

Design and publication of content as a form of sociotechnical interaction. Case study practice of social appropriation of internet #OriónNuncaMás

Maribel Rodríguez-Velásquez

Universidad Pontificia Bolivariana, Medellín, Colombia
maribel.rodriguez@upb.edu.co

Abstract. Digital social networks are an actor that mediates a big part of social interactions. Therefore, inclusive design should put the accent not on technology, if not, what people do with it. Under this purpose, through the ethnographic method, it characterized one of the practices of social appropriation of the internet for peace in Comuna 13 of Medellín, Colombia. As result, it is evident that the design and publication of content are a form of sociotechnical interaction that connect technology, people and social contexts, which expands the design/use relationship.

Keywords: **Keywords:** Inclusive Design; Social Appropriation; Sociotechnical Interaction; Social Network; Internet

1 Introducción

Las redes sociales digitales son un actor que media gran parte de las interacciones sociales contemporáneas. Desde la década de los noventa, cuando se diseña e implementa Sixdegrees, se inicia un entramado sociotécnico que crece exponencialmente. La plataforma es la primera en asemejarse al modelo mental y conceptual de red social en la actualidad: creación de perfil público o semipúblico que posibilita establecer conexiones con otras personas, bajo el propósito de articular y volver visible la red de relaciones de los usuarios (Albornoz, 2020). Además, según We Are Social y Hootsuite (2022) de los 4.95 billones de usuarios actuales de internet, 4.68 billones hacen uso de plataformas de redes sociales, por tanto, este espacio de interacción es un mediador que vincula a una gran cantidad de personas, pero también, tecnologías e intereses sociopolíticos, económicos y culturales.

Por consiguiente, el diseño de estas plataformas establece los modelos para la interacción social en el entorno digital, al vincular la tecnología informática (hardware y software) con las personas para constituir comunidades en línea. Aspecto que concuerda con los dos últimos niveles de la computación que conecta internet: el nivel de la interacción persona-computador y el nivel comunitario (Whitworth y Ahmad, 2014).

Por consiguiente, su creación debe orientarse desde el diseño inclusivo, el cual, tiene como propósito que un producto sea usado por una gran cantidad de personas o como lo sugiere Gould-Stewart (2014) un diseño para la humanidad, el cual, implica audacia y humildad al pensar que lo que se diseña le será útil a muchos y, por tanto, no solo es un asunto del diseñador y su portafolio. Lo que implica dar cuenta de aspectos estéticos, comunicativos y funcionales, para lograr una eficiente y eficaz experiencia de usuario y, además, diseñar regulaciones y estrategias que modelan las relaciones que entreteje, como son las políticas de privacidad, manejo y comercialización de datos e incluso implementación de tecnologías de vigilancia para monitorear la actividad en línea (Orlowski, 2020). Como lo evidencia Albornoz (2020) “si la gente iba a participar en espacios virtuales comunes era necesario condicionar su comportamiento para que lo hicieran en función a su diseño” (p. 75).

Cada vez más se hace evidente que las interacciones en las redes sociales digitales no son naturales ni neutrales, por una parte, son una intrincada red de procesos semióticos y cognitivos que modelan las acciones mediante interfaces de usuario (Scolari, 2004) y por otra, responden a intereses económicos y políticos que no obedecen al funcionamiento interno de la tecnología (Orlowski, 2020). Además, en las relaciones interpersonales, sean virtuales o no, entran en juego significados, interpretaciones y comprensiones, no solo del otro, sino de sí mismo (Goffman, 1970), aspectos que demuestran la complejidad de esta relación.

Comúnmente estas interacciones se estudian de forma independiente, lo que dificulta entender lo intrincado que se encuentra la tecnología con lo social y viceversa. Esto lo enfatizan Thomas, Fressoli y Lalouf (2008) al reconocer que es inviable comprender la sociedad sin su entramado tecnológico e igualmente la tecnología sin la construcción social. En sintonía con esta reflexión se destaca el aporte teórico y metodológico de la TAR (Teoría del Actor-Red) que establece un punto de encuentro para comprender estas relaciones desde un contexto sociotécnico, lo que implica pensar en conexiones y no en la naturaleza de los actores.

La TAR es inicialmente una teoría propuesta por Bruno Latour, Michel Callon y Jhon Law, pero posteriormente direccionada por Latour (2008) hacia una sociología de las asociaciones, que busca comprender lo social no como una materia estable homogénea, sino, un entramado de relaciones entre actores heterogéneos que establecen interacciones que deben ser constantemente renegociadas y ensambladas, y donde el objeto técnico tiene un papel activo y capacidad de agencia. Por tanto, las interacciones sociales no se establecen solo entre los seres humanos sin ninguna otra dotación que permita la acción conjunta (Latour, 2008).

En concomitancia, para comprender e interpretar la relación entre tecnología y sociedad se hace relevante tener presente los contextos en los que se da dicha relación. Para ello, se desarrolla una investigación doctoral en ciencias sociales titulada: Interacciones sociotécnicas entre movimientos sociales e internet, la cual, tiene como objetivo comprender y describir las

interacciones que se producen entre estos dos actores, puntualmente por parte del movimiento social, artístico y cultural por la paz de la Comuna 13 en Medellín, Colombia. Como parte de los resultados, se caracterizan prácticas de apropiación social de internet. Entendiendo la apropiación como procesos tanto individuales como colectivos, que van más allá del uso predeterminado de la tecnología, al convertir un objeto técnico en un objeto social, mediante un potencial creativo e innovador que con el tiempo se convierte en prácticas cotidianas de resistencia (Gómez-Mont, 2002, 2017).

Es así, que a partir de los entendimientos teóricos, metodológicos y empíricos que arrojó la investigación, se comparten algunos resultados que dan cuenta cómo a través de la participación de diversos actores en la práctica de apropiación social #OriónNuncaMás se logra reconocer y evidenciar que el diseñador de espacios digitales para la interacción social, no puede abstraerse de los contextos de uso, ni dejar a un lado las posturas éticas, ya que su trabajo puede fortalecer los vínculos sociales o los intereses particulares de organizaciones y/o Estados.

2 Metodología

La investigación se orientó en los supuestos epistémicos y metodológicos que propone la TAR, entre ellos, seguir de cerca a los actores (Latour, 2008). Por consiguiente, se privilegió el método etnográfico, el cual, permite la descripción de lo que la gente hace y sus significados (Restrepo, 2018). Para ello, se articularon dos técnicas: la observación participante (OP), tanto en el espacio físico como virtual y las entrevistas a profundidad. El trabajo de campo duro 15 meses, partió del seguimiento de la actividad en línea de diez organizaciones que trabajan por la paz en Medellín y a través de un diario de campo, se registró la actividad de las que vinculaban internet con procesos colectivos que contribuyen a transformar los marcos de violencia en el territorio, de las cuales se identificaron AgroArte Colombia y Casa Kolacho.

Ambos colectivos trabajan en la Comuna 13 de Medellín, liderando procesos que fortalecen la paz en el territorio y participan en las prácticas de apropiación social de internet analizadas en la investigación. Las entrevistas a profundidad se orientaron mediante preguntas abiertas, con el objetivo de llenar los vacíos de la OP en espacio virtual e indagar sobre el propósito de los actores que participaron en las prácticas de apropiación. Para el análisis de los datos, con el objetivo de caracterizar las prácticas de apropiación social de internet, se codificó la información a partir de un sistema categorial que da cuenta de la acción individual y colectiva, la trayectoria, el propósito de la acción, las habilidades cognitivas y técnicas, la articulación entre el espacio físico/digital y el papel de los contenidos. La codificación se hizo con el software Nvivo, asistente para el análisis de datos cualitativo.

3 Resultados

Se divulga la caracterización de una de las prácticas de apropiación social de internet analizadas en la investigación. Esta se asocia a la iniciativa Orión Nunca Más, la cual, surge en contraposición a una de las 25 operaciones militares realizadas en la Comuna 13 de Medellín. El 16 de octubre de 2002 se ejecuta la última de las operaciones militares denominada Operación Orión, la cual, buscaba arrebatar el control del territorio a las milicias que tenían presencia en la Comuna. Fue un acto realizado por más de mil hombres de la fuerza pública, acompañados de tanquetas blindadas y helicópteros de combate, considerada la más grande intervención militar en una zona urbana de Colombia (Aricapa, 2015). Este acto de violencia dejó civiles muertos, desaparecidos, detenciones arbitrarias, casos de tortura, desplazamiento forzado y según la población y algunas organizaciones sociales y jurídicas, las operaciones militares en vez de acabar con la violencia le dieron el poder del territorio a los grupos paramilitares, que siguen actuando bajo el nombre de la delincuencia común (Rodríguez; Osorno; Correa y Fernández, 2021).

Como acto de resistencia el movimiento social por la paz en la Comuna 13, moviliza acciones para conmemorar cada año la Operación Orión como un proceso simbólico bajo el lema Orión Nunca Más. La iniciativa surge desde el año 2004, inicialmente con eventos colectivos, marchas e intervenciones en el territorio, las cuales con el tiempo se articulan a actos de resistencia, prácticas de apropiación social de internet, que se gestan en las plataformas de redes sociales y hacen parte de las acciones para denunciar los abusos contra la población civil, las desapariciones forzadas, recordar a los muertos, acompañar a las víctimas y pedir justicia y reparación al exigir a los victimarios que siguen en el poder decir la verdad y reconocer su participación.

La práctica de apropiación social #OriónNuncaMás se caracteriza a partir de cuatro categorías, las cuales, logran dar cuenta de los vínculos que genera entre tecnología, personas y contexto sociocultural.

3.1 Acción individual y colectiva

Se promueve por parte de colectivos y líderes sociales que trabajan por la paz en la Comuna 13, la acción de publicar contenidos en plataformas de redes sociales digitales con las etiquetas #OriónNuncaMás y/o #OperaciónOriónNuncaMás. La práctica es denominada por los mismos actores sociales como Twitteratón, ya que nace en esa plataforma en el 2012 y posteriormente se expande a Facebook e Instagram. La acción de publicar contenido promueve otras acciones que también posibilita la interfaz gráfica de usuario, como indicar algunas emociones, la posibilidad de compartir con otros la publicación, ya sea en la misma plataforma o en otras, en las que se incluyen la mensajería instantánea y comentar.

Con el uso de las etiquetas se logra indexar las publicaciones orientadas a un mismo asunto, en este caso la conmemoración de la Operación Orión. Así,

al incentivar su uso, lo que en primer lugar es un acto individual, como lo es la publicación de contenidos a través de un perfil en redes sociales, se convierte en una acción colectiva que articula publicaciones bajo una misma taxonomía y así, mediante el diseño y publicación de contenidos, los usuarios de redes sociales se unen para decir Orión Nunca Más.

3.2 Habilidades cognitivas y técnicas

El uso de las redes sociales digitales requiere habilidades técnicas y cognitivas para interactuar con los dispositivos tecnológicos y para comprender el guion de interacción que propone la interfaz gráfica de usuario. Además, se evidencian una serie de habilidades que poseen los usuarios que participan en la práctica de apropiación, como la lectoescritura, tanto para el uso de la interfaz gráfica de usuario, como para la publicación y entendimiento de los mensajes textuales que se comparten. Igualmente, las etiquetas son una concatenación de caracteres que conforman una o varias palabras y, por tanto, su lectura le da sentido a la misma. Además de los caracteres alfabéticos, se hace uso de los emoticones, íconos incorporados en los teclados de los dispositivos móviles o en la interfaz de usuario, que expresan mediante lenguaje no verbal otro tipo de mensajes. Su uso y entendimiento demandan al lectoescritor una serie de competencias para dotarlos de significados y así, poder hacer uso de ellos para expresarse.

Se reconoce habilidades para el diseño de piezas gráficas digitales como afiches, infografías y carteles en las que se articulan varias técnicas de creación, al igual que toma de fotografías y realización de videos. También, a través de estos soportes se evidencian habilidades artísticas, como es el caso de la música, ya que se comparten varios videos musicales, canciones interpretadas por los usuarios e incluso poesías. Las personas publican además otros contenidos no realizados por ellos, lo que determina la necesidad de acortar y copiar la URL, principalmente por las restricciones en cantidad de caracteres que impone Twitter, lo que lleva a los usuarios a usar una herramienta especializada para acortar las direcciones web y así vincular contenidos alojados fuera de las plataformas como blogs y páginas web.

3.3 Articulación espacio físico/digital

Por la naturaleza de la iniciativa, que surge en resistencia a las operaciones militares que se dieron en la Comuna 13, la práctica se fundamenta en la localidad de la lucha. Aunque las plataformas de redes sociales son espacios de interacción deslocalizados geográficamente, las resistencias que se apoyan con su uso convierten las reivindicaciones en glociales. Son locales, al estar vinculadas a problemáticas del territorio y globales, al comunicar al mundo sus luchas e incluso lograr persuadir usuarios de otras geografías para apoyar y sumarse a sus causas. Igualmente, algunas publicaciones visibilizan los actos

simbólicos que se hacen durante las conmemoraciones en el territorio, mediante transmisiones en vivo, videos y fotografías que dan cuenta de ello.

3.4 Contenidos

Los contenidos publicados contienen el propósito de la práctica: hacer uso de las plataformas de redes sociales para contar al mundo lo que pasó en la Comuna 13 en medio de las incursiones militares, acompañar a las víctimas y pedir justicia y reparación. Además, evidencia las habilidades cognitivas y técnicas que poseen los usuarios que participan, el potencial creativo e innovador de los usos y lo entrelazado que se encuentra lo social con la tecnología, que en el caso de las redes sociales digitales se vinculan con los intereses sociopolíticos y culturales de cada usuario. Para fines demostrativos se visibilizan algunas publicaciones, las cuales, permiten ejemplificar las características de los contenidos, que comprenden en sí la práctica de apropiación.

Entre las publicaciones relacionadas con denuncias, en el marco de la Operación Orión, se reconoce constantemente el caso de la alianza del Estado colombiano con los grupos ilegales paramilitares para llevarla a cabo. La denuncia la realizan en las redes sociales digitales a través de cuentas personales y de organizaciones sociales y jurídicas que tienen vínculos con el territorio. La alianza es respaldada con el uso de una fotografía realizada por el fotoperiodista colombiano Jesús Abad Colorado en medio de la Operación Orión. La fotografía es constantemente publicada en diferentes años y por diferentes usuarios, reutilizada para el diseño de piezas gráficas e incluso recreada (Imagen 1).

Otros contenidos evidencian el diseño de piezas gráficas creadas específicamente para participar en la práctica. Los usuarios, en los que se encuentran personas y organizaciones sociales y gubernamentales, hacen uso de diferentes técnicas y soportes para comunicar, promocionar y contextualizar a otros usuarios sobre lo ocurrido en el 2002 en la Operación Orión. Se crean imágenes para denunciar otros actos de violaciones a la sociedad civil, como es el uso de una escombrera como fosa común, e igualmente se diseñan y publican piezas gráficas para informar sobre los actos simbólicos que se dan en el territorio y acompañar a las víctimas que siguen esperando el esclarecimiento de lo ocurrido (imagen 2).

En la plataforma de Instagram se observan publicaciones con mayor potencial creativo y visual, entre los que se destacan contenidos que ponen en tela de juicio el accionar del Estado, visibilizando a los líderes que participaron como victimarios (imagen 3). Aunque son muchos y diversos los contenidos, la muestra destaca las muchas maneras de hacer y la creatividad que caracteriza la práctica de apropiación #OriónNuncaMás.

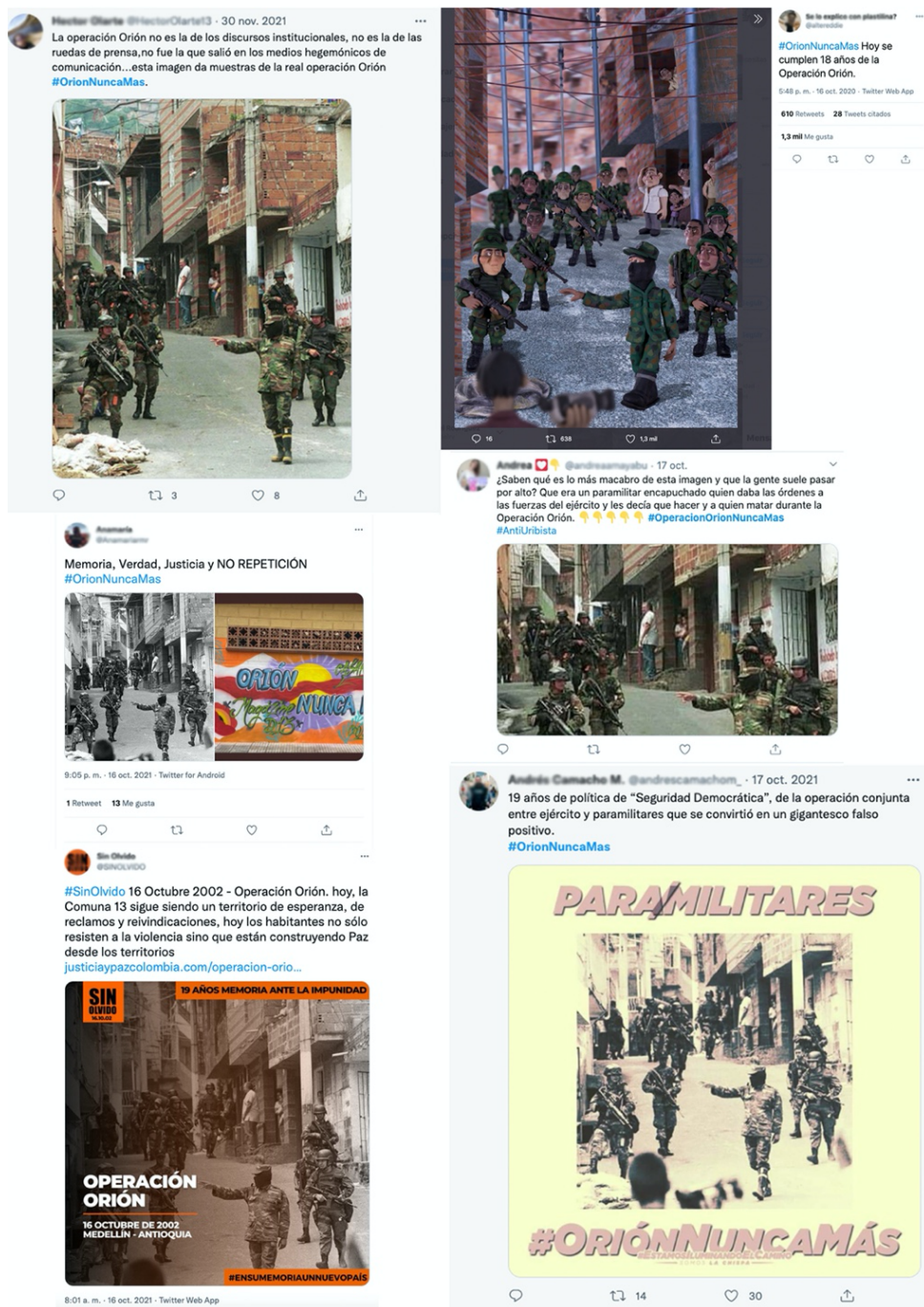


Imagen 1. Publicaciones en Twitter 2020 y 2021 relacionadas con la fotografía de Jesús Abad Colorado. Capturas de pantalla: Propia, 2022.

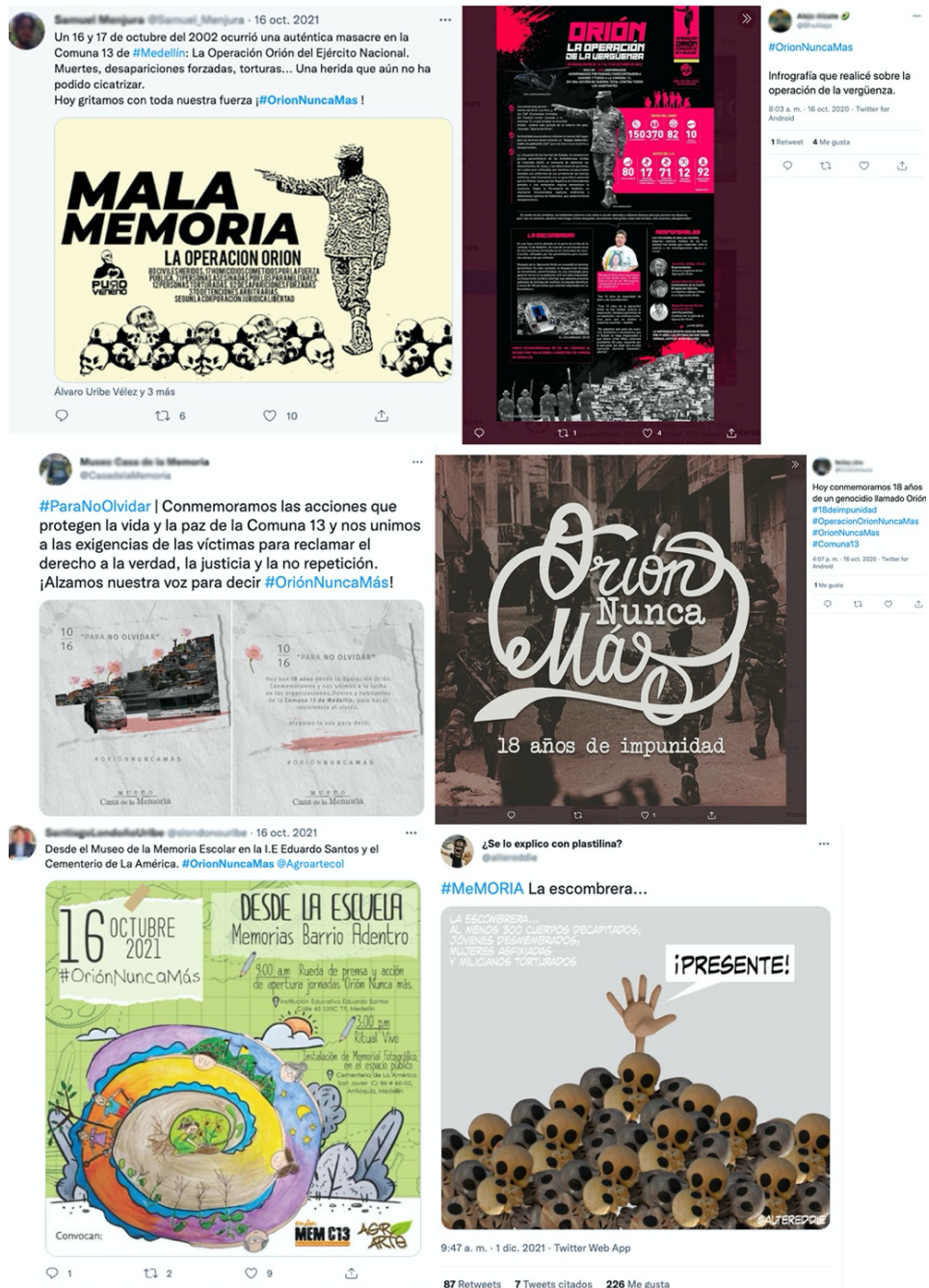


Imagen 2. Publicaciones en Twitter 2020 y 2021 de piezas gráficas. Capturas de pantalla: Propia, 2022.



Imagen 3. Publicaciones en Instagram 2020 y 2021 de piezas gráficas asociadas al Estado. Capturas de pantalla: Propia, 2022.

4 Discusión

Los resultados evidencian, en el caso de la práctica analizada, que las redes sociales digitales son espacios de interacción donde es posible llevar a cabo proyectos colectivos y visibilizar o promover las luchas sociales. Se consolidan como marcos de interacción, donde son los usuarios los que las dotan de relaciones, discursos, simbolismos y significados a través de los contenidos que publican. Las prácticas de apropiación social de internet vinculan a las personas con la tecnología y los contextos sociales, a través de una serie de acciones individuales y colectivas, y aunque se consolidan a través del potencial creativo e innovador de los usuarios, estos deben tener unas habilidades técnicas y cognitivas para relacionarse con la tecnología, con otros y hacer uso de ella.

El diseño inclusivo debe comprender el papel de las plataformas de redes sociales como mediadoras de las interacciones sociales contemporáneas, por tanto, mapear sus entramados sociotécnicos, los cuales, no solo vinculan los usos sociales de esta tecnología, sino, también aspectos éticos y críticos sobre la manera en cómo se están direccionando los asuntos de privacidad y las estrategias comerciales de estas plataformas. Aspectos como el capitalismo de vigilancia, que se consolida mediante inteligencia artificial y minería de datos para vigilar la actividad en línea y el diseño de estrategias, que se valen de las interfaces de usuario para cambiar los hábitos de las personas y persuadirlas para que pasen más tiempo conectadas (Orlowski, 2020). Igualmente, cada vez más se reconoce el poder económico y político de empresas multinacionales como Meta, que mantienen un monopolio en plataformas para la interacción social como Facebook, Instagram y WhatsApp (Sánchez-Vallejo, 2020) y han sido objeto de críticas por influir en asuntos políticos y poseer un poder comparable con la industria armamentista (Cobo, 2019; Morozov, 2015).

Estos aspectos no pueden estar invisibilizados por los diseñadores, lo que plantea la discusión sobre la importancia de vincular los entramados socioculturales en el proceso de diseño tecnológico, ya que, como lo señala Parselis (2017) si esta vinculación no se produce, no hay libertad en el contexto de uso. Por consiguiente, debemos complementar el propósito de diseñar experiencias de usuario eficientes y eficaces con dimensiones éticas, sociales, económicas y política, ya que las plataformas digitales entrelazan una gran cantidad de actores sociales en los que se encuentran inmersos los diseñadores.

Este aspecto toma mayor relevancia en el diseño de plataformas de redes sociales, ya que estas posibilitan las conexiones con otras personas, asunto que es fundamental para lo social. Como se señaló, nuestras relaciones se encuentran constantemente mediadas por objetos técnicos, los cuales son diseñados como mediadores para mejorar las relaciones y, por tanto, no debería utilizarse esta necesidad de conectarse con otros para intereses particulares, donde se pone en prioridad asuntos económicos y de poder.

Es así, que el dilema no está en dejar de usar plataformas de redes sociales, sino reensamblar sus relaciones, ya que las características que poseen la tecnología digital sin lugar a duda potencian las interacciones que se establecen con su uso. Sobre todo, si el interés es llevar a cabo acciones colectivas para aportar a la transformación social. En consecuencia, es imperante que el diseño inclusivo ponga el acento no en la tecnología, sino en lo que las personas hacen con ella.

Referencias

- Albornoz, M. B. (2020). Habitar las redes: Las controversias sobre la privacidad en Facebook. FLACSO Ecuador. <https://doi.org/10.46546/20209atrio>
- Aricapa, R. (2015). Comuna 13. Crónicas de una guerra urbana. De Orión a la Escombrera (1a ed.).
- Cobo, C. (2019). Acepto términos y condiciones. Usos y abusos de las tecnologías digitales. Fundación Santillana. https://static.wixstatic.com/ugd/cd84b5_07c284bde2864e42ad51f7f1e2ac8c02.pdf
- Goffman, E. (1970). Ritual de la interacción. Tiempo contemporáneo.
- Gómez-Mont, C. (2002). Los usos sociales de las tecnologías de información y comunicación. Estudios de Comunicación y Política, 12, 287–305.
- Gómez-Mont, C. (2017). La ciencia de lo pequeño o cómo aprender a develar lo invisible de las redes sociales digitales. En Apropiación de las TIC por parte de comunidades y ciudadanos (pp. 11–23). Editorial Universidad Pontificia Bolivariana.
- Gould-Stewart, M. (2014). TED. Ideas Worth Spreading [Conference]. En Cómo los gigantes sitios web diseñan para ti (y mil millones más, también). https://www.ted.com/talks/margaret_gould_stewart_how_giant_websites_design_for_you_and_a_billion_others_too/transcript?language=es#t-205018
- Latour, B. (2008). Reensamblar lo social: Una introducción a la teoría del actor-red. Manantial.
- Morozov, E. (2015, mayo 15). Siervos y señores de Internet. El País. https://elpais.com/elpais/2015/05/05/opinion/1430842193_759913.html
- Orlowski, J. (2020). El dilema de las redes sociales [Documental; Video]. Netflix.
- Parselis, M. (2017). Repensando la relación entre diseñadores y usuarios a través de las tecnologías entrañables. En Tecnologías entrañables ¿es posible un modelo alternativo de desarrollo tecnológico? (pp. 54–80). Catarata.
- Restrepo, E. (2018). Etnografía. Alcances, técnicas y éticas. Fondo Editorial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Rodríguez, G. I., Osorno, L. N., Correa, O., & Fernández-Andrade, R. (2021). Comuna 13. Memorias de un territorio en resistencia. Centro de Fe y Culturas/Corporación Jurídica Libertad/Instituto Popular de Capacitación.

- Sánchez-Vallejo, M. A. (2020, diciembre 10). Estados Unidos demanda a Facebook por monopolio. El País. <https://elpais.com/economia/2020-12-09/estados-unidos-demanda-a-facebook-por-monopolio.html>
- Scolari, C. (2004). Hacer clic: Hacia una sociosemiótica de las integraciones digitales. Editorial Gedisa.
- Thomas, H., Fressoli, M., & Lalouf, A. (2008). Introducción. En Actos, actores y artefactos: Sociología de la tecnología (pp. 9–18). Universidad Nacional de Quilmes.
- We Are Social, & Hootsuite. (2022). Digital 2022: Global overview report. <https://www.hootsuite.com/resources/digital-trends>
- Whitworth, B., & Ahmad, A. (2014). Socio-Technical System Design. En The Encyclopedia of Human-Computer Interaction, 2nd Ed. Interaction Design Foundation. <https://www.interaction-design.org/literature/book/the-encyclopedia-of-human-computer-interaction-2nd-ed/socio-technical-system-design>