

El periódico digital y sus usos sociales: un estudio cualitativo sobre la construcción social del medio

Betsabee Fortanell Trejo¹

Palabras clave: Periódico digital, construcción sociotécnica, usos sociales, metodología cualitativa.

Key words: Digital newspaper, sociotechnical construction, social uses, daily life, qualitative methodology.

Introducción

Este capítulo expone los hallazgos principales de la tesis “Usos sociales del periódico digital: un abordaje del proceso de coconstrucción sociotécnica del medio”,² donde el periódico digital se comprendió como un artefacto, cuya configuración es técnica y social; es decir, el medio también es construido por el usuario.

Lo anterior orientó un proyecto de investigación que recuperó el Modelo de Construcción Social de la Tecnología (Social Construction of Technology, SCOT). Para Bijker, Hughes y Pinch (1993), los usuarios representan un grupo social fundamental en el desarrollo de la tecnología. A su vez, dicha propuesta teórica dialogó con un enfoque cualitativo que abarcó los espacios *online* y *offline*, a través de la observación no participante en Internet y de la entrevista semiestructurada.

Al plantear al periódico digital como una innovación se pudo conocer que el medio de comunicación adquiere sentido cuando brinda al lector elementos para socializar en su vida cotidiana. No obstante, queda la labor de afinar metodologías útiles para comprender la relación del lector con el periódico digital, así como las diferentes apropiaciones de los medios digitales.

Hacia la comprensión del periódico digital como artefacto: debates, mitos y utopías

El periódico digital como innovación tecnológica es el resultado de controversias técnicas, de mercado y de uso social. Es así que la permanencia de una máquina de

¹ Egresada de la Maestría en Comunicación de la Universidad de Guadalajara; profesora en Universidad Autónoma de Querétaro; estudiante del Doctorado en Estudios Socioculturales de la Universidad Autónoma de Aguascalientes. Contacto: betsabeefortanell@gmail.com

² Investigación desarrollada como requisito para obtener el grado de maestra en Comunicación (por la Universidad de Guadalajara), posgrado inscrito al Programa Nacional de Posgrados de Calidad, del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) en el nivel Competencia Internacional.

comunicar se asegura si su inventor piensa en términos de desplazamientos técnicos y sociales. Y sólo al final de un largo recorrido se estabilizará el nuevo sistema de comunicación (Fichy, 1993).

El propósito fue exponer un planteamiento a partir del constructivismo social, arraigado en la sociología de la tecnología, para argumentar que el periódico digital no sólo se conforma en las redacciones, en las áreas administrativas del medio de comunicación, en Internet, sino que su construcción depende del lector; del uso social, entendido como significación (Gómez-Mont, 2002).

De esta manera, al igual que Pinch y Bijker (1993), se acepta que los estudios de la ciencia y de la tecnología se benefician mutuamente. Comprender al periódico digital como una innovación implica: rechazar el determinismo tecnológico (anular que la tecnología impone a los usuarios formas de consumo y de uso). Por el contrario, se acepta que en la construcción del medio de comunicación hay espacio para negociaciones, resistencias y revalorizaciones entre lo social y lo técnico.

Mitos y utopías del periódico digital: discursos propios de su tiempo

El periódico digital se ha desarrollado teniendo como contexto la conformación de un nuevo paradigma social, cuyos elementos (tecnología, conocimiento e información) han provocado y caracterizados sus mitos y utopías.

La *sociedad programada* (Touraine, 1973), *postindustrial* (Bell, 1976), de la *postinformación* (Negroponte, 1995) e *informacional* (Castells, 2006) son propuestas que destacan el valor del conocimiento, de la tecnología y de la información como factores de producción, de empoderamiento, como determinantes de clases sociales, como elementos que establecerían el devenir de las sociedades, específicamente, en la elevación del nivel de vida y en el cambio social.

Un estudio sociotécnico del medio requiere del despojo de esas utopías; en la medida que una innovación se piensa a partir del constructivismo social y se brinda una perspectiva histórica, obligadamente también encuentra su lugar en la sociedad.

Para Mosco (2004), la creencia en los rasgos mitológicos de las tecnologías de la comunicación y la información equivale a amnesia histórica. Sin embargo, no es posible entender el lugar de la tecnología sin considerar mitos de los sistemas de comunicaciones informáticas, en particular Internet, la *World Wide Web* y el ciberespacio.

El discurso digitalista es mítico; se establece así mismo como fedatario de una realidad, una revolución tecnológico-digital que se confunde con el mito, o con el nacimiento de una nueva era, lo cual niega la historia y la irracionalidad (Almirón y Jarque, 2008).

Con las “nuevas” tecnologías han venido mitos semejantes a los que antecedieron a la electricidad, a la radio, a la televisión pero es a partir de estos capítulos, en estos entramados históricos, donde se comprende cómo se conforman las innovaciones tecnológicas desde el mito hasta la puesta en práctica (Mosco, 2004).

Entonces, se identifica un *patrón en la historia de la tecnología*. Para Mosco (2004), la tecnología encuentra un lugar privilegiado en la sociedad después del mito:

El verdadero poder de las nuevas tecnologías no aparece durante el período mítico; es decir, cuando son aclamados por su capacidad para lograr la paz mundial, para renovar las comunidades [...] la historia, la geografía o la política sino que su impacto social es mayor cuando las tecnologías se convierten en banales (p. 19).

En su rol de “nuevo o novedoso”, el periódico digital se cubre por un halo mítico que ha permeado en lo más profundo, trayendo consigo a los optimistas del periodismo digital que vislumbran una oportunidad para superar las limitaciones del periódico impreso.

Las utopías del periódico digital se relacionan con la presencia y uso de la tecnología, con un aumento y mejora de la libertad de opinión, en la creación y acceso a la información; los defensores del periodismo digital suponen a la información más profunda, ética y plural, simplemente gracias a la tecnología (Almiron y Jarque, 2008).

Los discursos utópicos, en áreas profesionales y académicas, sostienen que en Internet había nacido una nueva prensa, con su propia identidad y su lenguaje (Fogel y Patiño, 2008); un periodismo más democrático, participativo, abierto y plural (Meso, 2006); un medio de comunicación sin limitación geográfica y universal (Navarro, 2000).

La crítica a tales enunciados parte de reflexiones profundas e históricas sobre la construcción sociotécnica de los artefactos, de tal manera que el discurso se mesura. El periodismo para Internet³ conserva estructuras clásicas en la forma de trabajar y entender la profesión periodística; más que una ruptura, indican semicontinuidad y características distintas a las que implican las ideas de cambio o evolución que defienden los apologetos (Almirón y Jarque, 2008).

Comprender al periódico digital como innovación tecnológica rechaza los discursos utópicos. Por el contrario, es necesario estudiar al medio de comunicación en diálogo con su usuario; la relación sujeto artefacto. En síntesis, el constructivismo social de la tecnología.

Los usos sociales y la construcción social del periódico digital

Este proyecto tuvo los objetivos de describir y comprender los usos sociales del medio; derivados de contemplar al periódico digital como una innovación que se construye desde lo técnico y lo social. En consecuencia, la pregunta rectora de investigación se enunció como: ¿cuáles son los usos sociales que el lector hace del periódico digital?

A esta interrogante se sumaron las preguntas secundarias: ¿cuáles son las prácticas del usuario involucradas en la lectura del periódico digital, ¿cómo el lector ha introducido el periódico digital a su cotidianidad?

³ Almirón y Jarque (2008) prefieren el concepto *periodismo para Internet* en lugar de periodismo electrónico, ciberperiodismo, periodismo en línea o periodismo digital.

Fueron inquietudes relacionadas con el modelo de construcción social de la tecnología para ver, conocer y analizar los procesos que existen del lado del usuario (Ayala, 2013).

De esta manera, el objeto de estudio tiene diferentes alcances: el primero relacionado con la construcción social de la tecnología útil para estipular que el periódico digital se co-construye desde lo técnico y lo social; en el segundo, se asume que cada lector (usuario) se vincula con el periódico digital de una forma particular a través de las prácticas cotidianas, y un tercer nivel afín al uso social, en el que se examinarán las significaciones que el lector (usuario) brinda al periódico digital como innovación tecnológica.

El modelo scot: marco teórico para la comprensión del periódico digital como artefacto/innovación

Pensar al periódico digital como una innovación tecnológica construida de manera sociotécnica a ubica esta investigación en las propuestas teóricas preocupadas por la comprensión de las relaciones sujeto-artefacto, lector-medio.

La teoría de hipermediaciones de Scolari (2008) se centra en los espacios del sujeto con la tecnología, y los aborda como procesos integrados de intercambios, producciones y consumos simbólicos. De esta manera, el concepto hipermediación aborda el salto del objeto al proceso:

O, como decía hace dos décadas Martín-Barbero, perderíamos el objeto para ganar un proceso: el proceso de hipermediación. Al hablar de hipermediación no nos referimos tanto a un producto o a un medio sino a procesos de intercambio, producción y consumo simbólico que se desarrollan en un entorno caracterizado por una gran cantidad de sujetos, medios y lenguajes interconectados tecnológicamente (pp. 113-114).

Con el término de la hipermediación de Scolari (2008), esta investigación se coloca en las dinámicas culturales de las tecnologías. Allí donde el modelo SCOT de Bijker, Hughes y Pinch (1993) propone al usuario como integrante del grupo social fundamental en el desarrollo de la tecnología.

El modelo SCOT, al manifestar que los usuarios tienen un papel relevante, propone el término flexibilidad interpretativa para describir la construcción de significados diferentes de la tecnología a partir de sus usos, lo cual enriquece la comprensión de los éxitos o los fracasos de una invención (Bijker, Hughes y Pinch, 1993).

En el modelo, el contexto social es relevante. A partir del mismo se comprenden normas, valores, significados del artefacto (Pinch y Bijker, 1993). En otras palabras, la construcción sociotécnica se lleva a cabo en el día a día. La reflexión sobre las *maneras de hacer* cotidianas fueron el punto de partida de la investigación de De Certeau (2007) y fueron útiles a esta investigación para el estudio del contexto. El autor cuestionó la supuesta dominación de los usuarios e indagó en la práctica del *hombre común*, y en sus respectivas vías para gestionar lo cotidiano.

Las *maneras de hacer* constituyen vías para conocer, reflexionar e investigar cómo los usuarios se reapropian del espacio organizado por los técnicos en la producción sociocultural (De Certeau, 2007). A partir de estas observaciones, se formula que los usos sociales del periódico digital se producen en la lógica de las prácticas cotidianas.

En términos generales, con el modelo SCOT, se afirma teóricamente que el periódico digital no lograría estabilizarse por sí solo como medio de comunicación. Por el contrario, es a través de un proceso de co-construcción (entre la tecnología y el lector) que el medio se desarrolla, generando pugnas, controversias, significados y, por tanto, usos sociales diferentes a los pensados por sus creadores, por sus defensores, por sus mitos y utopías.

Hacia una reflexión del periódico digital a partir de sus usos sociales

Al hablar de la co-construcción *social de la tecnología* se bosquejó un mapa teórico que orientó hacia el estudio y la comprensión de los usos sociales del periódico digital.

Al igual que un texto, las tecnologías llegan dotadas de un programa interpretativo, pero en el proceso de recepción esa propuesta puede ser reinterpretada por los usuarios. Tanto los programadores como los diseñadores de tecnologías pueden imaginarse en la parte superior de una pirámide; sin embargo, en situaciones concretas de intervención su poder se diluye (Scolari, 2008). De hecho, no hay un uso correcto y nunca se pueden dar por sentados los usos de cualquier tecnología (Oudshoorn y Pinch, 2003).

El uso social refiere a la apropiación que el usuario hace de la innovación, dando pauta a un escenario complejo en el que coexisten la influencia tanto del sujeto como de la tecnología.

La escuela de usos sociales pone acento en la complejidad del proceso de apropiación tecnológica. Es una propuesta capaz de superar el esquema de los “efectos” y de los “impactos” de la tecnología con que habla la escuela funcionalista de la comunicación (Gómez-Mont, 2005).

Además, la noción de uso social mira en retrospectiva y remite a un proceso de construcción social, hace hincapié en procesos micro, ya que el uso social no puede darse por sentado ni tampoco es generalizable, sino que responde a particularidades de grupos o individuos (Gómez-Mont, 2005).

De esta manera, el lector tiene la posibilidad de crear, negociar, dar formas, significados y usos sociales, a veces no concebidos por el productor (periodista o el medio de comunicación). No obstante, tampoco se niega que el lector haga uso del periódico digital a partir de aquello que el medio propone. En suma, implica que la relación usuario-tecnología sea un proceso de reconfiguración constante.

Es así que, a través de los usos sociales, el periódico digital se despoja de mitos y utopías. Adquiere su lugar en un sistema de medios de comunicación y se inserta en la vida cotidiana de los lectores.

La metodología cualitativa para estudiar los usos sociales del periódico digital

El periódico digital se co-construye en procesos sociotécnicos. Por las características de este planteamiento, el estudio de los usos sociales del periódico digital es inseparable de la metodología cualitativa. En consecuencia, los sujetos tienen un lugar central; sus percepciones, ideas, emociones e interpretaciones, constituyen la investigación misma (Sautu, 2003: 71).

El abordaje de los usos sociales corresponde a circunstancias concretas. De acuerdo con su contexto, cada grupo social o cada individuo hará usos sociales y tendrá significaciones diferentes de un artefacto.

Por consecuencia, en este proyecto de investigación, se entendió por *caso* al sujeto lector. Si bien no pueden darse por sentados los usos sociales de un artefacto (Oudshoorn y Pinch, 2003), tampoco pueden ser generalizados a todo un colectivo de usuarios, ya que los usos que se asignan a una tecnología están relacionados con contextos y con circunstancias específicas, se trata de procesos micro (Gómez-Mont, 2005).

Para el problema de investigación que interesa aquí, el estudio de caso fue una ruta para la comprensión de los usos sociales del periódico digital. El caso es un medio y no el objeto de estudio; es decir, el caso en sí mismo adquiere importancia secundaria (Gundermann, 2001).

Primera etapa del trabajo de campo: aproximación a lectores y la elección de casos de estudio

En lo siguiente se reseñan las herramientas que integraron la propuesta metodológica para identificar y describir los usos sociales: la elección de casos de estudio, la observación no participante en Internet de usuarios de periódicos digitales y la entrevista semiestructurada.

La primera etapa del trabajo de campo supuso la aproximación a lectores de periódicos digitales y la delimitación del estudio. La elección de casos está circunscrita a un territorio físico, la ciudad de Querétaro (México).

La delimitación geográfica permite describir, contrastar y comprender los usos sociales del periódico digital en contextos semejantes. Por ejemplo, una tercera parte de los hogares en el estado de Querétaro tiene acceso a Internet; un escenario semejante a la media nacional y a nueve entidades más,⁴ según el Instituto Nacional de Geografía y Estadística (INEGI, 2013).

⁴ Según datos del INEGI (2013), 34.2% de los hogares en Querétaro cuenta con acceso a Internet; se trata de un porcentaje cercano a los estados de Aguascalientes (35.8%), Coahuila (34.3%), Chihuahua (32.1%), Jalisco (36.4%), Ciudad de México (29.3%), Morelos (32%), Nayarit (31.6%), Sinaloa (34.3%) y Tamaulipas (35%), mientras que para la media nacional el INEGI calcula que 30.7% de los hogares tiene acceso Internet, lo cual se traduce en 46 026 450 usuarios de Internet en México que representan 43.5% de la población.

Ahora bien, se seleccionaron usuarios (casos) que tuviesen características diferentes entre sí (escolaridad, sexo, edad, ocupación). Cuando se pretende realizar investigaciones sobre Internet cuyo interés es estudiar pocos individuos, es de utilidad considerar las diferencias más relevantes entre los sujetos de investigación (lectores, usuarios de periódicos digitales) (Estrada y Rodríguez, 2001).

La elección de los lectores partió la aplicación de un cuestionario *online*, el cual tuvo los objetivos de bosquejar un perfil de usuario de periódicos digitales y tener el acercamiento a los sujetos de estudio.

El enlace al cuestionario se compartió a través de redes sociales (Facebook); llegó a 111 usuarios, de los cuales sólo 40 fueron partícipes de esta primera aproximación. Enseguida, se construyó una base de datos. Más tarde, se estableció contacto con los lectores para invitarlos a participar en la investigación. Por lo tanto, tras este acercamiento al campo se definieron los casos de estudio.⁵

Una apuesta por reunir los espacios online y offline: la observación no participante y la entrevista semiestructurada

Para la obtención de datos se recurrió a la observación no participante en Internet y a la entrevista semiestructurada. Con ambos instrumentos se caracterizaron las prácticas del lector, así como las maneras a través de las cuales el usuario integra al medio de comunicación a su cotidianidad; al mismo tiempo se exploraron las significaciones del periódico digital.

La observación no participante es lo que Anguera (1997) llama observación externa. Para Guber (2011), entre las formas de observación se distingue la del observador puro: aquel que se niega explícitamente a adoptar otro rol que no sea el propio. Se trata de observación plena.

Lo que aquí se propuso como observación no participante se llevó a cabo a través de una aplicación (*Kidlogger*) que registró movimientos de los usuarios (casos de estudios) en los aparatos (laptop o celular, específicamente) que emplean para leer el periódico digital. En general, esta herramienta produjo datos que permitieron hacer inferencias sobre las prácticas de los lectores.

La observación tiene dos sentidos: el primero, la acción del investigador de mirar detenidamente; el segundo, el conjunto de cosas observadas, de datos y fenómenos (Pardinas, 1984). La observación no participante de este proyecto está

⁵ Los cuatro casos que comparten el hábito por la lectura de periódicos digitales. En breve, se describen a continuación: Salvador tiene 28 años es soltero y licenciado en Derecho y maestrante en Justicia y Derecho Constitucional; lee el periódico desde la computadora. Aficionado tiene 29 años y usa el teléfono celular para leer; su nivel de escolaridad es Licenciatura en Administración y es empresario, soltero. Araceli tiene 35 años y es una profesora de tecnologías en escuelas secundarias; es madre de tres hijos. Angélica tiene 41 años y es licenciada en Psicología, maestra en Psicología Clínica y profesora en una universidad pública; es soltera.

relacionada con la última afirmación, en la medida que lo observado fueron datos que caracterizan prácticas.

Si se considera que el problema de investigación define la metodología, el estudio de caso y la observación no participante en la *web* fueron dos opciones útiles para atender a los objetivos de investigación: indagar en el proceso de co-construcción sociotécnica del periódico digital, a partir de los usos sociales del lector.

Para el conocimiento y la comprensión de tales significaciones, la observación no participante en Internet se complementó con la entrevista semiestructurada, lo cual implicó no sólo observar sino interrogar por qué y para qué de las prácticas del lector.

Una de las características de la investigación social es que los “objetos” que se estudian en realidad son “sujetos” que por sí mismos producen relatos de su mundo; las diferencias entre la observación y la entrevista no son lejanas, cuando se desea entrevistar a gente con la que uno ha establecido contacto mediante la observación se necesita poco trabajo extra (Hammersley y Atkinson, 2003).

Es así que se eligió la entrevista semiestructurada para complementar la observación no participante. En ésta el investigador dispone de un guion con los temas que deben tratarse, ya que la conversación puede plantearse de diversas maneras para hacer las preguntas que parezcan oportunas (Corbetta, 2007).

Con las dos herramientas de investigación (la observación no participante en la *web* y la entrevista semiestructurada) se reunieron dos espacios: *online* y *offline*. En otras palabras, la metodología se movió en dos escenarios donde el periódico digital se está co-construyendo, desde el ámbito tecnológico (visible en la computadora, en los teléfonos celulares, en las tabletas) y desde el ámbito social (el usuario y su contexto).

Categorías para la captura de datos

Con el propósito de tejer la problematización, el marco teórico, la metodología y el trabajo de campo se formularon tres categorías para la captura de datos: *aproximación al periódico digital*, *prácticas de lectura del periódico digital* y *significación respecto al periódico digital*, de las cuales, simultáneamente, se derivan subcategorías.

La categoría *aproximación al periódico digital* abarcó los datos que describieron cómo el usuario se ha relacionado con el periódico digital (en otras palabras, cómo el lector resolvió los problemas de aproximación al medio). Aquí se ubicó el modelo SCOT (problemas, soluciones, controversias).

La categoría *prácticas de la lectura del periódico digital* se vinculó con las *maneras de hacer*, y se pensó para seleccionar los datos generados a partir que el usuario se relaciona con el periódico digital y su lectura.

Por su parte, *significación del periódico digital* (tercera categoría) tuvo el fin de vincular las prácticas del lector con las significaciones de uso.

En el esquema se exponen las categorías y las subcategorías, las cuales se describen y se relacionan con las herramientas metodológicas.

Tabla 1
Categorías para la observación no participante en Internet
y la entrevista semiestructurada

Categoría	Subcategorías	Descripción	Herramienta
Aproximación al periódico digital	Trayectoria de vida en relación con la lectura de periódicos digitales	Indagar en los acercamientos al periódico digital; si el lector es migrante o nativo digital. Modificaciones o desarrollos en cuanto a la lectura del periódico digital	Entrevista semiestructurada
	Horarios de lectura del periódico digital	Horarios para la lectura del periódico digital	Observación no participante en Internet
	Dispositivo tecnológico	Herramientas tecnológicas de lectura: PC, celular o tabletas	Observación no participante en Internet/ Entrevista semiestructurada
	Plataformas virtuales de lectura	Vías virtuales para lectura del periódico digital	Observación no participante en Internet/ Entrevista semiestructurada
	Tiempo de lectura	Periodos de lectura (diario o semanal)	Observación no participante en Internet/ Entrevista semiestructurada
	Oferta de periódicos digitales	Periódicos digitales tanto locales, nacionales o internacionales	Observación no participante en Internet/ Entrevista semiestructurada
Prácticas de lectura del periódico digital	Jerarquización de contenidos	Secciones y temáticas que interesan al lector	Observación no participante en Internet/ Entrevista semiestructurada
	Lectura de contenidos	Recuperar secciones y contenidos de lectura	Observación no participante en Internet/ Entrevista semiestructurada
	Participación	Participación del lector	Observación no participante en Internet/ Entrevista semiestructurada
	Contexto de lectura del periódico digital	Espacios de lectura	Entrevista semiestructurada
Significación del periódico digital	Asociación con el contexto del usuario	El periódico digital posibilita: desarraigarse del contexto inmediato y arraigarse a un contexto específico (local, nacional e internacional)	Entrevista semiestructurada
	Valores democráticos	El periódico digital posibilita la toma de decisiones, crear juicios de valor; empoderarse con información	Entrevista semiestructurada
	Esparcimiento	El periódico digital como un espacio de recreación	Entrevista semiestructurada
	Intereses del lector	El periódico digital solventa los intereses del lector, sus inquietudes laborales, sus preocupaciones personales, de la localidad o del país	Entrevista semiestructurada

Fuente: Elaboración propia con base en datos de Fortanell (2014).

El análisis de resultados: hacia los usos sociales del periódico digital

Con el propósito de identificar las significaciones del periódico digital, se formuló el esquema de análisis, basado en una tipología de usos sociales.

Tabla 2 Usos sociales del periódico digital		
Tipo de uso (Scolari, 2004, 2008)	Uso social (el periódico digital como...)	Descripción (observables)
Real	Delimitador del entorno	El periódico digital como recurso para delimitar el contexto local, nacional e internacional del lector
Dominante	Extensión del periódico impreso	El periódico digital representa la continuidad/ Complemento del periódico impreso
Prescrito	Fuente de información	El periódico digital como fuente de información confiable de actualidad
Real	Fuente de entretenimiento	El periódico digital significa un espacio de recreación
Real	Ancla sociocultural	El periódico digital como fuente de raíces culturales y sociales del lector
Real	Reafirmador de conocimiento	El periódico digital confirma, comprueba y contrasta la información consultada en otros medios de comunicación
Dominante	Producto de lectura a medida	El periódico digital como un medio de comunicación de la lectura personalizada
Instruccional	Vía instantánea y cómoda de información	El periódico digital representa una ruta para el acceso a información práctica, cómoda y breve
Real	Promotor y difusor de valores, tradiciones y prácticas	El periódico digital como reflejo de la sociedad y de la cotidianidad

Fuente: Elaboración propia con base en datos de Fortanell (2014).

En general, con la estrategia metodológica se indagó en las prácticas cotidianas del usuario para identificar las significaciones que el lector ha otorgado al medio de comunicación; es decir, aquellos usos sociales que definen la co-construcción del periódico digital.

Principales hallazgos: el modelo scot, problemas y soluciones del proceso de co-construcción

Es oportuno recordar que en esta tesis el periódico digital se concibe como una innovación tecnológica, co-construida en un proceso sociotécnico. No obstante, aunque son varios los actores involucrados, interesa centrarse en el grupo social relevante que constituye el usuario. El lector define problemas y soluciones, se

encarga de la flexibilidad interpretativa, de las tácticas y de las maneras cotidianas de hacer al artefacto.

Los casos estudiados (cuatro: dos hombres y dos mujeres) conforman un grupo social relevante que interacciona con la innovación (el periódico digital) para cumplir con la función básica de informarse –de la cual se desprenden más fines–, ya sea para conocer el acontecer nacional o bien para estar al tanto de temas relacionados con su profesión; asimismo, de esta función se despliegan una serie de *problemas* y *soluciones*, y en general prácticas de lectura insertas en la rutina cotidiana del sujeto.

Con *problemas* y *soluciones* se remite al modelo SCOT, el cual indica que el usuario se enfrenta a controversias generadas a causa de la *aproximación al artefacto*.

Los problemas se traducen en: horarios de consulta del periódico digital, el dispositivo tecnológico para lectura, el contexto de lectura, entre otros. Por otra parte, las soluciones son complejas y atienden a un nivel más general en el que se involucra el *contexto más amplio* del usuario.

Por ejemplo, al problema “dispositivo tecnológico”; es decir, qué herramienta emplea el lector para aproximarse al periódico digital, se vincula (en gran medida) al contexto del sujeto. En todos los casos, el artefacto (computadora o teléfono celular) utilizado para laborar es el mismo para acudir al medio de comunicación digital.

Asimismo, el dispositivo tecnológico y su función están relacionados con otras pautas como los días de lectura y los horarios. Como la laptop o el teléfono celular son objetos para trabajar, el periódico digital es consultado durante los días laborales (lunes a viernes). Simultáneamente, los horarios que cada usuario destina para la lectura del medio están vinculados al tiempo libre o a los espacios entre otras actividades cotidianas.

La *solución* adoptada por cada lector para resolver los *problemas* de *aproximación* al periódico digital tiene su origen en el contexto del sujeto, y no en el medio de comunicación en sí. Es decir, para lograr el éxito del artefacto, no sólo el medio debe contar con versiones adaptables a cualquier tipo de pantalla (laptop o dispositivos móviles), sino contemplar el vínculo entre el dispositivo tecnológico y el lector.

Este hallazgo enmarca al periódico digital en un sistema de medios. Implica reconocer que el sujeto no suele leer el diario en Internet las 24 horas del día. Por el contrario, el lector convive con otros medios de comunicación a lo largo de la jornada. Puede ser que recurra al periódico digital en horarios particulares pero, durante el resto del día, el sujeto también consulta la televisión, la radio o los diarios impresos.

La *aproximación* al medio y, en general, las prácticas del sujeto muestran que el periódico digital es dinámico. Con este supuesto no se está refiriendo a la instantaneidad o inmediatez del medio, sino a que el diario se transforma de acuerdo con la *solución* que el lector elige para llegar al medio.⁶

⁶ Sin embargo, dichos cambios en la presentación de los contenidos también son previstos por el medio, a través del llamado *responsive web desing* o del diseño *web* adaptable. Significa la

Las soluciones de aproximación deben observarse con más detenimiento. Los diarios digitales están encontrando formatos en Internet, en los teléfonos celulares o en las tabletas y en otro tipo de pantallas o en “subsistemas” de Internet como las aplicaciones. Entonces, si entre las posibilidades de *solución* del sujeto está el empleo de dispositivos *nuevos*, el proceso de co-construcción seguirá en marcha. Es un escenario complejo y de equilibrio constante, cuyo contexto se caracteriza por la actualización frecuente de aparatos de comunicación.

Por otra parte, la elección de periódicos digitales también representa un problema en la co-construcción del artefacto. La solución a esta *controversia* está ligada a los gustos e intereses del lector. Para el usuario no resulta significativa la posibilidad (la cualidad mitológica) de poder acceder a cualquier diario en Internet (independientemente de la nacionalidad o del idioma) de forma gratuita e inmediata.

En cambio, el lector consulta periódicos digitales (no importa si son nacionales e internacionales) con el fin de conocer información de temas cercanos; para el usuario es importante participar en la vida cotidiana (tanto familiar como laboral) y de hacerse de recursos (informativos) para entender su contexto.

De igual manera, en la oferta de medios, hay espacio para los diarios impresos. Cuando se trata del periódico en papel, el lector consulta a los medios regionales por varias razones: es más accesible, es el que “llega a casa”.

Tal hallazgo muestra la coexistencia de diarios impresos y digitales, y anula la posibilidad del desplazamiento de uno por otro. Los periódicos en papel están arraigados en la tradición, en los lazos familiares, en las prácticas de convivencia al interior del hogar.

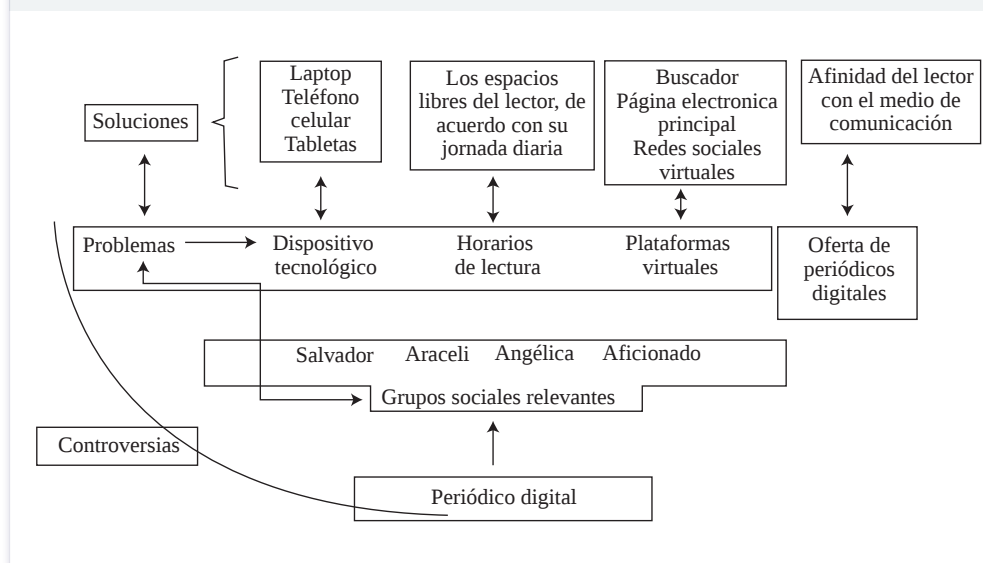
En la lectura del periódico impreso se encuentran los orígenes del sujeto como lector. En el diario en papel, el usuario se forjó como lector. En otras palabras, el usuario que participa en el proceso de co-construcción del periódico digital fue un lector de diarios impresos.

A través de las controversias, por las pugnas entre problemas y soluciones, se visualizan los modos en cómo el lector se apropia de un artefacto. En medio de esta dinámica se conciben las *prácticas* del lector, las *maneras de hacer* del usuario. En otras palabras, hablan de las formas en cómo el lector integra el periódico digital a su vida cotidiana.

A través de las prácticas se localizan los usos sociales más elementales, los *prescritos*, relacionados con que el periódico digital significa para el usuario una *fuerza de información* y una *vía instantánea y cómoda de información*, en la medida que el lector consulta el medio entre sus espacios libres y en la comodidad de su sitio de trabajo o casa.

capacidad del periódico digital (o de cualquier plataforma) para adaptar su apariencia a cualquier dispositivo tecnológico (teléfonos, tabletas, computadoras personales, televisores).

Figura 1
Esquema de *problemas y soluciones* del periódico digital como artefacto



Fuente: Fortanell (2014).

En la rutina cotidiana, los usos sociales *dominantes* se traducen en: la *extensión del periódico impreso* y en el *producto de lectura a medida*. Puesto que el usuario primero leyó el formato en papel y después la versión digital del medio. Además, el lector encuentra en el diario digital un medio personalizado.

Otros de los usos sociales son los llamados *reales*, entre los que se consideran el periódico digital como *delimitador del entorno*, como *fuentes de entretenimiento*, como *reafirmador de conocimiento*, así como *productores y difusores de valores, tradiciones y prácticas*.

Para los cuatro casos de estudio, el periódico digital permite diferenciar a Querétaro del resto de los estados, o en su caso, a México del mundo. En el medio, los lectores hallan espacios de entretenimiento y relajación. Igualmente, el diario digital comprueba y reafirma la información que, quizá, se dio a conocer primero en redes sociales virtuales (como sucede con uno de los usuarios). Asimismo, en los periódicos digitales, los usuarios localizan datos identitarios de una realidad determinada (laboral, profesional, etcétera).

En el catálogo de *usos sociales* también se incluyó otro de carácter real: *ancla sociocultural*, el cual indica que el periódico digital es una vía para referir a las raíces culturales y sociales del lector. Los usuarios reconocen este uso en el periódico impreso y el digital. Incluso, el primero se percibe como más cercano al contexto del usuario.

Frente a las particularidades en las *maneras de usar* el medio de comunicación, cada uno de los casos hacen posible un *uso social en común*. El periódico digital

tiene un *uso socializador*. Es un artefacto al que se acude para contar con los recursos necesarios para conversar con familiares, amigos, colegas, etcétera. En todos los casos, es necesario consultar el periódico digital para dialogar y afianzar lazos.

En otras palabras, por encima de los ideales utópicos del periódico digital como artefacto, está el *uso social real* de socializar. Más que un ciudadano informado sin limitaciones, el lector de diarios digitales es un sujeto que requiere de aceptación entre los suyos, y el medio es un artefacto que le brinda recursos para hacerlo. Es decir, de la lectura del periódico digital, del simple acto de informarse, se extienden otras prácticas. El artefacto se despoja de *mitos* en la rutina cotidiana.

Aunque los diarios digitales cuenten con los recursos (accesibilidad en tiempo y espacio, gratuidad, sin limitaciones de tiraje) para pensarse como artefactos revolucionarios, el sujeto los co-construye como aparatos o como medios de comunicación comunes, en la medida que el lector no persigue un fin mitológico o idealizador del periódico digital.

Si se toma en cuenta el *patrón*⁷ en la historia de la tecnología, el periódico digital encontraría su lugar en la sociedad como un medio de comunicación *común* e igual a otros (la radio o la televisión, por ejemplo). No obstante, su proceso de co-construcción seguirá abierto en la medida que el lector emplee dispositivos tecnológicos novedosos para llegar al medio.

Reconocimiento de limitaciones y propuestas para el futuro: instrumentos metodológicos y posibles abordajes de estudio

A manera de cierre, este último apartado tiene los propósitos de reconocer las limitaciones del estudio y plantear preguntas para investigaciones futuras sobre el periódico digital, así como vincular los resultados con rutas de abordaje para continuar el estudio del artefacto. Por consecuencia, se lanzan hipótesis y se hacen señalamientos particulares a la metodología que rodea a los objetos de estudio en la red.

Los hallazgos caracterizan al periódico digital como un artefacto en desarrollo constante, a través de un proceso lleno de controversias en las cuales el usuario ocupa un lugar relevante porque no sólo encuentra *soluciones* a los *problemas* del artefacto sino que, a través de sus prácticas de lectura, otorga un uso común al diario digital, un *uso socializador*. Para llegar a estas conclusiones fue de utilidad comprender al periódico digital como una innovación tecnológica (artefacto).

No obstante, quedan preguntas pendientes. Por ejemplo: ¿los hallazgos serán diferentes en otros contextos?, ¿el periódico digital tiene un uso socializador en otros casos?, o bien, ¿el uso socializador del periódico digital es diferente de los usos sociales de otros medios de comunicación? Porque si la radio, la televisión, las revistas o los diarios impresos también se caracterizan por un uso socializador,

⁷ Mosco (2004) propone que la tecnología encuentra su lugar en la sociedad después del mito. El verdadero poder de la tecnología aparece cuando se convierte en banal.

entonces el periódico digital (aun con todas sus cualidades mitológicas o con sus características) guardaría semejanzas con otras máquinas de comunicar.

Otra limitante se deriva de reconocer que la investigación tiene un carácter cualitativo y exploratorio; de esta manera adquieren relevancia las inquietudes sobre si el uso socializador del periódico digital se replicará en un abordaje cuantitativo, y qué tipo de variaciones, en cuanto a usos sociales, podrán obtenerse cuando se cruzan datos como la edad, el nivel de escolaridad, la ocupación, e incluso la ubicación geográfica. O bien, a partir de este estudio, se plantea la posibilidad de construir investigaciones cuantitativas que aporten a la exploración y explicación de los usos sociales de los medios de comunicación digitales.

Además, es oportuno señalar que a lo largo de este proyecto hubo inquietudes que se dejaron de lado, como cuantificar el tiempo de lectura o el número de visitas. En cambio, fue más enriquecedor centrarse en la relación contexto-prácticas de lectura. En consecuencia, puede sostenerse que los usos del periódico digital se comprenden a partir de la vida cotidiana.

Es inquietante el hallazgo sobre los orígenes del usuario como lector. Los sujetos (casos) de estudio leyeron primero a los diarios impresos y después a los digitales. Este descubrimiento expresa que al periódico digital lo está *co-construyendo* un lector migrante y no, precisamente, un nativo digital.

En cuanto a la metodología empleada, se acepta que tuvo sus limitaciones y muchos riesgos. Se apostó por nombrar *observación no participante en Internet* al ejercicio hecho a través del *Kidlogger*. A pesar de las limitaciones del *software*, los datos generados fueron útiles para establecer periodos de lectura y para conocer la oferta de medios de comunicación. Asimismo, el cuestionario *online* permitió el primer contacto con los sujetos de estudio y la construcción de un perfil de lector de periódicos digitales.

Tanto la observación no participante en Internet como el cuestionario *online* son instrumentos que atienden a objetos de estudio generados en la red. Sin embargo, la experiencia en el trabajo muestra que no deben considerarse herramientas aisladas del espacio *offline*; por el contrario, el sujeto no atendió al cuestionario tratándose de algo desconocido.

Lo mismo sucedió con el contacto de los casos, debió darse una presentación formal del investigador para que el sujeto confiara y aceptara participar en el proceso de investigación. Sin dejar de lado que, la observación a lectores de periódicos digitales no fue suficiente para responder a los objetivos de investigación; siempre fue necesario el encuentro cara a cara.

Lo dicho hasta aquí evidencia que hay un vínculo importante de los problemas de estudio *online* con lo *offline*. Además del trabajo pendiente para perfeccionar la metodología útil para el abordaje de problemas digitales, en cuanto a contar con los recursos necesarios para llevarla a cabo y los elementos suficientes para vincularla a propuestas teóricas con el interés de fortalecerla y legitimarla.

En resumen, el periódico digital es un objeto con aristas por analizarse (otros grupos relevantes, por ejemplo) y con tareas futuras por encontrar herramientas que amplíen y profundicen su estudio. No sólo porque es un artefacto cuyo proceso de co-construcción sigue vigente sino porque está encontrando su lugar en la cotidianidad del lector.

Bibliografía

- Almiron, N. y Jarque, J. (2008). *El mito digital. Discursos hegemónicos sobre Internet y periodismo*. España: Anthropos.
- Anguera, M. (1997). *Metodología de la observación en las ciencias humanas*. Madrid, España: Ediciones Cátedra.
- Ayala, S. (2013). *Usos de los textos impresos y digitales en diversas universidades: relato de un proceso*. En N. Raimondo Anselmino y M. Reviglio (Eds.), *Territorios de comunicación. Recorridos de investigación para abordar un campo heterogéneo*. Quito, Ecuador: Centro Internacional de Estudios Superiores de Comunicación para América Latina.
- Bell, D. (1973). *El advenimiento de la sociedad post-industrial*. Madrid, España: Alianza.
- Bijker, W., Hughes, T. y Pinch, T. (1993). *The social construction of technological*. Cambridge, Inglaterra: MIT Press.
- Castells, M. (2006). *La era de la información: economía, sociedad y cultura* (Tomo I). México: Siglo XXI.
- Corbetta, P. (2007). *Metodología y técnicas de investigación social*. España: McGrawHill.
- De Certeau, M. (2007). *La invención de lo cotidiano* (Tomo I: Artes de hacer). México: Iberoamericana/Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente.
- Estrada, A. y Rodríguez, N. (2001, abril/junio). Evaluación de las herramientas de búsqueda de información en Internet. *Biblios. Revista de Bibliotecnología y Ciencias de la Información*, 2 (8), 1-20. Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Fortanell, B. (2014). Usos sociales del periódico digital: un abordaje del proceso de coconstrucción sociotécnica del medio. Tesis de maestría no publicada. Universidad de Guadalajara, México.
- Flichy, P. (1993). *Una historia de la comunicación moderna. Espacio público y vida privada*. España: G. Gilli.
- Fogel, J. y Patiño, B. (2008). *La prensa sin Gutenberg. El periodismo en la era digital*. España: Punto de Lectura.
- Gómez-Mont, C. (2002). Los usos sociales de las tecnologías de información y comunicación. Fundamentos teóricos. *Estudios de comunicación y política* (pp. 287-305). México: Universidad Autónoma Metropolitana-Xochimilco.
- Gómez-Mont, C. (2005). Los usos sociales de las tecnologías de información y comunicación en México. En J. C. Lozano (Ed.), *Diagnósticos, balances y retos* (pp. 303-325). México: Consejo Nacional para la Enseñanza y la Investigación de las Ciencias de la Comunicación/ Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey.
- Guber, R. (2011). *La etnografía. Método, campo y reflexividad*. Argentina: Siglo XXI Editores.
- Gundermann, H. (2001). El método de los estudios de caso. En M. Tarrés (Coord.), *Observar, escuchar y comprender. Sobre la tradición cualitativa en la investigación social*. México: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales/Colegio de México/ Miguel Ángel Porrúa.
- Hammersley, M. y Atkinson, P. (2003). *Etnografía. Métodos de investigación*. España: Paidós Básica.

- Instituto Nacional de Estadística y Geografía- INEGI. (2013). *Estadísticas sobre disponibilidad y uso de tecnología de información y comunicaciones en los hogares*. México: Autor.
- Meso, K. (2006). *Introducción al ciberperiodismo: breve acercamiento al estudio del periodismo en Internet*. Bilbao, España: Universidad del País Vasco.
- Mosco, V. (2004). *The digital sublime. Myth, power and cyberspace*. Cambridge/Londres: MIT Press.
- Navarro, L. (2000). *El periódico online. Estudios sobre el mensaje periodístico*. Madrid, España: Servicios de Publicaciones de la Universidad Complutense.
- Negroponte, N. (1995). *Ser digital*. Buenos Aires, Argentina: Atlantida.
- Oudshoorn, N. y Pinch, T. (2003). *How users matter: The co-construction of users and technologies*. Cambridge, Inglaterra: MIT Press.
- Pardinas, F. (1984). *Metodología y técnicas de investigación en Ciencias Sociales*. México: Siglo XXI Editores.
- Pinch, T. y Bijker, W. (1993). The social construction of facts and artifacts: Or how the sociology of science and the sociology of technology might benefit each other. En W. Bijker, T. Hughes y T. Pinch (Eds.), *The social construction of technological* (pp.17-50). Cambridge/Londres: MIT Press
- Sautu, R. (2003). *Todo es teoría. Objetivos y métodos de investigación*. Buenos Aires, Argentina: Lumiere.
- Scolari, C. (2004). *Hacer clic. Hacia una socio-semiótica de las interacciones digitales*. España: Gedisa.
- Scolari, C. (2008). *Hipermediaciones. Elementos para una teoría de la comunicación digital interactiva*. Barcelona, España: Gedisa.
- Touraine, A. (1973). *La sociedad post-industrial*. España: Ariel.