

Claudia Benassini

# Comunidades virtuales, ¿espacios de convivencia pacífica?

Investigadora en la Universidad Iberoamericana de Santa Fé,  
Ciudad de México  
E-mail: [claudia.benassini@uia.mx](mailto:claudia.benassini@uia.mx)

**diálogos**  
de la comunicación

● Claudia Benassini

## PRESENTACIÓN: CRONOLOGÍA DE UN CIBERPLEITO<sup>1</sup>-

Miércoles 30 de septiembre de 1998; Buenos Aires, 11:12 de la mañana. Tras haber encendido su computadora, Leticia va directamente a *Rincón Latino*, el sitio sobre telenovelas que desde 1996 administra Yolette Nicholson. Selecciona el “Foro principal”, espacio destinado para los comentarios que sobre el tema colocan y consultan cotidianamente los visitantes y una de las primeras comunidades virtuales sobre el tema. Deja el mensaje titulado “El final de *Mi pequeña traviesa* en Buenos Aires”; al abrirlo, hace referencia a una nota de *El Clarín*, que narra los pormenores de la telenovela que concluirá su ciclo en

un par de semanas más. Noventa minutos después aparece el mensaje de Jewel preguntando a Leticia algunos detalles, pues en la ciudad en la que vive la telenovela va más o menos a la mitad. A las 14:32 Robyn, en su mal español, suplica a Leticia que no cuente el final de la telenovela pues ella la está viendo en Philadelphia y no quiere saber detalles. Durante los siguientes días la tranquilidad del foro se ve alterada: mientras unos están a favor de Leticia, otros concuerdan con Robyn, quien en su momento ofrece disculpas a Leticia y le sugiere utilizar la palabra “Cuidado” para evitar confusiones.

El domingo 2 de octubre a las 9:39 de la mañana, Leticia vuelve a su ritual cotidiano de visitar el sitio y encuentra un mensaje dirigido a ella. Lo abre y Nena le ordena USE FUCKING CAUTION BITCH!!!! El tono de la sugerencia provoca el disgusto de los visitantes y de la propia Yolette, quien se suma a los que piden una disculpa pública y vuelve a sugerir el uso de la palabra “Cuidado”. La propuesta provoca nuevos enojos y el foro se califica de cerrado, rígido y como un espacio en el que se ejerce la censura. Mientras esto sucede, la discusión sobre telenovelas sigue fluyendo proveniente de diversos puntos de Latinoamérica, Estados Unidos, Roma, Florencia, Moscú, Croacia Israel y Chipre. El martes 4 de octubre a las 14:25 Kathy propone una tre-

gua. A las 20:45, Yolette interviene: no utilizará la palabra “Cuidado” pues sería una medida represiva que iría en contra del foro. Agradece a los visitantes su presencia y sus colaboraciones, pues se siente orgullosa de que gracias a ellos el foro es lo que es. A las 21:20 Leticia se despide de sus amigos de *Rincón Latino*; les recuerda todos los temas que discutieron juntos, pero nunca se impuso como regla el no relatar el final de una telenovela. Leticia se despide del foro mientras continúan las discusiones sobre la censura, las diferencias, el clamor para que todo regrese a la normalidad y la discusión sobre las telenovelas. A fines de octubre Leticia reanuda su participación en el foro que seguramente no dejó de visitar, aunque no colocó sus mensajes cotidianos, pues su principal argumento para volver fue la petición que recibió de sus amigos, la mayoría virtuales y desconocidos para ella.

Hasta aquí, una síntesis apretada del primer pleito que se suscitó en *Rincón Latino*, entonces uno de los sitios más populares sobre telenovelas latinoamericanas, que daría lugar a otros sitios similares y que eventualmente ha vuelto a convertirse en el *ring* de lucha por diferencias entre sus visitantes. Pero más allá de lo que puede ser una narración trivial, este relato pretende introducir a la pregunta que origina este trabajo: ¿son las comunidades virtuales un espacio de convivencia

pacífica? Esta respuesta puede ser parcial, pues parte de la formación de comunidades virtuales a propósito de la telenovela; sin embargo, puede ser ilustrativa del tema que nos ocupa. Para ello será necesario establecer tres momentos de confluencia entre los medios de comunicación “tradicionales” y los “nuevos”, con especial énfasis en la televisión. En un segundo momento describiré la formación de comunidades virtuales a propósito de la telenovela. Posteriormente narraré el Epílogo de la historia que inicié hace un momento, para posteriormente pasar a las conclusiones finales y a la respuesta a la pregunta inicial.

## **I.- DE LOS MEDIOS “TRADICIONALES” A LOS “NUEVOS” MEDIOS DE COMUNICACIÓN: TRES MOMENTOS DE CONFLUENCIA<sup>2</sup>.**

Desde principios del siglo XX las audiencias han atestiguado no sólo el auge de los ahora llamados “medios tradicionales de comunicación”, sobre todo la radio y la televisión, sino también el desarrollo de tecnologías tendientes a perfeccionar la recepción de sus señales y a consolidar su expansión planetaria. Asimismo, a partir de las dos últimas décadas del siglo XX hemos seguido la evolución de los “nuevos medios de comunicación, como las computadoras, el disco compacto y los teléfonos celulares, así como de la importancia creciente que han cobrado en la

vida cotidiana de los usuarios. En materia de su gradual aceptación y adopción por parte de la sociedad, ambos medios han seguido un proceso similar. En sus primeros momentos, comprar un radio o una televisión era muy costoso, además del riesgo de que los aparatos resultaran obsoletos un año después de haber sido adquiridos<sup>3</sup>. La evolución tecnológica y la producción en serie propiciaron su gradual adquisición, hasta el punto de volverse accesibles para las clases populares. La adopción de los “nuevos” medios ha pasado por un proceso similar. Hasta principios de la década pasada, adquirir una computadora implicaba un riesgo similar al ya descrito para los radios y los televisores; pero sus costos podían elevarse notablemente ya que los programas se vendían por separado, de manera que su adquisición estaba en función del presupuesto y de las necesidades de los compradores.

Como en el caso de los medios “tradicionales”, las computadoras rápidamente se volvían obsoletas<sup>4</sup>, tanto por la capacidad de memoria como por el tipo de programas<sup>5</sup>. De esta manera, la actualización y evolución del *software* y el *hardware*, así como la inclusión de los programas en el costo de las computadoras, acompañada de diversas modalidades de compra, han facilitado su acceso a públicos crecientes. Asimismo, los avances tecno-

lógicos han propiciado la funcionalidad del equipo, de tal forma que con mayor frecuencia podemos trasladarnos de un lugar a otro con todos los requerimientos necesarios instalados en una computadora portátil o *lap top*<sup>6</sup>.

### **1.- Primera confluencia: la vinculación entre televisión y nuevas tecnologías de comunicación.-**

La década que acaba de concluir fue particularmente significativa para el desarrollo y consolidación de la vinculación entre medios de comunicación “tradicionales” y “nuevos”. En el caso de la televisión, el proceso se inició a principios de la década de 1980 a través de la irrupción y difusión de las nuevas tecnologías de comunicación como los sistemas locales de televisión por cable, los satélites de difusión directa y las diversas modalidades de sistemas de televisión de paga, que constituyeron un primer paso hacia la globalización del medio. Un segundo factor fueron las alianzas estratégicas que han conducido a la conformación de megagrupos en el campo de la televisión<sup>7</sup>. Sin embargo, según Manuel Castells, el contenido real de la mayoría de la programación no se diferencia mucho de un canal a otro, si se consideran las fórmulas semánticas subyacentes en la mayor parte de los programas más populares. No obstante, añade, “el hecho de que todo el mundo no vea la mis-

ma cosa en el mismo momento y que cada cultura y grupo social tenga una relación específica con el sistema de medios, constituye una diferencia fundamental frente al antiguo sistema de medios de comunicación estandarizados. Además, la práctica tan extendida del 'zapping' (ver de forma simultánea varios programas) introduce la creación por parte de la audiencia de sus propios mosaicos visuales" (Castells, 1996:373-374, comillas del autor).

## **2.- Segunda confluencia: televisión y computadoras.-**

En suma, el aprovechamiento de las nuevas tecnologías de comunicación, aunado al establecimiento de alianzas estratégicas constituyeron dos factores relevantes en el proceso de globalización de la televisión, así como un primer momento de confluencia entre medios de comunicación "nuevos" y "tradicionales". Sin embargo, estos procesos no transformaron lógica unidireccional del mensaje ni permitieron la retroalimentación de la audiencia. Es decir, no propiciaron la interacción. "La televisión necesitaba al ordenador para liberarse de la pantalla. Pero su emparejamiento, con importantes consecuencias potenciales sobre la sociedad en general, sólo llegó tras la larga desviación tomada por los ordenadores para poder hablar con la televisión una vez que aprendieron a hacerlo entre sí. Sólo entonces pudo la audiencia hablar con voz

propia" (Castells, 1996:374). Este proceso se inició en 1973 con el proyecto ARPANET<sup>8</sup> por parte del gobierno norteamericano, más adelante puesto al servicio de las universidades y, finalmente, utilizado para fines comerciales. A principios de la década de 1990 se crea la World Wide Web (WWW), una red flexible dentro de Internet que permite a instituciones, empresas, asociaciones e individuos crear sus propias páginas mediante diversas modalidades<sup>9</sup> y acceder a diversos sitios de su interés. La WWW también ha permitido el agrupamiento de intereses y de proyectos en la red, así como nuevas modalidades de interactividad entre los individuos que se conectan entre sí<sup>10</sup> (Castells, 1996: 386 y ss; Malvido, 1999:24 y ss).

## **3.- Tercera confluencia: Televisión y World Wide Web.-**

De lo anterior se desprende que la interrelación medios de comunicación "tradicionales" y "nuevos" ha propiciado una oferta programática y una audiencia global en términos de posibilidades de acceso<sup>11</sup>. Cabe añadir que las posibilidades abiertas por la World Wide Web han acarreado una presencia creciente de materiales provenientes de los medios "tradicionales", lo cual constituye un tercer punto de confluencia. Para el caso de la televisión, es creciente el número de canales que están en la red, tanto para dar a conocer su oferta

programática, como para ponerla a disposición del usuario vía Internet a través de programas a los que puede accederse gratuitamente como *Real Player* o *Quick Time*, entre otros. Por lo tanto, a las modalidades abiertas por las nuevas tecnologías de comunicación, que multiplican el número de canales a disposición del usuario, se añaden las posibilidades abiertas por la red de redes en lo que se refiere al acceso a la oferta programática de radiodifusoras y televisoras ubicadas en diversas partes del mundo.

## **II.- LA FORMACIÓN DE COMUNIDADES VIRTUALES**

Del apartado anterior se desprende que la confluencia entre televisión e Internet ha propiciado una explosión de usos por parte de los interesados: la consulta de la programación cotidiana, semanal o mensual: el contacto con los servicios que proporcionan las televisoras, el acceso a la programación por medio de la señal digital y un intercambio de opiniones que reviste diversas modalidades. La primera, con la misma televisora o con los programas de interés por parte del visitante, vía correo electrónico. La segunda, los salones de charla o *chat rooms*, puestos a disposición del visitante en días y horas determinadas, o en los horarios de transmisión de ciertos programas. La tercera, la participación en foros de discusión

administrados por empleados de las televisoras que, más allá del intercambio y la retroalimentación tradicional, ponen en contacto a las audiencias interesadas en un determinado género televisivo o programa en particular<sup>12</sup>. Sin embargo, las posibilidades de participación en los foros de discusión se dan también a través de la modalidad descrita en el apartado anterior: que el interesado elabore y administre su propia página –ya sea él mismo o a través de los servicios de *Webhosting* en la que se incluya la invitación al visitante a participar en los foros.

Sin embargo, sea cual sea la modalidad de participación en los foros, la manera más corriente de organizarlos es a través de los sistemas de tableros de anuncios o BBS, siglas de *Bulletin Board Systems*. Su principal característica es que no requieren de redes informáticas complicadas, sólo de computadoras personales, módems y la línea telefónica (en Castells, 1996:387). Edgar Gómez Cruz (1998:2) añade que, por estas características, los BBS se introdujeron rápidamente en el gusto de los usuarios, además de que puede combinar elementos de otros sistemas: tiene foros temáticos –newsgroups– en los que se envía un mensaje grupal discutiendo sobre el tema que da cabida al foro; tiene IRC<sup>13</sup>, que permite la plática entre dos usuarios conectados al mismo tiempo aunque existen sistemas de BBS que no

incluyen esta modalidad. De cualquier manera, el sistema de tableros de anuncios ha propiciado la formación de “comunidades virtuales”; una modalidad de organización que, a partir de ciertos elementos comunes, encuentra en el ciberespacio su centro de reunión, ya sea simultáneo –vía los salones de charla– o a través del BBS.

Por otra parte, el término “comunidad virtual” se ha utilizado por diversos autores (Rheingold, 1994, Queau, 1996, Castells, 1996, Gubern, 2000). Román Gubern proporciona la descripción más acabada:

“Internet constituye un gigantesco árbol de subculturas muy diversificadas, formadas por las llamadas ‘comunidades virtuales’, unas comunidades *on-line* que constituyen foros de debate o grupos de discusión, monográficos o no, que pueden ser abiertos y cerrados (endógamos), y que se corresponden en nuestra tradición cultural con la función de las tertulias o los clubs de discusión, y hasta de las peñas y las pandillas (la denominación inglesa chat [charla] se corresponde bien con la acepción española). Sus panegiristas han querido relacionarlas con la tradición utopista de las comunidades libertarias del siglo XIX, pero su concepción es más cercana al modelo del ágora y del ateneo, dos instituciones que se remontan a la Grecia clásica, aunque hayan sido despojadas de sus formalidades y

ritos” (Gubern, 2000, 138, comillas y cursivas del autor).

Un elemento que contribuye a relacionar a las comunidades virtuales con las comunidades libertarias del siglo XIX es su modalidad de organización. Gubern añade que

“Una comunidad (a escala telemática) es un subgrupo social que comparte intereses temáticos comunes y que está cohesionado por la mutua empatía de sus miembros, creando entre ellos una proximidad virtual. Tales miembros pueden no llegar a conocerse personalmente ni verse nunca, por lo que puede afirmarse que son, de hecho, comunidades invisibles, incluso para sus participantes, unidos solamente por la comunicación escritural. Por eso el espacio o territorio de la comunidad virtual es más conceptual que perceptual. Y en unos momentos en que las sociedades occidentales están viviendo una acelerada segmentación calificada de ‘multicultural’, las comunidades virtuales contribuyen a la tribalización de la sociedad postindustrial, parcelándola en tribus electrónicas diferenciadas por sus gustos y aficiones y basadas en el refuerzo mutuo de una identidad específica. No pocas veces tales tribus conocen una jerarquización acentuada, con sus gurús, hechiceros y caudillos” (Gubern, 2000:138-139, cursivas del autor).

Otro aspecto que cabe destacar sobre las comunidades

virtuales es que, si bien se organizan en torno a intereses comunes, la iniciativa y la promoción<sup>14</sup> van por cuenta de uno o varios líderes que asumen estas tareas como parte de su rutina diaria, ya sea estudiantil, laboral o por mero entretenimiento y normalmente de forma gratuita. Asimismo, a pesar de la horizontalidad que caracteriza a Internet, existen normas que, según Flores Olea y Gaspar de Alba, se definen

“por una serie de ‘convenciones’ que han de respetar los usuarios, reglas no escritas y ‘tradiciones’ o hasta ‘manías’ que se afianzan y representan el ‘signo distintivo’ de los mismos. Estas características peculiares comprenden desde ciertas formas de expresión y escritura hasta, por supuesto, disposición al auxilio de los participantes recién llegados. Dentro de Internet, y de las ‘comunidades de interés’ que se constituyen en su interior, han ido formalizándose ciertas normas o patrones de conducta que proponen y apoyan las asociaciones que existen prácticamente en todos los países para impulsar el desarrollo de Internet, y también para “normar” relativamente el comportamiento de los internautas” (Flores Olea y Gaspar de Alba, 1997:33, comillas de los autores).

Una de estas convenciones es la escritura, con sus características e implicaciones, pues no hay posibilidades de entonación o de gesticulación

como sucede en la comunicación cara a cara. También hay diferencia con las cartas manuscritas, a las que el autor confiere un sello personal a través del tipo de papel, el color de la tinta y el la escritura a utilizar, según el destinatario y los propósitos del mensaje.

“Para ‘caldear’ el texto escrito con cierta temperatura emocional se han inventado las *emoticons* (de *emotions + icons*), que son figuras ideográficas alfanuméricas formadas con signos de puntuación del teclado, para expresar estados de ánimo y otras características de los interlocutores como J (sonrisa): L (infelicidad) 8- (personaje que lleva gafas), :-& (personaje con los labios sellados) etc. El repertorio semiótico que configuran los *emoticons* ilustra acerca de la expresión dialectal formalizada en los *chats* anglosajones, en los que al lenguaje airado, insultante o provocativo se le llama *flaming* (llameante), a los novatos se les califica de *newbies* (de *new* y el sufijo de *babies*) y que ha creado todo un sistema completo de *netiquette* (*network + etiquette*), que debe ser respetado por los participantes. Tal sistema de comunicación plantea dudas acerca de cómo deben designarse sus participantes. A palabra ‘operador’ es demasiado fría e impersonal, ‘interlocutor’ debiera reservarse para quienes intercambian comunicaciones orales o locuciones, por lo que ‘corresponsal’ parece

la más ajustada, aunque apenas se use” (Gubern, 2000: 137-138, comillas y cursivas del autor<sup>15</sup>).

Por otra parte, a reserva de ampliarlo en las conclusiones, cabe adelantar que, a la manera de las comunidades tradicionales, entrar a una comunidad virtual forma parte de un ritual. Los “nuevos” son recibidos por los administradores, los líderes –por sus comentarios- y los miembros más antiguos, quienes lo guiarán y orientarán en caso necesario. Al respecto, Flores Olea y Gaspar de Alba (1997: 34) añaden que los miembros de los “grupos de interés” requieren establecer determinados acuerdos, como precisar los objetivos del grupo y atenerse a ellos, reconocer las limitaciones de la comunicación a través del texto escrito para evitar malentendidos, recordar que del otro lado de la línea hay siempre seres humanos, crear en sus comunicaciones una base de datos con la mención de ‘preguntas frecuentes’<sup>16</sup> para quienes se incorporen al grupo a fin de evitar explicaciones redundantes.

Finalmente, a la caracterización y rasgos más sobresalientes de las comunidades virtuales cabe añadir el hecho de que, salvo excepciones, sus miembros no llegarán a conocerse físicamente: Por lo tanto, su modalidad comunicativa será a través de la interactividad, muy diferente a la interacción cara a cara. Como se verá en la últi-

ma parte de este trabajo, esta peculiaridad tiene sus implicaciones en las maneras en las que los miembros de estas comunidades llevan a cabo sus encuentros y desencontros en el ciberespacio.

#### IV.- RINCON LATINO Y SUS DERIVACIONES

Siguiendo con la lógica de vincular los medios de comunicación “tradicionales” y “nuevos”, este apartado da cuenta de los avances de una investigación sobre la formación de comunidades virtuales a propósito de la telenovela y reflexionar acerca de los espacios de convivencia pacífica. La selección de esta interrelación está orientada por el hecho de que desde mediados de la década de 1980 la investigación sobre telenovelas ha cobrado un mayor interés, que coincide con la apertura de las fronteras nacionales y la transmisión de melodramas hacia diversas partes del globo. El hecho coincide con la caída del Muro de Berlín y la entrada de la televisión comercial a Europa oriental. A este hecho se suma otro: en noviembre de 1989 se iniciaron en Rusia las transmisiones de *La esclava Isaura*. A partir de ese momento, los televidentes de la entonces Unión Soviética se convirtieron en seguidores del género. Lo mismo sucedió con otros países como Croacia, Serbia, Ucrania, Eslovenia, Polonia y la República Checa, además de España, Grecia e Italia en Europa;

Israel y Turquía en Medio Oriente, además de Estados Unidos y la mayoría de los países latinoamericanos, que décadas antes habían iniciado convenios para intercambio de telenovelas.

**1.- Rincón Latino<sup>17</sup>.**- A mediados de 1990, la expansión de Internet trajo consigo que los directorios de búsqueda incluyeran información sobre las telenovelas procedente de las televisoras y de algunos aficionados. Una de las primeras fue Yolette Nicholson, nacida en Chicago, con una lejana ascendencia de Curaçao que alcanza a percibirse en las facciones de su cara. Hace un par de décadas, muy niña aun, comenzó a ver con su madre las telenovelas portorriqueñas que llegaban a los canales de su ciudad. Gracias a *Angelitos negros*, *Cristina Bazán* y *Angela María*, Yolette se convirtió rápidamente en una telenoveler, afición que abandonó temporalmente debido a sus estudios de periodismo que le permitieron encontrar un trabajo en el *Chicago Tribune*. En 1995, en pleno crecimiento de Internet en Estados Unidos, recurrió infructuosamente a los directorios de búsqueda para localizar algunas páginas relacionadas con su género favorito. Esto la motivó a pensar en la posibilidad de tener su propia página, originalmente sobre *Corazón salvaje*, la telenovela que más la impactó durante su segunda etapa de contacto con el género. De ahí se extendió para incluir las teleno-

velas que en ese momento se transmitían en Estados Unidos a través de Univisión y Galavisión -filiales de Televisa- y Telemundo.

Cuando Yolette visitó a sus primos en Puerto Rico videograbó las telenovelas que entonces se estaban transmitiendo e incluyó parte de estos materiales en su página. Antes de lo previsto comenzó a recibir propuestas de apoyo provenientes de diversas partes del mundo. Esto la motivó a diseñar una página más grande; pronto el sitio creció tanto que empezó a tener dificultades para mantenerlo. En febrero de 1996, Yolette comenzó a rentar espacio en *Xcite Net*, compañía que proporcionaba servicios de mantenimiento de Internet a los interesados en Chicago. Le ofrecieron un buen contrato que incluía la adquisición de su cuenta de correo electrónico y su propia página con cinco MB de espacio en la red de redes, todo por \$24.95 dólares. La oferta era tan tentadora que decidió subir su página de telenovelas, el único tema de su interés que hasta entonces nadie había abordado en Internet. En agosto de 1997 Yolette entró en contacto con Alexander Zhukov, responsable de un servidor en un Instituto de Moscú y adicto a las telenovelas, quien le hizo sugerencias para la organización de la página que propiciarían una mayor interactividad entre los visitantes y se ofreció a enlazar su servidor a *Xcite* para insertar un espa-

C. BENASSINI

cio para que los cibertelenoveleros votaran por sus favoritas y un tablero de avisos, cada uno de los cuales podría recibir tantas respuestas como los interesados quisieran insertar, a la vez que permitiría subir información procedente de periódicos y revistas principalmente latinoamericanos que publicaran información sobre el género.

Los cambios originaron una gran cantidad de comentarios, felicitándola por su trabajo. Las únicas quejas eran por la falta de actualización de la página, particularmente la información sobre telenovelas en diversas partes del mundo, con los que ella estaba enlazada. Lamentablemente, la prioridad era su trabajo en el periódico, que entre otras cosas le permitía pagar la renta de *Xcite*. La actualización sería en el tiempo libre y entre los espacios abiertos por la recuperación de una operación y un intempestivo viaje a Nueva York. Fue cuando se hizo patente el apoyo de visitantes voluntarios, pues enviaban información a Yolette o a Zhukov o bien, como Leticia, la colocaban desde su computadora. A principios de mayo de 1998 comenzaron los problemas técnicos con el tablero de avisos enlazado desde Moscú. Un desperfecto en la recepción y envío de las señales satelitales impidió el enlace a Internet entre América y Europa. Todo indicaba que el problema se arreglaría en las dos siguientes semanas, pero no sucedió así. La pági-

na comenzó a perder vida. El 30 de mayo los visitantes se encontraron con los ojos tristes de un niño y un escueto mensaje en el que Yolette informaba que su página ya no estaría en *Xcite* y que pronto informaría la nueva dirección. Los cibertelenoveleros esperaron pacientemente hasta el 15 de junio, cuando apareció un enlace a *Rincón Latino*. Ahí, Yolette se disculpaba por su salida intempestiva de Chicago. Había recibido una buena oportunidad para trabajar en las oficinas de Univisión en Nueva York y decidió mudarse con todo y página. Las cosas habían vuelto a la normalidad. En agosto de 1998 *Rincón Latino* recibía más de mil visitantes a la semana; con un promedio diario de cien mensajes colocados en su tablero electrónico<sup>18</sup>.

Las cosas marchaban bien, pues los visitantes asiduos eran cada vez más frecuentes; se saludaban entre sí, lamentaban la ausencia de alguno e intercambiaban información en el tablero y vía correo electrónico. *Rincón Latino* se había constituido en una comunidad virtual. El 30 de septiembre de 1998 se inició el problema que se reseña al principio de este trabajo. Leticia, una de las colaboradoras más activas, reconoció haber cometido un error que desencadenó una bola de nieve. A la narración del final de una telenovela se siguieron discusiones sobre si advertir o no a los visitantes que abrir el mensaje colocado en el ta-

blero, sobre las reglas de cortesía que se habían violado al no advertir el contenido del mensaje y el lenguaje ofensivo. Se discutió sobre la censura y sobre las implicaciones de que los mensajes se colocaran en español, pues quienes no lo hablaban fluidamente podían provocar problemas. Los nuevos visitantes no sabían lo que sucedía y algunos no volvieron; lo mismo sucedió con otros que también lo frecuentaban, pues sentían que sus ideas no eran tomadas en cuenta para la discusión. Leticia regresó casi un mes más tarde; sus amigos le dieron la bienvenida y aparentemente el foro volvió a la normalidad. El suceso es importante pues puso en peligro a la comunidad, que se mantuvo por la vía de la negociación, el interés en solucionar el conflicto y la coincidencia de que su punto en común eran las telenovelas.

**2.- Los nuevos sitios.-** La iniciativa de Yolette tardó en encontrar seguidores, pero los encontró. Las razones pueden resumirse en dos: la primera, el interés por tener una página propia sobre telenovelas en el ciberespacio con todo y tablero de avisos, imitando el modelo de su precursora; para ello cada quien tomó su camino recurriendo a su página personal o a *Webhosters* y se ubicó en los directorios de búsqueda. La segunda razón, construir una página especializada en el género, aunque con un énfasis más local, hubiese o no una previa con un tema simi-

lar; en este caso, podían recurrir a los mismos procedimientos que en el primero. Adicionalmente, Yolette modificó la entrada a su sitio para convertirlo en enlace de quienes quisieran acceder a los nuevos tableros de avisos a través de *Rincón Latino*, pues las iniciativas habían surgido en su foro. Así, el 19 de marzo de 1999 el foro argentino dio la bienvenida a sus visitantes, el 12 de mayo se inició el ruso y quince días después el chileno; el 7 de diciembre el Digital desde España y dos días después el boricua; el 24 febrero el de escritores y, finalmente, el colombiano el 16 de mayo de este año<sup>19</sup>.

Conforme fueron apareciendo, los visitantes y *Webhosters* saltan de un foro a otro, se encuentran con gusto en los nuevos lugares, dan la bienvenida a los recién llegados y agradecen a Yolette sus esfuerzos por propiciar la convivencia en otros sitios. Contrario a lo que podía pensarse, las temáticas se multiplicaron, aunque muy pocos —únicamente los líderes de opinión— pueden abordar todos los temas, que surgen por su iniciativa o por dudas de los aficionados. El sitio de Yolette se ha convertido en una “gran ciudad virtual” en la que todos encuentran foros y temas a su gusto, además de establecer sus propios itinerarios de visita<sup>20</sup>. Incluso, a los aficionados y líderes se han sumado guionistas, productores y expertos en la materia que eventualmente

dejan sus comentarios para orgullo de líderes, administradores y visitantes. Cabe añadir que si bien las telenovelas han sido el punto de reunión, también se discuten otros temas relacionados con la televisión. Pero también se consuela a los amigos cuando pasan por un problema y en algunos casos establecen contacto personal a través de la dirección electrónica personal para platicarse intimidades.

Sin embargo, el paso de comunidad virtual a ciudad virtual acarreó también la multiplicación de problemas que se iniciaron en el foro argentino para continuar en el chileno, el digital y el boricua. En los tres casos, el origen es similar: diferencias entre puntos de vista que culminan en demostración de los egos y van desde las críticas que provocan discrepancias, así como el insulto y la ventilación de las confidencias hechas en privado, ahora colocadas en el tablero de avisos y a la vista de todo el que quiera conocerlas. Curiosamente, los líderes suelen ser los principales protagonistas de los conflictos y la lucha es por demostrar al resto de la comunidad quién tiene más información y, a la postre, quién tiene la razón. Las consecuencias han sido diversas, pero siempre han dañado a la comunidad: los partidarios de uno u otro líder son reprimidos por el bando contrario, mediante el silencio, la descortesía o la franca agresión. Los líderes imponen veto

abierto a los contrarios en sus foros, de manera abierta, borrando los mensajes, principalmente si ellos son además los *Webhosters*, o bien, pasándolos a la segunda página para que no sean leídos por los buscadores de novedades. Cuando los recién llegados o los visitantes esporádicos preguntan qué sucede las respuestas son parciales y cortantes. Incluso se ha optado por el exilio temporal a otros foros y, en casos drásticos, el definitivo.

#### V.- EPÍLOGO PROVISORIO: ¿SON LAS COMUNIDADES VIRTUALES UN ESPACIO DE CONVIVENCIA PACÍFICA?

Entrar por primera vez una comunidad virtual provoca la sensación de que uno es un extraño entre docenas de visitantes que se conocen entre sí, se tratan con cierta cordialidad, discuten sobre el tema de su elección e intentan dirimir sus diferencias. Una vez iniciada la participación, el recién llegado recibe la bienvenida por parte de líderes y *Webhosters*. Se trata de un ritual que incita al visitante a iniciar un recorrido cotidiano, sobre todo en los sitios en los que se siente como en casa y entre amigos, no sólo por el trato que recibe, sino por las posibilidades que tiene de aportar desde datos solicitados por otros visitantes hasta elementos para discusiones más profundas sobre la telenovela, sus orígenes, sus relaciones con

otros géneros, sus modalidades etc. Una vez que el nuevo miembro es aceptado en la comunidad, el ritual se inicia al encender la computadora, conectarse a *Netscape* o a *Explorer*, entrar al sitio de Yolette y de ahí a los foros. Revisar si los mensajes colocados han tenido respuesta y colocar otros, con la confianza de que habrá respuestas a favor o en contra de la posición asumida por el visitante, ya sea por sus partidarios o por sus adversarios.

Al respecto, Roger Silverstone (1996:167 y ss) ha propuesto la necesidad de realizar una biografía de los medios, es decir, de cómo se fueron arraigando en la sociedad. La computadora se presta a múltiples biografías que se entrecruzan por sus múltiples usos y por la función que van ocupando en la vida cotidiana, por las modalidades en que el trabajo se entrecruza con el entretenimiento. Como ya se indicó, la participación en las comunidades virtuales sobre telenovelas en principio es voluntaria y, como se verá, tiene que ver con al menos con varios de estos usos. Aun cuando cada uno de los foros colocados en el sitio de Yolette amerita un estudio aparte y un análisis más detallado de los problemas, es necesario abordarlos de manera global, porque de otra manera no se comprenden estos problemas, que forman parte de la biografía de Internet. En este sentido, la observación participante ha sido una metodología eficaz

para acercarse al estudio de estas comunidades y para reunir datos para elaborar una parte de su biografía, en lo que se refiere a efectuar un recorrido virtual por las diversas comunidades, seleccionar aquellas que, bajo diversos criterios, son susceptibles de ser estudiadas y, finalmente, introducirse en ellas en calidad de observador participante<sup>21</sup>. Desde esta experiencia personal puedo hacer el siguiente análisis:

1. Inicialmente, la telenovela se dirigía a públicos populares en América Latina. Esta tendencia se ha modificado, sobre todo en los últimos quince años, con los horarios nocturnos y al menos con la visualización de un público diferente que tiende a ser a la vez incluyente y excluyente por temáticas, canales y otras estrategias de lógica industrial. Fuera de la región, la telenovela se recibe bajo diversas modalidades de televisión de paga como el cable, la antena parabólica y los modernos sistemas producto de alianzas internacionales. Estos públicos conforman a su vez las comunidades virtuales a propósito de la telenovela y suelen ser compatibles con el nivel socioeconómico del televidente que tiene acceso a la computadora y a Internet. Sin embargo, hay un número creciente de estudiantes y empleados que participan en los foros de discusión desde su trabajo y desde sus instituciones de enseñanza, ya sea preparatoria o universidad. Este

hecho se constata a través de las direcciones electrónicas que marcan algunos usuarios, algunas de las cuales provienen de estos sitios. Asimismo, cabe destacar que la formación de comunidades virtuales a propósito de la telenovela latinoamericana constituye un punto de confluencia entre medios de comunicación “tradicionales” y “nuevos”, cuyo estudio –que rebasa los objetivos de este trabajo–, debe tomar en cuenta las modalidades de apropiación y resignificación del género que se hace palpable en las discusiones cotidianas que se entrelazan en los tableros de avisos colocados por los visitantes.

2. Las comunidades virtuales en torno al género funcionan como tales en ciertos sentidos: el liderazgo reconocido por sus miembros, el lenguaje compartido, las modalidades de organización, las reglas y los conflictos propiciados por las diferencias entre sus líderes, que generan censura, envidias y otras reacciones ya descritas en el apartado anterior. Sin embargo, estas reacciones propician también “pequeñas bromas” hacia los demás que generan verdaderos conflictos, como el robo de los ISP’S<sup>22</sup>, con lo que pueden cambiarse los nombres de los usuarios. Así en el mes de marzo, a iniciativa de los *Webhosters* del foro boricua, salió la página del *Foro Parodia*, una burla del chileno, sobre todo de su *Webhoster* y de algunos de sus líderes, particularmente

los que tenían diferencias con los boricuas. El *Foro Parodia* funcionó durante casi dos meses hasta que se suscitó un hecho inusitado: la muerte de Ana Mar, asidua visitante de nacionalidad española que vivía en el sur de Francia. El hecho fue notificado por otros miembros de su comunidad real que también participaban en los foros. Los visitantes de los foros asistieron a un verdadero velorio virtual que culminó en un pequeño homenaje en el foro chileno y que convirtió al *Foro Parodia* en la tumba virtual de Ana Mar.

3. Como toda comunidad virtual, las que se organizan en torno a la telenovela tienen diversos visitantes. En primer lugar, están aquellos que navegan por el ciberespacio utilizando su identidad real, sobre la que suelen proporcionar diversos datos según el caso: género, edad, estudios, trabajo, intereses, aficiones y hasta metas en la vida. A su vez, estos datos proporcionan elementos que conducen a una parte de las razones por las que los usuarios o *Webhosters* visitan estas páginas: su interés por ingresar al mundo de la telenovela, particularmente como guionistas; sin embargo, también hay periodistas e investigadores que manifiestan abiertamente su profesión y su interés por obtener información para escribir un artículo o un reportaje. Un segundo tipo de visitantes lo hace encubierto en el anonimato, ya sea no marcando su nombre y, en

consecuencia su correo electrónico, con lo que la comunicación será posible únicamente a través de los foros. El anonimato suele ser propiciado por las modalidades para obtener una cuenta de correo electrónico a través de Yahoo, Hotmail y otros portales que proporcionan gratuitamente este servicio. Así, un solo usuario podrá tener tantas cuentas e identidades como quiera y/o le sea funcional para efectos personales, de trabajo o de mero entretenimiento y, en consecuencia, tendrá la posibilidad de navegar a través del ciberespacio a través de diversas identidades anónimas<sup>23</sup>. Según Román Gubern, en la comunicación interpersonal en la red, la invisibilidad física de los comunicantes aporta una ventaja y un inconveniente a la vez: “1) protege a los corresponsales con un anonimato *de facto* y ello les permite o una mayor franqueza comunicativa o, por el contrario, una ocultación de defectos propios, o una simulación ventajosa; 2) pero esta invisibilidad hace también que la comunicación sea menos completa (y a veces menos gratificadora) que si fuera cara a cara” (Gubern, 2000:143).

4. Esta primera caracterización de los visitantes de las comunidades virtuales conduce a otra, más estrechamente vinculada con las telenovelas y que responde a la pregunta: ¿Quiénes participan en estas comunidades, más allá de ser adictos al género? Un primer grupo está

constituido por jóvenes, pues su edad confesa oscila entre los 16 y los 30 años. Son estudiantes de preparatoria o de universidad que se interesan en el género por diversas razones y que andan de foro en foro buscando información sobre sus artistas predilectos y sobre la telenovela en general. Un segundo grupo lo conforman unos cuantos expertos que, junto con los *Webhosters*, se transforman en líderes: guionistas, productores, críticos y especialistas en el género; otros pocos trabajan en el medio o son especialistas en el género, y circulan información de primera mano entre la comunidad, a sabiendas de lo que hacen. Este segundo grupo participa por diversos motivos, pues hay desde quienes tienen su propio espacio hasta quienes hacen gala de sus conocimientos un poco por *ego* y otro poco por ver si logran vincularse al medio, la mayoría –como ya se indicó– en calidad de guionistas. Otros andan de foro en foro, recogiendo esta información de primera mano y colocándola como suya en otros foros. Sin embargo, el recorrido por estos espacios en los que el visitante deja sus huellas corrobora las afirmaciones de Manuel Castells al respecto:

“Estas redes son efímeras en lo que respecta a los participantes. Aunque una conferencia o un tablón de anuncios determinados pueden mantenerse durante largo tiempo en torno a un núcleo de usua-

rios informáticos devotos, la mayoría de las contribuciones y la interacción son esporádicas, ya que la mayor parte de la gente entra y sale de las redes según cambian sus intereses o siguen sin cumplirse sus expectativas. Avanzaría la hipótesis de que en esas comunidades virtuales 'viven' dos tipos muy diferentes de poblaciones: una diminuta minoría de aldeanos electrónicos 'que se han asentado en la frontera electrónica' y una multitud transeúnte para la cual las incursiones ocasionales dentro de varias redes equivale a explorar existencias bajo el modo de lo efímero" (Castells, 1996:395, comillas del autor).

En este sentido, los visitantes que visitan las comunidades virtuales ubicadas en el sitio de Yolette coinciden con esta caracterización de Castells. No obstante, es necesario indagar las razones por las que los "aldeanos" y los "transeúntes" se ubican como tales. De acuerdo con los testimonios de los visitantes, al sitio se accede por lo menos mediante dos posibilidades: la recomendación de algún visitante previo o los directores de búsqueda. El primer contacto será en calidad de "transeúnte"; de ahí se pasará a "aldeano" si los intereses van de acuerdo con lo que ahí encuentra, si es bienvenido y si los comentarios tienen respuesta. Pero la permanencia está determinada por múltiples factores, ligados a su desempeño posterior en la comunidad, a los miembros

con los que interactúa de manera preferencial y a su posición frente a un conflicto en el que el "aldeano" y su grupo de referencia salgan afectados. Esta situación definirá su permanencia en la comunidad o la búsqueda de otras en las que iniciará el mismo ciclo<sup>24</sup>. Es frecuente que quienes se encuentran en este caso sean "llamados" nuevamente a través del foro. También hay "transeúntes" que deambulan de un sitio a otro sin permanecer en ninguno y sin que se les extrañe en la comunidad.

5. Asimismo, conviene ahondar en las razones, más allá de las ya señaladas, por las que se visitan los foros. Algunos *Webhosters*, a los que pueden sumarse otros visitantes, propician las discusiones con el interés de obtener más información que les será de utilidad para múltiples fines, argumentando que así se "da nivel a un foro". Como ya se indicó en otros apartados estos foros reciben visitantes de diversas partes del mundo, que a su vez se convierten en informantes de lo que sucede en la televisión de su país. Rastrear esas primeras pistas para fines de toma de decisión por parte de las televisoras, de periodistas o de investigadores se convierte en oro molido para quien la posee. El informante suele actuar de buena fe, aunque no tiene idea de la finalidad que tendrán los datos proporcionados y en pocos casos suele ser descubierto. Un mínimo código de ética obliga

ría a quienes utilizan esta información a mencionar las fuentes de donde las obtuvo (sitio, informante etc.). Pero también puede suceder que, en el mejor de los casos, simplemente se diga que la información se bajó de Internet sin especificar detalles no sólo foros similares y puede publicarse como propia en la prensa escrita<sup>25</sup>, o en otros portales especializados en televisión. Si a este hecho le aunamos las ya señaladas restricciones que los *Webhosters* pueden aplicar a visitantes inconvenientes, que van desde pasar sus mensajes a la siguiente página hasta su eventual eliminación, podemos estar de acuerdo en que los foros de discusión a propósito de la telenovela *pueden convertirse* en cotos de poder manejados por unos cuantos para sus propios fines: obtención de información para propósitos no claros, privilegio de un punto de vista sobre los demás, propiciar el enfrentamiento más que mediar ante el conflicto etc. Esta situación de incertidumbre es la que priva actualmente en el foro chileno.

6. Sin embargo, no todos los *Webhosters* se conducen de la misma manera, lo cual conduce a reflexionar sobre su papel al interior de la comunidad. Como ya se adelantó, son líderes en dos sentidos: tienen los conocimientos para administrar un sitio de Internet y tienen mucha más información sobre el tema que el resto de su comunidad, o saben dónde obtenerla. En

este sentido, aun cuando su trabajo es gratuito, el Webhoster debe estar cotidianamente presente en su comunidad y visitarla con la periodicidad que considere conveniente, al menos una vez al día<sup>26</sup>. Pero también debe tener la suficiente capacidad para mediar entre los conflictos que se suscitan al interior de su comunidad, de tal forma que sus integrantes salgan bien librados y no se vean obligados a emigrar a otros sitios en los que sientan que son mejor recibidos o bien, que la visiten sin participar en las discusiones. En esa medida, tendrá que tomar decisiones drásticas por el bien de la mayoría, ya sea de manera individual o consultando con algunos miembros de la comunidad, según sea el caso<sup>27</sup>.

7. Los comentarios hasta aquí presentados acercan a responder la pregunta ¿Son las comunidades virtuales un espacio de convivencia pacífica? Después del análisis de su formación a propósito de la telenovela, la respuesta es negativa. Manuel Castells proporciona una primera razón:

“En general, al valorar los efectos sociales y culturales de la comunicación a través del ordenador, debemos tener presente la investigación sociológica acumulada sobre los usos sociales de la tecnología (...) El modo de comunicación electrónica de muchos con muchos que representa la comunicación a través del ordenador se ha utili-

zado de manera diferente y con fines distintos, tantos como la gama de variación social y contextual que existe entre sus usuarios. **Lo que es común es que, según los escasos estudios sobre el tema, no sustituye a los otros medios de comunicación, ni crea nuevas redes: refuerza los modelos sociales ya existentes (...) Como el acceso a la comunicación a través del ordenador es restrictivo cultural, educacional y económicamente, y lo será durante mucho tiempo, su efecto cultural más importante podría ser en potencia el reforzamiento de las redes sociales culturalmente dominantes, así como el aumento de su cosmopolitismo y globalización**” (Castells, 1996:396; las **negritas** son nuestras).

Esta afirmación queda constatada a través de la descripción sobre el comportamiento que durante los últimos 18 meses han mantenido las comunidades virtuales ligadas al sitio de Yolette mismas que, lejos de ser una excepción, constituyen una constante<sup>28</sup>. Un recorrido por sitios similares sobre el mismo tema muestra que el comportamiento de los participantes no difiere del ya descrito, sean de estas características o administrados por las propias televisoras<sup>29</sup>. Sin embargo, el propio Castells deja abierta una puerta al cambio a largo plazo, una vez que el acceso a la computadora y a Internet esté en manos de grupos sociales cada vez ma-

yores y en la medida en que se vaya angostando la dualidad entre ricos y pobres, a la que Román Gubern (2000: 136) añade la de ricos y pobres en conocimiento: inforricos e infopobres. Un panorama que todavía se vislumbra lejano. Por el momento, prevalece lo que Jean Baudrillard, con cierto pesimismo, ha llamado “la precesión de los simulacros”:

“Lo real no tendrá nunca más ocasión de producirse –tal es la función vital del modelo en un sistema de muerte, o, mejor, de resurrección anticipada que no concede posibilidad alguna ni al fenómeno mismo de la muerte. Hiperreal en adelante al abrigo de lo imaginario, y de toda distinción entre lo real y lo imaginario, no dando lugar más que a la recurrencia orbital de modelos y a la generación simulada de diferencias. Disimular es fingir no tener lo que se tiene. Simular es fingir tener lo que no se tiene. Lo uno remite a una presencia, lo otro a una ausencia. Pero la cuestión es más complicada, puesto que simular no es fingir (...) Así pues, fingir o disimular, dejan intacto el principio de realidad: hay una diferencia clara, sólo que enmascarada. Por su parte, la simulación vuelve a cuestionar la diferencia de los ‘verdadero’ y de lo ‘falso’, de lo ‘real’ y de lo ‘imaginario’” (Baudrillard, 1998:11-12, comillas del autor).

1. La información que narra a grandes rasgos este episodio y la de apartados posteriores fue obtenida mediante un protocolo de observación etnográfica realizado en el sitio ([www.rinconlatino.com](http://www.rinconlatino.com)). Se modifican algunos nombres para mantener el anonimato de los informantes.

2. Estos conceptos se desarrollan más ampliamente en Benassini, Claudia (2000).

3. De hecho, la historia de la televisión mexicana documenta el excesivo optimismo por parte de los primeros concesionarios, quienes pensaron que la adquisición de televisores por parte de las clases populares sería mucho más rápida. Incluso, está documentado que durante sus primeros cinco años de vida, los concesionarios operaron con números rojos, pues la audiencia era muy reducida y local, pues un factor adicional fue que la instalación de la tecnología para su recepción en todo el país tardó mucho más tiempo del que se calculó inicialmente.

4. En otros medios de comunicación, a la obsolescencia se suma la sustitución por otra tecnología. Así, en videocaseteras hemos transitado del formato Beta al VHS y al Super Ocho. El DVD es todavía un lujo que previsiblemente se irá popularizando.

5. Por ejemplo, en este momento ya nadie se acuerda del "Wordstar", uno de los primeros procesadores de palabras que logró gran popularidad durante la década de 1980 y principios de la siguiente.

6. Sin embargo, no debemos ser optimistas. Sobre todo en los países del Tercer Mundo, el acceso a los equipos de cómputo sigue enfrentando problemas de costo que limitan su adquisición y consecuente expansión hacia esferas más populares.

7. Manuel Castells (1996:373) señala algunos ejemplos. Entre 1980 y 1995 las tres principales cadenas de televisión estadounidense han cambiado de propietario al menos una vez.; en 1995, la fusión de Disney y ABC fue crucial para la integración de la televisión en el negocio emergente de los multimedia. Durante este periodo la televisión europea también registró cambios importantes: el principal canal francés, TF1 fue privatizado. En Italia, Silvio Berlusconi se allegó el control de todos los canales de televisión y los organizó en tres cadenas privadas. En España floreció la televisión privada con el desarrollo de tres cadenas, entre ellas Antena 3. También se realizaron avances significativos en Alemania y el Reino Unido, siempre bajo el control de poderosos grupos financieros nacionales e internacionales. La televisión rusa se diversificó e incluyó canales privados independientes. Por su parte, la televisión latinoamericana experimentó un proceso de concentración en torno a unos cuantos actores. El Pacífico asiático se convirtió en un terreno disputado por los nuevos innovadores, como el canal Star de Rupert Murdoch y por los veteranos, como la nueva y global BBC que competía con la CNN. En Japón, a la NHK gubernamental se unieron en la competencia cadenas privadas como Fuji TV, TV Asahi, TV Tokio y las emisiones por cable y directas por satélite.

8. Para más información sobre la evolución del Proyecto Internet véase por ejemplo Malvido, 1999, 24 y ss.

9. A través de las distintas propuestas de *webhosting* (almacenamiento) de los llamados Proveedores de Servicio de Internet (ISP), los usuarios pueden tener acceso a páginas de Internet gratuitas o por un costo fijo para los interesados, que en México oscila entre los \$35 y los \$85 dólares mensuales, dependiendo de los servicios solicitados. Por lo que se refiere a las páginas gratuitas, por ejemplo Yahoo, a través de Geocities, ofrece espacio en disco duro, para la difusión de páginas en Internet, siempre y cuando permitan a la empresa insertar publicidad en las páginas.

10. Interactividad se distingue de Interacción en que mientras en el primer caso la comunicación está mediada por la computadora, en el segundo la relación se establece cara a cara.

11. Este acceso será posible siempre y cuando el usuario cuente con los dispositivos que le permitan ver esta programación.

12. Uno de los ejemplos más ilustrativos es la cadena Univisión ([www.Univision.net/](http://www.Univision.net/)), que administra foros con temáticas que van desde la situación de los latinoamericanos que viven en Estados Unidos hasta géneros televisivos y programación transmitida por la cadena.

13. Siglas de Internet Relay Chat

14. Por promoción me refiero al trabajo de colocar la página en los principales directorios de Internet, de manera que pueda ser conocida por los usuarios.

15. Cabe añadir que cuando todo el texto está escrito en mayúsculas significa que la persona grita.

16. Es lo que se conoce como FAQ, siglas de (Frequently Asked Questions).

17. Parte de la información contenida en este apartado se presentó en un trabajo previo (Benassini, 1998).

18. Para más información sobre la página de Yolette véase Benassini (2000b).

19. En el caso de Argentina, el foro forma parte de una página completa; sin embargo, el enlace de Yolette es únicamente al foro, en el que se proporciona la dirección para ir a la página principal. Por otra parte, una visita a otros sitios de telenovelas que incluyen foros de visitantes muestra que los vinculados al sitio de Yolette son los más visitados y los que, por lo tanto, fueron seleccionados como parte de este estudio.

20. A principios de junio de este año, Yolette anunció que próximamente *Rincón Latino* pasaría a formar parte de Univisión. “El nuevo *Rincón Latino* cubrirá todas las áreas de entretenimiento: música, cine y televisión. Tendremos noticias, entrevistas exclusivas con tus artistas favoritos y la última información sobre las telenovelas que te interesan. Los foros de discusión seguirán ocupando un lugar especial en *Rincón Latino*, ya que las opiniones que allí se dan son muy importantes para nosotros”. Esto implicará ciertos cambios, ya que los visitantes tendrán que registrarse en Univisión o bien continuar visitando la misma página que cambiará su dirección a [www.Telenovelas-Internet.com](http://www.Telenovelas-Internet.com)

21. En mayo de 1997, la realización de un trabajo sobre Internet e investigación sobre televisión me llevó al sitio de Yolette, que desde entonces

he visitado primero como observador y después como participante. Para más información sobre cuestiones metodológicas véase Benassini, 2000 (b). No obstante, conviene adelantar que la observación participante implica cierto grado de compromiso con la comunidad, que no concluye una vez que se ha obtenido la información, sin que se prolonga durante el tiempo que el investigador considere conveniente.

22. Siglas de Proveedor de Servicios de Internet, que asigna los números de la cuenta de correo electrónico, así como la procedencia geográfica del destinatario desde el servidor al que se conecta. A decisión del *Webhoster*, el ISP puede o no hacerse público; en el primer caso, los visitantes sabrán cuándo los usuarios cambian de nombre, pues aparece independientemente de que se subraye el nombre y la correspondiente dirección electrónica.

23. Ciertamente, un visitante de este tipo daría muestras de una patología cuyo diagnóstico escapa a los propósitos de este trabajo. Sin embargo, también hay usuarios que bajo la misma identidad tienen varias cuentas de correo electrónico que utilizan para diversos fines.

24. Por ejemplo, la discusión originada en el foro chileno a propósito de la obra de José Ignacio Cabrujas propició un fuerte enfrentamiento entre líderes que sacó a flote cuestiones de la vida privada de los participantes. A su vez, esto propició la salida de algunos “aldeanos” que discreparon tanto por el tono de la discusión como porque tomaron partido por una de las partes, o por considerar que ahí ya no eran bien recibidos. En medio de esta discusión llegó la argentina “Marina”, quien fue recibida

con hostilidad por el *Webhostery* por parte de los líderes que quedaron, pues afirmaban que ella tenía un ISP falsificado. Por más que ella comprobó su identidad fue rechazada y se mudó al foro boricua, en el que participa eventualmente. Asimismo, cuando los “transeúntes” llegan a un sitio en el que hay problemas suelen retirarse y buscar otros espacios de participación.

25. Según testimonio de un líder de este tipo –cuyo anonimato se respeta–, se ha encontrado en la prensa de su país artículos firmados por visitantes anónimos u observadores que han tomado sus datos y tiene pruebas de que fueron sustraídos de los foros.

26. Volviendo al caso del *Webhoster* del foro chileno, una vez desencadenado el pleito a raíz de la obra de Cabrujas y las consecuencias ya descritas, se alejó del sitio por dos semanas provocando el caos. El liderazgo fue asumido por otro líder de opinión y protagonista del pleito, quien durante ese tiempo se dedicó a colocar cadenas interminables de mensajes de su autoría, firmados con distintos nombres aunque con el mismo IPS y retando a la contraparte y sus seguidores a volver al sitio. Esto provocó la salida de un grupo importante de “aldeanos”, algunos de ellos líderes y el caos en el sitio. Cuando el *Webhoster* regresó argumentó haber pasado por una profunda depresión a raíz de la muerte de Ana Mar, con quien tenía profundas diferencias. Algunos miembros de la comunidad le dieron la bienvenida, mientras otros cuestionaron su irresponsabilidad y lo culparon de tomar partido por una de las partes en conflicto, así como de la situación por la que atravesaba el foro que, a la fecha (junio), no ha recuperado su estabilidad.

27. Por ejemplo, en el foro argentino el Webhoster ha mostrado sus habilidades para mediar entre pequeños conflictos que han amenazado con llegar a mayores mientras que en el boricua, una vez advertida la presencia de algún visitante conflictivo, se le advierte que no convertirá su foro en un ring de lucha estéril. Incluso se ha llegado al extremo de declararlo visitante indeseable y se le amenaza con borrar sus participaciones. Ciertamente, ésta es una muestra de ejercicio del poder, que se ejerce en beneficio de la comunidad, pues la decisión se hace saber en el foro y es aprobada por la mayoría. La persona en esta situación podrá visitar el foro a condición de participar sin menoscabo del mismo o bien, lo visitará sin dejar mensajes.

28. No deja de ser sintomático el hecho de que al menos parte de los principales actores de las disputas analizadas en este trabajo han tenido la oportunidad de interactuar físicamente y han tenido diferencias sobre todo de índole profesional, que han trasladado a los foros de discusión con las repercusiones descritas.

29. Por ejemplo, *Telenovelas 2000* y los foros que administra Univisión sobre el tema. Incluso, a manera exploratoria se visitaron otros foros educativos y gubernamentales, que permitieran constatar normas de conducta similares y, lejos de ello, las afirmaciones de Castells adquieren mayor relevancia.

## BIBLIOGRAFÍA

- AUGE, Marc (1998) *Hacia una antropología de los mundos contemporáneos*, Barcelona, Edit. Gedisa.
- BENASSINI, Claudia (a) "Cultura digital, una forma de acceso a las nuevas tecnologías", Conferencia Magistral presentada en el 11º. Encuentro de la Asociación Binacional de Escuelas de Comunicación (BINACOM), San Diego, California, 31 de marzo de 2000.
- BENASSINI, Claudia "La telenovela latinoamericana en el ciberespacio", ponencia presentada en el Encuentro Latinoamericano de Investigadores de la Comunicación, Recife, Brasil, septiembre de 1998. La ponencia no fue presentada pero se incluirá en el CD de la memoria del Encuentro.
- BENASSINI, Claudia (b) "El papel de la telenovela latinoamericana en la formación de comunidades virtuales: propuestas para su abordaje", a publicarse en el número 36 de *Signo y Pensamiento*, 2000, Facultad de Comunicación y Lenguaje, Pontificia Universidad Javeriana, Santa Fe de Bogotá.
- BAUDRILLARD, Jean (1998) *Cultura y simulacro*, Barcelona, Edit. Kairós.
- CASTELLS, Manuel (1996) *La era de la información; economía sociedad y cultura*, Vol. 1: "La sociedad red" Madrid, Edit Alianza.
- FLORES OLEA, Victor y Rosa Elena GASPARD DE ALBA (1997) *Internet y la revolución cibernética*, México, Edit. Océano.
- GOMEZ CRUZ, Edgar, "La CMC: Comunicación Mediada por Computadora, Caso BBS", en *Razón y Palabra* núm. 10, Revista Electrónica del Tecnológico de Monterrey Campus Estado de México ([www.razonypalabra.org.mx](http://www.razonypalabra.org.mx)).
- GUBERN, Román (2000) *El eros electrónico*, Madrid, Edit. Taurus.
- KERCKHOVE, Derrick de (1999) *La piel de la cultura, investigando la nueva realidad electrónica*, Barcelona, Edit. Gedisa.
- MALVIDO, Adriana (1999) *Por la vereda digital*, México CONACULTA.
- QUEAU, Phillipe (1996) *Lo virtual*, Barcelona, Edit. Paidós.
- RHEINGOLD, Howard (1994) *Las comunidades virtuales*, Barcelona, Edit. Gedisa.
- SILVERSTONE, Roger (1996) *Televisión y vida cotidiana*, Buenos Aires, Editorial Amorrortu.