

Documentales interactivos: reflexiones en torno a los alcances y límites de la participación de usuarios a partir del análisis de tres casos

Interactive documentaries: reflections on the scope and limits of user participation based on the analysis of three cases

COMUNICACIÓN

Ignacio Dobrée

Universidad Nacional del Comahue, Argentina. Contacto: nachodobree@yahoo.com

Recibido: septiembre de 2019

Aceptado: noviembre de 2019

Resumen

A partir de las posibilidades de interacción que ofrecen, las tecnologías digitales han propiciado desarrollo de nuevas propuestas narrativas que incluyan a los usuarios. Parte de la producción documental ha asumido este desafío al ensayar nuevos modos de contar historias de lo real a través de la digitalización de diferentes materialidades discursivas y la habilitación para los usuarios de diferentes modos de participación. Este trabajo se pregunta en qué condiciones la “participación” se establece en las experiencias documentales interactivas.

Para poder esbozar una respuesta tentativa, se analizan las opciones de participación de tres documentales interactivos y las emplaza en la pregunta sobre las fronteras entre lo interactivo y lo transmedia. Como parte de las conclusiones, se pregunta sobre los vínculos que la apertura a la participación de usuarios establece con problemas de abordaje frecuente en las reflexiones sobre el cine documental.

Palabras clave: cine documental; interactivo; participación; transmedia.

Abstract

Based on the interaction possibilities they offer, digital technologies have led to the development of new narrative proposals that include users. Part of the documentary production has taken on this challenge by rehearsing new ways of telling stories of the real through the digitization of different discursive materialities and the empowerment for users of different modes of participation. This paper asks in what conditions “participation” is established in interactive documentary experiences.

In order to outline a tentative response, the participation options of three interactive documentaries are analyzed and placed in the question about the borders between the interactive and the transmedia. As part of the conclusions, it wonders about the links that openness to user participation establishes with problems of frequent approach in reflections on documentary cinema.

Keywords: Documentary cinema; interactive; participation; transmedia.

Introducción

La aparición y expansión de las nuevas tecnologías digitales han promovido cambios en los modos de producción, circulación y recepción discursiva. Una de esas transformaciones es el aumento exponencial en las posibilidades con las que cuentan los usuarios para hacer circular productos visuales y audiovisuales, ya sean de producción propia o ajena, nacidos digitales o resultado de la digitalización de productos de los medios precedentes.

Estas prácticas no son nuevas en pleno sentido. Intercambiar revistas de historietas o libros entre amigos también puede ser considerado como una forma de hacer circular productos culturales, al igual que tomar un par de tijeras, algo de goma de pegar y armar un *fanzine* para distribuir en una feria local. Lo mismo sucede al grabar para alguien una cinta con una selección de canciones referidas a una determinada temática, tal como hacía Rob, el dueño de la casa de discos en *Alta Fidelidad*, la novela de Nick Hornby. Es decir, la digitalización no es una condición ineludible para que los sujetos se apropien de los textos y los sometan a diferentes usos. No obstante, sería difícil negar que la digitalización constituye una de las condiciones materiales cuyos efectos han sido facilitar en extremo prácticas de este tipo y contribuido al mismo tiempo adelinear la dimensión interactiva de los entornos digitales.

En este contexto, las nuevas pantallas -entendidas como espacios en los que confluyen imagen fotográfica, animación, dibujo, audiovisual y multimedia (Murolo, 2012)- se han convertido en un espacio privilegiado para la exploración y explotación de esta característica. Al definir la interactividad, Carlos Scolari observa que ofrece la oportunidad de establecer entre usuario y medio una relación transformativa en tanto los nuevos medios ya tienen codificada la capacidad del usuario de modificar el flujo y la forma de presentar sus contenidos (2008, p. 97). De este modo, es posible distinguir entre *activo* (el rol interpretativo asignado a todo sujeto ubicado en la posición de recepción, llamas elector, espectador o usuario) e *interactivo* (definido tanto por la interconexión entre usuarios, como por la posibilidad que estos tienen de modificar la forma cultural mediadora).

La producción documental se ha sumado a esta búsqueda al ensayar nuevos modos de contar historias de lo real a través de registros digitales, la digitalización de diferentes

materialidades discursivas y la habilitación para los usuarios de distintos modos de participación. Alojados en Internet, accesibles a través de diferentes tipos de pantallas como las presentes en computadoras, tablets y teléfonos celulares, los llamados “documentales multimedia interactivos” (GifreuCastells, 2011) se diferencian de sus precedentes audiovisuales lineales en la medida en que sus estructuras narrativas ofrecen diversos recorridos que serán progresivamente actualizados a partir de opciones tomadas por el usuario. Incluso, aun cuando se podría considerar que el usuario ha “terminado” de navegar el documental, algunos de los recorridos disponibles permanecerán en el plano de la virtualidad si sencillamente se ha decidido no transitarlos. De este modo, la navegación por parte de los usuarios incorpora variados “niveles de indeterminación” (Alonso, 2012, p. 150) en las piezas dado que no se puede determinar de antemano cuáles serán las opciones escogidas.

Si intentamos ensayar una definición, podemos entender a estas piezas como discursos que, a partir de la mediación de un dispositivo tecnológico de raíz informática, permiten al usuario entablar una relación transformativa con la propia materialidad discursiva. A la vez, en tanto discursos, están principalmente constituidos por elementos provenientes de diferentes lenguajes (imágenes de diverso tipo, pero también textos y sonido) que, a partir de conexiones de orden indicial con su objeto, se proponen y son leídos como representación de instancias que se ubican por fuera del propio discurso; es decir, existe un acuerdo respecto a que se refieren, desde una determinada perspectiva, a aquello que habitualmente se ha dado en llamar “realidad”¹.

La definición considera tanto el carácter multimedia de este tipo de relatos, como de su propuesta interactiva. En relación al primero, reconoce el hecho de que estos relatos se “nutre(n) de las posibilidades expresivas de los diferentes códigos para contar una historia sobre una única plataforma digital” (Irigaray, 2015, p. 169). En cuanto al segundo punto, deben ser tenidos en cuenta no solo las posibilidades de navegación de cada pieza, sino también las opciones disponibles para que los usuarios / interactores puedan agregar contenidos.

Participación de usuarios en algunos documentales interactivos

Hablar de participación y de producción de contenidos por parte de quienes antes habían sido nombrados como espectadores, públicos o audiencias, puede llamar a entusiasmarse respecto a la consolidación de cierta tendencia que llevaría a hacer de las comunicaciones en entornos mediáticos procesos más horizontales. Esto puede tornarse

¹ Solo a modo de comentario diremos aquí que el documental se diferencia en sus formas típicas de otros discursos de lo real -como el informativo- por los procedimientos que en sus materialidades despliega para hacer evidente la diferencia entre discurso y su objeto. Asumiendo el riesgo de ser extremadamente simplificador, mientras el documental se presenta como diciendo “esta es una interpretación de la realidad”, el discurso informativo-periodístico plantea “esta es la realidad”.

particularmente evidente si consideramos que también sucede en el ámbito del documental, cuyos vínculos con diferentes experiencias de transformación social a lo largo de la historia han demostrado ser enriquecedores. Sin embargo, para evitar cualquier brote de optimismo sustentado en un determinismo que asocie cambios tecnológicos con prácticas transformadoras a nivel social, sería conveniente preguntarse por las condiciones en las que se da la participación en las experiencias documentales interactivas. En este sentido, exploramos tres documentales de este tipo con el objeto de precisar no tanto las diferentes opciones de navegación que cada uno de ellos ofrece (aunque algunas referencias a este aspecto se detallan), sino cuáles son las formas previstas en las propias estructuras textuales para la participación de los usuarios.

Alma. Hija de la violencia, de Miquel Dewever-Plana e Isabelle Fougère (2012)²

Este documental se articula a partir del relato en primera persona de Alma, una joven nicaragüense que durante cinco años integró una de las pandillas conocidas como las maras. Sobre fondo negro, en plano medio frontal, Alma recuerda durante cuarenta minutos su vida atravesada por la violencia.

El usuario tiene la posibilidad de interactuar con la pieza alternando las imágenes como si fuera un *switcher* televisivo. Mientras Alma continúa con su relato sin detenerse, el usuario puede acceder mediante un movimiento de mouse hacia arriba a fotografías y pequeñas secuencias de video y de animación que operan en la mayoría de los casos como refuerzo indicial del relato oral de la protagonista. Para volver al plano de Alma, se debe ejercer un movimiento descendente.

El documental se complementa con un grupo de módulos para entender algunas de las formas que asume la violencia en Guatemala (Prevención / Violencia / Maras / Guatemala). Cada uno de estos módulos presenta a la vez diferentes capítulos. Por ejemplo, el de Maras se divide en: 1- El infierno de las pandillas; 2- Las leyes de la mara; 3- La pandilla en la sangre; 4- La ley de la extorsión; 5- La cárcel como cuartel general; 6- La policía corrupta. En cada uno de ellos, se ofrece información mediante el modo presentación de diapositiva, con fotografías y texto en pantalla.

En relación a la participación de los usuarios, esta se limita a compartir en el espacio “Debates” una serie de comentarios seleccionados de Internet, que se presentan principalmente como informativos -dan pistas sobre lo que se puede ver- o valorativos respecto a la calidad del documental.

Prison Valley - The prison industry, de David Dufresne y Philippe Brault (2010)³

²<http://alma.arte.tv/en/webdoc/>

³<http://prisonvalley.arte.tv/?lang=en>

Prison Valley nos introduce en la vida de Canon City, una ciudad de 36.000 habitantes en Colorado, EE.UU. La pequeña urbe alberga trece prisiones, una de las cuales es Supermax, considerada la nueva Alcatraz del país.

El documental se estructura a partir de una voz en off en primera persona que toma a su cargo el relato de la investigación llevada a cabo por los realizadores. De este modo, nos encontramos progresivamente con entrevistas a diferentes personajes que aportan sus experiencias y opiniones respecto a la “industria de las prisiones”. Una inmigrante polaca que regentea el motel en el que nos alojamos, una periodista *free-lance*, autoridades gubernamentales, policías, esposas de internos, psicólogas que atienden a guardiacárceles son algunos de los personajes que ofrecen testimonios a los que los usuarios pueden acceder a medida que avanzan en el relato en la línea de la tradición periodística del *non-fiction*.

En términos de participación, los usuarios disponen de opciones como chatear con otros navegantes, hacer preguntas a los personajes del programa y participar de los foros. Los dos primeros no parecen ser del todo efectivos, registrando bajos índices de participación y, en general, ausencia o demora en las respuestas. En cuanto a los últimos, están habilitados temas como: “Celdas hechas en... prisión: ¿por razones morales o de costos?”; “Trabajo de los internos: ¿un medio para rehabilitar prisioneros o una forma de explotar mano de obra vulnerable?; “¿Prisiones privadas: rentabilidad, cuerpos y justicia. ¿Cuáles son los problemas y desafíos?”. A pesar de que los temas están prescritos de antemano, los usuarios pueden abrir discusiones referidas a ese tema, y así iniciar intercambios con pares interesados en los mismos problemas. Esta sección se revela mucho más dinámica que las dos mencionadas previamente.

Otra de las formas de participación previstas es a través de un registro en video. La sección “Clues” de *Prison Valley* -una de las opciones disponibles en la habitación del hotel en el que se aloja cada interactor- permite acceder a *souvenirs* y documentos que se van recolectando a medida que se navega por el documental. Entre los distintos objetos puestos a disposición sobre la cama del cuarto se encuentra uno titulado “¿Qué es el miedo?”, en el que es posible ver un video en el que algunos de los entrevistados responden a ese interrogante. En este espacio, los usuarios tienen la oportunidad de grabarse a sí mismos, contestar la pregunta y hacerla accesible a futuros visitantes.

Highrise, documental colaborativo del NFB (2009)⁴

El último documental que exploramos fue *Highrise*, un proyecto del National Film Board de Canadá que alberga diferentes documentales interactivos vinculados a los edificios en altura emplazados en diversas partes de este planeta.

⁴<http://highrise.nfb.ca/>

Entre otras opciones disponibles, se encuentra *A short history of the highrises*, un documental interactivo en cuatro partes que se basa en los archivos visuales del diario Times y en las imágenes enviadas por los lectores. En este caso, se trata de un relato audiovisual entre argumentativo y explicativo sobre la historia de los edificios de altura, con fotografías interactivas como pruebas (el usuario puede manipular las imágenes y, por ejemplo, arrastrar con el mouse un edificio para que crezca sobre una antigua foto de un Central Park casi virgen).

Esta pieza tiene habilitado un espacio para que los usuarios dejen sus comentarios sobre el documental, o compartir las propias experiencias de vida en o entre edificios altos. A la vez, se puede acceder a *Op-Docs: Your Stories of Life in High-Rises*, una galería en la que se publican fotografías y reflexiones enviadas a The Times por personas que viven en espacios urbanos con edificios, ubicados en diferentes lugares en el mundo. Los envíos de los usuarios se agrupan por región (Europa, Américas, Asia del Pacífico...) y por temas (balcones, niños, exteriores, niebla, historia, interiores...).

Entre lo interactivo y lo transmedia: la construcción del enunciado

A partir del análisis efectuado, podemos reconocer que la participación de los usuarios se establece dentro de marcos definidos con bastante precisión. En este sentido, Carlos Scolari plantea ciertas limitaciones respecto a los documentales multimedia interactivos en la medida en que “no estamos frente a una explosión de medios y contenidos generados por usuarios, tal como sucede con la ficción, sino que asistimos a una confluencia de sistemas de significación en un entorno digital interactivo” (2014, p. 77).

Lo que podemos observar es que en este tipo de narrativas, la interacción transcurre por unos caminos en los que libertad y coerción se debaten mientras el usuario selecciona sobre la plataforma digital unos recorridos en detrimento de otros. Porque si bien es cierto que la propuesta interactiva encierra una multiplicidad de opciones de las cuales sólo un conjunto reducido se actualizará en discurso por acción del usuario -o, en última instancia, todas las opciones de acuerdo a cierto orden impuesto por él-, no hay que olvidar que la interacción se produce en un contexto “donde las reglas y las condiciones fueron programadas de antemano por el autor” (Massou, 2014, p. 273).⁵

Al mismo tiempo, podríamos decir que, más allá de las decisiones de navegación que cada usuario toma, existe a la vez la posibilidad de que inscriba sus opiniones y narre sus experiencias en los espacios que cada documental ha previsto para tal fin. Esta situación nos invita a considerar la posibilidad de que no estamos ante fenómenos meramente

⁵ Carlos Scolari sostiene que el usuario de interfaces digitales pocas veces tiene una imagen del creador del sistema. En la mayoría de las ocasiones, cuando manipulan objetos en la pantalla, caen en la ilusión que “dialogan” con el sistema. “Esta ilusión es tan fuerte que el artificio interactivo -y su diseñador- desaparecen detrás de la naturalidad simulada de la interacción” (Scolari, 2004: 152).

interactivos, sino más bien transmediáticos en el sentido en que estos documentales no solo integran múltiples medios y plataformas como soportes del relato -características que comparte con las interactivas-, sino también comprenden que “una parte de los receptores no se limita a consumir un producto cultural, sino que se embarca en la tarea de ampliar el mundo narrativo con nuevas piezas textuales” (Scolari, 2014, p. 72).

El interrogante que surge, por lo tanto, es saber si las formas de participación previstas en las piezas interactivas analizadas habilitan a pensar en términos de fenómenos transmedia, o son alguna otra cosa. Las narrativas transmedia se definen por incorporar producción de contenido a cargo de los usuarios, y generalmente lo hacen en el sentido de que esto significa arrebatarse el control del significado al “autor” legitimado en la misma medida en que las comunidades de fans producen sus propios textos por fuera, y en muchas ocasiones, a contracorriente de las intenciones y motivaciones del autor (Jenkins, 2010).

La frontera entre unas narrativas y otras son borrosas, inestables, permeables, en la medida en que tanto unas como otras exigen del usuario una serie de acciones que trascienden la dimensión interpretativa. Incluso, tal como hemos señalado respecto a los documentales analizados, los usuarios disponen de espacios habilitados para dejar su huella, a través de opiniones, comentarios y la puesta en común de sus experiencias. A pesar de esto, no hay que dejar de notar que la participación de cada uno se despliega en un marco que ha sido previsto por el autor / realizador, quien no sólo define previamente los temas, sino también los formatos en los que esta es posible. Esta idea alcanza no solo a las diferentes posibilidades que ofrecen el texto, la fotografía o el video digital, sino también al tamaño y la extensión de los archivos y las condiciones en las que se establece el diálogo entre, según el caso, usuarios, personajes documentales y realizadores. Sería insensato no reconocer que hay contenido generado por los usuarios (un aspecto que nos tentaría a considerarlas como transmediáticos), pero este se presenta en un sentido muy limitado en la medida en que las opciones en las que se produce son definidas por otros. Al mismo, no hay que olvidar que los aportes de los usuarios alimentan el propio texto -son, por decirlo de algún modo, intratextuales-, sin generar nuevas piezas por fuera del texto base.

Este aspecto puede llegar a constituir un criterio a adoptar para diferenciar, al menos para el caso del documental, las narrativas interactivas de las transmedia. El punto de inflexión consiste en que los contenidos generados por los usuarios en las narraciones interactivas no van más allá de los límites materiales de la pieza, mientras que las transmedia sí podrían hacerlo.

Aceptar la posibilidad de introducir un límite material como elemento delimitador a la hora de clasificar las diferentes narrativas puede invitar a la polémica. Sin embargo, no se trata aquí de abonar una perspectiva que considere a los textos como unidades cerradas, sino más bien de asumir que la producción de un enunciado alcanza competencias que

trascienden la selección y ordenamiento de unidades. Bajo esta concepción, el autor -es decir, el productor del texto- no se limita a desarrollar las actividades clásicas, sino que se le reconocen otras como el diseño de las piezas y la programación de las modalidades de interacción.

En este sentido, el productor -sea individual o colectivo- construye un enunciado -la pieza documental- que anticipa de algún modo las potenciales y posiblemente diversas respuestas de cada uno de los usuarios, entendidas estas como las acciones que puedan llegar a desplegar en términos de navegación. De este modo, sus decisiones en torno a cuándo comenzar y finalizar, el ritmo de exploración y la velocidad de recorrido que él mismo impone, al igual que el tiempo que se detiene en cada uno de los fragmentos de video que se despliegan, pueden ser interpretados como elementos que definen su carácter activo, muy alejado de las representaciones estáticas que lectores y oyentes habían recibido por teorías centradas casi exclusivamente en la posición del hablante / productor. Es así entonces como el usuario se introduce en la propia obra para generar acciones cuyas consecuencias significativas van más allá de entenderlas como meras respuestas mecánicas a los clicks y movimientos de ratón, pero lo hace en una pieza que ya las trae previstas.

Asumiendo el riesgo de ser repetitivos ante esta aparente libertad alcanzada en las nuevas pantallas, es necesario volver a decir que la experiencia interactiva nunca es del todo autónoma en la medida en que se desarrolla en un contexto signado por los protocolos y programas desarrollados por los creadores de las piezas. Figura objeto de resignificación, es el productor textual quien funda mediante complejos procesos de programación un espacio que en última instancia determinará las formas y los alcances de participación y sobre el que los usuarios / interactores -siguiendo la metáfora propuesta por de Certau respecto a los lectores- “circulan sobre las tierras del prójimo, nómadas que cazan furtivamente a través de los campos que no han escrito” (1997, p. 187).

Lo que sucede en las narrativas transmedia es algo diferente. En ellas, los usuarios se apropian de los contenidos, los manipulan, los extienden más allá de los marcos instaurados en el texto por el productor. Incluso, hasta sería posible decir que no existe la necesidad de cuestionar los sentidos propuestos por el autor para que nos encontremos frente a un fenómeno transmedia ya que, en muchas ocasiones, la actividad de los fans, por ejemplo, se mantiene respetuosa de los lineamientos originales. Pueden llegar a ser, incluso, sus más severos y acérrimos defensores. El punto aquí es que los relatos sean llevados a espacios imprevistos. De alguna forma, para decirlo en términos bajtinianos, que generen una respuesta que pueda ser considerada como un nuevo enunciado.

Interrogantes abiertos en torno a la tradición documental

A pesar de la novedad que implica poder contar de historias de lo real a través de plataformas digitales que demandan la interacción y promueven la participación de los usuarios, los documentales interactivos no pueden desentenderse de problemas que históricamente han atravesado al género.

Como se desprende de lo ya expresado, la dimensión creativa se abre a nuevas experiencias ante las posibilidades que brindan los soportes digitales. En este sentido, las exigencias no se limitan al tratamiento creativo de la realidad señalado por John Grierson respecto al género documental cinematográfico -es decir, a operar sobre el registro de las materias de lo real de manera novedosa-, sino también al tratamiento creativo en las opciones de interacción y participación que cada pieza ofrece.

Sin embargo, los viejos problemas que se reinventan ante las nuevas situaciones no se limitan a este aspecto. Es así que podemos reconocer que al igual que los documentales en general, los interactivos también tienen el “potencial para cambiar considerablemente las percepciones públicas y para afectar seriamente las vidas de aquellos cuyas imágenes aparecen en el film” (Plantinga: 2011).

En su vocación de intervención pública, por ejemplo, la apertura a la participación de los usuarios puede ser leída como una forma de incentivar procesos de comunicación más horizontales, que favorezca la construcción del conocimiento a partir de la puesta en discurso de perspectivas y experiencias diversas. La consideración de esta posibilidad, no obstante, no debe hacernos olvidar la necesidad de reflexionar sobre el carácter mediado de toda producción discursiva, entre las que se incluyen las nuevas formas documentales, y sobre los límites y alcances que toda producción discursiva mantiene en su articulación con lo real. Para plantearlo en otras palabras es posible decir que el punto aquí es evitar caer en determinismos que asocien innovaciones tecnológicas con procesos de transformación social. En este sentido, acaso, cabría preguntarse si la participación no es más que otra de las formas que asume la estética de la transparencia como estrategia de construcción de la realidad.

A la vez, es necesario recuperar las preocupaciones éticas que han estado presentes en la primera línea del pensamiento de teóricos del documental, vinculadas a la manera en la que las personas aparecen representadas (Plantinga: 2011) y, también ahora, las condiciones disponibles para autorrepresentarse. En este aspecto, los productores deberían estar atentos a cómo garantizar -más allá de las opiniones favorables o no que puedan despertar en los usuarios- que los personajes documentales sean tratados bajo la consideración de que sus vidas continúan más allá de las piezas documentales y que las acciones que allí se concreten podrían afectarlas de un modo indeseable. Es cierto que es difícil anticipar lo que cualquier usuario pueda llegar a postear, y que tampoco es recomendable disponer de mecanismos de control que impliquen algún grado de censura previa, pero esto más que desalentar a los productores debería comprenderse como un

elemento que los estimule a ser imaginativos en el momento de diseñar las estructuras narrativas de la pieza y sus espacios de participación.

Referencias bibliográficas

Alonso, R. (2012). Nuevas tendencias en el audiovisual interactivo. La navegación como paradigma narrativo. En Carlón, M. y Scolari, A. (compiladores). *Colabor_arte: medios y artes en la era de la producción colaborativa* (pp. 141-153). Buenos Aires: La Crujía

DeCertau, M. (1997). *La invención de lo cotidiano. I. Artes de hacer*. México: Universidad Iberoamericana.

GifreuCastells, A (2011). El documental multimedia interactivo como discurso de la no ficción interactiva. Por una propuesta de definición y categorización del nuevo género emergente. Recuperado de [en línea]. *Hipertext.net*, 9 <http://www.upf.edu/hipertextnet/numero-9/documental-multimedia.html>

Irigaray, F. (2015). Periodismo transmedia: nuevas posibilidades narrativas y de experiencia de usuario. En Roitberg, G. y Piccato, F. (comps.). *Periodismo disruptivo. Dilemas y estrategias de innovación*. Buenos Aires: La Crujía.

Jenkins, H. (2010). *Piratas de textos. Fans, cultura participativa y televisión*. Barcelona: Paidós.

Massou, L. (2014). Las imágenes interactivas. En Gardies, R. (comp.). *Comprender el cine y las imágenes* (pp. 265-288). Buenos Aires: la marca editora.

Murolo, L. (2012). Nuevas pantallas: un desarrollo conceptual. En *Razón y palabra. Primera Revista Digital en Iberoamérica Especializada en Comunicología*. México. Recuperado de www.razonypalabra.org.

Plantinga, C. (2011). Documental. En *Revista Cine Documental*, 3.

Scolari, C. (2004). *Hacer clic. Hacia un sociosemiótica de las interacciones digitales*. Barcelona: Gedisa.

Scolari, C. (2008). *Hipermediaciones. Elementos para una Teoría de la Comunicación Digital Interactiva*. Barcelona: Gedisa.

Scolari, C. (2014). Narrativas transmedia: nuevas formas de comunicar en la era digital, en *Anuario AC/E de Cultura Digital*.