

Trolls y ángeles de la guarda: un estudio de etnografía virtual de la Wikipedia en español

Dr. Gabriel Pérez Salazar¹

Resumen:

A partir de diversos recursos dados por la hipertextualidad presente en un conjunto de sitios de Internet, es posible la realización de actos comunicativos con altos niveles de interactividad. Tal es el caso de los wikis, sitios pertenecientes a la llamada Web 2.0, que permiten la construcción colectiva de contenidos, a partir de procesos de lecto-escritura por parte de sus usuarios. Con base en un estudio realizado a partir de la aplicación de la técnica de observación participante en línea, se describen un conjunto de dispositivos humanos y no humanos, que influyen en el proceso de construcción de artículos de la Wikipedia en español.

Palabras clave: Wikipedia, ciberetnografía, web 2.0

I. Introducción

La Wikipedia representa un modelo de contenidos colectivamente contruidos, que ha sido estudiado desde diversos enfoques, entre los que destacan tanto sus aspectos técnicos, como el uso social de las diversas tecnologías que le dan soporte. El presente trabajo tiene dos intenciones fundamentales. Por un lado, presentaremos un modelo que permita entender la complejidad social que en términos comunicativos implica el proceso de edición de un artículo determinado, tomando en cuenta las posibilidades de acción de los usuarios involucrados. Dado el alto nivel de interacción disponible en la Wikipedia en español (la versión elegida para nuestro trabajo), más allá de la mera consulta de contenidos, reconocemos el potencial que los usuarios tienen para convertirse en lecto-escritores, capaces de modificar los contenidos a los que tienen acceso desde esta enciclopedia en línea, dando lugar con esto a trayectorias históricas de las formas simbólicas resultantes.

¹ Doctor en Ciencias Políticas y Sociales con orientación en Comunicación e Innovaciones Tecnológicas, por la Universidad Nacional Autónoma de México. Profesor en el Programa de Posgrado en Ciencias Políticas y Sociales, UNAM.

Por otro lado, con base en un trabajo ciberetnográfico realizado en este mismo entorno, consideramos pertinente dar cuenta de algunos mecanismos de control que son aplicados en este modelo participativo abierto, y en los que se revelan perfiles de usuarios que coinciden con los observados en otros espacios y servicios de Internet, como grupos de discusión y *chats*. En este sentido, hablaremos de personajes presentes en el folclore virtual, distinguibles a partir del sentido de los actos comunicativos que establecen en este entorno, y que inciden tanto en tales mecanismos de control, como en los sujetos con los que interactúan.

II. Wikis y la Wikipedia

Con base en la teoría del hipertexto que plantea Landow (1994), un wiki puede ser entendido como un documento hipertextual ubicado dentro de un nodo de la World Wide Web (WWW), que presenta altos niveles de interactividad. A partir de los planteamientos de McMillan (2005), tal interactividad puede darse en diversos niveles, que van desde la mera navegación por el sitio y consulta de los contenidos disponibles, hasta su modificación, e incluso, la interacción con otros usuarios.

En cuanto a su contenido, un wiki puede presentar diversos formatos, entre los que destacan cadenas de caracteres, imágenes fijas y en movimiento, así como unidades expresivas audiovisuales. Sin embargo, su principal característica definitoria está dada por la posibilidad de construir colectivamente su contenido.

Una de las aplicaciones más ampliamente usada de los wikis es la Wikipedia,² enciclopedia en línea de libre acceso, construida a partir de la participación voluntaria y altruista de algunos de sus usuarios. El contenido de la Wikipedia está basado en sus artículos, que son las unidades temáticas generadas por este grupo usuarios, a partir de las posibilidades hipertextuales dadas por el *software* que lo soporta. Como he señalado en trabajos previos (Pérez Salazar, 2009), al interior de cada una de estas unidades, es posible observar diversos actos comunicativos, con base en tales recursos expresivos hipertextuales, y que describiré brevemente a continuación.

En la Wikipedia, cualquier usuario puede consultar un artículo sobre un tema determinado. Con base en la dinámica que se establece en estas situaciones, considero que la localización de dicho artículo constituye un acto de búsqueda de información, y

²

www.wikipedia.org

no necesariamente un acto comunicativo.³ Es la posterior lectura e interpretación de tal documento, lo que puede dar lugar a un acto comunicativo bastante complejo, en virtud de los participantes en esta situación concreta. Si se concibe a la comunicación como una puesta en común intencional de ideas, conceptos, sentimientos o cualquier otro elemento que pueda ser transmitido a través de diversos códigos simultáneos verbales y no verbales; en este caso nos encontramos ante un sujeto interpretante que potencialmente comparte un sentido con todos aquellos usuarios que hayan participado en la construcción del artículo en cuestión.

Dada la estructura abierta de la Wikipedia, estos artículos pueden ser concebidos como mensajes contruidos de manera colectiva por una cierta cantidad de lecto-emisores colaboradores. Si a esto agregamos la posibilidad de que el usuario ejerza su poder de modificación del mensaje con el que se está relacionando, llegamos entonces a un modelo comunicativo en el que es posible observar una evolución longitudinal del mensaje mismo y que queda registrada en el historial de tal artículo, como se muestra en el siguiente ejemplo, en la que se han difuminado los nombres y direcciones IP⁴ de los usuarios involucrados para mantener su privacidad:

Historial de «Brecha digital»

Ver los registros de esta página

Buscar en el historial

Desde el año (y anterior): Desde el mes (y anterior): [Todos] Filtro de etiquetas: ☐ Sólo borrado

Herramientas: Lista de autores • Detalles de contribuciones • Búsqueda en el historial

Estadísticas: Estadísticas • Número de visitas • Número de personas que vigilan este artículo

Legenda: **(act)** = diferencia con la versión actual, **(prev)** = diferencia con la versión previa, **m** = edición menor

(Últimas | Primeras) Ver (50 siguientes | 50 anteriores) (20 | 50 | 100 | 250 | 500)

- (act | prev) 09:59 1 may 2010 (discusión | contribuciones) **m** (19.408 bytes) (BOT - Posible vandalismo de 81.202.192.134, revertiendo hasta la edición 36610228 de AVBOT. ¿Hubo un error?) (deshacer) (Reversión de bot)
- (act | prev) 09:59 1 may 2010 (discusión | contribuciones) (19.558 bytes) (←Aspectos técnicos de la brecha digital) (deshacer)
- (act | prev) 09:56 1 may 2010 (discusión | contribuciones) **m** (19.408 bytes) (BOT - Posible vandalismo de 81.202.192.134, revertiendo hasta la edición 36610186 de AVBOT. ¿Hubo un error?) (deshacer) (Reversión de bot)
- (act | prev) 09:56 1 may 2010 (discusión | contribuciones) (19.529 bytes) (←Aspectos técnicos de la brecha digital) (deshacer)
- (act | prev) 09:53 1 may 2010 (discusión | contribuciones) (19.437 bytes) (←Aspectos técnicos de la brecha digital: cosas zonas escritas en clave (escondidas)) (deshacer)
- (act | prev) 09:52 1 may 2010 (discusión | contribuciones) **m** (19.408 bytes) (BOT - Posible prueba de 81.202.192.134, revertiendo hasta la edición 36261300 de 186.19.28.66. ¿Hubo un error?) (deshacer) (Reversión de bot)
- (act | prev) 09:52 1 may 2010 (discusión | contribuciones) (19.437 bytes) (←Aspectos técnicos de la brecha digital) (deshacer)
- (act | prev) 03:49 19 abr 2010 (discusión | contribuciones) (19.408 bytes) (←Enlaces externos) (deshacer)
- (act | prev) 11:20 17 abr 2010 (discusión | contribuciones) **m** (19.307 bytes) (robot Modificado: لا شکاف دیجیتال) (deshacer)
- (act | prev) 12:25 17 mar 2010 (discusión | contribuciones) **m** (19.306 bytes) (Revertidos los cambios de 80.73.146.213 a la última edición de Casderoj) (deshacer)
- (act | prev) 12:25 17 mar 2010 (discusión | contribuciones) (19.513 bytes) (deshacer)
- (act | prev) 12:24 17 mar 2010 (discusión | contribuciones) (19.479 bytes) (deshacer)
- (act | prev) 09:48 26 feb 2010 (discusión | contribuciones) (19.306 bytes) (←Enlaces externos) (deshacer)

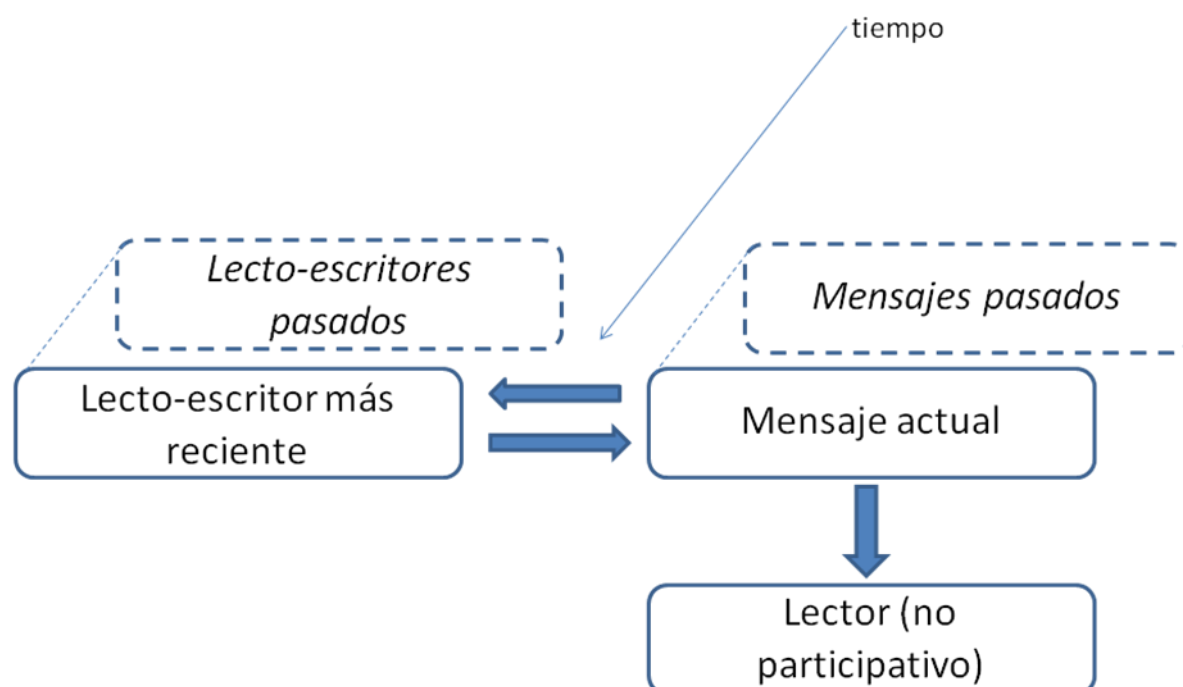
Fuente: Captura de pantalla

³ Entenderemos un acto comunicativo como un proceso transaccional e intencional en el cual una fuente o emisor inicia un mensaje utilizando diversos códigos simbólicos, empleando diversos medios o en interacciones cara a cara, para expresar significados mediante la transmisión de información, de tal forma que se construyan entendimientos razonablemente similares en quienes actualizan dicha acción a través de su recepción e interpretación.

⁴ *Internet Protocol*: código numérico que permite ubicar de manera unívoca a cada usuario en Internet

Dicho en otras palabras, y ajustándonos con fines meramente ilustrativos al modelo matemático de la comunicación de Shannon (1949), tenemos un emisor múltiple que da lugar a un mensaje. Tal mensaje puede ser interpretado por un receptor, quien tiene la posibilidad de integrarse al grupo de lecto-emisores que han dado lugar a ese mismo mensaje. A partir de ese momento, dicho mensaje queda modificado para que nuevos usuarios establezcan otros procesos de lecto-escritura, y que sigan modificando (o no) el sentido colectivamente construido. Hay por lo tanto un permanente proceso de construcción de este elemento simbólico (es decir, el mensaje), que es abierto y cerrado en función de las interacciones que se establezcan entre los usuarios, como mostramos en el siguiente modelo:

Modelo de evolución de contenidos y participantes comunicativos en la Wikipedia



Fuente: elaboración propia

A partir de estas posibilidades, considero que se trata de una aplicación de la llamada Web 2.0 (O'Reilly, 2005), que se acerca más que ninguna otra, a las definiciones teóricas originalmente planteadas para las aplicaciones hipertextuales por autores como Ted Nelson, Douglas Engelbart y Vannevar Bush hace más de 40 años;

particularmente en lo que respecta a las posibilidades de los usuarios para establecer estas operaciones de lecto-escritura a las que me he referido.

Sin embargo, es importante señalar que la lecto-escritura de artículos no da lugar al único acto comunicativo posible en la Wikipedia. Con base en los recursos de interacción⁵ (Crovi, 2002) presentes en este sitio, es posible hablar también de actos comunicativos que se derivan de las interacciones directas entre usuarios, y que ocurren tanto en las páginas personales que cada usuario registrado posee, como en la sección *discusión* de cada artículo, cuyo anclaje de acceso está indicado en la siguiente captura de pantalla:



Fuente: Captura de pantalla del sitio

http://es.wikipedia.org/wiki/Brecha_digital (fragmento)

En estos espacios, es posible encontrar conversaciones en las que se intercambian puntos de vista en relación con el contenido del artículo en cuestión, especialmente cuando hay diferencias en los criterios aplicados por los usuarios participantes en su redacción. Con el fin de profundizar en la naturaleza de los actos comunicativos y las interacciones presentes en la Wikipedia en español, se llevó a cabo una observación participante en este sitio, y cuyos principales hallazgos son presentados en el siguiente apartado.

III. Observación participante en la Wikipedia en español

La Wikipedia es un proyecto colaborativo en línea, que se elabora en 240 idiomas,⁶ donde cada uno de ellos representa un esfuerzo independiente, lo cual implica contenidos, dinámicas y criterios distintos en cada caso; aunque todos ellos son

⁵ Crovi (2002) se refiere a dichos recursos de interacción identificándolos con herramientas comunicativas en línea entre las que destacan el correo electrónico y el chat.

⁶ Conteo llevado a cabo el 3 de mayo de 2010 a partir de la página de inicio del proyecto: www.wikipedia.org

coherentes en lo general, a partir de los llamados *pilares fundamentales* de la Wikipedia,⁷ que son idénticos en todas estas iniciativas.

Para la realización de este trabajo, se seleccionó a la Wikipedia en español,⁸ proyecto que en su contexto (esto es, en el conjunto de todas las versiones de la Wikipedia) se ubica en séptimo lugar, de acuerdo con la cantidad de artículos que contiene,⁹ y en cuarto lugar, con base en las visitas que recibe de sus usuarios.¹⁰ Por lo tanto, los resultados que se presentan en este apartado no pueden ser generalizados al conjunto total de la Wikipedia y además han sido obtenidos a partir de muestras ilustrativas que no tienen un carácter estadísticamente probabilístico.

Etnografía virtual de la Wikipedia en español.

Para los fines de la presente ponencia, entenderemos a la etnografía virtual en el sentido dado por Christine Hine (2004), es decir como aquella inmersión que un investigador lleva a cabo en un mundo que observa por tiempo determinado, de tal forma que se tomen en cuenta las relaciones, actividades y significaciones que tienen lugar entre quienes participan en los procesos sociales de dicho entorno. Esta definición es ampliamente coincidente con la dada por antropólogos como Hammersley y Atkinson, quienes se refieren a esta herramienta metodológica como aquella en la cual el “etnógrafo participa, abiertamente o de manera encubierta, en la vida diaria de las personas durante un periodo de tiempo, observado qué sucede, escuchando qué se dice, haciendo preguntas; de hecho, haciendo acopio de cualquier dato disponible que sirva para arrojar un poco de luz sobre el tema en que se centra la investigación” (1994: 15).

En concordancia con los planteamientos de Pierre Lèvy (1999) en torno a la virtualidad, la particularidad de la propuesta de Hine es este “mundo” al que se refiere, este lugar en el que tiene lugar el trabajo de observación. Si bien el ciberespacio representa una esfera *sui generis*, y no es posible hablar de él en los mismos términos que de los espacios físicos; se trata de un entorno de interacción social en el que, como Rheingold (1996) señala, tienen lugar actos sociales que generan sentidos que pueden

⁷ Estos son: “Wikipedia es una enciclopedia”, “Wikipedia busca el punto de vista neutral”, “Wikipedia es de contenido libre”, “Wikipedia sigue unas normas de etiqueta” y “Wikipedia no tiene normas firmes” (Wikipedia, 2010a).

⁸ Disponible en <http://es.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Portada>

⁹ Según los datos que se muestran en la página de inicio: www.wikipedia.org

¹⁰ Con base en las estadísticas de acceso de Alexa, disponibles en http://www.alexa.com/data/details/traffic_details/wikipedia.org

alcanzar altos niveles de incidencia en la vida de las personas que participan en ellos. En otras palabras, aunque el ciberespacio es sólo una parte de esta *vida diaria de las personas*, a la que aluden Hammersley y Atkinson, el significado de lo que ahí ocurre puede ser lo suficientemente relevante como para ser un objeto de estudio socialmente relevante.

El trabajo etnográfico que hoy se presenta inició con una revisión de las fuentes académicas que han abordado su entorno, y entre las que destacan los trabajos de Viégas, Wattenber y McKeon (2007), así como Butler, Joyce y Pike (2008), y a partir de los cuales fue posible identificar la forma en que se han construido diversos dispositivos humanos y no humanos, que influyen en la manera en que se desarrollan los artículos en esta enciclopedia; y que además son asuntos en torno a los cuales giran muchas de las interacciones comunicativas entre sus creadores. Por ejemplo, este primer grupo de autores da cuenta de la estructura meritocrática que se presenta en la Wikipedia en inglés, y que da lugar a diversos mecanismos de control que se aplican sobre las ediciones que se hacen de los artículos de esta enciclopedia en línea, con el fin de salvaguardar los ya mencionados *cinco pilares fundamentales*.

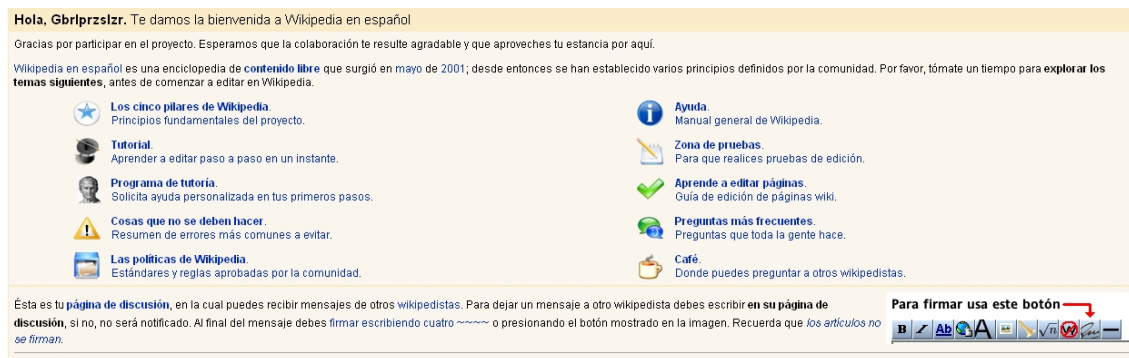
Con base en estos antecedentes, y para llevar a cabo una observación con la suficiente profundidad como para dar cuenta de algunos de los más ilustrativos actos comunicativos de naturaleza pública que tienen lugar a partir de estos recursos de interacción presentes en la Wikipedia en español, tomando en cuenta además lo señalado por Hine en cuanto a “experimentar en carne propia lo que es *ser usuario*”¹¹ (2004: 36); se tomó la decisión de asumir una postura más participativa que observante, a partir del grado de involucramiento que Hammersley y Atkinson (1994) señalan para la realización de un estudio etnográfico, y cuyo *continuum* se ilustra en la siguiente imagen:

¹¹ Itálicas en el original.



Fuente: captura de pantalla realizada el 21 de abril de 2008

Es metodológicamente relevante comentar que, tal como lo señalan tanto Hine (2004) como Hammersley y Atkinson (1994), en la medida en que un observador se ubique más como participante que como observador, es posible tener acceso a dinámicas internas de las comunidades observadas, con un detalle inaccesible a quienes permanecen al margen de tales acciones. Por ejemplo, cada vez que un usuario se registra en la Wikipedia en español, una pieza de programación conocida como *bot*, se encarga de darle la bienvenida y de explicar al recién llegado los aspectos más relevantes de la forma en que esta enciclopedia ha sido definida por la comunidad de usuarios, como es posible ver en la siguiente imagen:

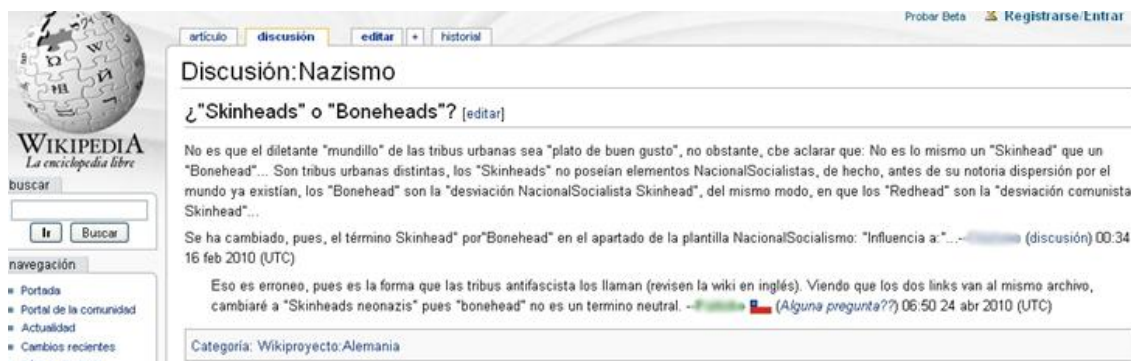


Fuente: captura de pantalla realizada el 22 de abril de 2008

Esto permite hablar de la presencia activa de actores humanos y no humanos, que influyen en la forma en que la Wikipedia es elaborada por los colaboradores registrados, y que integran una comunidad virtual, en el sentido en que Rheingold (1996) y Hine (2004) discuten en torno a este concepto, y donde se destacan las prácticas compartidas, de conocimiento, lenguaje y bienes comunes que dichos sujetos establecen entre sí.

En relación con esto último, es oportuno mencionar algunos de estos elementos que se comparten al interior de la comunidad de la Wikipedia. En primer lugar, podemos mencionar lo relativo a los valores esenciales, estos “cinco pilares fundamentales” que definen al objeto relacional mismo, es decir, la Wikipedia. Cualquiera que desee colaborar en alguna edición de esta enciclopedia en línea, debe conocer lo que se espera de sus aportaciones, y no es casualidad que sea el primer elemento en la bienvenida mostrada. Como ya hemos mencionado, este es un valor compartido entre todas las comunidades de todos los idiomas en que es posible consultar la Wikipedia.

En nuestra observación fue posible observar cómo la mayor parte de los usuarios registrados en efecto procuran respetar los lineamientos dados por estos cinco pilares fundamentales, y muchas de las interacciones comunicativas que pudimos registrar tienen que ver sobre todo con la búsqueda del *punto de vista neutral*, es decir, con evitar opiniones personales, datos tendenciosos y con intentar cubrir los enfoques más relevantes en torno a los artículos, como es posible observar en el segundo párrafo de la siguiente imagen:



Fuente: captura de pantalla (fragmento)

Esto, sin embargo, no significa que la Wikipedia sea un espacio libre de conflictos, y ciertamente no siempre se respeta el cuarto pilar, que tiene que ver con

seguir una serie de reglas de etiqueta, entre las que es posible destacar evitar caer en guerras de ediciones. Estos enfrentamientos surgen en escenarios de intersubjetividad entre los participantes, cuando quienes colaboran encuentran que *su* punto de vista neutral no coincide con el de los demás, y las discusiones no han permitido llegar a acuerdos. Bajo estas condiciones, en algunas ocasiones se eliminan las ediciones hechas por algún usuario, quien responde volviendo a publicar sus correcciones, todo esto durante un breve periodo. Estas disputas son usualmente arbitradas por editores de la Wikipedia con privilegios reconocidos por la comunidad, lo que habla además de la estructura jerárquica presente en esta enciclopedia electrónica, y que ya había sido sugerido por Viégas, Wattenberg y McKeon (2007).

Si bien existen valores generalizados en todas las versiones de la Wikipedia, también es posible reconocer otros valores de la comunidad que son propios a la versión en español. Por ejemplo, con base en el trabajo etnográfico realizado fue posible observar que mientras que algunas otras Wikipedias permiten la generación de nuevos artículos de manera automática,¹³ la edición en español sólo da lugar a artículos que son iniciados por humanos. De manera similar, mientras que en la Wikipedia en inglés se permite utilizar imágenes con fines ilustrativos aunque estén protegidos por derechos de autor, bajo la figura del *fair use*;¹⁴ en la versión en español esto no es posible y sólo se autoriza el uso de imágenes cuyos derechos hayan sido previa y debidamente liberados por sus creadores a través de su publicación en WikiCommons.¹⁵

Es interesante señalar que la Wikipedia en español presenta otros lineamientos que están íntimamente relacionados con el folclore del entorno, a los que se les da la categoría de *políticas*, entre las que es posible mencionar como ejemplo:

- No morder a los novatos: Se recomienda ser tolerante con los nuevos usuarios, de manera que se reconozca la iniciativa de quienes participan de manera libre y voluntaria en esta enciclopedia en línea.
- No utilizar usuarios títeres:¹⁶ Aunque es posible utilizar varios nombres de usuario para realizar ediciones en la Wikipedia, esto puede dar lugar a

¹³ Por ejemplo, en la Wikipedia en inglés existen *bots* que toman de manera automática datos del censo en los Estados Unidos, para crear artículos sobre cada condado en este país, a partir de un formato estandarizado. Esto ha dado lugar a una intensa discusión, en la que los opositores señalan que los artículos resultantes son prácticamente iguales entre sí, y en los que sólo cambian los datos específicos de cada lugar, pero la redacción circundante es exactamente la misma.

¹⁴ Es decir, que no genere lucro alguno, ni un uso malintencionado que pueda afectar a quien posee los derechos de uso y explotación de tales imágenes.

¹⁵ Repositorio de contenidos multimedia, y que es un proyecto que es parte de la Wikipedia.

¹⁶ Esto ocurre cuando un colaborador emplea varios nombres de usuario distintos.

ventajas injustas, por ejemplo durante procesos de consenso o votación relacionados con el contenido de un artículo en particular.

Es pertinente señalar que estas políticas de la Wikipedia tienen su origen en guías de comportamiento en línea (conocidas como *netiquetas*, entre las que destaca el trabajo de Sally Hambridge, 1995), que han sido propuestas desde que se incrementó el número de usuarios luego de la privatización de Internet en 1995 (Pérez Salazar, 2009); lo que refuerza el sentido que tiene tomar en cuenta el contexto en el cual se ubica el objeto de estudio abordado, así como los aspectos culturales que en torno a éste hayan sido construidos.

Si ya ha sido mencionado que uno de los elementos constituyentes de una comunidad virtual son sus elementos comunes, en la Wikipedia es posible hablar de un conjunto de dispositivos simbólicos que contribuyen a la construcción de la identidad virtual de un usuario participante. Tales artefactos¹⁷ (y que con base en Goffman, pueden formar parte de la presentación de un usuario en la vida cotidiana), están dados por lo que se conoce como *userboxes*, y que se emplean para este fin. Son parte del folclore de los usuarios registrados de la Wikipedia, y en la siguiente imagen se muestran algunos de ellos, como los coloqué la página de usuario que me fue dada al darme de alta como colaborador:



Fuente: captura de pantalla realizada el 10 de junio de 2008

¹⁷ Esto es, elementos que tienen un significado al interior de una comunidad determinada, que describen al sujeto que los emplea con esta intención.

Los *userboxes* puestos en mi sitio personal en la Wikipedia en español, me permiten además dar pie a un par de reflexiones metodológicas, que tienen que ver con la presentación del investigador en la comunidad estudiada. Si bien Hammersley y Atkinson (1994) hablan de que un observador puede revelar o no tanto su identidad como los objetivos de su trabajo, Internet en general y la WWW en particular posibilitan representaciones virtuales, en las que los elementos distintivos del sujeto; estos elementos de la fachada de que habla Goffman (2006), pueden ser manipulados con mucho mayor control del interesado que en el mundo físico.

Esto, a lo que Hine (2004) se refiere como la performatividad y el desvanecimiento de la identidad en Internet, implica que a diferencia de una comunidad indígena por ejemplo, en la que un investigador puede ser reconocido de manera relativamente fácil como alguien ajeno, para un *extranjero* en la Wikipedia es posible mantener un perfil mucho más bajo, y pasar casi totalmente desapercibido para el resto de los miembros del grupo estudiado, al menos con respecto a las intenciones académicas que puedan tenerse.

Evidentemente, esto no necesariamente ocurre de manera natural, y puede implicar para el investigador una cuidadosa observación preliminar, durante la cual es preciso poner mucha atención a las dinámicas e interacciones habituales que ocurren al interior de la comunidad virtual observada. Por ejemplo, si la mayor parte de los usuarios registrados de la Wikipedia en español tienen *userboxes* en sus páginas personales, tiene sentido entonces emplear estos artefactos, de manera que, si es la intención, se reduzca al máximo la notoriedad del recién llegado, incluso si se adopta una posición mucho más participante que en las etnografías realizadas en ambientes físicos.

Angeles y trolls

Como ya hemos mencionado, los artículos de la Wikipedia en español son el resultado del trabajo de algunos de sus usuarios, quienes registrados o no, deciden de manera voluntaria participar en su edición. En el caso de los colaboradores anónimos, esto es, quienes no se dan de alta en la base de datos de usuarios de esta enciclopedia en línea, su participación queda registrada en el historial del artículo en cuestión, a partir de la

dirección IP desde la que hayan hecho la correspondiente modificación. No es necesario ser un usuario registrado para participar, sin embargo sus posibilidades de interacción con otros usuarios quedan sumamente limitadas, principalmente porque carecen de esta página personal a la que nos hemos referido anteriormente, y que es el espacio virtual donde ocurren y se registran las conversaciones entre tales sujetos.¹⁸ En virtud de estas limitaciones, este tipo de usuario no fue considerado para nuestro análisis, a pesar de que reconocemos su participación.

Con base en su patrón de interacciones, es decir, a partir de la manera en que un usuario de la Wikipedia suele establecer el sentido de sus actos comunicativos con otros usuarios; es posible identificar algunos perfiles específicos de usuarios registrados, que guardan estrecha semejanza con los que habían sido identificados previamente en otros entornos de Internet, incluso desde antes de la invención de la WWW, particularmente en los foros de discusión *usenet*.¹⁹ Algunos de estos usuarios, a los que llamaré *ángeles de la guarda* (en alusión al término empleado en tales foros de discusión, y que es mencionado por Maltz, 1996) se caracterizan por apoyar a los nuevos usuarios (*newbies*) de manera espontánea, como me ocurrió al poco tiempo de haber comenzado a trabajar en el artículo relacionado con la brecha digital, como es posible observar en la siguiente captura de pantalla (donde dice “Bienvenido”):

¹⁸ No obstante esta precisión, consideramos que es pertinente aclarar que un usuario no registrado sí puede participar en discusiones con otros, sin embargo, lo hace desde una posición anónima que a pesar de la IP registrada, impide hacer referencia a un usuario en concreto.

¹⁹ *Usenet* es un sistema global de intercambio de mensajes electrónicos de carácter público, en foros de discusión que operan de manera similar a los tableros de anuncios, que en la actualidad está integrado a la suite de protocolos de Internet TCP/IP. Una de las mayores bases de datos de *usenet* es operada hoy en día por Google, y contiene elementos muy relevantes de la historia de Internet.

Usuario Discusión:Gbrlprzslzr

Hola!

Por favor deja aquí tus comentarios. ¡Gracias!

Hola, Gbrlprzslzr. Te damos la bienvenida a Wikipedia en español

Gracias por participar en el proyecto. Esperamos que la colaboración te resulte agradable y que aproveches tu estancia por aquí.

Wikipedia en español es una enciclopedia de **contenido libre** que surgió en **mayo de 2001**; desde entonces se han establecido varios principios definidos por la comunidad. Por favor, tómate un tiempo para **explorar los temas siguientes**, antes de comenzar a editar en Wikipedia.



Los cinco pilares de Wikipedia.

Principios fundamentales del proyecto.



Tutorial.

Aprender a editar paso a paso en un instante.



Programa de tutoría.

Solicita ayuda personalizada en tus primeros pasos.



Cosas que no se deben hacer.

Resumen de errores más comunes a evitar.



Las políticas de Wikipedia.

Estándares y reglas aprobadas por la comunidad.



Ayuda.

Manual general de Wikipedia.



Zona de pruebas.

Para que realices pruebas de edición.



Aprende a editar páginas.

Guía de edición de páginas wiki.



Preguntas más frecuentes.

Preguntas que toda la gente hace.



Café.

Donde puedes preguntar a otros wikipedistas.

Ésta es tu **página de discusión**, en la cual puedes recibir mensajes de otros wikipedistas. Para dejar un mensaje a otro wikipedista debes escribir **en su página de discusión**, si no, no será notificado. Al final del mensaje debes **firmar escribiendo cuatro ~~~~** o presionando el botón mostrado en la imagen. Recuerda que *los artículos no se firman*.

Para firmar usa este botón



Esperamos que pases buenos momentos en Wikipedia.

Bienvenido [editar]

Es un gusto que te hayas unido al proyecto WP. Yo llevo unos pocos años. Hace unos meses obtuve el doctorado en la UNAM. Es muy bueno que aquí haya gente como tu, con tu formación e interés. Eres bienvenido. Y cualquier cosa no dudes en preguntar. Saludos. -- (deja un mensaje)
05:18 23 abr 2008 (UTC)

Fuente: captura de pantalla

Esta imagen es particularmente relevante, no solo por el tono con el que este usuario escribió su mensaje de bienvenida, en el que además hace referencia a mi adscripción institucional y que constituye un referente común a ambos, sino porque es el que sigue de manera inmediata al colocado por el *bot*, y al que ya hemos hecho referencia.

Pudimos observar que este mismo usuario escribió al menos otro mensaje de bienvenida en la página de otro usuario:

página del usuario **discusión** editar + historial

Usuario Discusión:

Sobre municipios y demás cosas... [editar]

Gracias por escribir, bienvenido a Wikipedia, como te darás cuenta la Wikipedia es rápida, pero no tiene un ritmo fijo, si no que varia completamente y lo mismo los artículos, proyectos y temas. Hace unos meses yo participaba unas dos horas diarias, ahora casi nada (por trabajo y pendientes) y luego participo un poco y luego mucho y así. Ahora he dejado un poco la Wiki por que por andar con el proyecto Meta de Ajedrez le quitó tiempo a mis actividades así que hay que recuperarlo :-/

Respecto al tema de los municipios, lo mejor es tratar el asunto en la discusión de la Categoría de Usuarios de México a la cual espero ya te hayas inscrito, así nuestras ideas las verán más usuarios mexicanos. Esto mientras no se cree el proyecto que comentas y si gustas hacerlo que bueno, participaremos ahí. No dejes de avisar.

Revisa mi página de usuario, ahí encontrarás la categoría que te comento y una ayuda para que en tu firma haya un enlace directo a tu discusión como en la mía. Cualquier duda que tengas no dejes de preguntar que yo he tardado a veces bastante en resolver y podemos apoyarte.

Nos vemos.-- (deja un mensaje) 19:28 22 sep. 2005 (CEST)

Fuente: captura de pantalla

Luego de hacer una búsqueda con el término “bienvenido a la Wikipedia” en el buscador avanzado de este sitio, y seleccionando como área de búsqueda los espacios de

discusión de los usuarios; fue posible observar que este tipo de mensajes de cortesía son relativamente frecuentes. Aunado a las observaciones hechas a otras interacciones registradas en las páginas de los usuarios a las que se tuvo acceso durante la realización del trabajo etnográfico, esto parece sugerir que hay entre los usuarios registrado una fuerte tendencia a establecer contactos sí, como una estrategia que ha sido desarrollada por la comunidad para dar mayor fortaleza al modelo colaborativo abierto, como lo proponen Viégas, Wattenberg y Dave (2004).

Sin embargo, como lo hemos señalado, no todo es armonía y paz en la Wikipedia. Así como es posible observar actos comunicativos en los que se expresan valores que coinciden con sus pilares fundamentales, y que aluden a la solidaridad, el respeto y la tolerancia; de igual forma fue posible descubrir usuarios que participan en las discusiones o en las ediciones de los artículos con el propósito de generar controversia, buscando una respuesta emocional de los otros usuarios, especialmente de los novatos. Estos personajes son conocidos como *trolls* (Wikipedia, 2010b).

Al igual que los *ángeles de la guarda*, los *trolls* son términos que surgieron en los grupos de *usenet*, específicamente en *alt.folklore.urban*, a principios de la década de 1990. El nombre de *troll* se deriva del término en inglés *trolling*, y que se refiere a un estilo de pesca en el que se lanza una carnada y se espera a que un pez la muerda. Así, se empezó a usar la frase *trolling for newbies* para hacer referencia a lo que ocurre cuando un novato responde a un mensaje provocador, y posteriormente, por desplazamiento, se llamó *troll* a quienes llevan a cabo estas acciones disruptivas (Jargon File, 2003).

En la Wikipedia en español, es posible encontrar *trolls* merodeando, y sus acciones frecuentemente se manifiestan en la edición de datos evidentemente falsos o que se basan en posturas intencionalmente discriminatorias, de manera que usuarios no experimentados respondan a estos mensajes, en concordancia con lo encontrado por Hara y Shachaf (2006), de la Universidad de Indiana. Luego de hacer una observación a la Wikipedia en inglés, estos autores encontraron expresiones como “el Holocausto nunca ocurrió” o “la Wikipedia es comunista”, publicadas por este tipo de personajes que atentan contra la precisión y la confiabilidad de esta enciclopedia en línea.

Durante la observación etnográfica que realizamos, fue posible encontrar algunas actividades que ilustran este tipo de acciones. La siguiente imagen corresponde a una captura de pantalla de un usuario que ha trabajado temas como el sionismo y el racismo:

¿Antisemita? [editar]

¿Podría un antisemita escribir [este artículo](#)? Los trolls ya no saben que inventarse. Un saludo --[\[usuario\]](#) (discusión) 21:12 25 jun 2007 (CEST)

?¿?¿ [editar]

Esto  no está bien... [\[usuario\]](#)  13:09 15 ago 2007 (CEST)

Al próximo vandalismo te bloqueo ad infinitum. [\[usuario\]](#) (mensajes) 13:15 15 ago 2007 (CEST)

Fuente: captura de pantalla

Como es posible observar, en esta imagen aparece un ícono, que es el símbolo de la respuesta que la comunidad de la Wikipedia (al igual que otras comunidades virtuales en el pasado), han elaborado para enfrentar este fenómeno: “No dar de comer a los trolls”, es decir, no responder a sus mensajes y con ello desalentar sus acciones.



Fuente: Wikipedia (2010b)

Esta política presente en la Wikipedia en español (y en todas sus demás versiones), es una evidencia de los diversos mecanismos de control que han sido establecidos por su comunidad, para regular las acciones de quienes llevan a cabo modificaciones a sus artículos. Esta misma enciclopedia ha documentado ampliamente este fenómeno *troll*,²⁰ sus orígenes y algunas de sus manifestaciones, entre las que se destacan:

- Usuarios que afirman tener una identidad o estatus altamente improbables, incluso que sostienen ser “expertos” en un tema determinado sin serlo.
- Al expresar dudas sobre situaciones intencionalmente ingenuas u obvias

²⁰ El término puede ser empleado tanto como una acción, como un sustantivo.

- Mensajes políticamente discutibles, o que contienen aspectos de sus vidas privadas, que en ocasiones pueden incluir amenazas de suicidio (lo que se conoce como *troll plañidero*).
- Quienes insultan a otros usuarios por errores ortográficos (Wikipedia, 2010b).

No obstante lo anterior, es posible sugerir que las normas y valores presentes en la comunidad de usuarios de la Wikipedia en español, pueden dar lugar a tensiones sistémicas resultantes del enfrentamiento entre sus mismas directrices. Por ejemplo, mientras que el quinto pilar fundamental señala que “Wikipedia no tiene normas firmes más allá de los cinco principios generales enunciados aquí. Sé valiente creando, trasladando y modificando artículos, porque la gracia de editar es que, aunque se persigue, no se requiere la perfección. Y que no te asuste editar por miedo a ponerlo todo patas arriba” (Wikipedia 2010a), es claro que se trata de una invitación de la que abusan los *trolls*, y que al mismo tiempo se enfrenta a la tolerancia que se recomienda tener hacia el resto de la comunidad.

Tomando en cuenta lo anterior, encontramos que frente a acciones reiteradas de un *troll*, es posible que no solo no sea ignorado, sino que sea enfrentado una y otra vez hasta ser *desterrado* de la comunidad, como en el siguiente ejemplo:



Fuente: captura de pantalla

Como podemos sugerir con base en estos ejemplos ilustrativos, los usuarios que integran la comunidad virtual de colaboradores de la Wikipedia en español, dan lugar a acciones que, como en otro tipo de grupos sociales, tienen consecuencias. En concordancia con lo sugerido por Bateson (2008) y otros autores de la escuela de Palo Alto, es posible hablar de complejas interacciones en las que hay mutuas afectaciones.

Tanto los *ángeles de la guarda* como los *trolls* reciben algo a cambio de los actos comunicativos que establecen con sus pares; de la misma manera que aquellos con quienes se relacionan de manera directa y con la comunidad en su conjunto.

IV. Conclusiones

La Wikipedia es una herramienta hipertextual con altos niveles de interacción. Posibilita actos comunicativos de muy diversos tipos, que tienen que ver tanto con los artículos que constituyen el elemento central de su contenido, como con las relaciones que pueden establecerse entre sus usuarios.

En este trabajo hemos hecho énfasis en aquellas situaciones que permiten que la Wikipedia pueda ser usada como una mediación socio-técnica entre actores humanos y no humanos que participan de alguna manera en la construcción, edición y mantenimiento de tales contenidos. Dado el carácter público y la complejidad con que se presentan dichos actos comunicativos, consideramos que resulta poco adecuado hablar de situaciones comunicacionales tradicionales, como comunicación *uno a uno*, o *uno a muchos*, o *muchos a muchos*.

En el caso de los artículos, como lo hemos establecido en la primera parte, se trata de formas simbólicas multiautorales que presentan una trayectoria histórica en la que el sentido tiene una evolución que implica una construcción social, y al mismo tiempo, son consumidas por una audiencia que puede ser también parte de este emisor colectivo. Dada la condición potencial de lecto-escritores, quienes son usuarios de la Wikipedia difícilmente caben dentro de los roles clásicos de “emisor” o “receptor”, que en su concepción original implicaban una mutua exclusión, la imposibilidad de ser ambos a la vez, como en efecto ocurre en esta enciclopedia en línea.

Para llegar a esto, se llevó a cabo una observación etnográfica de un territorio virtual, que implicó una profunda participación en la comunidad estudiada. Dadas las características de Internet en cuanto a la representación de las identidades, así como a la naturaleza asincrónica (en tiempo y espacio físico) de los hechos que ahí ocurren; fue posible mantener un bajo perfil ante el resto de la comunidad, al tiempo que se conocieron dinámicas sociales accesibles en toda su amplitud sólo a quienes son miembros de dicho grupo.

Con base en ello, destacamos dos tipos de personajes presentes en este entorno, *ángeles de la guarda* y *trolls*, que además, parecen reproducir el ciberfolclore que se presenta en otros espacios de interacción social en Internet, como los grupos de discusión, el *chat*, y más recientemente, el *blog*, el *microbloging* (Twitter) y los sistemas para manejar redes sociales (como Facebook).

En efecto, en todos estos servicios y herramientas tienen lugar comportamientos como los que observamos en la Wikipedia en español. Confirmando lo sugerido en otros trabajos, Internet no parece determinar la conducta humana en lo más mínimo, sino que más bien se trata de un relativamente novedoso espacio en el que se expresan de manera bastante coherente todos los rangos del comportamiento a los que hemos hecho referencia. Ante los lineamientos que hablan de tolerancia, participación y respeto (y que la mayoría parece tratar de seguir, de acuerdo con situaciones entre las que destacan su sentido de pertenencia a la comunidad y su involucramiento e interiorización del sentido abierto e incluyente de la Wikipedia), en ocasiones surgen actos comunicativos que irrumpen y confrontan, y ante los cuales, sólo una respuesta es la adecuada: no dar de comer a los *trolls*.

V. Referencias

- Bateson, G. *et al* (2008). *La nueva comunicación*. Barcelona: Kairós.
- Butler, B., Joyce, E. y Pike, J. (2008). "Don't Look Now, But We've Created a Bureaucracy: The Nature and Roles of Policies and Rules in Wikipedia". *Proceeding of the twenty-sixth annual SIGCHI conference on Human factors in computing systems*, 1101-1110
- Crovi, D. (2002). "Página Web: una propuesta para su análisis". *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 185, 13-33.
- Goffman, E. (2006). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Hambridge, S. (1995). "RFC 1885 - Netiquette Guidelines", disponible en <http://www.rfc-editor.org/rfc/rfc1855.txt> (acceso: 12 de mayo de 2010)
- Hammersley, M. y Atkinson, P. (1994). *Etnografía. Métodos de investigación*. Barcelona: Paidós
- Hara, N. y Shachaf, P. (2006) "Beyond Vandalism: Trolls in Wikipedia", disponible en <http://rkcsi.indiana.edu/article.php/2006-fall/82> (acceso: 15 de mayo de 2010).
- Hine, C. (2004). *Etnografía virtual*. Barcelona: Editorial UOC
- Jargon File (2003). "Troll", *The Jargon File*, v. 4.4.7, disponible en <http://catb.org/jargon/> (acceso: 15 de mayo de 2010).
- Landow, G. (1994) (Ed). *Hyper / Text / Theory*. Baltimore: Johns Hopkins University Press.

- Pérez Salazar, G. (2009). *Internet como medio de comunicación*. Tesis de doctorado. México: UNAM.
- Lèvy, P. (1999). *¿Qué es lo virtual?*. Barcelona: Paidós.
- Maltz, T. (1996). "Customary Law & Power in Internet Communities", *Journal of Computer mediated Communication*, 2 (1), disponible en <<http://jcmc.indiana.edu/vol2/issue1/custom.html>> (acceso: 11 de mayo de 2010).
- McMillan, S. J. (2005). Exploring Models of Interactivity from Multiple Research Traditions: Users, Documents, And Systems. En: Leah Lievrouw y Sonia Livingston (Eds.), *Handbook of new media: social shaping and the social consequence of ICTs*, (pp. 163-182), Londres: SAGE.
- O'Reilly, T. (2005). "What Is Web 2.0. Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software", disponible en <<http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html> > (acceso: 6 de mayo de 2010).
- Rheingold, H. (1996). *La comunidad virtual. Una sociedad sin fronteras*. Barcelona: Gedisa.
- Shannon, C. y Weaver, W. (1949). *The mathematical theory of communication*. Chicago: University of Illinois Press.
- Viégas, F.B., Wattenberg, M. y McKeon, M. M. (2007). "The hidden order of Wikipedia". *Proceedings of HCI 2007*, 445-454.
- Viégas, F.B., Wattenberg, M. y Dave, K. (2004). "Studying Cooperation and Conflict between Authors with history flow Visualizations". *Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems*, 575-582.
- Wikipedia (2010a). "Wikipedia: Los cinco pilares", disponible en <http://es.wikipedia.org/wiki/Pilares_de_wikipedia> (acceso: 4 de mayo de 2010).
- Wikipedia (2010b). "Troll (Internet)", disponible en <http://es.wikipedia.org/wiki/Troll_%28Internet%29> (acceso: 15 de mayo de 2010).