

## EL CONSUMO Y USO DE PANTALLAS EN LOS CIBERS DE ROSARIO 2005-2007

### THE CONSUMPTION AND USE OF SCREENS IN THE ROSARIO'S CIBERS 2005-2007

Dr. Sebastián Ramiro Castro Rojas  
Universidad Nacional de Rosario  
srcastro@unr.net.ar  
Argentina

#### Resumen

En este artículo se aborda la problematización de las prácticas de los sujetos en los ciberlocales. Se realiza una descripción de las características de los usuarios de las pantallas en los ciberlocales rosarinos en el período 2005-2007. Se presenta un análisis del fenómeno bajo estudio basado en las observaciones realizadas en ciberlocales seleccionados de tres zonas de la ciudad. Qué usan, cómo las usan y cuánto tiempo le dedican al consumo de pantallas y productos digitales de la red –messenger, chat, juegos en red- permite reconocer las maneras que las prácticas, el uso y el consumo se presentan en los usuarios de ciberlocales. Los aportes de Goffman permiten acercarse a estas experiencias abordando las acciones individuales como marca del uso de los sujetos. Además se plantea una posible tipología de usuarios de ciberlocales de la ciudad de Rosario.

**Palabras claves:** Ciberlocales, TICs, Tecnoambientes, Prácticas.

#### Abstract

This article is about people's practices at cyber cafés. A description of the characteristics of the screen users from Rosario city is studied during 2005 – 2007. Besides there is an analysis of this phenomenon based on the study of observations done at different cyber cafés from three selected areas of the city. Through the analysis of what people use, how they use that and the amount of time they spend in front of the screen and other digital products of the net – messenger, chat, games –the different practices, use of the cyberspaces are recognized. Goffman's contributions allow an approach to the different experiences - individual actions of the users. Moreover there's a users' possible typology of cyberspaces from Rosario city.

**Key words:** Cyberplaces, ITCs, Technological Environment, Practices.

*(Recibido el 30/11/09)*  
*(Aceptado el 24/10/10)*

## 1. Introducción

**E**n este escrito se presentan fragmentos de los resultados del estudio realizado en la ciudad de Rosario acerca de las *“Modalidades de uso y apropiación de Tecnologías de Información y Comunicación y nuevos modos de relación: el caso de los ciberlocales de la ciudad Rosario en la actualidad”*.

El estudio general se focalizó en el período 1999-2007 ya que a partir de los últimos años de la década de los noventa se produjo en Rosario y en Argentina el desembarco masivo de la WWW y, como consecuencia la proliferación de “ciberlocales”, lo que generó transformaciones producto del uso de las TICs y los nuevos espacios. Luego de la crisis de 2001 se evidencia una irrupción desmesurada de locales que ofrecen conexión y servicios de Internet. De 90 locales que existían en 1999 en la ciudad, en 2002 sumaban 270: alcanzando los 800 en 2005 y 980 en 2007 -según datos de la Cámara de Ciberlocales de Rosario y el Registro de Habilitación de la Municipalidad de Rosario-.

El trabajo se realizó con un diseño y un abordaje metodológico cualitativo, de raíz etnográfica y fenomenológica. La investigación fue de corte exploratorio/descriptivo, en relación con los objetivos propuestos. La base empírica de la investigación estuvo constituida por entrevistas en profundidad, ya que está técnica resultó adecuada para proporcionar una descripción y comprensión interpretativa de las prácticas, en el marco de referencia propio del actor.

En este artículo se presenta una mirada de las prácticas y las maneras de hacer de los sujetos con los entornos tecnológicos en base al análisis de los datos recolectados en las encuestas realizadas conjuntamente con la reflexión de las observaciones realizadas en el terreno. Proponemos pensar las actividades y las rutinas no como acciones aisladas sino, tal cual lo plantea de Certeau (1996) como parte del hacer cotidiano y de las prácticas que los sujetos materializan en los entornos técnicos de comunicación.

¿Qué ha pasado? ¿Qué ha cambiado? La proliferación de entornos tecnológicos de comunicación desde las computadoras y su batería de herramientas de comunicación –e-mail, chat, foros, Messenger–, hasta los teléfonos celulares han invadido lo individual y lo colectivo. Pero además, lo que ha cambiado es el uso que se hace de ellos y, como consecuencia, se han modificado las formas de relacionarnos de manera sustantiva.

Las observaciones en terreno realizadas permiten afirmar que son los adolescentes y los más jóvenes los que se apropian de manera diferenciada e intensiva de los entornos tecnológicos –juegos en red y play station–, pero también de otros entornos técnicos e informáticos de comunicación como los celulares y los mensajes de textos– como actividad cotidiana y práctica. Ellos fueron quienes viabilizaron el paso de un uso instrumental, a un uso habitual/cotidiano donde los entornos son vehículo de contacto y socialización. El uso lúdico de las TICs y sus diversas interfaces –celulares, PC, ipod, MP3– demuestran que poco a poco están transformando las maneras de contacto, ya que han permeado el tejido social en su conjunto. Antes, el club o la plaza eran el lugar de socialización y de encuentro. Hoy el ciber y el telecentro son los elegidos por ellos. En Rosario, en el 2004, eran 281 los locales habilitados para ofrecer servicios de Internet y hoy superan los 900 según informa el Registro de Habilitación de Comercios de la Municipalidad de Rosario. Otro dato es que existen más de 40 millones de líneas de celulares activas –en abril 2008–, de las cuales la franja de usuarios que va desde los 14 a los 25 años ocupa casi el 50<sup>1</sup>. Son los jóvenes quienes van a la delantera en cuanto a uso de las tecnologías y son también ellos, con sus prácticas cotidianas, los que estampan las maneras de contacto, tanto entre sus pares como en la sociedad que poco a poco las incorpora a su cotidianeidad.

---

<sup>1</sup> Para ampliar ver INDEC y Informe Price & Cooke “Estudio de Usuarios de Telefonía celular 2004”, en “El uso de los SMS en los celulares esta creciendo”, <[www.datafull.com/infotech/nota.php?id=472](http://www.datafull.com/infotech/nota.php?id=472)> del 28/12/04.

Los entornos técnicos informáticos, entonces, han penetrado en nuestra cotidianeidad y en nuestras formas de relacionarnos. Se han vuelto imaginariamente imprescindibles para las relaciones individuales y colectivas. Estos usos de las Tecnologías de Información y Comunicación sobre todo de los jóvenes están posibilitando una transformación social y cultural en las prácticas. Estas prácticas tecnológicas son portadoras de nuevas formas de realizaciones personales y colectivas.

La masificación de las Tecnologías de Comunicación e Información (TICs) posibilitó que desde muchos lugares se comenzaran a desarrollar estudios que den cuenta del fenómeno de los locales que ofrecen servicios de conexión a la web.

Se reconoce, que las complejidades del “fenómeno ciber” se presentan de manera diferente en cada uno de los países. Argentina posee experiencias compartidas entre centros de acceso público como los Centros Tecnológicos Comunitarios y las franquicias de las empresas de Telecomunicaciones como Telecom, Telefónica, Telemundo. Además, se desarrollaron los emprendimientos privados conocidos como “Cibercafés”. Estos últimos, crecieron como una manera distintiva del fenómeno de acceso público/privado a la red mediante el pago del tiempo consumido. Estas experiencias se iniciaron a fines de los años noventa y aún en la actualidad prevalecen en cantidad en los grandes centros urbanos en contraposición a los centros de acceso instrumentados desde el gobierno nacional.

Los estudios sobre el fenómeno de locales con conexión a la web posee disímiles enfoques. En este sentido, la apreciación de Finquelievich (2007) acerca de que desde los años noventa, existe una literatura exponencialmente creciente, que analiza las maneras en la que el uso de tecnologías en red, afectan o pueden impactar en la vida contemporánea parece acertada. Esta bibliografía comprende temas como el e-comercio y e-gobierno, ciudades digitales, e-educación, e-salud, inclusión y exclusión, e-economía, e-política y comunidades virtuales, entre muchos otros.

Autores como Stewart, Nunes, Rifkin, Finquelievich, Maeso hacen hincapié en el desarrollo y crecimiento que los lugares públicos de acceso a Internet han tenido en los últimos quince años. Retoman el trabajo de James Stewart, para establecer que “... muchos de estos estudios se focalizan sobre comunidades que no están ancladas geográficamente y que conciben a individuos aislados en sus cuartos o sus oficinas interactuando con estas comunidades globales. Sin embargo, se ha prestado muy poca atención a los puntos físicos donde las TIC se facilitan al uso público. Esto se ve reforzado por el modelo dominante de propiedad y uso individual de la tecnología [...]. Sin embargo, en América Latina el uso de cibercafés ocupa el primer lugar de acceso en numerosos países y el segundo en otros, como Argentina.” (Stewart, J: 1999). Stewart señala, además, que el alto uso de cuentas de mail de webmails gratuitos es un indicador de que muchos de los usuarios no poseen su propio acceso a Internet, o que acceden con frecuencia a sus e-mails desde lugares alejados de su propia computadora. “Por su parte, Sonia Liff (2003) plantea que los cibercafés son un vínculo entre lo ‘real’ y lo ‘virtual’, lo ‘local’ y lo ‘global’. Menciona que las propiedades de la heterotopía (diversidad de lugares que reflejan otros lugares) de Foucault se expresan en los cibercafés, pero en grados diferentes, explicados por los tipos contrastantes de cruces de fronteras entre prácticas.” (Finquelievich y Prince, 2007: 9,10). Esto se ve reflejado en cada uno de los lugares que ofrecen conexión a la red de la ciudad de Rosario, ya que esta diversidad a la que hace referencia Liff en los lugares de acceso, es una huella visible cuando se asiste o visita los Cibers.

Estos lugares públicos –cibers- de acceso a la información, de conexión con la Internet, que incluyen espacios de entretenimiento son sitios que disponen de equipamiento técnico que, desde lugares físicos en la ciudad o en el barrio, permiten lo que se llama ‘movilidad’. Esta particularidad de los nuevos usuarios de las TICs es propia de usuarios “tecnologizados”. Esta característica no está necesariamente vinculada a la propiedad de dispositivos tecnológicos que lleven consigo, -como teléfonos celulares o palm tops-, sino al acceso a múltiples puntos fijos de conexión dispersos en el territorio, tanto en su ciudad o país como en el extranjero. Los cibers por su extensión y presencia en el territorio cumplen esta función de garantizar un punto de acceso a la información en cualquier lugar.

La Argentina ha experimentado diferentes etapas de acceso o conexión a la Internet. Se reconocen cuatro momentos que incluyen a los usuarios y sus formas de acceso a la red en los últimos quince años. “Los cibercafés concentran en Argentina a gran parte de los usuarios de Internet: en los primeros tiempos de la difusión de Internet (en el período previo al 2000) la entrada a la Red se efectuaba desde el lugar de trabajo. A continuación, el principal lugar de acceso fue el hogar. En tercer lugar la mayor parte del ingreso se produjo en los lugares públicos de acceso privado (cibercafés, locutorios, telecentros, etc.), que en el año 2004 representaban el lugar de conexión más habitual para el 46% de los usuarios argentinos de Internet, según un estudio de Prince & Cooke. La medición del año 2006, y según la misma fuente, muestra que un 34.3% de personas accede desde los ciber, distribuidos en barrios que abarcan todos los grupos socioeconómicos. Pero quizás lo más notable es el uso de cibercafés por usuarios de bajos ingresos, incluyendo niños, niñas y adolescentes en situación de calle y habitantes de barrios carenciados.” (Finquelievich y Prince; 2007: 11).

En el mundo, así como en el resto de Latinoamérica, el crecimiento exponencial de locales que ofrecen servicios de acceso a Internet desdibujó la brecha de clases sociales. Estos lugares son concurridos en diferentes horas del día por distintas personas. Nunes (1999) propone que los cibercafés funcionan como “espacios de otro lugar” (“spaces of elsewhere”), en los cuales el potencial de desplazamiento en el ciberespacio resulta ser un modo de membresía. Lo que se comparte en ellos es el nomadismo electrónico entre lugares geográficamente dispersos, en lo que Manuel Castells (1997) llama “el espacio de los flujos”.

Esta potencial circulación virtual explicaría por qué, tanto en Argentina como en el resto del mundo, los cibers sirven sobre todo para enviar y recibir e-mails. Pero además de los usos de servicios en Internet, también son lugares donde los diversos grupos socioeconómicos coexisten. “Algunos cafés [...] reciben chicos de la calle en los horarios más vacíos, del mismo modo que algunas personas sin techo utilizan los cibercafés para ‘recibir’ y ‘visitar’ desde sus direcciones electrónicas. De alguna manera, la ‘clase cibernauta’ se superpone, por espacio de unos minutos o de una hora, a las clases sociales. En los cibercafés, los hombres de negocios, los intelectuales, los estudiantes, los turistas internacionales, pueden compartir los productos materiales de esta sociedad con cibernautas menos favorecidos, aunque esta coexistencia no está libre de prejuicios de clase o de edad. En este sentido, creemos que los cibercafés son lugares privilegiados para explorar las dinámicas de los espacios en conflicto en la sociedad en red.” (Finquelievich y Prince, 2007: 12).

Otra de las características que se puede resaltar del fenómeno del crecimiento de los cibers en los últimos años es que todos pueden acceder al uso de entornos informáticos. El acceso no es sólo para los grupos económicamente favorecidos, sino también para todos los otros grupos sociales. Los cibercafés sirven para despegar a las computadoras y las conexiones a Internet del clásico paradigma de la propiedad y el uso individual del hardware. En este sentido, los cibercafés no se basan en la *propiedad* de la tecnología, sino en la posibilidad *compra de tiempo para usarla*. Por ello, estos espacios de acceso público a la red hacen que los individuos compartan tecnología en espacios privados de uso público y no en lugares individuales. Al decir de Rifkin (2000, en Finquelievich y Prince, 2007), al favorecer la presencia virtual en la red -a través de una dirección de e-mail o de Messenger, de la participación en un foro o en un chat-, antes que la presencia física (la propiedad de la computadora), los cibers también estimulan un modelo “redcéntrico” de apropiación y utilización de las TICs.

Finquelievich y Prince aclaran que son “... los cibercafés [...], con frecuencia, el lugar donde se accede a Internet por primera vez, donde el usuario inexperto se vuelve cibernauta. Parecen ser el lugar por excelencia de iniciación en el ciberespacio: el número de personas que aprendió pragmáticamente el uso de Internet en los cibercafés (con frecuencia, guiados por comprensivos dueños o empleados de los mismos) es superior al de quienes se instruyeron en sus hogares, y supera largamente a los que lo aprendieron en sus lugares de trabajo, dejando en un lejano cuarto lugar a las instituciones educativas”. (Finquelievich y Prince, 2007: 13).

James Stewart (2000) plantea, sin embargo, una particularidad de estos equipamientos urbanos: reflejan las necesidades de conectividad de gente que vive en una sociedad global, pero las ubican en un contexto local, proporcionando un espacio social, conveniente para el acceso a la tecnología: la “cara humana” de la sociedad de la información. Stewart sostiene que los cibercafés no son un fenómeno transitorio, sino una evolución y extensión de una institución muy antigua: como el café. “El cibercafé puede actuar como una entrada o portal entre una comunidad local, representada por individuos y grupos formales e informales, y comunidades en línea. Si la ciudad es nuestro hogar, entonces los cibercafés se vuelven una parte importante de nuestra vida doméstica. Los cibercafés traen las TIC a las comunidades reales, permitiendo a la gente que los use y aprenda a su propia manera. Los gerentes y clientes de los cafés encuentran nuevas maneras de incorporar este fenómeno global a la vida cotidiana de la ciudad”. (Finquelievich y Prince, 2007: 35).

Se está creando y ya se ha creado un espacio social de interacciones en red, que a su vez interaccionan con las relaciones en la vida presencial. El espacio social producido por estas comunicaciones en red no empieza ni termina en la pantalla de la computadora: por el contrario, se interpenetra con las redes sociales presenciales, y ambas se modifican mutuamente.

## **2.- Usuarios y prácticas en el ciberlocal.**

Aquí se presentan las caracterizaciones acerca de las actividades que los jóvenes realizan en estos espacios. Con este fin, se identificaron por un lado las formas en que acuden a los cibernets para relacionarse entre ellos en el mismo lugar, y por el otro se reconocieron las maneras habituales de contacto y su transformación, los modos en los que son reemplazados los viejos espacios tradicionales de encuentro –como las plazas o los clubes por los nuevos lugares como ciberlocales. Otras de las cuestiones relevantes desprendida de las observaciones es que los jóvenes se relacionan con los entornos de forma individual en una primera instancia para luego pasar a modos colectivos de vinculación. Primero, existe una relación directa del sujeto actor/usuario con las interfaces (lo individual), y recién en un segundo momento, las acciones en tanto usos y prácticas habituales de utilización de los entornos para establecer contactos con los otros (colectivo). Los más usados son messenger, e-mail, chat o foros. Los usuarios experimentan con el uso de las redes tanto en actividades individuales y colectivas, en busca de la satisfacción de sus necesidades de relación, buceando hasta dar con lo deseado.

Es común ver en las calles a los grupos de adolescentes que en la charla se muestran sus teléfonos celulares; o jóvenes que al tiempo que caminan, escriben en una pantalla diminuta. Es fácil reconocer también un ciberlocal, puesto que siempre se encuentra un grupo de jóvenes y no tan jóvenes en la puerta como señal de su presencia. Dialogan, interactúan cara a cara sobre las estrategias de juego a plasmar o intercambian secretos propios de las redes o de los juegos que son sus prácticas habituales en la red. Los más especializados se distinguen por su fisonomía, con colores y nombres asociados a las redes de comunicación. Sin embargo, los lugares que ofrecen servicios de Internet, también se diferencian unos de otros. Las fachadas exteriores son marcas de estilo.

En las observaciones, se percibe que también en el espacio del ciberlocal tienen lugar intercambios con la finalidad de entrar en relación. Los usuarios asisten día a día y en los mismos horarios. También se repiten las interfaces o sitios web que utilizan, los mismos salones de chat o ICQ. El mismo juego y la consulta de e-mail, el messenger o bajar música se convierten en pasos de una rutina. Usan los entornos siempre en un mismo tiempo planeado y repetido, ejemplo: 2 (dos) horas los días miércoles, como se analiza en el siguiente apartado.

## 2.1.- Métodos de acceso a los usuarios.

Para caracterizar a los usuarios se realizaron observaciones en terreno en tres locales<sup>2</sup> de tres zonas de la ciudad –Sur, Norte y Centro–. La selección se realizó teniendo en cuenta tres características que comparten los comercios elegidos: son ciberlocales, ofrecen servicios de Internet y juegos en red como rubro principal y cuentan con una infraestructura edilicia y ambientación interior (color de fachadas y paredes, música ambiente) que generan un espacio propicio a los usuarios. Las observaciones se realizaron durante 21 días en diferentes horarios. De las mismas se infieren algunos aspectos que caracterizan al uso en los locales en relación a estratificación etárea, sexo y posesión o no de competencias informáticas.

Las observaciones tenían como objetivo recolectar material para la construcción de tipologías de usuarios que caractericen las prácticas en tanto usos de los entornos y de los espacios. A continuación, describiremos las construcciones articuladas en base a las edades y formas de uso/consumo/prácticas de los entornos.

## 2.2.- Resultados de las observaciones de usuarios.

El trabajo en terreno permitió la construcción de caracterizaciones de grupos de usuarios, útiles para reflexionar sobre las prácticas que los sujetos realizan en los locales. Se pueden identificar siete grupos diferentes de acuerdo a los horarios de concurrencia, las actividades que realizan en las redes y los modos de uso de los locales. Fue posible establecer, luego de la observación, “al grupo de jóvenes” como grupo diferenciado de usuarios, ya que tienen una frecuencia repetitiva en tiempo y espacio en el uso de los entornos informáticos en los ciberlocales. Por ello se pone mayor énfasis en la descripción de este grupo que en otros.

- 1º grupo:** Usuarios adolescentes y jóvenes hombres que concurren al ciber a horarios prefijados, con reservas y que hacen del ciber un lugar más en su vida cotidiana. Llegan por la tarde y permanecen entre dos y cuatro horas jugando, acompañando a amigo/s o sentados en la puerta.
- 2º grupo:** Usuarios de insumos, jóvenes de ambos sexos, que concurren por la necesidad de utilizar Internet, ya sea para buscar información, bajar música, imprimir algún documento o revisar el correo electrónico. Este grupo concurre durante la tarde y en la noche, y cuando terminan de realizar su tarea se retiran del local.
- 3º grupo:** Usuarios jóvenes, hombres y mujeres que asisten regularmente a chequear su correo electrónico, ver páginas de ocio o culturales y se quedan un rato más utilizando el MSN si alguien está online. Una vez concluida la charla, se retiran. En algunos casos, también se quedan un rato más “enganchados” con algún juego. Este tipo de usuarios concurre generalmente todos los días, o día por medio pero con una permanencia promedio de una hora.
- 4º grupo:** Usuarios mayores, hombres y mujeres de más de 35 años, que ingresan al local más avanzada la tarde. Son clientes asiduos del lugar. Asisten en las mismas franjas horarias, pero ya en este caso concurren solos o en grupos de dos o tres como máximo, al igual que los usuarios nocturnos que en su mayoría y en forma solitaria, ingresan al local desde las 23 horas en adelante.

---

<sup>2</sup> Las observaciones realizadas conjuntamente con Sergio Scheffer se realizaron en los locales: “*Ciber Gravedad Zero*” de la zona centro, ubicado en las calles Entre Ríos esquina Zeballos. El local posee 27 terminales con monitores 27 pulgadas pantalla plana. Las PC del centro están reservadas para navegación y el resto para juegos, aunque en todas las PC se puede jugar en red; “*Ciber High Web*”, ubicado en la zona Sur de la ciudad en las calles Regimiento 11 y San Martín. Este local posee 37 terminales con monitores 25 pulgadas comunes. Las mismas están divididas, 12 PC están reservadas para navegación en el sector de fumadores y 25 están preparadas en red para juegos; “*Ciber Play Room Access Point*”, ubicado en la zona norte de la ciudad en la calle Solís 689 Bis. Este local posee 20 terminales con monitores 25 pulgadas. Además una pantalla de Play Station.

- 5º grupo:** Usuarios casuales (hombres y mujeres de 18 a 30 años) que no concurren al mismo ciber siempre, sino que por encontrarse cercanos, ingresan al local por alguna consulta o chequeo pero sin ser asiduos concurrentes de un ciber en particular.
- 6º grupo:** Los usuarios niños –entre 7 y 12 años de edad– constituyen la franja etárea de menor edad. Ellos también forman parte de la cotidianeidad de un ciber, algunos acompañados por sus padres, y, en la mayoría de los casos, por un hermano mayor. El hermano pasa a ser el confidente o ayudante del menor, a diferencia del padre que solamente funciona como compañía, o bien como referente para mostrarle determinada habilidad en un juego. Estos usuarios nacieron junto con las interfaces y, para ellos, ni Internet ni los ordenadores son ninguna novedad, sino que forman parte de objetos de su mundo cotidiano desde su nacimiento.
- 7º grupo:** Usuarios mujeres adolescentes. Permanecen menos tiempo que los varones en el ciber, ya que no son tentadas por las ofertas de juegos en red. Pueden verse grupos de dos a tres chicas que generalmente se agrupan en una misma computadora para usar el MSN o ver fotos de portales, fotologs, buscar canciones etc. Sus conexiones son de tiempos más cortos, pero se mantiene una periodicidad en las mismas.

Las observaciones dan cuenta de que los jóvenes realizan una apropiación de estas TICs de forma “natural”. Con respecto al sector de niños, las prácticas observadas parecen mostrarnos algo similar, ya que ellos se sientan en sus computadoras de turno y manejan la Pc o el juego sin mayores inconvenientes. La mayoría de las consultas son realizadas a sus hermanos y refieren a la comprensión del objetivo del juego “¿Y acá que tengo que hacer?”, sería una pregunta típica; pero no sobre el manejo del entorno, el juego en sí. Se percibe en cada usuario un aprendizaje propio de estas herramientas. Independientemente de la novedad del juego, se observa que los más chicos no necesitan instrucciones para usarlo. La simple exploración y la experiencia previa son suficientes.

El sector de adolescentes –parte del primer grupo– posee particularidades propias, ya sea por sus largas estadías en el local, así como por sus modos de utilizar las TICs colectiva e individualmente. Suelen llegar en grupos de cuatro o cinco personas, para usar los juegos en red<sup>3</sup> o bien llegan de a poco, aunque con la proximidad suficiente para incorporarse a la partida. Tal sería el caso de dos chicos que llegan a las 4 de la tarde y comienzan un juego de los denominados “de estrategia”. A los pocos minutos van llegando el resto de los amigos quienes, previo saludo y observación del estado del juego, se suman a la partida. En algunos casos, los jóvenes que están jugando ponen una pausa para explicar efusivamente sobre el estado o nivel del juego en donde se encuentran. De esta manera se suma a los recién llegados a la estrategia global que se está utilizando. Esta situación se repite diariamente en los mismos horarios con la presencia de un grupo homogéneo que se mantiene y otros que van rotando por días y horarios en los lugares observados.

Las experiencias vivenciadas en los ciberlocales inducen a reflexionar sobre los comportamientos de los sujetos usuarios en estos espacios. La obra de Goffman “*La presentación de la persona en la vida cotidiana*”<sup>4</sup> permite acercarse a estas experiencias abordando las acciones desde su mirada, ya que establece en sus escritos que trabajará “... una serie de características que forman, en su conjunto, un marco de referencia aplicable a cualquier establecimiento social concreto, ya sea familiar, industrial o comercial.” (Goffman, 1981: 11)

---

<sup>3</sup> Juegos como: *Counter Strike*, *Warcraft I, II, III*, *Age of Empires I, II, III*, *Swatt*, *A Call Of Duty* entre otros.

<sup>4</sup> Ver la obra de Goffman E. (1981) que desde un análisis dramaturgico realiza aportes sobre el accionar en la vida cotidiana, la acción social y la interacción de los individuos en tanto actuación, GOFFMAN, E *La presentación de la persona en la vida cotidiana*, Amorrortu Editores, Bs. As. 1981.

En los ciberlocales observados se suscitaron situaciones específicas que vale la pena mencionar. En uno de ellos, el operador de la tarde se suma a jugar con ellos y demuestra ser parte del grupo conociendo los nombres de pila y en un trato de confianza con los chicos. “Independientemente del objetivo particular que persigue el individuo y del motivo que le dicta este objetivo, será parte de sus intereses controlar la conducta de los otros, en especial el trato con que le corresponden.” (Goffman, 1981: 15)

Otras situaciones significativas se dieron en relación al comportamiento y la experiencia en tanto vivencias que los jóvenes realizan en el uso de las pantallas. En casos de grupos de jóvenes conformados por cuatro o seis personas se observó una suerte de teatralización por parte de los interactuantes del juego, una puesta en escena del mismo mientras la partida de juego iba avanzando. Los sujetos usuarios interactuaban con las pantallas y, al mismo tiempo, manifestaban su experiencia con movimientos corporales delante de su terminal y frases como: “...Me dieron!!!...” “...Acá me hicieron bolsa!!!...” “...Nooooy re viciado!!!...” “...Para!! No me dejen solo ayúdenme!!!...” “...Nooo me hice invisible, soy re grosso!!!...”. “En el escenario el actor se presenta, bajo la máscara de un personaje, ante los personajes proyectados por otros actores; el público constituye el tercer partícipe de la interacción, un partícipe fundamental, que sin embargo no estaría allí si la representación escénica fuese real.” (Goffman, 1981: 11)

Otras alocuciones, disparos y explosiones simuladas se escucharon a lo largo de la partida. Estas manifestaciones ambientaban el lugar y otorgaban a sus prácticas el clima necesario para que el juego y la experiencia de los sujetos sucedieran de forma completa. De esto se desprende que las acciones que los usuarios realizan con la pantalla y con las interfaces son individuales, pero también colectivas, de interacción con el grupo, con el ambiente y con los demás asistentes del local que experimentan a través de los dichos, las vivencias de los practicantes. Además, en los descansos pautados, estos usuarios revisan sus casillas de mail, dialogan por MSN, postean o piden fotos para sus espacios personales, los fotologs.<sup>5</sup>

“Se puede detectar un especie de MODUS VIVENDI interaccional. En conjunto, los participantes contribuyen a una sola definición total de la situación, que implica no tanto un acuerdo real respecto de lo que existe sino más bien un acuerdo real sobre cuáles serán las demandas temporalmente aceptadas. También existirá un verdadero acuerdo en lo referente a la conveniencia de evitar un conflicto manifiesto de definiciones de la situación”. (Goffman, 1981: 21) En estos momentos del juego en red “teatralizado” también surgen rivalidades y enojos vinculados a diversas situaciones: alguien no hizo determinada cosa, o bien fue dejado de lado por no tener tanta experiencia en el juego y pasa a jugar a otra cosa en forma individual, para luego acercarse y ser partícipe mirando el monitor de un amigo. Es aquí donde aparecen las alianzas entre jugadores tanto dentro como fuera del juego. Goffman entiende a esto como un “consenso de trabajo”. Esta caracterización llevada al uso y las prácticas de los usuarios en las pantallas se ve reflejada en las acciones que los practicantes ejecutan en las partidas que realizan de forma grupal. “Este consenso de trabajo establecido en una escena de interacción será de contenido muy diferente del consenso de trabajo establecido en un tipo de escena diferente”. (Goffman, 1981: 22)

Ejemplos de esto ocurren cuando un jugador más experimentado enseña al otro que está a su lado o lo anima -muchas veces es el operador del ciber quien cumple este papel haciéndolo jugar con él por ejemplo. Es a través de estas prácticas –el juego en red, su teatralización en un contexto ruidoso, y la presencia física en el ciber durante horas, ocupando o no una PC– que los jóvenes se apropian del lugar como un espacio de encuentro e interacción.

---

<sup>5</sup> La acción de postear fotos es uno de los nuevos fenómenos de consumo de los jóvenes. Es la tenencia de espacios personales en donde se suben fotos de todo tipo organizadas por álbumes y se dejan mensajes que quedan a modo de foro grabados en el mismo. Los más utilizados son los espacios fotolog de Terra. <<http://fotolog.terra.com/>> y el similar Blog de msn: <<http://spaces.msn.com/>>



Estos nuevos espacios muestran situaciones de relación mediadas por los entornos informáticos y las pantallas. Sobre estas formas de hacer, usar y practicar en un espacio prefijado con anterioridad –ciberlocal- es que se dan las nuevas maneras de interacción entre los usuarios. Aquí volvemos al planteo de Goffman que establece que: "... la interacción cara a cara puede ser definida, en términos generales, como la influencia recíproca de un individuo sobre la acciones del otro cuando se encuentran ambos en presencia física inmediata. Una interacción puede ser definida como la interacción total que tiene lugar en cualquier ocasión en que un conjunto dado de individuos se encuentra en presencia mutua continua; el término encuentro (encounter) serviría para los mismos fines. Una actuación (performance) puede definirse como la actividad total de un participante dado en una ocasión dada que sirve para influir de algún modo sobre los otros participantes. Si tomamos un determinado participante y su actuación como un punto básico de referencia, podemos referirnos a aquellos que contribuyen con otras actuaciones como la audiencia, los observadores o los coparticipantes". (Goffman, 1981: 27).

Este tipo de interacciones caracterizada por Goffman son las que habitualmente se vivencian en los ciberlocales. Los usuarios, jugadores, interaccionan entre ellos con la mediación de las pantallas, pero también, como se señalaba en párrafos anteriores, interaccionan con los coparticipantes, con la audiencia, con los observadores. Además "... cuando un individuo o actuante representa el mismo papel para la misma audiencia en diferentes ocasiones, es probable que se desarrolle una relación social. Al definir el rol social como la promulgación de los derechos y deberes atribuidos a un status dado, podemos añadir que un rol social implicará uno o más papeles, y que cada uno de estos diferentes papeles puede ser presentado por el actuante en una serie de ocasiones ante los mismo tipos de audiencia o ante una audiencia compuesta por la mismas personas." (Goffman, 1981: 28).

En síntesis, las actuaciones o performances que los sujetos usuarios realizan en estos ambientes poseen significados que representan una manera de hacer con el juego, de practicar con las interfaces, de experimentar las relaciones individuales y colectivas que posibilitan los juegos en red y los espacios como los ciberlocales. Los ambientes de estos espacios que fueron pensados para el uso de los entornos con la iluminación, los colores, los decorados que ayudan y colaboran para que cada sujeto usuario pueda interpretar su papel.

Además, fue posible reconocer en las observaciones la utilización de un lenguaje de grupo, con palabras que conllevan connotaciones y significaciones que la juventud utiliza a diario en sus maneras de relacionarse. Estas formas de expresión son propiedad de los jóvenes donde quedan excluidos aquellos que no lo manejan o decodifican. Estos usuarios – definidos como grupo uno- manejan sus propios códigos lingüísticos inherentes a los juegos, a la actividad del cibernauta y a su cotidianeidad. Otro ejemplo de las formas rutinarias o normas de uso de las interfaces en los locales se da en el momento del descanso o el fin de un juego. Nadie dice qué hacer al momento de terminar una partida o en la pausa de la misma y, sin embargo, automáticamente comienzan a revisar un sitio web de fotos, abren el MSN, ingresan a un chat o página determinada e incitan inconscientemente al resto del grupo a navegar o ver alguna cosa en su propia PC, o bien, se acercan al monitor del compañero para compartir y vivenciar la experiencia del otro. Estas acciones se realizan hasta que se proponga oportunamente el inicio de una nueva partida.<sup>6</sup> Otra de las características de los juegos en red y que se suman a las propuestas de las interfaces y las terminales son las Play Station. Si bien en el año 2005 sólo se registraban en Rosario seis locales que ofrecían este servicio, un año más tarde el número se había triplicado. La introducción de los juegos en red y en particular el más popularizado como el Play Station es un nuevo fenómeno de los locales que ofrecen servicios de Internet. En el último año se han registrado numerosos cibers que han incluido entre sus servicios esta interfaz de juego, incorporando algunos locales la última versión de este dispositivo de la marca Sony, la Play Station 3.

---

<sup>6</sup> Cabe destacar que los juegos del tipo estrategia pueden durar horas y hasta pueden grabarse para continuarse otro día, debido a la cantidad de pantallas y opciones posibles. Un buen jugador de *Age of Empire*, por ejemplo, puede prolongar una partida en modo difícil durante unas 5 horas.

Estas prácticas del sector joven de la población es patrimonio de la cotidianeidad de un ciber durante los horarios del mediodía y tarde, en donde la atmósfera es más ruidosa y apoyada por música a un volumen alto.

Al comienzo de la noche, este paisaje cambia por completo. La noche es el reino de la tranquilidad, la música pasa a ser más suave o bien baja su volumen junto con el cambio de operador (de 25 años para arriba). Quienes concurren a los cibers a partir de las 22 hs. son personas mayores y adultos, preferentemente universitarios. Aquí se encontrarían los usuarios del grupo tres y cuatro que describimos al inicio de este capítulo. En este caso la instancia de juegos en red disminuye considerablemente, aunque no desaparece, ya que hay jóvenes que siguen jugando con menos bullicio general. Estos usuarios “nocturnos” también se han apropiado de los entornos para satisfacer sus necesidades de uso individual y colectivo.

Además de los juegos, aparece más profundamente el uso de Internet y correo electrónico, ya que, en la mayoría de los casos, los jóvenes y adultos que se acercan al ciber a esta hora, lo hacen para chequear y enviar correos y buscar información en Internet, que será guardada en disquete o en pen-drive para llevarla al domicilio particular. La permanencia en el lugar está dada, una vez terminada la actividad principal por la que se concurre al ciber, por la presencia o no de contactos en el MSN.

La presencia del público adulto, de 30/35 años en adelante, es menor y mucho menos periódica la concurrencia a los locales. Estos usuarios son los que se encuentran dentro del cuarto y quinto grupo, usuarios ocasionales o que sus prácticas con los entornos no son repetitivas, en espacio y tiempo, sino esporádicas. En estos casos, el consumo tiene por fin, en su mayoría, tramitaciones o consultas, ayudados por el operador o alguna otra persona que lo acompaña y guía en el uso de las TICs.

Los entornos técnicos informáticos se han vuelto imaginariamente imprescindibles para las relaciones individuales, colectivas y han penetrando nuestra cotidianeidad y formas de establecer relaciones. Estos usos de las TICs están posibilitando una transformación social y cultural en las prácticas. Están presentes en la actualidad y son portadoras de nuevas formas de realizaciones personales y colectivas.

Estas prácticas entendidas como usos y costumbres, acciones y modos de hacer en los entornos y en los espacios que ofrecen servicios de Internet como los ciberlocales o telecentros observados se hacen visibles. Los usuarios realizan las mismas acciones en los juegos en red o en la red. Por tanto, las prácticas y su manera de hacer con los entornos informáticos se repiten día a día.

En resumen, las prácticas tecnológicas se convierten en naturales al ser parte de la *experiencia* de los sujetos. En este sentido, el uso, las prácticas, las actividades, las rutinas y las “acciones” o “maneras de hacer” con los entornos y las interfaces de las TICs es una forma distintiva del uso que los jóvenes realizan en la actualidad en los locales que ofrecen servicios de Internet, como los ciberlocales de la ciudad de Rosario.

### 3. Referencias Bibliográficas

Castells, M. (1997). *La era de la Información. Economía, sociedad y cultura, Vol 1, La sociedad Red*, Madrid: Alianza.

Cabral, V. (2001). *Los Centros Tecnológicos Comunitarios como puentes hacia la Sociedad de la Información*. Universidad Nacional de Río Cuarto Facultad de Ciencias Humanas. Departamento de Ciencias de la Comunicación. Febrero de 2001. Obtenido el 05 de febrero de 2006 en la World Wide Web: <http://www.links.org.ar/infoteca/ctccomopuentessi.pdf>.

De Certeau, M. (1996). *La invención de lo cotidiano, Tomo I Artes de hacer*. México: Universidad Iberoamericana.

Finkelievich S y Prince A. (2007) *El (involuntario) rol social de los cybercafés*, Buenos Aires: Dunken.

Fernández Maldonado A. M. (2000) *“Las cabinas públicas de Internet en el Perú. Perfil de usuarios y usos”*. Obtenido el 14 de febrero del 2007 en la World Wide Web: [http://www.elearningeuropa.info/directory/index.php?page=doc&doc\\_id=5077&doclng=7](http://www.elearningeuropa.info/directory/index.php?page=doc&doc_id=5077&doclng=7) , 2000.

Goffman, E. (1981). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Buenos Aires: Amorrortu Editores.

Maeso O. (2006). *“Centros de acceso público a las tecnologías de información y comunicación en América Latina: características y desafíos”*, CEPAL-OSILAC, Marzo 2006 Obtenido el 15 Junio de 2007 en World Wide Web: <http://www.cepal.org/cgi-bin/getProd.asp?xml=/publicaciones/xml/3/26273/P26273.xml&xsl=/ddpe/tpl/p9f.xsl&base=/socio/tpl/top-bottom.xslt/>

Rabadán, S. and Bassi R. (2002). *“Proyecto CTC: La experiencia argentina”*, paper presented at the workshop Apropriación Social de Tecnologías de la Información y la Comunicación, in Cajamarca, Perú, 17 al 24 de marzo del 2002.

<[www.edutic.org.ar/documentos/proyecto\\_ctc.pdf](http://www.edutic.org.ar/documentos/proyecto_ctc.pdf)>.

Rifkin, J. (2000). *La era del acceso. La revolución de la nueva economía*, Buenos Aires: Paidós.

Stewart, J. (2000). *CafemaTIC: The cybercafe and the community*. In: Michael Gurstein (Ed.). *Community informaTIC: Enabling communities with information and communication technologies* (pp. 320-339). Hershey, PA: Idea Group Publishing.