductores entre sí para que mejoren la calidad de sus viajes diarios.

con los procesos fuera de línea. Los *mediascapes* (Appadurai, 1990) se refieren a la distribución de las capacidades electrónicas con la finalidad de producir y de diseminar la información (como periódicos, revistas, entre otros), la cuál está disponible para una cantidad creciente de intereses privados y públicos alrededor del planeta. Además, el autor emplea el término para denominar las imágenes del mundo que crean los medios. En términos de Appadurai (1990), el aspecto más relevante es que proveen grandes y complejos repertorios de imágenes y narrativas.

Los *mediascapes* tienden a ser fragmentos de la realidad centrados en imágenes y basados en narrativas. Estos ofrecen a quienes los experimentan y los transforman una serie de elementos (tales como personajes, tramas y formas textuales) de los que se pueden formar guiones de vidas imaginadas –ya sea de sí mismos o de los demás (Appadurai, 1990). En términos del analista, estos libretos constituyen las narrativas de los “otros”, de vidas posibles y fantasías que pueden convertirse en un deseo de adquisición. En efecto, Yarina (Carrera, Y., entrevista focalizada, 24 de octubre, 2013) afirma que ver el perfil de Facebook de otros individuos, le brinda una imagen de cómo son sus vidas.

En la misma dirección, Piscitelli (1995) afirma que las realidades virtuales son una expansión de la realidad física. En su análisis, propone que brindan nuevas formas de interacción entre las personas, ya que aumentan la empatía y reducen la violencia (Piscitelli, 1995). En efecto, un fuerte consumo de Internet proviene del esparcimiento. En sus términos, las personas podrán hacer usos creativos e inesperados de los recursos (Piscitelli, 1995).

En conexión con Trejo (2006), Piscitelli (1995) argumenta que el único elemento distintivo de las realidades virtuales es la animación que le dan las personas a los medios, ya que las reacciones son impredecibles. No en vano, hubo una reacción hacia la publicación “¡Yo no quiero vivir en Costa Rica!”²⁰. Si bien el artículo fue comentado en el sitio nacion.com, también algunos individuos lo compartieron a través de Facebook. De

²⁰ El artículo fue publicado por el periódico La Nación durante el 5 de noviembre de 2013.

igual manera, las personas compartieron el artículo publicado en el *blog* de Álvaro Salas, “¡Yo Sí quiero vivir en Costa Rica!”, el cual constituye una respuesta al primero.

En efecto, la realidad en línea incrementa las posibilidades de empatía a niveles inimaginables. En términos de Piscitelli (1995) esto propone un cambio paradigmático en las nociones del mundo, la experiencia, la comunicación y la relación humano/máquina. Lo novedoso de la tecnología radica en su capacidad de transformación y sus potenciales consecuencias benéficas y perjudiciales (Piscitelli, 1995). Las PNE emplean de forma dinámica y variada las tecnologías digitales. De ahí que estas tienden a ser *amigables* y no es necesario el conocimiento especializado para utilizarlas, como sucede en los sitios de colaboración, tales como los wiki. Por consiguiente, las TIC digitales son un apoyo óptimo y eficiente para cumplir las tareas de la realidad física.

La continuidad da cabida a metáforas. De manera que se usan conceptos del mundo fuera de línea para denominar aspectos en línea. Nombrar a los sitios web como *páginas* es una metáfora exitosa (Piscitelli, 2005), ya que permite trasponer el mundo real al virtual. En términos del autor, Internet convierte lo que existe para leerse en papel a un espacio de lectura en pantalla.

Así pues, las aplicaciones apoyan las actividades. De acuerdo con Trejo (2006), esta es la esencia que le da a Internet relevancia cultural: es una manera de interactuar con la realidad. Los entornos digitales permiten a los individuos ser pintores que esfuman lo material y lo inmaterial, así como lo que sucede en línea y fuera de línea.

2.1 Los dispositivos tecnológicos tienen relación con el acceso a Internet de sus usuarios

Gracias a que Internet está vinculado al mundo físico, son complejas las formas en que la gente emplea los medios con relación a sus circunstancias culturales. De ahí que, para el análisis de los aspectos materiales es clave contextualizar los objetos en la vida de las personas.

Las analistas Santos y Márquez (2003) plantean los mecanismos culturales de la producción y el consumo de la tecnología. En sus términos, las nuevas tecnologías

influyen en el ámbito cultural y se modelan por los ambientes que las adoptan. De ahí que definen el estilo tecnológico para referirse a la relación entre los artefactos y su contexto de construcción. Es decir, el término articula el diseño y la producción de la tecnología junto con su entorno. Además, plantean que la creación de artefactos tecnológicos refleja las necesidades, las expectativas y el prestigio social. Gracias a su propuesta, se pone de manifiesto la continuidad entre la realidad en línea y fuera de línea en vista de que los dispositivos tecnológicos se vinculan con su contexto de creación.

A juicio de las autoras, los trabajos interpretativos de las ciencias sociales rompen con los modelos tradicionales y lineales de los avances tecnológicos como causal máximo del progreso humano. Por consiguiente, revisten de elementos sociales los procesos de desarrollo tecnológico al incluir los mecanismos culturales que subyacen a la producción y el consumo de dispositivos. Por tanto, Santos y Márquez (2003) reconocen que los significados surgen en las interacciones: en los espacios sociales definidos que los actores transforman a partir de sus negociaciones culturales. Consecuentemente, las apropiaciones simbólicas de los artefactos técnicos tienen que ser construidas caso a caso (Santos & Márquez, 2003). Las analistas agregan que al estudiar grupos sociales, se debe desarrollar una narración diferente para explicar los cambios socioculturales.

El concepto de trayectoria tecno-simbólica (Santos & Márquez, 2003) se refiere a la historia de la formación de organizaciones con sus negociaciones culturales unido al peso simbólico de la tecnología. A juicio de estas autoras, un patrón es una conducta reconocida que se comparte como elemento integrador del grupo. Los patrones actúan como traductores de la trayectoria tecno-simbólica. De acuerdo con Lezama (2006), Santos y Márquez proponen los conceptos de estilo tecnológico y trayectoria tecno-simbólica como herramientas para analizar los procesos de cambio tecnológico, la asimilación y la innovación tecnológica en universos sociales complejos. Por ejemplo, Pablo (cuestionario y entrevista focalizada, 8 de noviembre, 2013) utiliza su computadora de escritorio con el fin de estudiar con sus compañeros. La trayectoria tecno-simbólica correspondería a la organización de sus compañeros de odontología al subir presentaciones de sus cursos en un grupo privado de Facebook. El patrón sería el estudio. El estilo tecnológico

correspondería al contexto en el que fue creada su computadora de escritorio, lo cual remite a relaciones de producción, al uso de recursos y al proceso de comercialización.

De esa manera, el estilo tecnológico actúa en la articulación entre el diseño, la producción de la tecnología y el contexto de las personas. Consecuentemente, provee información acerca de identidades y pertenencias. Se le puede considerar como una conducta física y simbólica (Santos & Márquez, 2003). El estilo de los artefactos que se utilicen para conectarse a Internet narra el contexto de las personas que los poseen. Así pues, los conceptos estilo tecnológico y trayectoria tecno-simbólica visibilizan que hay grupos que se dividen por su relación con la tecnología.

De igual manera, los estilos guían la producción del *hardware* y del *software*, en virtud de que son un esquema de interpretación y lógicas prácticas que guían los diseños de los desarrolladores. Por ejemplo, sistemas operativos consolidados, como Microsoft, tienen un uso más generalizado. En cierta medida, puesto que un mayor número de personas lo emplea, hay una tendencia a crear programas informáticos que se adapten a este sistema. Igualmente, hay una inclinación hacia Android o iOS para los dispositivos móviles. Consecuentemente, los programadores tienden a diseñar aplicaciones para estos sistemas. Así pues, las personas pueden incidir en los desarrollos tecnológicos. La producción de la tecnología se encuentra determinada por el momento histórico que condiciona su contenido y su funcionamiento.

Se pretendió conocer en mayor medida la variable del contexto en relación con las formas de uso de Internet, ya que influye en los hábitos en línea y la elección de los dispositivos. Por ejemplo, Pablo manifestó que si utiliza una computadora en la asociación de estudiantes de la universidad, es probable que sea por un tiempo menor a que si estuviera en su apartamento.

En la investigación, se utilizó como criterio para seleccionar a los informantes su acceso a dispositivos móviles (teléfonos inteligentes, tabletas, computadoras portátiles) o fijos (computadora de escritorio). Esta determinación obedece a la experiencia con el uso de los medios de comunicación interactiva y la preferencia por incorporar las tecnologías digitales a la vida cotidiana. De acuerdo con el Informe PROSIC 2013, en los hogares del

país es mucho más probable encontrar un teléfono celular que uno residencial. En términos de Bolaños (2013), “...el porcentaje de hogares con celular y sin teléfono residencial casi que se ha duplicado en el período en cuestión [2010 a 2013]...” (p. 183). Además, en buena medida, los usuarios de los dispositivos móviles utilizan Internet más asiduamente.

Entre otros aspectos definidos por Piscitelli (1995), indica que toda experiencia humana presupone circunstancias y remite siempre a una historia vital. Por consiguiente, las interfaces estarán atravesadas por narrativas. En sus términos, estas son un punto de dependencia entre el deseo humano de comunicarse y el medio tecnológico que conduce al otro.

Respecto al mismo tema, Piscitelli (1995) afirma que cada horizonte tecnológico conforma una comunidad de participantes que expande registros y campos para hacer contacto con los otros a través de la tecnología.

En sus términos, los hipertextos se han convertido en un paradigma para la construcción colectiva de sentido. Sumado a su carácter material, la tecnología codetermina el universo cognitivo de las personas. Por tanto, produce impactos en el campo de visualización, debido a que abre la interacción entre los sentidos y la inteligencia abstracta (Piscitelli, 1995). La programación, como hilo conductor, permite que el mundo contemporáneo se base en las redes de operaciones. Por ejemplo, el iPad, la tableta desarrollada por Apple Inc., permite cambiar la vida de las personas con necesidades especiales. El gran tamaño de su pantalla táctil lo convierte en un apoyo para las personas con dificultades motoras. También, aplicaciones, como soundAmp R, amplifican los sonidos para personas con dificultades auditivas.

Pizarro y Torres (2003) concuerdan con Piscitelli (1995), gracias a que consideran que cada medio es parte de un contexto y cuenta con características que hacen que cumpla un papel determinado en el proceso de comunicación. El contenido que se publica en línea corresponde al contexto de su creador. Siguiendo esta afirmación, lo que se lea en Internet no puede ser aislado del entorno que lo originó. Mayans (2002) agrega que, los participantes en mensajería instantánea orientan contextualmente sus contribuciones en línea. Por consiguiente, los enunciados que utilizan son ajustados o adaptados al ambiente

por los usuarios. Así, se da una continuidad entre el contexto y la estructura que condiciona la intervención/acción.

Por ejemplo, los sitios de redes sociales se pueden utilizar con el fin de articular grupos en torno a un interés inmediato. Consecuentemente, si un tema pierde efervescencia fuera de línea, lo pierde el grupo en línea. A nivel nacional, hubo movilización por medio de Facebook para solicitar la renuncia de Orozco a su puesto. Sin embargo, en cierta medida, disminuyó el interés en la petición. Consecuentemente, la fecha de publicación más reciente hecha por los administradores del sitio del grupo *FueraJustoOrozco* es el 26 de junio de 2012. En noviembre 2013, la “biografía” del grupo se encontraba inahabilitada. De igual manera, la aplicación hecha por BigWebNoise continuó ganando participantes, pero a un ritmo menor.

Por otro lado, en el análisis de Prado (2010), la comunicación mediada por computadoras (CMC) es un contexto en sí misma, en vista de que ahí ocurren relaciones entre personas. Internet no sólo responde a un contexto, sino que se convierte en uno al ser imaginado y construido por los individuos. En conexión con lo anterior, Piscitelli (2005) asegura que entender lo que sucede *en* la red permite pensar con mayor claridad qué transformaciones se producen en el escenario que la contiene y que ella misma transforma cotidianamente.

Conocer el contexto fuera de línea permite entender las interacciones que se negocian y se reproducen en línea (Wilson & Peterson, 2002). Siguiendo las afirmaciones de Ford (2001), el sentido y la recepción solo pueden ser comprendidos contextual y culturalmente. De ahí que, oponer las comunidades en línea contra las comunidades cara a cara resulta en que se pierda la realidad sobre el empleo de las TIC digitales, debido a que son influenciadas por relaciones de poder en el mundo físico.

2.2 Las comunidades en línea

La actividad social se ha apropiado de Internet (Castells, 2003b). No en vano, los intercambios en línea por medio de las aplicaciones resultan en la conformación de

comunidades. Así pues, las personas que se conocen en la realidad fuera de línea tienen un medio de comunicación alternativo. Castells (2003b) refuerza lo anterior, debido a que enuncia que la interacción social en la red no tiene efecto directo sobre la configuración de la vida cotidiana, más allá de añadir interacción a las relaciones sociales previas. En efecto, Pablo manifestó que a través de Internet únicamente se comunica con sus papás y sus compañeros de carrera. No obstante, sí se crean comunidades entre quienes no se conocen en la realidad fuera de línea en torno a intereses comunes. De acuerdo con Trejo (2000), las comunidades en línea se encuentran sustentadas por identidades que sus integrantes comparten. Es decir, como sucede en el grupo de Facebook *Universidad de Costa Rica*.

La conformación de comunidades en línea, entre conocidos o desconocidos, no necesariamente influye en que los individuos se enajenen o conformen su identidad. En términos de Castells (2003b), los juegos de rol y la construcción de identidades son una porción reducida de la sociabilidad en línea. Efectivamente, el autor afirma que los usuarios de Internet tienden más que los no usuarios a reunirse con sus amigos y a mantener relaciones sociales fuera de casa. En vista de que une la sociabilidad local y a distancia, Internet tiene un efecto positivo en la interacción social y aumenta el grado de exposición a fuentes de información (Castells, 2003b).

En conexión con el autor, Negroponte (1999), no disocia el mundo en línea del fuera de línea. Consecuentemente, en cierta medida, la comunicación o la interacción en línea entre conocidos es más frecuente con las personas con quienes se tiene contacto fuera de línea. En el análisis de Negroponte (1999), “la comunidad de usuarios de Internet estará en el centro de la vida cotidiana. Su demografía se parecerá cada vez más a la del propio mundo” (p. 217). Incluso, indica que el valor real de Internet tiene menos que ver con la información que con la formación de comunidades.

En buena medida, los espacios sociales en la red facilitan la interacción con personas con intereses comunes, lo que refuerza a las comunidades en línea vinculadas con el mundo fuera de línea. Piscitelli (1995) afirma que conviene recordar que las comunidades en línea se originan en lo físico y deben volver a él. En conexión con lo anterior, Goldman-Segall (1997) afirma lo siguiente.

Cuando nuestros medios de comunicación incluyen los medios electrónicos, creamos culturas virtuales. Esto no quiere decir que la cultura virtual solamente tiene vida en el ciberespacio. Al contrario, nuestras comunidades construidas viven dentro de y en torno de las relaciones que hacemos al movernos dentro de un espacio electrónico que nos conecta con otros. En lugar de excluir, las culturas virtuales amplían el contacto físico con los otros. (p. 57)

En su perspectiva, Adinolfi (2009) señala que la sociedad de la ultramodernidad²¹ quiere decir que las personas están aisladas corporalmente, pero unidas en la virtualidad. De manera que la relación con los demás en el mundo contemporáneo se vuelve abstracta y mediática, ya que pasa por la espectacularización del otro. De ahí que los mensajes y las imágenes de los demás individuos dan la sensación de estar presentes en la vida cotidiana o en la historia. En su análisis, esto implica que las informaciones buscadas llegan a ser descubrimientos en el círculo de colegas. Por tanto, el saber procesar el lenguaje de la información se convierte en la posibilidad de poder hablar, de decir, de influir, o de creer influir, en lo virtual. No obstante, el autor señala que la información podría no estar disponible al día siguiente. En términos de Baudrillard (2004), las imágenes crean un vacío y apuntan a una ausencia, pero eso es lo que las hace evocadoras.

C. La proximidad entre los usuarios e Internet

1. La relación de los usuarios con Internet: el acceso, la tenencia y el uso de Internet

La difusión de las redes y el acceso de la población es una temática frecuente. De acuerdo con el Informe 2011 de PROSIC, Costa Rica se encuentra en un nivel medio de

²¹ La sociedad de la ultramodernidad concibe como inevitable y oportuno el cambio en la asunción de la información.

desarrollo y cobertura de banda ancha. En el análisis del Informe 2013, se afirma que a nivel global, el país se encuentra en puestos medios en todas las evaluaciones relacionadas con la sociedad de la información. A nivel regional, sobresale como uno de los que más avances ha logrado. “Se destaca por la asequibilidad de las tecnologías y el crecimiento que tuvo el impacto que estas tienen en la sociedad” (p. 198). Además, en el estudio se destaca la muy buena posición obtenida en la canasta de precios TIC: sobresale el teléfono móvil como tecnologías muy accesibles para los habitantes. Resulta poco discutible que los planes prepago de conexión móvil son los más accesibles en el país (Bolaños, 2013).

La región Central es la que presenta mejores condiciones de acceso a las TIC. Así pues, los cantones con mayor penetración son Montes de Oca, Escazú, Santo Domingo y Santa Ana. Los que poseen una menor penetración son Talamanca y La Cruz. En las zonas urbanas, tanto el porcentaje de hogares con computadora como con acceso a Internet supera a la zona rural (Bolaños, 2013). Siguiendo el análisis del autor,

Ciertamente, la realidad en la región Central en términos de acceso a las TIC es muy diferente a la del resto del país. En especial, sobresalen las grandes diferencias en tenencia de computadora y acceso a Internet. Respecto al primero, el 60% de los hogares en la región Central cuenta con al menos una computadora mientras que en el resto de las regiones [...] es de alrededor de una tercio de los hogares. En el caso del acceso a Internet, el 53% de los hogares en región Central cuentan con este servicio cuando en el resto de las regiones, a excepción de la Brunca, no se supera el 35% de los hogares. (p. 153)

En el análisis de Radiográfica Costarricense (RACSA), Internet es utilizado por un 53% de la población costarricense. Además, en el 47% de las viviendas del país hay acceso a la red (Bolaños, 2013). Siguiendo las afirmaciones del Informe 2013 de PROSIC, el teléfono celular y el servicio de Internet han incrementado su aparición dentro de los hogares costarricenses desde el 2010. En el informe también destaca que hay una

importante penetración de la telefonía celular, tanto en zonas rural como urbana. En buena medida, el entorno se relaciona con el uso de las TIC digitales y la actitud hacia ellas.

Así pues, hay diferencias entre el acceso, la tenencia y el consumo de Internet (Pérez, 2008). En el análisis de Pérez (2008), el uso se refiere a las características de la acción e interacción que se establecen con el medio. La tenencia es la posesión personal o familiar de la tecnología. El acceso es la posibilidad de usar un dispositivo tecnológico, independientemente de que se posea o no. De ahí que esto depende del espacio en el que se desenvuelve una persona. Por consiguiente, aunque no se posea la tecnología, muchas personas tienen acceso a ella por medio de amigos, familiares, cafés Internet, lugares de trabajo o centros educativos. Recalcando la importancia de lo anterior, Howard y Massanari (2007) afirman que la división digital puede ser sobre educación y alfabetización, pero en forma concreta y fundamental es sólo sobre el acceso a la tecnología. Consecuentemente, estas diferencias llevan a que las PNE usen las TIC digitales de manera heterogénea. En el país, la tenencia de telefonía celular, computadora e Internet en el hogar está muy correlacionada con la capacidad adquisitiva del hogar (Bolaños, 2013).

El uso de las nuevas tecnologías solo pueden entenderse en relación con las posibilidades de tenencia y de acceso (Pérez, 2008). En términos de Bolaños (2013),

El costo relativo de una tecnología es uno de los criterios más relevantes para su adquisición, por esto es de gran importancia observar cuáles son las diferencias en la tenencia de TIC de acuerdo con el ingreso de los hogares. (p. 186)

De ahí que las personas utilizan el sistema de comunicación digital global de manera diferente según sus circunstancias. En el análisis de Linda Leung (2007), las implicaciones económicas dificultan el uso que se hace de Internet. En la misma dirección, agrega que tal vez no se le dedica todo el tiempo que se desea por el costo de estar conectado. Adinolfi (2009), en conexión con la autora, afirma que aunque todos los sujetos se vean afectadas por Internet, no todos participan activamente en la red. Luego, señala que las barreras estructurales –como la pobreza, el desarrollo económico desigual, el idioma y la

tecnofobia–, causan que el empleo de la red esté limitado a pocos (Adinolfi, 2009). Efectivamente, el informe (Bolaños, 2013), se manifiesta las barreras que se dan en el país:

El servicio de Internet ha tenido la tasa de crecimiento más alta de todas las tecnologías, casi se duplicó entre el 2010 (24% de los hogares) y el 2013 (47%). Lamentablemente, este porcentaje sigue siendo bajo, apenas uno de cada dos hogares tiene este servicio, por lo que indica que aún hay mucho por hacer en este tema, en especial cuando se observa que entre el 2012 y el 2013 no se presentó un cambio en la proporción de hogares conectados. (p. 183)

Siguiendo la perspectiva del autor, las diferencias de accesos son más marcadas en las tecnologías más importantes: computadora e Internet. En el informe 2013 de PROSIC se encontró que el acceso a las TIC es influenciado primordialmente por variables relacionadas con el nivel socioeconómico y la ubicación de hogar (artefactos en el hogar, estado de vivienda, zona).

El acceso a la Web no garantiza las mismas formas de usarlo para informarse o comunicarse. En términos de Ford (2001), las hipótesis que contemplan que con el uso de los medios se dividirían socioeconómicamente los consumos culturales e informacionales son mecanicistas, lineales y no contemplan las enormes posibilidades, muchas veces aleatorias, que se pueden dar en los procesos culturales. Consecuentemente, la socialización genera diferentes maneras de utilizar los espacios digitales. En la misma dirección, Leung (2007) afirma que las condiciones en las que se produce el consumo de Internet son heterogéneas. Efectivamente, el análisis de PROSIC ha demostrado lo siguiente:

A estas discrepancias en acceso se suma que los hogares con mayor ingreso tendrán acceso a equipo con mayor capacidad y mejores servicios. Es decir, la brecha no nace sólo del acceso a las tecnologías, sino que también viene acompañada de un rezago en el acceso a estas. (p. 187)

2. Los usuarios de Internet y su actitud

Los datos recopilados en el estudio del Plan Nacional de Banda Ancha del 2011 afirman que a mayor educación de las personas, más utilización del servicio de Internet. En el análisis del Informe 2013 de PROSIC, se afirma que hay una relación directa entre la tenencia de la tecnología y el grado de escolaridad (Bolaños, 2013), “además, se encuentra una relación positiva entre grado de escolaridad del jefe de hogar y tenencia de tecnología” (p. 194). Por consiguiente, el uso de las TIC digitales se vincula con el nivel educativo. Consecuentemente, quienes tienen estudios universitarios tienden a ser los principales usuarios. En buena medida, su profesión podría incluso demandarlo.

En términos de Howard y Massanari (2007), el ingreso y la educación son factores contextuales importantes para explicar qué hará la gente con las tecnologías digitales. En este sentido, se plantea que el estatus socio-económico provee ventajas o barreras para utilizar la tecnología (Howard & Massanari, 2007). En el análisis de los autores, la educación juega un papel significativo en el comportamiento de búsqueda a través de Internet (Howard & Massanari, 2007). Sin embargo, afirman que el efecto de tener múltiples años de acceso puede ser mayor que la importancia de tener un grado universitario. Efectivamente, sus resultados sugieren que, a través de su experiencia general en línea, las personas desarrollan habilidades para búsquedas sofisticadas, a pesar de que no tengan altos niveles de educación o ingresos.

En Costa Rica, la Rectoría de Telecomunicaciones plantea que la alfabetización digital tiene gran peso. Sin embargo, puede haber hogares con altos ingresos, pero sin conexiones veloces, ya que desconocen su conveniencia. Por tanto, el acceso al aspecto material de la tecnología no implica la actitud para usarla regularmente. Así pues, la experiencia de los usuarios influye en sus elecciones respecto a las TIC digitales.

Por otro lado, el Informe 2011 de PROSIC indica que hay una relevante brecha digital de tipo generacional en cuanto al uso de Internet, ya que más del 80% de los usuarios tienen entre quince y veinticuatro años. En el análisis del Informe 2013, se afirma

que en los hogares que cuentan con los mayores porcentajes de tenencia de computadora portátil y de escritorio hay una mayor cantidad de miembros jóvenes (entre los 10 y 19 años). Nicholas Negroponte señala la brecha generacional como un aspecto a considerar. De ahí que observó a quiénes usan la tecnología y cómo la emplean. En su análisis, las tecnologías de adquisición de la información proporcionan a las personas un medio nuevo para obtener conocimientos y significados. Además, comparó el uso de Internet por parte de niños de un ambiente rural y un ambiente urbano. Su estudio demostró que lo importante para usar Internet era la condición de ser chicos, no el entorno en el que se desarrollaran. “Ya sea en la demografía de Internet (...) o en la introducción de los ordenadores personales en los hogares, las fuerzas dominantes no son sociales, raciales o económicas, sino generacionales” (Negroponte, 1999, p. 242). Sin embargo, afirma que esto cambiará: “(...) cada generación será más digital que la que precede” (p. 273). En el país, se ha encontrado que las variables que representan una mayor diferencia en cuanto a la tenencia de tecnología son la educación del jefe de hogar, su edad, el estado de la vivienda y el nivel de hacinamiento (Bolaños, 2013). En el informe 2013 de PROSIC se afirma que la ocupación, la edad y el grado académico son algunas de las principales causas de la desigualdad en el uso de las TIC.

Entre otros aspectos definidos por Negroponte (1999), se refiere a la diferencia que se da entre los usuarios de Internet:

Aunque yo uso Internet cada día del año, a las personas como yo se nos considera usuarios ocasionales de la Red. Yo la utilizo sólo para el correo electrónico, pero los usuarios más desenvueltos, y los que tienen tiempo, *navegan* por la Red como si entraran y salieran de las tiendas de un centro comercial. (p. 216)

En buena medida, el uso de Internet lleva a distintos tipos de prácticas entre los usuarios, tales como las relacionadas con su propia imagen. En términos de Turkle (1995), es una cultura de la simulación. Así pues, es semejante a las expectativas de los pintores respecto a sus autorretratos. Couldry (2012) afirma que algunas actividades relacionadas con los

medios son tan rutinarias que se justifican como simples. En la conceptualización propuesta por el autor, en la vida cotidiana hay un incremento de *showing*, *presencing* y *archiving*. Los términos se refieren a los actos relacionados con los medios de comunicación masiva, en vista de que causan que algo esté disponible públicamente.

Así pues, surge la expectativa de que los autorretratos sean admirados. La práctica de *showing* consiste en colocarse en circulación mayor más allá del ámbito del hogar. *Presencing* se refiere a los actos de manejo de los individuos a través de la continua presencia en los medios. Estas son formas, impulsadas por las aplicaciones, en las que las personas ponen en circulación información sobre sí mismas para tener presencia pública. En el análisis de Couldry (2012), esto responde a un emergente requisito en la vida cotidiana de tener notoriedad pública, más allá de la corporal. Se convierte en un proyecto sobre el individuo mismo, pero con la dependencia de que alguien lea lo que se publica. En cierta medida, esto asemeja los autorretratos creados para ser puestos en exhibición. Los pintores aficionados esperan que las pinturas creadas sobre sí mismos, sean contempladas por otros.

El emergente requisito de tener notoriedad pública más allá de la corporal (Couldry, 2012) se conecta con las afirmaciones de Habermas (2001) respecto a la teoría acerca de la razón comunicativa. Esta condición necesaria *debe* ser adoptada por las personas que entran a estas prácticas en Internet. El “deber” se considera “inevitable”, ya que resulta de los nexos conceptuales entre el sistema de comportamiento guiado por reglas en el que las personas han sido socializadas. En este caso, los sujetos han sido socializados para realizar estas prácticas en línea.

De igual manera, Couldry (2012) indica que emerge la práctica de *archiving*. Esta consiste en el intento de manejar la presencia en Internet a través de largos períodos. En sus términos, la continua acción de *presencing* resulta en *archiving*. Es una práctica individual de manejar la información e imágenes que se producen para que, a largo plazo, sean una historia aceptable. Efectivamente, las aplicaciones web son creadas para que las personas puedan archivar lo que su presencia en línea ha generado a través del tiempo. Sin

embargo, esto requiere que el usuario invierta tiempo y energía en el propio manejo de su imagen en línea.

La inversión de tiempo para conocer los espacios sociales en la red y utilizarlos tiende a ser común entre las personas no especializadas. En buena medida, la facilidad con la que comprenden estos sitios se vincula al uso que hacen de otras tecnologías. Respecto a esto Piscitelli (2005) indica que “es muy probable que las personas que son altamente competentes en un sistema simbólico lo sean también en otros” (p. 142). En términos del autor, no existe gran divisoria entre las tecnologías de la comunicación. Sin embargo, hay diferencias socioculturales y distintos usos de las TIC digitales.

Normalmente, las prácticas son hábitos que se ubican en un marco mayor de la vida cotidiana (Couldry, 2012). De ahí que, las costumbres que se relacionan con los medios de comunicación cambian a un ritmo menor, ya que son parte de una rutina. Entre otros aspectos definidos por Couldry (2012), estas prácticas relacionadas con los medios, son, en buena medida, articulaciones complejas de hábitos que podrían no estar vinculados a ellos. Por consiguiente, las actividades complejas tienden a involucrar la secuencia de prácticas o el condicionamiento de múltiples acciones.

En términos de Trejo (2006), el uso de las TIC digitales ha moldeado nuevos hábitos para beneficiarse de la información. De ahí que algunos usuarios suelen atender distintos medios simultáneamente. “La multitarea es la norma y no la excepción (...)” (Castells, 2009, p. 186). En algunos casos, los individuos que en mayor medida utilizan los medios basados en Internet suelen dedicar menos tiempo a los medios convencionales. Además, el nuevo entorno informacional compite con los medios tradicionales en la disputa de audiencias puesto que si aumenta el consumo de contenido en Internet, el tiempo que se destina a otros medios disminuye (Trejo, 2006). El pulso entre la audiencia televisiva y la de las redes digitales se ejemplifica con el caso del actor Ashton Kutcher, quien en el año 2009, retó a la cadena CNN a un concurso de popularidad en Twitter.²² El actor ganó la

²² Twitter es un sitio de redes sociales. A través de este, los usuarios envían y leen mensajes de menos de 140 caracteres.

competencia²³ y se convirtió en el primer usuario del sitio con más de un millón de seguidores.

Así pues, el uso constante de las TIC digitales influye en la alfabetización múltiple de las personas. Trejo (2006) la denomina como el dominio de la lectura y la escritura, más la habilidad para producir mensajes en formatos multimedia. En la conceptualización propuesta por Piscitelli (2005), se realiza un mayor énfasis en la escritura. De ahí que la define como la habilidad de escribir eficazmente gracias a la capacidad para discernir discursos y modificar lo que se escribe en función de ello. Es decir, los jóvenes tienen la aptitud para pasar del lenguaje de abreviaturas y siglas, típico de la mensajería instantánea, a uno formal y gramaticalmente correcto (Piscitelli, 2005). En su análisis, no es extraño encontrar adolescentes que pasan minutos frente a la pantalla planificando estrategias de comunicación, puesto que son conscientes de que su mensaje tiene consecuencias: tanto una respuesta, como su ausencia, son una forma de comunicación poderosa y convincente.

En buena medida, Internet ha transformado las prácticas de las personas. En la perspectiva de Nicholas Negroponte, esto trae un panorama positivo. En sus términos, “ser digital” proporciona motivos para ser optimistas (Negroponte, 1999). De ahí que afirma que ha emergido un lenguaje común que antes no existía. En su análisis, la era digital es descentralizadora, globalizadora y permisiva, lo que puede propiciar un mundo armónico. Respecto al mismo tema, afirma que el acceso, la movilidad y la capacidad para propiciar cambios harán que el futuro sea diferente.

Sin embargo, hay autores que difieren sobre estos aspectos. En el análisis de Leung (2007), la destreza para comunicarse a través de Internet no es la misma si no se realiza en la lengua materna de los usuarios. Por tanto, el lenguaje también influye en la búsqueda de la información.

De igual manera, hay otros puntos de vista sobre las causas del “mundo armónico”. En gran medida, la transparencia en la vida de los usuarios condicionará sus acciones

²³ Competió para alcanzar un millón de seguidores antes que la cuenta “CNN Breaking News” (@cnnbrk) del canal.

(Castells, 2003b). En conexión con el autor, Boyd (2012) define este proceso como “radical transparency”. Este implica que al haber gran cantidad de información personal fácil de consultar y con alto potencial de visibilidad en Internet, los individuos se comportarán de forma honesta fuera de línea. Por tanto, la ausencia del anonimato regula el comportamiento (Boyd, 2012). Siguiendo las afirmaciones de los autores, se aborda la continuidad entre la realidad fuera de línea y en línea.

Capítulo 3

Las acciones de las PNE en línea

En este capítulo se retoma los elementos teóricos ya expuestos junto con los datos recolectados durante la investigación. Como se había mencionado, los informantes son estudiantes y profesionales del área de odontología y de microbiología de la UCR. Con el fin de captar diferentes momentos de la vida de las personas, se les clasificó en los siguientes grupos etarios: de los 18 a los 30 años y de los 31 a más edad. En buena medida, la edad de la población es relevante, ya que se relaciona con sus quehaceres y la incorporación de las nuevas tecnologías en la cotidianidad.

En la primera sección “Los dispositivos tecnológicos utilizados por las PNE para acceder Internet” se observa el tipo de aparato elegido por las PNE: dispositivos fijos – computadoras de escritorio– o móviles –tabletas, celular inteligente o computadora portátil. El primer grupo se asocia a estudiantes universitarios o profesionales jóvenes que inician su inserción en el mercado laboral. Por tanto, los padres suelen ser los encargados de adquirir las tecnologías digitales a las que sus hijos tienen acceso (PROSIC, 2008). El segundo grupo se asocia a individuos con la capacidad de comprar sus dispositivos tecnológicos, lo que los distingue del primer grupo. Por tal razón, la consideración de la edad permite conocer si hay relación entre esta y la tenencia o el acceso a diferentes dispositivos tecnológicos.

La sección “Las prácticas en línea que realizan las PNE” recupera las prácticas diarias que realizan en línea las PNE. La consideración de la edad permite conocer si hay prácticas asociadas a los diferentes grupos etarios. Resulta poco discutible que los informantes tienden a utilizar Internet con el fin de apoyar sus labores –remuneradas o académicas– o su entretenimiento.

La sección “La comunicación y la socialización en línea las PNE” abarca la interacción que sucede entre las personas en Internet. Se analiza el uso de Internet como medio de comunicación de acuerdo con el grupo de edad. Los informantes utilizan principalmente los correos electrónicos y las aplicaciones con el fin de comunicarse. En

esta sección, se analiza porqué se eligen ciertos medios sobre otros en determinadas situaciones.

A. Los dispositivos tecnológicos utilizados por las PNE para acceder Internet

Existen variedad de dispositivos para el acceso a la red. De ahí que las PNE tienen múltiples opciones de aparatos. En la conceptualización propuesta por Pérez (2008), la tenencia o no de la tecnología no limita el acceso de las personas a Internet. Sin embargo, en cierta medida, la edad es un aspecto diferenciador.

De acuerdo con Boyd y Crawford (2011), a cualquier nivel y escala, se pueden encontrar datos relevantes de los procesos sociales relacionados con la tecnología. La clasificación que se realizó para la recolección de los datos fue el punto de partida predeterminado para captar la vida cotidiana de los informantes. Esta se elaboró con elementos tomados de las investigaciones realizadas por PROSIC (2008, 2009). Se realizaron presunciones para construir las categorías de edad. Hubo una inclinación por una población que disfrute utilizar Internet para apoyar varios aspectos de su cotidianidad, ya que su estilo de vida lo requiere y tienen las competencias para hacerlo.

Como se ha mencionado anteriormente, la clasificación etárea procura captar los diferentes momentos de la vida de las personas. Se realizó con base en los criterios de investigaciones utilizados por PROSIC (2008, 2009) y Tubella, Taberero y Sánchez-Navarro (2008). Las presunciones de los analistas fueron el punto de arranque para construir las categorías.

Así pues, en su estudio acerca de los jóvenes, PROSIC (2008) analizó población entre los 12 y 24 años insertos en el sistema educativo nacional. En los resultados, se señala que en el total de los usuarios de Internet, los jóvenes colegiales representan una proporción menor que los universitarios (PROSIC, 2008). Por tanto, el primer rango inicia con los 18 años. Asimismo, Tubella y otros (2008) indican que los individuos menores de 30 años suelen usar Internet de manera más frecuente que las personas de 30 o más años. De ahí que este segmento finaliza con esa edad. En términos de Tubella y otros (2008), los

individuos de este grupo etario suelen vivir con sus familias. Consecuentemente, se considera necesario comparar su manera de utilizar los medios de comunicación interactiva con el uso que efectúan las personas con mayor edad y poder adquisitivo (Tubella *et. al.*, 2008).

El punto de partida para la delimitación del segundo rango fueron los grupos etarios elaborados para la investigación acerca de los profesores costarricenses y las presunciones de Tubella y otros (2008). En el caso del estudio de PROSIC (2009), la clasificación fue la siguiente: de 30 a menos años, de 31 a 45 años y de 46 a más años. De acuerdo con los resultados, los profesores mayores tienen una mayor resistencia al uso de las tecnologías digitales y son menos proclives a emplearlas para cumplir con tareas administrativas (PROSIC, 2009). En la misma dirección, Tubella y otros (2008) indican que suelen tener trabajos estables y vivir con su pareja e hijos. Por tanto, este grupo se asocia a individuos con la capacidad de comprar sus dispositivos tecnológicos, lo que los distingue del primer grupo. Por consiguiente, estos grupos etarios construidos para la investigación permiten asociar a las personas con su tenencia o acceso a la tecnología.

Existe diversidad de modalidades para conectarse a Internet a través de los dispositivos tecnológicos. A juicio de Trejo (2006), se puede acceder de maneras cada vez más variadas. Se pueden utilizar artefactos fijos o móviles que requieran una conexión permanente. De igual manera, las personas se pueden conectar a través de una red inalámbrica cuando necesiten realizar alguna acción. En cierta medida, la edad de las PNE no puede asociarse con el tipo de conexión que emplean.

1. El uso de los dispositivos tecnológicos de acuerdo con el grupo de edad

Los individuos del grupo etario de los 18 a los 31 años son estudiantes de microbiología u odontología de la Universidad de Costa Rica. Todos los informantes tienen acceso a un teléfono celular. La distinción radicaba en que este permitiera conectarse a Internet. Además, no tienen conocimientos especializados respecto al dispositivo o su sistema operativo. Por ejemplo, Angie desconoce el sistema operativo de

su teléfono inteligente, a pesar de que lo utiliza a diario. En efecto, en buena medida, los encuestados afirman que serían capaces de identificar si su computadora tiene un virus, pero no de arreglarla (Mariana, cuestionario, 5 de abril, 2013).

Entre los informantes, únicamente Esteban posee una tableta. No obstante, en buena medida, los demás encuestados tienen acceso a una gracias a miembros de su familia –primos, hermanos o padres. Cabe destacar que Daniela (cuestionario, octubre, 2013) no posee dispositivos móviles. Sin embargo, posee dos computadoras portátiles. Entre los informantes de este grupo de edad, solo uno utiliza una computadora de escritorio (a pesar de que algunos manifestaron tener acceso a computadoras de escritorio).

Los informantes del primer grupo etario se dividen en virtud de si tienen acceso a dispositivos móviles que les permitan conectarse a Internet. Los individuos que sí tienen acceso a los dispositivos también presentan otras características: no usan computadoras de escritorio. Además, la mayoría lleva a la universidad su computadora portátil con el fin de estudiar entre clases (estudio de caso, 2 de abril, 2013) o tomar apuntes rápidamente (estudio de caso, 5 de abril, 2013). Adicionalmente, estos informantes emplean conexiones inalámbricas en la universidad y en su hogar, o bien utilizan la red 3G en sus celulares inteligentes. De igual manera, han adquirido marcas diferentes y no poseen el servicio 3G no ha limitado su acceso a Internet desde su teléfono.

En cierta medida, la escogencia de los dispositivos tecnológicos depende de las tareas que se deban cumplir. En caso de que se necesite realizar tareas “rápidas” el celular tiende a ser el dispositivo elegido. Si las prácticas involucrarán más tiempo, se prefiere un dispositivo con una pantalla de mayor tamaño. Es importante establecer que con el fin de realizar prácticas relacionadas con la academia, se eligen las computadoras portátiles. Las prácticas relacionadas con el ocio y la comunicación tienden a ser realizadas a través de pantallas de menor tamaño (tabletas y celulares). En virtud de lo anterior, resulta interesante que Daniela utiliza en mayor medida la computadora que su celular. El uso de la tecnología le permite apoyar sus objetivos académicos.

Efectivamente, Ramón (estudiante universitario de 21 años) explica que el dispositivo tecnológico que elija para *conectarse* depende de lo que deba realizar. Sin

embargo, su uso de Internet es diario: inicia y termina el día consultando páginas a través de su iPod Touch. Siempre accede Internet a través de una conexión inalámbrica desde su casa o en su lugar de estudio. Sin embargo, ahí lo hace con menos frecuencia, ya que implica conectarse a la red de la universidad. En el caso de realizar trabajos académicos, utiliza su computadora portátil. Si desea acceder Internet por ocio o para comunicarse de manera rápida, elige hacerlo a través de su iPod Touch de Tercera Generación. También, usa su tableta Kindle para leer, así que de manera ocasional lo debe conectar a la red inalámbrica para descargar nuevos textos de lectura académica y de placer. En el caso de Ramón, se puede observar una preferencia por conectarse a Internet por medio de tecnologías móviles. No obstante, a pesar de que puedan estar conectados a través de su dispositivo móvil en todo momento, algunos informantes afirmaron que no pasan inmersos en sus dispositivos. En términos de Daniela, “si voy a comer, voy a comer... No soy tan adicta, yo creo”.

De igual manera, en la investigación participaron estudiantes con acceso a Internet a través de dispositivos fijos. Cabe resaltar que hubo mayor dificultad encontrando a estudiantes de microbiología y de odontología de la UCR que cumplieran con esta característica. Resulta poco discutible que ha habido un auge en el uso de los dispositivos móviles y las aplicaciones en detrimento de las computadoras con sistema operativo Windows (Manjoo, 2015). En el momento de emplear la técnica de bola de nieve con el fin de que los informantes presenten a otros, se evidenció que los jóvenes no identifican fácilmente a sus compañeros que no tuvieran acceso a Internet a través de un teléfono inteligente o una tableta. No obstante, al igual que los estudiantes con acceso a dispositivos móviles tienden a utilizar conexiones inalámbricas.

Las personas que tienen estudios universitarios tienden a ser los principales usuarios de Internet (Howard & Massanari, 2007). No en vano, el cumplimiento de requisitos académicos influye en el uso de la tecnología por parte de los estudiantes. Por ejemplo, Pablo manifestó que utiliza en gran medida su celular con el fin de enviar

mensajes y llamar a sus pacientes para coordinar citas²⁴. No posee Internet en su teléfono, pero se conecta a Internet a través de su computadora de escritorio. Durante su participación en el cuestionario de la investigación, comentó que no se había percatado del uso tan limitado que hacía de Internet. Debido a que solo podía acceder a través de su computadora de escritorio, sus prácticas se limitaban en variedad y en disponibilidad de horario –solo utiliza su computadora por las noches.

En el caso de los informantes que no utilizan Internet móvil, sí cuentan con acceso a celulares. No en vano, Costa Rica destaca por la asequibilidad y el impacto de la tecnología en la sociedad (PROSIC, 2013). Además, algunos manifestaron poseer computadoras portátiles, pero las usan exclusivamente en su casa. Por tanto, su uso de Internet se ve reducido. En gran medida, no poseer conexión a Internet en el teléfono tiende a llevar a un menor uso de la red a través de otros aparatos tecnológicos.

En gran medida, los individuos de este grupo etario con acceso a través de dispositivos móviles y fijos afirmaron que el lugar desde el cual se accesa a Internet también influye en el tiempo en el que se está en línea. Las nuevas tecnologías en el entorno humano provocan cambios de paradigma en la forma de reflexionar (Adinolfi, 2009). Así pues, el acceso a Internet tiende a influir en otro tipo de rutinas –como dormir, ser *lurker* o estar disponible más allá del ámbito de su hogar (*showing*). Efectivamente, Pablo²⁵ admitió que en San Carlos revisa su cuenta de Facebook o su correo electrónico cada 2 semanas. En sus propios términos, “en San José, tiene que prender la computadora para estudiar”. Por tanto, utiliza Internet “hasta que se acueste”. Daniela afirma que cuando está en su casa, siempre mantiene una pestaña con Facebook abierto, a pesar de que aparezca como “desconectada”. En el caso de Mariana, cuando se encuentra en la universidad, no se conecta por largos períodos, pero en su casa, sí.

²⁴ Los estudiantes de odontología son responsable de coordinar sus citas con sus pacientes con el fin de cumplir con el plan de estudios.

²⁵ Es originario de San Carlos, por tanto vive en San Pedro de Montes de Oca únicamente durante los períodos lectivos.

Una característica de este grupo etario consiste en que los padres de los estudiantes tienen un papel importante, puesto que les han facilitado que tengan sus dispositivos tecnológicos. La naturaleza de ambas carreras no les permite trabajar como odontólogos o microbiólogos antes de su graduación y su incorporación al colegio profesional. Por tanto, los papás y las mamás les han dado apoyo económico y se han encargado de adquirir las tecnologías digitales a las que sus hijos tienen acceso (PROSIC, 2008). Además, han transmitido algunos conocimientos respecto al uso de Internet. En el caso de Mariana y Yarina, su padre les abrió su primera cuenta de correo electrónico.

Los informantes del grupo etario de los 31 años a más edad son profesionales en microbiología química clínica y odontología –la mayoría son especialistas en áreas como ortodoncia, endodoncia y periodoncia. Una característica de este grupo es una mayor diversidad de edades entre sí: el informante de mayor edad tenía 69 años y el de menor edad, 33 años. Como en la formulación de Tubella y otros (2008), tienen trabajos estables y la mayoría tienden a vivir con su pareja e hijos. Por tanto, este grupo se asocia a individuos con la capacidad de comprar sus dispositivos tecnológicos, lo que los distingue del primer grupo. Efectivamente, todos los encuestados han comprado sus dispositivos al contado.

En el caso de los informantes con acceso a Internet a través de dispositivos móviles, tienden a utilizar otros aparatos que sea fáciles de portar –como las tabletas y las computadoras portátiles. Tienden a alternar el uso del teléfono inteligente con sus iPads o Kindles. Efectivamente, dos individuos manifestaron poseer una computadora de escritorio. No obstante, una la utiliza exclusivamente en su oficina y, en vista de que es dentista, admite que su uso es reducido.

Los informantes con acceso a Internet por medio de dispositivos móviles tienden a emplear conexión inalámbrica o han adquirido planes para tener servicio 3G. En la mayoría de casos su teléfono actual es su primer dispositivo que les permite conectarse a Internet de esta manera. Dos encuestados habían tenido un aparato que les permitiera conectarse a Internet anteriormente, pero solo una había habilitado el servicio de Internet.

En el país, los dispositivos portátiles son una de las principales vías de conexión a Internet (Bolaños, 2013).

En comparación con el primer grupo etario, fue más fácil identificar informantes de este grupo sin acceso a Internet móvil. Además, todos estos individuos manifestaron poseer computadoras de escritorio. No obstante, dos sí manifestaron utilizar conexión inalámbrica. En el caso de un dentista, en el consultorio habilitó este tipo de conexión para sus colegas, a pesar de que él no tienda a usarla. De igual manera, estos informantes tienden a poseer menos dispositivos tecnológicos. Por ejemplo, solo uno posee computadora de escritorio y computadora portátil. En buena medida, poseen un teléfono celular y una computadora de escritorio.

“Para la mayoría, las decisiones individuales sobre los roles de las tecnologías móviles y generalizadas en nuestra vida, son cuestión de grado, no una tajante elección binaria” (Rheingold, 2004, p. 210). Esto sucede en el caso de Adriana Sofia (odontóloga de 52 años) (A.S., cuestionario y entrevista focalizada, noviembre 2012), ya que su uso del iPhone ha desplazado a su computadora portátil con conexión inalámbrica. Debido a esto, solo la utiliza en su casa de manera ocasional. Sí posee una computadora de escritorio en su oficina, pero su uso es más esporádico. Como afirma, “ya casi no uso la compu...” Ella utiliza su iPhone con conexión de tercera generación, por lo que está “conectada siempre, en realidad...” Inicia las mañanas revisándolo por alrededor de 5 minutos. Cuando no se encuentra trabajando, lo utiliza para comunicarse y consultar sitios web. Al igual que Ramón, lee a través de su tableta Kindle. En este caso, utiliza conexión inalámbrica para descargar libros relacionados con su profesión.

Al igual que los individuos del primer grupo etario, los informantes con acceso a través de dispositivos móviles y fijos afirmaron que el lugar desde el cual se accesa a Internet también influye en el tiempo en el que se está en línea. En el caso de los odontólogos, disminuye su uso si se encuentran en su consultorio, puesto que trabajan con pacientes. Lo anterior los distingue de otros profesionales que tienden a utilizar Internet en gran medida para realizar sus trabajos. Además, en buena medida, prefieren evitar sitios en

los que la conexión no sea óptima. En el caso de un informante de mayor edad (69 años), prefiere utilizar Internet en su casa, pues es un espacio en el que tiene tranquilidad.

B. Las prácticas en línea que realizan las PNE

Los usuarios de Internet pueden realizar actividades gracias a la arquitectura de los sitios web. Estas comprenden prácticas interactivas, como crear contenido, comunicarse, socializar y realizar transacciones²⁶. Por otro lado, las prácticas receptivas incluyen entretenerse, consultar información y seguir las contribuciones o las recomendaciones de los demás, entre otras. Además, las personas suelen realizar ambos tipos de prácticas en distintas medidas. El acceso a Internet tampoco garantiza la igualdad de oportunidades para informarse, pertenecer, debatir o simplemente jugar (Winocur, 2006). Por ejemplo: una persona puede consultar Wikipedia con el fin de buscar información –práctica receptiva– o puede editar el contenido o crear una página sobre algún tema –práctica interactiva.

De acuerdo con Meiss, Menczer y Vespignani (2008), conocer el comportamiento humano en línea es importante, ya que determina la estructura de las redes digitales. No obstante, Boyd y Crawford (2011) argumentan que rastrear y medir lo que las personas hagan en línea no es suficiente, debido a que estos datos no señalan porqué las personas realizan las acciones, escriben mensajes o crean contenido. Asimismo, las prácticas se ven influidas por el acceso a los medios y por las competencias que tengan las personas para integrarlos a su vida cotidiana (Winocur, 2006).

Por otro lado, se debe tomar una posición crítica al conocer cifras acerca de la cantidad de cuentas habilitadas en los sitios web o en los sitios de redes sociales, ya que los usuarios no necesariamente son activos ni participan (Boyd & Crawford, 2011). Lo anterior se refiere a las personas que poseen cuentas habilitadas bajo su usuario, pero no las utilizan. Efectivamente, en el caso de los informantes, la mayoría del primer grupo etario

²⁶ El anexo 1 muestra el esquema elaborado con el fin de distinguir las prácticas interactivas y receptivas.

admitió tener una cuenta habilitada, en aplicaciones como Skype y Twitter, a pesar de no utilizarlas. En el segundo grupo, únicamente dos personas poseen cuentas habilitadas, en aplicaciones como Waze y Facebook, a pesar de no usarlas. En estos casos, las plataformas de redes sociales atrajeron a los usuarios, para que estos se registraran, pero no los retuvieron para que continuaran empleando el servicio.

También, se da el caso de los *lurkers*. Crawford (2009) se refiere a ellos como personas que rara vez contribuyen a debates públicos. Incluso, afirma que constituyen la mayoría de los individuos en línea (Crawford, 2009). Los *lurkers* se conectan de forma activa y siguen las contribuciones de los demás. Debido a lo anterior, cabe recordar que Ford (2001) afirmó que “hay momentos ‘receptores’ en la cultura. Negarlos es como pensar que el hombre sólo se estructura sobre el ‘hablar’ y no también sobre el ‘ver’ o el ‘escuchar’” (p. 154). Debido a lo anterior, hay PNE que tienen prácticas receptivas y motivan a los demás a hacer afirmaciones públicas.

1. Prácticas en línea de acuerdo con el grupo de edad.

Para el proceso de recolección de datos, se utilizó la clasificación descrita anteriormente. En gran medida, las prácticas en línea de los estudiantes de microbiología y odontología giran en torno a la vida universitaria, la búsqueda de información y el entretenimiento. Resulta poco discutible que todos los informantes utilizan en cierto grado Internet con esos fines.

El uso de Internet a lo largo del día depende del acceso a los dispositivos. Asimismo, se le podría considerar un contexto, en vista de que es un lugar de actividad en un tiempo de actividad y con reglas de significación de esta (MacDermott, 2008). Así pues, Ramón (estudiante universitario de 21 años) utiliza Internet en distintos momentos del día. Todas las mañanas al levantarse, revisa su correo en Gmail, su cuenta de Facebook y Twitter a través de su iPod Touch. Afirma que no publica *tweets* ni envía correos, solo revisa el contenido. Debido a esto, a través de este dispositivo, sus prácticas son receptivas. En Twitter sigue a sus amigos y a algunas “cuentas parodias” o *personas falsas* (Boyd, 2004).

Ocasionalmente, hace *retweet* de contenido publicado por cuentas parodias²⁷, como *Católicos de CR* o noticias de The Onion. Únicamente publica *tweets* cuando juega la Liga Deportiva Alajuelense, ya que es el equipo nacional de su preferencia.

Resulta poco discutible que la mayoría de los usuarios se enfocan en el correo electrónico y el acceso a las noticias (Wei, 2012). Efectivamente, todos los individuos del primer grupo de edad afirmaron que diariamente visitan algunos sitios –Facebook y el correo electrónico. Únicamente una informante afirmó no tener una rutina de navegación de sitios. Este es su punto de vista. No obstante, en el análisis de los datos, se demostró que sí lo tiene, ya que a diario visita PubMed²⁸. En el caso de la mayoría de los informantes, acostumbran revisar su correo, las noticias de Facebook y algún otro sitio de interés personal. Mencionaron que visitan YouTube –con el fin de poner música– o el sitio de Everardo Herrera sobre noticias de deportes. Pablo dice ingresar a otros sitios a medida que se va “aburriendo” o va descansando.

En esta investigación, no se encontró una relación entre tener la costumbre de una rutina de navegación y el acceso a los dispositivos. Efectivamente, Yarina –quien no posee dispositivos móviles– configuró su navegador²⁹ de manera que en cuando lo abre, la dirige a su correo electrónico y a los sitios de redes sociales que más frecuenta: Twitter y Facebook. No en vano, de acuerdo con el informe 2013 de PROSIC, los sitios más visitados por los costarricenses son Google, Facebook –mencionado anteriormente– y YouTube.

En términos de la mayoría de los informantes, el ámbito académico es el que les demanda más mantenerse conectado a Internet. En la perspectiva de Winocur (2006),

²⁷ Danah Boyd (2014) realizó trabajo de campo etnográfico en Friendster, un sitio de Internet dedicado a formar citas románticas. Este emplea las redes sociales de los usuarios con el fin de fomentar las conexiones entre amigos de amigos. En su análisis, encontró que algunos individuos construyen perfiles de “**personas falsas**”. Los denominó como “**Fakesters**”. De manera que en esta investigación se les llama cuentas parodia o personas falsas.

²⁸ PubMed es un sitio web dedicado a la publicación de artículos médicos.

²⁹ Yarina utiliza Google Chrome.

La universidad constituye un universo simbólico que establece códigos de pertenencia sobre la base de privilegiar ciertos símbolos y circuitos de consumo cultural, de alimentar aspiraciones de superación personal y de crear expectativas de desarrollo profesional exitoso. En los últimos diez años, dicho imaginario ha incorporado la necesidad subjetiva y práctica del manejo de las nuevas tecnologías, vinculada al acceso calificado a la información y a las redes académicas. (p. 557)

Las tecnologías de adquisición de la información proporcionan a las personas un medio nuevo para obtener conocimientos y significados (Negroponte, 1999). Mariana calcula que un “60%” de las búsquedas que realiza son relacionadas con sus cursos de la universidad. De igual manera, Pablo admite que usa Internet, “más que todo por la ‘u’”. Los estudiantes tienden a apreciar esa inversión de tiempo como “útil”. También, dos encuestados afirmaron que ven videos sobre procedimientos científicos con el fin de “entender bien mecanismos”. Adicionalmente, los demás estudiantes de odontología manifestaron utilizar Internet –particularmente Facebook– con el fin de realizar trabajos, organizar transcripciones o coordinar reuniones con sus compañeros de clase. En este sentido, este sitio de redes sociales, es empleado con otros fines aparte del ocio.

En el estudio se comprobó que los profesores motivan el uso de Internet entre los estudiantes. En términos de Winocur (2006), “también es necesario reconocer que la escuela desempeñó un papel muy importante en legitimar su uso en el imaginario social vinculado con sus posibilidades de acceso al conocimiento y de herramienta para mejorar la competencia escolar” (p. 558). Consecuentemente, Ramón utiliza la conexión inalámbrica de la universidad para descargar las presentaciones de sus cursos. Durante el período de exámenes, utiliza el sitio Mediación Virtual para acceder a información relacionada con sus clases. Afirma que la mayoría de sus compañeros practica lo mismo. También, Yarina sigue la página de Facebook de microbiología, en vista de que sus profesores suben las presentaciones que utilizan en las clases.

La búsqueda de información se ha convertido en una estrategia para resolver problemas cotidianos. Siguiendo el análisis de Adinolfi (2009): “Circulan muchos mensajes pero el conocimiento es el resultado del tratamiento y la asimilación de esa información” (p. 137). En el análisis de Wei (2012), a más sofisticados usos de Internet que las personas hagan, más beneficios y oportunidades adquirirán para lograr sus objetivos. Resulta poco discutible que las consultas se relacionan con su entorno. Por ejemplo, Yarina busca recetas de cocina. Además, asegura que gracias a Internet, aprendió a cocinar. Dos informantes que viven con sus padres investigan sobre temas que les permiten ayudar a sus familiares. Por ejemplo, Daniela investiga sobre efectos adversos de medicinas y pastillas que consumen los papás. Mariana busca recetas libres de gluten, en vista de que su mamá es celiaca. La mayoría consulta artículos de salud, noticias nacionales, deportivas y políticas (en el sitio de La Nación y Repretel) o contribuciones de cuentas de comunidades, gracias a que comparten datos relevantes –como el horario de los buses de la universidad. También, mencionaron búsquedas tales como: fotografías, traducciones, promociones de hoteles y ropa a través de tiendas en línea.

Todos los informantes de este grupo etario emplean las tecnologías digitales para su entretenimiento diario. La mayoría aprovecha que este es un espacio para las parodias y la difusión de información. Por ejemplo, una encuestada lo denominó como una distracción “útil”. Ven contenido en 9GAG, sitio social basado en imágenes cómicas que suben los usuarios *activos*. El sitio utiliza memes de Internet –conceptos que pueden evolucionar y difundirse rápidamente a través de Internet. Estos pueden ser videos, imágenes, frases o *hashtags*. Los memes se difunden de persona a persona a través de redes sociales, correos o servicios basados en Internet. Estos se pueden mantener iguales o cambiar por colaboraciones, imitaciones y parodias. Suelen formarse por interacciones sociales, referencias culturales o situaciones comunes en que las personas se puedan encontrar. Esto ejemplifica lo que, de acuerdo a Trejo (2006), es la esencia que da a Internet su relevancia cultural. De igual manera, siguen cuentas de comunidades o de artistas musicales.

Es importante establecer las prácticas de las personas en relación con los medios. Las transmisiones audiovisuales también son fuente de entretenimiento. Entre los sitios

que visitan los informantes, se encuentra YouTube –espacio para que actores heterogéneos publiquen y discutan videos (Couldry, 2012). Ramón lo utiliza para ver canales relacionados con video juegos y futbol nacional y español. Por ejemplo, consulta el canal de IGN³⁰, canales de jugadores independientes de video juegos y canales de noticias, como SourceFed. Siguiendo el análisis del autor, mucho del material de este sitio es colocado allí por actores institucionales como una alternativa barata y no regulada de difundir contenido. Ver películas y series es otra práctica común. No obstante, dos informantes afirmaron que consideran “inútil” el tiempo que invierten de esta manera. Por tanto, lo considerado inútil es lo que se recupera los medios tradicionales, como la televisión. En términos de Pablo, descarga películas “más de lo que me gustaría hacer”. También, una informante afirma que disfruta ver imágenes publicadas por otros usuarios en Pinterest e Instagram con el fin de ver imágenes sobre arte, ropa y arquitectura. En la perspectiva del autor, las personas establecen relaciones complejas con los medios. Por ejemplo, ver un partido de futbol puede ser analizado de distintas formas como: una práctica de un fanático, una obligación por la relación que se mantenga con otra persona, un uso del espacio doméstico o una manera de ocupar el tiempo libre.

Los estudiantes usan Internet de manera que borran la dicotomía en línea/fuera de línea. Como lo argumenta Trejo (2006), Internet es un espejo de la realidad. En el análisis de Wei (2012), la cultura interactiva en Internet se ha extendido al mundo real. Así pues, las actividades en línea, tienen una relación significativa con las actividades fuera de línea (Wei, 2012). En nuestro estudio, se han comprobado estos planteamientos. Si Ramón planea saltar de bungee con sus amigos, utiliza YouTube para ver videos de saltos. Al organizar un viaje a Nicaragua, ve videos acerca del país. También, antes de comprar ropa en línea, se guía por las recomendaciones y los comentarios de otros clientes. Por su parte, Daniela afirma que consulta información sobre depósitos dentales previo a visitarlos. Yarina vive lejos de su familia y sus amigos, por tanto publica fotos en los sitios de redes

³⁰ IGN es un sitio web estadounidense dedicado a difundir información sobre video juegos, películas y música.

sociales para que estos las vean. Las acciones de los informantes remiten a lo argumentado por Piscitelli (1995), Internet es una expansión de la realidad física.

En el caso del segundo grupo, el uso de Internet apoya principalmente sus rutinas laborales y sus operaciones financieras. En el análisis de Baudrillard (2004), las personas son prácticamente inconscientes de la realidad tecnológica de los objetos, sin embargo, estos son una realidad fundamental. Resulta poco discutible que el uso de la web ayuda a los profesionales en odontología y en microbiología de distintas maneras –a pesar de que, en cierta medida, la red no es una herramienta tradicional para sus quehaceres laborales. De ahí que, los dentistas utilizan la red con el fin de apoyar su desarrollo profesional: promueven sus servicios e investigan sobre medicamentos, procedimientos y enfermedades.

Los microbiólogos que participaron en la investigación también realizan la segunda acción. Efectivamente, casi cualquier uso de Internet, requiere una búsqueda (Couldry, 2012). En términos de María Elena (Duarte, M.E., cuestionario, 22 de noviembre, 2013), consulta información sobre componentes farmacéuticos “por lo menos para saber de qué se trata el producto”. Otro informante consulta información sobre enfermedades, tópicos, información odontológica y medicamentos. Le diagnosticaron un espolón en el pie, por tanto, buscó qué significaba. En sus términos, “no tengo que ir a un libro, gracias al sitio de la Clínica Bíblica y Medisalud.” Visto en esta perspectiva, es probable que, gracias a su formación, se inclinen a buscar información sobre estos temas.

En el país, un 22,1% de los costarricenses utiliza Internet por motivos laborales (Molina & Cruz, 2013). Adriana Sofía utiliza la red para facilitar su trabajo. Hace 4 años, profesionales en mercadeo digital diseñaron un sitio web para promover su clínica dental. En este sitio, se encuentra su imagen, ofrece y explica sus servicios para pacientes y colegas. Incluso, se puede llenar la ficha médica y solicitar cita a través de las aplicaciones del sitio. Esto le ha permitido ser contactada por pacientes nuevos. Además, cuenta con una versión ligera del sitio para dispositivos móviles y una página de Facebook. Esta práctica remite al concepto de *showing* (Couldry, 2012), ya que este consiste en las acciones relacionadas a los medios que hacen que algo esté disponible de manera pública. En este caso, su práctica como profesional se encuentra proyectada al público.

En el caso de Francisco (Jiménez, F., cuestionario y entrevista focalizada, 13 de noviembre, 2013), utiliza Internet para apoyar su ocupación en varias maneras, ya que es odontólogo y es docente en la UCR. Sus referencias e información de contacto figuran en el sitio web de otros colegas. Emplea los sitios de redes sociales y las páginas web con el fin de colaborar y promover su trabajo. Además, “para ofrecer servicios a clínicas directamente”. En el análisis de Couldry (2012), lo novedoso de los actos de *showing* es que se realizan de manera en la que es fácil atraer la atención de los demás y desencadenar que la información se comparta. De igual manera, él consulta temas relacionados con su especialidad, patologías o medicamentos. Además, entre las personas falsas que sigue se encuentran sitios de odontólogos y depósitos dentales. Adicionalmente, está creando un Wiki para estudiantes.

Silvia (Ovares, S., cuestionario y entrevista focalizada, noviembre, 2013) accesa Internet principalmente desde la universidad –su lugar de trabajo. Afirma que la información que está disponible en sitios web le ayuda a resolver consultas médicas o de productos farmacéuticos. Considera útil el tiempo que invierten en Internet cuando lo dedica a búsquedas relacionadas con su profesión. “Depende de lo que uno haga (...) Lo demás, como ‘útil’, no es: es ocio. En cuanto a la profesión, sí es útil porque se encuentran cosas interesantes”. De manera que, gracias a la relación que establece con los medios, opina que el uso de Internet le trae conveniencias.

Los odontólogos de mayor edad (ambos mayores de 64 años) coinciden en que su uso de Internet tiende a enfocarse en la búsqueda de temas científicos –como productos, medicamentos, indicaciones, propiedades y vademécum³¹ actualizados. No obstante, Carlos (Filloy, C., cuestionario y entrevista focalizada, 12 de diciembre, 2013) confiesa que le resulta complicado. “Por Internet, es insoportable. Yo no puedo leer ni libros, ni artículos. Hay cosas que las imprimo.” “Es un complicación buscar”. Efectivamente, en el

³¹ Un vademécum es una obra de referencia que contiene informaciones fundamentales de una materia. Destacan los que utilizan los profesionales sanitarios sobre composiciones e indicaciones de medicamentos.

análisis de Lenhart y otros (2002), los *baby boomers*³² y los ciudadanos de la tercera edad son quienes tienen más resistencia a utilizar Internet. Otra práctica es la comunicación con sus compañeros de trabajo en otras instituciones y sus pacientes, mas no coordinar citas. Carlos afirmó, “trato de llevarlo en la cabeza”. En la perspectiva de los autores, en gran medida las personas mayores no creen que Internet les pueda traer algún beneficio (Lenhart *et al.*, 2002). No obstante, se sintió motivado a comprarse una tableta, pero las hijas le advirtieron que mejor no lo hiciera, puesto que no la iba a aprovechar.

De acuerdo con Rheingold (2004), el teléfono móvil es un mando a distancia para la vida cotidiana: conlleva a la programación de actividades futuras. En términos de Silvia, “básicamente es para eso”. Lo anterior coincide con el uso que hacen todos los entrevistados del segundo grupo etario. Por ejemplo, Adriana Sofia utiliza la aplicación del calendario para colocar las citas de sus pacientes. También, se comunica con ellos, por medio del correo electrónico o mensajes de texto para coordinar las citas y confirmarlas. Cuando viaja, utiliza la aplicación de American Airlines para iPhone para ver detalles relacionados sus vuelos. Esta aplicación le permite conocer el estado del vuelo, la distribución del aeropuerto y hacia qué sala de abordaje dirigirse. De la misma manera, los demás informantes coordinan actividades laborales –clases, citas de pacientes, reuniones– y actividades sociales –salidas para tomar café o reuniones con excompañeros del colegio.

Las prácticas receptivas se desglosan en la consulta de información, la recepción pasiva de contenido y el entretenimiento. Los entrevistados realizan actividades que se categorizan como tales. Por ejemplo, al planear vacaciones, tres informantes consultan recomendaciones en sitios web. Estas le ayudan a afirmar si escogieron el destino o el hotel que deseaban. También, les agrada conocer la experiencia de otros, por medio de sus comentarios. Consultan Lonely Planet y Trip Advisor. Al realizar esto, basan algunas decisiones sobre la reputación en línea. Rheingold (2004) afirma que la reputación es un

³² *Baby boomer* es un término usado para describir a las personas nacidas durante la explosión de natalidad, que sucedió en algunos países anglosajones, en el período momentáneo y posterior a la Segunda Guerra Mundial (entre los años 1942 y 1960).

punto de convergencia entre la tecnología y la cooperación. No obstante, otra informante expresó que no tiende a seguir las recomendaciones de otros usuarios. En este sentido, señala que prefiere ir a un restaurante y probarlo, antes de que las recomendaciones influyan en su decisión. En el caso de otra encuestada, ve recomendaciones en Trip Advisor, luego de que su esposo ha hecho reservaciones. No obstante, ocasionalmente, sí emplea este sitio con el fin de buscar hoteles en el país. También, un individuo afirmó que se guía por las recomendaciones si planea comprar ropa, pero no si comprará artículos electrónicos, “porque la gente escribe en el calor del momento y no es realmente objetiva”. Rheingold (2004) agrega que en Internet se da una competencia por aportar respuestas a través de sitios de opiniones, consejos y recomendaciones. Argumenta que la reciprocidad, la cooperación y la reputación son piezas de las multitudes inteligentes. Sin embargo, la mayoría de los entrevistados afirmaron que no siguen recomendaciones a través de Internet. En términos de Carlos, “no me pasa por la mente (...) Ni entiendo. Soy chapado a la antigua”. O bien, prefieren las recomendaciones que se dan a través de la televisión.

En buena medida, las búsquedas de Internet abarcan una inmensidad de temas. Por ejemplo, los informantes realizan diversas prácticas por medio de sus teléfonos, sus tabletas y sus computadoras. Revisan información cotidiana, como el pronóstico del tiempo, la temperatura, las noticias (Telenoticias), las recetas (Revista Sabores), las ofertas para vacacionar y los periódicos (La Nación, Al Día, La República). También, una informante busca datos relacionados con temblores en el país gracias a una aplicación móvil. Dos informantes ingresan a Wikipedia, en caso de consultar algún tema de manera rápida. No en vano, este sitio se ubica en el séptimo lugar entre las páginas más visitas del país (Bolaños, 2013).

Dos informantes con acceso a través de dispositivos fijos (y de mayor edad) afirmaron que compran a través de Internet, pero esto implica que previamente consulten información. Uno compra tiquetes de avión a través de Expedia. Además, visita tiendas en línea “antes de decidir comprar una cámara”. Investiga sobre las características de los productos, gracias sitios web de almacenes que ofrecen productos relacionados con la fotografía. Las anteriores son prácticas receptivas, ya que se siguen las contribuciones de

los demás. Por su parte, Carlos sí compra “por Amazon a veces”. Por tanto, “cuando voy a comprar algo, entonces me meto.” Afirma que busca “cosas muy específicos”, como artículos de golf. En el análisis del informe 2013 de PROSIC, se plantea que los sitios para realizar compras en línea también se han vuelto populares en el país. Efectivamente, Amazon.com es el décimo sitio más visitado (Bolaños, 2013).

La mayoría de los individuos del segundo grupo etario afirmaron que realizan transacciones a través de Internet, las cuales se consideran como una práctica activa. Estas consisten en comprar o efectuar operaciones financieras a través de bancos en línea. Efectivamente, el acceso a la banca en línea es popular en el país (Bolaños, 2013). Los informantes consideran que las operaciones bancarias en línea les traen conveniencias. La entrevistada de mayor edad afirmó que el ámbito que más le demanda mantenerse conectada a Internet es el ingreso al banco. En sus palabras: “yo no voy al Banco, es más seguro desde la casa. (...) ya te digo: yo no volví a ir al banco, antes era muy estresante”. Otra encuestada, realiza pagos para poder asistir a cursos presenciales. Otro afirmó que prefiere pagar la comisión de los bancos que la gasolina que le costaría ir al banco físicamente. No obstante, un odontólogo recalcó que no realiza transacciones, debido a que los depósitos dentales no tienen un sistema así. En sus términos, con el fin de pedir productos, “a veces hay que llamar, porque no entienden. Si verbalmente no entienden –menos por Internet”. En su opinión, “ahora cuesta mucho comprar... Los depósitos no están preparados para vender electrónicamente.” Únicamente un entrevistado –el de menor edad– se considera “adicto” a las compras en línea. En sus términos, “(...) solo por ahí compro. (...) Casi que el 80-90% de las compras es por Internet”. Diariamente, busca artículos en sitios como amazon.com. Incluso, afirma que realizaría las compras de Navidad a través de Internet.

Los usos principales de Internet relacionados con el ocio son escuchar música, ver videos y el uso de redes sociales. La mayoría de los informantes de este grupo realizan estas prácticas de manera que establecen relaciones complejas con los medios (Couldry, 2012). Gracias al servicio de *streaming*, Francisco ve películas durante los fines de semana y series de televisión, documentales y videos que clasifica como “tonteras” (como *bike*

*fails*³³). También, sigue a personas falsas (Oldemar o artistas musicales) a través de Facebook, escucha música a través de YouTube y visita el sitios sobre deportes. A pesar de lo anterior, afirma que no utiliza Internet con el fin de entretenerse. Por su parte, Silvia usa Internet, “para entretenerme cuando estoy aburrida. A veces me pongo a ver tonteras –en vez de empezar a leer”. Gracias a los “chiquillos” (sus hijos) ve videos de música. También, está suscrita a correos diarios de German Retana (coach de desarrollo personal). Adicionalmente, le gusta ver ropa a través de tiendas como Old Navy, Gap y Banana Republic y dijes Pandora, a pesar de que no tenga intención de comprar por medio de Internet. En menor medida, Adriana Sofia utiliza el iPhone para su entretenimiento. Escucha música a través de aplicaciones de radioemisoras nacionales e internacionales. Ve avances de películas que llaman su atención. Con frecuencia, utiliza la cámara para tomar fotografías que comparte a través de Facebook o que envía por correo electrónico. También, posee una cuenta en Pinterest y la aplicación correspondiente. Sin embargo, no las usa, lo que confirma lo argumentado por Boyd y Crawford (2011) acerca de las cuentas habilitadas e inactivas.

Los informantes de mayor edad del segundo grupo etario también usan Internet con el fin de entretenerse. María Elena ha bajado música y ha visto videos sobre personas que se superan a pesar de sus limitaciones. Con el fin de entretener a sus nietos, ve series infantiles y escucha música infantil. De manera que utiliza YouTube con los niños. A diferencia de los individuos más jóvenes de ambos grupos, no le gustan las personas falsas, ni considera que tenga tiempo para verlas. En la siguiente sección de este capítulo, se analizará este concepto. Por su parte, Carlos admite que usa Internet “muy poco” con el fin de entretenerse. No ve videos, en sus términos: “ni me pasa por la mente”. No obstante, escucha ópera gracias a YouTube. No en vano, en Costa Rica, en este sitio web, 9 de los 10 videos más vistos, fueron videos musicales (Molina & Cruz, 2013).

Los informantes usan Internet de manera que esfuman la dicotomía en línea/fuera de línea, debido a que sus prácticas apoyan su vida física. De manera, que algunos afirman

³³ Los *bike fails* son videos sobre caídas en bicicleta. Su finalidad tiende a ser el entretenimiento.

que revisan su correo con frecuencia, para comunicarse con sus pacientes. También, en el caso de Adriana Sofía, utiliza el buscador Safari para corroborar datos acerca de enfermedades y ve videos acerca de materiales odontológicos. Descarga aplicaciones, como Epocrates, ya que le dan referencia acerca de componentes y marcas de medicinas. En su perspectiva, esto es “rápido, fácil y actualizado”. Sus prácticas coinciden con las afirmaciones de Rheingold (2004), ya que argumenta que “uno de los aspectos más atractivos del ciberespacio social es el modo en que se comparte información útil en las comunidades virtuales” (p. 141). Ella esfuma la dicotomía al utilizar Internet para apoyar su trabajo. Además, en gran medida, los informantes han incorporado la tecnología a sus rutinas familiares. En términos de María Elena, Internet la ayuda a entretener a sus nietos y a buscar recetas de cocina. En sus palabras: “si tengo dudas, lo acceso por Internet”.

C. La comunicación y la socialización en línea de las PNE

Las PNE realizan prácticas interactivas que comprenden las actividades relacionadas con la socialización y la comunicación, ya que existen aplicaciones sociales dirigidas a interacciones sociales privadas, públicas o mixtas (Boyd, 2004). También, los sitios de redes sociales articulan comunidades en línea, lo que permite a sus usuarios interactuar. Sin embargo, las redes conformadas a través de estos sitios no necesariamente equivalen a las redes sociales que se dan fuera de línea (Boyd & Crawford, 2011). Debido a esto, en estos sitios web, las personas suelen articular redes con amistades antiguas, a pesar de tener poco en común (Boyd, 2004). Efectivamente, algunos encuestados mencionaron que de esta manera mantienen contacto con excompañeros de colegio. Los sitios de redes sociales facilitan la conectividad. Sin embargo, una fotografía de personas co-presentes no implica que se conocen (Boyd & Crawford, 2011). De la misma manera, atestiguar rasgos de otras personas a través del tiempo tampoco captura la complejidad de todas las relaciones sociales (Boyd & Crawford, 2011). Adinolfi (2009) concuerda, ya que menciona este fenómeno como la espectacularización del otro. Todos los mensajes y todas las imágenes dan tanto la sensación de estar presente en la vida cotidiana como la de no

estar presente en ella, sino en la historia, ya que la información buscada, aunque sencilla, llega a ser un descubrimiento acerca del círculo de conocidos (Adinolfi, 2009). “...El saber procesar el lenguaje de la información se convierte en posibilidad de espectacularización” (Adinolfi, 2009, p. 151).

Las redes sociales en línea pueden proporcionar información acerca de *Big Data*. Esta consiste en gran cantidad de información cuyo valor es la posibilidad de relacionar datos (Boyd & Crawford, 2011). La información resulta en redes, lo que permite el análisis de patrones que se derivan de conexiones entre piezas de información, individuos, individuos relacionados con otros, grupos de personas o la estructura de los datos (Boyd & Crawford, 2004). *Big Data* introduce dos nuevos tipos de redes sociales que se derivan del rastreo de datos, *articulated networks* (Boyd, 2004) y redes de comportamiento (Meiss et al., 2008).

Articulated networks son las que resultan de que las personas especifiquen sus contactos a través de la tecnología mediada (Boyd, 2004). Las personas articulan sus conexiones para tener una lista de contactos para su uso personal, mostrar públicamente sus conocidos a los demás y filtrar el contenido en redes sociales en línea (Boyd & Crawford, 2011). Estas *articulated networks* (Boyd, 2004) incluyen las listas de contactos en el correo electrónico, en mensajería instantánea o las listas de *amigos* o *seguidores* en redes sociales, término que depende del género del sitio. En estas se incluye a amigos, conocidos, colegas, celebridades, amigos de amigos, figuras públicas y personajes interesantes (Boyd & Crawford, 2011).

De acuerdo con Meiss y otros (2008), las redes de comportamiento consisten en el uso mutuo de las redes, debido a esto son los patrones de comunicación e interacciones en redes sociales en línea. Estas incluyen a personas que se envían mensajes o correos electrónicos, que se encuentran etiquetadas juntas en una misma fotografía o que, de acuerdo a su celular, se encuentran en el mismo lugar (Boyd & Crawford, 2011). Estas se vinculan más a la interacción y socialización entre las personas.

Sin embargo, las *articulated networks* (Boyd, 2004) y las redes de comportamiento (Meiss et al., 2008) no equivalen a las redes sociales, fuera de línea. Considerar la

importancia de los vínculos sociales a través de la articulación pública puede ser un error, ya que invisibiliza cómo las personas entienden y valoran sus relaciones con otros (Boyd & Crawford, 2011). A juicio de Boyd y Crawford (2011), en el momento de analizar la información, *Big Data* trae riesgos, ya que se considera cada conexión como equivalente a un vínculo social. Debido a esto, se asume la frecuencia de contacto como una relación fuerte y la ausencia, como indicador de que no la hay.

De acuerdo con el Informe de PROSIC (2010), el foco de las redes sociales es la interacción entre personas. Debido a esto, su utilidad es determinada por la creatividad de los usuarios, la habilidad creadora de los pintores. Construir perfiles de *personas falsas* es reflejo de la inventiva de los usuarios. En el análisis de Boyd (2004), las personas pueden crear distintos tipos. Los *cultural characters* representan puntos de referencia compartidos con los que las personas se pueden conectar, como *Oldemarsh de Tierra Blanca* en Facebook. Este personaje surgió en el video *Los Gladiadores Americanos Ticos*, el cual muestra cómo serían los gladiadores americanos si fueran costarricenses. De acuerdo a su creador, El Burro de Licha (2010), es *humor sin sentido*. *Community characters* representan colecciones externas de personas que ayuda a congrega grupos conocidos, como *INCAE Business School* en Facebook. *Passing characters* son quienes se espera que sean percibidos como reales: personas duplicadas en el sistema o representaciones de personas que se rehúsan a participar. Esto sucede con el sitio de Facebook de *Nery Brenes (Oficial)*, ya que quien escribe es una tercera persona. Las personas se hacen *amigos* de estos personajes, debido a que aprecian lo que se representan, valoran la creatividad de sus creadores y buscan expandir su red de contactos.

Al analizar la comunicación y la socialización que sucede en línea, se analiza lo que los participantes afirman acerca de cómo y por qué actúan. Lo anterior es crítico para no llegar a interpretaciones erróneas al investigar o programar sitios para usuarios. Debido a esto, sin importar la intención de los diseñadores y la creación exitosa de interfaces, las aplicaciones sociales siempre son vulnerables a la energía creativa de sus usuarios (Boyd, 2004). Incluso, esta puede ir contra los esfuerzos y las propuestas de los desarrolladores. La estructura de las aplicaciones de la CMC no es solo la arquitectura, sino también las

normas sociales y los valores que emergen a través del uso extendido y la diversidad de personas (Boyd, 2004). Meiss et al. (2008) concuerdan con Boyd, ya que afirman que el comportamiento humano determina la estructura de las redes sociales. Los datos analíticos son más útiles si se considera el análisis de los procesos sociales que los sustentan (Boyd & Crawford, 2011).

Por otro lado, en los espacios digitales, también se dan prácticas receptivas, como *escuchar*. Esto enmarca la experiencia que tienen muchos usuarios (Crawford, 2009). Las personas pueden realizar acciones u observar cómo los demás las realizan. A pesar del énfasis que se hace en los procesos de hablar y comentar en línea, estas no son las únicas formas significativas de participación (Crawford, 2009). *Escuchar* se debe reconocer como un proceso que opera en la mayoría de los espacios en Internet. Crawford (2009) acuñó el término *background listening* para referirse a cómo los comentarios y las conversaciones continúan a lo largo del día, pero no es necesario prestarles atención de manera continua, ya que este contenido es disperso. Se da un flujo constante de fragmentos de información que se agrega y forma patrones de diálogo, actividad y pensamiento a través de un grupo de contactos. En el caso de Twitter, esto sucede cuando las personas *siguen* a otros usuarios que ofrecen consejos, anécdotas o vínculos interesantes. También, en esta red social, las personas pueden ver de forma rápida y simple los mensajes sin enfocarse en ellos (Crawford, 2009).

1. El uso de Internet como medio de comunicación y espacio de socialización de acuerdo con el grupo de edad.

Al comprender los medios de comunicación y los espacios de socialización en Internet, es esencial considerar el contexto de uso y la intención de las personas. En la formulación de Schefflen (2008), toda interacción posee una orden del día, un plan de organización, un programa cultural. Consecuentemente, los datos se interpretaron a partir de los aportes de los informantes.

Debido a que se le podría considerar *lurker*, Ramón “casi nunca” envía mensajes a través de Internet. La excepción es cuando utiliza aplicaciones de redes sociales. Usa la

aplicación de chat de Facebook, la cual es una interacción social privada, para comunicarse con tres amigos cercanos, compañeros de la universidad o con sus amigos del colegio. Combina el uso de medios de comunicación digitales con los tradicionales, ya que recurre al envío de mensajes de texto por celular para contactar a compañeros o amigos. También, utiliza la página de Facebook de la asociación de estudiantes de su carrera para consultar temas relacionados con el ámbito académico.

La mayoría de los participantes utilizan los sitios de redes sociales y las aplicaciones con el fin de comunicarse. En el análisis de Brandtzaeg (2012), el objetivo de estos sitios no es hacer nuevas conexiones entre personas, sino mejorar las existentes. De manera que se asocian al capital social³⁴ y fortalecer vínculos sociales, ya que la comunicación es fácil y rápida, sin importar el tiempo y el espacio. A pesar de que el autor plantea que las personas más jóvenes tiene más interacción cara a cara que los grupos mayores, todos los informantes del primer grupo etario mencionaron el uso de aplicaciones. Entre estas se encuentran las siguientes: Skype “para hablar con primos que viven fuera del país”, WhatsApp “para hablar con mi novio”, Facebook “para coordinar trabajos, ver fotos y ‘vagabundear’”, además porque, en los términos de un informante, permite ampliar la variedad de las amistades. También, utilizan Facebook Messenger “para ‘chismear’”, Twitter “para ‘hacer tonto’”, Voxer, Instagram y Viber “para hablar con mi mamá”.

Los informantes proporcionaron información que concuerda con los argumentos de Boyd y Crawford (2011), acerca de que las redes conformadas en línea no necesariamente coinciden con la realidad fuera de línea. Ramón tiene 549 *amigos* en Facebook, pero solo se comunica en la aplicación de chat con 3. Francisco tiene alrededor de 400 *amigos* en Facebook, pero se comunica con 20. Yarina tiene 20 contactos en Skype, pero únicamente se comunica con cinco personas. Al igual como lo plantea Boyd (2004), muchos de sus contactos corresponden a conocidos, amistades antiguas o familiares con quienes tiene

³⁴ En términos de Brandtzaeg, el capital social se define en términos de la frecuencia de la interacción cara a cara, el número de conocidos fuera de línea, las redes sociales entre grupos socialmente heterogéneos y la ausencia de soledad.

poco en común. Por ejemplo, los excompañeros de la escuela o colegio. Efectivamente, Esteban afirma que a través de los sitios de redes sociales mantiene contacto con sus excompañeros, pero mantiene menor contacto fuera de línea.

Además, la mayoría de los informantes de ambos grupos etarios se comunican con personas fuera del país. Por ejemplo, Silvia utilizó WhatsApp para comunicarse con su hermana mientras ella estaba en Turquía. Los demás individuos manifestaron que se comunican con primos, amigos, hermanos y cuñados, por lo que algunos clasifican la relación como “cercana” a pesar de que se ubiquen lejos.

En el caso de los estudiantes que provienen de zonas alejadas y se mudaron con el fin de asistir a la universidad, estas redes toman mayor importancia, gracias a que les permiten comunicarse con sus papás, hermanos y excompañeros, a pesar de la distancia física. Efectivamente, una encuestada manifestó que le gusta subir fotos a Facebook, puesto que sus padres la pueden ver.

Gracias a los sitios de redes sociales y a las aplicaciones, los individuos tienen entre sus contactos a amigos del colegio, amigos cercanos y lejanos, familiares, “amigos de otros países”, pacientes, estudiantes, colegas, excompañeros y mamás de los compañeros de escuela de sus hijos.

En el caso de la red articulada por Ramón, esta se concentra en las cuentas que sigue en Twitter, amigos y páginas de Facebook y contactos en Gmail. Incluso, posee una cuenta en Skype, pero afirma que no la utiliza. Efectivamente, la mayoría de los informantes poseen cuentas inhabilitadas en aplicaciones –como Skype, Twitter–, y en sitios –como Costarricense. Efectivamente, Mariana afirma que ha perdido la “cuenta” sobre cuántas cuentas ha abierto. Además, Jorge (Grau, J., cuestionario, 2 de diciembre, 2013) afirmó “odio Facebook”. No obstante, tiene una cuenta. Esto ejemplifica lo afirmado por Boyd y Crawford (2011) acerca de cuentas habilitadas, pero inactivas.

Todos los informantes manifestaron que utilizan listas de contactos en sus celulares o en los sitios de redes sociales. A pesar de tener estas listas de contactos en línea, Ramón usa en mayor medida su lista de contactos del celular (el cual no tiene conexión a Internet). Lo anterior concuerda con el uso receptivo de los medios de los *lurkers* (Crawford, 2009).

Boyd y Crawford (2011) contribuyen al agregar que estas listas incluyen a sus amigos, compañeros de la universidad, profesores, amigos de amigos y *personajes interesantes*. En conexión con Sheflen (2008), el plan de organización representa el modo en que los participantes han aprendido a ejecutar interacciones. Siguiendo al mismo autor, no en vano, si se pudiera seguir a un individuo de interacción en interacción, se podría preparar un programa describiendo sus roles. En el caso de las redes de comportamiento (Meiss et al., 2008) de Ramón, estas se concentran en el uso de Facebook y Gmail. Incluso, en Facebook, utiliza la herramienta de búsqueda de amigos o busca entre los amigos de sus amigos para contactar a personas conocidas fuera de línea. También, cuenta con fotografías en las que está etiquetada con sus amigos fuera de línea.

Por tanto, la comunicación de varios participantes en cuanto a redes sociales personales, fuera de línea, no equivalen a sus *articulated networks* (Boyd, 2004), en línea. Esto se demuestra, ya que algunos hacen un uso menor del que le permiten las aplicaciones y la cantidad de contactos que posee. Como lo señalan Boyd y Crawford (2011), sería un error considerar la importancia que le da a los vínculos sociales a través de la articulación pública. En la mayoría de los casos, los *behavioral networks* (Meiss et al., 2008) reflejan de manera más veraz sus interacciones sociales fuera de línea.

La mayoría de los informantes de ambos grupos etarios mencionó que utilizan los sitios de redes sociales con el fin de comunicarse con personas que les son cercanas fuera de línea. Por tanto, la comunicación se da con personas con las que se tiene vínculos reales: estos no se simulan. Los contactos mencionados son hijos, primos que viven cerca, amigos de la universidad, parejas, padres, “profes buena gente”, colegas, estudiantes, hijos y nueras. En términos de Pablo, mantiene conversaciones extensas alrededor de tres veces al día con cinco personas que le son cercanas. En efecto, utiliza el chat de Facebook con el fin de hablar con sus compañeros de la universidad. Además, todos sus contactos tienen relación con su centro de estudios, gracias a que son compañeros, pacientes o doctores. De igual manera, la mitad de los informantes manifestaron que mantienen contacto en línea con sus excompañeros, pero también lo hacen fuera de línea.

También, Adriana Sofía utiliza con frecuencia Internet para comunicarse y socializar con personas reales. Prefiere utilizar aplicaciones dirigidas a interacciones sociales privadas, como el correo electrónico, Skype y Facebook chat. También, usa Viber, aplicación para comunicarse, sin costo, con familiares y su esposo. Esta aplicación toma la lista de contactos del celular y los convierte en contactos de Viber, ya que detecta a quiénes son usuarios. De acuerdo con los lineamientos de Boyd (2004) y Boyd y Crawford (2011), este uso de la lista de contactos, corresponde a *articulated networks*.

Además, utiliza este Facebook para felicitar a sus amigos por su cumpleaños y comunicarse con familiares fuera del país. En este caso, el vínculo se da a través de la interacción, por lo que refleja sus *behavioral networks* (Meiss et al., 2008). Agrega que el sitio le permite comunicarse con sus excompañeros del colegio. Incluso, en su lista de contactos identifica a sus familiares y qué tipo de vínculo tiene con ellos. Lo anterior refleja un uso del sitio de redes sociales como *articulated networks* (Boyd, 2004). Debido a que interactúa con personas reales y conocidas, en su caso hay mayor coincidencia entre su *articulated networks* (Boyd, 2004) y sus redes de comportamiento (Meiss et al., 2008).

El uso de Internet como fuente de entretenimiento se debe a la creatividad que se difunde en línea. En efecto, Silvia afirmó que únicamente usa sitios de redes sociales cuando se encuentra aburrida. Varios encuestados siguen por Twitter y Facebook a personas falsas. Para catalogar estas cuentas, se utiliza la clasificación realizada por Boyd (2004). Entre los *cultural characters* que siguen en Twitter se encuentran Oldemarsh de Tierra Blanca, Católicos de CR, Pega banderas, Señora Católica, The Batman, America's Hero, *Human's of New York*. Algunas de las mencionadas publican contenido cómico y satírico respecto a la política costarricense, la religión católica y el nacionalismo. Entre los *community characters* que siguen se encuentran asociaciones de estudiantes, Ciencia UCR, Universidad de Costa Rica. En consecuencia, algunos individuos complementan sus interés por instituciones, fuera de línea, con el seguimiento que hace de sus medios de comunicación digitales. Entre los *passing characters* que sigue se encuentra *Not Gary Busey* y *KimJongNumberUn*. El segundo personaje es una cuenta satírica que pretende ser Kim Jong-un, el líder norcoreano. También, los informantes son seguidores de cuentas

reales. Algunos siguen cuentas de noticias, como las publicadas por Everardo Herrera, Fusil de Chispas y Radio Reloj; a antiguos editores de IGN; a sus equipos de futbol y jugadores, como el Rayo Vallacano y Juventus; cuentacuentos, como Gustavo Peláez y a grupos de música, NOFX. Los odontólogos y microbiólogos siguen a estas cuentas, ya que aprecian lo que representan y la información que proporcionan.

Interesa el alto interés de los integrantes del primer grupo etario en seguir cuentas de personas falsas y cómicas. Esto se puede asociar a su edad y estilo de vida, ya que su uso de Internet radica en apoyar sus labores académicas y su entretenimiento por medio de prácticas receptivas. También, es importante establecer que un informante de mayor edad del segundo grupo etario, afirmó que no usa sitios de redes sociales, puesto que “solo idiotadas ponen. Si lo tienen que decir, no lo dicen, pero sí lo escriben. La gente no se mide”. Además, admitió que cuando le envían chistes por correo electrónico, 'pa', los borra.

Los informantes demostraron que participan en línea recibiendo pasivamente información o no publicando abiertamente sus ideas. Por ejemplo, Adriana Sofía posee una cuenta en Facebook. Afirma que le agrada revisar su cuenta por si tiene “algún saludo” o “algo importante”. Sin embargo, “generalmente nunca” escribe en Facebook ni comparte vínculos, pero sí ve las fotografías de sus amigos. Debido a esto, se le puede considerar *lurker*. Daniela únicamente publica “cosas importantes, como el asalto al bus de Pavas”³⁵. En caso de que lea sobre un tema polémico, se limita a leer los comentarios de los demás, pero no comparte su opinión. En sus propios términos, Mariana, pone “medio opinión”. En el caso de Ramón y Pablo, al utilizar redes sociales en línea, “casi nunca” realizan contribuciones, así que su participación se da al escuchar. Su uso de Twitter para seguir cuentas de su interés remite a *background listening* (Crawford, 2009). No obstante, Esteban admitió que sí realiza publicaciones e incluso discute a través de sitios de redes sociales.

³⁵ Daniela toma diariamente el bus de la ruta Universidad de Costa Rica-Pavas.

De acuerdo con Rheingold (2004), los mensajes de texto y los teléfonos son utilizados como objetos sociales en sí mismos. A su juicio, los mensajes, la elección del destinatario y el procedimiento de respuesta, modelan la identidad de las personas. Lo anterior coincide con el uso que hacen varios informantes de sus teléfonos: combinan la comunicación digital con el envío de mensajes de texto. En efecto, Adriana Sofía los envía a las personas con quienes mantiene contacto, pero que no poseen la misma tecnología y aplicaciones que ella. Se comunica de esta manera con sus hijos, sus empleados y sus pacientes.

Gracias al uso de Internet, los usuarios pueden comunicarse con diversidad de personas. Además, los individuos pueden combinar de manera apropiada la comunicación digital y la tradicional dependiendo de con quién se comuniquen. Incluso, los usuarios proactivos han logrado reducir costos por medio de Viber y Skype, acortar distancias con familiares y estar pendientes de sus pacientes, a través del medio que sea preferible para ellos. Han logrado adaptar los medios contextualmente a su conveniencia y la de las personas con quienes interactúan. Resulta poco discutible que un número creciente de personas integra de manera simultánea múltiples medios a un experiencia comunicativa diaria (Wei, 2012).

No obstante, la comunicación en los sitios de redes sociales no reemplaza la intimidad o la interacción cara a cara. El contacto en los contextos de redes sociales no siempre es placentero y las personas se pueden representar de manera equivocada (Crawford, 2009). En el análisis de Brandtzaeg (2012), los usuarios de estos sitios suelen tener más interacciones cara a cara y más capital social en comparación con los no usuarios. Sin embargo, a pesar del aumento de las interconexiones, han manifestado sentir más soledad que los no usuarios (Brandtzaeg, 2012). En términos del autor, esto es particularmente evidente para las personas identificadas como usuarios avanzados. En su juicio, las personas están estresadas por tantas conexiones, y por lo tanto, no se encuentran dispuestas a incrementar sus lazos débiles a través del tiempo.

Capítulo 4

La privacidad y las sanciones en línea: inconveniencias del uso de Internet

En el cuarto capítulo se abordan la privacidad en línea y las sanciones que se generan en Internet, así como la opinión y las acciones de los informantes hacia estos aspectos. Esta temática es parte del uso de los nuevos medios. Por tanto, la mayoría de la población analizada ha tomado acciones al respecto. Efectivamente, gran parte de los informantes, de ambos grupos etarios, manifestó conocer ejemplos cercanos de personas que han vulnerabilizado su imagen.

En este capítulo se utilizó una metáfora con el fin de mostrar las semejanzas entre el contenido publicado en Internet y la exposición de pinturas en un espacio común, como lo es una galería. La sección “La galería está abierta a todo el público. Las implicaciones del manejo de la privacidad y la imagen en línea” comprende las implicaciones de la pérdida de la privacidad en Internet, cómo se sanciona en comportamiento en los espacios sociales en la red y cómo las PNE manejan su propia imagen en línea.

A. La galería está abierta a todo el público. Las implicaciones del manejo de la privacidad y la imagen en línea

Las creaciones de los pintores aficionados pasan a ser parte de una galería permanente y abierta a todo el público. Se conjuga el gusto por ver las obras de los demás y permitir que las propias sean admiradas. Sin embargo, hay límites para la comodidad de las personas (Boyd, 2011), ya que la exposición de la vida privada puede traer consecuencias desagradables. A juicio de Boyd & Marwick (2011), la privacidad se conceptualiza como una construcción social que refleja los valores y las normas cotidianas de la sociedad. El uso de Internet implica entender el manejo adecuado de la privacidad y la imagen.

Durante las recientes elecciones de los Estados Unidos, el 6 de noviembre de 2012, Yahoo! habilitó el sitio *2012 Election-Control Room From Yahoo! News*. Este sitio se encuentra lleno de detalles respecto a las elecciones, ya que cubre las noticias, posee un

mapa con el resultado de las mesas por estado y condado, encuestas para los visitantes... En adición, el sitio integraba el espacio *The Signal*, el cual muestra *How America is feeling?*, un gráfico de información basado en el análisis de *Tweets*, actualizaciones de Facebook y contenido de *blogs*. *The Signal* fue desarrollado por Attensity, una empresa dedicada al análisis de métricas sociales y a crear aplicaciones que involucren a los usuarios de Internet (Attensity, 2012).

A través del gráfico de información, los usuarios del sitio pueden conocer cómo se sienten las personas acerca de distintos tópicos. Se cruzan, como variables, temas tales como: economía, salud, empleo, impuestos o todos los anteriores, con lo que expresan acerca de ellos quienes habitan los 51 estados. Los sentimientos que detalla el gráfico de información son aburrimiento, enojo, confusión, tristeza, felicidad, preocupación y emoción. Si el visitante desea saber cómo se sienten los estadounidenses respecto al empleo en Virginia, se seleccionan esas variables. Los resultados que se obtienen afirman que hay 5 menciones de las que el 80% expresa enojo y el 20% expresa preocupación (Yahoo!, 2012). Con un clic en el espacio *enojo* se abren las principales menciones acerca del tema. En el momento que se abre, se puede ver la información de quién hizo el *tweet*, ya que, además de este, aparece la imagen del perfil, el usuario de Twitter, la hora y fecha de la mención. También, el sistema permite seguir a los usuarios, responderles, seleccionarlos como favoritos o hacer un *retweet*. El contenido publicado en Twitter es público, así que esta aplicación lo toma, para colocarla en otro sitio. Sin embargo, se exponen los datos de los usuarios.

La arquitectura de los sitios influye en las prácticas relacionadas con la privacidad de las personas. De manera que la socialización, que se da en los espacios sociales en la red, es desafiada por la tecnología, debido a sus particularidades y sus posibilidades (Boyd & Marwick, 2011). En este sentido, las siguientes características tienen un rol significativo en la configuración de la sociabilidad en línea.

- La persistencia: las expresiones digitales son automáticamente grabadas y archivadas;

- La replicabilidad: el contenido digital es fácil de replicar;
- La escala: el contenido digital tiene gran potencial de visibilidad;
- La búsqueda: frecuentemente, el contenido digital es fácil de acceder a través de los buscadores (Boyd & Marwick, 2011).

Debido a los aspectos técnicos anteriores, participar en redes requiere dinámicas distintas a las que se necesitan fuera de línea. A juicio de Ford (2001), “uno de los problemas más complejos es el de la intersección de las formas de la cultura massmediatizada con las formas de cultura directa” (p. 131). Los usuarios de Internet han desarrollado una actitud diferente para comunicarse. Por ejemplo, la intervención de la tecnología digital en las relaciones sociales conlleva que la gente reaccione ante los artefactos mecánicos como si se tratara de personas (Rheingold, 2004). En adición, la velocidad de la respuesta ha aumentado: quien escriba un comentario en Internet, recibe a la brevedad una reacción. En los medios escritos, las personas no recibían retroalimentación de manera inmediata.

No obstante, los usuarios deberían tener consciencia de las características de los espacios digitales para adaptarse a estos. Los individuos tienen más facilidad para conectarse con múltiples medios sociales, pero con limitada capacidad de editarlos o actualizarlos, lo que disminuye el control que ejerce el medio sobre el individuo así como el compromiso del medio con el bienestar del individuo (Rheingold, 2004). Ford (2001) afirma que la presión por la formalización y la informatización transnacional, los saberes del juego y del azar se relacionan con los recursos de adaptabilidad y el oportunismo comunicacional.

También, en los medios de comunicación interactiva coinciden diversos contextos sociales (Boyd & Marwick, 2011). La diversidad de vínculos entre las personas dejan ver la constitución de un grupo homogéneo de *amigos* o seguidores, lo que dificulta negociar la imagen, como se haría en la vida diaria (Boyd & Marwick, 2011). Sin embargo, los sitios de redes sociales han introducido las posibilidades de hacer listas de contactos diferenciadas. Por ejemplo, en el caso de Facebook, los usuarios pueden segmentar la

audiencia para cada contenido si los contactos se encuentran en listas (Boyd & Marwick, 2011). Google+ permite colocar a los contactos en diferentes círculos. Además, se ha vuelto difusa la división entre lo privado y lo público (Boyd & Marwick, 2011). Antes, la privacidad era tomada por un hecho, ya que no era tan fácil compartir información.

Sin embargo, los sitios de redes sociales y el correo electrónico facilitan que, de manera telegráfica, las personas compartan los acontecimientos de sus vidas con sus contactos. Por ejemplo, los usuarios de Facebook utilizan *Timeline*, lo que les permite publicar acontecimientos importantes relacionados con sus vidas. El contenido del sitio web propone a sus usuarios los siguientes temas: “empleo y educación”, “familia y relaciones”, “hogar y vivienda”, “salud y bienestar” y “viajes y experiencias”. La categoría “empleo y educación” tiene, entre sus opciones de acontecimientos, la publicación de un libro o artículo especializado. La categoría “viajes y experiencias” tiene, entre sus opciones, el aprendizaje de un idioma.

1. El derecho de admisión a la galería.

Las instituciones y las entidades pueden observar a las personas, de ahí que en el tema de la vigilancia, se encuentra implícito el poder estructural (Boyd, 2011). Bajo estos criterios, retar a la vigilancia consiste en una posición contestataria hacia el poder estructural (Boyd, 2011). Esta pone de manifiesto la capacidad de las personas de pedir cuentas a las instituciones y entidades (Boyd, 2011). La extensión Privacyfix para el navegador Google Chrome ejemplifica una respuesta al poder estructural. Privacyfix garantiza un control de la privacidad en línea (Privacyfix, s.f.), ya que escanea los problemas de seguridad en función de la configuración que tengan los usuarios en Google, Facebook, los sitios que visitan y las empresas que hacen seguimiento de su información. Esta extensión también comunica a los usuarios cuándo los sitios, como Facebook, cambian sus políticas de privacidad (Privacyfix, s.f.). Las personas deberían de poder elegir cómo manejan su privacidad, sobre todo, ya que muchos usuarios tienden a tener una cuenta

habilitada en los sitios de redes sociales. La mayoría de los adultos que usan Internet también tienen un perfil en alguno de estos sitios (Madden, 2012).

Por otra parte, debido al poder circunstancial, las personas tienen poder sobre los demás a través de sus interacciones dinámicas en cualquier momento, cuando son vistos o cuando ven a los otros (Boyd, 2011). Algunas situaciones permiten que las personas mantengan el control mientras ven, mientras otras requieren que las personas se vulnerabilicen para ser vistas (Boyd, 2011). La tecnología permite diferentes configuraciones de lo anterior y da diversos resultados. En este sentido, las personas podrían colocar en circulación información acerca de sí mismos, con la expectativa de que les sea útil a los demás y a sí mismos. Por ejemplo, Adriana Sofía tiene su información de contacto y la ubicación exacta de su consultorio en su sitio web. Ella se vulnerabiliza, al hacer los datos públicos, para que sea fácil que pacientes nuevos la puedan contactar. La reciprocidad, la cooperación y la reputación parecen ser piezas de las multitudes inteligentes (Rheingold, 2004). De acuerdo con Rheingold (2004), los aspectos anteriores se ven influidos por las conductas y los hábitos de comunicación. Por otra parte, de acuerdo a Couldry (2012), el uso de Internet conduce a *showing*, actos relacionados a los medios que hacen algo disponible al público.

Cuando los críticos piensan en la creación de Facebook, se enfocan en la institución detrás de este sitio. En este caso, el énfasis se hace en el poder estructural del cual la institución puede abusar (Boyd, 2011). Por otra parte, si se contemplan las invasiones de privacidad en este sitio, se habla del poder circunstancial. Este se refiere a cómo las personas tienen poder sobre los demás en un momento particular (Boyd, 2011). Este aspecto coincide con los argumentos de Rheingold (2004). Él afirma que las máquinas mejoran a los humanos, ya que facilitan conocer más acerca de las personas. Este autor se refiere a este aspecto al argumentar lo siguiente.

... los medios de uso generalizado no sólo brindan nuevas vías de comunicación y computación, sino que además confieren poder de vigilancia. Otras personas pueden espiar a los usuarios de sistemas móviles de uso generalizado. Aunque el asunto se

plantea en ocasiones como una cuestión de “privacidad”, las discusiones sobre tecnología de vigilancia versan sobre poder y control. (Rheingold, 2004, p. 112, 113)

Volviendo a lo anterior, cuando se habla de invasiones de privacidad, en los sitios de redes sociales, se tiende a tratar de poder circunstancial (Boyd, 2011). A juicio de Debatin y otros (2009), Facebook y otros sitios de redes sociales poseen riesgos para la privacidad de sus usuarios. Sin embargo, estos sienten gratificación que los motiva a dar y actualizar información personal específica que evitarían revelar en otros contextos (Debatin *et al.*, 2009). A juicio de Campos (2012), una de las gratificaciones consiste en obtener popularidad. Sin embargo, la información dada de manera voluntaria puede tener consecuencias desconcertantes para los usuarios, ya que las personas notan cómo sus conocidos tienen poder sobre ellos en un momento particular (Boyd, 2011). Efectivamente, únicamente una estudiante de odontología afirmó que segmenta a sus contactos con el fin de evitar que sus notificaciones lleguen a sus familiares. En sus términos, su familia es “muy chepita”³⁶.

Los usuarios se sienten vulnerables cuando se sacan de contexto sus comentarios y no hay normas sociales que regulen la situación (Boyd, 2011). El contenido que publiquen las personas en sitios de redes sociales es vulnerable a la difusión y ser sacado de contexto. En realidad, el uso de estos sitios es desigual, ya que la mayoría de los usuarios tienden a hacer un consumo pasivo de información (Brandtzaeg, 2012). Debido a lo anterior, la mayoría se dedica a observar lo que publican los demás, aunque no comenten al respecto ni compartan sus opiniones. En efecto, la mayoría de los informantes afirma que ver la página de perfil de Facebook de personas conocidas fuera de línea, pero no cercanas les brinda una imagen de cómo son sus vidas.

³⁶ En Costa Rica, coloquialmente, se le llama “chepita” o “chepa” a las persona muy vana o entrometida.

Se discute sobre el rol que las leyes toman o deberían de tomar en las situaciones de abuso de privacidad por el mercado, debido a la tecnología disponible (Boyd, 2011). Las PNE suelen ingresar datos al utilizar aplicaciones de sitios web, pero no siempre conocen quién puede ver la información y para qué puede utilizarse. Debido a lo anterior, los usuarios tienen la necesidad de identificar qué es público, para quién y con qué fines. El uso de Internet no se limita a que los usuarios tengan las competencias, el conocimiento y acceso a la tecnología, ya que el manejo de su información y su reputación puede requerir que se familiaricen con las preferencias de privacidad y la configuración de sus contactos. Por ejemplo, las personas que publiquen recomendaciones en algún sitio web deberían saber si estas, y sus datos personales, serán accesibles a todo el público, a los demás usuarios de ese sitio o sólo a sus contactos. La mayoría de los encuestados del primer grupo etario considera que sí sabe cómo manejar y controlar su privacidad. Únicamente un estudiante afirmó que no considera de qué manera hacerlo. También, uno afirmó: “nunca he tenido necesidad de hacerlo. Creo que sí lo podría hacer”. En el caso del segundo grupo etario, algunos informantes no utilizan sitios de redes sociales –los de mayor edad. Por su parte, Francisco consideró que el manejo de la privacidad es subjetivo y “relativo”. En el caso de Silvia, afirmó que no sabe cómo hacerlo: “creo que no, porque por algo no pongo nada”. No obstante, sí ha modificado sus preferencias de privacidad en los sitios de redes sociales: “He tratado de poner los ‘filtros más filtros’”. En términos de Jorge, sí considera que sabe cómo manejar y controlar su privacidad en línea, “(...) pero se asusta uno”.

Los sitios de redes sociales dan un ambiente rico de datos para el mercadeo y la publicidad (Debatin *et al.*, 2009). Sin embargo, para algunos usuarios la explotación comercial por parte de terceros suele permanecer invisible (Debatin *et al.*, 2009). La parte invisible se alimenta de los datos que vienen de las interacciones y descripciones propias de los usuarios, lo que conforma la parte visible de los sitios de redes sociales (Debatin *et al.*, 2009). Las personas pueden proporcionar datos acerca de dónde viven, dónde trabajan, qué les gusta, qué idiomas conocen, qué estudiaron y dónde... Por ejemplo, a través Foursquare los usuarios pueden compartir su fotografía y *tips* acerca de los sitios que visitan. A juicio de los autores, para mantener la separación entre lo visible y lo invisible y la motivación de

los usuarios de dar información personal, las estrategias de mercadeo no deben ser invasivas (Debatin *et al.*, 2009). Sin embargo, sí hay algunas personas concientes de este aspecto, el cual tiende a no gustarles. A juicio de Hoofnagle, King, Li y Turrow (2010), muchos adultos estadounidenses tienden a rehusarse a dar información cuando sienten que es muy personal e innecesaria. También, algunos usuarios estadounidenses consideran que debería de haber una ley que dé a las personas el derecho de saber qué información acerca de ellos está disponible en los sitios web (Hoofnagle *et al.*, 2010). Los informantes del primer grupo etario tienen una opinión negativa sobre el uso comercial de los datos tomados de los sitios de redes sociales: “me molesta demasiado” (Mariana), “invaden algo personal” (Yarina). En términos de un estudiante, “generalmente, no me molesta, pero está mal porque no hay consentimiento informado”. Sin embargo, las políticas de uso tienden a detallar esta información. Igualmente, los individuos del segundo grupo etario tienen una opinión negativa sobre el uso comercial de los datos. En términos de Francisco: “no me parece correcto, pero todo el mundo lo hace”. Silvia manifestó que le “da cólera”. También, un entrevistado manifestó que “no deberían de saturarlo a uno”.

La privacidad es una norma social (Boyd & Marwick, 2011). Durante el año 2012, en Costa Rica, ha habido polémica en torno a la reforma de la ley de delitos informáticos y conexos. Entre los aspectos que contempla, se encuentran los artículos acerca de la violación de datos personales y la suplantación de identidad. El artículo 196 bis. “Violación de datos personales” se refiere a la sanción con pena de prisión en el siguiente caso.

...a quien en beneficio propio o de un tercero, con peligro o daño para la intimidad o privacidad y sin la autorización del titular de los datos, se apodere, modifique, interfiera, acceda, copie, transmita, publique, difunda, recopile... para un fin distinto para el que fueron recolectados o dé un tratamiento no autorizado a las imágenes o datos de una persona física o jurídica almacenados en sistemas o redes informáticas... (p. 2)

El artículo anterior contempla una protección para los usuarios, lo que debe ser atendido para que se conozcan las implicaciones de compartir información. Sin embargo, entre ellos hay una tendencia a no leer las políticas de uso de los sitios web, ya que este suele presentarse en un formato poco amigable. Esta información tiende a estar en letra de menor tamaño, en comparación con el resto del texto de los sitios. En términos de Carlos: "(...), no lo leo. Lo ponen así adrede para no verlo." Adicionalmente, algunos sitios web, con frecuencia, cambian el formato de las preferencias de privacidad, lo que requiere que los usuarios tengan las competencias para adaptarse a los cambios y modificar sus preferencias, si fuera necesario. Únicamente una estudiante del primer grupo etario lee las condiciones de privacidad y las políticas de uso de los sitios web y las aplicaciones porque le gusta ver que tan privadas son cuando descarga aplicaciones. Entre los demás, hubo respuestas tales como: "yo sé que debería, pero a veces son tan largas y enredadísimas..." (Mariana), "acepto, le doy y ya" (Daniela) y "no, me da pereza" (Esteban). Entre los profesionales del segundo grupo, solo dos "nunca" leen las condiciones de privacidad y las políticas de uso de los sitios web. Silvia confirmó que sí leyó las de Facebook. María Elena las lee en la mayoría de casos: "sí, incluso las del banco –esas con mucha más razón".

Por su parte, el artículo 230 "Suplantación de identidad" se refiere a la sanción con pena de prisión en caso de "...quien suplante la identidad de una persona en cualquier red social, sitio de Internet, medio electrónico o tecnológico de información. La misma pena se le impondrá a quien, utilizando una identidad falsa o inexistente, cause perjuicio a un tercero" (p. 5). El artículo se refiere a alguien que ingrese a una cuenta de otra persona con su contraseña y realice acciones en su nombre. Sin embargo, este aspecto lleva a reflexionar acerca de qué sucedería con la creación de *passing characters* (Boyd, 2004), como manifestación creativa o humorística de los usuarios, y con el anonimato que garantiza el derecho a la crítica política (Herrera & Boza, 2012). Por ejemplo, las cuentas satíricas que se crean en Twitter, como la cuenta de Brian Ganossa (@BryanDice). En su *bio*, espacio para describir la biografía en 160 caracteres o menos, se lee lo siguiente: *no me tomen encerio nadie lo ase* (<http://twitter.com/BryanDice>). También, existe la cuenta de

Laurita Chinchilla (@ChinchiLaurita). En su bio, se lee lo siguiente: *firme y honesta. Excepto cuando no. Hija predilecta de la Negrita. Escondida por si las moscas*. No obstante, existen también otras leyes que defienden la sátira política (Herrera & Boza, 2012).

A juicio de Herrera y Boza (2012), la reforma de la ley de delitos informáticos y conexos posee diversos artículos que han provocado reflexiones. Los tipos penales son muy abiertos y no son claros, por lo que “casi que es imposible regular...” (Herrera & Boza, 2012). En adición, se plantean penas desproporcionadas. Debido a lo anterior, se deberían establecer conductas más tipificadas. No obstante, si se compara el texto, es similar a la ley que se encuentra vigente (Herrera & Boza, 2012), por lo que los usuarios de Internet deberían de tomar un rol activo para informarse acerca de las consecuencias de sus acciones en los medios basados en Internet.

2. El reglamento de comportamiento en la galería.

El tema de las normas sociales es relevante, ya que estas resaltan cómo la privacidad y la vigilancia están siendo retadas por la sociedad cada vez más conectada (Boyd, 2011). El entendimiento que tienen las personas acerca de la privacidad y la vigilancia suele conducirse por su posición en las redes sociales y sus interacciones con los demás (Boyd, 2011). El uso de la tecnología incide sobre estas redes para quienes observan y son observados. Sin embargo, como señala Boyd (2011), las personas son creativas en buscar maneras para manejar cómo pueden ser vistas y mantener su privacidad. En el tema del poder y la privacidad en línea, importa cómo las personas pueden manejar la situación (Boyd, 2011). La mayoría de los usuarios de sitios de redes sociales se encuentran en Facebook y manejan su presencia en medios sociales a través de una sola cuenta (Madden, 2012).

En cierta medida, la participación en los espacios sociales en la red suele significar que, sin esfuerzo, el contenido se hará público y será difícil mantenerlo privado. De acuerdo con Boyd (2011), ser visto, es parte de participar. Adriana Sofia coincide con lo

anterior, ya que participa en Facebook conciente de que algunas de sus fotografías serán vistas por otras personas. En vez de optar por abandonar Internet, como los *Net Dropouts* (Lenhart *et al.*, 2002), muchos usuarios desarrollan técnicas para manejar la dinámica de la vigilancia constante (Boyd, 2011). Su poder viene de la posibilidad de manejar su privacidad (Boyd, 2011). Lo anterior coincide con los argumentos de Couldry (2012) acerca de cómo, por medio de presencing y archiving, las personas manejan a través del tiempo su imagen.

Algunos usuarios están conscientes de que deben curar sus propias publicaciones. Algunas personas procuran que el contenido que crean sea consistente y contextual (Scime, 2009). Lo anterior, puede implicar que verifiquen que el contenido que publiquen sea adecuado para el segmento de audiencia que lo puede ver. “Esto permite tratar una amplia diversidad de comunidades y grados de confianza” (Rheingold, 2004, p. 144). Las PNE pueden crear listas de contacto que reflejen los grados de confianza en el grupo homogéneo que conforman sus “amigos” en los sitios de redes sociales.

En general, los estudiantes tienden a compartir “lo mínimo” de información personal. En términos de Mariana: “todo está privado”, ya que considera que compartir información personal en exceso “es peligroso”. A pesar de esto, sí se siente cómoda con quienes comparte su información cuando opina que sí se ha cumplido su configuración de privacidad. Cuando no, le “da cólera”. Daniela manifiesta que “nunca” comparte mucha información personal en línea. “(...) Siempre me ha dado como miedo esas cosas”. Únicamente provee la información marcada como requerida: “lo que piden con asterisco, que es obligatorio”. No obstante, al pensar en que alguien vea su información, exclamó: “No lo había pensado. ¡Qué miedo!” Esteban afirmó que sí comparte mucha información personal en línea, pero solo con sus amigos –posee 230 contactos en Facebook. Además, manifestó que si ven su información a través de este sitio de redes sociales, sí se siente cómodo. Por su parte, Pablo manifestó que no se ha arrepentido de contenido que haya publicado en línea: “No me hace falta.” También, considera que si alguien viera su información, le daría curiosidad. Asimismo, otra estudiante, afirmó que no

comparte mucha información personal: “trato de ponerlo privado”. Además, no acepta solicitudes de amistad de desconocidos.

De la misma forma, los individuos del segundo grupo etario también procuran no compartir mucha información personal en línea. Algunos incluso afirman que no comparten “nada” de información personal. En términos de Silvia, “no sé, ni sé cómo se pone una foto”. Francisco afirma que si nota que alguien ve su perfil, se siente “observado”. Además, sí se ha arrepentido de información de contenido que publicó en línea. María Elena considera que no comparte mucha información personal: “no, yo soy muy selectiva. Tengo mis reservas. Siempre le digo a mis hijos que tengan cuidado”. Sin embargo, sí considera que lo hace con “personas de confianza”. También, Gustavo (Duarte, G., cuestionario y entrevista focalizada, 22 de noviembre, 2013) afirmó que se siente cómodo con quienes comparte información personal, “sí, porque es con quienes quiero mantener relación y contacto.” Por su parte, Carlos mantiene una posición bastante firme: “cosas personales no pongo nada. Menos en Facebook. No me gusta. Me parece lo peor que hay. Las cosas personales, son personales. Es hasta peligroso hoy en día: se exponen a asaltos”. Agrega, “eso es perder la noción de la privacidad. (...) Yo no lo veo muy correcto. Las personas deben tener privacidad. Han pasado muchas cosas por esas mismas razones”. De igual manera, no reenvía correos que le parezcan inapropiados, porque no quiere quedar “marcado”.

En adición, ha habido un aumento de acciones que permiten curar el contenido en los sitios de redes sociales. Se eliminan contactos, comentarios en el perfil y etiquetas en fotografías hechas por otros (Madden, 2012). Incluso, algunas personas ya no suben fotografías que los muestren en situaciones que no desean compartir con los demás. Conforme el uso de los sitios de redes sociales se ha vuelto más rutinario, los usuarios se han vuelto más activos en el manejo de sus perfiles y el contenido publicado por otros en sus redes (Madden, 2012). Por ejemplo, Mariana afirma que cuando estaba “en séptimo, agregaba o aceptaba a todo el mundo”. Actualmente, no acepta a cualquier contacto e incluso hizo “*cleaning*”, gracias a que aceptó a un par de compañeros y ellos le “echaron el cuento”. Por tanto, los eliminó. Luego, ellos hablaron mal de ella y se dijeron que era una

“pipi”³⁷. También, Daniela afirma que no acepta cualquier solicitud: “los tengo que conocer”. Únicamente dos informantes –de cada grupo etario– afirmaron que sí han eliminado comentarios. En términos de Francisco, “obvio: de otras personas, porque hay comentarios que son de mal gusto”. Por su parte, Esteban los elimina si los considera “molestos”. A juicio de Hoofnagle y otros (2010), la mayoría de los adultos creen que quien cargue a Internet una foto de ellos debería contar con su autorización.

Algunos usuarios jóvenes tienen la inclinación a ser más activos en los sitios de redes sociales y en el manejo de su reputación en línea (Madden, 2012). También, suelen ser más activos eliminando amigos en comparación a otros usuarios (Madden, 2012). Efectivamente, solo un informante del primer grupo etario no ha eliminado contactos. Esteban admitió que sí ha eliminado amigos de sus listas de contactos, cuando los acepta “por compromiso”³⁸. En el caso de los profesionales, a pesar de que en términos de Francisco: “todo el mundo ha eliminado amigos”, él es el único del segundo grupo que lo ha hecho. Ha eliminado a contactos que publican contenido excesivamente: “ni siquiera los bloqueo, los elimino”. Las personas pueden realizar las acciones anteriores por medio del manejo de las preferencias de privacidad y de su cuenta. Por ejemplo, Debatin y otros (2009) consideran que el estado de una relación en el perfil de Facebook es parte de este manejo de la imagen. Ramón ha cambiado las preferencias de su perfil de Facebook para que no todas las personas puedan ver el mismo contenido. Por su parte, Adriana Sofía no está familiarizada con estas opciones. Lo anterior es coincidente con los argumentos de Madden.

A pesar de que los usuarios han incrementado sus estrategias para manejar el contenido publicado por otros en sus perfiles, algunos se arrepienten de sus propias publicaciones (Madden, 2012). Algunos usuarios de los sitios de redes sociales admiten haber publicado actualizaciones, comentarios, fotografías o videos los cuales, después, les

³⁷ En Costa Rica, coloquialmente, se le llama “pipi” a la persona adinerada, que pertenece a la clase alta y anda a la última moda.

³⁸ Esteban considera que acepta “por compromiso” solicitudes de amistad de amigos de amigos que ve con poca frecuencia.

causaron arrepentimiento. Los adultos jóvenes son los más propensos a arrepentirse de lo que ellos mismos compartieron (Madden, 2012). A juicio de Hoofnagle y otros (2010), son más propensos a documentar episodios de comportamiento irreverente en los sitios de redes sociales. En efecto, la mayoría de los estudiantes se han arrepentido de fotografías en las que fueron etiquetados. Por ejemplo, Mariana afirma que un excompañero del colegio la molesta por una foto en la que se le ve el trasero. Sin embargo, no considera que el contenido que crea en Internet la pueda comprometer: "gracias a Dios, no". Por su parte, Pablo contestó con resignación que sí se arrepiente de fotografías "(...) pero ahí quedan". Daniela afirma que "siempre" trata de tener cuidado en Internet con el fin de que el contenido no la comprometa. Pablo sí considera que el contenido lo puede comprometer, particularmente por los comentarios de los demás y las fotografías: "no puedo negar que estuve ahí".

Únicamente un doctor –adulto joven del segundo grupo etario– se ha arrepentido. Además, considera que el contenido que crea en Internet lo puede comprometer porque ha insultado a personas por comerse su comida cuando era estudiante en Chile. Cuenta que, a pesar de estar allá, sus contactos de Costa Rica se enteraron. Por su parte, los demás profesionales no consideran que el contenido que crean en Internet los puede comprometer. En términos de María Elena, "cuido mucho lo que escribo. (...) Nunca he puesto fotos." Gustavo agregó: "no, hasta el momento no he tenido problemas en ese sentido". Por su parte, Carlos afirmó: "en Internet no pongo nada que me pueda comprometer."

En este sentido, se puede retomar a Bourdieu (1993), cuando afirma que el habitus genera conductas razonables o de sentido común posibles dentro de los límites de las regularidades y que tienen posibilidades de ser sancionadas positivamente. Esto tiende a excluir conductas destinadas a ser sancionadas negativamente porque no son compatibles con las condiciones objetivas. Este concepto, al igual que lo expuesto por Wilson y Peterson (2002) permite comprender cómo las personas regulan sus propias prácticas en los medios de comunicación interactiva. Los usuarios de los sitios de redes sociales ponen de manifiesto cómo se institucionalizan estos espacios. Si alguien comparte un comentario, una imagen o un video considerado como inapropiado, se convertirá en blanco de críticas.

De la misma forma, las personas comparten sus reacciones acerca de lo que consideran inapropiado o merecedor de apoyo por varios medios. Si la reacción responde a un video de YouTube, este se comparte a través de Facebook. Si responde a un comentario en Twitter, también se difunde a través de Facebook, *blogs* o periódicos digitales. Es interesante que no a todos los usuarios les gusta debatir en medios digitales (Brandtzaeg, 2012). Sin embargo, parece que a los usuarios de los sitios de redes sociales a quienes sí les gusta, no se limitan a un solo medio para hacerlo. Comparten sus opiniones a través del espacio proporcionado por los periódicos digitales y las revistas en línea, sus cuentas de sitios de redes sociales o sus *blogs*. A juicio de Trejos (2012), los usuarios de sitios de redes sociales no callan si algo no les gusta.

Efectivamente, la mayoría de los estudiantes y profesionales conocen a alguien que haya comprometido su imagen por algún contenido malinterpretado. Mariana contó que a una amiga le dicen “la cibernética”, ya que publicaba contenido cursi o colérico sobre su relación de pareja. Las personas criticaron estas publicaciones. Por tanto, paró de hacerlas. Un conocido de Esteban comprometió su imagen, debido a que realizaron publicaciones en su nombre. En el caso del segundo grupo etario, Silvia afirmó conocer a personas que han comprometido su imagen, pero agregó: “no sé si esas personas estarán conscientes”. Gustavo mencionó: “no personalmente, sino lo que se ve en la farándula”. Por su parte, Carlos afirmó que la hija de un colega había comprometido su imagen y aseveró, “eso no lo termino de comprender”.

Durante julio 2012, los usuarios de Internet dieron muestras de apoyo y sanciones a Karina Bolaños, exviceministra de Juventud. A través de YouTube, circuló un video de ella, el cual fue compartido por medio de los sitios de redes sociales. El video íntimo (Oviedo, 2012) que circuló provocó comentarios de crítica y apoyo. Al poco tiempo, Bolaños dio declaraciones acerca de lo sucedido a la revista española *Interviú* (Murillo, 2012), lo que también se difundió a través de periódicos digitales e impresos. Los usuarios que gustan de compartir su opinión, no se limitaron a un solo medio para hacerlo. Las personas comentaron acerca de esta noticia en el sitio del periódico La Nación. Los lectores manifestaron lo siguiente “Definitivamente esta muchacha se debería tirar para

vicepresidenta junto con pepillo!!!! y les prometo que voto por ellos!!!” (La Nación, comentarios). Otro comentó “era de esperarse. Siguen los españoles tomando ventaja de nuestros recursos humanos y naturales” (La Nación, comentarios). Una mujer comentó, “pena ajena me da ver eso, definitivamente, decision acertada de laura chinchilla sacarla del gobierno, xq ya estamos demasiado mal, como para tener una adolescente en busca de afecto o fama, en el gabinete, xq DOÑA KARINA, xq no es ninguna jovencita, no pensara en su hija adolescente... esas fotos solo confirman la version del "pequis"...” (La Nación, comentarios). En Facebook, se creó una página de comunidad para que las personas le manifestaran apoyo a Bolaños. La creación de esta página coincide con lo afirmado por Trejos (2012), a los usuarios de los sitios de redes sociales les gusta demostrar solidaridad y empatía. Por medio de Twitter, recientemente, se dieron comentarios satíricos sobre lo sucedido. Un usuario (@AlabLu) manifestó “¡Yo propongo a Karina Bolaños para Mariscal Festival de Luz!” El caso de Bolaños ejemplifica cómo las personas utilizan los sitios de redes sociales para juzgar, sancionar o apoyar conductas. Además, subyace que la difusión del video atentó contra su privacidad.

El análisis crítico del discurso (ACD) es el análisis de las relaciones dialécticas entre la semiosis (incluido el lenguaje) y otros elementos de las prácticas sociales (Fairclough, 2003). El ACD intenta dimensionar la importancia del lenguaje en el mantenimiento y la reproducción de las relaciones de poder asimétricas. Esta metodología permite adentrarse en qué se deja de lado en la producción de un texto, como los artículos periodísticos de reportaje y opinión de La Nación en torno a las declaraciones de Bolaños y Viquez, su exesposo y exdiputado. Los discursos visibilizan e invisibilizan realidades, por lo que se retoma que se perdió la oportunidad de que los medios de comunicación realizaran una reflexión explícita acerca del manejo de la privacidad y la reputación en línea. No obstante, esta se hizo de forma implícita, ya que quienes utilizan los sitios de redes sociales fueron testigos de las sanciones y muestras de apoyo que recibió Bolaños. Los usuarios de Internet deben ser prudentes cuando deciden compartir contenido en línea, ya que la interacción con los demás usuarios provoca la pérdida de privacidad y las sanciones de otras personas. En términos de Berger y Luckmann (2008), “(...) la severidad

de las sanciones pueda variar de un caso a otro” (p. 97). Estas sanciones trascienden los espacios sociales en la red, como sucedió en el caso de Bolaños. La interacción inició como un video en los medios de comunicación digitales, pero se trasladó a la prensa escrita, como un texto.

En cierta medida, la exposición de la vida privada podría causar que las personas se comporten de manera “correcta”. En términos de Mariana, “es un arma de doble filo”. Opina que se pueden dar dos tipos de reacciones: que las personas se porten de manera correcta o hagan comentarios negativos, ya que considera que “la gente es muy cruel” y se aprovecha de la información para hacer daño. Sin embargo, agrega que las personas pueden dar muestras de apoyo. Una estudiante afirma que gracias a los sitios de redes sociales, las personas pueden darse una idea de quien es “muy fiestero o muy sapo”. En sus palabras: “cada quien se hace la imagen que quiere.” Además, dio el ejemplo de un comentario que no publicaría, debido a lo anterior: “como futura odontóloga, no puedo poner ‘qué asco ver a un paciente’, mejor reservarlo.” Pablo afirma que la exposición “predispone” a las personas a comportarse de manera correcta. Esteban considera que “para ciertas cosas”, la exposición de la vida privada causa que las personas se comporten de manera correcta, pero no en todas, puesto que Internet no cambia a las personas. No siente que Internet tenga un gran impacto en ese sentido. No obstante, Daniela cree que se da el efecto contrario: “entre más mal se portan, también lo publican”.

Los informantes del segundo grupo etario no consideran que la exposición de la vida privada cause que las personas se comporten de manera correcta. En términos de Francisco, “no creo que las personas cambien su comportamiento”. En su opinión, simplemente no se suben fotos. Silvia coincide con Daniela, puesto que opina “(...) al contrario. Depende de las personalidades. Favorece a las personas que les gusta ser llamativas”. María Elena piensa de forma similar: “yo diría que no. Yo siento (...) que él que expone su vida quiere algo de protagonismo. Casualmente, por eso no tengo Facebook y menos fotografías, ni nada de eso”. Por otro lado, en palabras de Carlos, “me parece una barbaridad hacer una cosa de esas”, debido que las personas paran de tener control sobre sus cosas. Además, agrega: “uno no sabe cuáles son las intenciones de una persona que

recibe. (...) Correcto o incorrecto –es del ámbito privado. Yo no tengo porqué criticar la moral”.

Por otra parte, a juicio de Debatin y otros (2009), muchos estudiantes universitarios dan información personal extensiva y no protegida que se hace accesible a grupos grandes de desconocidos, lo que implica que tienen un entendimiento limitado de los asuntos de privacidad. De acuerdo con lo afirmado por Debatin y otros (2009) algunos sí tuvieron experiencias de invasión de privacidad. Los autores agregan que las estrategias para afrontar lo anterior fueron reforzar las preferencias de seguridad y minimizar la situación. Para ellos, los beneficios percibidos de utilizar Facebook adquieren mayor importancia que el riesgo de dar información personal. Sin embargo, sus entrevistados coincidieron en que Facebook aumenta los chismes y rumores, pero lo consideran un efecto secundario de su uso. A juicio de Debatin y otros (2009), al considerar que Facebook contribuye a la difusión de chismes en torno a lo que publiquen las personas, se resalta la interconexión entre el mundo en línea y el mundo fuera de línea. Lo anterior coincide con los argumentos de Castells (2003a) y Wilson y Peterson (2002).

3. Los pintores eligen qué exponen.

Al enfocarse en el manejo de la privacidad, se debe reconocer el rol de las redes sociales, debido a que los individuos son miembros de ellas y mantienen relaciones con otras personas a lo largo de sus vidas (Boyd, 2011). Los usuarios cautos deben realizar un análisis racional antes de revelar información personal extensiva y abrirla a un número potencialmente ilimitado de personas (Debatin *et al.*, 2009). El uso seguro de sitios de redes sociales requiere un cambio en el comportamiento (Debatin *et al.*, 2009). A juicio de Madden (2012), en comparación con el 2009, las personas sí han incrementado sus estrategias para manejar su imagen en línea. Al entender el funcionamiento de los sitios y las implicaciones de compartir información en línea, se logra comprender la importancia de la privacidad.

La mayoría de los estudiantes realizan estrategias para manejar su privacidad. Mariana ha eliminado etiquetas si sale “horrible”. Esta acción también es *presencing* (Couldry, 2012). También, ha modificado sus preferencias de privacidad en los sitios de redes sociales, pero, en su experiencia, “las burlan a veces. Algunas cosas no son tan privadas como uno cree”. Por ejemplo, tenía habilitada la opción de suscriptores en su página de perfil de Facebook, pero no lo sabía: “qué cólera”. Por su parte, Daniela afirma que ha eliminado “muchas etiquetas”. Esteban ha modificado sus preferencias de privacidad en los sitios de redes sociales. De igual manera, ha eliminado etiquetas de fotografías "porque tampoco me gustaron". Pablo también, ha eliminado etiquetas de fotografías porque tiene en su lista de contactos a pacientes y a doctores, “entonces, hay cosas que mejor no”. Solamente dos profesionales manifestaron que han modificado sus preferencias de seguridad³⁹. Francisco ha eliminado etiquetas de fotografías. Ha modificado sus preferencias de privacidad en los sitios de redes sociales. Por ejemplo, si es etiquetado en alguna publicación, la aplicación de Facebook le envía una notificación con el fin de que la revise. Por su parte, Silvia no elimina etiquetas: “no sé ni cómo hacerlo”. No obstante, sí ha modificado sus preferencias de privacidad: “he tratado de poner los ‘filtros más filtros’”

Durante el Foro *Impacto ético y legal del uso de redes sociales en el área de la salud*, el Dr. Luis Fallas (2012) manifestó que la imagen de sí es lo que más protegen las personas. Sin embargo, a su juicio, ha habido un cambio, ya que antes, las personas se protegían del público. Ahora, están dispuestas a mostrar todas sus fotografías a través de los sitios de redes sociales. El investigador argumenta que esto ha sucedido, debido a que el pudor de las personas ha disminuido. Bajo sus criterios, el pudor consiste en una estrategia para enfrentarse a los sitios de redes sociales, ya que implica que las personas reflexionen y se contengan antes de publicar contenido que puede provocar reacciones no deseadas. A su juicio, esto permite que la dignidad se proteja. El analista afirma que proteger la imagen permite a las personas mantener su excelencia y su felicidad.

³⁹ La mayoría de los informantes del segundo etario no utilizan sitios de redes sociales.

Las PNE deben reflexionar y ser prudentes cuando deciden compartir contenido en línea. A juicio de Trejos (2012), antes los comentarios se hacían desde la gradería, por lo que la mayoría no los escuchaba. No obstante, dar la opinión en Internet es igual a estar en el centro de una cancha, ya que lo hagan las personas no es imperceptible, sino que pasa al escándalo (Trejos, 2012). A juicio de Campos (2012), al usar Internet, lo gratuito⁴⁰ crea una ilusión de que no trae implicaciones. Sin embargo, es la interacción con los demás usuarios lo que provoca la pérdida de privacidad y las sanciones. Estas sanciones trascienden los medios de comunicación digitales, como sucedió en el caso de Bolaños. El suceso inició por la difusión de un video, pero se trasladó a la prensa escrita.

De ahí que la mayoría de los informantes opina que los sitios de redes sociales vulnerabilizan su información personal. Efectivamente, en el estudio Hoofnagle y otros (2010), tanto los adultos jóvenes, como los de mayor edad, expresaron actitudes similares hacia la protección de la privacidad en línea. En general, los jóvenes concuerdan con los mayores en cuanto a la sensibilidad del tema. No obstante, la mayoría de los miembros del primer grupo etario utilizan estos sitios. En el análisis de Raynes-Goldie (2010), el uso de los sitios de redes sociales no significa que las personas consideren irrelevante su privacidad. Mariana afirma que “tampoco es que se puede ser tan histérico”. Ella utiliza varios de estos sitios con la conciencia de que “te hacen vulnerable a perder la privacidad”. En gran medida, los adultos se han negado a proporcionar información a una empresa si sentían que era muy personal o innecesaria (Hoofnagle et al., 2010). En efecto, Daniela dice que “todo lo que pida nombre y foto suya” fragiliza la privacidad. En sus palabras si uno está en Internet, “está jodido”. En la opinión de Francisco, los sitios de redes sociales debilitan su privacidad. No obstante, eso “es subjetivo y depende de cada persona. En general, Internet lo ha hecho”. Por otra parte, Silvia considera que no ha vulnerabilizado su imagen, ya que no lo ha permitido: “está en uno saber lo que pone y lo que no pone”.

⁴⁰ El investigador se refiere a que la apertura de cuentas en algunos sitios de redes sociales, como Facebook, no tiene costo para los usuarios.

Algunos informantes –únicamente del segundo grupo etario– afirmaron que, en efecto no usan sitios de redes sociales, ya que vulnerabilizan su privacidad. En la perspectiva de Boyd (2010), a pesar de que algunos ejecutivos de empresas tecnológicas han planteado que la privacidad ha muerto, esto no es cierto. Gustavo opina que estos sitios exponen la vida privada. Para él, al comunicarse a través de interfaces, “si no se está concentrado –si por error se dejan abiertos canales, entonces la gente se entera de correos y fotos”. También, Jorge afirma: “por eso no me gusta meterme ahí mucho. Se vuelve muy público”. Carlos considera que “la gente pierde el norte. ¿Tiene usted 100% seguridad que sus amigos van a ser amigos siempre?” Además, opina que la presión económica y la competitividad hoy son muy fuertes. En sus términos, en los sitios de redes sociales a la gente no le preocupa mucho la ética, ya que “no saben las consecuencias que puede haber a futuro y las oportunidades. (...) Después que la vida de todo el mundo está ahí”. Gracias a que no utiliza sitios de redes sociales, considera que estos exponen la vida privada de los demás, pero no la de él.

El manejo de la privacidad permite responder de manera responsable a la vigilancia (Boyd, 2011). Sin embargo, la mitad de los clientes de los sitios de redes sociales admiten dificultades para manejar las preferencias de seguridad en sus cuentas (Madden, 2012). Los desarrolladores de los sitios cambian con frecuencia las opciones de seguridad y la interfase para los usuarios. En la perspectiva de Boyd (2010), la mayoría de las empresas realizan ajustes y los configuran en las cuentas, debido a que esto les permite optimizar procesos. Luego, esperan a que las personas realicen modificaciones de acuerdo con su gusto (Boyd, 2010). Facebook ha anunciado que una pequeña parte de sus clientes cambia su configuración (Boyd, 2010). Por lo anterior, si las personas desean manejar su privacidad, deben revisar de manera activa las preferencias de sus cuentas y los cambios que se introducen. Adriana Sofía admite que tiene dificultades para comprender cómo cambiar sus preferencias de privacidad en Facebook, pero debido a esto, como estrategia, limita el contenido que publica y comparte. Por otro lado, a Ramón no le molesta la falta de privacidad, ya que afirma que él escoge “cuánto dice y cuánto no”. Además, en gran

medida, los adultos tienden a eliminar comentarios que han publicado en sus perfiles con el paso del tiempo (Madden, 2012).

Las personas deben tener la posibilidad de elegir qué exponen y ante quién. Efectivamente, la privacidad consiste en el control sobre los flujos de la información y el entendimiento de las situaciones sociales con el fin de comportarse apropiadamente (Boyd, 2010). En la formulación de Boyd (2012), es fácil pensar que lo público y lo privado son oposiciones binarias, de manera que mucha tecnología ha sido construida bajo ese supuesto. Sin embargo, esta lógica binaria no permite comprender la complejidad de la privacidad y las situaciones que experimentan los individuos. El contenido que se ha puesto en línea podría ser visto sin limitaciones por diversidad de usuarios –entre estos algunos que ni siquiera se conocen personalmente. Por ejemplo, un cliente de Facebook podría tomar el URL de una imagen y enviarla a otra persona –que no necesariamente tenga acceso a este sitio de redes sociales. No en vano, los individuos se preocupan más por controlar el acceso a su información por parte de otros usuarios que por la manera en que una empresa pueda utilizar esta información (Raynes-Goldie, 2010). Además, a diferencia de la comunicación fuera de línea, toma un menor esfuerzo difundir la información en Internet.

Capítulo 5

Conclusiones generales: La experiencia de las personas no especializadas

En este capítulo se presentan las conclusiones acerca de la continuidad que se da entre la realidad en línea y fuera de línea en la vida cotidiana de los profesionales y los estudiantes. La formación de estos individuos radica en el área de las ciencias de la salud. Además, en el ejercicio de su profesión, no requieren de Internet. No obstante, las tecnologías digitales les permiten comunicarse con sus clientes, buscar información actualizada y profundizar sus conocimientos. De igual manera, en cierta medida, sus pacientes esperan que tengan la posibilidad de contestar consultas a través de los nuevos medios.

La primera sección “La magnitud de las actividades que realizan las personas no especializadas” expone los planteamientos de autores e investigaciones que fueron insumo para este estudio. Además, en esta se considera cómo el acceso a los medios de comunicación interactiva y la edad determinan la manera en que Internet apoya las rutinas cotidianas de las PNE. La sección “Las personas no especializadas esfuman el mundo en línea y el mundo fuera de línea” comprende cómo las actividades en línea que realizan las PNE apoyan sus rutinas fuera de línea. También, cómo la comunicación y el intercambio en línea complementan la interacción entre personas, que se da fuera de línea. De igual manera, se estudia la opinión y las acciones de los encuestados en torno al manejo de su imagen y la privacidad en línea.

A. La magnitud de las actividades que realizan las personas no especializadas en Internet

La manera en que las PNE utilizan Internet se relaciona con sus posibilidades de acceso en la cotidianidad. Howard y Massanari (2007) afirman que la brecha de acceso a la tecnología origina la división digital. Por otra parte, a juicio de Wei (2012), a nivel mundial, esta división ha disminuido. Por lo anterior, argumenta que entre quienes tienen acceso, hay una brecha de uso, ya que cómo se utiliza Internet es una fuente de inequidad

(Wei, 2012). A juicio de Wei y Hindman (2011), la brecha de uso es más notoria que la brecha digital entre distintos niveles socioeconómicos, debido a que la educación marca diferencias en el acceso de las personas y el uso de Internet. Por lo anterior, Wei (2012) afirma que al abordar la brecha digital, se deben integrar más dimensiones que el acceso físico. Sin embargo, se debe recordar que a nivel local, 4 de cada 10 costarricenses no tienen acceso a Internet (Chinchilla, 2011). De manera que, en Costa Rica se deberían atender ambas: la brecha de acceso y de uso de Internet.

Debido a las limitaciones explicativas de los esquemas binarios de acceso/no acceso o uso/no uso, se ha incorporado el estudio de los tipos de uso de Internet para explicar las dimensiones más complejas de las inequidades digitales (Wei, 2012). Además, el autor con vehemencia señala no utilizar oposiciones, ya que, en su perspectiva, no capturan las diferencias en cuanto al uso de Internet en la cotidianidad de las PNE. Turkle (1995) coincide al afirmar que en las TIC digitales se da una pluralidad de usos. Los usuarios realizan actividades que se distinguen entre las prácticas interactivas y las prácticas receptivas. Los usuarios realizan prácticas interactivas cuando generan contenido, realizan transacciones, se comunican y socializan. Sus prácticas son receptivas cuando son *lurkers*, consultan información y usan Internet para su entretenimiento.

Estar en línea es un asunto de grado con diferencias sistemáticas entre quienes se involucran en más o menos actividades y tareas en Internet (Wei, 2012). En adición, para la mayoría de las personas, las decisiones individuales sobre el rol de la tecnología en sus vidas es “una cuestión de grado, no una tajante elección binaria” (Rheingold, 2004, p. 210). Debido a lo anterior, se puede mapear una continuidad en la multimodalidad del uso de Internet (Wei, 2012). Resulta interesante establecer la manera en que el número de actividades que se realizan se asocia con el tipo de uso (Wei, 2012). En el análisis del autor, primero, hay ciertos tipos de actividades para cierto número de ellas. Cuando los usuarios realizan un número específico de actividades, la mayoría se concentra en actividades específicas (Wei, 2012). Así, si las personas solo realizan tres tipos de actividades en Internet, usualmente estas serán leer el correo, noticias y obtener información acerca de viajes (Wei, 2012). Al utilizar el correo electrónico se puede

contactar a otras personas, por lo que es una práctica interactiva. Por otro lado, al consultar información acerca de viajes y leer noticias, se consumen las contribuciones de los demás, por lo que son prácticas receptivas.

Segundo, a medida que el número de actividades aumenta, emergen otros tipos de acciones más complejas. Por ejemplo, los usuarios tienen la posibilidad de narrar su vida a partir de textos e imágenes creados por ellos mismos. También, pueden intercambiar sus conocimientos al dar recomendaciones acerca de servicios y de productos, lo que puede conducir a que otros usuarios realicen transacciones. Las personas pueden participar en proyectos colaborativos, como Wikipedia. En este sitio, convergen prácticas interactivas – ya que el contenido es generado por usuarios–, y prácticas receptivas, debido a que la información puede ser consultada por cualquier usuario. A juicio de Rheingold (2004), “el intercambio de conocimientos entre personas de seis continentes en tiempo real no sólo es novedoso, sino que transforma radicalmente el proceso, pues reduce de forma drástica el coste del enlace entre preguntas y respuestas” (p. 142).

Wei (2012) agrega que a más tipos de actividades en que las personas estén involucradas en Internet, sus comportamientos en línea serán más sofisticados e interactivos. Por tanto, si aumentan las actividades de tres a cinco, se incluirá la búsqueda de información para hacer por sí mismos proyectos así como prácticas políticas (Wei, 2012). Lo que coincide con las afirmaciones de Finkelievich (2000) acerca de cómo las organizaciones pueden obtener información y comunicar su trabajo por medio de Internet. Si una persona tiene usos más avanzados –como actualizar contenido en un *blog* o usar Twitter–, es más probable que también realice actividades más simples (Wei, 2012). Los usuarios básicos se enfocan en el uso del correo electrónico, mientras los usuarios más activos utilizan Internet de más formas (Wei, 2012). Esto coincide con los dos grupos etarios que se investigaron.

El uso de Internet ha complejizado la vida de las PNE, debido a que no hay una manera homogénea de utilizar las tecnologías digitales de la comunicación y la información. Los nuevos medios afectan la construcción de sentido y tienen un desarrollo interactivo que exige el desarrollo de nuevas competencias en los receptores (Ford, 2001).

Efectivamente, según los datos arrojados por esta investigación, la edad, la educación y la exposición a la tecnología influyen en la facilidad que tengan las PNE para aprender nuevas competencias que les permitan incorporar Internet para apoyar sus rutinas. La facilidad para aprender se convierte en esencial, ya que en el uso de Internet, los cambios en las interfaces y las aplicaciones son constantes. Los sitios de redes sociales, incorporan cambios a los que los usuarios se deben adaptar si desean continuar utilizando los servicios. Por ejemplo, Facebook introdujo News Feed en el 2006, para las noticias y actualizaciones de los contactos. A juicio de Debatin, Lovejoy, Horn y Hughes (2009), esto provocó descontento en la mayoría de los usuarios. Sin embargo, gran parte de los usuarios continuó utilizando el servicio.

Por otra parte, la ruptura con la linealidad es también un cambio complejo que proviene del uso de hipertextos y de las realidades en línea (Ford, 2001). A juicio de Adinolfi (2009), la principal innovación que aporta el hipertexto o el texto como imagen, “es el método de organización en sí” (p. 143). Afirma que refleja la estructura asociativa de mente para relacionar conceptos y automatizarlos. Ford (2001), se expresa acerca de estos cambios de la siguiente manera, “parecen complejos pero se basan en una reducción de las variables y posibilidades que se dan, de hecho, en nuestras formas cotidianas de conocer” (p. 143).

Por lo anterior, se retoma lo afirmado por Wei (2012), quien expresa que las personas hacen un uso multimodal de Internet. La multimodalidad del uso de Internet es un término que explica las brechas sobre cómo se utilizan TIC digitales, ya que hay una mezcla de usos (Wei, 2012). Al usar Internet, las personas combinan prácticas receptivas, cómo la búsqueda de información con el entretenimiento. A juicio de Wei (2012), las investigaciones anteriores acerca de las consecuencias del uso de Internet se encuentran dominadas por el análisis de los usos de relacionados a la información contra los usos relacionados al entretenimiento. Sin embargo, se aprecia que Internet se usa con múltiples propósitos. En consecuencia, para examinar cómo se incorpora a las rutinas, se debe considerar más de un tipo de actividades. Por ejemplo, como sucede en el caso de las recomendaciones, ya que son creadas por quien tenga prácticas interactivas, pero las puede

consultar alguien que no contribuya, pero motive a los demás a hacerlo –como los *lurkers*. En YouTube, hay videos⁴¹ creados por usuarios que comparan tabletas, celulares o cámaras, para mostrar a los demás las diferencias y cómo evalúan cada producto. Las personas que ven los videos podrían calificarlos o, únicamente, consumir la información para elegir qué comprar.

Hay inequidades estructurales en el uso multimodal de Internet, ya que los usuarios de diferente procedencia socioeconómica realizan una cantidad diferente de actividades (Wei, 2012; García, 2004; Rheingold, 2004). A juicio de Wei (2012), los usuarios con niveles de educación bajos y altos difieren en la mayoría de actividades de lectura y de producción de contenido, como la escritura y lectura de *blogs* y el uso de Twitter. A juicio de Wei y Hindman (2011), hay una fuerte relación entre el nivel socioeconómico de las personas y el uso de Internet como fuente de información, lo que influye en las diferentes maneras de obtener conocimientos. Incluso, afirman que la educación influye más en el uso de Internet para informarse que el acceso (Wei & Hindman, 2011). Además, Wei (2012) considera que hay brechas en el uso de sitios de redes sociales entre aquellos con diferentes edades e ingresos. De acuerdo con el autor, el número de prácticas que se realizan aumenta al aumentar los niveles de educación e de ingreso. De igual manera, Manuel Castells declaró que el acceso al trabajo, a la carrera profesional y el nivel educativo son los principales factores de exclusión de Internet. El investigador recalca la importancia de la educación, ya que sin ella, “la tecnología no sirve para nada”. Wei (2012) afirma que aquellos con mayor nivel socioeconómico tienden a tomar mayor provecho de Internet, lo que conduce a la multimodalidad en el uso. Wei y Hindman (2011) agregan que los factores socioeconómicos son capaces de predecir los usos que se hacen de los medios. A su juicio, obtener información y conocimientos es un aspecto crítico de la inclusión social que se asocia al uso diferenciado de los medios.

41 Los creadores de los videos sacan los productos de sus empaques y luego, muestran sus pantallas, funciones y diferencias.

De acuerdo con Wei (2012), la cantidad de actividades que se haga en Internet se asocia con un uso general más frecuente y con un mayor nivel de educación e ingreso. También, Lenhart, Rainie, Fox, Horrigan y Spooner (2002), afirman que es más probable que las personas con menor nivel educativo y desempleados no utilicen Internet. Los ingresos y la educación son el origen de la desigualdad, debido a que el acceso a la comunicación por medio de las computadoras es restringido cultural, educacional y económicamente (Castells, 2003a). La posibilidad de adquirir la tecnología y de darle mantenimiento influye en el acceso de las personas. Por otra parte, Howard y Massanari (2007) argumentan que, bajo ciertas condiciones, los usuarios con gran experiencia en el uso de Internet realizan prácticas sofisticadas y satisfactorias. Esta compensa que no se tengan altos niveles de educación o ingresos, en vista de que las personas pueden adquirir habilidades para completar varias tareas en línea (Howard & Massanari, 2007).

El acceso de las PNE –la comodidad y la facilidad para conectarse a Internet y la cantidad y el tipo de dispositivos– implica una mayor incorporación a la vida diaria. De ahí que, en gran medida, la falta de acceso a recursos tecnológicos, sociales y económicos excluye a algunas personas de la dinámica de las tecnologías orientadas a la comunicación. A juicio de Wei (2012), el traslado de servicios presenciales a Internet se convertirá en un obstáculo para la inclusión digital de las personas. Algunos usuarios pueden tener un bajo nivel de multimodalidad (Wei, 2012), lo que conduce a la brecha de uso entre las PNE. La inequidad estructural existe desde que emergió la brecha de acceso y permanece hasta la brecha de uso (Wei, 2012). Consecuentemente, quienes tenían acceso a Internet mantienen su ventaja y se convierten en usuarios más multimodales que aquellos que no tenían acceso a la tecnología (Wei, 2012).

En el caso de Internet, el contenido es más heterogéneo que en los medios tradicionales y los usuarios tienen mayores posibilidades de elección en cuanto a qué acceden (Wei & Hindman, 2011). Las nuevas inequidades digitales que surgen por la multimodalidad de uso son las más difíciles de cerrar (Wei, 2012). Consecuentemente, una simple conexión a Internet no resuelve los problemas potenciales de las inequidades digitales (Wei & Hindman, 2011). La brecha de acceso se eliminará de manera gradual si

se proveen los recursos tecnológicos (Wei, 2012). El interés debe ser qué se hace con los contenidos en línea y cómo se utilizan (Wei & Hindman, 2011). Se debe entrenar a las personas para mejorar sus habilidades y su capacidad de desenvolverse en múltiples actividades en Internet (Wei, 2012) si se desea cerrar la brecha de uso de los nuevos medios.

Por otra parte, también hay una brecha de edad en cuanto al uso de Internet. “...Si bien en la ecuación de la brecha digital la variable económica pesa significativamente, también la condición de edad juega un papel importante” (PROSIC, 2010). Las personas de mayor edad son quienes reportan un menor uso de Internet (Wei, 2012). De acuerdo con Lenhart y otros (2002), los *Baby Boomers* y los adultos mayores son quienes tienen mayor resistencia a Internet. Por ejemplo, Castells afirma que, en España, la brecha digital es por cuestión de edad. “La edad es uno de los principales factores discriminatorios” (Castells, p. 422, 2003a). Además, agrega que entre los mayores de 55 años, sólo el 9% son usuarios de Internet, mientras, entre los menores de 25 años, el 90% son usuarios. En Costa Rica, la mayoría de los usuarios tienen entre 20 y 39 años (PROSIC, 2010).

Algunas personas de la tercera edad que no utilizan Internet tampoco toman una posición negativa o positiva hacia las tecnologías digitales (Lenhart *et al.*, 2002). Sin embargo, hay adultos mayores que se benefician de utilizarlas, en vista de que apoyan sus rutinas cotidianas. Por ejemplo, algunos entrevistados de la tercera edad se comunican a través de correo electrónico, realizan búsquedas relacionadas con temas de salud o autores de su interés. Incluso, disfrutan las posibilidades de entretenimiento en línea (Lenhart *et al.*, 2002). Además, consultan información acerca de productos, a pesar de que no realicen compras a través de Internet (Lenhart *et al.*, 2002).

Por otra parte, hay personas que tuvieron acceso a Internet, pero ya no lo poseen por razones voluntarias e involuntarias. En el 2002, conformaban el 13% de la población fuera de línea (Lenhart *et al.*, 2002). A juicio de Rainie y otros (2003), un año después, aumentaron: pasaron a ser el 17% de la población que no se encuentra en línea. Lenhart y

otros (2002) señalan que son los *Net Dropouts*⁴². Este grupo tiende a ser conformado por jóvenes, entre los 18 y 49 años, que, en su mayoría, tuvieron problemas con su acceso a Internet o su computadora (Rainie *et al*, 2003). En la perspectiva de Thomas (2003), la posibilidad de dejar de usar Internet disminuye conforme avanza la edad de las personas. También, algunos *Net Dropouts* tienden a ser quienes afirman tener limitaciones en el tiempo que podrían dedicar a Internet (Rainie *et al*, 2003). Además, la mayoría son residentes urbanos (Rainie *et al*, 2003).

De acuerdo con Crompton, Ellison y Stevenson (2002), los *Internet Dropouts* son quienes tienen más de un año de no acceder Internet. Diversos investigadores (Lenhart *et al*, 2002; Wei, 2012; Castells) señalan que tienen menor educación e ingresos que quienes sí utilizan Internet. A juicio de Rainie y otros (2003), suelen tener educación secundaria completa. De igual manera se puede encontrar adultos con empleo como parte de este grupo. Los *Net Dropouts* afirman que por cambios en su estilo de vida, ya no cuentan con acceso a las TIC digitales. Algunos argumentan que el costo del acceso y del mantenimiento de una computadora les impidió seguir utilizando Internet. A juicio de Crompton y otros (2002), utilizan medios de información más convencionales que no demanden equipo costoso o competencias de uso. Efectivamente, el disfrute de los bienes se da por motivos intangibles, como dominar el uso apropiado de ellos y tener facilidad para utilizarlos (Featherstone, 1995).

En comparación con las PNE, este grupo tiene una actitud diferente hacia Internet y las interacciones con los demás. En general, expresan un desagrado hacia Internet, en virtud de que no les resultó útil ni interesante (Rainie *at al.*, 2003). En comparación con los usuarios de las tecnologías de comunicación, tienen una visión más negativa acerca de la sociedad (Rainie *at al.*, 2003). Alrededor de la mitad no están satisfechos con la situación de su país y más del 60% desconfía de los demás (Rainie *at al.*, 2003). A juicio de Rainie y otros (2003), en general, las personas que no utilizan Internet sienten que tienen menos

⁴² El término *Net Dropouts* se refiere a personas que tuvieron acceso a Internet, pero ya no lo tienen.

control sobre sus vidas. En efecto, Wei y Hindman (2011) afirman que el uso de Internet da a sus usuarios mayores posibilidades de elección.

Por otra parte, la edad es una característica relevante al estudiar a quienes no están en línea (Lenhart *et al.*, 2002), ya que esto se encuentra reforzado por estereotipos acerca de quiénes son usuarios activos y hábiles de Internet. No en vano, las personas mayores de 50 años conforman la mitad de la población que no está en línea (Lenhart *et al.*, 2002). A juicio de estos autores, en el caso de las personas mayores, su falta de contacto con las computadoras influye en el poco uso que hacen de las tecnologías digitales de la comunicación. Por consiguiente, se distinguen de los jóvenes que sí tienen contacto constante con la tecnología. En cierta medida, en Estados Unidos, una persona de 30 años con un ingreso anual suficiente, tiene un 20% más de probabilidades de adquirir una computadora que una persona de 60 años con el mismo ingreso (Lenhart *et al.*, 2002). Además, como grupo, los jóvenes, que no utilizan Internet, expresan mayores deseos de hacerlo (Lenhart *et al.*, 2002). En su caso, influye el costo para adquirir dispositivos tecnológicos, lo que preocupa en menor grado a las personas mayores (Lenhart *et al.*, 2002). En el caso de ellos, expresan mayor preocupación por la privacidad en Internet. En efecto, los informantes mayores expresaron malestar hacia este aspecto.

En buena medida, la edad de las PNE se relaciona con el tipo de uso que hacen de las TIC digitales. Dependiendo de la edad, podrían realizar diferentes actividades en línea que solventen sus necesidades. A juicio de Wei (2012), hay una tendencia de que muchas personas usen Internet para su entretenimiento y su comunicación, pero la principal diferencia consiste en la posibilidad de utilizarlo más allá de esto con el fin de apoyar sus rutinas fuera de línea. La edad influye en que empleen Internet con el propósito de apoyar sus estudios y su desarrollo o ejercicio profesional.

En buena medida, menos personas de mayor edad utilizan Internet en comparación con los adultos jóvenes. Se realiza la suposición de que las personas de tercera edad se conectan por gusto, ya que Internet les trae ventajas y facilidades para comunicarse. Por otro lado, los adultos de edad más madura se pueden conectar, gracias a que su trabajo así lo requiera. De acuerdo con PROSIC (2010), "...en los próximos años muchos de quienes

superen los 65 años serán personas que por razones de trabajo o motivadas por las ventajas que ofrecen las TIC estarán habituadas al uso de estas” (p. 10).

1. El acceso determina el uso de Internet.

Las prácticas de los estudiantes y los profesionales confirman que Internet apoya de múltiples maneras sus rutinas cotidianas. Realizan diversas actividades en línea, por lo que hacen un uso multimodal de Internet (Wei, 2012). Su usos son participativos y abarcan actividades simples y complejas, lo que beneficia sus interacciones con los demás (Wei, 2012).

Algunos tienen múltiples posibilidades de acceso a través de diferentes dispositivos tecnológicos. Además, utilizan conexión inalámbrica, lo que aumenta la cantidad de lugares desde donde se pueden conectar a Internet. A juicio de Trejo (2006), se puede acceder a Internet de maneras cada vez más variadas. En el caso de la población que se investigó, la decisión gira en torno a si se elige hacerlo desde tecnología móvil o no-móvil. Particularmente, hubo dificultad para identificar a personas no especializadas sin acceso a tecnologías móviles en el rango de edad de los 18 a los 31 años. Hubo mayor facilidad para contactar a informantes del segundo grupo etario sin acceso a tecnologías móviles.

Como en la formulación de Wei (2012) y Castells (2003a), todos tienen educación superior. Respecto al mismo tema, Castells (2003a, p. 428) afirma que la educación tiene gran influencia, ya que en los inicios de Internet, a gran escala, la comunicación a través de las computadoras se efectuó entre los estudiantes graduados y los profesores universitarios a comienzos de los años noventa. Los individuos del primer grupo etario cursan estudios universitarios. Efectivamente, Mariana mencionó que un profesor formó un grupo en Facebook con el fin de subir las presentaciones de su curso. Asimismo, los informantes del segundo grupo etario poseen estudios de grado y, en algunos casos, especializaciones y posgrados. En gran medida, en el caso de los estudiantes, su uso de Internet se relaciona con su educación. Por ejemplo, Ramón utiliza su Kindle para leer Portable Document Format (PDF) que envían sus profesores. Mientras en el caso del segundo grupo etario,

apoya el desarrollo profesional de quienes son usuarios con prácticas más complejas. Algunos odontólogos utilizan sus iPhone a fin de acceder a aplicaciones relacionadas con temas de la salud. Los usuarios con menor acceso tienden a emplear Internet para su comunicación.

El acceso constante a Internet se relaciona con la facilidad que proporcionan las tecnologías móviles. Únicamente una estudiante poseía conexión 3G. Los demás estudiantes empleaban conexión inalámbrica con el fin de conectarse a través de sus dispositivos –tabletas, celulares y computadoras portátiles. Ramón expresa que, en su caso, se conecta a través de su iPod, su computadora portátil y su Kindle. Así, está en línea cualquier sitio que tenga conexión inalámbrica fácil de acceder. Manifiesta que se conecta desde su lugar de estudios solo en período de exámenes, ya que implica conectarse a la red de la universidad. Este amplio acceso le permite realizar actividades simples, como revisar su correo electrónico y las noticias, al igual que actividades complejas, como el uso de Twitter (Wei, 2012). Una odontóloga afirmó que emplea su teléfono “donde sea”. Efectivamente, tiene conexión 3G.

De igual manera, la mayoría de los informantes afirma que el sitio desde donde se conectan influye en la cantidad de tiempo en que utilizan Internet. De ahí que algunos expresaron que se mantienen más tiempo en línea cuando están en sus casas, en comparación con lugares de estudio o trabajo. Una estudiante afirmó que, en mayor medida, utiliza Internet durante las noches, cuando regresa de la universidad. Por su parte, una estudiante de odontología manifestó que durante los tiempos de comida, se mantiene alejada de su celular e ignora las notificaciones que reciba: “si voy a comer, voy a comer... No soy tan adicta, yo creo.” Una odontóloga afirmó que se mantiene menos pendiente del celular en caso de tener “muy mala” conexión a Internet.

No obstante, la mayoría de las actividades que hacen los encuestados del primer grupo etario giran en torno a la recepción pasiva de contenido –películas, información académica, videos, música, memes y fotografías. En general, no realizan transacciones –lo que podría estar relacionado con su dependencia económica. Por ejemplo, Pablo afirma que él no realiza compras a través de Internet, sino que solicita ayuda a su hermano para

que realice las transacciones. Las prácticas interactivas que se mencionaron en mayor medida fueron la publicación de fotografías a través de Facebook y la coordinación de acciones, principalmente para facilitar la organización de trabajos de la universidad.

Por otra parte, algunos informantes poseen facilidades para conectarse a Internet, gracias a que tienen red 3G en sus teléfonos. En gran medida, estos individuos tienden a definir las actividades que realizan en cada dispositivo. Por ejemplo, en gran medida utilizan el celular para comunicarse a través de WhatsApp o ver el correo, pero prefieren ver videos a través de una tableta o una computadora portátil –a pesar de que podrían hacerlo en el teléfono inteligente. En el caso de una estudiante de microbiología, utiliza la red a través de su celular únicamente para revisar el correo electrónico y las notificaciones de Facebook. Un periodoncista afirmó que emplea sus tres dispositivos para distintas actividades. En mayor medida, utiliza su tableta para leer correos, ingresar a Facebook y leer a través de la aplicación de Kindle. Emplea el celular para la comunicación verbal y escrita –por medio de aplicaciones. Usa la computadora solamente para hacer sus clases y revisar radiografías de sus pacientes. Silvia utiliza la aplicación de calculadora que está instalada en su iPad, a pesar de que podría usar la de su celular. Las prácticas de los informantes respecto a su acceso a Internet remiten a los argumentos de Negroponte (1999):

Y es que la informática ya no se ocupa de los ordenadores, sino de la vida misma. Los ordenadores personales han reemplazado al gran ordenador central en casi todo el mundo. Hemos presenciado cómo los ordenadores se trasladan de enormes espacios con aire acondicionado a armarios, luego a escritorios y ahora a nuestras rodillas y a nuestros bolsillos. Y este proceso aún no ha terminado. (p. 20)

En efecto, la mayoría de los informantes de ambos grupos etarios afirmaron que utilizan con más frecuencia su teléfono inteligente o su computadora portátil. En gran medida, no poseen computadoras de escritorio. Algunos encuestados las emplean únicamente en sitios como la asociación de estudiantes. Por ejemplo, Silvia y Mariana manifiestan que casi no

utilizan la computadora de escritorio, debido a que prefieren usar sus computadoras portátiles. Pablo únicamente la utiliza en su casa durante las noches. También, Adriana Sofía usa, en su casa, su computadora portátil, lo que refleja una preferencia por las conveniencias de la tecnología móvil. Además, esta informante hace un uso multimodal de Internet, debido a las conveniencias que su teléfono le permite. Realiza actividades simples (Wei, 2012), como conseguir información acerca de viajes, al igual que actividades complejas (Wei, 2012), como la descarga de Viber para comunicarse con su familia.

2. La influencia de la edad.

Gracias a su edad, los individuos se encuentran en momentos distintos de su desarrollo personal. De manera que los estudiantes se encuentran en proceso de formación académica. Por su parte, los profesionales poseen responsabilidades distintas asociadas con su trabajo y sus familias. Su uso de la tecnología refleja estas diferencias entre ellos. Por tanto, Internet apoya sus rutinas cotidianas, de acuerdo con su edad.

En el caso de Ramón, calza con las proposiciones de PROSIC (2010) acerca de la edad promedio de los usuarios de Internet. El uso que hace de Internet y de sus dispositivos tecnológicos refleja su condición de estudiante de tiempo completo. Los nuevos medios le sirven de apoyo para el estudio y le brindan facilidad para portar documentos. El correo electrónico y los sitios de redes sociales le permiten comunicarse con sus compañeros y amigos. En el caso de una informante, manifestó que utiliza principalmente su cuenta de Facebook para organizar labores académicas con sus compañeros. Además, planea cerrar la cuenta cuando inicien las vacaciones. “Creo que en vacaciones lo voy a cerrar. Ahorita, no, porque tenemos grupo de transcripción”.

Además, en gran medida, las prácticas interactivas de los estudiantes giran en torno a la publicación de contenido y la comunicación. No tienden a realizar transacciones a través de sitios web –lo que podría estar relacionado con su dependencia económica de sus padres. Por ejemplo, Mariana manifestó que si dependiera de ella, pagaría la universidad a través de Internet. No obstante, su familia prefiere realizar el depósito presencialmente.

Daniela muestra a sus padres ropa de tiendas en línea con el fin de que se la compren cuando viajan. Si hiciera las transacciones, podría adquirir la ropa y solicitar que la envíen al hotel de sus padres. Un informante del segundo grupo etario afirmó que “cada vez menos” genera contenido a través de los sitios de redes sociales: “lo que más escribo es ‘feliz cumpleaños’”. En gran medida, usa Internet con el fin de seguir depósitos dentales, realizar transacciones bancarias y verificar recomendaciones sobre productos que adquiere en línea –como ropa– o destinos vacacionales. Una informante pensionada manifestó que prefiere ingresar al banco en línea, ya que considera que es “más seguro desde la casa”.

Los encuestados del primer grupo etario utilizan Internet en gran medida con el propósito de entretenerse. Algunos lo consideran como una “pérdida de tiempo” o una “distracción útil”. Las principales prácticas en torno al ocio son ver películas, videos o series, oír música y seguir a personas falsas. Por ejemplo, un estudiante de odontología utiliza los sitios de redes sociales con el fin de seguir cuentas satíricas. Como práctica receptiva, consulta sitios humorísticos e informativos a diario. Además, sigue a gran cantidad de *personas falsas* en Twitter. Otros informantes accesan YouTube para seguir a sus equipos de fútbol o ver videos. En términos de Daniela, ingresa a tiendas en línea con el fin de “ver estilos”. También, Esteban busca ropa de diseñadores, sin el propósito de comprarla, debido a sus elevados costos. En buena medida, debido a su edad, su uso de Internet se enfoca fuertemente hacia la diversión.

El caso del segundo grupo etario interesa, debido a que no todos coinciden con las proposiciones de Wei (2012), acerca de que aquellos mayores de 45 años tienen un número de actividades en Internet menor que el promedio. En el estudio, los informantes de mayor edad usan Internet en menor medida. En términos de Jorge, “el uso en la odontología es muy restringido (...)”. Tampoco, usa el correo para coordinar acciones. En la misma dirección, Carlos afirmó que no se sienta frente a una computadora mucho tiempo, porque pasa con pacientes. También, unificó sus cuentas de correo electrónico –la de la universidad y la personal– con el fin de que le fuera más fácil utilizarlas. No obstante, el uso de Internet le ha dado facilidades como enviar radiografías a través de correo electrónico. De igual manera, considera que la replicabilidad en Internet sirve “para un

montón de cosas que valen la pena”. En el caso de estos individuos, suelen tener únicamente dos dispositivos: la computadora de escritorio –para la oficina– y la portátil –para el hogar. El informante de mayor edad adquirió una computadora portátil, pero la obsequió a su esposa. También, los dos individuos de mayor edad utilizan Internet con el fin de realizar transacciones bancarias y comprar artículos relacionados con actividades ociosas–tales como palos de golf o cámaras fotográficas.

En el caso de los informantes del segundo grupo –cuya edad es menor– Internet apoya de múltiples maneras el desarrollo de su trabajo y sus interacciones con familiares y amigos. Por ejemplo, a través de los sitios web de colegas, Francisco –profesional joven– promueve sus servicios como especialista. María Elena –microbióloga pensionada– utiliza YouTube con el propósito de ver videos con sus nietos. También, en gran medida, realiza todas las operaciones bancarias a través de Internet. Sus casos son de interés, ya que reflejan lo expresado por Wei (2012) acerca de la continuidad que se da en la multimodalidad de uso: realizan actividades simples y actividades más complejas para apoyar sus rutinas. Una informante posee un sitio web en el que incluye información acerca de su práctica como profesional. De la misma manera, tiene una página en Facebook acerca de su clínica. Contacta a sus pacientes por medio de correo electrónico y de la plataforma de su sitio. En algunos casos, estos la contactan por medio de WhatsApp. En gran medida, el uso de Internet facilita a los trabajadores independientes promover el ejercicio de su profesión. Los profesionales pueden utilizar las TIC digitales para contactar a sus pacientes y realizar búsquedas relacionadas con su profesión.

B. Las personas no especializadas esfuman el mundo en línea y el mundo fuera de línea en distintas maneras.

Las PNE esfuman el mundo en línea y el mundo fuera de línea de distintas maneras. En cierta medida, el uso de Internet, como parte de las nuevas tecnologías, permite que los individuos solventen necesidades. Las prácticas y la socialización en línea se relacionan con la realidad física de las personas y sus contactos reales. A juicio de Wei (2012), se

debe investigar la manera en que las personas aprovechan Internet. En la perspectiva de Wilson y Peterson (2002), se debe examinar las prácticas socioculturales dentro y fuera de la comunicación mediada, gracias al uso del lenguaje, las interacciones sociales y las ideologías que despierta la tecnología.

En el análisis de Castells (2003a), los consumidores en Internet son también sus productores, ya que proporcionan algunos contenidos y retroalimentan la configuración de la red. Su producción está limitada, en virtud de que las PNE tienen la capacidad de actualizar contenido –texto e imágenes–, pero dentro de una plataforma creada por personas especializadas. En este sentido, sus acciones se restringen por el espacio digital que utilizan. Tienen libertad para crear lo que deseen, pero dentro de los límites que alguien más estableció.

1. Las actividades en línea que apoyan rutinas fuera de línea.

Gracias a sus actividades, los individuos esfuman en diferentes grados la dicotomía entre el mundo en línea y el mundo fuera de línea. En Internet convergen varias experiencias de los usuarios (Castells, 2003a). Asimismo, usan las nuevas tecnologías de múltiples maneras (Wei, 2012). Además de tareas académicas o profesionales, las prácticas en los medios basados en Internet suelen incluir el uso de banca electrónica, las transacciones comerciales, la educación y las manifestaciones políticas. Efectivamente, la conformación técnica de los dispositivos facilita la multimodalidad de uso (Wei, 2012).

Internet induce la “integración de todos los mensajes en un modelo cognitivo común” (Castells, 2003a, p. 448) en vista de que desde la perspectiva de los usuarios, la elección de varios mensajes bajo el mismo medio reduce la distancia mental entre varias fuentes de participación cognitiva y sensorial. Lo anterior sucede en el caso de los informantes con acceso a Internet móvil, debido a que realizan desde un mismo dispositivo prácticas distintas de acuerdo con sus necesidades.

Los informantes del primer grupo etario utilizan su teléfono inteligente o su computadora portátil para apoyar prácticas como sus estudios y su entretenimiento. En

efecto, todos manifestaron que realizan búsquedas de Internet con el fin de facilitar sus trabajos académicos o que utilizan Facebook con el fin de comunicarse con sus compañeros para coordinar trabajos o enterarse de información relacionada con sus cursos. Pablo afirmó que únicamente utiliza Internet principalmente con el fin de coordinar trabajos con sus compañeros. De igual manera, dos estudiantes buscan información con el fin de ayudar a sus familiares: una busca recetas libre de gluten –debido a que su mamá es celiaca– y remedios caseros, y otra, investiga los componentes de los medicamentos que consumen sus papás.

En buena medida, los individuos manifestaron que utilizan Internet con el fin de oír música, seguir personas falsas o ver videos –cortos, películas o series de televisión. Por ejemplo, a través de su iPhone, Ramón revisa su correo electrónico, sigue *cuentas parodias* y consulta información. También, utiliza su Kindle para leer PDFs de temas académicos enviados por profesores y libros que descarga por placer. Su computadora portátil le permite utilizar la aplicación de *chat* de Facebook con el fin de realizar trabajos universitarios simultáneamente junto con sus compañeros. Otra informante afirma que sigue la cuenta de la UCR en Facebook, ya que las publicaciones le solucionaban dudas cuando ingresó a la universidad. Daniela afirma que si sus padres realizan un viaje, ingresa a tiendas en línea con el fin de ver ropa que le podrían comprar cuando visiten el local comercial físico. También, Mariana afirmó que busca promociones de hoteles. Por consiguiente, los dispositivos tecnológicos no tienen usos estáticos y se subordinan a las necesidades de los usuarios.

En gran medida, los informantes del segundo grupo etario utilizan la tecnología móvil para apoyar su desarrollo profesional y sus interacciones con personas con quienes tienen relación fuera de línea. Por ejemplo, Francisco ofrece directamente sus servicios como periodoncista clínicas odontológicas. También, coordina sus citas, clases y actividades sociales. A través de su iPhone, Adriana Sofia utiliza aplicaciones de servicios que facilitan sus viajes por placer y le permiten tener información acerca de medicamentos y enfermedades. Además, utiliza su computadora portátil, para consultar información ociosa –de productos en tiendas en línea– y redactar documentos –como cartas de referencia o

recetas médicas. Realiza prácticas que contribuyen a que diversas experiencias converjan en sus dispositivos.

2. La comunicación y la socialización en línea que complementan la interacción fuera de línea.

Castells (2003a) afirma que Internet es la espina dorsal de las comunicaciones. En sus términos:

El modo de comunicación electrónica de muchos con muchos que representa la comunicación a través de ordenador se ha utilizado de maneras diferentes y con fines distintos, tantos como la gama de variación social y contextual que existe entre sus usuarios. (p. 438)

En su análisis, la comunicación que tiene lugar en Internet es, en gran parte, espontánea, desorganizada y sus participantes y sus objetivos son diversos. “El precio pagado por una participación tan diversa y amplia es dejar que, al mismo tiempo, florezca la comunicación espontánea e informal” (Castells, 2003a, p. 427). En efecto, los participantes de grupos formados en WhatsApp son diversos –mamás, familiares, compañeros de cursos, amigos y parejas. Además, a través de la aplicación se envían mensajes de texto o imágenes– tales como memes humorísticos.

Respecto al mismo tema, Wei (2012) afirma que un número creciente de personas integra de manera simultánea múltiples medios a fin de contribuir a una experiencia comunicativa diaria. La socialización a través de Internet no existe aislada de otras formas de sociabilidad (Castells, 2003a). La interacción de los informantes ejemplifica los argumentados de los autores. Efectivamente, los estudiantes contactan a sus compañeros de curso a través Facebook y utilizan el correo electrónico para enviarse los documentos. De igual manera, Yarina afirmó que una compañera le abrió una cuenta en Facebook,

debido a que no se enteraba de las actividades del colegio⁴³. Igualmente, un microbiólogo pensionado manifestó que se comunica con su abogado a través del correo electrónico.

En la perspectiva de Castells (2003a), la interacción en Internet parece ser tanto especializada y funcional como amplia y de apoyo. El autor agrega que al analizar la sociabilidad en este ámbito se debe considerar la distinción entre los lazos débiles y los fuertes. Afirma que el nuevo entorno informacional es adecuado para el desarrollo de múltiples lazos débiles que son útiles para proporcionar información y abrir oportunidades a un bajo costo (Castells, 2003a). “Existen datos sólidos de apoyo recíproco en la red, incluso entre usuarios con lazos débiles” (Castells, 2003a, p. 433). Ejemplificando lo anterior, en su mayoría, los estudiantes utilizan grupos de Facebook para formar lazos débiles (Castells, 2003a) con sus compañeros de cursos. Respecto al mismo tema, Brandtzaeg (2012) y Debatin y otros (2009) consideran que el uso de Facebook fomenta los vínculos débiles entre las personas. Resulta poco discutible que la interacción en este sitio de redes sociales permite el intercambio fácil de información de interés para temas académicos. De igual manera, la interacción de algunos profesionales a través del correo electrónico con sus pacientes se podría considerar como lazos débiles que facilitan la comunicación entre ambas partes. Igualmente, la comunicación que se da entre excompañeros constituye lazos débiles. Por ejemplo, un microbiólogo pensionado manifestó que semanalmente revisa su correo electrónico y recibe mensajes de excompañeros del colegio.

Por otra parte, Internet también permite reforzar los lazos fuertes con personas con quienes se tiene un vínculo fuera de línea (Castells, 2003a). Al analizar las redes sociales en línea, se debe considerar que no equivalen a las redes sociales fuera de línea (Boyd & Crawford, 2011). Lo anterior es ejemplificado por la mayoría de los informantes con acceso a Internet en sus dispositivos móviles, ya que se comunican a través de Internet con las personas con quienes mantienen lazos fuertes. Por ejemplo, Ramón utiliza Facebook *chat* y Twitter para conversar con sus amigos cercanos fuera de línea. Mariana, utiliza esa

⁴³ Yarina asistió al colegio en Turrialba.

aplicación para contactar a su mamá y a su novio. Adriana Sofía usa Viber, Skype, Facebook y el correo electrónico para mantenerse en contacto con sus familiares, sus amigos del colegio y su pareja. También, Silvia utiliza WhatsApp para comunicarse con sus hijos. María Elena y Gustavo se comunican, a través de Internet, principalmente con familiares cercanos que viven fuera del país.

Wei (2012) agrega que el uso avanzado de las tecnologías orientadas a la comunicación conlleva un uso interactivo. Efectivamente, las personas ingresan contenido –información, mensajes, entre otros– con el propósito de realizar transacciones u obtener respuestas de las aplicaciones. Por ejemplo, gracias a la aplicación Flight Tracker, una entrevistada recibe notificaciones sobre el vuelo que toma su esposo, de manera que puede observar si estará a tiempo o retrasado. A juicio del autor, la *cultura participativa* en línea se extiende al mundo real, ya que las actividades en Internet tienen una relación significativa con las relaciones fuera de línea. Efectivamente, los participantes que realizan actividades más complejas –tales como transacciones– también realizan acciones más simples. Además, el envío de correos electrónicos es una actividad menos compleja (Wei, 2012) dentro de las posibilidades de interacciones que se pueden realizar en Internet. Respecto al mismo tema, Negroponte (1999) afirma que un atractivo del correo electrónico es que no interrumpe, como un teléfono. En cierta medida, esto ha cambiado gracias a que los usuarios configuran las notificaciones de sus dispositivos.

A juicio de Castells (2003a), el intercambio de correos sustituye las llamadas, pero no la comunicación interpersonal. Efectivamente, una estudiante de microbiología afirmó que fuera de línea, habla bastante, pero a través de aplicaciones de chat, su comunicación es menor. No en vano, la mayoría de los informantes se comunican con quienes mantienen lazos débiles o fuertes a través de aplicaciones, sitios de redes sociales o correos electrónicos. El autor expresa que esto constituye “la venganza del medio escrito, el retorno de la mente tipográfica” (p. 437). De igual manera, se le podría considerar un abandono del papel. Por ejemplo, Ramón no imprime los documentos que sus profesores le envían, sino los lee a través de Kindle.

Negroponete (1999) agregaba que Internet había ganado popularidad porque es asíncrono y es legible por medio de una computadora. En su perspectiva, no son muchas las comunicaciones que tienen que ser atendidas de inmediato o en tiempo real. No obstante en la actualidad, el uso de Internet tiende a llevar a lo contrario: las conversaciones –entre compañeros de trabajo o amigos– se han vuelto sincrónicas y en caso de que no lo sean, la configuración de las aplicaciones notifican que los mensajes no han sido leídos. Por ejemplo, las aplicaciones sociales –como Messenger de Facebook y WhatsApp– han implementado indicaciones con el fin de los usuarios sepan que su mensaje fue enviado, recibido y leído. En gran medida, las personas desean que sus mensajes a través de Internet sean respondidos rápidamente. Además, la velocidad de respuesta tiende a ser apreciada. Por ejemplo, en la experiencia de Adriana Sofia, sus pacientes valoran recibir una respuesta a la mayor brevedad posible, sin importar el día de la semana. En este caso, su comunicación implica el uso participativo (Wei, 2012), en virtud de que el envío de correos tiene relación con los servicios profesionales que brinda, fuera de línea.

Las personas esperan e imaginan que lo que escriben será leído y atendido. Cocco (2003) analiza la lectura del periódico –la cual asemeja a la seguridad que tienen las personas acerca de que los demás leen sus correos electrónicos o revisan sus mensajes enviados a través de redes sociales.

Esta lectura... –es silenciosa, pero todos saben que los otros están haciendo lo mismo–, personas de cuya existencia estamos seguros, pero de cuyas identidades no sabemos nada. En cierta medida, este “ritual” crea la seguridad de la comunidad en el anonimato... (Cocco, 2003, p. 31)

Los informantes de la investigación se han acostumbrado a que la comunicación y la búsqueda de contenido (videos, textos, imágenes) es rápida y fácil. Por tanto, también han aprendido la importancia de manejar su imagen y su privacidad en línea.

3. La opinión y las acciones de los informantes en torno al manejo de su imagen y la privacidad en línea.

La opinión de las personas no especializadas respecto al uso de Internet y la privacidad. Los informantes de ambos grupos etarios coinciden en que el uso de Internet, efectivamente, vulnerabiliza su privacidad. En buena medida, la mayoría conocen casos de personas que han comprometido su imagen gracias a sus publicaciones o a que el contenido que han creado se ha vuelto público. En la investigación se exploró la opinión de los estudiantes y los profesionales, así como las acciones que realizan con el fin de mantener su privacidad en línea.

Cabe destacar que la mayoría de los encuestados tiene un perfil en algún sitio de redes sociales, principalmente Facebook. Entre estos informantes, la mayoría considera que ver la página de perfil de una persona les brinda una imagen sobre sus vidas. Solo un informante afirmó que “nunca” ha ingresado al perfil de alguien con el fin de ver sus fotografías. Una estudiante afirmó que no le gusta Facebook, debido a que los usuarios pueden navegar entre los contactos de las demás personas –a pesar de que ella también realice este comportamiento. En medida, la administración de la imagen en línea tiene sus espectadores. No obstante, estas páginas están hechas por desarrolladores. Los usuarios generan las imágenes y el texto, pero no tienen injerencia sobre los colores, el diseño o la tipografía.

Se preguntó a los individuos de ambos grupos etarios si consideran que saben manejar y controlar su privacidad en línea. Entre los usuarios del primer grupo etario, todos afirmaron que sí saben hacerlo, a pesar de haber tenido experiencias negativas en las que se sintieron decepcionados por su configuración de seguridad. Por ejemplo, algunos se arrepienten de fotografías que han publicado. Un informante afirmó que nunca ha tenido la necesidad de controlar su configuración, pero sí considera que podría hacerlo sin inconvenientes en caso que lo necesitara. No obstante, una informante considera que configurar la privacidad de su cuenta de Facebook no necesariamente es una medida infalible. En su perspectiva, una persona que no es su contacto, podría tener acceso a la

cuenta de alguien que sí lo sea, y de esta manera, vería su información. En el caso de los profesionales, hubo una mayor inseguridad en sus respuestas. También, algunos prefieren no publicar contenido, porque no consideran que saben manejar y controlar su privacidad, a pesar de que están conscientes de que el contenido que está publicado es archivable, es replicable y tiene visibilidad.

Los usuarios de dispositivos móviles instalan aplicaciones con distintos fines. Estas recolectan datos de sus aplicaciones. En el caso de los estudiantes, ninguno está conforme con esto –lo que no impide que las instalen. Yarina afirma que estas “invaden algo personal”. Incluso, en términos de Esteban, no hay un consentimiento informado para esto. Sin embargo, esto no es verdad, ya que las aplicaciones abren un *modal*⁴⁴ antes de instalarse o actualizarse. Efectivamente, él también admitió que no lee las políticas de privacidad. En el caso de los encuestados del segundo grupo etario, hay una actitud más tolerante. No les parece “correcto”, pero lo aceptan, debido a que “todo el mundo lo hace” y es algo de lo que se “abusa”. En buena medida, los profesionales tienen una visión más práctica respecto al aprovechamiento comercial de los datos.

Los estudiantes expresaron que sienten cólera, miedo, incomodidad y curiosidad respecto al uso de sus datos. Mientras, entre los adultos del segundo grupo, hay dos tendencias entre quienes se preocupan por su privacidad: no publican contenido o comparten su información con un número limitado de personas. Por tanto, se sienten cómodos. Algunos miembros del primer grupo manifestaron sentirse observados.

En gran medida, la visibilidad del contenido lleva a que los usuarios de Internet se expongan a sanciones positivas y negativas. Para la mayoría de los miembros del primer grupo etario, en consecuencia, las personas tienden a comportarse de manera correcta. En términos de Pablo, “lo predispone”. Otro informante afirmó que Internet “no cambia a las personas”, pero sí ha tenido un impacto en ese sentido. De igual manera, pueden aumentar los comentarios negativos ante una situación que cause el desagrado de los demás

⁴⁴ Una ventana modal es elemento gráfico subordinado a la ventana principal de una aplicación. Frecuentemente, se utilizan para resaltar información importante.

usuarios. En la opinión de Mariana, la exposición de vida privada “es un arma de doble filo”. Además, considera que “la gente es muy cruel” y se aprovecha de la información con el fin de hacer daño. En efecto, para los estudiantes es importante la información de sí mismos que ponen en circulación, así como el manejo que hacen de esta a través del tiempo.

En el caso de los profesionales, la mayoría no piensa la presencia en Internet impacta en que las personas se comporten de manera correcta. Incluso, una informante considera que las características de Internet favorecen “a las personas que les gusta ser llamativas”. María Elena opina de manera similar: “yo siento que él que expone su vida quiere algo de protagonismo. Casualmente, por eso no tengo Facebook y menos fotografías, ni nada de eso”. En gran medida, los individuos del segundo grupo etario afirman que no creen en las sanciones, pero sí cuidan el contenido que publican. Tienden a estar conscientes respecto a las consecuencias, aunque no crean en las sanciones. Además, todos los usuarios coinciden en que el uso de Internet vulnerabiliza su privacidad.

Las acciones de las personas no especializadas respecto al uso de Internet y la privacidad. Si bien ambos grupos etarios están conscientes sobre las consecuencias de la exposición de su vida privada y la de los demás en Internet, en gran medida, los miembros del primer grupo etario tienden a realizar más acciones con el fin de proteger su información. Cabe agregar que en comparación, también son el grupo que tiende a utilizar más sitios de redes sociales. En el estudio se comprobó que la mayoría de los estudiantes no acepta solicitudes de amistad de personas que no conozcan personalmente –una estudiante afirmó que años atrás, sí aceptaba solicitudes de usuarios que no conocía. También, algunos estudiantes han segmentado contactos en listas con el fin de restringir la visibilidad de sus notificaciones. También, la mayoría ha eliminado amigos de sus listas de contactos o etiquetas en sitios de redes sociales. Un informante afirmó que tiende a seleccionar a quiénes acepta como amigos, pero “por compromiso” ha aceptado a amigos de amigos como contactos, a pesar de que mantienen una relación lejana fuera de línea. Una estudiante afirmó que su página de perfil “es una aburrición” y comparte “lo mínimo”,

gracias a que no le gusta publicar contenido. Otro estudiante ha eliminado etiquetas de fotografías, en vista de que en su lista de contactos tiene a pacientes y a doctores: “entonces, hay cosas que mejor no”. Así pues, en sus términos, el contenido que ha creado podría “echarlo al agua” gracias a que no podría negar que estuvo en algún sitio en el que lo etiquetaron. También, una informante afirmó que solo elige fotografías en las que salga “bien”, refiriéndose al atractivo físico. En el caso del segundo grupo etario, solo un individuo afirmó que ha eliminado a un contacto –el de menor edad del grupo. También, ha eliminado comentarios que otros han publicado en su perfil de Facebook, “porque hay comentarios que son de mal gusto”. Por su parte, Silvia no realiza publicaciones con el fin de proteger su privacidad: “Dios guarde. Me parece lo más feo que todo el mundo se dé cuenta de lo que uno hace”. El informante de mayor edad afirmó que no reenvía correos electrónicos que le parezcan inapropiados porque considera que “queda marcado”. En su caso, no se arrepiente de contenido que haya creado: “no, nunca. Bueno, que yo me acuerde... Tal vez como estudiante, ya después que salí de profesional, no”.

Todos los informantes reconocen que las aplicaciones que instalan y los sitios de redes sociales poseen políticas de privacidad. En cuanto a la lectura de estas, se dan dos tendencias: la gran mayoría de los estudiantes no las leen y la gran mayoría de los profesionales sí las leen –particularmente las de Facebook y bancos. En el caso de los estudiantes, gracias a la longitud y el vocabulario, deciden ir directamente al hipervínculo de “aceptar” y proceder a la siguiente página con el fin de disfrutar de los sitios o las aplicaciones. Daniela admite “acepto –le doy – y ya”. Mariana expresó que a pesar de que está consciente de que las debería de leer, no lo hace, por la longitud y el vocabulario que emplean. Los adultos admiten que están escritas con el fin de que no sean atractivas, pero a pesar de esto, en buena medida, las leen antes de aceptar.

La principal acción que se puede realizar con el fin de proteger la imagen es no compartir excesivamente información personal. La mayoría de los encuestados afirma que no suelen compartir mucha información personal. No obstante, algunos informantes sí se han arrepentido de fotografías que ha sido publicadas y que, desafortunadamente, “ahí quedan”. El contenido que ponen en circulación se diferencia en cantidad, visibilidad y

consecuencias para el usuario. No obstante, la mayoría afirma que sí se siente cómodo con el contenido que publica. Por tanto, su propia percepción sobre su manejo del contenido y su exposición –a quienes desean que sí lo puedan ver– influye en la aceptación que tiene para los usuarios generar contenido en Internet y colocarlo en circulación.

Corolario

La creación de Internet necesita una base técnica, que incluye redes de comunicación y lenguajes de marcado, pero se desarrolla con el objetivo de ser utilizado por otras personas. Por tanto, el comportamiento de los usuarios influye en las estrategias de desarrollo de sitios web y de aplicaciones móviles. No en vano, se ha declarado que no se ha completado su desarrollo: “es mejor, por ahora, ocultar la ignorancia. ¿Cuándo se va a completar? Uno aprende a aceptar que la respuesta para los proyectos de software es nunca” (Ford, 2015). Así pues, conocer las prácticas de las personas en la web continua siendo relevante.

En esta investigación se descubrió que, en algunos contextos, como el académico, hay una mayor necesidad de utilizar los nuevos medios para comunicarse entre pares y como estrategia para obtener información. Además, los usuarios de ambos grupos etarios utilizan Internet con el fin de entretenerse o entretener a los demás. Entre estos, una señora pensionada lo utiliza con el fin de poner música para sus nietos. También, se encontró, que en gran medida, el uso de la red para realizar compras conlleva otras prácticas previas, tales como leer recomendaciones, comparar precios en otros sitios y haber ingresado los datos de las tarjetas. Efectivamente, realizar transacciones es una práctica activa.

El uso de los sitios de redes sociales es complejo: puede simplificar procesos concretos, pero también dificulta procesos más abstractos. Por ejemplo, el manejo de la imagen y la reputación –que es complejo fuera de línea– tiene otra dimensión en la cual puede ser administrada y curada. Si un usuario descuida sus publicaciones, podría arriesgar su vida privada. Resulta poco discutible que la mayoría de las personas conoce a alguien que se ha encontrado en esta situación.

Las personas deben reflexionar acerca del manejo de la privacidad y la reputación en línea. Los usuarios de Internet deben ser prudentes cuando deciden compartir contenido. A juicio de Trejos (2012), antes de la tendencia a usar sitios de redes sociales, los comentarios se hacían desde la gradería, por lo que la mayoría de la gente no los escuchaba.

Dar la opinión en línea es igual a estar en el centro de una cancha, ya que lo hagan y expresen las personas no es imperceptible, sino que pasa al escándalo (Trejos, 2012). La interacción con los demás usuarios puede provocar la pérdida de la privacidad y la desaprobación de otras personas. Estas sanciones trascienden los medios de comunicación digitales. Por tanto, las consecuencias no deben ser ignoradas.

La red se ha convertido en una extensión de la vida de los usuarios: sus tareas, como el estudio y las labores profesionales, se facilitan. Las tecnologías digitales han encontrado su lugar en variedad de ámbitos: no son del uso exclusivo de ingenieros informáticos. De ahí que pueden adaptarse a la mayoría de las actividades humanas.

Anexos

Anexo 1. Copia de la carta del Comité Ético Científico de Vicerrectoría de Investigación



Anexo 2. Instrumento para estudios de caso de acuerdo a grupo de edad

Cuestionario y guía de “Un día en la vida”

Este documento tiene como propósito lo siguiente.

1. Determinar si los individuos son personas no especializadas (PNE).
2. Reconstruir *un día en la vida* de las personas enfocándose en el uso de los dispositivos tecnológicos, las prácticas en línea y el uso de Internet como medio de comunicación y espacio de socialización. Cada tema cuenta con preguntas de referencia.

Nombre: _____
 Seudónimo para proteger identidad: _____
 Edad: _____
 Ocupación: _____
 Área de desempeño: _____
 Nivel educativo: _____
 Lugar de residencia: _____
 Teléfono: _____
 Correo electrónico: _____
 URL: _____
 Usuario: _____

Un día en la vida

Categorías y variables	Mañana	Tarde	Noche	Notas y observaciones
Dispositivos tecnológicos <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué dispositivos tecnológicos posee? • ¿Dónde utiliza sus dispositivos tecnológicos? • ¿Qué tecnología y artefactos se usan? • ¿Cuánto tiempo dura y cuál es la secuencia de la acción? • ¿Tiene computadora en su casa y/o lugar de trabajo? • ¿Qué tipo de computadora tiene en su casa y/o lugar de trabajo? 				

<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué modelo de celular tiene actualmente? • ¿Qué modelo de celular tenía antes? • Si se dañara su dispositivo tecnológico, ¿considera que lo puede arreglar sin dificultades? 				
<p>Prácticas receptivas</p> <p>Lurker</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Es <i>lurker</i>? • ¿Sigue las recomendaciones de otros usuarios? • ¿Visita tiendas en línea a pesar de que no tenga la intención de realizar compras? • ¿En qué situación? • ¿Qué está tratando de lograr? • ¿Navega entre los amigos de sus amigos en los sitios de redes sociales? <p>Consultar información</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Consulta información? • ¿Qué tipo de información consulta? <p>Entretenimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Utiliza Internet para su entretenimiento? • ¿Ve videos a través de Internet? • ¿Descarga películas? • ¿Escucha música? • ¿Sigue a personas falsas (<i>Cultural characters, Community characters, Passing characters?</i>) 				
<p>Prácticas interactivas</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué aplicaciones utiliza? <p>Realizar transacciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Compra productos a través de Internet? <p>Socialización</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Ha coordinado acciones con otros actores públicos (ciudadanos, compañeros, vecinos, políticos, líderes)? <p>Comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Posee un sitio web? • Si lo posee, ¿acerca de qué es el sitio? • Si lo posee, ¿qué uso le da al sitio? 				

<ul style="list-style-type: none"> • ¿Con quién se comunica? • ¿En qué tipo de relación? • ¿En qué idioma? • ¿Expresa emociones y sentimientos? • ¿Mantiene una lista de contactos en el celular o a través de mensajería instantánea? 				
<p>Manejo de la privacidad y la reputación</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Comparte mucha información personal en línea? • ¿Siente que los sitios de redes sociales vulnerabilizan su privacidad? • ¿Considera que sabe cómo manejar y controlar su privacidad en línea? • ¿Considera que la exposición de la vida privada causa que las personas se comporten de manera <i>correcta</i>? • ¿Ha eliminado amigos de sus listas de contactos? • ¿Ha eliminado comentarios publicados por otros en su perfil de algún sitio de redes sociales? • ¿Ha eliminado etiquetas de fotografías? 				

Anexo 3. Guión de entrevista focalizada

Categorías	Guión de Preguntas
Acceso y tenencia de dispositivos tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Desde dónde accesa Internet? • ¿El lugar influye en cuánto tiempo esté en línea? • ¿Desde qué dispositivos tecnológicos accesa Internet? • ¿Cuáles de estos dispositivos posee? • ¿Qué sistema operativo utiliza en su teléfono inteligente/tableta/computadora? • ¿Cuáles no posee? • ¿Ha adquirido sus dispositivos tecnológicos al contado? • ¿Qué tipo de conexión a Internet utiliza? • ¿Cuántas veces al día accede a Internet? • ¿A qué edad empezó a utilizar Internet?
Prácticas en línea que apoyan las rutinas cotidianas fuera de línea	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Existen sitios que visita a diario? • ¿Cuál es su rutina de navegación de sitios? • ¿Con qué propósitos se conecta a Internet? • ¿Qué ámbito (ocio, estudio, trabajo) le demanda más mantenerse conectado a Internet? • ¿Cuáles de sus rutinas diarias se apoyan en medios digitales? • ¿Lee periódicos digitales? • ¿Ve videos a través de Internet? • ¿Acerca de qué de videos? • ¿Utiliza Foursquare? • ¿Suele elegir qué comprar por recomendaciones de otros usuarios? • ¿Suele elegir a dónde salir por recomendaciones de otros usuarios? • ¿Información disponible en sitios web le ayuda a resolver consultas médicas o de productos farmacéuticos? • Al planear visitar algún destino, ¿consulta referencias en línea? • ¿Ha participado creando contenido en sitios de colaboración, como Wikipedia? • ¿Qué transacciones realiza a través de Internet? • ¿Considera útil el tiempo invertido en Internet? • ¿Visita sitios para su entretenimiento? • ¿Cuáles “cuentas parodia” sigue? • ¿Sigue cuentas de comunidades? • ¿Sigue a personajes falsos?
Comunicación y socialización en	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Desde hace cuántos años posee una cuenta de correo electrónico?

<p>línea que complementa la interacción fuera de línea</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuántas cuentas de correo electrónico utiliza con frecuencia? • ¿Qué medios de comunicación través de Internet usa? • ¿Utiliza aplicaciones (Skype, Viber, WhatsApp) para comunicarse con contactos? • ¿Utiliza sitios de redes sociales (SRS)? • ¿Qué uso le da a los SRS? • ¿Con cuántas personas suele comunicarse? • ¿Los SRS le permiten comunicarse con grupos sociales diferentes (otro país, otro colegio, diferente formación)? • ¿A quiénes tiene entre sus contactos de SRS? • ¿Mantiene contacto en línea con excompañeros a través de los SRS? • ¿Mantiene contacto fuera de línea con excompañeros a través de los SRS? • ¿Publica contenido en SRS? • ¿Comparte noticias en SRS? • ¿Ve contenido publicado por sus contactos en SRS? • ¿Al compartir noticias en SRS, publica su opinión? • ¿Debate o discute en SRS? • ¿Publica fotos en SRS? • Ver el perfil de personas conocidas fuera de línea, pero no cercanas, ¿le brinda una imagen de cómo son sus vidas? • ¿Qué medios de comunicación través de Internet usa?
<p>Implicaciones de la pérdida de privacidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera que las expresiones en medios digitales son archivadas? • ¿Considera que las expresiones en medios digitales son replicables? • ¿Considera que el contenido en los medios digitales tienen gran visibilidad? • ¿Considera que se puede acceder a contenido de los sitios de redes sociales por medio de buscadores? • ¿Considera que los sitios de redes sociales exponen su vida privada? • ¿Qué piensa acerca del uso comercial de datos tomados de los sitios de redes sociales? • ¿Ha modificado sus preferencias de privacidad en los sitios de redes sociales? • ¿Segmenta a sus contactos en listas o círculos? • ¿Por qué los segmenta? • ¿Considera que el contenido que crea en Internet lo puede comprometer? • ¿Por qué considera que el contenido lo puede comprometer? • ¿Conoce a alguien que haya comprometido su imagen por algún contenido malinterpretado? • ¿Se siente cómodo con quiénes comparte su información? • ¿Qué siente al notar que alguien ve su perfil, fotografías y contenido?

	<ul style="list-style-type: none">• ¿Se ha arrepentido de contenido que publicó en línea?• ¿Se ha arrepentido de fotografías en las que fue etiquetado?
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Anexo 4. Glosario

Hackear: Término adaptado del inglés *hacking*. Se refiere a irrumpir o entrar de manera forzada en un sistema de computación o a una red.

Hashtag: Cadena de caracteres formado por una o varias palabras en cadena y precedidas por el signo numeral (#). Representa un tema en el que cualquier usuario puede hacer un aporte o dar su opinión personal con solo escribir los caracteres tras el signo de numeral que dan nombre al tema.

Interfaz: La *interfaz del usuario* consiste en el medio con que el usuario se puede comunicar con una máquina o una computadora, lo que abarca todos los puntos de contacto entre el usuario y el equipo.

Modal: elemento gráfico de control que es subordinado por la ventana principal de una aplicación. En este se crea un modo en el que la ventana principal no puede ser utilizada.

Redirect: es una página que no posee contenido, pero dirige a los usuarios a otra página.

Retweet: Función de Twitter que permite publicar un mensaje de otro usuario y compartirlo con los seguidores. La función *retweet* se simboliza con “RT” en el mensaje.

Tercera generación: Tecnología de transmisión de voz y datos a través de telefonía móvil por medio del servicio universal de telecomunicaciones móviles. Los servicios asociados que permite son la posibilidad de transferir voz y datos (llamadas o video-llamadas) y datos no-voz (descarga de programas, correos electrónicos, mensajería instantánea). Se abrevia como “3G”.

Tweets: Mensajes que se envía a través de Twitter.

URL: acrónimo para *Uniform Resource Locator*. Consiste en la referencia (dirección) de un recurso en la Web.

Wiki: Sitio web cuyas páginas pueden ser editadas por múltiples voluntarios a través de un navegador web. Los usuarios pueden crear, modificar o borrar un mismo texto que comparten.

Lista de referencias

- A más simplicidad, más ventas: tabletas y teléfonos redefinen videojuegos.* (2012, 7 de julio). En *La Nación*. Recuperado el 22 de julio de 2012, de <http://www.nacion.com/2012-06-07/Tecnologia/A-mas-simplicidad--mas-ventas--tabletas-y-telefonos-redefinen-videojuegos.aspx>
- Acuña, V. (1989). La historia oral, las historias de vida y las ciencias sociales. En Fonseca, E. (ed.), *Historia: teoría y métodos* (pp. 233-272). San José, Costa Rica: EDUCA.
- Adinolfi, G. (2009). Conocimiento y virtualidad en la sociedad de la ultramodernidad. *Papers*, 91, 129-152. Recuperado de <http://ddd.uab.cat/pub/papers/02102862n91/02102862n91p129.pdf>
- Agier, M. (2000). La antropología de las identidades en las tensiones contemporáneas. *Revista Colombiana de Antropología*, 36, 6-18.
- Aguero, M. (2011, 9 de julio). Baja competencia en tarifas afecta a usuarios de Internet. *La Nación*, p. 4A.
- _____. (2012, 1 de junio). Abucheos marcaron elección de Justo Orozco en Congreso. *La Nación*. Recuperado el 8 de julio de 2012, de <http://www.nacion.com/2012-06-01/ElPais/Abucheos-marcaron-eleccion-de-Justo-Orozco-en-Congreso.aspx>
- Aguirre, A. (1995). *Etnografía. Metodología cualitativa de la investigación socio-cultural*. Barcelona, España: Editorial Boixareu Universitaria Marcombo.
- Álvarez, W., Cambronero, C. & Villegas, J. (2011). Foro *Blogs y redes sociales*. San José, Costa Rica.
- Arato, A. & Cohen, J.L. (1999). *Esfera Pública y Sociedad Civil*. Recuperado el 27 de febrero de 2014, de <http://es.scribd.com/doc/71764215/Arato-Cohen-Esfera-Politica-Sociedad-Civil>
- Appadurai, A. (1990). Disjuncture and difference in the global cultural economy. *Theory, Culture & Society*, 7. doi: 0.1177/026327690007002017
- Attensity. (2012). *Products. Attensity's Social Analytics Suite*. Recuperado de <http://www.attensity.com/products/>
- Barquero, A. (2012, 10 de setiembre). Comentario. En *La Nación*. Recuperado el 7 de noviembre, 2012, de <http://www.nacion.com/2012-09-10/ElPais/Revista-espanola-publica-imagen-de-Karina-Bolanos-posando-semidesnuda.aspx?Page=5>
- Barrett, E. & Redmond, M. (Eds.). (1997). *Medios contextuales en la práctica cultural: la construcción social de conocimiento*. Barcelona, España: Ediciones Paidós Ibérica.
- Baudrillard, J. (2004). *El sistema de los objetos*. Siglo XXI Editores: México D.F.
- Berger & Luckmann (2008). *La construcción social de la realidad*. Amorrortu editores: Buenos Aires.
- Brandtzaeg, B. (2012). Social networking sites: their users and social implications. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 17. doi:10.1111/j.1083-6101.2012.01580.x

- BigWebNoise. (s.f.) En *Facebook* [Evento]. Recuperado el 8 de julio de 2012, de <https://www.facebook.com/events/407007369338495/>
- _____. (2012) FueraJustoOrozco.com finalista a premio auspiciado por Facebook. En *Facebook* [Notes]. Recuperado el 23 de noviembre, 2012, de <https://www.facebook.com/notes/bigwebnoise/fuerajustoorozcocom-finalista-a-premio-auspiciado-por-facebook/531836870161477>
- _____. (2012) *Fuera Justo Orozco*. Recuperado de <http://www.fuerajustoorozco.com/>
- Bolaños, R. (2013). Acceso y uso de las TIC en la administración pública, empresas y hogares. En *Hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento, 2013* [PDF]. (pp. 143 – 201). Tomado de http://www.prosic.ucr.ac.cr/sites/default/files/documentos/cap4_1.pdf
- Bonilla-Castro, E. & Rodríguez, P. (2005). *Más allá del dilema de los métodos*. Argentina: Editorial Norma.
- Bourdieu, P. (1993). *El sentido práctico. Estructuras, habitus, prácticas*. Madrid: Taurus.
- Boyd, D. (s.f.) *A bitty auto-biography/a smattering of facts*. Recuperado de <http://www.danah.org/aboutme.html>
- Boyd, D. (2004). Friendster and Publicly Articulated Social Networks. En Conferencia *Human Factors and Computing Systems (CHI 2004)*. Recuperado de <http://www.danah.org/papers/CHI2004Friendster.pdf>
- Boyd, D. (2010). "Making Sense of Privacy and Publicity." SXSW. Austin, Texas, March 13. Recuperado de <http://www.danah.org/papers/talks/2010/SXSW2010.html>
- Boyd, D. & Crawford, K. (2011). Six Provocations for Big Data. En "A Decade in Internet Time: Symposium on the Dynamics of the Internet and Society". Recuperado de http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1926431
- Boyd, D. & Marwick, A. (2011). Social Privacy in networked publics: Teens' attitudes, practices and strategies. [PDF]. Recuperado de <http://ssrn.com/abstract=1925128>
- Boyd, D. (2011). Dear Voyeur, meet Flâneur... Sincerely, Social Media. En *Surveillance & Society* 8(4), 505-507. Recuperado de http://www.surveillance-and-society.org/ojs/index.php/journal/article/view/privacy_response3/privacy_response3
- Boyd, D. (2012). Culture of Fear + Attention Economy=?!?! Webstock. En *Webstock 12,13-17 de febrero 2012*. Wellington, Nueva Zelanda: Webstock. Recuperado marzo 28, 2012, de <http://talks.webstock.org.nz/speakers/danah-boyd/culture-fear-attention-economy/>
- Burrodelicha. (2010, 10, 30). *Gladiadores Americanos Ticos*. [Archivo de video]. Tomado de <http://www.youtube.com/watch?v=aAs5PJwyOXo>
- BusinessNewsDaily (2012). Holiday Window Shopping Moves Online. En *Mashable Business*. Recuperado de <http://mashable.com/2012/11/15/window-shopping-online/>
- Cae venta global de PC; consumidores buscan tabletas y teléfonos inteligentes*. (2012, 12 de julio). *La Nación*. Recuperado el 22 de julio de 2012, de <http://www.nacion.com/2012-07-12/Tecnologia/Cae-venta-global-de-PC--consumidores-buscan-tabletas-y-telefonos-inteligentes.aspx>

- Campos, D. (2012). Foro: *Impacto ético y legal del uso de redes sociales en el área de la salud. 26 de setiembre, 2012*. San José, Costa Rica: Escuela de Enfermería. Universidad de Costa Rica.
- Castells, M. (2003a). *La Sociedad Red*. Madrid, España: Alianza Editorial.
- _____. (2003b). *La galaxia de Internet*. Barcelona, España: Debolsillo.
- Cerdas, D. (Marzo, 2012). 'Estar sin Internet es como no tomar agua'. *La Nación*. Pp. 5A.
- Chacano, C. (27 Enero, 2012). The dilemma of being a Cyborg. *The New York Times*. Tomado el 18 de marzo de 2012 de <http://www.nytimes.com/2012/01/29/magazine/what-happens-when-data-disappears.html?pagewanted=1&smid=fb-share>
- Chávez, R. (2015). Pinterest is adding verified accounts and a way to narrow your search. En Mashable Social Media. Recuperado de <http://mashable.com/2015/06/16/verified-accounts-pinterest/>
- Chinchilla, L. (2011). *Acuerdo social digital: hacia una sociedad digital inclusiva*. En Presidencia. República de Costa Rica. Recuperado de http://www.casapres.go.cr/web/index.php?option=com_content&view=article&id=903:acuerdo-social-digital-hacia-una-sociedad-digital-inclusiva&catid=57&Itemid=92
- Cocco, M. (2003). La identidad en tiempos de globalización. Comunidades imaginadas, representaciones colectivas y comunicación. *Cuadernos de Ciencias Sociales*, 129, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO).
- Columbus (2013). "IDC: 87% Of Connected Devices Sales By 2017 Will Be Tablets And Smartphones". *Forbes*. Recuperado el 6 de noviembre de 2013, de <http://www.forbes.com/sites/louiscolombus/2013/09/12/idc-87-of-connected-devices-by-2017-will-be-tablets-and-smartphones/>
- Conde, F. (s.f.) *Capítulo 1. Las perspectivas metodológicas cualitativa y cuantitativa en el contexto de la historia de las ciencias*.
- Corrales, G. (2012, Junio 1). Aplicación web permite a ciudadanos pedir renuncia de Justo Orozco a comisión. *La Nación*. Recuperado el 8 de julio de 2012, de <http://www.nacion.com/2012-06-01/EIPais/Aplicacion-web-permite-a-ciudadanos%C2%A0pedir-renuncia-de-Justo-Orozco%C2%A0a-comision.aspx>
- _____. (2012, Junio 9). Justo Orozco perdona a quien le 'hackeó' su perfil en Facebook. *La Nación*. Recuperado el 8 de julio de 2012, de <http://www.nacion.com/2012-06-09/EIPais/Justo-Orozco-perdona-a-quien-le--hackeo--su-perfil-en-Facebook.aspx>
- Couldry, N. (2012). Media as practice. En *Media, Society, World: Social Theory and Digital Media Practice* (pp. 33-58). [Versión PDF]. Recuperado de <http://culturedigitally.org/wp-content/uploads/2012/05/COULDRY-Chapter-2.pdf>
- Crawford, K. (2009). Following you: Disciplines of listening in social media. *Continuum*, 23:4. doi: 10.1080/10304310903003270
- Cristian Cambronero (s.f.) *LinkedIn*. Recuperado de <http://www.linkedin.com/in/cambronero>

- Crompton, S., Ellison, J. & Stevenson, K. (2002). Better things to do or dealt out of the game? Internet dropouts and infrequent users. *Canadian Social Trends. Summer 2002* (65). Recuperado de <http://publications.gc.ca/collections/Collection-R/Statcan/11-008-XIE/0010211-008-XIE.pdf>
- De la Cruz, S., González, E. & Rodríguez, J. (2012). *Panel: comportamiento lector mediante el uso de tecnologías móviles, 26 abril, 2012*. San José, Costa Rica: Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información.
- Debatin, B., Lovejoy, J., Horn, A., Hughes, B. (2009). Facebook and online privacy: attitudes, behaviors, and unintended consequences. *Journal of Computer-Mediated Communication* 15 (1). doi: 10.1111/j.1083-6101.2009.01494.x
- Esquivel, W. (2010). *Conferencia Adolescencia y tecnologías: nuevas oportunidades, nuevos desafíos...*, 17 noviembre, 2010. San José, Costa Rica: Escuela de Orientación y Educación Especial.
- Estalella, A. & Ardévol, E. (2011). E-research: desafíos y oportunidades para las ciencias sociales. *Convergencia*, 18 (55), pp. 87-111.
- Fallas, L. (2012). Foro: *Impacto ético y legal del uso de redes sociales en el área de la salud*. 26 de setiembre, 2012. San José, Costa Rica: Escuela de Enfermería. Universidad de Costa Rica.
- Fairclough, N. (2003). El análisis crítico del discurso como método de investigación en las ciencias sociales. En *Métodos de análisis crítico del discurso*. Ruth Wodok & Michael Meyer (Eds.). Editorial Gedisa: España.
- Featherstone, M. (1995). *Undoing culture*. Great Britain: The Cromwell Press Ltd.
- Fenton, S. (2015). TripAdvisor denies rating system is flawed, after fake restaurant tops rankings in Italy. En *The Independent*. Recuperado de <http://www.independent.co.uk/life-style/gadgets-and-tech/news/tripadvisor-denies-rating-system-is-flawed-after-fake-restaurant-tops-rankings-in-italy-10354818.html>
- Fernández (2012, agosto 26). Zapping: hoy, en exclusiva, Karina Bolaños. En *Teleguía*. Recuperado noviembre 19, 2012, de <http://www.nacion.com/2012-08-26/Teleguia/Zapping--Hoy--en-exclusiva--Karina-Bolanos.aspx>
- Finquelievich, S. (Ed.). (2000) *¡Ciudadanos a la Red!* Buenos Aires, Argentina: Ediciones Ciccus-La Crujía.
- _____. (2000). Del café de barrio a las redes electrónicas. En S. Finquelievich (Ed.), *¡Ciudadanos a la Red!* (pp. 139-164). Buenos Aires, Argentina: Ediciones Ciccus-La Crujía.
- _____. (2007). Innovación, tecnología y prácticas sociales en las ciudades: hacia los laboratorios vivientes. *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad*. 3(009), pp. 135-152. Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=92430909>
- Ford, A. (2001). *Navegaciones: Comunicación, cultura y crisis*. Buenos Aires: Talleres Gráficos Color Efe.
- Ford, P. (2015). What is Code? Tomado de <http://www.bloomberg.com/graphics/2015-paul-ford-what-is-code/>

- Fonseca, P. (2011, 26 de abril). 79% de los usuarios de teléfonos inteligentes los usan para hacer mejores compras. *La Nación*. Recuperado el 22 de julio de 2012, de <http://www.nacion.com/2011-04-26/Tecnologia/UltimaHora/Tecnologia2758699.aspx>
- Fonseca, V. (1998). ¿Nos llevan las nuevas tecnologías a un neohumanismo? En López, R. y Olmedo, E. (Ed.), *Cultura, Identidades y Ciberespacio. III Congreso Latinoamericano de Humanidades*. (pp. 313-322). Heredia, Costa Rica: Universidad Nacional.
- Fox, Z. (2011). 4 ways iPads are changing the lives of people with disabilities. En *Mashable* [Tech]. Recuperado de <http://mashable.com/2011/07/25/ipads-disabilities/>
- FueraJustoOrozco. (s.f.). En *Facebook* [Página de grupo]. Recuperado el 8 de julio de 2012, de <https://www.facebook.com/fuerajustoorozco>
- _____. En *Facebook* [Página de grupo]. Recuperado el 21 de julio de 2012, de <https://www.facebook.com/fuerajustoorozco>
- Fundación Paniamor (2010). *Conocimientos, actitudes y prácticas asociadas al uso de Internet en adolescentes. Informe sobre estudio CAP en colegios de la región metropolitana*, mayo 2010. San José: Fundación Paniamor.
- Galindo, L. J. (1998) *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*. La lucha de la luz y la sombra. México.
- García, N. (1995). *Consumidores y ciudadanos*. México, D.F.: Editorial Grijalbo.
- _____. (2004). *Diferentes, desiguales y desconectados*. Barcelona, España: Editorial Gedisa.
- Granados, V. Chaves, R. & Orozco, J. (2012). La Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica Decreta: Reforma de varios artículos y modificación de la sección VII, denominada delitos informáticos y conexos, del título VII del código penal. Recuperado de http://www.presidencia.go.cr/images/stories/docs/Ley_Delitos_Informaticos.pdf
- Goldman-Segall, R. (1997). La deconstrucción del mito de Humpty Dumpty: juntar las piezas para crear significado cultural. En E. Barrett & M. Redmond (Eds.), *Medios contextuales en la práctica cultural* (pp. 51-79). Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica.
- González, A. (1995). Etnografía y método científico. En A. Aguirre Baztán (Ed.), *Etnografía. Metodología cualitativa de la investigación socio-cultural*. (pp. 49-63). Barcelona, España: Editorial Boixareu Universitaria Marcombo.
- Guided Tour* (2012) Waze. Outsmarting Traffic Together. Recuperado de http://www.waze.com/guided_tour/
- Gurdián-Fernández, A. (2007) *El paradigma cualitativa en la investigación socio-educativa*. San José, Costa Rica: Colección IDER.
- Habermas, J. (1996). *La inclusión del otro. Estudios de teoría política*. Barcelona, España: Editorial Paidós.
- _____. (2001). *Acción comunicativa y razón sin trascendencia*. Barcelona, España: Editorial Paidós.

- Herrera, M. (1975). *Sociología del espectáculo*. Editorial Paidós: Buenos Aires.
- Herrera, M. & Boza, G. (2012). *Mesa redonda Verdades sobre la ley de delitos informáticos (ley mordaza), 14 noviembre, 2012*. San José, Costa Rica: Escuela de Ciencias de la Comunicación Colectiva.
- Hine, C. (s.f.) *Etnografía virtual*. Recuperado de <http://www.antropologiavisual.com.ar/archivos/hine0604.pdf>
- Hoofnagle, C., King, J., Li, S., Turow, J. (2010). How different are young adults to older adults when it comes to information privacy attitudes and policies? [Versión PDF]
- Howard, P. & Massanari, A. (2007). Learning to search and searching to learn: Income, education and experience online. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 12 (3). Recuperado de http://blackboard.qut.edu.au/webapps/blackboard/content/contentWrapper.jsp?content_id=_3070115_1&displayName=Week+6%3A+%22Tell+me+more%2C+tell+me+more%22%3A+Information%2C+Education+%26+Work&course_id=_60765_1&navItem=content&href=http%3A%2F%2Fjcmc.indiana.edu%2Fvol12%2Fissue3%2Fhoward.html
- Internet world users by language. (2012). En *Internet World Stats*. Recuperado de <http://www.internetworldstats.com/stats7.htm>
- INCAE Business School. (s.f.). En *Facebook* [Página de Educación]. Recuperado en agosto, 23, 2012, de <https://www.facebook.com/INCAE?ref=stream>
- Hammersley, M. & Atkinson, P. (1994). *Etnografía: métodos de investigación*. Barcelona: Editorial Paidós.
- Jornada 3: Estado, mercado, sociedad, derechos y regulación en el mundo digital*. (2012). Programa de la Sociedad de la Información y Conocimiento (PROSIC). San José, Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- Karina Bolaños (2012). En *Facebook* [Página de comunidad]. Recuperado el 7 de noviembre, 2012, de <https://www.facebook.com/mistresskarina>
- La entrevista focalizada*. (s.f.) www.ucm.es/info/.../LA_ENTREVISTA_FOCALIZADA.doc
- Latour, B. (1993). Ethnography of a “High-tech” Case-about Aramis-. *Lemonnier Routledge and Kegan Paul*, 52, 1-23. Recuperado de <http://www.bruno-latour.fr/sites/default/files/52-ARAMIS-LEMONNIER-FR.pdf>
- Lenhart, A., Rainie, L., Fox, S., Horrigan, J., Spooner, T. (2000). Who’s not online: 57% of those without Internet access say they do not plan to log on. *Pew Internet & American Life Project*. Recuperado de http://pewinternet.org/~media/Files/Reports/2000/Pew_Those_Not_Online_Report.pdf.pdf
- Leung, L. (2007). *Etnicidad virtual. Raza, resistencia, y World Wide Web*. Barcelona, España: Editorial Gedisa, S.A.
- Lévy, P. (2007). *Cibercultura. Informe al Consejo de Europa*. Barcelona, España: Anthropos Editorial.

- Lezama, C. (2006). Reseña de “Nuevas tecnologías y cultura” de Carmen Bueno y María Josefa Santos (Eds.). *Desacatos, mayo-agosto*, 0 21, 200-204. Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/139/13902116.pdf>
- López, A. (2012). Una compañía contra Justo Orozco podría ganar un premio patrocinado por Facebook. En *Telenoticias*. Recuperado en noviembre 22, 2012, de http://www.telenoticias7.com/detalle_nacionales.php?titulo=Una-campa%C3%B1a-contr-Justo-Orozco-podr%C3%ADa-ganar-un-premio-patrocinado-por-Facebook&id=151963
- MacDermott, R. (2008). Entrevista con Ray Birdwhistell. En Y. Winkin (Ed.), *La Nueva Comunicación*. Barcelona: Editorial Kairós.
- Madden, M. (2012). Privacy management on social media sites. *Pew Internet*. Recuperado de http://pewinternet.org/~-/media//Files/Reports/2012/PIP_Privacy_management_on_social_media_sites_022412.pdf
- Manjoo, F. (2015). Case Against Google May Be Undercut by Rapid Changes in Technology [artículo de periódico]. Recuperado de http://www.nytimes.com/2015/04/16/technology/case-against-google-may-be-undercut-by-rapid-shifts-in-tech.html?_r=0
- Mayans, J. (2002). *Género chat o cómo la etnografía puso un pie en el ciberespacio*. Barcelona, España: Editorial Gedisa.
- Meiss, M.R., Menczer, F., & A. Vespignani. (2008). Structural analysis of behavioral networks from the Internet. *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical*, vol. 41 (22), pp. 1-15. Recuperado de <http://informatics.indiana.edu/fil/Papers/network-JPhysA.pdf>
- Meredith, L. (2012). How to keep secrets on your smartphone. En *Mashable Lifestyle*. Recuperado de <http://mashable.com/2012/11/21/keep-secrets-smartphone/>
- Miranda, A. (1998). Sociedad y Ciberespacio. En López, R. y Olmedo, E. (Ed.), *Cultura, Identidades y Ciberespacio. III Congreso Latinoamericano de Humanidades*. (pp. 323-344). Heredia, Costa Rica: Universidad Nacional.
- Molina, K. & Cruz, R. (2013). La cultura en la era digital. En *Hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento, 2013* [PDF]. (pp. 401 - 439). Tomado de http://www.prosic.ucr.ac.cr/sites/default/files/documentos/cap10_1.pdf
- Mora, A. (2012, 11 de setiembre). Comentario. En *La Nación*. Recuperado el 7 de noviembre, 2012, de <http://www.nacion.com/2012-09-11/ElPais/exviceministrabolanos-ataca-a--chinchilla-en-revista-espanola-.aspx?Page=1#comentarios>
- Negroponte, N. (1999). *El mundo digital: un futuro que ya ha llegado*. Barcelona, España: Liberdúplex, S.L.
- Nery Brenes (Oficial). (s.f.). En *Facebook* [Página de Atleta]. Recuperado en agosto, 23, 2012, de <https://www.facebook.com/nerybrenesoficial?ref=stream>
- Novak, J. & Cañas, A. (2008). The theory underlying concept maps and how to construct and use them. En *Institute for Human Machine and Cognition*. Recuperado de <http://cmap.ihmc.us/Publications/ResearchPapers/TheoryCmaps/TheoryUnderlyingConceptMaps.htm>

- O'Donnell, J. (1998). *Avatares de la palabra: del papiro al ciberespacio*. Editorial Paidós Comunicación 123 Digital: Barcelona.
- Oldermarsh De Tierra Blanca. (s.f.). En *Facebook* [Página de Atleta]. Recuperado en agosto, 23, 2012, de <https://www.facebook.com/OldemarshCr/info>
- Oviedo, E. (2012). Fiscalía entrevistó a exviceministra Karina Bolaños por caso de la trocha. En *La Nación*. Recuperado el 7 de noviembre, 2012, de <http://www.nacion.com/2012-10-30/ElPais/Fiscalia-entrevisto-a-exviceministra-Karina-Bolanos-por-caso-de-la-trocha.aspx>
- Pedro Moreno. (2010). En *TEDx Pura Vida*. Recuperado de <http://tedxpuravida.org/?participante=pedro-moreno>
- _____. (s.f.) Recuperado de <https://sites.google.com/site/pmoreno/>
- Pérez, M. (2008, enero 6). “El poder tiene miedo de Internet”. Entrevista: Manuel Castells. Profesor de sociología. En *El País*. Recuperado de http://elpais.com/diario/2008/01/06/domingo/1199595157_850215.html
- Pérez, R. (2008). *Uso de Tecnologías de la Comunicación e Información en Jóvenes de 12 a 18 años del Gran Área Metropolitana. Informe final*. Instituto de Investigaciones Psicológicas, Universidad de Costa Rica: San José, Costa Rica.
- Piscitelli, A. (1995). *Ciberculturas. En la era de las máquinas inteligentes*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Paidós Contextos.
- _____. (2005). *Internet, la imprenta del siglo XXI*. Barcelona, España: Editorial Gedisa.
- Pizarro, L. & Torres, X. (2003). *Nuevos medios de comunicación y subjetividad: el papel del uso del “chat” en las relaciones interpersonales de los y las adolescentes que lo utilizan con regularidad*. (Tesis para optar por el grado de Licenciatura en psicología). Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica. P. 50.
- Prado, M. A. (2010). *Uso de Internet, construcción de identidad e interacción social por medio de la Internet en jóvenes costarricenses*. (Trabajo Final de Graduación). Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica.
- Privacyfix (s.f.) FAQ. Recuperado de <https://www.privacyfix.com/start>
- Programa Sociedad de la Información y el Conocimiento. (2008). *Los jóvenes costarricenses en la Sociedad de la Información. Avance de resultados*. Recuperado setiembre 17, de 2012, de <http://prosic.ucr.ac.cr/estudiojovenes.pdf>
- _____. (2009). *Brecha digital en la educación secundaria: el caso de los profesores costarricenses*. Recuperado setiembre 17, 2012, de <http://prosic.ucr.ac.cr/profesores.pdf>
- “Puntos de vista” desde los cuales se conceptualiza la investigación: paradigmas y enfoques en la investigación en educación. *Enfoques de investigación en educación*.
- Quenqua, D. (2011). Remember me from yesterday. En *The New York Times: Fashion and Style*. Recuperado de <http://www.nytimes.com/2011/12/18/fashion/social-media-reduce-allure-of-high-school-reunions.html>
- Quienes encuentran teléfonos inteligentes revisan a menudo su información*. (2012, 12 de marzo). En *La Nación*. Recuperado el 22 de julio, 2012, de <http://www.nacion.com/2012-03-12/Tecnologia/quienes-encuentran-telefonos-inteligentes-revisan-a-menudo-su-informacion.aspx>

- RACSA. (2010). *45% de los costarricenses acceden a Internet*. Recuperado de http://www.racsa.co.cr/racsa_noticias/penetracion_internet.html
- _____. (s.f.) *53% de los habitantes acceden a Internet*. Recuperado de http://www.racsa.co.cr/comunicados/poblacion_internet/index.html
- Rainie, L., Madden, M., Boyce, A., Lenhart, A., Horrigan, J., Allen, K., & O'Grady, E. (2003). The ever-shifting Internet population: a new look at Internet access and the digital divide. *Pew Internet*. Recuperado de <http://www.pewinternet.org/Reports/2003/The-EverShifting-Internet-Population-A-new-look-at-Internet-access-and-the-digital-divide/06-A-new-understanding-of-internet-use/03-Net-Dropouts.aspx>
- Raynes-Goldie, K. (2010). Aliases, creeping, and wall cleaning: Understanding privacy in the age of Facebook. *First Monday*, 15(1). doi:10.5210/fm.v15i1.2775
- Rheingold, H. (2004). *Multitudes inteligentes. La próxima revolución social*. Barcelona, España: Editorial Gedisa.
- Ricoeur, P. (1980). *La metáfora viva*. Madrid, España: Ediciones Europa.
- Rodríguez, G. & García, E. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Málaga: Editorial Aljube S.L.
- Salas, L. (2012, 8 de junio). Las caras de “Fuera Justo Orozco” conmocionan las redes sociales. *CRHoy.com*. Recuperado el 8 de julio de 2012, de <http://www.crhoy.com/las-caras-de-fuera-justo-orozco-conmocionan-las-redes-sociales/>
- Sanz, J.J. (s.f.). Tecnología, cibercultura y humanismo. En *Análisis* (pp. 197 – 205).
- Santos, M. & Márquez, M. (2003). Capítulo 3: Trayectorias y estilos tecnológicos. Propuestas para una antropología de la tecnología. En Santos & Bueno (Ed.), *Nuevas tecnologías y cultura* (pp. 75-97). Barcelona, España: Anthropos Editorial.
- Schefflen, A. (2008). Sistemas de la comunicación humana. En Y. Winkin (Ed.), *La Nueva Comunicación*. Barcelona: Editorial Kairós.
- Schivinski, Bruno; Dąbrowski, D. (2014). "The Effect of Social-Media Communication on Consumer Perceptions of Brands". *Journal of Marketing Communications*: 2–19. doi:10.1080/13527266.2013.871323
- Scime, E. (2009). The content strategist as digital curator. En *A list apart. For people who make websites*. Recuperado de <http://www.alistapart.com/articles/content-strategist-as-digital-curator/>
- Slevin, J. (2003). *The Internet and Society*. Cornwall: MPG Books.
- Smartphone, tablet sales outpace PC growth. Worldwide sales and market share by operating system.* (s.f.). Reuters. Recuperado de http://graphics.thomsonreuters.com/12/02/GLB_TECHMKTB0212_SC.html
- Soto, M. (2010). Ticos no se conectan a Internet con el celular por falta de interés. *La Nación*. Tomado de <http://www.nacion.com/2010-10-04/AldeaGlobal/NotaPrincipal/AldeaGlobal2540032.aspx>
- Tendencias Digitales. (2007). Indicadores de uso de Internet en Latinoamérica. *VI Aniversario de Tendencias Digitales*. Tomado de <http://www.docstoc.com/docs/15028/Indicadores-de-uso-de-internet-en-latinoam%C3%A9rica>

- Thomas, F. (2003). *Internet Dropouts-an essay in cultural diversity*. Recuperado de http://www.slideshare.net/ft_r/thomas-internet-dropouts
- Trejo, R. (2000). Internet y sociedad urbana. Cuando el ciberespacio y la calle se complementan. En S. Finquelievich (Ed.), *¡Ciudadanos a la red!* (pp. 39-57). Buenos Aires, Argentina: Ediciones Ciccus-La Crujía.
- _____. (2006). *Viviendo en el aleph. La sociedad de la información y sus laberintos*. III. Rasgos de la sociedad de la información. Barcelona, España: Editorial Gedisa, SA.
- Trejos, A. (2012). Foro: *Impacto ético y legal del uso de redes sociales en el área de la salud. 26 de setiembre, 2012*. San José, Costa Rica: Escuela de Enfermería. Universidad de Costa Rica.
- Turkle, S. (1995). *La vida en la pantalla. La construcción de la identidad en la era de Internet*. Barcelona: Editorial Paidós
- Universidad de Costa Rica. Programa Sociedad de la Información y el Conocimiento. (2010). Informe 2010 Hacia la sociedad de la información y el conocimiento. Recuperado de <http://prosic.ucr.ac.cr/informe2010/informe2010.html>
- _____. (2011). Informe 2011 Hacia la sociedad de la información y el conocimiento. Recuperado de <http://prosic.ucr.ac.cr/Informe%202011/informe2011.html>
- Usuarios Bus Santa Ana-Escazú. (2012). En *Facebook* [Grupo cerrado]. Recuperado en diciembre, 5, 2012, de <https://www.facebook.com/groups/214837955289704/>
- Van Dijk, T. (2000). El discurso como interacción social. Editorial Gedisa: España.
- Villalobos (2012, setiembre 20). Viquez censura a Karina Bolaños por entrevista. En *La Nación*. Recuperado noviembre 19, 2012, de <http://www.nacion.com/2012-09-20/ElPais/viquez-censura--a-karina-bolanos-por-denuncia.aspx>
- Villegas, J. (Marzo, 2012). Usar ‘compu’ se volvió tan necesario como leer y escribir. *La Nación*. Pp. 4A.
- _____. (Marzo, 2012). Miles en Costa Rica aún no saben leer o escribir. *La Nación*. Pp. 5A.
- _____. (Marzo, 2012). No solo navegar, sino aprovechar todo su potencial. *La Nación*. Pp. 5A.
- Voxpopuli. (2010). *Panorama digital-metodología*. En *Estudios*. Recuperado de <http://voxpathulicr.wordpress.com/2010/05/07/panorama-digital-metodologia/>
- Wei, L. (2012). Number matters: The multimodality of Internet use as an indicator of digital inequalities. *Journal of Computer-Mediated Communication* 17 (3). doi: 10.1111/j.1083-6101.2012.01578.x
- Wei, L. & Hindman, D. (2011). Does the digital divide matter more? Comparing the effects of new media and old media use on the education-based knowledge gap. *Mass Communication and Society*, 14(2), 216–235. Recuperado de <http://wenku.baidu.com/view/aec75065ddccda38376bafef.html>
- Whitaker, R. (1999). *El fin de la privacidad: cómo la vigilancia total se está convirtiendo en realidad*. Barcelona, España: Ediciones Paidós Ibérica.
- Wilbur, H. (2015). A new algorithm for Instagram helps you make your friends jealous of your fashion sense. En *Mashable Lifestyle*. Recuperado de <http://mashable.com/2015/06/20/algorithm-how-to-take-fashionable-instagram/>

- William J. Mitchell (2001). *E-topía. "Vida urbana, Jim; pero no la que nosotros conocemos"*. Barcelona: Editorial Gustavo Gili.
- Wilson, S. & Peterson, L. (2002). The Anthropology of Online Communities. *AR Reviews in Advance*, 31, 449-467. doi: 10.1146/annurev.anthro.31.040402.08543
- Winocur, R. (2006). Internet en la vida cotidiana de los jóvenes. *Revista Mexicana de Sociología*, Julio-Septiembre, 551-580 Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=32112601005#>
- Yahoo! (2012). Yahoo! News. Election Control Room. Recuperado el 7 de noviembre, 2012, de <http://news.yahoo.com/control-room/>
- Zamora, M. (2012, 10 de setiembre). Comentario. En *La Nación*. Recuperado el 7 de noviembre, 2012, de <http://www.nacion.com/2012-09-10/EIPais/Revista-espanola-publica-imagen-de-Karina-Bolanos-posando-semidesnuda.aspx?Page=11#comentarios>