

UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGÍA
Tesis Licenciatura en Sociología

**Socialización e interacción en nuevos espacios
virtuales de comunicación**

Rodrigo Duarte

2005

SOCIALIZACIÓN E INTERACCIÓN EN NUEVOS ESPACIOS VIRTUALES DE COMUNICACIÓN

INTRODUCCIÓN

De todos los servicios que podemos encontrar en Internet, existe uno que quizás sea el más popular a la vez que el menos estudiado. Una nueva forma de comunicarse ha surgido en la red que permite que personas de todas partes del mundo interactúen a diario dejando atrás las barreras del tiempo y el espacio.

Se estudiará en este trabajo la interacción entre individuos en los "Internet Relay Chats" (IRC), conocidos popularmente como "Chats" y en los cada vez más populares Programas de Mensajería Instantánea, los cuales permiten intercambiar mensajes en forma escrita y directa a un número enorme de usuarios conectados simultáneamente a Internet. Con respecto a los Chats, existe una inmensa cantidad de "Chat rooms" (salas de conversación) dispersos por la red que permiten a los individuos comunicarse con aquellas personas que deseen en cualquier parte del mundo. La posibilidad de seleccionar a aquellos individuos con los cuales se quiere comunicar, dado que muchos canales de conversación escrita se categorizan por sexo, región, ocupación, intereses, etc., hacen al medio más atractivo aún. Por otra parte, novedosos programas de mensajería instantánea (PMI), como MSN, ICQ, Google Talk, entre otros, permiten a los usuarios crear su propia lista de contactos con el fin de interactuar con un grupo de personas seleccionadas. Los Chats y los PMI son un medio de comunicación directa entre los individuos, quienes pueden encontrarse en distintas partes del mundo y comunicarse en tiempo real mediante la utilización del lenguaje escrito. Cabe resaltar que aunque el lenguaje escrito es el medio principal de interacción, los PMI admiten imagen, la transferencia de imagen y voz. Hoy en día, el PMI más utilizado en todo el mundo para comunicarse es el MSN, que como se explica en la enciclopedia virtual "Wikipedia": "MSN o Microsoft Network es un proveedor de servicios por internet y un portal desarrollado por la empresa Microsoft el 24 de agosto de 1995, coincidiendo con el lanzamiento mundial de Windows 95". ¿Quiénes pueden acceder a estos espacios? Se puede afirmar que esta nueva tecnología es de fácil acceso, dado que los costos podrían catalogarse de mínimos. En nuestro país el aumento de locales de acceso a Internet en los últimos meses (generalmente en los denominados "Cybercafés"), ha producido una baja en los precios al consumidor, con lo cual se ha vuelto más accesible para la población en general (surgen promociones para conectarse por horas, fines de semana, etc.). No significa esto que la totalidad de la población pueda acceder a estos nuevos servicios, pero las nuevas facilidades permiten un acceso de carácter "masivo". Aunque el tema está siendo tratado por la cámara de legisladores, no existen aún leyes reguladoras para estos locales de acceso a Internet, por lo cual se explica también que los costos sean tan bajos. Por otra parte, hoy en día todas las computadoras personales están equipadas con un "modem" (pequeña tarjeta que se instala en la misma) que permite conectarse a la red mediante la línea telefónica. Ayudan también a este proceso las nuevas promociones surgidas por parte de empresas que brindan el servicio de conexión a Internet por antena y por cable (sin utilizar la línea telefónica), las cuales van abaratando paulatinamente los costos. Como Paul Gilster cuenta en su libro "El navegante de Internet": "Internet es una inmensa y creciente red que conecta ordenadores situados en todas las zonas del mundo. Por su propia naturaleza, esta intrincada tela de araña de redes desafía todos los intentos de cuantificación"¹.

¹ Paul Gilster 1993. p.47

Otro medio de comunicación escrita ha surgido en la red en estos últimos años y no puede ser pasado por alto. El correo electrónico o "e-mail". Se trata de un sistema de mensajería que logra de cierta manera establecer una analogía con el tradicional correo postal. El correo electrónico, al igual que el Chat, permite a sus usuarios enviar mensajes escritos a diferentes lugares con la diferencia que el destinatario no necesita encontrarse conectado a Internet al momento de transmisión. Aunque con este medio no se puede mantener un diálogo escrito elocuente, cabe resaltar que resulta un medio efectivo, económico y rápido de hacer llegar un mensaje a cualquier parte del mundo. El correo electrónico, al igual que la conversación vía Chat, ha causado un fuerte impacto y, hoy en día, es difícil encontrar una persona con acceso a Internet que no posea una dirección propia. Dominique Wolton clasifica al correo electrónico y las funciones anexas de tratamiento de texto como las aplicaciones más seductoras de Internet. "Escribir, intercambiar, almacenar y borrar, sin límite, sin esfuerzo, continuamente, fuera de las obligaciones del tiempo y del espacio, constituyen el principal triunfo de los sistemas automatizados". La articulación de ambos medios, el Chat y el correo electrónico, amplía las posibilidades de intercambio de material e información. A la vez que dos o más personas se encuentran interactuando en un Chat (ya sea por medio de un PMI o en un canal cualquiera), pueden intercambiar información, fotografías, programas de computación, música, etc., mediante el correo electrónico. ¿Qué hay de nuevo en los Chats y los PMI?, ¿Cómo son utilizados?, ¿Qué nuevas posibilidades brindan?, ¿Cómo se da la interacción en estos nuevos espacios virtuales?. Este trabajo apunta a dar al lector una descripción detallada de las principales características de estos nuevos espacios de socialización e interacción.

ANTECEDENTES

Historia del IRC

El IRC (Internet Relay Chats) es creado en Agosto del año 1988 por el finlandés Jarkko Oikarinen quien escribió el código original del primer programa: IRC1.0. Oikarinen trabajaba en el departamento de información de la Universidad de Oulu y diseñó este programa con el fin de mantener discusiones multiusuario de tipo Usenet (sistema de comunicación en Internet que permite a los usuarios publicar mensajes, como si fuese una cartelera, con el fin de discutir diversos temas en grupo) en tiempo real. El sistema creado por Oikarinen fue cobrando cada vez más popularidad a la vez que fue perfeccionándose hasta que en Enero de 1991, con el comienzo de la Guerra del Golfo Pérsico, el IRC alcanzó una popularidad nunca antes lograda. Dicha guerra incrementó el uso del sistema a un máximo histórico de 300 usuarios. A partir del año 1991, el uso del IRC fue en aumento con 135 servidores, de los cuales 69 eran de Estados Unidos y 66 de otros lugares del mundo, y una media de 240 usuarios. Hoy en día calcular el número de individuos que se conectan a salas de Chat o que interactúan por medio de un PMI es prácticamente imposible dada la inmensa popularidad que han alcanzado estos espacios. Para tener una idea de la enorme cantidad de personas que frecuentan estos espacios, basta con entrar a cualquier sala de Chat en la red.

Internet en Uruguay

Con respecto a nuestro país, Ida Holz, directora del Servicio Central Informático Universitario (SeCIU), explica en una entrevista para CLARA (Cooperación Latino Americana de Redes Avanzadas) que "La historia de Internet en Uruguay comienza con la conexión de la Universidad de la República, lograda después de tres años de negociación, tanto a nivel interno como con la Empresa telefónica Antel, estatal y monopólica en esos años (hoy

permanece estatal y sólo monopólica en la telefonía básica)”² Como se explica en la página de la RAU (Red Académica Uruguaya) “En 1988 el Instituto de Computación de la Universidad de la República (InCo) comienza a formar parte de la red UUCP a través del Departamento de Computación de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales (DCFCEN) de la Universidad de Buenos Aires (UBA) (...) En 1990 la Universidad de la República a través del SeCIU y de una importante inversión en equipos, impulsa la creación de la RAU, orientada a brindar servicios informáticos y de comunicaciones a todos los actores académicos del país. Y a partir de 1991, la RAU toma a su cargo brindar el servicio de correo electrónico, incorporándose a la red UUCP a través de un nodo en EE. UU. llamado UUNET. Establece también, otra conexión con el nodo “DCFCEN” (en Buenos Aires, Argentina) para el tráfico con Argentina. En esta etapa, las comunicaciones se realizaban por líneas discadas llamando a Argentina en forma regular (...) En 1991, la Red contaba ya con más de 30 nodos. Ese año se comienzan a realizar los trámites para la obtención de la administración del dominio internacional “UY” para el Uruguay. En 1994, la Red contaba con más de 100 nodos y 4 redes TCP/IP (a nivel nacional sin conexión internacional)”³. De esta manera, los primeros contactos entre individuos por el medio virtual en nuestro país se dieron en el ámbito universitario, principalmente con la Universidad de Buenos Aires. En un principio, el medio era utilizado principalmente por docentes e investigadores del InCo. Alén Pérez explica que es a partir del año 1998 que comienza un período de masificación que provoca una desvirtuación del medio. Es decir que en los foros de discusión ya no eran solamente los profesionales y expertos quienes respondían preguntas y opinaban sobre diversos temas, sino que cualquier persona intervenía en las discusiones sin estar capacitado o haberse informado previamente sobre el tema. De esta manera la popularización del medio sumada al carácter irrestricto del mismo, permitió que cualquier individuo con acceso a Internet ingresara a cualquier foro de discusión que desease, despojando a los ámbitos virtuales académicos de su carácter exclusivo.

Otros estudios

Acerca de esta nueva forma de interacción que ha surgido en los espacios virtuales hay publicados en Internet varios trabajos, en su mayoría de estilo periodístico. Mediante la

“Hipersociología”, en donde se hallan publicados varios trabajos acerca del tema. En dicha página se encuentran varios títulos como “Comunicación interpersonal en Internet: Interacción en el IRC (Chat)”, “Escritura electrónica y nuevas formas de subjetividad”, “Las nuevas redes de conversación y su impacto en el medio ambiente humano y social, posibilidades y desafíos”; y un trabajo muy interesante titulado “Nuevas formas de comunicación en la red IRC y adicción” escrito por Erica Judith Zelener. Una conclusión que llama la atención de este trabajo, propone que las comunicaciones a través de la computadora brindan una nueva manera de establecer relaciones sociales, sin conocer la verdadera identidad de los sujetos interactuantes. En algunas formas el medio será propenso a ciertas clases de ofuscación, en otras la gente se revelará como más íntimamente de lo que se sentiría inclinada a hacerlo sin la intermediación del monitor, mas otras veces los sujetos se revelarán tal cual son, como en una relación cara a cara, cuando los sujetos aprendan a usar el medio en forma crítica. Esta página tiene la particularidad de abordar el tema de las nuevas tecnologías de comunicación desde un punto de vista sociológico. La dirección en Internet donde se encuentran publicados estos trabajos es www.hipersociologia.org.ar. Cabe resaltar que todos los estudios son de carácter exploratorio dado lo novedoso del tema, pero sin embargo, es en esta página web en donde se encontraron los estudios más específicos acerca de la interacción en espacios virtuales. Es posible encontrar en la red otras páginas que si bien tratan el tema de las nuevas tecnologías

² Entrevista de María José López Pourailly a Ida Holz

³ <http://www.rau.edu.uy/rau/historia.htm>

aplicadas a los medios de comunicación, no se centran específicamente en estos nuevos medios. Estos trabajos no deben dejarse de lado debido a que aunque no aborden directamente el tema, ayudan a comprender otros aspectos relacionados con el mismo.

Otra estudio interesante es el de Alén Pérez Casas, quien realizó una investigación acerca de la industria uruguaya de software, en la cual plantea la dificultad de las empresas nacionales para competir en el mercado exterior. Este trabajo es uno de los primeros estudios serios que se hacen en el país acerca del tema de la informática y, aunque se centra principalmente en el aspecto empresarial, contiene aspectos relevantes para este estudio, como ser los conceptos de "interacción" e "integración". Es abordado también el concepto de "sociedad red" propuesto por Manuel Castells, quien es uno de los autores fundamentales que plantean que toda la sociedad está adquiriendo, como forma de organización novedosa, la topología de red. En cuanto a esto, Castells explica que esta nueva "sociedad red" surge como consecuencia de la revolución de las nuevas tecnologías de la información y la reestructuración del capitalismo. Esta nueva sociedad se caracteriza por la globalización de las actividades económicas decisivas desde el punto de vista estratégico, por su forma de organización en redes, por la flexibilidad e inestabilidad del trabajo y su individualización, por una cultura de la virtualidad real constituida mediante un sistema de medios de comunicación omnipresentes, interconectados y diversificados, y por la transformación de los cimientos materiales de la vida, el espacio y el tiempo, mediante la constitución de un espacio de flujos y del tiempo atemporal, como expresiones de las actividades dominantes y de las elites gobernantes. Alén Pérez distingue dos tipos de redes, por un lado las redes sistémicas, por las que fluye dinero y poder. Estas son estructuras de interacción que no están mediadas por acuerdos comunicativos y que no están orientadas a lograr entendimiento, consenso y sociabilidad. Por otra parte se encuentran las "redes fenomenológicas" o "redes de mundos de vida". Poniendo un claro ejemplo Pérez explica: "puede haber una red empresarial que es sistémica, por ejemplo la filial madre con sede en Atlanta que está conectada con sus filiales en Sudamérica, pero esa red puede contener a su interior redes fenomenológicas en las que los trabajadores de las empresas se pongan en contacto con fuentes de información, tengan referentes para identificar información en los bancos de datos o intercambios de consulta mutua"⁴. Cabe resaltar que Pérez hace aquí una clara división entre red y comunidad, "una cosa es una comunidad virtual y otra es una red ampliada de interacción social"⁵.

Con respecto a las elites antes nombradas por Castells, en una obra más reciente titulada "La Galaxia Internet", esta autor pone en discusión el tema de la libertad y privacidad en la red virtual. Como él explica "la privacidad estaba protegida por el anonimato de la comunicación en Internet, así como la dificultad de rastrear las fuentes e identificar el contenido de los mensajes transmitidos por medio de los protocolos de Internet"⁶. Sin embargo, la red virtual parece haber dejado de ser un espacio libre debido a las nuevas tecnologías de identificación que permiten a distintas empresas rastrear los movimientos de los usuarios de Internet. La forma más conocida de rastreo es por medio de las "cookies", las cuales son marcadores digitales que los sitios web colocan automáticamente en los discos duros de los ordenadores que se conectan a ellos. De esta manera es posible seguir los movimientos de los distintos navegantes, ver en que sitios entran, donde pasan más tiempo, qué información descargan de la red, etc. En palabras de Castells: "Aplicaciones de software pueden configurarse sobre Internet, permitiendo la identificación de rutas de comunicación y contenidos. Mediante el uso de estas tecnologías, se puede transgredir la privacidad y, en cuanto se llega a relacionar a determinados individuos con procesos de comunicación específicos en contextos institucionales concretos, es posible utilizar todas las formas tradicionales de control político y organizativo contra el individuo conectado en red"⁷. ¿Cómo afecta esto a la comunicación interpersonal en la red?

⁴ Entrevista a Alén Pérez

⁵ Entrevista a Alén Pérez

⁶ Manuel Castells 2001, p. 193

⁷ Manuel Castells 2001, p. 195

Aunque lo propuesto por Castells es muy importante, es cierto que la comunicación por medio de los Chats continúa manteniendo un carácter anónimo, dado que es improbable que la otra persona con la que interactúo sea capaz de identificarme o rastrearme. Sin duda el trabajo de Castells nos vuelve a poner en esa situación de "Panóptico", en donde todos parecemos ser observados por un gran ojo que todo lo ve. Es una manera de romper con esa ilusión, si se quiere, de que Internet traerá consigo una nueva era de liberación. Sin embargo, en lo "micro", en lo personal, esta idea de libertad sigue existiendo en la mayoría de los usuarios de los medios virtuales de comunicación, quienes continúan expresándose libremente sin temor de que el gobierno u otro poder interfiera en su conversación. De la misma manera existen programas "Anti espías", que como su nombre lo indica, impiden que otros usuarios o empresas indaguen sobre nuestras actividades en la red.

Otro trabajo muy interesante y relevante a este estudio es el de Nicolás Nobile titulado "Escritura electrónica y nuevas formas de subjetividad". El autor plantea la siguiente pregunta: "¿cómo puede una misma tecnología evocar el aislamiento físico a la vez que tanta interacción entre los usuarios?" Nobile plantea que la ausencia de una presencia física entre usuarios interconectados demanda la puesta en práctica de nuevos recursos de lenguaje y códigos bien precisos. Los novedosos "Emoticones" o "Smileys" (caritas y símbolos que se introducen en el texto para expresar emociones) son sin lugar a duda parte de estos nuevos códigos. Una idea importante que plantea este autor es que "la red nos brinda una experiencia de la escritura que reactualiza una dinámica de comunicación semejante a las prácticas de la tradición oral"⁸. Y es aquí donde surge lo novedoso de esta nueva forma de comunicarse. Nobile escribe que en las listas de correo electrónico (y esto se aplica también a los Chats) no hay nada que ver o tocar, todo lo que hay son palabras que deben servir tanto para definir como para representar un espacio de encuentros simulado. De esta manera el otro es lo que yo leo de él. Se resalta en este trabajo la utilización del "hipertexto" como nueva vía de comunicación. Según el autor, la comunicación escrita por el medio virtual intentaría emular la práctica oral característica de la interacción "cara a cara". Mediante este proceso comunicacional, surgen nuevas tipificaciones, creadas durante la interacción escrita, que los individuos interactuantes internalizan y subjetivan.

ALGUNAS VISIONES TEÓRICAS

Según Jeremy Rifkin, estamos viviendo en la "era del acceso", la cual se caracteriza principalmente por la comercialización de experiencias humanas. El viejo capitalismo, cuyo interés se basaba en la adquisición de propiedad física y en la venta de bienes y servicios, se ve desplazado por un nuevo capitalismo que da prioridad a la mercantilización de las relaciones humanas. En relación a esto, Castells explica que "las redes son instrumentos apropiados para una economía capitalista basada en la innovación, la globalización y la concentración descentralizada".⁹

Rifkin propone que "aunque el ciberespacio no sea un lugar, en el sentido tradicional, es un escenario social en el que millones de personas dialogan. En el futuro, buena parte de nuestra civilización se desarrollará en mundos electrónicos. El acceso constituye, por tanto, una de las cuestiones más importantes de la próxima era".¹⁰ Una de las hipótesis centrales de Rifkin es que la propiedad está siendo sustituida por el usufructo o arrendamiento de los bienes y servicios. Los conceptos propuestos por Rifkin revelan la creciente importancia que adquieren los nuevos medios de comunicación en la mercantilización de las relaciones y las experiencias humanas. En la nueva era, la del acceso, el terreno de juego ya no es físico sino virtual.

¿Cómo nos ubicamos en ese ciberespacio? Pierre Lévy en su texto "¿Qué es lo virtual?" propone la idea de la "virtualización del cuerpo". "Del mismo modo que

⁸ Nicolás Nobile en Emilio Cafassi 1998, p. 111

⁹ Manuel Castells 1998, p. 507

¹⁰ Jeremy Rifkin 2000, p. 303

compartimos, desde hace siglos, una dosis de inteligencia y una visión del mundo con aquellos que hablan el mismo idioma, hoy en día nos asociamos virtualmente en un cuerpo articulado con quienes participan en las mismas redes técnicas y médicas”¹¹. Este autor afirma que los sistemas llamados de realidad virtual nos permiten experimentar una integración dinámica entre diferentes modalidades perceptivas, reviviendo la experiencia sensorial completa de otra persona casi en su totalidad. En relación con esto, Peter Berger y Thomas Luckman, desde un punto de vista fenomenológico, resaltan la importancia de la interacción “cara a cara”. “En la interacción “cara a cara” el otro se me aparece en un presente vívido que ambos compartimos.(...) El resultado es un intercambio continuo entre mi expresividad y la suya, (...) Cada una de mis expresiones está dirigida a él y viceversa; y esta continua reciprocidad de actos expresivos puede utilizarla tanto el como yo simultáneamente”¹². Este intercambio de gestos (planteado también por Goffman en su libro “La presentación de la persona en la vida cotidiana”) se pierde a la hora de comunicarse por Internet, pero sin embargo, en la interacción vía Chat, al igual que en la relación “cara a cara”, surgen tipificaciones que los individuos internalizan y subjetivan. Esta teoría fenomenológica propuesta por Berger y Luckman es aplicable para este estudio, dado que lo que logran los Chats y los PMI es trasladar el ámbito de interacción a un nuevo plano.

Alén Pérez, en su estudio sobre la industria de software uruguaya, aborda también el tema de la interacción social con relación al auge de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Pérez escribe que “por un lado, las redes sociales son entendidas como estructuras que engarzan instituciones y favorecen la circulación de dinero y de poder, (...) por el otro extremo, se utiliza el concepto de red para dar cuenta de una nueva lógica de integración social y se entiende a la red como una estructura inherente al “mundo de la vida” de los actores sociales, donde se vehiculizan conocimientos, creencias, valores, prestigio, etc.”¹³. Este segundo aspecto es relevante para este estudio, dado que este nuevo “mundo de vida” que se está constituyendo en el ciberespacio permite una comunicación a gran escala. Como Lévy explica en el texto de Ignacio Ramonet “Internet, el mundo que llega”, esta nueva tecnología permite crear una estructura adecuada para que se produzca una relación de muchos a muchos, cabe recordar que con los medios de comunicación clásicos la relación es de uno a muchos (televisión, radio, etc.) y con el teléfono, por ejemplo, la relación es de uno a uno. En esta misma línea Manuel Castells explica que “la comunicación a través del ordenador hace posible el diálogo en tiempo real, uniendo gente en torno a sus intereses, en una charla escrita, interactiva y multilateral”¹⁴.

Con respecto a los vínculos sociales en la red, Wolton habla de la “Sociedad individualista de masas”, en su texto “Internet ¿Y después?”. Según él se produce una “crisis del vínculo social”, la cual es el resultado de la dificultad de encontrar un nuevo equilibrio en el seno de este modelo de sociedad. En sus palabras: “Las relaciones primarias, vinculadas a la familia, al municipio, a la profesión, han desaparecido, y las relaciones sociales, vinculadas a las solidaridades de clases y de pertinencia religiosa y social también se han desplomado”¹⁵. Esta visión un tanto pesimista de que ya no quedan vínculos contrasta con la exposición de Nicholas Negroponte, quien parece ver positivamente la influencia de las nuevas tecnologías de la comunicación en las relaciones sociales. Según este autor la vida “digitalizada” nos hará cada vez más independientes del hecho de tener que estar en un lugar específico, en un momento determinado. Sin embargo, Wolton diría que toda esta nueva tecnología crea en muchos una obsesión por estar siempre localizables, refiriéndose a los teléfonos celulares y al e-mail. Surgen así angustias extrañas por no recibir bastantes llamadas o no ver llegar correo electrónico. Es muy común en estos días encontrar personas en diversos lugares (en la calle, en

¹¹ Pierre Lévy 1999, p.30

¹² Peter Berger – Thomas Luckman 1994, p.46-47

¹³ Alén Pérez Casas 2002, p.47

¹⁴ Manuel Castells 1998, p. 496

¹⁵ Dominique Wolton 1999, p.248

el ómnibus, plazas, clubes, etc.) verificando sus teléfonos celulares a cada instante en busca de nuevos mensajes. Concluye Wolton entonces en que “no solo la multiconexión no garantiza una mejor comunicación, sino que además, deja intacta la cuestión del paso de la comunicación técnica a la comunicación humana”¹⁶. Es decir que siempre llega un momento en que es preciso apagar las máquinas y hablar con alguien “cara a cara”. Según este punto de vista, entonces, los vínculos sociales que se crean en los espacios virtuales son débiles y ajenos a las relaciones humanas. Sin embargo, Negroponte propone que esta nueva tecnología ayuda a agilizar la comunicación. Según él, hoy en día hasta las formas de comunicación asincrónica, como escribir cartas, se están volviendo menos formales y más espontáneas gracias a la utilización del e-mail, por ejemplo. Según este autor, quien emite una muy buena opinión acerca de las nuevas tecnologías de comunicación, “con el e-mail, es posible procesar todos los mensajes que, de otra forma, no tendrían la menor posibilidad de franquear la barrera telefónica, celosamente guardada por una secretaria”¹⁷. Con respecto a esta espontaneidad y formalidad antes nombrada, cabe tener en cuenta los conceptos utilizados en el análisis de Wolton acerca del lenguaje como “ideal” o como “funcional”. A la hora de ver si realmente ha surgido un nuevo lenguaje es necesario tener presentes dichos conceptos.

Por otra parte, es importante hacer mención a la teoría de Alfred Schutz expuesta su obra “Don Quijote y el problema de la realidad”. Según este autor, es necesario que cuando el mundo privado de un individuo entra en contacto con el mundo de otro, se resuelvan los conflictos que surgen entre los esquemas dispares de interpretación vigentes en cada uno de ellos. Es una idea similar a la de los “Círculos sociales” que plantea Simmel. El individuo, dentro de su círculo social subjetivo, está permanentemente en contacto con otros círculos los cuales influyen en su percepción de la realidad. Para Schutz “nuestra relación con el mundo social se basa en la hipótesis de que, a pesar de todas las variaciones individuales, nuestros semejantes experimentan los mismos objetos de una manera sustancialmente similar a nosotros y viceversa, y también que nuestro esquema de interpretación y el de ellos muestran la misma estructura típica de significatividades”¹⁸. Este concepto introducido por Schutz es relevante a la hora de estudiar la interacción en los Chats y PMI, debido a que toda comunicación humana siempre está dotada de cierta subjetividad. Como Alén Pérez explica, el sentido de la interacción se objetiva en la comunicación lingüística cotidiana y la validez de las normas sociales que la regulan sólo pueden fundarse en acuerdos intersubjetivos más o menos explícitos.

EL PROBLEMA

De lo discutido hasta el momento se desprende que estos nuevos espacios virtuales de comunicación, surgen como un nuevo ámbito de interacción y socialización. El concepto “espacio virtual” figura en todos los estudios acerca de Internet. Y aquí está lo nuevo; es un espacio sin lugar físico aparente. Como Francis Pisani se pregunta: ¿Cuáles son las fronteras y los límites de Internet? ¿Dónde está su centro?. Esta nueva forma de comunicarse de “muchos con muchos” en los espacios virtuales posee la particularidad de no poseer un espacio físico para la interacción. De esta manera es que se crea un debate acerca de las ventajas y desventajas de la interacción social por medio de los sistemas virtuales. Para algunos estos nuevos espacios, como ya vimos, logran agilizar la comunicación entre los individuos venciendo las barreras del tiempo y del espacio abriendo un nuevo campo de posibilidades; para otros, las nuevas tecnologías aplicadas a la comunicación son incapaces de emular la interacción “cara a cara” y solo parecen promover un nuevo tipo de alienación. Por tanto el punto central de este trabajo será el de estudiar las características de estos nuevos espacios de

¹⁶ Idem p.114

¹⁷ Nicholas Negroponte 1998. p.172

¹⁸ Alfred Schutz p.139

interacción y socialización, a fin de poder realizar posteriormente juicios de carácter valorativo.

Algunas hipótesis se desprenden de lo planteado anteriormente por algunos autores. Según Alén Pérez, se puede decir que estos nuevos espacios surgen como “redes fenomenológicas” o “redes de mundos de vida” (términos que él mismo emplea) donde se vehiculizan conocimientos, información, valores, creencias, etc. La característica principal de estos nuevos espacios es que permiten una comunicación a gran escala (en palabras de Levy se da una comunicación de “muchos con muchos”), en tiempo real y sin límites geográficos. Los individuos mediante su interacción crean ese nuevo espacio en donde, como afirma Nobile, surgen nuevas tipificaciones que los individuos internalizan y subjetivan. Con respecto a los individuos, este autor plantea una idea muy interesante: “Yo escribo ergo existo para los demás” Como Nobile explica, esta nueva tecnología provoca el surgimiento de un nuevo tipo de escritura que intenta emular la comunicación oral.

Retomando el concepto de “mundo de vida”, cabe explicar que ante una situación determinada los individuos se mueven en base a una tradición cultural, de la cual se hace uso (por ejemplo lo aprendido de los padres, la escuela, etc). “En cierto modo, el mundo de vida al que los participantes en la interacción pertenecen está siempre presente; pero sólo a la manera de (o suministrando el) trasfondo de una escena actual”¹⁹. En este caso estamos hablando de un nuevo mundo de vida, por tanto ¿cómo saben los individuos de que manera deben comportarse en un Chat o PMI?. Para responder esta pregunta es interesante introducir la idea de Habermas de “acción comunicativa”: “La acción comunicativa se basa en un proceso cooperativo de interpretación en que los participantes se refieren simultáneamente a algo en el mundo objetivo (el de las cosas), en el mundo social (el de las normas) y en el mundo subjetivo (el de las vivencias) aun cuando su manifestación sólo subrayen temáticamente uno de estos tres componentes”²⁰. En ese proceso cooperativo de interpretación es que los individuos internalizan un conocimiento común que les permite desenvolverse con naturalidad en estos nuevos espacios.

Estos ámbitos de interacción y socialización, propulsados por la revolución en las nuevas tecnologías de comunicación, han llevado a los individuos a interactuar en un nuevo plano que nunca se había pensado hasta hace unos pocos años. Es por eso que el estudio de dicho tema es sin duda de relevancia sociológica.

TRES DIMENSIONES BÁSICAS

Para realizar este estudio fue preciso definir claramente los puntos más relevantes para ser estudiados durante la investigación. Partiendo del concepto “Interacción en los nuevos espacios virtuales de comunicación” se procedió a indagar sobre las características de la interacción en estos nuevos espacios de socialización e interacción. Para dar cuenta de la misma fue útil distinguir tres dimensiones pertinentes para la realización del estudio: 1) Lenguaje utilizado en la interacción, 2) Temas tratados durante la interacción y 3) Finalidad por la cual los individuos interactúan, es decir, a qué apuntan, qué buscan en la interacción.

A continuación se presenta una descripción detallada de cada una de las tres dimensiones planteadas.

I – Lenguaje utilizado en la interacción

Se ha planteado anteriormente que este nuevo lenguaje escrito en los Chats y PMI intenta emular al lenguaje oral característico de la interacción “cara a cara”. Para dar cuenta de esto, se analizó: a) la presencia de Emoticones en los textos de las conversaciones, b) la

¹⁹ Jürgen Habermas 1982/1988, p. 176

²⁰ Jürgen Habermas 1982/1988, p. 171

utilización de las reglas gramaticales a la hora de escribir en la red y c) la utilización de anglicismos que han surgido en estos nuevos espacios.

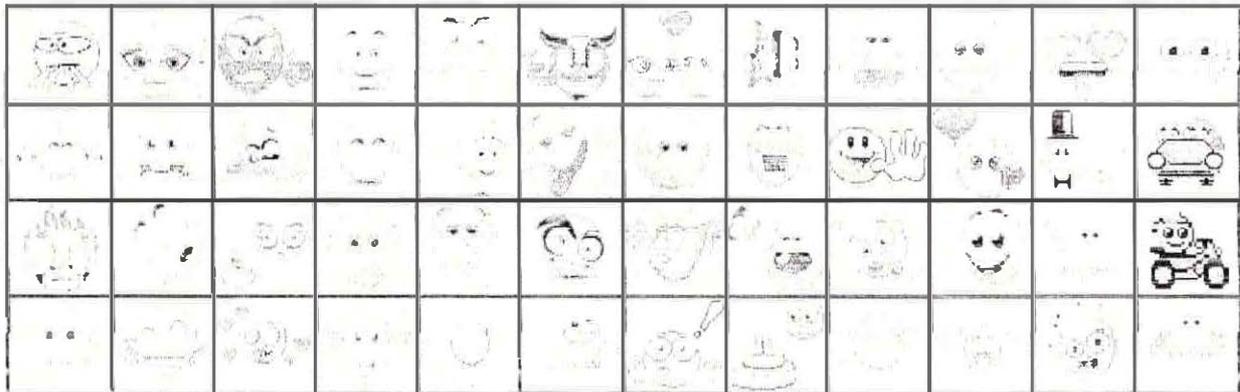
Emoticones

Los Emoticones son de gran ayuda para expresar distintas emociones o ideas en las “conversaciones” via Chat y PMI. Ante la ausencia de un espacio físico, estos simbolos son realmente útiles para dar a entender fácil y rápidamente distintas ideas. Estos Emoticones son parte de ese nuevo lenguaje que ha surgido en la red y, algo novedoso e interesante, permiten expresar sentimientos e ideas a cualquier persona en cualquier parte del mundo sin importar el idioma. Es decir, que estos nuevos simbolos son de caracter universal. Desde su aparicion hasta el momento, los Emoticones han ido evolucionando de increíble manera. Al principio, en las salas de Chat, se creaban con ayuda de los simbolos del teclado y muchas de las expresiones dependian de la creatividad de los usuarios. A continuación se presenta un listado de Emoticones y sus correspondientes significados, sin embargo, no se descarta la posibilidad de que existan muchos mas, dado que en interacción el lenguaje esta permanentemente renovándose

:)	Sonrisa	{:-)	Con peluca	@=	Bomba nuclear
:-)	Sonrisa básica	:-^)	Resfrío	*:O)	Payaso
;-)	Guiñando el ojo	:-)^	Babeando	:-9	Relamiéndose
):-)	Enojo	:-(-	Llorando	[:)	Con walkman
:-I	Indiferencia	:-@	Gritando	(:I	Cabeza de huevo
:->	Sarcástico	:-&	Sin poder hablar	@:)	Con turbante
>:->	Diabólico	:-)	Punk	X(-	Muerto
(-:	Usuario zurdo	-)	Dormido	:-#	Problema de lenguaje
%-)	Mareo	-O	Roncando	:D	Risa
8-)	Con lentes	0:)	Un ángel	:)	Triste
B:-)	En la cabeza	:-D	Me rio de vos	:O	Gritando
B-)	Lentes oscuros	:-X	Labios sellados	[]	Abrazos
8:-)	Una niña	:-Q	Fumando	:*	Besos
:-{)	Con bigotes	:-/	Escéptico	:>)	Mocoso, muy joven
:-{}	Boca pintada	C=:-)	Chef	:-7	Cara de circunstancia

Cuadro 1 – Los primeros Emoticones surgidos en los Chats. Caritas formadas por simbolos, letras y números que vistas de costado simulan gestos y expresiones.

Con el desarrollo tecnológico y la aparición de los PMI, los Emoticones evolucionaron a imágenes elaboradas propuestas por diversos artistas gráficos. Estas nuevas “caritas” y simbolos tienen la particularidad de encontrarse en un menú al que el usuario puede acceder fácilmente y de manera inmediata en los programas de mensajería antes nombrados. No sólo están bien definidas gráficamente, sino que también en muchos caso tienen animación. De esta manera ya no nos encontramos frente a una cara sonriente, por ejemplo, sino ante una cara que abre y cierra la boca a carcajadas. El siguiente cuadro muestra algunos ejemplos de estos nuevos Emoticones surgidos en los programas de mensajería instantánea.



Cuadro 2 – Emoticones prontos para publicar utilizados por lo general en programas de mensajería instantánea

Reglas gramaticales

Otro punto interesante a destacar es la falta de reglas gramaticales convencionales. Es notoria la falta de puntos, comas, mayúsculas, tildes, etc., que caracterizan al lenguaje escrito tradicional. Esta nueva forma de interactuar mediante la escritura intenta emular las características de la interacción “cara a cara”. Es por esto que se trata de que la comunicación sea dinámica. Si por el contrario, nos detenemos a escribir correctamente, cuidamos que nuestra ortografía sea correcta, que el mensaje este correctamente estructurado y sea perfectamente comprensible, es probable que la otra persona con la que estamos interactuando pierda interés en comunicarse con nosotros. De esta manera, suprimiendo las comas, puntos, tildes, etc., nos aseguramos de que el mensaje sea rápido y concreto. En definitiva, se suprimen: puntos, comas, comillas, tildes, punto y comas, símbolos de exclamación e interrogación al comienzo de las frases, paréntesis, diéresis, tabulaciones, mayúsculas. Es común en algunos casos encontrar puntos que indican un cambio de tema. Generalmente, las ideas que se expresan en los Chats y PMI son cortas y concretas (cabe resaltar que también es limitado el número de caracteres que se puede escribir en las salas de Chat), por lo cual los puntos son prácticamente inexistentes. Por otra parte, es interesante notar que las mayúsculas son utilizadas como recurso para expresar emoción o exaltación. Es decir que una palabra escrita con mayúsculas es entendida como algo que se dice fuerte o gritando. De esta manera se ve limitado a su vez, el símbolo de exclamación (generalmente figura sólo al final de una frase, cuando se utiliza). De igual manera, un nombre propio escrito con mayúscula, podría entenderse como que se quiere hacer especial énfasis en él, o que se le está llamando a gritos. Por lo general, inclusive los nombres, apellidos, etc., son escritos con minúsculas.

Esta nueva forma de comunicarse se da de una manera funcional. Es decir que el lenguaje escrito, mediante el cual las personas interactúan, se adapta a las condiciones del medio. Sin embargo, esto no quiere decir que este nuevo lenguaje no tenga sus reglas de uso, de no ser así, la interacción no podría llevarse a cabo.

Anglicismos

Han surgido un montón de palabras provenientes del inglés que se han conjugado al español. Esto es porque la mayoría de la tecnología informática proviene de Estados Unidos. Palabras como *scanner*, *boot*, *format* o *Chat*, han sido conjugadas al español como *escanear*, *bootear*, *formatear* o *chatear* en sus verbos. Es decir que, por ejemplo, la palabra Chat, de origen inglés que significa “conversación”, ha sido conjugada de la siguiente manera: Yo chateo, tu chateas, él chatea, nosotros chateamos, vosotros chateáis, ellos chatean. Esto suena divertido y hasta parece broma, sin embargo este lenguaje está hoy vigente y es utilizado sin cuestionarse por aquellas personas que frecuentan los diversos medios de comunicación.

virtual. Existe inclusive un diccionario con todas estas nuevas expresiones derivadas del inglés para aquellas personas que se encuentren interesadas en estar al tanto de todas estas nuevas palabras que hoy inundan la red (ver Anexo)

2 – La temática en la interacción

Este es quizás sea el punto más importante en la investigación. Los temas de “conversación” son los que darán cuenta en esta investigación de la manera en que se crea el vínculo social entre los individuos y de que manera evoluciona. No es probable, por ejemplo, que se hable con un extraño acerca de la vida afectiva o aspectos personales en un primer encuentro. Una vez que se crea una relación de confianza, luego de haber conversado varias veces con una misma persona, es probable que ya exista cierta comodidad para tratar ciertos temas más íntimos. El fin con el que las personas entran a los canales de Chat y hacen correr sus PMI, es el de interactuar con otros individuos. Es necesario realizar una categorización de los temas que se tratan en estos espacios. Sirve de ayuda separar dichos temas en tres categorías: a) generales, b) amistosos y c) íntimos. Al tratarse de aspectos cualitativos se torna difícil encontrar los límites entre estas tres categorías, sin embargo se intentará ser lo más específico posible.

Temas generales

Serán denominados como temas generales aquellos que no impliquen conocimientos personales de la otra persona. Es decir que dentro de esta categoría se encontrarían temas de carácter general que no involucren posicionamientos personales fuertes. Dentro de esta categoría se encuentran conversaciones de carácter exploratorio e intercambio de información sobre diversos temas (como por ejemplo el clima, avances tecnológicos, trabajo, etc.). Son el tipo de conversaciones que pueden encontrarse en las comunidades virtuales de profesionales, por ejemplo. Dentro de esta categoría, entonces, encontramos aquellos temas que no están cargados de valoraciones personales, o por lo menos que estas no influyen de manera significativa en la dinámica de la interacción.

Temas amistosos

Estos temas a diferencia de los anteriores poseen una carga valorativa. Son conversaciones donde se intercambia información personal de manera que los otros individuos conozcan algunos aspectos personales propios. Son conversaciones que van más allá de un trato formal. Es decir que la manera de tratar a los otros es más personal, si se quiere más libre y, a diferencia de la categoría anterior, el trato es de carácter más familiar. Es comparable con el que podemos tener con un viejo vecino, con compañeros de trabajo o estudio o con algunas amistades, por ejemplo. Los temas de conversación tratan pues de actividades diarias, anécdotas, deportes, política, etc. Estos temas están dotados de un carácter subjetivo que en la anterior categoría era casi inexistente. Los juicios valorativos comienzan aquí a jugar un rol importante.

Temas íntimos

Esta categoría quizás es la más difícil de estudiar dado su carácter privado. Estos temas son aquellos que los individuos difícilmente cuentan a un extraño. Aquí más que en la categoría anterior, los juicios de valor pasan a cumplir un papel predominante. Encontramos temas que son importantes para el individuo y que sólo están dispuestos a compartir con alguien de extrema confianza. Podemos encontrar en esta categoría confesiones, secretos,

problemas personales, situaciones amorosas y todas aquellas cosas privadas que los individuos sólo pueden transmitir a los más allegados.

Cabe resaltar por otra parte, que el Chat puede tener características similares a las de un confesionario dado que, al no ver los gestos ni la apariencia de los demás y al encontrarse los individuos mismos "ocultos", cabe la posibilidad de expresarse de otro modo que de seguro en la interacción "cara a cara" no sucedería. Este caso particular, en el cual sin conocer a la otra persona, se cuentan los más íntimos secretos (ya sea para desahogarse, para presumir, para hallar consuelo, etc.), no se incluye dentro de esta categorización de "Temas íntimos", debido a que, aunque se tratan aquí temas que inquietan al individuo en particular, no existe entre los interactuantes el grado de confianza y compromiso indispensable para el fortalecimiento del vínculo social.

Como se explicó anteriormente, es difícil encontrar un límite entre estas tres categorías, pero se puede apreciar una clara evolución. Como se puede observar, los límites pueden volverse un poco difusos entre la primera y la segunda categoría, entre la segunda y la tercera, pero nunca entre la primera y la tercera. Por tanto, cuando un tema involucre una mínima referencia valorativa, la primera categoría ya no será válida; de la misma manera, cuando en un tema haga referencia a los sentimientos más íntimos y profundos del individuo (amor, odio, pasión, miedo, ira, etc.), las dos primeras categorías quedarán invalidadas teniendo relevancia entonces sólo la tercera. De esta manera quedan en la segunda categoría aquellos temas de carácter general que se encuentren dotados de una carga valorativa.

Por tanto, la hipótesis que aquí surge, es que los temas de conversación irán evolucionando de "generales" a "personales" a medida que los individuos continúen interactuando a lo largo del tiempo. Dicho de otra manera, a medida que los individuos vayan entrando en confianza sus tópicos de conversación irán tornándose más "íntimos" o, expresado de manera distinta, más valorativos. Esta hipótesis no hace más que reforzar la hipótesis principal de que los Chats y PMI, tomados como nuevos espacios de interacción y socialización, surgen como nuevos "mundos de vida".

3 – Finalidad de la interacción

Se plantea aquí una pregunta interesante: ¿cuál es la finalidad de la interacción? ¿se espera en un futuro conocer personalmente a aquellas personas con las cuales se interactúa? Este punto está más relacionado con el por qué se interactúa, es decir, qué se espera de la interacción. Tal vez si se pretende conocer físicamente a las personas con quienes se "charla" por el medio virtual a la vez que es posible que el sólo hecho de interactuar traiga satisfacción a los individuos que solo quieren comunicarse con otros. Este punto se torna interesante para investigar, y resulta interesante conocer la opinión de los mismos individuos que frecuentan los Chat rooms y utilizan los PMI.

CUESTIONES METODOLÓGICAS

Análisis de contenido y observación participante

Dado que el lenguaje escrito es el medio de comunicación por excelencia en los espacios virtuales, la técnica de análisis de contenido es una de las principales técnicas a la hora de la recolección de datos. Sin embargo, este modo de proceder tiene algunas características particulares. Este análisis de contenido se ve estrechamente vinculado a otra técnica que es la observación participante. Esto se explica porque allí mismo donde se realiza la observación es donde se encuentra el contenido a analizar. De esta manera se dio la aplicación de dos técnicas de recolección de datos al mismo tiempo. Sin embargo, esto no representó ningún inconveniente, dado que aunque los datos se obtuvieron simultáneamente, fue posible registrar las conversaciones para luego analizarlas con mayor detenimiento. De esta

manera, cuando se realizó la observación y se recogieron los datos para el análisis, lo primordial fue prestar atención a la técnica de observación. Las conversaciones fueron registradas mediante la utilización de programas específicos para ser analizadas posteriormente. A continuación se presenta una justificación del porqué de la utilización de dichas técnicas.

Observación participante

Esta técnica de recolección de datos permitió la obtención directa de los datos a estudiar. No involucra a terceros, por lo cual la información llegó al investigador de una manera "pura". Desde el punto de vista de Juan Manuel Delgado y Juan Gutierrez: "La metodología de la observación participante posee unas condiciones que la posibilitan, que seleccionan las entradas de información pertinentes (una cultura, el estilo de vida de una comunidad urbana, la identidad de un movimiento juvenil, la especificidad de un determinado medio de comunicación)"²¹. Según los textos de Metodología de la investigación, una de las desventajas es que la participación del observador puede alterar el comportamiento del objeto de estudio (en este caso alteraría el comportamiento de aquellos que chatean en un canal *determinado*). Sin embargo, una de las características de los Chats, es que su uso es irrestricto, por lo cual los participantes no se incomodan ante la presencia de otro miembro. Es decir, que al ser la socialización una de las razones principales por la cual los individuos se conectan a los Chats y, al ser un medio muy popular y de fácil acceso, es natural que permanentemente nuevas personas estén entrando y participando en diversos canales. De esta manera se intenta explicar cómo la presencia del observador influyó muy poco (prácticamente nada), en la dinámica del Chats. Esta técnica es muy útil también, dado que permitió conocer de manera directa el objeto de estudio y hacerse partícipe del mismo. Pero sí, como indican los manuales, se tuvo cuidado de que el investigador no fuese influenciado por su objeto para que el estudio tenga el menor grado de subjetividad posible.

Análisis de Contenido

El análisis de contenido consiste en estudiar rigurosa y sistemáticamente la naturaleza de los mensajes que se intercambian en los actos de comunicación y es por esto que se tornó útil para esta investigación. Klaus Krippendorff define al análisis de contenido como "una técnica de investigación destinada a formular, a partir de ciertos datos, inferencias reproducibles y válidas que puedan aplicarse a su contexto"²². Como este autor afirma, al igual que en toda técnica de investigación, su finalidad consiste en proporcionar conocimientos, nuevas intelociones, una representación de los hechos y ser útil como una guía práctica de la acción. Es importante resaltar que la técnica de análisis de contenido, utilizada como una herramienta para la investigación, ha llegado a ser un método científico capaz de ofrecer inferencias a partir de datos verbales, simbólicos o comunicativos.

Al igual que la técnica de observación participante, esta técnica fue importantísima para el desarrollo de esta investigación, dado que lo fundamental de la comunicación se encuentra aquí. "Una investigación que se proponga hacer uso de alguna técnica de análisis de contenido debe (...) determinar sus objetos y sus medios"²³. Según estos autores explican, el analista debe no solo estar seguro de qué va a investigar, sino también para qué lo va a servir ese estudio. En este caso, como ya se explicó en el punto "Tres dimensiones básicas", los objetivos a observar ya se encuentran claramente determinados. Como se dijo anteriormente, el lenguaje escrito es el medio principal de comunicación y, dado que es posible tener un registro completo del mismo, el análisis se realizó de un modo exhaustivo. Es decir, que toda la información quedó

²¹ Juan Manuel Delgado, Juan Gutierrez 1995, p. 144

²² Klaus Krippendorff 1997, p. 28

²³ Pablo Navarro, Capitolina Díaz en Juan Manuel Delgado, Juan Gutierrez 1995, p. 191

registrada de manera que el análisis contó con las palabras textuales de los informantes (en este caso quienes interactúan en el medio virtual). Se obtuvo de estas “charlas”, palabras, expresiones y códigos que permitan desprender conclusiones relevantes para el estudio

Esta técnica es importante, dado que uno de los aspectos que se pretende estudiar precisamente es el contenido de las charlas, de manera que se puede afirmar que esta herramienta fue fundamental.

Entrevista

Siguiendo los conceptos de Ávila los objetivos de toda entrevista son los siguientes: a) Recolección de información acerca de los sujetos entrevistados, b) El establecimiento de un “rapport” positivo, que facilite la recogida de información y la colaboración con las futuras intervenciones, c) La inclusión de un cierre del proceso: devolución o encuadre. En este caso fue importante realizar preguntas a los individuos que interactúan en estos nuevos espacios de socialización e interacción. De las preguntas que se realizaron se obtuvo información relevante que ayudó al desarrollo del estudio. Se distinguen por lo general tres tácticas de entrevista: a) *Táctica directiva*, donde se trata de obtener una información determinada y precisa (sí o no); b) *Táctica no directiva*, donde el entrevistador no dota de ninguna estructura al proceso, sino que es el entrevistado quien produce la información y; c) *Táctica semi-directiva o semi-estructurada*, la cual se forma como un modelo mixto de las dos anteriores. El cuestionario que se utilizó específicamente para los usuarios de los Chats, fue de carácter semi-estructurado, es decir que se formularon algunas preguntas abiertas (en las cuales el entrevistado puede responder libremente con las palabras que quiera y expresar las ideas que desee), y otras preguntas cerradas (preguntas para que el entrevistado responda opciones como “sí” o “no”, “siempre”, “a veces” o nunca”, etc.). A diferencia de las entrevistas tradicionales, donde el entrevistado y el entrevistador se encuentran cara a cara para el diálogo, o donde se mantiene una comunicación verbal por teléfono, la entrevista debió realizarse por el mismo medio de comunicación que se estudia. Dado que como ya se explicó anteriormente, el lenguaje escrito es el lenguaje predominante en estos medios. De igual manera no se encontró inconvenientes para aplicar esta técnica. Los formularios llegaron a los entrevistados por medio del correo electrónico, o igualmente durante la interacción en el canal de Chat. Fue posible realizar un gran número de entrevistas mediante la técnica de “bola de nieve”. Cabe recordar que en este caso no es necesario salir a buscar a las personas, sino que son las personas las que van al medio, lo cual facilita mucho la situación. Para el estudio de los programas de mensajería instantánea, en cambio, se recurrió una entrevista abierta, cara a cara, de tipo no directiva. Los usuarios de estos programas no son de tan fácil acceso, debido a que interactúan en canales privados y con los integrantes de sus propias listas de contactos. En estos casos se indagó mayormente sobre la experiencia personal de los individuos con el medio, por lo cual fue necesario la realización de preguntas abiertas que permitieran a los entrevistados expresarse libremente.

En resumen, las técnicas que se utilizaron son básicamente tres: 1) Observación participante, 2) Análisis de contenido y 3) Entrevista. Estas tres técnicas fueron suficientes para recolectar datos relevantes. En mi consideración, las tres son importantes y se complementan entre sí; es decir, que cualquier debilidad que pudiera haber tenido una técnica, fue compensada por la fortaleza de otra.

El universo y la población de estudio

En el caso de los Chats, como no es posible realizar un estudio que abarque la totalidad de los casos dado que existen miles de canales, debió remitirse a realizar el estudio en un canal específico, en donde se pudo realizar un seguimiento de los casos seleccionados. Para esto se

debido a que es una página de fácil acceso y de gran popularidad. Vale la pena resaltar que existen otros programas específicos de Chat como por ejemplo el mundialmente conocido "Mirc" (el cual posee versiones en varios idiomas), sin embargo se buscó un canal de Chat popular que no necesitase de la instalación de software y que pudiese accederse a él sólo conectándose a la red.

Como se explicita en la página de Mirc: "IRC (Internet Relay Chat), es un lugar de reunión virtual donde personas de todo el mundo pueden encontrarse y charlar; encontrarás muchas personas con las mismas ideas e intereses, y podrás participar en grupos de discusiones en los muchos miles de canales de IRC, o simplemente podrás hablar en privado con familiares o amigos, estén en el lugar que estén"²⁴. En el caso de los PMI, el estudio se remitió a aquellos individuos que utilizasen los servicios de MSN, ICQ o Google Talk, debido a que son los tres sistemas de mayor popularidad. Por tanto, la población de estudio fueron todas aquellas personas que interactúan en la página "El Chat com" y utilizan alguno de los servicios de mensajería antes nombrados.

La muestra

Concretamente, en el caso de los Chats, se trabajó con aquellas personas que, dentro de la página web antes nombrada, interactúan en el canal uruguayo. Dado que lo que se buscó fue descubrir las características de estos nuevos espacios, resultó positivo que la información recopilada por el investigador fuera proporcionada por individuos que comparten su misma lengua y cultura. De esta manera se evitaron problemas de mala interpretación y se logró estar más cerca del objeto de estudio para su comprensión. Para el estudio de los programas de mensajería instantánea, se recurrió a personas de distintas edades y sexo que utilizaran alguno de los PMI antes nombrados. Cabe resaltar en este punto que la gran mayoría de los usuarios interactúan por medio del MSN de Microsoft dado que supera ampliamente a los otros sistemas en popularidad.

Los usuarios

Las personas que interactúan en los medios virtuales, y que sirvieron de guía en este trabajo, pertenecen a una franja etárea muy variada que va desde los 17 hasta los 50 años situándose la mayoría de los entrevistados entre los 20 y 24 años. Todos son uruguayos, la amplia mayoría (un 90%) reside en Montevideo y tan sólo un 25% de ellos vive en pareja. Los entrevistados permanecen frente a la computadora durante un promedio de 20 horas semanales y un promedio de 11 horas semanales conectados a Internet. Un dato interesante que surge de la información sobre los usuarios, es que dichos individuos permanecen más horas frente a una computadora que frente a la televisión, a la cual dedican un promedio de 12 horas semanales. Otro dato interesante es que en casi todos los casos, el tiempo dedicado a la lectura de periódicos, libros o revistas, es casi nulo y no llega a superar una hora semanal. La amplia mayoría de los encuestados se conectan a los Chats desde hace más de un año y la mayoría de ellos los conocieron por medio de amigos o conocidos. Por otra parte un alto porcentaje de los individuos encuestados no vive en pareja (explicado esto en gran parte por el tramo etario de los usuarios), aunque en la mayoría de los casos se dedican varias horas (un promedio de 27 horas semanales) a compartir momentos en familia.

²⁴ <http://www.mirces.com>

ANÁLISIS

Salas de Chat

Antes de comenzar el desarrollo del análisis es pertinente explicar brevemente como es el funcionamiento de la página de Chat donde se realizó el estudio (El Chat.com). Tecleando la dirección www.elchat.com, se accede a la página principal en donde se explica cómo funciona el sitio (cómo conversar con alguien, qué hacer ante la molestia de otro usuario, qué hacer en caso de problemas técnicos, etc.). Desde esa página principal se accede a otra pantalla en donde el usuario puede seleccionar una sala de Chat que desee (existen muchísimas salas; se dividen por países, por intereses, por edades, etc.), elige su "nick" (del inglés "nickname", que significa seudónimo) y describe, si lo desea, su perfil, es decir alguna característica personal (por ejemplo edad, apariencia física, cualidades personales, etc.). Una vez que se ingresa a la sala común donde todos interactúan con todos (en este caso se eligió la sala o canal uruguayo), se le da la posibilidad al usuario de publicar un mensaje en dicha sala, para que todos los participantes que se encuentran en ella lo lean, o de enviar un mensaje privado a alguno de los usuarios en particular. Para ello basta dirigirse hacia la lista de los participantes de la sala (a la derecha de la pantalla, como se puede apreciar en los cuadros 3,4,5 y 6) y hacer un doble clic sobre el nombre de la persona deseada. De esta manera se abrirá una nueva pantalla en donde se puede mantener una conversación privada en la cual no pueden participar otros integrantes de la sala. Al mismo tiempo, este sistema brinda la oportunidad a los usuarios de mantener más de una conversación privada al mismo tiempo y de interactuar simultáneamente en la sala común.

Programas de Mensajería Instantánea (PMI)

Se trabajó principalmente con el programa MSN de la empresa Microsoft. La razón principal es que es el programa de mayor popularidad hoy en día y es un servicio brindado por la empresa líder en sistemas informáticos. Más específicamente, la enciclopedia "Wikipedia" explica que "en EE.UU., MSN es el segundo ISP (Internet Service Provider, proveedor de servicios Internet) con más de 9 millones de clientes, America Online es el líder con algo más de 26 millones. La página web de MSN es también la segunda más visitada de Internet, por detrás de Yahoo!".

Para poder utilizar este servicio es necesario instalar el programa informático MSN (se posee una cuenta Passport o de correo Hotmail. Por lo tanto, todos aquellos que se encuentren registrados en esta cuenta de correo electrónico tienen derecho a utilizar el servicio que brinda el MSN. El servicio de correo de Hotmail es uno de los más difundidos (es gratuito y fácil de utilizar), lo cual provoca que el programa MSN de Microsoft sea igualmente popular. Según como se explica en su página web: "MSN es un programa de comunicaciones que permite ver si tus amigos están conectados en un momento determinado, enviarles mensajes instantáneos, intercambiar con ellos imágenes y otros archivos, mantener una comunicación simultánea con varias personas a la vez, hablar de viva voz, utilizando un micrófono (si los hados son propicios), mantener comunicaciones con vídeo, utilizando una cámara web, invitar a otra persona a participar en un juego"²⁵. Caber resaltar que la utilización de estas últimas opciones dependerá del ancho de banda que posean los usuarios.

Los PMI trabajan principalmente con una lista de contactos elaborada por los usuarios. Estos interactúan con aquellas personas que eligen y son capaces de restringir mensajes de personas no deseadas. Para ser agregado en una lista de contacto, basta con enviar un mensaje a la persona deseada pidiendo autorización para ser parte de su lista. Si la otra persona accede,

²⁵ <http://www.messenger.msn.es>

ambos usuarios pasarán a integrar la lista de contactos del otro. De esta manera, el PMI avisará a ambos usuarios cada vez que el otro se encuentre conectado a Internet.

Otra herramienta interesante de los PMI, es el motor de búsqueda de individuos. Así como en las salas de Chat ingresamos a los canales que deseamos (ya sea por país, sexo, gustos, etc.), los PMI permiten realizar búsquedas de individuos por características especiales. A diferencia de las salas de Chat, los resultados son más específicos, dado que es posible ubicar individuos con ciertas características determinadas (por ejemplo hombre, panameño, de 20 años, morocho y que le guste el rock progresivo). Como se dijo anteriormente, en los PMI es necesario pedir permiso a la otra persona para comenzar un diálogo.

El lenguaje en la interacción

a) Emoticones

Con respecto a los Emoticones, estos son prácticamente inexistentes en las salas comunes de Chat. En las observaciones se registró la aparición de unos pocos (:_(representación de una carita con una lagrима y algunas "sonrisas" :)) que en varios casos se encontraban fuera de todo contexto. Cuando se leen trabajos publicados acerca de los Chats, se puede llegar a sacar conclusiones y formar opiniones erróneas. Es lo que sucede cuando se lee sobre los Emoticones. Como se dijo anteriormente, sólo apareció un Emoticon durante las observaciones y sin embargo en la red aparecen como importantes iconos de esta nueva forma de comunicarse. Las entrevistas y observaciones revelan que los Emoticones son utilizados por los usuarios más por una cuestión de simpatía que de necesidad. Al preguntarle a los entrevistados el por qué de la utilización de dichos símbolos, estos respondieron de la siguiente manera: "los uso para pavecár", "porque son lindos", "para rellenar", "a veces expresan cosas de manera más fácil y mejor que con palabras", "porque son divertidos". "Los uso en el MSN, en el Chat no. En el MSN ya están las caritas hechas"²⁶. Sobre este último punto, cabe resaltar que los Emoticones aparecen con mayor frecuencia en los PMI, debido a que figuran en ellos un listado de Emoticones que permiten ser introducidos rápidamente en el texto. De esta manera, el individuo no debe necesariamente teclear para formar un Emoticon, sino que tan sólo debe hacer un "clic" sobre la carita que desee (para ejemplos ver cuadro 2). Se puede observar claramente que los PMI están cobrando cada vez mayor popularidad dejando paulatinamente atrás a las salas de Chat populares, las cuales son utilizadas en muchos casos como primer punto de encuentro para luego continuar interactuando mediante programas como el MSN, ICQ o Google Talk, por ejemplo. Se puede tomar como conclusión, que el Emoticon formado por caracteres (:-) , por ejemplo), está siendo sustituido por el que ya viene previamente elaborado. Esto último debido a que los nuevos Emoticones son más cómodos de utilizar (basta con seleccionarlos de una lista) y a que gráficamente son más vistosos. Permanentemente están apareciendo nuevos diseños en la red para que los usuarios los incorporen a su lista. Como novedad, muchos de estos nuevos Emoticones tienen movimiento gráfico lo cual los hace más llamativos. De igual manera, según revelan las entrevistas y las observaciones, estos símbolos son raramente utilizados como un recurso indispensable para la comunicación. Esto no quiere decir que sean inútiles, los Emoticones son utilizados como formas divertidas de expresar ciertos estados de ánimo. Por ejemplo, una carita riendo significa que la persona está feliz o que algo le causó gracia. Aunque la utilización de Emoticones no es indispensable, es una manera más rápida de transmitir expresiones o hacer llegar un mensaje. Pero en definitiva, los usuarios tienden a utilizarlos más como una extravagancia que como un recurso comunicacional.

²⁶ Entrevista a informante calificado.

b) Reglas gramaticales

Con respecto a las reglas gramaticales, tanto en los PMI como en las salas de Char nos encontramos frente a un lenguaje totalmente funcional. Como se había planteado anteriormente, el lenguaje escrito intenta emular al lenguaje oral. Es por esto que se trata de que la comunicación sea dinámica. Los usuarios no se detienen a escribir de manera correcta, cuidando que la ortografía sea adecuada, que el mensaje este correctamente estructurado y que sea perfectamente comprensible; es probable que la otra persona con la que estamos interactuando pierda interés en comunicarse con nosotros si el mensaje tarda en publicarse. De esta manera, suprimiendo las comas, puntos, tildes, etc., el usuario se asegura de que el mensaje sea rápido y concreto (como puede apreciarse en el cuadro 4). En este punto se puede afirmar que si ha surgido una nueva forma de comunicarse mediante la escritura. Han surgido nuevas reglas y técnicas que permiten que todos los usuarios se manejen de forma eficaz a la hora de publicar sus mensajes. Para dar un sencillo ejemplo de esto, y como se dijo anteriormente, no se utilizan mayúsculas para iniciar las oraciones pero sí para “gritar” o expresar un mensaje que se crea de importancia (como puede observarse en el cuadro 3), los símbolos de exclamación son sustituidos por mayúsculas o figuran sólo al final de una frase (lo mismo sucede con el símbolo de interrogación), los puntos son utilizados indistintamente como comas, punto y coma, etc., los tildes son suprimidos y nadie parece molestarse por ello, sino que por el contrario, todo es parte de un conjunto de nuevas reglas que son aceptadas e internalizadas universalmente por los usuarios.

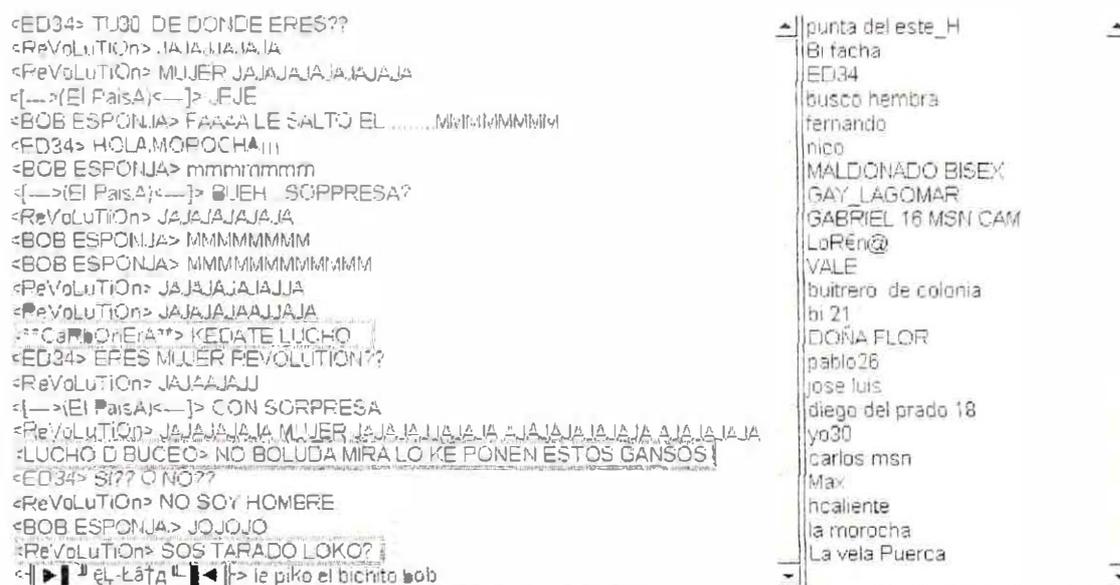


Cuadro 3 – Las mayúsculas utilizadas para “gritar” o expresar mensajes de importancia. Los insultos y las provocaciones no se hacen esperar.

Se pudo constatar, mediante la técnica de observación, un promedio de 1 coma, 2 puntos y 3 acentos en una hora de interacción. Aunque no exista en realidad una relación directa entre el tiempo y la presencia de estos elementos, se puede decir dada la cantidad de mensajes emitidos, que la utilización de acentos, puntos y comas es prácticamente inexistente. Cabe reiterar que los puntos son utilizados (cuando aparecen) en lugares donde sería más adecuado ubicar una coma (por ejemplo en lugar de escribir “bueno, me voy” se escribe “bueno. me voy”). Puede afirmarse entonces que el lenguaje escrito que se utiliza es de carácter funcional, es decir que lo importante es el mensaje y no la forma en que se expresa. De esta misma manera es que los mensajes raramente ocupan más de un renglón. Por lo general son mensajes directos, rápidos y sin rodeos. Como plantea Nobile, la comunicación escrita por

único que interesa es la información, lo que se puede o no se puede encontrar, y lo demás, como dijo el poeta "es otra historia"²⁷.

Continuando en esta línea, no solo la omisión de dichos signos ortográficos se hace necesaria a la hora de interactuar en los espacios virtuales. Son también útiles las abreviaturas de palabras para lograr que el mensaje sea más veloz aún. El cambio de la letra "Q" por la letra "K" (de manera que se suprime la "u"), por ejemplo, o la abreviatura de la palabra "Que" por sólo la letra "q" son de las más comunes dentro de las salas de Chat. Sin embargo se dan situaciones interesantes, como por ejemplo la utilización de la letra "H". Se dan tres situaciones: a) La "H" es correctamente utilizada, b) se utiliza en la palabra adecuada pero en el lugar incorrecto y c) directamente no figura. Resulta interesante que generalmente se intente utilizar de manera correcta. Esto denota que si bien los mensajes deben de salir rápidamente, aún hay una cierta consideración para con el correcto uso del lenguaje escrito. Sin embargo, considerando la influencia que tienen hoy en día los nuevos medios de comunicación, vale la pena preguntarse cómo influye esta nueva forma de escribir en la vida "real". Varias entrevistas coinciden en que "La gente no sabe expresarse correctamente, habla mal, lee mal, lee lento, tiene que leer varias veces para entender"²⁸. No es cuestión de adjudicarle la culpa al medio, pero es indiscutible que las nuevas tecnologías aplicadas a la comunicación fomentan la comodidad del individuo para que este no deba esforzarse en pensar demasiado, tanto en la escritura como en la lectura. Podemos observar esto en los Chats, en los e-mails, en los mensajes de textos de los teléfonos celulares, e inclusive en las películas de DVDs, que permiten que los usuarios escuchen los diálogos en su propio idioma sin necesidad de leer subtítulos. Es decir que todo está diseñado para que el usuario emita y reciba los mensajes de manera rápida y efectiva. Pero en definitiva, la correcta utilización del lenguaje radica en el propio interés de los individuos en expresarse correctamente.



Cuadro 5 – La letra "Q" es sustituida en varias ocasiones por la letra "K". Las risas deben aparecer de manera escrita si se quiere emular el lenguaje oral.

c) Anglicismos

Algo similar que con los Emoticones ocurre con los anglicismos. Trabajos publicados en Internet hablan del surgimiento de un nuevo lenguaje híbrido. Sin embargo, al igual que los Emoticones, aparecen algunas palabras en inglés utilizadas tan solo como extravagancia, si se quiere, y no como algo natural y necesario. Sin embargo, al igual que en el español, no se

²⁷ <http://www.ati.es/gt/lengua-informatica/>

²⁸ Entrevista a informante calificado

respetar la forma correcta de escribir las palabras de origen anglosajón y se deforman al igual que en nuestro idioma. Por ejemplo cuando alguien entra en la sala de conversación puede expresar un efusivo "HOOOLLLLLLAAA", que correctamente debería escribirse con una sola "L" para que pudiese pronunciarse correctamente, como también puede aparecer un grito de "HEELLLO" ("hola" en inglés; "Hello" correctamente escrito), o una pregunta como "Whattttttttt" ("Qué" en inglés) escrita de manera impronunciable y sin signos de interrogación.

Por otra parte, palabras como "escanear", "chatear", "bootear", etc. existen, puesto que son utilizadas en varios trabajos publicados en internet y son de uso popular, pero no son de uso corriente, tanto en los PMI como en los canales de Chat. La explicación parece sencilla si se tiene en cuenta que la mayoría de estas nuevas palabras son más bien de uso técnico. La tecnología que usamos a diario proviene generalmente de Estados Unidos o bien, los manuales de instrucciones para la utilización de dicha tecnología se encuentran en inglés. De esta manera cuando utilizamos un "scanner" decimos que estamos "escaneando", o cuando decidimos borrar todo el contenido del disco duro y darle su formato original decimos que vamos a "formatear" el disco, debido a que para realizar esta operación es necesario escribir en el ordenador la palabra "format". De esta manera, los nombres y las palabras de origen inglés se mantienen en dicho idioma, pero se conjugan en español (como se puede observar en el glosario expuesto en el Anexo). Como se dijo anteriormente, estas palabras por lo general no figuran en las salas comunes de Chat, no debido a que no existan, sino porque los temas de tipo técnico no figuran por lo general en las conversaciones.

Surge la pregunta de si es necesario tener una noción básica de inglés para la utilización de estos nuevos medios de comunicación. Las entrevistas revelaron que el inglés, si bien es útil, no es indispensable. Además de que existen miles de salas de Chat en español, los PMI se encuentran traducidos en una gran variedad de idiomas, por lo cual los usuarios pueden descargar el programa en su propia lengua. De igual manera, dichos programas cuentan con iconos que explican gráficamente a los usuarios las posibilidades del medio. Por otra parte, en caso de estar las indicaciones en inglés o en otro idioma, el usuario puede recurrir a la memoria visual, dado que por lo general las principales funciones están a la vista y no son difíciles de utilizar. La principal desventaja del no dominio del inglés, es la pérdida de oportunidades de interactuar con otras regiones del mundo o acceder a cierta información. Al hablar un solo idioma, los usuarios se ven limitados a interactuar con los usuarios de aquellas regiones que comparten su misma lengua.

El lenguaje está permanentemente cambiando, y sin lugar a dudas que el surgimiento de nuevas palabras y conjugaciones son parte de un proceso global que no se restringe exclusivamente a los espacios virtuales.

La temática en la interacción

a) Salas comunes de Chat

Pasando a la temática tratada durante la interacción, en las salas comunes de Chat (allí donde todos interactúan con todos) se refuta la teoría de que los vínculos entre los individuos interactuantes se van fortaleciendo a medida que el tiempo pasa. Los lazos que se dan son de tipo débil y no se llega a adquirir un alto grado de confianza con la otra persona. Los temas tratados durante la interacción son por lo general efímeros y banales. Muchos de los entrevistados han mantenido contacto con otros individuos por medio de los Chats, pero sin embargo manifiestan no poseer un vínculo estrecho con los mismos. Se recalca una clara división entre los amigos "reales" y los conocidos "virtuales". La amplia mayoría de los entrevistados afirma que no ha conocido a ninguno de sus amigos por medio del Chat. Quizás esto revele la importancia de la falta de un lugar físico en donde realizar los encuentros (una plaza, un bar, etc). Es posible que en este punto, la confianza juegue un papel ambiguo. Es

decir que si bien permite a los usuarios explayarse más libremente dado el carácter anónimo que favorece el medio, también es posible que esa misma libertad evite que se llegue a crear un lazo de confianza con el otro individuo, dado que si bien yo no puedo ser visto por el otro, yo tampoco puedo verlo a él. Esto significa que si bien ese carácter anónimo es muy seductivo y permite “hablar” más desinhibidamente, genera a la vez una especie de desconfianza hacia el otro que impide que el vínculo se vuelva estrecho. Es por esto que la falta de un lugar físico influye negativamente en la comunicación, y es imposible que un encuentro “virtual” logre emular la interacción “cara a cara”.

Tomando las categorías planteadas en el punto “Tres dimensiones básicas”, se puede afirmar que los temas son “generales” y “amistosos”. Se destacan los intentos masculinos por entablar un diálogo con personas del sexo opuesto, las provocaciones gratuitas y los insultos, la publicación de mensajes intrascendentes (como por ejemplo, aguante el rock, arriba la cumbia, viva tal cuadro de fútbol, etc. que buscan o no una reacción de cualquiera de los integrantes de la sala) y los mensajes de personas que buscan entablar conversación (en una sala privada o por PMI) con individuos de características específicas (por ejemplo se busca a alguien de algún país o ciudad específica, alguien con determinados gustos, intereses, etc). Los temas “íntimos”, como revelan algunas entrevistas, en los Chat, pueden ser tratados buscando el efecto “confesionario”, es decir, contando algo personal a alguien que no podemos ver ni oír, de manera que no se genere ningún tipo de compromiso. En todo caso, estos temas son más bien tratados en las salas privadas. Por tanto podemos concluir que en las salas comunes de Chat no se da una evolución visible de los vínculos sociales.

Como se dijo anteriormente, la temática tratada en la sala principal o común, no involucra temas profundos que deriven en grandes debates. Más bien se puede decir que son charlas “exploratorias” que buscan conocer a otras personas para luego conversar en una sala privada. Esto último es lo que más se acerca a la categoría “temas amistosos” planteada anteriormente. Temas personales o privados son inexistentes en esta sala y esto tiene una razón de ser. Permanentemente los participantes del Chat entran y salen de la sala, la población está permanentemente renovándose y es imposible evitar que personajes “jocosos” comiencen a buscar problemas o simplemente a molestar. Decir algo personal o comprometedor en esta sala puede ser utilizado como tema de burla para otros. Por esto las conversaciones son efímeras y se busca dejar de lado a aquellos individuos que resultan molestos. A continuación se transcribe un fragmento de conversación entre tres individuos: BL(soy tu amor), Johen y Laura. Cabe resaltar que estos son los nombres con los que entran a la sala; el caso de BL(soy tu amor) es evidente que se trata de un seudónimo, por parte de Johen y Laura no podemos saberlo.

BL(soy tu amor) > UN SALUDO A TODAS LAS CHICAS
BL(soy tu amor) > hola laura
Johen > galan de mala muerte
BL(soy tu amor) > tu madre yo soy un galanazo
Johen > payaso
Laura > ya van a empezar a insultarse
Johen > Laura? de donde eres?
Laura > de mty
Johen > de?
Laura > monterrey
Johen > ha ya
Johen > disculpame
Laura > por que
Johen > por mi ignorancia
BL(soy tu amor) > Johen te llama tu mama laura de donde sos
Johen > a los bestias como tu se los ignora

Luego John y BL(soy tu amor) continúan discutiendo y compitiendo a ver quién gana en ironías. Laura por su parte se dedica a buscar a otros para charlar. Esta conversación muestra lo efímero del diálogo y de cómo sería totalmente imposible mantener una conversación íntima o plantear un problema personal en esta sala. Por otra parte, el diálogo anteriormente expuesto fue depurado para que pudiese entenderse claramente. En medio de estas breves líneas aparecen permanentemente otros mensajes de otras personas que buscan entablar conversaciones con otros, o simplemente individuos que publican un mensaje para ser leído por cualquiera. Es muy común también que se publique propaganda de otras páginas web; las direcciones son introducidas con insistencia en medio de las conversaciones todo el tiempo. Según explica un diseñador de páginas web durante una entrevista: "Hay empresas que se dedican a meter "programitas" en las salas de Chat para que cada determinado tiempo te aparezca la propaganda de alguna página"²⁹. La verdad es que los diálogos se encuentran entrecruzados y es muy difícil enfocarse solamente en una conversación. Generalmente cuando alguien quiere decirle algo a alguien en especial, lo que debe hacer es nombrarlo en la oración, como BL(soy tu amor) y John lo hicieron con Laura. A continuación presento una transcripción de un diálogo que ejemplifica claramente esta situación y de los problemas que pueden surgir.

Marcela > de donde eres?
Beoy > si te refieres a mí soy de México
Tomás > Marcela, con quien?
Beoy > con quien Marcela?

Cuando dos personas quieren comunicarse en privado uno de ellos debe seleccionar al otro de la lista de aquellos que se encuentran en la misma sala en ese momento. Muchas veces se vuelve difícil encontrar a la persona que se quiere dada la enorme cantidad de personas que frecuentan la sala. Por ejemplo:

Daniel C > hola albi
Albi > seleccioname de la lista
Daniel C > te cedo el honor ya q no te encuentro

Luego, ambos abandonaron la sala común (es decir que dejaron de emitir mensajes) seguramente para interactuar en una sala privada. Muchos individuos publican mensajes preguntando si hay alguien que quiera charlar en privado. Por lo general se especifica si se quiere conversar con un hombre, con una mujer, con alguien de una región especial, con alguien con un determinado interés en algo en particular, etc. Por ejemplo surgen frases como "ALGUIEN DE ARGENTINA?", "ALGUNA MEXICANA", "se buscan chikas para charlar" o "alguna fotógrafa o pintora?". Esta última parece una solicitud extraña, pero sin embargo es verídica, como otras tantas que resultan igualmente extrañas. Otras personas optan por publicar su e-mail, aunque son los menos, al igual que aquellos que buscan comunicarse con otros por medio del MSN u otro PMI. Generalmente cuando se intenta entablar una conversación con alguien se comienza con "Alguien que..." y se plantea la característica deseada, o se saluda diciendo "hola..." y escribiendo a continuación el nombre de la persona deseada.

Se destaca en este punto la popularidad del sexo femenino a la hora de buscar con quien dialogar. Los mensajes llueven cuando ellas entran a la sala principal, lo cual no sucede cuando ellos desean participar. Como en los casos vistos anteriormente de Laura y Marcela, las dos encontraron rápidamente con quien interactuar. Por otra parte, como revelan las entrevistas, son aquellos usuarios de sexo femenino quienes reciben mayor cantidad de invitaciones para

²⁹ Entrevista a informante calificado

participar en canales privados. Por su parte, los usuarios varones pueden publicar varios mensajes en la sala principal y no encontrar respuesta inmediata. Esto no quiere decir que las personas de sexo masculino no logren comunicarse con nadie, sino que es evidente las mujeres son invadidas de mensajes (mayormente por parte del sexo opuesto) apenas ingresan a la sala. Quizás la necesidad de “coquetear” virtualmente con alguna dama, lleve a que los caballeros no se sientan estimulados a interactuar entre ellos mismos, pero lo cierto es que muchos de los hombres parecen desesperarse por saludar a la dama recién llegada, cuando en realidad ninguno sabe si se trata en realidad de una dama o de un gracioso como “BL(soy tu amor)”. Es interesante recordar que estas salas son propensas a atraer bromistas que, bajo una falsa identidad, hacen de las suyas intentando engañar a otros usuarios, los cuales quizás se encuentren en la misma situación intentando engañar al engañador. En este sentido la confianza pasa a jugar un papel importante, aunque en realidad ningún tema tratado por estos individuos merece un vuelco importante de confianza en la otra persona. Se reafirma entonces la idea de que los temas de conversación en las salas generales de Chat son efímeros y que es prácticamente imposible que se de una evolución visible en la temática tratada así como la evolución del vínculo social

Continuando en esta línea, las observaciones revelaron un alto nivel de desinhibición a la hora de expresarse, tanto en las salas privadas como en las comunes, como puede observarse en los cuadros 3 y 6. Los insultos no se hacen esperar y aparecen hasta por diversión. Muchos comienzan a tratarse desde un principio con exceso de confianza y muchas veces con intención de agredirse gratuitamente sin medir las palabras. Para dar un ejemplo mas claro se presenta a continuación en el cuadro 6 una serie de insultos entre un individuo que se hace llamar “ozzy osbourne” y otro que se hace llamar “fito”.

<Cross> al dentas	magui
<ADRY,ANA Y RO> HOLQAAAAAAAAAAAAA	por siempre yo
<TU AMIGO - MSN> HOLA LAS TRESSESSSSSSSSSSSS	NICO BI
<TU AMIGO - MSN> COMO ESTANNNNNNNNNNNNNNN	Martin-bi
<ozzy osbourne> TU VIEJA SE COME LA PUJA PUTASO	2 CHICOS CON CAM
<ozzy osbourne> PERRA DE CIRCO SIN DIENTES	fito
<ozzy osbourne> PUTA SIN DINTES	Cross
<TU AMIGO - MSN> PAAAAAAAAAAAAA	PAOLA
<ozzy osbourne> TRAVESTI CON LOLAS	MA TO LA TRAMPA
<TU AMIGO - MSN> QUE PASO NOVIAAAAAAAAAAAAAAAAA	QUIERO UN AMORRRR
<fito> PERO ASACATE LA PUJA DEL CULO Y CAPAZ QUE TE LA COME	sol33
<ozzy osbourne> TU VIEJA GIL	ozzy osbourne
<fito> PENDEJO INSOPORTABLE	gabw
<La novia de Calamaro> FITO YA VENGO	dany
<ozzy osbourne> TU VIEJA EN 4 PUTASO EN 4 PUTASO EN 8	sebas_carr_fit0
<La novia de Calamaro> TE DEJO MI MSN POR LAS DUDAS	TU AMIGO - MSN
<ADRY,ANA Y RO> HOLAAAAAAAAAAAAA	Chico BI (Mdeo)
<La novia de Calamaro> LAURIS_DAT	fretas
<fito> TENES MSN?	El Profesor con cam
<pata de bolsa> hola adry	Luca
<ozzy osbourne> TU VIEJAAAAAAAA	La novia de Calamaro
<TU AMIGO - MSN> NOVIAAAAAAAAAAAAA	Maldonado22bimacho
<ozzy osbourne> PATA DE BOLSA	chicobisex23
<fito> PASAMELO Y NOS VEMOS AHI	JULIAN 25

Cuadro 6 – Son comunes los insultos gratuitos en el medio de las conversaciones.

“ozzy osbourne” continúa publicando sus insultos mientras “fito” por su parte procede a comunicarse con otra persona dejando de lado radicalmente al agresor. Esta situación no parece alterar el normal funcionamiento de la sala. Los mensajes de “ozzy osbourne” son ignorados por el resto de los usuarios hasta que este decide abandonar la sala. Los insultos son algo común en las salas comunes de Chat, y es lógico debido a que el acceso no se encuentra restringido. Aunque existen ciertas normas acerca del lenguaje a utilizar (se pide a los usuarios antes de entrar a la sala que se expresen de manera moderada), y se exhorta a los usuarios a denunciar a aquellos individuos que agreden y molestan a otros usuarios (ver página principal

de "El Chat.Com" en Anexo), se es bastante permisivo con respecto a aquellos individuos que publican insultos y agresiones, como se puede observar en el cuadro 6. Por otra parte, como se dijo anteriormente, estos individuos son comunes en estas salas y son difíciles de controlar, por lo cual la mayoría de los usuarios optan por ignorar sus mensajes como si nada ocurriera. De esta manera, al no encontrar respuesta a sus agresiones, estos individuos optan por retirarse de la sala sin necesidad de ser denunciados y expulsados

b) Salas privadas

Las salas privadas de los Chats, a diferencia de las salas comunes, no se presentan de manera caótica. La interacción comienza cuando un individuo selecciona a otra de la lista de distribución de una sala y le envía un mensaje. Quién recibe dicho mensaje tiene la opción de contestarle y continuar la conversación o de cerrar el diálogo. Por otra parte es común que muchas de las personas que participan en una lista de distribución no estén en realidad interesados en mantener un diálogo y tan solo deseen observar las conversaciones que se dan en la sala principal. Esto nos lleva a otro punto interesante que es el del número de participantes por sala. Si bien la cantidad de personas que interactúan en un mismo espacio es grande, el número de personas que se encuentran dentro de esa sala es muchísimo mayor. Pudo percatarse que en un total de aproximadamente 60 persona que entran a la sala, sólo unos 15 interactúan en el espacio común (donde se realizaron las observaciones). Esto se puede apreciar gracias a la lista de personas que se encuentra casi siempre a un lado de la ventana en donde todos interactúan. Esta lista permite ver quienes son aquellas personas que se encuentran en una misma sala.

Alén Pérez distingue tres categorías de participantes: "En una lista de distribución, en una comunidad virtual de acceso, suele haber dos o tres grandes roles, el rol de los líderes de la comunidad digamos, los participantes, y después un grupo que son los escuchas, aquellos que están en la comunidad, que escuchan toda la discusión, que a veces hacen alguna pregunta o alguna intervención muy puntual, pero que en realidad le dan presencia a la comunidad"³⁰. Se puede suponer que quienes no están interactuando en la sala común, pueden encontrarse interactuando entre sí en salas privadas o simplemente gustan de observar las "conversaciones" ajenas. Los mensajes intercambiados entre dos personas en una sala privada, son inaccesibles para cualquier otra persona que intente interferir; es decir que si **a** interactúa en una sala privada con **b**, es imposible que **c** se entere de la conversación de ambos. Lo mismo sucede con los PMI, dado que son canales privados de conversación entre los usuarios

Cabe resaltar que existen individuos con un interés real por comunicarse con otros y crear un vínculo "amistoso". Es decir que no son todos los usuarios los que dan un uso trivial al Chat, sino que debe quedar bien en claro que hay personas interesadas en darle un uso más trascendente, si se quiere, y no utilizarlo solo como un instrumento más de efímero entretenimiento. Como explica un usuario: "Charlando por el Chat, fuimos conociéndonos con un grupo de gente y nos identificábamos con un número...suponete el 7. () sea que yo era "Diego7", otro era "Fulano7", "Mengano7" y así. Después buscamos formar un canal en donde pudiéramos encontrarnos siempre para charlar nosotros"³¹. Como este entrevistado, existen varios casos de individuos con intereses en común que disfrutaban de un tiempo de conversación. Cuando se crea más de un vínculo en una sala general, es común que los participantes retornen a ella para ubicar a sus contactos. En una entrevista a un operador de una sala de Chat, este explica: "cada vez que entrás, lo hacés por curiosidad, para ver quien está. Y después con el tiempo, algunos contactos se van repitiendo. Donde hayas entrado al canal general y hayas hecho contactos, cuando los ves te quedás. Si no a veces cuando entrás y mirás los contactos y no te llaman los que están, te vas"³². Sin embargo, los vínculos que se crean entre estos

³⁰ Entrevista a Alén Pérez.

³¹ Entrevista a informante calificado.

³² Entrevista a informante calificado

usuarios no son tan estrechos y, en la mayoría de los casos, existe una división entre amigos virtuales y amigos reales, aunque lleguen a conocerse personalmente.

El diálogo en las salas privadas es de uno a uno y apunta más a la exploración del otro. En una primera instancia, como revelan las entrevistas, la temática es de tipo “general” y apunta a conocer los datos de la otra persona interactuante (edad, nacionalidad, sexo, etc.) para luego indagar sobre gustos y preferencias de diversos tipos (por ejemplo música, fútbol, cine, juegos, etc.). De existir un interés mutuo en continuar el vínculo, los individuos pueden optar por intercambiar sus direcciones de PMI para continuar el diálogo en otras condiciones, es decir, sin interrupciones de otros usuarios y con más recursos comunicacionales como ser Emoticones elaborados, cámaras web, mensajes de voz, etc. De esta manera, al poseer la dirección de PMI del otro individuo, no es necesario entrar a la sala de Chat para buscarlo a cada rato, sino que el programa mismo nos informará cada vez que se encuentre conectado.

c) Programas de Mensajería Instantánea

Las listas de distribución de los usuarios de PMI están compuestas mayormente por conocidos de la vida real, ya sean familiares, amigos, compañeros de trabajo, etc. Por lo general, la temática tratada durante la interacción en estos medios es la misma que se da en la relación cara a cara. Es decir que el medio no condiciona los temas de conversación. Cabe resaltar que, aunque los diálogos no varíen, el lenguaje utilizado sí lo hace, por lo cual los mensajes son más sintéticos y apelan muchas veces a la interpretación de la persona con que se interactúa. Se desprende de este punto que aunque los temas tratados son los mismos que se pueden dar con un conocido en una conversación “cara a cara”, la calidad de la comunicación no será la misma. Con respecto a este punto, la licenciada en Ciencias de la comunicación, Patricia Pujol, explica: “Tenemos que ver que entendemos por comunicación, porque me ha pasado, pasa, que el otro te contesta haciendo otra cosa. Me pasa con una amiga que vive en Barcelona, le digo: “hola, ¿cómo andas?, contame de vos”, tratando de iniciar una conversación, y ella me responde: “bien, estoy acá” y justo está atendiendo el teléfono, o está mirando televisión. Está hablando conmigo, pero no está prestando toda la atención que a mí me gustaría. Pasa por el medio. Estás utilizando un medio en el que obviamente pasan otras cosas alrededor y ella, al mismo tiempo que está hablando conmigo, por la computadora, o sea que por lo menos escribe, está haciendo otras cosas. El medio habilita a que las conversaciones no sean profundas, porque evidentemente la comunicación tiene que tener un flujo, y a su vez no se admite un silencio, porque si hay un silencio es como que el otro no está más y empiezan a aparecer mensajes de “¿estás?, ¿estás?, estás?”. Apela al “ya”, al “ahora”. Tenemos que ver si ahí hay realmente comunicación, si la otra persona en realidad me está contestando lo que yo le pregunto, o en realidad me está respondiendo simplemente. No creo que haya una concentración especial”³³. De hecho, los PMI permiten cierto retraso en la comunicación que habilita a no tener que contestarle al otro individuo inmediatamente, pero esto debe ser explicitado al comienzo de la interacción. Es común que los usuarios se retiren de delante del monitor a realizar otras tareas y dejen abierta una o varias ventanas de diálogo de su PMI. De esta manera la conversación no se cierra y los usuarios pueden verificar de tanto en tanto si han recibido algún mensaje de sus contactos. Es mucho más rápido y fácil hacerlo de este modo que chequear cada tanto la casilla de correo electrónico. Igualmente es probable que la mayoría de los mensajes que se reciban en un periodo de ausencia sean del tipo “¿estás?”.

Los vínculos creados en el espacio virtual no logran alcanzar la solidez de los vínculos creados en la interacción cara a cara. De esta manera existe pues, una clara división entre los amigos de la “vida real” y los conocidos del “mundo virtual”. Aunque el usuario mantenga contacto con otro individuo por medio del Chat o un PMI por un largo periodo de tiempo (varios meses e inclusive años), nunca se llega a considerar a este individuo como un “amigo”.

³³ Entrevista a la lic. Patricia Pujol

Entra en juego entonces en este punto, la influencia de la falta de un espacio físico para el encuentro. Los entrevistados respondieron que la falta de espacio físico resultaba evidente en la interacción y que los programas de mensajería no lograban suplir completamente esa carencia. Por otra parte, alegan también que el medio les permite expresarse más libremente, gracias a esa falta de espacio físico, y más desinhibidamente. No es lo mismo ver al otro que ver lo que el otro escribe sobre sí mismo.

Las entrevistas revelan que las conversaciones llegan al nivel de "temas amistosos", pero no alcanzan un grado íntimo con aquellos individuos conocidos mediante el medio virtual. Sin embargo, algunas entrevistas revelan que se pueden preguntar o contar temas íntimos, pero no buscando apoyo o consejo, sino buscando el efecto "confesionario" antes nombrado, es decir, contar algo personal a alguien que no podemos ver ni oír, de manera que no se genere ningún tipo de compromiso. De esta manera, aunque los temas que se tratan sean de carácter íntimo, no siguen un patrón de evolución (es decir que no se pasa paulatinamente de temas generales a temas íntimos) y no persiguen el fin de reforzar o crear una amistad, por tanto, como se dijo anteriormente, no serán incluidos dentro de la categoría de "temas íntimos". Resalta en este punto una de las características principales de este medio que es la confidencialidad. Gracias a ella, el individuo se desinhibe a la hora de expresarse de manera que, es capaz de revelar íntimos secretos manteniéndose siempre en el anonimato. De esta manera los temas íntimos no se tratan por una evolución en la relación, sino por las propias virtudes del medio.

Finalidad de la interacción

En cuanto a este punto cabe realizar una división entre los dos medios analizados (Chats y PMI), dado que aunque comparten varios aspectos en común, como ser el lenguaje y varios recursos comunicacionales, la finalidad de la interacción varía considerablemente dependiendo del medio seleccionado.

a) Salas de Chat

Las salas de Chat figuran como el primer lugar de encuentro de los individuos. Es un espacio amplio donde todos interactúan con todos y no se restringe el acceso a nadie. Como observamos anteriormente, las listas de distribución están llenas de individuos los cuales o bien interactúan en la sala común, interactúan en canales privados, o se dedican a observar los diálogos de la sala principal.

Con respecto a la finalidad de la interacción en estos espacios de acceso masivo ¿se espera en un futuro conocer personalmente a aquellas personas con las cuales se interactúa? Se puede afirmar que en la sala principal y en la mayoría de los casos este no es el motivo primordial. La instancia de observación y las entrevistas, revelaron que en la mayoría de los casos la finalidad es la utilización del medio en sí. El hecho de interactuar y publicar mensajes provoca satisfacción a los individuos, se puede decir entonces que el Chat surge como una nueva alternativa de entretenimiento. Las temáticas no son profundas y sin embargo los individuos permanecen conectados horas hablando cosas intrascendentes y sin sentido. Los entrevistados dicen conectarse a los Chats generalmente por dos razones: a) para conocer gente y b) para pasar el tiempo (como un hobby). Podría decirse que la primera respuesta es la "estándar", debido a que es lo primero que atinan a responder los entrevistados. Sin embargo, se acota luego que se busca pasar el rato y entretenerse. Con esto se deduce entonces que, en una primera instancia, el individuo busca diversión, por lo cual recurre luego al sistema virtual de interacción. Se retorna al punto entonces de que, en la mayoría de los casos, el medio es utilizado como forma de entretenimiento. Surge entonces la pregunta ¿por qué conectarse a un Chat en lugar de mirar la T.V., escuchar la radio o leer un libro, una revista, etc? Sin dudas que, como plantea Dominique Wolton, este nuevo medio provee una dinámica diferente a la

que nos puede proveer cualquiera de los otros medios antes nombrados. El individuo no se limita tan solo a recibir los estímulos, sino que es capaz de emitirlos. Al igual que en los videojuegos, en donde al presionar un botón provocamos un movimiento en la pantalla (saltar, disparar, correr, etc), al emitir un mensaje provocamos una reacción en el otro individuo con el cual interactuamos. De esta manera lo llamativo del medio está en la dinámica del mismo. Conocer personas quedaría entonces en la mayoría de los casos relegado a un segundo plano. Por tanto, si bien es posible que el individuo desee en algún momento conocer personalmente a la persona con la cual interactúa en las salas de Chat, este no es el fin primordial. Como afirma uno de los entrevistados: "Lo que tiene este canal es que vos entras no se si buscando conocer gente distinta pero manteniendo lo virtual como un factor determinante. Lo bueno de las amistades virtuales es que son virtuales. La cuestión de conocer personalmente a alguien se deja un poco de lado"³⁴

¿Qué sucede por otra parte con aquellas personas que si desean crear un vínculo social? Como se dijo anteriormente, las salas de Chat aparecen como el primer punto de encuentro. Aquellas personas con un interés real en comunicarse con otros pasan generalmente de inmediato a las salas privadas, es decir, seleccionan de la lista de distribución a alguna persona con quien quizás puedan mantener un diálogo afín. De esta manera, se observa que la sala de Chat pasa a cumplir la función de espacio público en el cual las personas se encuentran para a) conversar con una o varias personas delante de otros "oyentes" o, b) se encuentran para luego ir a otro lugar para mantener una conversación privada. Cuando dos individuos se encuentran interesados en mantener un diálogo (ya sea porque han mantenido contacto en la sala común o en la sala privada), recurren generalmente al intercambio de direcciones de PMI, dado que, como se explicó anteriormente, los recursos comunicacionales y la privacidad que provee el medio hacen más cómoda la interacción.

b) Programas de Mensajería Instantánea

Surge nuevamente la pregunta de si se espera conocer personalmente a la otra persona. El interés de los usuarios de estos medios, según revelaron las entrevistas, radica en crear un vínculo y no en conocer personalmente a la otra persona. La pregunta entonces pasa a ser ¿Qué posibilidades existen de que los interactuantes del medio virtual se encuentren e interactúen en un lugar físico? La respuesta a esta pregunta variará dependiendo de la edad de los usuarios.

Una vez que los usuarios han configurado sus listas de contactos en su PMI, ya no es necesario entrar a un canal de Chat para encontrarse con las personas deseadas, dado que el programa detectará a los contactos cada vez que estos se conecten a Internet y ejecuten su PMI. En este punto cabe resaltar que es necesario que los contactos posean el mismo programa de mensajería para poder interactuar. Existen por otra parte programas (como por ejemplo el "Miranda"), que permiten conectar a los usuarios de diversos PMI con una sola aplicación, es decir que con esta herramienta es posible conectar a todas las identidades con un solo programa sin necesidad de ejecutar el mismo PMI. Sin embargo, lo más común es que los individuos posean uno en común (por ejemplo el MSN) con el cual interactúan con todos sus contactos.

Como se dijo anteriormente, depende de la edad de los usuarios la posibilidad de llegar a concretar una reunión física entre los interactuantes. Cuanto más jóvenes son los usuarios, más abiertos se encuentran a reunirse en algún lugar para conocerse "cara a cara". Mediante el mismo medio se concretan citas para salir el fin de semana o para reunirse cualquier día a charlar, tomar algo, etc. En este caso el medio sirve como un articulador entre el mundo virtual y el mundo real. En palabras de un joven entrevistado "llega un punto que te parece raro como repercute en el mundo real el mundo virtual. Vos te mandás un mail y al otro día entrás al Chat y está la otra persona, hablás y decis "bueno, nos encontramos a las ocho", y vas a las ocho y está la otra persona. No pasaba antes tanto con el mail. Mandabas un mail, un poco de

³⁴ Entrevista a informante calificado

información, pero no era en tiempo real... En una escapadita al cyber en una hora te pusiste en contacto con toda tu libreta de amigos y ya coordinaste la salida para el fin de semana y no tenés que invertir mas tiempo en nada”³⁵. Con respecto a este punto, se puede distinguir una clara división entre los que aún no han finalizado la educación secundaria y los que si la han finalizado. Las entrevistas revelan que a partir de que los individuos abandonan el liceo, las *probabilidades de realizar un encuentro “cara a cara” en un espacio físico determinado* comienzan a descender. Cuanto mayor edad, mayor la cantidad de compromisos y responsabilidades que impiden que los usuarios (debido a la falta de tiempo y al cansancio diario) encuentren más dificultoso que los jóvenes concretar salidas ociosas. Por otra parte, cuanto mayor edad, como revelan las entrevistas, los individuos se hallan menos abiertos que los jóvenes a crear nuevos lazos de amistad con la finalidad de reunirse y tienden a mantenerse ligados a sus vínculos ya establecidos. Es decir que, cuanto mayor edad, menos posibilidad de concretar reuniones “cara a cara” con los contactos del mundo virtual. Esto no quiere decir que los adultos no creen vínculos virtuales en Internet, sino que es menos probable que, como se dijo anteriormente, lleguen a concretar citas en lugares físicos reales.

De todas maneras, en la mayoría de los casos, el concretar una cita con la persona con que se interactúa no es el fin primordial. La finalidad principal de la interacción, tanto en las salas de Chat como en los PMI, sigue siendo el entretenimiento. Conocer e interactuar con otros individuos resulta entretenido, una nueva manera de pasar el tiempo. Como se destaca en varias páginas de Internet, estos nuevos medios virtuales de comunicación son fáciles de utilizar, divertidos y baratos.

Por otra parte, cabe resaltar en este punto la enorme potencialidad del medio en cuanto a flujo de información. Cualquier cosa que se necesite en el área de la informática, ya sea películas, videoclips, música, información, programas, imágenes, etc., basta con ejecutar un PMI y preguntarle a alguien por el material deseado. Esa persona a su vez se conecta con otros individuos que, a su vez se conectan con otros formando una gran red, hasta que aparece el material en cuestión. Como explica un usuario del medio: “a los dos minutos te volvió toda la información que necesitabas, es muy fácil. Nunca tenés problemas para averiguar nada. Ya no tenés ni que buscar”³⁶. De esta manera el medio facilita al usuario en la búsqueda de información. Los PMI permiten, además, el intercambio de archivos entre usuarios (fotos, música, documentos, etc.) a diferencia de las salas de Chat que en este sentido se encuentran limitadas.

Otro punto interesante a destacar es el uso al medio que dan los individuos con amigos, familiares o conocidos en el exterior. Mucho más barato que el teléfono y muchísimo más eficaz que el servicio de correo postal tradicional, los PMI surgen como medio de comunicación a larga distancia efectivo entre los individuos. Estos nuevos programas promueven una comunicación más fluida entre las personas, dado que permite llevar a cabo “encuentros” con mayor regularidad y más económicamente que cualquier otro medio. No hay que esperar cartas ni recurrir a costosas llamadas telefónicas, el mismo medio se encargará de comunicar cuando la otra persona se encuentre conectada y disponible.

Se puede decir de esta manera que este nuevo medio de comunicación, es capaz de proporcionar al individuo una vía eficaz de comunicación así como un medio alternativo de entretenimiento.

CONSIDERACIONES FINALES

Cabe resaltar que el Chat desde su origen en 1988 ha ido evolucionando constantemente en pos de una mayor fluidez comunicacional. Tecnológicamente, fue creciendo buscando permanentemente la comodidad de los usuarios brindando nuevos recursos y posibilidades

³⁵ Entrevista a informante calificado

³⁶ Entrevista a informante calificado

(creación de cámaras web, mensajes de voz, posibilidad de intercambio de archivos, etc.). En un comienzo, fue utilizado por distintas universidades del mundo para el intercambio efectivo de información y conocimientos. Como se explicó anteriormente, el medio fue posteriormente utilizado como fuente de información por varios usuarios del mundo que vieron en el nuevo sistema un método rápido y efectivo de enterarse de lo que acontecía a su alrededor. A medida que el medio fue ganando usuarios en todas partes del mundo, a este fin primordial de obtención de información y conocimiento se le sumó el del entretenimiento. Aunque existen muchísimas comunidades virtuales de educación y de profesionales así como foros de discusión sobre diversos temas, no cabe duda que el continuo desarrollo puso esta nueva tecnología en manos de la población en general la cual, mayormente, no se preocupa por asuntos académicos. Es decir que el medio se ha extendido a todas aquellas personas que posean conexión a Internet, es decir, como plantea Rifkin, a aquellos que tengan "acceso". La masificación del medio virtual de comunicación desvió la finalidad original del sistema, sin embargo, logró crear mucho más de lo que seguramente se esperaba: el surgimiento de espacios virtuales de socialización e interacción que permiten una comunicación global en tiempo real.

Mediante la interacción, los distintos actores fueron dando forma a este nuevo espacio, brindándole las características que hoy posee y que fueron analizadas en este estudio. El alcance global de estas nuevas tecnologías dotó a la interacción entre individuos de características sin precedentes. Los individuos de distintas partes del mundo generaron, mediante el proceso de interacción, nuevos códigos de comunicación, los cuales internalizaron y adoptaron como propios y con los cuales se desenvuelven con naturalidad.

A nivel individual, en el caso de los Chats, se llega a crear una doble situación. Por un lado se refuerza la confianza del individuo a la hora de expresarse o contar intimidades, dado el carácter de anonimato que proporciona el medio; pero por otro lado, evita que el individuo fortalezca el vínculo con otras personas, debido a que no se sabe realmente con quien se está interactuando. En conclusión, la misma libertad que permite al individuo expresarse de la manera que desee, evita que se genere un vínculo de confianza estrecho. Tomando los conceptos de Goffman, podemos concluir que se hace mucho más dificultoso diferenciar a aquellos actores "cínicos" (aquellos que fingen ser lo que no son) de los "sinceros". La "fachada" (medio o "setting", que incluye el mobiliario, el decorado, los equipos y otros elementos propios del trasfondo escénico y utilería para el flujo de la acción humana que se desarrolla ante, dentro o sobre él) es inexistente, por lo cual se torna dificultoso para el individuo representar una "actuación" convincente. Esto explica en gran medida la imposibilidad de los individuos en general de crear vínculos de tipo fuerte con otros mediante la conversación virtual.

Otro factor determinante surge en lo irrestricto del medio. Cuando elegimos un lugar físico en el cual socializar (plaza, bar, pub, club, etc.) podemos, en mayor o menor grado, saber con qué clase de persona nos encontraremos y con cuales no. En los Chats, podemos de igual manera elegir en que sala entrar, de manera que podamos interactuar con aquellas personas que deseamos. Sin embargo, es aquí donde surge lo importante de la "fachada" propuesta por Goffman. Lo único que cuenta durante la interacción es la palabra y esta debe bastar para la verificación del discurso, como se dijo anteriormente: el otro es lo que él escribe de él. Claro está que, si la prioridad se encuentra en el entretenimiento efímero, la falta de una "fachada" no se hace tan notoria. La ausencia de ésta se vuelve significativa cuando el individuo decide crear un vínculo más estrecho con la persona con la que interactúa. Podemos suponer en este punto que el factor "tiempo" podría suplir la falta de una "fachada", es decir que podríamos confiar en aquel con el que hemos mantenido un vínculo durante un periodo significativamente extenso. Sin embargo, como se comprobó, por más que los usuarios se mantengan en contacto por medio del Chat con otros individuos durante un largo periodo de tiempo, no se llega a crear un vínculo de confianza como el existente con los amigos de la "vida real".

Como se vio anteriormente, los gestos se ven suprimidos de la interacción por lo cual los usuarios de los Chats deben apelar a nuevos recursos que suplan esa carencia. Dichos recursos surgen en la interacción misma y, como se dijo anteriormente, son internalizados y subjetivados por los individuos. Existe en los Chats y en los PMI una nueva forma de escribir, una forma funcional que intenta emular el lenguaje oral. Para esto, es necesario poder gritar, reír, hacer pausas, hacer gestos, etc. Todo esto se logra mediante la utilización de mayúsculas, números, puntos suspensivos, paréntesis, signos de exclamación e interrogación, etc., que son usados de una manera no convencional. Los usuarios conocen las reglas de interacción y se desenvuelven en el espacio virtual cómodamente; es decir que gritan, se ríen, gesticulan, etc. Aunque los Emoticones no son el recurso más utilizado en las salas de Chats para demostrar emociones en las salas comunes, todos los usuarios son conscientes de ellos. El lenguaje permanentemente cambia, y en los espacios virtuales este cambio se da de una manera vertiginosa. Los Emoticones creados por caracteres evolucionaron, gracias a la tecnología, en simpáticas “caritas” bien diseñadas por sofisticados programas gráficos. Los programas de mensajería instantánea están cobrando cada vez mayor importancia y es aquí en donde se pueden llegar a crear vínculos más fuertes que en las salas de Chat que encontramos en la red. Esto, debido a la posibilidad de filtrar de manera efectiva a las personas que no son de interés aunque la ausencia de un espacio físico sigue siendo una barrera en la evolución del vínculo social. Como se explicó anteriormente, las listas de distribución de los usuarios de PMI están compuestas mayormente por conocidos de la “vida real” (amigos, compañeros de trabajo, familiares, etc.). La evolución del vínculo social con aquellas personas conocidas en la red no es la misma que la que se da con aquellas personas con que se interactúa en el mundo real. El medio brinda herramientas de ayuda como ser la utilización de la cámara web, mensajes de voz, la posibilidad de enviar una foto nuestra a la persona con que se interactúa, etc., sin embargo, como hacen notar los mismos usuarios, se pierde el contacto personal de tener a la otra persona en frente, de poder percibirlo con nuestros sentidos y, aunque el medio exige una cierta velocidad en el flujo de mensajes, se pierde espontaneidad y riqueza verbal. Por otra parte, cuando la reunión en un espacio físico es un problema, no cabe duda de que este medio es el que más logra acercar a los individuos. Cabe recordar que el medio intenta emular la conversación que se da en la interacción cara a cara, por lo tanto la interacción óptima es la interacción cara a cara y no la que brinda el medio virtual. A partir de esta idea, podemos deducir que la interacción virtual tiene tres finalidades: a) el entretenimiento, b) la necesidad de comunicación y c) en menor medida, la búsqueda de información. Cuando los usuarios pueden interactuar cara a cara pero lo hacen mediante el medio virtual, lo hacen generalmente porque tienen la posibilidad de expresarse de una manera novedosa y no convencional que genera diversión. Como revelan las entrevistas, los usuarios que interactúan con sus conocidos de la vida real por medio de los PMI o en salas de Chat, tratan generalmente temas intrascendentes (intercambian chistes, Emoticones graciosos, comienzan charlas efímeras, juegan juegos electrónicos, etc). Por otra parte, aquellos individuos que no tienen la posibilidad de una interacción cara a cara (debido a que la otra persona se halla fuera del país, no coinciden los horarios para reunirse, etc), recurren al medio como método eficaz de comunicación. Cabe recordar que este medio, aparte de ser rápido y económico, es el que mejor emula la conversación oral.

Otro punto interesante radica en que los individuos asiduos a los PMI y Chats, están más comunicados con aquellas personas con quien interactúan en el medio virtual que con aquellos contactos de la vida real. Al permitir esta nueva tecnología mantener una comunicación mientras realizamos cualquier otra tarea, es posible conectarnos con otros individuos en cualquier momento del día y en diversos lugares, ya sea desde el trabajo, cybercafés, desde el hogar, etc. Es decir que así como se pierde en calidad de lenguaje se gana en flujo de comunicación.

Continuando con esta nueva forma funcional de escribir, cabe destacar el concepto de “acción comunicativa” introducida por Habermas. Cabe recordar que este concepto refiere a un

proceso cooperativo de interpretación en que los participantes se refieren simultáneamente a algo en el mundo objetivo, en el mundo social y en el mundo subjetivo, aun cuando su manifestación sólo subrayen temáticamente uno de estos tres componentes. Esto es precisamente lo que sucede con estos novedosos medios de comunicación, pues los individuos internalizan un conocimiento común que les permite desenvolverse con naturalidad en los nuevos espacios virtuales. Retomando la idea propuesta por Alén Pérez, el sentido de la interacción se objetiva en la comunicación lingüística cotidiana y la validez de las normas sociales que la regulan sólo pueden fundarse en acuerdos intersubjetivos más o menos explícitos.

No porque los tópicos de conversación en las salas de Chat y PMI sean por lo general de carácter trivial, este nuevo lenguaje se constituye de una manera débil. Por el contrario, las reglas de esta nueva forma de escribir se han universalizado (gracias a las características del propio medio) y los usuarios las han internalizado y las utilizan en forma natural. Es decir que todos saben gritar, reír, llorar, etc. mediante la escritura electrónica. Esto nos lleva a otro punto, que es el de la comunicación de “muchos con muchos”. No solamente es posible interactuar con varios individuos, sino que es posible interactuar con varios individuos de distintas partes del mundo y al mismo tiempo. De esta manera es muy fácil que las reglas de esta nueva escritura se difundan rápidamente. De igual manera, la comunicación instantánea permite que todos los usuarios estén al tanto de nuevas expresiones, modismos, etc. Es de esta manera que el cambio en el lenguaje parece producirse con mayor velocidad en los espacios virtuales.

¿Nos encontramos frente a un nuevo “mundo de vida”? Si tomamos este concepto como un espacio en donde se vehiculizan conocimientos, creencias, valores, prestigio, etc. entonces podemos afirmar que el ciberespacio provee todos los medios para desarrollar un nuevo “mundo de vida”. Dentro de este nuevo mundo, los individuos intercambian ideas, valores, creencias, etc. y se manejan con un código común que es inherente al medio. Como lo plantea Habermas, para que pueda existir un orden en el mundo de vida, es necesario que quienes interactúan se hagan entender mediante las normativas de comunicación vigente. Para poder interactuar en el medio virtual, es necesario que se utilicen dichas normativas. Si por el contrario, se intentase escribir de otra manera (utilizando puntuaciones, mayúsculas o frases extensas por ejemplo), la comunicación se tornaría ineficaz y poco dinámica. Como sucede en los “mundos de vida” propuestos por Habermas, se vehiculizan aquí también valores culturales. Los usuarios del Chat, mediante la interacción, adoptan como propia una nueva manera de comunicarse a la vez que nuevas expresiones y modismos. De igual manera que al visitar un país extranjero por un largo período de tiempo, las personas son susceptibles de adquirir el acento y expresiones de la región, en los Chats se produce el mismo proceso cultural. Es probable que en los espacios virtuales, la adaptación se torne más importante, dado que de no adaptarse el individuo al entorno, corre el riesgo de ser aislado.

Puesto que es necesario adaptarse a las nuevas normativas, es decir enfocarse en la utilización de un lenguaje funcional y dinámico comprensible para todos los usuarios, surge una nueva pregunta: ¿cómo influye el nuevo lenguaje en el contenido de los mensajes? Hemos observado que para que la comunicación sea fluida, los usuarios se ven forzados a la publicación de mensajes cortos y concretos. Para ello es necesario “comprimir” las ideas y plasmarlas lo más brevemente posible para que el mensaje sea rápidamente emitido. De igual manera, se espera que la respuesta a ese mensaje llegue lo más velozmente posible, de manera que es lógico que ninguno de los interactuantes se explayen en sus ideas o escriba todo lo que desee escribir. Podemos afirmar entonces, que gran parte de la riqueza de los mensajes se pierde debido a la dinámica del medio. En este punto, entonces, el intento de emulación del lenguaje oral fracasa.

A partir de este planteamiento surge una nueva pregunta: dado que el lenguaje es la expresión de nuestros pensamientos ¿es posible que al limitar los mensajes limitemos al mismo tiempo nuestras ideas? De ser así, es posible que nos encontremos entonces frente a un nuevo tipo de alineación. En relación a esto, Marshall Berman plantea el siguiente problema:

“Ser modernos es encontrarnos en un medio ambiente que nos promete aventura, poder, alegría, crecimiento, transformación de nosotros mismos y del mundo -y que al mismo tiempo amenaza con destruir todo lo que tenemos, lo que sabemos, lo que somos. (...), puede decirse que la modernidad une a toda la humanidad. No obstante, esta unión es paradójica, es una unión de la desunión: nos arroja a un remolino de desintegración y renovación perpetuas, de conflicto y contradicción, de ambigüedad y angustia. Ser modernos es ser parte de un universo en el que, como dijo Marx, “todo lo sólido se desvanece en el aire”³⁷. De esta manera, el problema radicaría entonces en la capacidad de los individuos de utilizar el medio en forma crítica, pero ese ya es otro asunto.

Algo importante a destacar, es que este nuevo medio virtual ofrece la posibilidad de ser utilizado de diversas maneras. Permite intercambiar opiniones e ideas con individuos de todo el mundo; se pueden conocer costumbres de otras culturas; posibilita la obtención de noticias de otras regiones del mundo de manera inmediata y desde distintos puntos de vista; permite conocer situaciones sociales, políticas, económicas de otras regiones, etc; el medio provee las herramientas necesarias para que el individuo acceda a cierta información que de otra manera sería más difícil o imposible de obtener. De esta manera podemos afirmar, como se dijo anteriormente, que el medio es útil tanto para informar como para entretener (aunque este último es el más utilizado). Si el medio es malo o bueno, si crea un nuevo tipo de alineación o no, eso depende exclusivamente del uso que le dan los individuos. Lo que sí se torna evidente, es que este medio no es explotado al máximo por los usuarios.

Por otra parte, cabe resaltar que si bien el medio permite que el acceso sea masivo, no toda la población mundial tiene la posibilidad de acceder al mismo. Como revelan los datos publicados por la “Red del Tercer Mundo” en su página web: “De los 54 países africanos, 47 están conectados a Internet. El continente sólo tiene un nodo en la red cada 5.000 personas, frente al promedio mundial de un nodo cada 40 personas”³⁸. África queda casi que por fuera de todo este proceso comunicacional por lo cual el medio no recibe sus aportes culturales, así como el resto de la población mundial pierde la posibilidad de conocer más directamente aspectos sociales y culturales de su gente.

Sin dudas que esta nueva tecnología aplicada a los medios de comunicación, utilizada de manera inteligente, puede llegar a promover un mayor entendimiento entre las distintas culturas del mundo entero. En otro sentido, cabe destacar que el medio puede, y ha sido utilizado para cometer diversos tipos de delitos (estafas, violaciones, robos, etc.); por tanto el medio se encuentra abierto a satisfacer las demandas de los usuarios, sean cuales sean. Por otra parte, no todo está dicho acerca de esta nueva tecnología de comunicación y se torna difícil definir que rumbo tomará. Sin embargo, y como se dijo anteriormente, a pesar de las nuevas posibilidades que brinda esta nueva tecnología aplicada a los medios de comunicación, los verdaderos beneficios para los usuarios dependerán exclusivamente del uso que estos hagan de ella.

Esperamos haber brindado un primer acercamiento a estos nuevos espacios virtuales de socialización e interacción. Para finalizar, podemos afirmar que más allá de los temas que se traten en las salas de conversación, el gran logro de estos nuevos espacios es el impulso de una socialización a escala global. Sin lugar a dudas, este fenómeno comunicacional es de los más destacados a nivel cultural, dentro del gran proceso globalizacional que vivimos hoy en día. Dejar su estudio de lado, implicaría darle la espalda a un fenómeno social que se halla cada vez más presente en nuestra vida cotidiana.

³⁷ Marshall Berman en Silvia Austerlic. <http://www.hipersociologia.org.ar>

³⁸ http://www.redtcrermundo.org.uy/revista_del_sur

BIBLIOGRAFÍA

Alejandro Piscitelli 1995. "Ciberculturas: en la era de las máquinas inteligentes", Editorial Paidós. Buenos Aires

Alén Pérez Casas 2002. "La industria uruguaya de software". Tesis propuesta para la Maestría en Sociología. Facultad de Ciencias Sociales Universidad de la República. Uruguay

Alfred Schutz 1974 "Estudios sobre teoría social", Amorrortu editores, Buenos Aires

Dominique Wolton 1999 "Internet ¿Y después?", editorial Gedisa. Barcelona

Erving Goffman 1993. "La presentación de la persona en la vida cotidiana", Amorrortu editores. Argentina

Georg Simmel 1986. "El individuo y la libertad: ensayos de crítica de la cultura", Península

Ignacio Ramonet 1998. "Internet, el mundo que llega", Alianza Editorial. Madrid

Jeremy Rifkin 2000. "La era del acceso. La revolución de la nueva economía", Paidós. Barcelona

Juan Manuel Delgado. Juan Gutiérrez 1999. "Métodos y técnicas cualitativas de investigación en Ciencias Sociales", Editorial Síntesis, S.A., Madrid

Jürgen Habermas 1982/1988. "Debate sobre el Liberalismo Político", Paidós, Barcelona

Jürgen Habermas 1982/1989. "Teoría de la Acción Comunicativa. Complementos y estudios previos", Cátedra, Madrid

Jürgen Habermas 1981/1988. "Teoría de la Acción Comunicativa" (Tomo II), Taurus. Madrid

Klaus Krippendorff 1990/1997. "Metodología de análisis de contenido – Teoría y práctica", Paidós Comunicación, Buenos Aires

Manuel Castells 1998. "La era de la información. Economía, sociedad y cultura" Vol I: "La sociedad red", Editorial Siglo XXI

Manuel Castells 2000. "La era de la información. Economía, sociedad y cultura" Vol. II "El poder de la identidad", Editorial Siglo XXI

Manuel Castells 2001. "La Galaxia Internet – Reflexiones sobre Internet, empresa y sociedad", Editorial Areté, España

Nicholas Negroponte 1995. "Ser digital", Editoriales Atlántida S.A., Buenos Aires

Nicolás Nobile 1998 "Escritura electrónica y nuevas formas de subjetividad" en Emilio Cafassi (editor) 1998 "Internet: Políticas y comunicación", Editorial Biblos, Argentina

Paul Gilster 1993. "El navegante de Internet", Anaya Multimedia

Peter Berger – Thomas Luckman 1967. “La construcción social de la realidad”, Amorrortu editores, Argentina

Pierre Lévy 1999. “¿Qué es lo virtual?”, Editorial Paidós

Robert Park 1993. “Race and culture”, Glencoe, III en Goffman “La presentación de la persona en la vida cotidiana” Amorrortu editores, Argentina

TRABAJOS PUBLICADOS EN INTERNET

<http://www.hipersociologia.org.ar>- En esta página se encuentran publicados los siguientes títulos: “Las nuevas redes de conversación y su impacto en el medio ambiente humano y social”, “Escritura electrónica y nuevas formas de subjetividad”, “Nuevas formas de comunicación en la red”, “Comunicación interpersonal en Internet: Interacción en el IRC (Chat)”

<http://www.rau.edu> - Página de la Red Académica Uruguaya

<http://www.literaturas.com> - Artículo sobre la ascensión de los weblogs en Estados Unidos y América Latina, por Heriberto Yépez, profesor de filosofía en la Universidad Autónoma de Baja California

<http://www.ati.es/gt/lengua-informatica> - “Estudio sobre anglicismos, barbarismos, neologismos y “falsos amigos en la lengua informática” Asociación de Técnicos de Informática.

<http://www.edutec.es> - “Desigualdades en Internet e implicaciones educativas”. Congreso Internacional de tecnología, educación y desarrollo sostenible

<http://www.cem.itesm.mx> - Revista electrónica Latinoamericana especializada en tópicos de comunicación.

<http://cibersociedad.rediris.es> - “De lenguajes e identidades”. Bibiana Del Brutto.

<http://www.analitica.com/cyberanalitica/neroli> - “La entrada en escena de la escritura digital o de cómo el hipertexto disuelve al autor”. Marc Villá.

<http://blues.nab.es/athenea/num1/Mdomenech.pdf> - “Lo virtual y lo Social”. Miquel Domènech y Francisco Javier Tirado.

<http://www.polseguera.com> - “Artículos o escritos interesantes: Anglicismos”. Miquel Molina I Diez.

<http://www.unimag.edu.co/antropologia/modernidad/postmodernidad/modernidades.htm> “Modernidad, Postmodernidad, Modernidades”. Jesús Martín Barbero.

<http://www.lupus.worldonline.es/mikeolfdt/mirc/ayuda/historia.htm> - “Historia del IRC”. Mike Oldfield.

<http://www.redclara.net/07/02/03/01.htm> - “Boletín de CLARA (Cooperación Latinoamericana de Redes Avanzadas) N° 3” Entrevista realizada por María José López Pourailly a Ida Holz y Luis Castillo.