

ENCUESTA DE SERVICIO

LUISINA FRANCO MASDEA
2023

Universidad Nacional de La Plata
Facultad de Artes

Licenciatura en Diseño Multimedial
Taller de Diseño Multimedial V

Titular

Federico Joselevich Puiggrós

Ayudantes

Elizabeth Toledo
Nicolás Mata Lastra
Julia Saenz
Tomás Costantini

ÍNDICE

Resumen	3
Palabras clave	3
Introducción	4
Metodología	8
Resultados	9
Conclusiones	11
Referencias	13

ABSTRACT

La investigación trata de la evolución de la comunicación telefónica, tanto en su transformación física como funcional. Se habla del objeto teléfono como medio de comunicación que pierde entidad y poder ante su actualización en formato de dispositivo móvil multifuncional. Este cambio radical afectó significativamente el comportamiento del ser humano en términos de comunicación social, lo que antes proponía una vía activa pero fija ahora lo hace de manera pasiva pero móvil. Dicho comportamiento corresponde al rechazo que fue acumulando durante la transición la acción principal del teléfono que es la llamada. Al abrirse los canales de comunicación y desplegar un sin fin de formatos nuevos, la original es reemplazada completamente y solo se usa en ocasiones puntuales, cualquier actividad cotidiana que requiera del intercambio verbal entre dos personas que se encuentran distantes se negocia por escrito y de inmediato. Podemos incluir la comunicación verbal oral también, pero no de manera activa en tiempo real, esta pasó a existir en formato de audio de voz asincrónica.

A lo largo de la historia de la humanidad todas las invenciones pudieron encontrar su mejora, lo cual en ciertos casos llevó a su formato original a la desaparición, ¿es el caso del teléfono fijo? Cada vez es menor la cantidad de usuarios con teléfono o siquiera línea en su casa. Estamos alcanzando generaciones que crecieron conociendo solo el formato móvil y un nuevo milenio comienza para borrar su presencia. Pero no es un cambio de un momento a otro, existe una evolución, una secuencia de híbridos entre un punto y otro que quedan aún más en el olvido, formando una especie de limbo de aquellos dispositivos que no llegaron a completar la metamorfosis. Esta investigación hace foco en dicha situación liminal, poniendo como base inicial al teléfono fijo y final al teléfono móvil.

PALABRAS CLAVES:

Comunicación - Telefonía - Llamada - Fijo - Móvil

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

Durante la Edad Contemporánea se llevaron a cabo muchas invenciones. La mayoría de ellas surgen del orden de actualizar las funciones de ciertos objetos que ya existían para un mejor uso o incluso la creación desde cero de uno nuevo que reemplaza al obsoleto y deriva en practicidad para su uso. La comunicación, proceso que abarca múltiples fines y medios, es uno de los campos que se vio más revolucionado por el avance tecnológico, creando nuevas maneras de intercambiar información. Esta investigación trata de la evolución en la comunicación telefónica, tanto en su transformación física como funcional, partiendo del teléfono fijo como objeto inicial.

Objeto teléfono

El teléfono fijo se estableció como medio de comunicación cotidiano durante gran parte del siglo XX, permitiendo el desarrollo de conversaciones a distancia de manera sincrónica. Esto forma parte del progreso tecnológico que a lo largo de la historia permitió realizar la simplificación y agilización de diversas tareas. Al llegar a su momento cúlmine de utilidad, el teléfono se vio sometido a cambios por necesidades, ya que este ofrecía la comunicación distante, pero no la movilidad de los agentes involucrados en la acción. De aquí nace el teléfono inalámbrico, que da la opción de moverse dentro del domicilio para conversar sin encontrarse amarrado a un cable. Luego surge la necesidad de poder utilizar este servicio de manera externa al hogar y se crea el teléfono móvil que posee su propia línea independiente y permite realizar llamadas en cualquier lugar donde se encuentre la persona. Por el momento, si bien las actualizaciones son notorias, el formato se desarrolla de la misma manera y prima la acción original de la llamada en tiempo real, aunque también se tenga la opción de dejar mensajes de voz para que la persona escuche luego.

El desarrollo del teléfono celular es un tema mucho más amplio, por lo que haré un breve resumen de este. Básicamente se condensan acciones que representan diferentes medios de comunicación en un solo aparato, siendo la base el teléfono móvil que ahora en su versión smart - táctil no solo puede hacer llamadas, sino que puede mandar mensajes de texto (remitiendo a la conversación escrita de las cartas), reproduce música y videos, proporciona entretenimiento a través de videojuegos y más. La llamada no solo queda como una acción más del montón, sino que es desplazada por nuevas maneras de comunicación, perdiendo su protagonismo versátil distante. Los canales de texto se reinventan para tomar este lugar de lo sincrónico-asincrónico y permite la variabilidad entre lo verbal oral y escrito. Es así como el orden de ciertas tareas y prioridades en torno al comportamiento social humano comienzan a cambiar.

Intercambio comunicacional y comportamiento social

La comunicación es una de las bases en las que se funda la sociedad. El vertiginoso siglo XX no sólo produjo cambios tecnológicos, sino también a niveles sociales-conductuales que se vieron reflejados en las interacciones humanas. La línea temporal refleja la desestructuración de las formalidades mientras avanza la expansión de los canales de comunicación que trabajan para ser cada vez más veloces a mayores distancias. El traspaso a tener toda la información al alcance de la mano en cuestiones de segundos sin dudas genera una tendencia en lo social por querer resolver cualquier tipo de situación de manera inmediata. Por más que esto suene positivo y revolucionario, todo tiene su contracara. El acostumbramiento de este fenómeno deriva en la mayoría de los casos en un estado de *irritabilidad* cuando las acciones, donde intervienen aparatos tecnológicos, no pueden ser llevadas a cabo en el tiempo que se esperan. La dependencia humana a internet y el teléfono celular generan un impacto negativo en el comportamiento humano cuando estos fallan. Pese a esto, se produce un evento que rechaza hasta última instancia recurrir al llamado telefónico. Los pasos de la comunicación en la contemporaneidad se dan primero de manera oral o escrita asincrónica, donde usualmente se utiliza un canal de texto para enviar un mensaje escrito o de voz que el receptor puede responder de inmediato o puede tardar minutos, horas, días o incluso no hacerlo. Si el emisor no consigue respuesta en un tiempo que considera prudencial es probable que vuelva a intentar por la misma vía hasta que en último caso realizar el sincrónico llamado. No es una generalidad, pero sí una tendencia que esto suceda, sobre todo en las generaciones que nacieron y crecieron con internet y celular como algo común y establecido en todos los hogares. ¿Por qué hablar oralmente si se puede hacer por escrito? Se crea una pared que enfatiza la distancia a la que se encuentran los agentes y que le deja la fluidez e interpretación de la intención del mensaje al encuentro en persona.

Existe también con esta cuestión un cambio en cuanto a pedir permiso todo el tiempo. Al no tener la respuesta rápida de un otro en el momento donde no existía el celular, se podía acudir al domicilio de la persona. Hoy en día se considera descortés puesto que llevamos con nosotros un *aparato* que si no se atiende es porque no está disponible el sujeto y es difícil saber dónde se encuentra (además de considerar raro disponer del tiempo para visitas inesperadas). Por sobre todo esto, es probable que si el agente que quiere contactar a otro lo llama, este segundo no atiende. No solo porque no quiere, sino porque no lo espera y ese factor sorpresa causa rechazo. La comunicación oral sincrónica por teléfono hoy en día tiene un estadio previo: preguntar por escrito si se puede realizar una llamada en ese momento y solo una vez que se confirma esta petición como posible se realiza.

Alrededor de este último tópico ronda la sensación de *incomodidad* y *ansiedad* que la acción genera. Parece obvio mencionarlo, pero la comunicación como el resto de las interacciones que lleva a cabo el ser humano tiene varios factores a tener en cuenta. El intercambio oral simultáneo para pedir algo a través de una llamada quita el letargo que en ocasiones implica la comunicación por

mensaje y requiere una inmediatez de las ideas para poder llevarlo a cabo; esto genera incomodidad en el usuario, por lo que intenta escapar a un lugar pasivo. Según estudios diagnósticos que se realizan a personas que finalmente presentan Trastornos de Ansiedad Social, una de las actividades que les cuesta o no pueden llevar a cabo es la de hacer llamados telefónicos. Encontrarse con un otro a quién no se visualiza e incluso conoce, genera desconfianza e intranquilidad. Es el ejemplo también de las estafas telefónicas orientadas desde lo económico hasta el secuestro de personas falso. El camino recorrido entre las versiones que conocemos como *teléfono* contiene consigo el escepticismo ante la veracidad de la información que se brinda del otro lado y busca refugiarse en lo nuevo que permite un resguardo, una zona segura. Siguiendo la línea del avance tecnológico-social todo se vuelve cada vez más accesible en términos de contenido e información, por lo que esta pasividad es una escapatoria a la vorágine que se genera en lo inmediato y simultáneo.

MARCO TEÓRICO

El teléfono es un objeto por su característica de materialidad inanimada, pero en la contemporaneidad se lo cataloga también como dispositivo (más allá de si hablamos del fijo o el móvil). Según Foucault (1977) el dispositivo es la red que se establece entre elementos y contiene una función esencialmente estratégica. Más allá que se pueda hablar de este conjunto en términos materiales y técnicos, para este caso el análisis llega desde el ámbito social. Para que este objeto funcione hacen falta varios factores, principalmente dos (o más) sujetos, el mensaje, el tiempo y el lugar. Dentro del esquema que propone Roman Jakobson sobre las funciones del lenguaje, el teléfono se posiciona en el lugar central del *contacto*, canal principal por donde viaja el código (mensaje) entre ambos sujetos. Este objeto tiene como función primaria la de encarnar este papel para que dos personas que se encuentran a distancia puedan realizar el intercambio verbal, o actualmente, el escrito inmediato.

En las últimas décadas la transición entre fijo y móvil abrió portales de comunicación con nuevos formatos de diálogo pero que todos obtienen un cierto paralelismo entre ambos *mecanismos*. Al desglosar la interacción con un teléfono fijo pensamos en una persona que llama marcando un número en un teclado numérico y espera a ser atendido por otro que saluda mediante, usualmente, una pregunta: ¿Hola? ¿Aló? ¿Quién habla? (todo esto desde el marco de la cotidianidad de la llamada entre pares y no a servicios que anuncian el nombre del lugar a donde se está llamando). Ambos sujetos se encontraban, por lo general, en sus casas o en la vía pública pero atados por un cable de línea. La llamada era parte de la cotidianidad, la manera inmediata de comunicarse con alguien que se encontraba a distancia, planteando una “*conversación sincrónica en ausencia*” (Kohan 2022). La evolución de este medio en uno portátil dió movilidad a sus usuarios, pero con sus *upgrades* se convirtió en otro objeto, incluso modificando la conducta del ser humano. Si ponemos como punto de partida la década de los 90 y

como punto final el 2023, bajó notoriamente la cantidad de llamadas que realiza el sujeto, convocando a un alejamiento a la oralidad sincrónica. Al poder enviar mensajes asincrónicos orales y escritos se tienen otros recaudos en la manera de informar y crea toda una cultura alrededor de nuevos *dialectos* que surgen de la interacción masiva que generan las redes sociales (otro dispositivo que se alberga dentro del teléfono móvil).

¿Por qué volver a mirar el teléfono fijo?

Para escribir la historia es necesario mirar con retrospectiva a los procesos sociales que se desarrollan con el correr de los años, sobre todo teniendo en cuenta que los avances se dan cada vez con mayor frecuencia, todo puede actualizarse y cambiar en segundos. La línea es delgada y en el transcurso pasan creaciones de las cuales quizás la mayoría no llega a enterarse. Es así como se pueden dar por común ciertas transiciones entre tecnologías sin algún tipo de análisis o cuestionamiento: si funciona mejor y más rápido es aceptable. Desde el punto de vista de esta investigación y tomando los conceptos que presenta en el libro ya mencionado de Martín Kohan, existe una tendencia a la nostalgia generalizada que permite despedir ciertas costumbres a través de ella. No se está afirmando que pueda desaparecer la acción de llamada como tal, pero si la misma a través del teléfono fijo en los ámbitos cotidianos. Lo que sí se quiere dejar por sentado es que el objeto como tal marcó un antes y un después en la historia y el comportamiento de los individuos que vale la pena ser analizado.

CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA

Lo mencionado anteriormente se va a reflejar y a poner a prueba en la construcción de una obra interactiva inmersiva llamada “Encuesta de servicio”, la cuál busca generar en los usuarios diversas sensaciones. Se trata de una experiencia donde se expone al público la misteriosa situación de tener que atender una llamada en un espacio ajeno al propio, dando el primer pie con esto a producir una cierta intriga/incomodidad. Además, el individuo es sometido a ingresar *solo* a un espacio que se ambienta bajo la temática popular en internet *liminal*, lugar que cuando está habitado por humanos pasa desapercibido, pero que en su ausencia genera inquietud y desolación. Estos espacios también se caracterizan usualmente por estar iluminados por un tubo de luz fluorescente que genera un fuerte ruido y contribuye a la sensación de incomodidad o intranquilidad a la que se quiere llegar.

Para construir esta obra se intervino/hackeó un teléfono fijo, haciendo posible la elección de qué sonidos se van a reproducir por el altavoz del tubo y cómo responde el usuario a través de la presión de los botones. Para comenzar la experiencia es necesario levantar el tubo, mientras el teléfono se encuentra sonando, y hablar, ya que la captura de voz a través del micrófono es lo que inicializa el programa. Es en esa instancia que se reproduce un audio introductorio indicando que se realizará una encuesta de servicio telefónico. Una vez que termina, se debe responder ante cualquiera de las opciones mencionadas que envuelven a la acción de presionar los botones que se indicaron previamente. Este sistema se configura a través de la conexión de los mismos con una placa de teclado programada en processing para que cada respuesta lance una nueva pregunta. Así es como se utilizan 5 caracteres del teclado para los botones numerales, siendo 1, 2 y 3 respuestas correctas y del 4 al 0 respuestas inválidas (se utiliza el mismo carácter). La otra tecla que se encuentra programada es la que da la finalización del programa, conectada a la tecla donde se apoya el tubo del teléfono para cortar una llamada. En cuanto al entorno, para generar la sensación que transmite un espacio liminal, se utiliza la iluminación y el sonido para enfatizar. Los espacios liminales suelen tener varias características en común más allá de que contengan diferentes mobiliarios, siendo una de ellas la iluminación mediante tubos fluorescentes. En este sistema luz-sonido, interviene un módulo rele relay en estado sólido conectado a Arduino que permite cortar la luz en un determinado momento de la experiencia. Se utiliza un tubo fluorescente en el cual el balastro produce un zumbido, generando un sonido específico de ambiente, amplificado mediante un micrófono, un preamplificador de micrófono electret condenser MAX9812, un amplificador digital PAM8406 y 2 altavoces de 5w. Esta conexión tiene como función mantener luz y sonido en un solo canal para que cuando el relay corte la luz también corte el sonido.

CAPÍTULO 3: RESULTADOS

“Encuesta de servicio” es una obra inmersiva que tiene como protagonista un teléfono fijo. Esta se encuentra montada en un espacio ambientado como una oficina, donde solo se encuentran el teléfono sobre un escritorio con artículos que se pueden encontrar en ese tipo de espacio y solo la luz de un tubo fluorescente blanca encendida por encima de este. Se puede percibir como sonido de ambiente aquel que genera el mismo tubo que se traduce en una especie de zumbido constante.

Al ingresar a este espacio, el teléfono suena. La interacción es guiada por este en todo momento. Se somete al sujeto a una encuesta de servicio telefónico que deben ser respondidas mediante opciones apretando los botones que sean indicados. La interacción comienza cuando se levanta el tubo y comienza a sonar una grabación:

“Buenas Noches! Lo llamamos de su empresa telefónica prepaga para realizar una encuesta de satisfacción sobre nuestros servicios ¿Con qué frecuencia realiza llamados telefónicos? Ingrese 1 si lo hace diariamente, ingrese 2 si lo hace a veces, ingrese 3 si no lo hace nunca”

Cuando este termina se le da la posibilidad de elegir entre las opciones al usuario y se reproduce automáticamente la siguiente pregunta. Este proceso consta de la misma tarea repetida con 10 preguntas:

“¿Con qué frecuencia recibe llamados telefónicos de conocidos y familiares? Ingrese 1 si lo hace diariamente, ingrese 2 si lo hace a veces, ingrese 3 si no lo hace nunca”

“¿Con qué frecuencia atiende llamados telefónicos de números que no tiene agendados? Ingrese 1 si lo hace siempre, ingrese 2 si lo hace a veces, ingrese 3 si no lo hace nunca”

“¿Con qué frecuencia recibe y atiende llamados de telefónicos que en el identificador de llamada figuran como spam? Ingrese 1 si lo hace siempre, ingrese 2 si lo hace a veces, ingrese 3 si no lo hace nunca”

“¿Qué dispositivo utiliza para comunicarse con mayor frecuencia? Ingrese 1 si utiliza el teléfono fijo, ingrese 2 si utiliza la computadora, ingrese 3 si utiliza el teléfono celular”

“¿Se asegura de tapar la cámara de su teléfono celular o computadora? Ingrese 1 si la respuesta es positiva, ingrese 2 si la respuesta es negativa”

“La mayor parte del tiempo atiende llamados adentro o afuera de su casa? Ingrese 1 si es adentro, ingrese 2 si es afuera”

“Al atender llamados desde el interior de su hogar, ¿se asegura de cerrar puertas y ventanas? ingrese 1 si la respuesta es positiva, ingrese 2 si la respuesta es negativa”

¿Se siente observado si no lo hace? Ingrese 1 si la respuesta es positiva, ingrese 2 si la respuesta es negativa

Al responder esta última, se apaga la luz del tubo fluorescente y se vuelve a prender en un instante mientras suena la pregunta final:

“¿Se siente observado en este momento? Ingrese 1 si la respuesta es positiva, ingrese 2 si la respuesta es negativa”

Esta culmina la serie de preguntas que dan paso a la instrucción final en un último audio:

“ Gracias por completar esta encuesta. Sus respuestas son importantes para nosotros y nos ayudan a mejorar nuestro servicio.Finalice la llamada y retírese de la habitación sin mirar hacia atrás”

El individuo sigue la orden, corta la llamada y finaliza su interacción saliendo del espacio.

CAPÍTULO 4: CONCLUSIÓN

Para finalizar el análisis temático se deben tener algunas consideraciones en base a lo probado a través de la obra. En un primer momento, la investigación comenzó argumentando el desuso o la no-elección de realizar llamadas telefónicas en la contemporaneidad para adoptar las nuevas formas pasivas como las principales para generar comunicación bilateral. Existe un paralelismo entre esta instancia y en que se haya decidido someter al usuario a una encuesta telefónica en el hecho de que por estar utilizando una misma vía, no quiere decir que de los dos lados se interactúe de la misma manera. La encuesta es una grabación creada, en este caso, por una inteligencia artificial planteada a un ser humano que va a contestar todas las preguntas que esta le haga. No es igual para los dos lados, uno esperaría atender un llamado y que del otro lado responda otra persona, pero el avance tecnológico y social llevó a las encuestas *robóticas* al lugar común donde pertenecen el resto de las automatizaciones. Dicho sea de paso, las llamadas de este tipo son las que se suelen evitar, ya que muchas veces generan una pérdida de tiempo y es allí cuando el usuario recuerda siquiera que posee una línea y un teléfono fijo en su hogar (es menos frecuente que se realicen a celulares). Otra cuestión corresponde a la falsa elección que se le proporciona a la persona, ya que se trata de una encuesta lineal, es decir, no funciona como un *elige tu propia aventura*, todos los caminos conducen al mismo final. Para dar esta falsa sensación, se lleva al usuario por el camino de las respuestas más obvias, teniendo en cuenta lo analizado teóricamente. Como observación final de esta interacción, las preguntas de a poco se van tornando más personales que la anterior, es por esto que son 10; se necesita crear una base de preguntas repetitivas y *comunes* para generar un suspenso e intriga sobre a donde está apuntando la experiencia. Se postula como una estrategia de distracción que a medida que profundizan las preguntas comienza a incomodar y prepara (de cierto modo) al usuario a que algo más pase.

Sacando de foco lo que es la encuesta en sí, la ambientación del espacio no es al azar. La elección de que haya una sola luz prendida interviene directamente con la interacción. El punto cúlmine, el *clímax*, de la obra es cuando esta se apaga y deja al usuario durante menos de un segundo a oscuras. Esto genera sorpresa, desorientación y ,hasta incluso, temor. Es lo impredecible del llamado que se refleja ahí y vuelca la incomodidad que se genera cada vez que las preguntas se van haciendo más personales y salen del enfoque meramente técnico. El momento del apagón es la llamada sin avisar, es cruzar un límite y romper lo establecido generando una anomalía.

Durante la investigación se abre el debate del uso del teléfono fijo, se presenta su nueva versión en formato móvil y se analizan los tipos de comunicaciones que ambos proponen. Siguiendo la línea de lo planteado, la realidad y el futuro para aquel objeto analógico no es muy esperanzador. Las costumbres avanzan hacia lo autónomo e inalámbrico dando por hecho que ya muy pocas personas poseen un teléfono fijo o siquiera línea en sus hogares. A nivel

cotidiano, su uso tiene fecha de caducidad en cuanto el tiempo y el espacio se sigan expandiendo con nuevas generaciones y tecnologías que crecen en paralelo.

BIBLIOGRAFÍA

- Agamben, Giorgio (2014). *¿Qué es un dispositivo? - 1a ed* . Ciudad Autónoma de Buenos Aires
- Bados, Arturo / Bach, Lorenzo. *Análisis y modificación de conducta. Intervención psicológica con una paciente con trastorno de ansiedad generalizada*. Departamento de Personalidad, Evaluación y Tratamientos Psicológicos, Facultad de Psicología, UNIVERSIDAD DE BARCELONA
- Jakobson, Roman (1988). *Lingüística y poética*. Massachusetts Institute of Technology Ediciones Cátedra, S. A., 1985 Don Ramón de la Cmz, 67. 28001 Madrid
- Kohan, Martín (2022). *¿Hola? Un réquiem para el teléfono*, Ciudad Autónoma de Buenos Aires: EGodot Argentina.
- McLuhan, Marshall (1996). *Comprender los medios de comunicación: las extensiones del ser humano*. Massachusetts Institute of Technology, USA
- Tripaldi-Proaña, Toa Donatella / Tripaldi-Proaña, Anna María (2022). *El objeto diseñado y la percepción del tiempo: el teléfono*. Cuadernos del Centro de Estudios en Diseño y Comunicación. Ensayos, ISSN-e 1668-0227, Nº. 166, 2022, Universidad de Azuay, Ecuador.