

## 2. Teléfono: de la comunicación interindividual a la interfaz hombre-máquina

MARÍA DE LOS ÁNGELES MENDOZA

27

Desde sus comienzos el teléfono se distinguió por ser un medio de comunicación que permitía el intercambio interindividual de mensajes más allá del contacto cara a cara.

Si bien el teléfono interviene junto con otros dispositivos en situaciones en las que uno de los extremos es ocupado por una máquina —caso del contestador telefónico—, en la etapa más reciente de la telefonía, aparece otro tipo de máquinas que interactúan con el humano: el usuario utiliza su voz, intransferible e individual para solicitar información y una máquina le *dice* la respuesta.

Este trabajo se propone describir la incorporación y funcionamiento de máquinas *parlantes* en los servicios telefónicos locales, y analizar el discurso periodístico y publicitario que acompañó su emergencia, a fin de describir la trama intertextual en la que (a favor, en contra, ambiguamente) se produjo la aparición de este nuevo dispositivo tecnológico.

*Palabras clave: teléfono ~ interacción hombre-máquina ~ metadiscursos ~ interfaz*

### 1. Introducción

En este trabajo se expondrán algunos resultados de investigación sobre el dispositivo telefónico que se nutren del aporte de diferentes instancias de trabajo cuyo objetivo común ha sido indagar las maneras en que las letras e imágenes impresas representaron, delimitaron, promovieron, frenaron y/o estimularon nuevas propuestas de uso del teléfono en la ciudad de Buenos Aires

De todos los medios de sonido que lograron consolidarse durante las primeras décadas del siglo XX, el teléfono se distinguió desde sus comienzos por ser un medio de comunicación que permitía el intercambio de mensajes interindividuales más allá del contacto cara a cara. Es posible advertir, no obstante, que hacia fines de la década del '70 el teléfono, junto con otros dispositivos, intervino en situaciones en las que uno de los

extremos es ocupado por una *máquina*. Es el caso del contestador automático, destinado al registro y reproducción de mensajes vocales, en el que la situación de intercambio continúa, sin embargo, reservada para el diálogo interindividual.

En la etapa más reciente de la telefonía, surge otro tipo de *máquinas* que interactúan con el humano: el usuario utiliza su voz, intrasferible e individual para realizar peticiones vocales respecto a opciones pre-establecidas o incluso *dialoga* con una máquina que le *dice* una respuesta entre otras posibles. Las nuevas *máquinas parlantes* modifican las condiciones que caracterizan la escena del intercambio telefónico bi-direccional desde sus orígenes: la voz humana como fundamento del intercambio en tanto corporización de los interlocutores<sup>1</sup>.

El proyecto UBACyT “Letra e imagen del sonido. Surgimiento de fenómenos mediáticos en la ciudad de Buenos Aires” y el trabajo docente desempeñado en la materia Semiótica de los Géneros Contemporáneos, han sido el marco general de las investigaciones que sirven de base a este artículo. Específicamente, la tesina de grado de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación en la que abordé la incorporación de máquinas parlantes al dispositivo telefónico y los trabajos prácticos realizados por alumnos de las comisiones 62 y 61 de los ciclos lectivos 2005 y 2006 respectivamente, de los cuales hoy conoceremos parte de su proceso y algunos de sus resultados.

28

## 2. Periodización de los Modelos de Uso Telefónico

La mediatización del sonido opera sobre la modificación de las coordenadas espacio-temporales<sup>2</sup> que son modalizadas por las sucesivas transformaciones tecnológicas y el desarrollo de nuevos dispositivos mediáticos

La evolución del dispositivo telefónico puede ser delimitada en cuatro etapas<sup>3</sup> si consideramos las modificaciones que las innovaciones técnicas fueron produciendo en las relaciones temporales y en la vinculación entre individuos y espacios sociales previos a su articulación con los servicios telefónicos que incorporan *máquinas parlantes*.

- 1 La idea corresponde a José Luis Fernández quien afirma que en los casos de mediatización de la voz humana, ésta es, en efecto, ...“cuerpo del emisor. Fragmentado, pero plenamente corporal como componente de individuación absoluta”. Esta característica es complementaria del estatuto perceptivo de la audición en el que ...“la voz del otro en el interior del oído del que percibe, no parece ser una representación de su cuerpo: es su cuerpo” (Fernández: 1994: 38-40). En oposición a esta postura, otros autores se refieren a la voz mediatizada enfatizando su naturaleza artificial en comparación con el sonido original. Al respecto Jacques Perriault retoma a Pierre Schaeffer y afirma que “Las máquinas de comunicación producen (...) ‘apariencias’ que se toman por realidad” (Perriault: 1991: 51) y que sus contenidos no son reproducciones de la realidad sino simulacros de una ausencia: en la comunicación telefónica no se escucha una voz sino su reconstrucción de naturaleza electroacústica.
- 2 A propósito de la dimensión mítica de las máquinas de la comunicación, Jacques Perriault sostiene que el proyecto de las mismas está orientado a remediar diversos desequilibrios que se organizan en relación con el tiempo y el espacio a través de su función específica (Perriault: 1991: 62).
- 3 Retomaremos los resultados del Proyecto de Investigación UBACyT-2000: “Comunicación institucional telefónica: pasado y presente”, registrados en el trabajo “Dispositivos telefónicos y construcción de intercambios discursivos”.

A continuación sintetizaremos las características de cada período que luego nos permitirán establecer comparaciones con las modificaciones que fueron introducidas por la incorporación de la máquina en uno de los extremos del intercambio telefónico:

### I. Constitución del Modelo de Uso del Teléfono (1878-1935)

> Comunicación entre puntos físicos fijos.

> *Escena inicial* de diálogo telefónico *asimétrica*: [persona] dialoguista inicialmente interpelador - [persona] dialoguista inicialmente respondedor.

> *Clubes de individuos* intercomunicados únicamente por la red telefónica de la empresa a la que están abonados.

> La *operadora* interviene en todas las comunicaciones

### II. Estabilización del modelo (1935-1978)

> La unificación de las redes colocó a todos los usuarios del servicio en el lugar de potenciales interlocutores de cualquiera de los otros abonados.

> La automatización progresiva de las centrales hizo que fuera desapareciendo el rol de la operadora de la institución telefónica. El retiro de la escena de la compañía modificó la modalidad de vinculación entre los interlocutores.

### III. Primeros quiebres del modelo inicial (1978-1989)

Nuevos dispositivos rompen definitivamente el modelo telefónico clásico:

> El *contestador automático (1ª máquina)* establece el primer quiebre en la dimensión temporal del dispositivo ya que deja de lado la *toma directa*<sup>4</sup>.

> La introducción del teléfono inalámbrico, por su parte, introduce la primera ruptura en la dimensión espacial. Esta ampliación del espacio restringido que habilitaba el teléfono fijo puede pensarse como antecedente del celular.

Si bien la introducción de aquella *máquina* en uno de los extremos de la comunicación telefónica no impidió que el intercambio de mensajes continúe siendo entre dos humanos, su inclusión ha generado transformaciones en los vínculos entre individuos y espacios sociales.

La incorporación del contestador telefónico implica la eliminación de la *toma y envío directos*<sup>5</sup> que caracteriza al dispositivo telefónico tradicional. En este sentido es posible advertir que si el dispositivo telefónico tradicional se propone reparar una ausencia espacial, la introducción del contestador telefónico, por su parte, aparece como *solución* frente a la ausencia de simultaneidad temporal entre emisor y receptor del llamado telefónico. De allí se desprende la posibilidad de considerar al contestador telefónico

4 Umberto Eco utiliza el concepto de *toma directa* para referirse de la simultaneidad entre las instancias de producción, emisión y recepción, propias del lenguaje televisivo. A propósito de los medios de sonido, José Luis Fernández señala que la radio comparte estas características (Fernández: 1994: 42).

5 La ampliación del concepto de Eco en *toma y envío directos* para referirnos al caso del teléfono, tiene por objetivo distinguir la toma directa bidireccional que lo diferencia de la unidireccionalidad característica de la radio y la televisión (Equipo ADHoc: 2000: 16).

como la “primera innovación del dispositivo técnico [telefónico] que intenta garantizar la concreción de todo intercambio posible” cuando el receptor no atiende un llamado en el momento en que éste se produce (LAPUENTE, LÓPEZ BARROS, PAROLDI: 2000: 3).

#### IV. Ruptura y explosión del modelo inicial (1989)

> El comienzo de la telefonía celular da el puntapié inicial en la configuración del segundo gran Modelo de Uso Telefónico y representa el hito más importante en la constitución del teléfono como hiperdispositivo<sup>6</sup>.

> En términos discursivos, el celular representa la ruptura definitiva de los límites espaciales: la disolución de espacios físicos como consecuencia de las posibilidades de desplazamiento que habilita junto a la posibilidad de recibir e-mails sin necesidad de una PC, acentúan el carácter de hiperdispositivo del teléfono celular<sup>7</sup>.

En forma casi simultánea al surgimiento del teléfono celular, el incremento repentino de los servicios ofertados por las compañías telefónicas y por el mercado de equipos de telefonía, convertirá al teléfono —residencial y celular— en un hiperdispositivo.

La transformación paulatina del dispositivo telefónico fue consecuencia de su articulación con otros dispositivos ya existentes<sup>8</sup> o elaborados especialmente para el servicio telefónico<sup>9</sup> y que en conjunto involucran diversas y novedosas operaciones discursivas<sup>10</sup>.

30

### 3. Oferta de *máquinas parlantes*: ¿configuración de un tercer Modelo de Uso Telefónico?

Intentaremos responder a esta pregunta sobre la posibilidad de inauguración de una quinta etapa en la historia de los Modelos de Uso Telefónico, a partir de considerar la introducción de máquinas parlantes a la oferta de servicios ofrecidos por las compañías telefónicas locales.

A comienzos del siglo XXI, algunas compañías de telefonía fija y celular<sup>11</sup> de Argentina comercializaron un nuevo servicio de acceso a información actualizada. Los conteni-

6 Traversa denomina “hiperdispositivo” a un dispositivo técnico “...que articula de manera singular técnicas o medios (o variantes de alguno de ellos)...” (Traversa: 1998: 10).

7 Los e-mails se visualizan en la pantalla del celular. Asimismo, a fines de los 90 Movicom ofrecía un servicio que realizaba la conversión de los textos de e-mails a voz digitalizada de modo tal que pudieran ser escuchados a través del auricular del celular.

8 En esta categoría pueden ser consideradas las operaciones de ruptura temporal que introducen los servicios ofrecidos por las compañías telefónicas (Memobox, Memofácil) para registrar las llamadas como mensajes grabados que pueden ser escuchados con posterioridad al contacto tal como ocurre con los contestadores automáticos.

9 La función “sin manos” que comenzaron a incorporar los aparatos generó mayor apertura a la ya inaugurada por el inalámbrico porque permitió mayor libertad para realizar otras tareas, mientras se habla por teléfono.

10 Operaciones de ruptura temporal, espacial, de bipolaridad, de control de información y consumo. (ADHoc: 2000:18).

11 El servicio telefónico “Portal de Voz” ha sido ofrecido en Argentina en su versión “fija” y “móvil” por Telefónica de Argentina y Movicom, respectivamente.

dos clasificados en rubros bajo el formato de mensajes vocales eran emitidos por una máquina con la que el usuario establecía un diálogo estructurado a modo de pregunta-respuesta. Si bien este servicio recibió diferentes denominaciones comerciales fue conocido con el nombre genérico de Portal de Voz.

En diciembre del año 2000, Telefónica de Argentina lanzó un servicio denominado *Todo con voz/vos* al que se accedía marcando \*110, cuya implementación se produjo en varias fases. Dos años más tarde, a comienzos del 2002 el servicio cambió de nombre: la denominación *Portal de Voz \*110* reemplazó a la original *Todo con voz/vos*.

Los Portales de Voz en telefonía celular saldrían al mercado dos años y medio después de su lanzamiento para la telefonía residencial.

En abril del 2003, la empresa de telefonía celular Movicom presentó \*999 *Internet Móvil Voz* que ofrecía información vinculada al período electoral con el que coincidía su lanzamiento<sup>12</sup>. El *Portal de Voz Móvil \*999* fue presentado como complementario de otro servicio denominado \*voto (8686) a través del cual los clientes Movicom podían consultar sobre el lugar de votación, que si bien ofrecía el mismo tipo de contenidos, la navegación por el menú de opciones no era por voz sino por marcación de teclas<sup>13</sup>, ya que el cliente era atendido por un sistema de Respuesta Interactiva de Voz (IVR<sup>14</sup>).

31 Al igual que ocurrió en el caso de la telefonía fija, los contenidos con los que el Portal de Voz Móvil se lanzó al mercado fueron modificados.

#### 4. Escena de interacción hombre-máquina

Para acceder al Portal de Voz, el cliente de la compañía telefónica marca un número predeterminado para el acceso al Portal de Voz compuesto de tres dígitos precedidos por un asterisco. En un primer momento, es recibido por un mensaje de bienvenida —grabado— en el cual se identifica el nombre del servicio y la compañía telefónica prestataria. A continuación, la misma voz enumera los rubros sobre los cuales es posible obtener información actualizada.

Una vez emitido el comando vocal —la petición que hace el usuario—, la voz del Portal presenta la opción elegida y ofrece, en ocasiones, nuevas alternativas de elección. En caso de que el sistema no pueda procesar los comandos, la voz informa al usuario de la dificultad y lo invita a realizar alguna acción vocal o mecánica reparadora, como pueden ser hablar más fuerte o volver a llamar en el caso de que se produjera un desperfecto en el funcionamiento del servicio.

---

12 Las elecciones correspondían a la segunda vuelta para Jefe de Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y Gobernador de la Provincia de Buenos Aires.

13 Cuando Unifón y Movicom se unen para formar Movistar en abril del 2005, el \*999 conservará el dispositivo de origen: en el caso de los ex-abonados a Unifón continuarán operando con IVR (Respuesta Interactiva de Voz) y marcación por teclas y los ex-clientes de Movicom emplearán comandos vocales para interactuar con una máquina.

14 Del inglés Interactive Voice Response. Es un sistema de atención automática de voz que responde a tonos, es decir que ofrece una respuesta vocal luego de que el usuario telefónico presiona las teclas del teléfono que le indica el sistema. Tradicionalmente se emplea para que las personas puedan acceder telefónicamente a información específica, como los saldos bancarios, realizar transacciones como transferir fondos, inscribirse a un examen o reservar un turno con el médico, todo utilizando en teclado del teléfono.

El Portal de Voz está formado por dos sistemas que actúan en forma complementaria destinados uno a la comprensión de las peticiones vocales que emite el usuario telefónico; y el otro a la producción y emisión de la respuesta vocal a dicha solicitud<sup>15</sup>. Ambos sistemas están programados para procesar los comandos vocales pronunciados por el usuario y devolverle una respuesta a su petición a través de la *lectura* de textos que han sido escritos en el lenguaje de programación Voice XML<sup>16</sup> y que pueden, al mismo tiempo, estar alojados en la Web. De esta manera, el usuario establece *diálogos* con una síntesis artificial de voz humana y en ocasiones escucha la reproducción grabada de mensajes vocales correspondientes a textos del Portal de Voz o a mensajes originados en otros medios.

## 5. Descripción de la novedad: inscripción del Portal de Voz en el sistema de medios vigentes

Cuando un nuevo dispositivo mediático se incorpora a la sociedad, éste establece relaciones con el sistema de medios vigente. Consideraremos la manera en que son convocadas dichas relaciones en los metadiscursos de surgimiento del Portal de Voz entendido como el resultado de la incorporación de la máquina a un medio de sonido. En otras palabras, el Portal de Voz puede ser entendido como un nuevo dispositivo técnico que se suma a otros que han ido transformando al teléfono en hiperdispositivo.

32

En tanto novedad discursiva, la aparición del Portal de Voz puede ser inscrita en el devenir de tres historias particulares<sup>17</sup>, según el esquema presentado en la figura 1 del artículo anterior en este mismo volumen, a saber:

### I. Dispositivo mediático en relación con la historia de la tecnología:

El Portal de Voz en tanto interfaz vocal que se suma al dispositivo telefónico se inscribe en la historia particular de las máquinas parlantes al mismo tiempo que se entrelaza con los desarrollos realizados en el ámbito de las disciplinas de interacción persona-ordenador y áreas de la IA (Inteligencia Artificial). Es importante aquí no dejar de señalar la advertencia que plantea Carlos Scolari: no se trata ya de la concepción de máquina inteligente que inspiró a las primeras interfaces. Ya no se trata de crear máquinas capaces de hablar con el hombre en forma autónoma en lenguaje natural, sino de computadoras que aún no siendo capaces de comprender la complejidad del lenguaje humano, pueden realizar ciertas operaciones con relativa autonomía. En este sentido, el Portal de Voz en tanto interfaz conversa-

---

15 Los sistemas que efectúan estas tareas se denominan reconocimiento del habla y conversión texto a voz, respectivamente. Ambos forman parte de las denominadas Tecnologías del Habla (TH).

16 Las páginas web accesibles a través de un ordenador están programadas en HTML que es un lenguaje para ser visto y no para ser oído: "Las páginas de Internet navegables por voz (audiopáginas) deben estar escritas en un lenguaje específico, que tenga en cuenta que el escenario sólo acústico es esencialmente diferente de un escenario eminentemente visual. Este lenguaje específico es VoiceXML, el cual ha sido normalizado por los correspondientes organismos internacionales (VoiceXML Forum) y respaldado por W3C como el lenguaje vocal de acceso a la información."(Telefónica I+D: 2001).

17 Desarrollo completo en Mendoza (2006).

cional consiste en un programa no habilitado para establecer conversaciones con total libertad y autonomía sino que, como señala Roberto Billi, tan sólo es “capaz de llevar adelante breves diálogos dentro de dominios perfectamente limitados” (2004: 49).

## II. Prácticas sociales en relación con la historia de los intercambios discursivos:

En el caso del Portal de Voz, las transposiciones discursivas que son consecuencia de la conformación de hiperdispositivos, se combinan con prácticas asociadas a los medios y dispositivos de origen. En este sentido, el análisis de la interfaz permite considerar aquellas prácticas vinculadas tanto a posiciones de escucha (control de flujo) como usos y escenas de interacción que habilita y restringe el portal de voz.

## III. Fenómenos discursivos en relación con la historia de géneros:

En la propia denominación del *Portal de Voz* es convocado un género tradicionalmente alojado en otro medio y soporte: el Portal Web. Sin embargo, la convergencia de telefonía e Internet no es sólo una cuestión de cambio de soporte —y materialidad— de los textos que se intercambian, sino que existe otro conjunto de textos publicitarios extratelefónicos que tienen al Portal de Voz como referente. Este conjunto, que denominaremos *metadiscursos de surgimiento*, se hizo eco del doble proceso de innovación tecnológica, como así también de las consecuencias que generó respecto a las posibilidades y restricciones de construcción de vínculos discursivos.

33

# 6. Análisis de metadiscursos de surgimiento

En las comisiones de trabajos prácticos los alumnos analizaron metadiscursos de surgimiento a través de un abordaje intertextual que permitió considerar a los textos que conforman el corpus como parte de una serie discursiva<sup>18</sup> integrada, en este caso, por metadiscursos comerciales que promocionaron el Portal de Voz en Argentina.

El trabajo de descripción y análisis de metadiscursos tuvo por objetivo conocer las operaciones discursivas con las que las compañías telefónicas presentaron al Portal de Voz en tanto incorporación de una máquina parlante a sus servicios Portal de Voz, ya sea a través de propuestas de uso como de relaciones comparativas o complementarias con otros medios.

Por su parte, la conformación de series permitió que los alumnos establecieran las invariantes en la constitución de los discursos analizados, al mismo tiempo que posibilitó

18 Respecto a la estrategia de análisis que aplicaremos ...“la hipótesis de trabajo consiste en afirmar que (...) analizar un texto es imposible. Esto significa que lo mínimo que se puede analizar son dos textos y, en general, más de dos (...) el único principio metodológico (...) es el principio de la diferencia. No puedo decir gran cosa de un texto, justamente porque puedo decir demasiadas. Lo que sí puedo decir es que es diferente a otro y puedo describir esa diferencia. Este principio (...) tiene muchas consecuencias como estrategia de análisis. El principio consiste en afirmar que tengo un texto con multiplicidad de propiedades que yo se bien cómo analizar o a cuáles atribuir mayor importancia, y que sólo poniendo junto a este texto un segundo texto —esto es una metáfora— se me revelarán las propiedades del primero. (...) el trabajo por diferencia de textos depende, totalmente, de los criterios de selección de los mismos.” (Verón: 1986:73).

identificar las características diferenciales entre las diversas modalidades que fueron adoptadas para la promoción del Portal de Voz en Argentina.

Cada equipo de alumnos realizó entregas parciales en las que paulatinamente describió el corpus a partir de la identificación y análisis conceptual de dimensiones de análisis. Este trabajo fue acompañado por el diseño y perfeccionamiento de grillas y gráficos de conjuntos utilizadas como herramienta metodológica aplicada al análisis comparativo de los discursos:

## 7. Portales de Voz: telefonía fija y móvil

En el año 2000 una pregunta ganaba la escena en las conclusiones del artículo del cual reproducimos la periodización de los Modelos de Uso Telefónico: ¿el medio teléfono se iría transformando en hiperdispositivo a partir de su articulación con otros dispositivos que no fueran medios o se acentuaría su tendencia a constituirse como fenómeno de interconexión con otros medios?

A continuación y a modo de respuesta tentativa veremos bajo qué modalidades fue presentada la incorporación del Portal de Voz en sus variantes fija y móvil al dispositivo telefónico, a través de sus metadiscursos de surgimiento.

En el caso del Portal de Voz fijo:

34

> La *facilidad de uso* del Portal de Voz es construida como ventaja respecto a otras interfaces no vocales empleadas en el acceso a información, en virtud de la universalidad de la competencia requerida para su uso. Al mismo tiempo la *interfaz vocal* es responsable de la rapidez con la que el usuario obtiene información: “Ya no necesita *cientos* de teclas para acceder a la información que necesita” “El servicio \*110 (...) le acerca en forma *directa* y detallada la información más variada”.

> Asimismo, la interacción telefónica interindividual tradicional es recuperada en su carácter *bidireccional* y *vocal*:

“El servicio \*110 *reconoce su voz* y *le acerca* (...) la información más variada”

“Si necesita información *sólo tiene que decirlo*”

“Con *voz* hago de tutti”

“un servicio *a pedir de boca*”

“... para conocer *al instante* los valores del dólar...”

> En otra serie de metadiscursos publicados en la página web de la compañía Telefónica de Argentina pueden observarse las siguientes características particulares: La *máquina parlante* aparece *como garante* de la posibilidad de interconectar el teléfono con otros medios. De este modo, la máquina no es presentada en virtud de su facilidad de uso ni de la rapidez en la que el abonado obtiene la información, sino que su ventaja consiste en permitir un modo de acceso alternativo a la información porque resulta más económico que otros medios.

> En esta línea, la *máquina* se constituye como *reparadora de una carencia*: si es muy caro comprar una PC para acceder a información actualizada en Internet, el carácter universal del teléfono resulta el adecuado para que todos puedan acceder a información tradicionalmente alojada en la web.

> Se afirma que el *Portal de Voz* “reconoce tu voz”, es decir que la *máquina escucha y entiende*. Sin embargo, la respuesta dada por la máquina no es igualmente construida desde la recuperación de atributos humanos —sistema de conversión de texto a voz que emula a la capacidad del habla— sino desde los contenidos a los que el abonado podrá acceder.

En relación al Portal de Voz móvil:

> La *máquina* aparece *asimilada* al aparato telefónico y a la compañía prestataria y en otros casos al número de acceso y a las acciones ejecutadas por *quien* responde el llamado telefónico del usuario.

> En los casos en que la *máquina* aparece *disimulada* o más retORIZADA, también es enfatizada sólo una de las acciones del diálogo telefónico: *hablar*. Si la *máquina parlante del Portal de Voz fijo escuchaba*, el *Portal de Voz móvil tiene la palabra*, es un *número parlante, que contesta*. De todas maneras y si bien no aparece el nombre técnico —que en este caso sería conversión texto a voz— el lugar de la máquina parlante es ocupado por una presencia no-humana, el número de acceso: “el \*999 te contesta”.

35 De lo dicho podemos sintetizar que las dos propuestas de Portal de Voz se construyeron en un campo de posibilidades discursivas en tensión. Entre las tendencias que parecen modelar esa tensión dos ganan la escena<sup>19</sup>:

> Efecto de *mostración* de la *interacción hombre-máquina*: que corresponde al *Portal de Voz fijo*: se hace explícita la presencia de la *máquina* al otro lado de la línea telefónica ya sea a través de un Portal de Voz que *escucha* o que está asociado a una función *reparadora*.

> Efecto de *intercambio telefónico* en *interacción hombre-máquina*: predomina en el caso del *Portal de Voz móvil*. Diversos procedimientos retóricos “disfrazan” la presencia de la máquina, promoviendo el efecto de *transparencia* de la interfaz Portal de Voz y en este sentido su igualación al dispositivo telefónico en tanto intercambio interindividual.

## 8. Conclusiones

La incorporación de las máquinas al dispositivo telefónico tradicional ha generado diferentes modificaciones en el modelo de intercambio discursivo vigente hasta el momento de su incorporación. Si bien el contestador telefónico y el Portal de Voz pueden ser entendidos como intentos de garantizar la concreción de todo intercambio posible, ambos han generado consecuencias de sentido inverso: si el contestador telefónico introdujo una distancia temporal variable entre el momento de la emisión y la recepción produciendo el “pasaje de una conversación a la emisión de un mensaje único” (LAPUENTE Y OTROS: 2000: 3), el Portal de Voz, por su parte operó en la dirección contraria al de la otra máquina, al reintroducir la bidireccionalidad simultánea, propia del modelo telefónico tradicional que se caracteriza por la comunicación interindividual.

---

19 Podemos pensar que la primera de las tensiones coincide y en este sentido recupera, aquella que Damían Fraticelli advirtiera respecto al “efecto de transparencia en el intercambio del chat de voz” que forma parte del sistema chats que surge a partir de la incorporación de sonidos e imágenes al chat escrito tradicional. (Fraticelli: 2004: 115).

Al mismo tiempo puede pensarse que si el dispositivo telefónico tradicional operó como una *cuña en el espacio*, la introducción de las *máquinas parlantes*—contestador telefónico y portal de voz— provocó una *cuña en el tiempo* en tanto innovaciones tendientes a asegurar la realización de todo intercambio posible

A continuación señalaremos los rasgos específicos del Portal de Voz a modo de respuesta provisoria a la pregunta que hicimos en el apartado 3.

El Portal de Voz se conforma en el cruce de tres coordenadas, que en tanto posibilidades discursivas, se combinan de un modo original:

- I. *La conexión del teléfono con otros medios* permite acceder algunos contenidos originales en internet y en la radio a través de una conexión telefónica.
- II. *El aporte de un rasgo original al hiperdispositivo telefónico* pues éste se convierte en soporte de textos sonoros originalmente extra-telefónicos
- III. Si *ha de sostenerse la idea de que el Portal de Voz inaugura un nuevo modelo de uso del teléfono* es porque consideraremos que el *Portal de Voz* no genera interacción vocal entre sujetos sino que *permite que los individuos interactúen y establezcan relaciones espacio/temporales con máquinas*. De este modo, la incorporación del Portal de Voz al dispositivo telefónico genera un quiebre en la historia del teléfono al modificar una característica que lo acompañó desde sus comienzos. La articulación del Portal de Voz con el teléfono coloca una máquina en uno de los extremos de la comunicación telefónica bidireccional tradicionalmente ocupado por una persona.

36

La *interacción vocal hombre-máquina* a través del teléfono constituye, sin duda, una innovación en el dispositivo telefónico tradicional que lo transforma en el medio que materializa una fantasía soñada por la humanidad desde tiempos remotos: conversar con una máquina de la misma manera que lo haría con otro ser humano.

Sin embargo, frente a estas conclusiones que parecerían cerrar la cuestión nos es dado observar que la incorporación de máquinas parlantes a los servicios telefónicos parece no haber perdurado en el tiempo. Una primera observación: a cuatro años de su lanzamiento en el mercado local, era la primera vez que los alumnos escuchaban hablar del Portal de Voz. Esta inquietud organizó la estrategia de análisis del trabajo práctico propuesto a los alumnos el ciclo académico 2006.

Con el objetivo de profundizar el conocimiento de las estrategias discursivas que acompañaron el surgimiento y ¿muerte? del Portal de Voz en Argentina, decidí que en la comisión de trabajos prácticos trabajaríamos con un corpus que incluyera metadiscursos publicitarios que promocionaban servicios telefónicos de acceso a contenidos a través de interfaz vocal de los últimos 5 años en los que no intervinieran tecnologías del habla<sup>20</sup>. Como resultado ganaba la escena otro tipo de servicios de acceso telefónico a contenidos en el que estaba ausente la interacción del usuario con una máquina a través de una interfaz vocal.

---

20 Cada equipo de alumnos analizó el corpus de metadiscursos sobre Portal de Voz en sus versiones fija y móvil considerado como corpus de referencia y lo comparó con otro particular, cuyo recorte ellos deberían justificar. De esa manera trabajaron, por ejemplo, con metadiscursos de servicios telefónicos cuyo número de acceso es precedido por un asterisco, otros en los que se accede a contenidos a través del intercambio de mensajes de texto, o por la intermediación de una operadora telefónica.

Los resultados nos acercaron a una vuelta hacia el modelo telefónico tradicional, es decir el teléfono como dispositivo que permite el intercambio interindividual. La fusionada Movistar prometía “atención personalizada” junto a una imagen fotográfica que oficiaba de testimonio. De este modo el lugar del interlocutor humano ganaba la escena justo allí donde Movicom colocaba atributos humanos que disfrazaban la presencia de la máquina.

El camino de los metadiscursos publicitarios que proponen acceso a contenidos no promueve, de momento, el cambio de modelo de intercambio telefónico inaugurado por el Portal de Voz hace ya más de 5 años. De una mostración sin complejos asumida por Telefónica en sus comienzos para introducir el Portal de Voz (fijo) en la Argentina, los metadiscursos publicitarios del sucedáneo Portal de Voz móvil pasarán a construir a la máquina desde una mala conciencia, comenzando una escalada de procedimientos retóricos que tenderán a ocultarla, disimularla hasta finalmente reemplazarla por un humano cuyo cuerpo será mostrado sin retenciones.

37 Una vez más la historia de las transformaciones mediáticas y en particular del dispositivo telefónico muestra supervivencias y nuevas combinaciones de posibilidades discursivas más que novedades absolutas. Finalmente, el reemplazo de la máquina parlante por la foto de un operador telefónico podría ser considerada como una reacción conservadora o en otros términos, una evocación nostálgica orientada hacia el modelo inicial, tradicional, de uso telefónico recuperando una característica que parecía haberse perdido en el tiempo: la interacción del abonado con una operadora de la compañía telefónica.

## BIBLIOGRAFÍA

- FERNÁNDEZ, J. L. Y EQUIPO UBACYT AS047 (2000), “Dispositivos telefónicos y construcción de intercambios discursivos”. Ponencia presentada en el *V Congreso Latinoamericano de Cs. de la Comunicación*, Santiago de Chile, ALAIC.
- FERNÁNDEZ, J. L. (1994), *Los lenguajes de la radio*. Buenos Aires: Atuel.
- (2005) Programa de Trabajo del Seminario *El Surgimiento de Fenómenos Mediáticos. Casos de Semiótica e Historia en los Medios de la Ciudad de Buenos Aires*, Buenos Aires, UBA-FSOC.
- FRATICELLI, D. (2004), “Nuevos Chats en la red”, *De Signis 5 Corpus digitales. Semióticas del mundo digital*, Barcelona, Gedisa.
- LAPUENTE, M., LÓPEZ BARROS C., PAROLDI B. (2000), “Contestador automático, central telefónica y teléfono inalámbrico: cambios comunicacionales en la expansión del teléfono”, ponencia presentada en el *II Congreso Red Com “La comunicación en el siglo XXI”*, UNLZ.
- MENDOZA, M. DE LOS Á. (2006), “Teléfono: de la comunicación interindividual a la relación hombre-máquina”, Tesina de Grado correspondiente a la Lic. en Cs. de la Comunicación, FSO, UBA.
- PERRIAULT, J. (1991), *Las máquinas de comunicar*, Barcelona, Gedisa.
- SCOLARI, C. (2004), *Hacer Clic. Hacia una sociosemiótica de las interacciones digitales*. Barcelona, Gedisa.

TELEFÓNICA I+D (2001), "Acceso vocal a contenidos Internet: Plataforma IVLM", N° 20, Marzo. Fecha de consulta: 30/9/2005 En: <http://www.tid.es/presencia/publicaciones/comsid/esp/articulos>.

TRAVERSA, O. (1998), "Aproximaciones a la noción de dispositivo". Ficha de cátedra Semiótica de los Géneros Contemporáneos (Steimberg), UBA-FSOC.

VERÓN, E. (1986), "La mediatización", en *Semiosis de lo ideológico y el poder. La mediatización*, Buenos Aires: Oficina de publicaciones de CBC.

----- (1987), "El sentido como producción discursiva", en *La semiosis social. Fragmentos de una teoría de la discursividad*. Barcelona, Gedisa.

## CORPUS CITADO

\*110 - Telefónica de Argentina:

Folleto de Telefónica de Argentina para clientes. Enero/ Febrero 2002 y Junio/ Julio 2002.

Web Institucional: [www.telefonica.com.ar](http://www.telefonica.com.ar) Fecha de consulta: 30/3/2005.

\*999 - Movicom - Publicidades:

Revista Gente: 22/4/2003 - Revista Noticias 31/5/2003 y 8/10/2003 - Página/12. 20/6/2003, 26/6/2003

38

\*4842 (GUÍA) - Movistar:

Publicidad. Páginas Doradas, Guía Telefónica Argentina, Gran Buenos Aires, Zona Sudeste, 2006.