



Mark Zuckerberg, presidente y fundador de la red social en Internet Facebook, al lanzar la semana pasada en Nueva York el sistema de "anuncios sociales" personalizados ■ Foto Ap

LONDRES. Una tarde de marzo, el auxiliar de bibliotecario Graham Mallaghan salía de su trabajo en la Universidad de Kent, en Canterbury (Inglaterra), cuando vio un grupo de personas merodeando a la salida. Algunas comenzaron a injuriarlo. "Esperen a que salga, vamos a patearle la cabeza", gritó una.

Para Mallaghan, este incidente era parte de una situación confusa en la que se había venido sintiendo cada vez más intimidado y amenazado sin explicación evidente. Es decir, ninguna justificación, hasta que un conocido le dijo que echara un vistazo a Facebook, el más famoso sitio de redes sociales.

Cuando Mallaghan abrió la sesión, halló un grupo denominado "Para los que odian al gordito de la biblioteca", dedicado a insultarlo.

Una de las responsabilidades de Mallaghan es hacer que se guarde silencio en la biblioteca, y cree que el grupo fue construido por estudiantes inconformes con sus esfuerzos. Mallaghan, de 37 años, dice que el grupo comenzó a tener impacto en todos los aspectos de su vida: "En su mejor momento, tuvo 363 miembros. A mi esposa y a mí nos cortaron los frenos de las bicicletas. Personas se me echaban encima para tomarme fotos con sus teléfonos, porque hubo un concurso entre los del grupo para ver quién conseguía el mejor primer plano".

Sitios web como Facebook y MySpace son exportaciones primarias de la revolución Web 2.0, que llevó a los foros el contenido creado por los usuarios de Internet. El más grande de los sitios, MySpace, fue lanzado en agosto de 2003 y tiene ahora más de 200 millones de cuentas en todo el mundo. Hasta ahora Facebook ha reunido más de 49 millones de cuentas, entre ellas más de 5 millones en el Reino Unido, su tercer mercado. A escala mundial aumenta en 200 mil usuarios por día. La audiencia de MySpace está compuesta principalmente por adolescentes, mientras los usuarios de Facebook son mayores:

EN INTERNET, AMISTAD... Y ODIO

estudiantes universitarios y jóvenes profesionistas.

Estos sitios han crecido en forma exponencial durante los cuatro años pasados porque ofrecen una manera rápida, gratuita y fácil de que las personas se contacten en línea y se enlacen con redes sociales de 24 horas en torno a clubes de amistad, trabajo e intereses comunes. Es algo que puede imbuir nueva energía a amistades existentes y permite cultivar nuevas a una tasa asombrosa. Lo que se necesita es paciencia para crear un portal en cualquiera de estos sitios y ninguna inhibición para comenzar a compartir con todo el mundo detalles sobre uno mismo, su vida y pensamientos. Las puertas de las redes sociales están bien abiertas.

Las redes sociales actuales son de "amigos", la camaradería en línea que se expresa en los nexos que los usuarios crean entre sus páginas de inicio y las de otros miembros de la red. Y como no se necesita salir de la computadora para mantenerse en contacto con los amigos, uno puede tener cientos.

Mallaghan está aún perplejo por su experiencia y cree que el enorme número de personas que lo intimidaban tenía que ver con el medio a través del cual lo hacían. "Era como si separaran su vida en línea de la real. Pero yo no podía hacer eso: su comportamiento en línea tenía un efecto profundo en mí." Mallaghan piensa que sitios como Facebook "se prestan a estas cosas" y le preocupa cómo se comportan las personas cuando "algo les da una falsa valentía y creen que las van a atrapar".

Cuando EIU se acercó, vía Facebook, a una de las administradoras o presidentas del grupo "Para los que odian al gordito de la biblioteca", respondió con una declaración:

"Aparte de mi nombre, que aparece en el sitio web, no he participado en este asunto en absoluto. No quiero tener nada que ver con su información, pues no he tomado parte para nada. No mencione mi nombre en ningún artículo". Pero una vez que uno está ahí en la red, puede llegar todo tipo de visitantes inopinados, y no hay mucho que uno pueda hacer, excepto quizá quedarse callado y esperar que se marchen. El fundador del grupo no respondió a las solicitudes enviadas vía Facebook.

Laura Evans (no es su verdadero nombre) se sienta al lado de la ventana de una cafetería del norte de Londres. Afuera, el otoño hace su aparición en las calles. Periódicos, envolturas de dulces y hojas se agrupan, forman remolinos y revolotean rumbo al centro de la ciudad. Soplando a su taza, Evans mira a la calle y comenta sobre el aire, que ya se siente frío. Evans, de 24 años, cuenta que se integró a Facebook el año pasado por la razón más obvia de todas: sus amigos ya estaban ahí y ella comenzó a sentir que por ahí había una fiesta que se estaba perdiendo.

"Al principio estaba en contra. Una piensa que es sólo para chiflados, pero mis amigos siempre me decían que si Facebook esto y Facebook lo otro, así que me dije '¿por qué no darle una oportunidad?'" Laura construyó un portal personal en el sitio y, aunque el perfil en línea que creó era "poco realista", comenzó a captar amigos casi enseñuado. "Cuando empezaron a mandarme mensajes me sentí obligada a contestar, y es entonces cuando empiezan a absorberte. Me convertí casi en adicta y comencé a revisarlo todos los días... así que uno está siempre allí, intentando hacer nuevas conexiones."

Pero esta ávida búsqueda de

amistades tiene sus trampas. "Tenía toneladas de amigos, toda clase de personas, a unos ya los conocía, otros eran completos extraños", dice Evans, enumerando con los dedos los diferentes grupos: "Antiguos compañeros de escuela, conocidos de fiestas, muchos 'casuales' a quienes catalogo como amigos de amigos, ex novios -por alguna razón creen que éste es un buen medio para presentarse de nuevo- y, desde luego, los amigos que me invitaron a entrar".

En agosto, Laura recibió un mensaje de alguien a quien había desterrado de su vida unos años antes. Ella había cambiado su número telefónico y su correo electrónico, e incluso se había mudado de casa en un intento por evitar el contacto con ciertas personas. Y ahora estaban de regreso en su vida. La facilidad con la cual la encontraron fue un choque para ella.

El mensaje decía: "Apuesto a que no pensaste que te encontraría aquí; bueno, aquí estoy. Cambiaste tu número, como una cobarde... Ojalá no nos topemos de nuevo".

"Y ahí estaba yo mirando fijamente la computadora, pasmada; releendo el mensaje una y otra vez. No creí que fuera algo amenazante; si alguien te molesta, basta con dar por terminada la sesión. Pero aquí, a un clic, estaba una de las personas por las que había hecho tanto para distanciarme, y le había dado una cuchillada a mi burbuja social en línea."

Evans canceló su cuenta el mes pasado, pero confiesa que aún siente que se pierde de algo al no tenerla.

El otro lado de las redes

El libro de los enemigos. Su lema es: "Mantén cerca a tus amigos y más cerca a tus enemigos". Constituido como una réplica a la falsedad

de muchas amistades en línea, Enemybook cuenta con el respaldo de Facebook. Esto permite que se puedan añadir personas como enemigos Facebook debajo de los amigos, especificar por qué son enemigos y notificarles que lo son. Uno puede ver quién lo cataloga como enemigo e incluso hacerse amigo de los enemigos de sus enemigos.

Snubster. Similar a Enemybook, Snubster ridiculiza la noción de redes sociales, y puede apoyarse en Facebook. Los usuarios pueden elaborar listas de enemigos personales a partir de sus contactos de Facebook, y a cada uno se le enviará una nota de rechazo y se le notificará que está "advertido" o "muerto para mí".

El libro del odio. Siguiendo el modelo de Facebook, y con diseño casi idéntico, Hatebook ofrece un acercamiento menos amistoso a las redes sociales. Uno puede hacer amistad con "otros que odian" y su página de inicio le avisa cuando "otros pinches idiotas" entran en contacto con él. El sitio también proporciona un "mapa del mal" (*evil map*), en el que se marcan las ubicaciones de otros usuarios. Antítesis del énfasis de Facebook en hacer amistad, éste es un foro abierto para el insulto y la agresión.

Las redes sociales han transformado rápidamente cómo interactuamos y han comenzado a redefinir la idea de amistad, haciéndola algo más nebuloso que en la era anterior a la web. Pero donde la amistad ocasional prospera, la enemistad ocasional también. La asociación gratuita que los sitios de las redes sociales ponen al alcance de todos reduce ambos caminos, creando un instrumento igualmente rápido, sencillo y gratuito para quienes no quieren ser nuestros amigos. Y la presión social sobre los usuarios para que hagan más conexiones disemina la información personal de ellos en forma cada vez más indiscriminada.

Redes sociales abiertas para todos

¿Podría Facebook, red social que tiene tres años de fundada y fue la compañía de Internet más dinámica del año pasado, quedar pronto tan pasada de moda como AOL? A principios de la década de 1990 éste era un servicio popular en línea, pero restringido por cuestiones de propiedad. Luego el navegador Netscape hizo la web accesible para todos, y hoy AOL es una filial inútil de un conglomerado mediático. Puede que en las redes sociales en línea acabe de ocurrir otro momento así.

El primero de noviembre, una alianza entre Google y otras firmas anunció un plan para volver las redes sociales tan abiertas como hizo Netscape con la web. El grupo emitió un conjunto de normas, llamado OpenSocial, que permite a los desarrolladores de software escribir aplicaciones que funcionen en cualquier red social participante. Hasta ahora estas redes son Orkut, de Google; LinkedIn, Ning, hi5, Friendster, Xing, Plaxo y algunas otras. Juntas tienen unos 100 millones de usuarios, lo doble que Facebook. Oracle y Salesforce.com, dos empresas de

software para negocios, también apoyan las nuevas normas.

Este enfoque contrasta por completo con el de Facebook. En mayo este sitio comenzó a permitir que programadores externos escribieran aplicaciones para sus páginas, pero los obliga a aprender un nuevo lenguaje de su propiedad para hacerlo, de modo que esos programas sólo corren en Facebook. Gracias a la popularidad del sitio, eso no ha desalentado a los desarrolladores, pero ahora también cuentan con la opción de incorporar sus creaciones (*widgets*) sin mayor esfuerzo a muchas otras redes. Los principales desarrolladores de programas para Facebook, como Slide, iLike y RockYou, ya declararon que aprovecharán la oportunidad.

Marc Andreessen, cofundador de Netscape en los años 90 y cofundador de Ning, una de las asociadas de Google, cree que el enfoque OpenSocial es bueno para casi todo el mundo. En primer lugar, es "muy, muy bueno para la web". En segundo, lo es para los desarrolladores de Facebook, porque ahora



El presidente de News Corporation, Rupert Murdoch (derecha), y el gerente general y cofundador de MySpace, Chris DeWolfe, el 17 de octubre pasado en San Francisco ■ Foto Ap

pueden distribuir sus *widgets* en todas partes. En tercero, es bueno para quien desee convertir un sitio web en un *widget* de OpenSocial, lo cual es muy fácil.

En cuanto a Facebook, reconoce Andreessen, "probablemente prefiera dejar esa restricción de propiedad", como hizo AOL, pero no necesita ser tan lento como AOL

para adaptarse a un mundo abierto. Si la apertura significa que las redes sociales se vuelvan tan dominantes como la web en los años 90, todas las redes podrían salir ganando. Entre tanto, Facebook parece dispuesta a revelar una nueva iniciativa sobre publicidad en línea, campo dominado por Google.

FUENTE: EIU

► "Éste es un síntoma clásico del desarrollo inicial de estas cosas", dice Neil Munroe, director de asuntos externos de Equifax, agencia de información crediticia que ofrece asesoría a los consumidores en relación con los riesgos de socializar en línea.

El fácil acceso a la información personal es un problema permanente en las sociedades tecnológicamente avanzadas. Pero Murdoch cree que la naturaleza independiente de las redes sociales alienta a las personas a ser mucho más liberales con una información que, fuera de línea, considerarían privada. A menudo, en este ambiente en línea —donde aparentemente nuestras acciones carecen de consecuencias inmediatas— los usuarios de las redes comparten detalles personales que pueden conducirlos a ser víctimas de acoso o intimidación, en línea y fuera de ella. En octubre pasado, una investigación conducida por Equifax para la Semana de Prevención del Fraude de Identidad en el Reino Unido reveló que 83 por ciento de personas que usan redes sociales en línea proporcionaban su nombre completo, 38 por ciento revelaba su fecha de nacimiento y 63 por ciento hacía pública su dirección de correo electrónico.

Mientras las historias de Mallaghan y Evans demuestran cuán fácil es que los adultos atraigan desagradable atención en las redes sociales, hace tiempo que los sitios para personas más jóvenes están en el filo de la navaja del crimen basado en Internet, como muestran las incontables historias de depredadores sexuales que se aprovechan del velo de anonimato que la web les ofrece.

En Estados Unidos, las redes

sociales enfrentan creciente presión legal y política de funcionarios del orden público para que introduzcan una polémica tecnología de verificación de edades. Dirigida a desterrar a los depredadores sexuales en línea que se hacen pasar por jóvenes, la nueva tecnología está diseñada para proteger a los niños, que constituyen 22 por ciento de los usuarios de las redes. Este mes los directivos de la casa matriz de MySpace, la News Corporation, de Rupert Murdoch, se reunieron con fiscales generales estadounidenses.

Pero para muchos jóvenes y para sus padres, la amenaza de intimidación, transferida del patio de recreo a MySpace y sitios similares, es más que preocupante. En septiembre, el gobierno británico publicó manuales sobre cómo abordar la ciberintimidación, problema que —de acuerdo con la investigación conducida por el Departamento para Niños, Escolares y Familias— experimenta uno de cada tres niños. Ed Balls, secretario de Estado para Escuelas y Niños, expresó: "La ciberintimidación es un tipo particularmente insidioso de acoso, ya que puede seguir a los jóvenes a cualquier parte, y el anonimato que aparentemente cubre al autor puede hacerla aún más estresante para la víctima".

Se están tomando medidas para proteger a los niños del abuso en Internet. Sin embargo, si, como en el caso de Mallaghan, la víctima del ciberacoso es un adulto, ¿quién es el responsable de protegerlo?

Una respuesta es el empleador de Mallaghan, la Universidad de Kent. "No tenemos ninguna objeción en que los estudiantes usen sitios como Facebook mientras lo hagan de manera responsable", dijo una portavoz. "Sin embargo,

algunos de los comentarios en el sitio web eran profundamente ofensivos y, como empleadores de Graham, alertamos a Facebook sobre esta contravención a su código profesional."

De acuerdo con la guía de la Asociación de Profesores y Conferencistas, ésta era la ruta correcta que la universidad debía seguir. Cuando la ciberintimidación afecta a un empleado, las directrices sugieren que, una vez informados del material, "los directivos deben acercarse a los anfitriones del sitio web para asegurarse de que sea modificado o retirado de manera urgente, esto es, en 24 horas". Las directrices continúan diciendo: "Si el sitio web no cooperara, los directivos tendrán que ponerse en contacto con el proveedor del servicio de Internet".

Facebook dice compartir la opinión de que la ciberintimidación es inaceptable. Uno de sus portavoces expresó: "Facebook no tolera la ciberintimidación en su sitio y cancelará las cuentas que intimidan a otros en cualquier forma". En sus condiciones de empleo advierte que se desactivarán las cuentas de los miembros si intimidan, molestan o amenazan a otros usuarios o incurren en conducta depredadora o de acoso. Entre otras reglas, los miembros pueden perder sus cuentas si crean una identidad falsa.

Matthew Harris, socio de la firma legal Norton Rose y especialista en tecnología de la información y propiedad intelectual, explica que el hostigamiento o la intimidación pueden derivar en una acción legal contra el acosador. Agrega: "Así como el acosador es responsable de sus acciones, cuando la intimidación ocurre en línea, cualquiera que la facilite en Internet —por ejemplo, un sitio

de red social— y lo continúe haciendo una vez que ha sido advertido de lo que ocurre, podría ser igualmente responsable".

Mallaghan dice que el sitio web no respondió a la queja de la universidad "y no pareció hacer nada en absoluto al respecto". En cambio, Facebook respondió informando a la universidad que no recibía quejas de instituciones. Así que Mallaghan se puso en contacto con el sitio para solicitar que el grupo se cerrara. También ingresó al sitio web y utilizó la función de "reporte de grupo" para alertar a Facebook sobre la situación.

Facebook siguió permitiendo que el grupo existiera en su sitio web y no respondió a ninguno de los requerimientos de Mallaghan para que lo retirara. En cierto momento, con la ayuda del hijo de un colega, Mallaghan pudo tener acceso al grupo "Para los que odian al gordito de la biblioteca" y eliminó el contenido que tuviera más de un mes de creado.

Para Evans, la idea de ciberhostigamiento forma parte integral de la experiencia de las redes sociales. Viendo a través de la ventana de la cafetería, señala a las personas que bullen, una delante de la otra, en la luz húmeda y gris de la calle. "No soñarían siquiera con intercambiar insultos", dice. "Pero ponga a las mismas personas en línea y se estarán difamando unas a otras como si no hubiera un mañana."

La doctora Karen Long, conferencista de la Universidad de Sussex, especialista en psicología social en Internet, dice que la web simplemente sirve de nueva plataforma a un comportamiento que siempre ha existido. Describe el intercambio de ultrajes entre usuarios de las redes sociales como "lo

mismo que hace la gente cuando escribe insultos en las paredes de los baños públicos".

Pero Long está de acuerdo en que existen diferencias importantes de la experiencia en línea. "Los factores que limitan la conducta en la interacción cara a cara no están presentes en la interacción en línea", dice. "Las señales de estatus no existen, así que las personas se sienten más libres para ser antisociales." La percepción de poder evadir la responsabilidad es uno de los grandes peligros de las redes sociales. Muchos usuarios de los sitios web creen que lo que pasa en línea se queda en línea, pero, como sucedió con Mallaghan, no siempre ocurre así.

La ley busca cómo proteger de abuso a los usuarios de Internet, pero con frecuencia es más eficaz que los individuos se defiendan a sí mismos. Para ese objetivo hay un creciente número de grupos de voluntarios que se ocupan de mantener los valores de una adecuada ciber ciudadanía en línea y patrullan la web en busca de personas que hacen mal uso del ambiente que ésta proporciona.

Desde sus pequeñas oficinas en Pensilvania, Cyber Angels ha desplegado una operación mundial que ofrece protección a usuarios de la web. Lanzado como un brazo de Guardian Angels, grupo de voluntarios que se constituyó en 1979 para patrullar las calles y el Metro de Nueva York, ofrece apoyo y asesoría a las víctimas de ciberacoso e intimidación. Cyber Angels imparte clases semanales gratuitas en línea sobre una amplia gama de materias, para que los usuarios de la web entiendan lo que pueden hacer para protegerse de una probable intimidación.

"Ayudamos a recabar toda la información que tenga que entregar a la policía", dice Katya Gifford, portavoz del grupo. "El mayor número de quejas proviene de víctimas de redes sociales; es el caso más frecuente con el cual tratamos, y el problema parece estar en aumento."

En la cafetería se ha instalado el ruido. Al parecer, en el hospital de la esquina acaba de concluir una clase de cuidado posterior al parto a la que asistieron todas las madres y todos los bebés de Londres. El lugar retumba con una cacofonía de máquinas de café exprés, infantes que gritan y voces maternas que los calman.

Evans relata su vida después de Facebook: "Durante un tiempo estuve bajo su control; no podía cerrarlo, aunque quisiera, y siempre lo estaba revisando. No estar en él es como una discapacidad social, pero me parece ridículo. Prefiero estar afuera a que me controle".

Para esta investigación, su autor, Ed Hammond, creó dos cuentas en Facebook, una a su nombre y otra con un seudónimo. A los cinco días, la cuenta del seudónimo fue cancelada y su dirección de correo electrónico fue puesta en una lista negra.

FUENTE: EIU

