

¿Comunidades virtuales o sociedad red?

Manuel Castells*

La aparición de Internet como nuevo medio de comunicación ha generado una fuerte controversia sobre el surgimiento de nuevos patrones de interacción social. Por un lado, la formación de comunidades virtuales, basadas principalmente en la comunicación on line se ha interpretado como la culminación de un proceso histórico de disociación entre localidad y sociabilidad en la formación de la comunidad: nuevos y selectivos modelos de relaciones sociales sustituyen a formas de interacción humana limitadas territorialmente. Por otro lado, los críticos de Internet y los reportajes de los medios de comunicación, basándose a veces en estudios realizados por investigadores académicos, defienden la idea de que la expansión de Internet está conduciendo hacia un aislamiento social y una ruptura de la comunicación social y la vida familiar, porque los individuos se refugian en el anonimato y practican una sociabilidad aleatoria, abandonando la interacción personal cara a cara en espacios reales. Es más, se está prestando mucha atención a los intercambios sociales basados en identidades simuladas y en los juegos de rol. Por tanto, se ha acusado a Internet de incitar gradualmente a la gente a vivir sus propias fantasías on line y huir del mundo real, en una cultura cada vez más dominada por la realidad virtual.

Pero este debate, bastante estéril de por sí, adolece de tres grandes limitaciones. En primer lugar, su origen es anterior a la difusión generalizada de Internet, por lo que sus afirmaciones se basaron en principio en unas pocas experiencias de los primeros usuarios de Internet, con lo que se ampliaba la distancia social entre los usuarios de Internet y la sociedad en su conjunto. En segundo lugar, se llevó a cabo en ausencia de un verdadero corpus de investigación empírica sobre los usos reales de Internet. En tercer lugar, gira en torno a una serie de preguntas bastante simplistas y engañosas en último término, tales como la oposición ideológica entre la comunidad local armoniosa de un pasado idealizado y la alienada existencia del solitario internauta. En la actualidad, esas limitaciones se están disipando, por lo que deberíamos ser capaces de calibrar los patrones de sociabilidad que surgen de la verdadera práctica de Internet, por lo menos en las sociedades desarrolladas,

* En: Castells, Manuel *La galaxia Internet. Reflexiones sobre Internet, empresas y sociedad*. Capítulo 4: Plaza y Janés, Barcelona, 2001.

donde se ha producido ya una difusión masiva de Internet. Aunque el volumen de investigaciones académicas sobre este tema sigue sin estar a la altura de su importancia, actualmente contamos con los suficientes datos y análisis para basar nuestra interpretación sobre fundamentos menos resbaladizos que los de la futurología o el periodismo popular. El caso es que el tipo de preguntas que destacan en el debate público sigue centrado en unas dicotomías simplistas e ideológicas que dificultan la comprensión de los nuevos modelos de interacción social. Así pues, procederé con cautela en la elaboración del argumento que vaya presentar en este capítulo, disipando de entrada algunos errores habituales respecto al comportamiento social asociado con la comunicación en Internet, ordenando posteriormente la información que conocemos sobre este tema y tratando, finalmente, de sacar conclusiones de estos conocimientos para proponer unas cuantas hipótesis sobre los esquemas de sociabilidad que están surgiendo en nuestras sociedades.

Para hacerla me basaré en los esfuerzos realizados por varios académicos en su empeño por sintetizar e interpretar los datos disponibles sobre la relación entre Internet y la sociedad. En la elaboración de mis reflexiones me han resultado especialmente útiles los trabajos de Barry Wellman y sus colegas, la reseña de los estudios sobre comunidades virtuales de Steve Jones y la rigurosa reseña de los estudios sociológicos sobre Internet realizada por DiMaggio, Hargittai, Neuman y Robinson (2001). El resto de las fuentes utilizadas y comentadas en este capítulo aparecen en los enlaces de lectura.

La realidad social de la virtualidad de Internet

Para empezar, los usos de Internet son fundamentalmente instrumentales y están estrechamente relacionados con el trabajo, la familia y la vida cotidiana de los usuarios. El correo electrónico (*e-mail*) representa más del 85 % del uso de Internet, y la mayor parte de este volumen de correo electrónico está relacionado con el trabajo, con tareas específicas y con las relaciones entre familiares y amigos en la vida real (Howard, Rainie, Jones, 2001; Anderson y Tracey, 2001; Tracey y Anderson, 2001). Si bien los chat rooms, los grupos de noticias y las conferencias Internet multiusuario resultaron significativas para los primeros usuarios de Internet, su importancia cuantitativa y cualitativa se redujo con la difusión de Internet a gran escala. La actividad social en toda su diversidad se ha apropiado de Internet, aunque esta apropiación tiene efectos específicos sobre dicha actividad social, como explicaré más adelante. Los juegos de rol y la construcción de la identidad como base de la interacción on line constituyen una porción muy reducida de la sociabilidad basada en Internet, y es un tipo de actividad que tiende a concentrarse especialmente en círculos adolescentes. En efecto, los adolescentes son personas que se encuentran en un proceso

de descubrimiento de la identidad y experimentación con la misma, o de averiguar quiénes son realmente o quién les gustaría ser, lo cual abre un fascinante campo de investigación para comprender la construcción de la identidad y la experimentación. Sin embargo, la proliferación de estudios sobre esta cuestión ha hecho que se perciba a Internet como un terreno privilegiado para la práctica de las fantasías personales, cuando en realidad casi nunca lo es. Internet es una extensión de la vida tal como es, en todas sus dimensiones y modalidades. Es más, incluso en los juegos de rol y en los chat rooms informales, las vidas reales (incluidas las vidas reales on line) son las que determinan, definen, el modelo de interacción on line. Así, Sherry Trukle, pionera en los estudios sobre construcción de la identidad en Internet, concluye su clásico estudio indicando que «la noción de lo real se rebela. La gente que vive vidas paralelas en la pantalla está en cualquier caso limitada por los deseos, el sufrimiento y la mortalidad de sus seres físicos. Las comunidades virtuales nos presentan un dramático nuevo contexto en el que pensar sobre la identidad humana en la era de Internet» (1995: 267). En la misma línea, Nancy Bayrn, en su estudio sobre el comportamiento de las comunidades on line realizado sobre la base de su estudio etnográfico de r.a.t.s. (un grupo de noticias dedicado a las telenovelas) afirma que «la realidad parece indicar que muchos, probablemente la mayoría de los usuarios sociales de la comunicación mediante ordenador, crean sus propias identidades on line coherentes con sus identidades off line» (Baym, 1998: 55). En pocas palabras, los juegos de rol son una experiencia social interesante pero que actualmente no representa una porción significativa de la interacción social en Internet.

Las primeras etapas de los usos de Internet en los años ochenta se presentaron como el advenimiento de una nueva era de la comunicación libre y la realización personal en las comunidades virtuales construidas en torno a la comunicación mediante ordenador. Afirmaciones tales como la de John Perry Barlow, cofundador de la Fundación de la Frontera Electrónica (Electronic Frontier Foundation) de carácter libertario, son representativas de esta veta profética: «Estamos creando un espacio en el que las personas de este planeta puedan mantener [una nueva] clase de relación comunicativa: quiero ser capaz de interactuar plenamente con la conciencia que está tratando de comunicarse conmigo» (Barlow, 1995: 40). El influyente libro de Howard Rheingold, *Virtual Communities* (1993-2000) [versión castellana: *Comunidad virtual, una sociedad sin fronteras*], estableció el tono del debate en torno a esta cuestión al defender enérgicamente el nacimiento de un nuevo tipo de comunidad, que reuniría a la gente on line en torno a una serie de valores e intereses compartidos, creando unos lazos de apoyo y amistad que podrían a su vez extenderse a la interacción cara a cara. Lo que se prometía era la sociabilidad ilimitada. La experiencia de WELL, una comunidad virtual que surgió a mediados de los ochenta en el Área de la Bahía

de San Francisco, con la participación de figuras clave de los inicios de la cultura Internet, tales como Stuart Brand, Larry Brilliant y Howard Rheingold, parecía responder a dicho modelo. Sin embargo, a medida que Internet se fue difundiendo por el conjunto de la sociedad, sus efectos sobre la sociabilidad se hicieron menos espectaculares. Incluso WELL experimentó una considerable transformación a lo largo de los años, a medida que las presiones de la comercialización y los subsiguientes cambios de dueño iban transformando su identidad y su composición social, como demuestra el estudio realizado por Zhou (2000).

Frente a las afirmaciones de que Internet es una fuente de comunidad renovada o, al contrario, de que constituye una causa de alienación y escape del mundo real, parece ser que la interacción social en la red, en general, no tiene un efecto directo sobre la configuración de la vida cotidiana, más allá de añadir la interacción on line a las relaciones sociales previamente existentes. Así, Karina Tracey, refiriéndose a una importante encuesta longitudinal sobre los usos de Internet en los hogares del Reino Unido, llevada a cabo por British Telecom, no observa una diferencia demasiado grande entre los usuarios y los no usuarios de Internet en cuanto a su comportamiento social y su vida cotidiana, una vez aplicados los controles correspondientes para las variables sociales y demográficas (Tracey, 2000). Anderson *et al.* (1999), al analizar los datos del mismo estudio de BT, encontraron que la comunicación por ordenador y la comunicación telefónica son complementarias, particularmente en los contactos con amigos, si bien los usuarios de ordenador suelen tener menos contactos personales con sus familiares que los no usuarios. Los investigadores atribuyen estas diferencias a la procedencia social: las personas con un estatus social superior suelen tener más amigos, más diversos y que viven a mayor distancia, por lo que el correo electrónico se convierte en un buen instrumento para

Mantenerse en contacto con esta amplia red de amistades personales. Por otro lado, la gente procedente de las clases bajas tiende a mantener un contacto más habitual con familiares y vecinos, por lo que tiene menos necesidad de comunicarse a grandes distancias. Sintetizando los datos de su estudio, realizado sobre 2.600 personas residentes en 1.000 hogares del Reino Unido, Anderson y Tracey llegaron a la conclusión de que «no hay ninguna evidencia en estos datos que indique que las personas que actualmente tienen acceso a Internet en el domicilio y hacen uso de él, pasen menos tiempo viendo la televisión, leyendo libros, escuchando la radio o dedicados a alguna actividad social en el hogar, que los individuos que no tienen (o ya no tienen) acceso a Internet en su casa. El único cambio experimentado por la gente que tiene acceso a Internet desde su domicilio es un aumento del tiempo dedicado a escribir mensajes electrónicos y navegar por la red -un resultado obvio-. Por otro lado, los únicos cambios asociados a la pérdida del acceso a

Internet se manifiestan en pasar menos tiempo cocinando o están relacionados con cambios en las circunstancias educativas y en el empleo remunerado a domicilio» (2001: 16).

En Estados Unidos, Katz, Rice y Aspden (2001) analizaron la relación entre el uso de Internet, la participación ciudadana y la interacción social, basándose en una serie de sondeos telefónicos a escala nacional llevados a cabo en 1995, 1996, 1997 Y 2000. Encontraron que el nivel de participación política y relación social entre los usuarios de Internet era igual o superior al de los no usuarios. A su vez, constataron que existía una correlación positiva entre el uso de Internet y la frecuencia de las llamadas telefónicas, así como con un mayor grado de interacción social entre los usuarios. Los usuarios de Internet tendían más que los no usuarios a reunirse con amigos y a mantener relaciones sociales fuera de casa, aunque sus redes de interacción estaban más dispersas espacialmente que las de los no usuarios. Tanto en el caso de los usuarios veteranos como en el de los recientes, su actividad on line no afectaba demasiado a la cantidad de tiempo dedicado a la familia y los amigos. Una décima parte de los usuarios de Internet hicieron nuevos amigos on line y participaron activamente en las comunidades on line.

La investigación de Howard, Rainie y Jones (2001), basada en una encuesta realizada en el año 2000 sobre una muestra representativa de la población estadounidense en el marco del Internet and American Life Project del Pew Institute, aporta conclusiones en la misma línea: el uso del correo electrónico contribuye al incremento de las relaciones sociales con familiares y amigos y extiende los contactos sociales en general, después de controlar otras posibles variables. Otra encuesta llevada a cabo por Uslaner (1999) encontró que los usuarios de Internet suelen tener una red de relaciones sociales más amplia que los no usuarios.

En su importante obra sobre la disminución del grado de participación social en Estados Unidos, Robert Putnam hace la siguiente afirmación: «Sabemos también que los primeros usuarios de tecnología de Internet no eran ni más ni menos socialmente participativos que los demás. Para el año 1999, tres estudios independientes (incluyendo el mío) confirmaron que, después de controlar [los efectos de] el alto nivel educativo de los usuarios de Internet, estos no se diferencian en absoluto de los no usuarios en cuanto a su nivel de participación social» (2000: 170).

Si acaso, Internet parece tener un efecto positivo en la interacción social y tiende a aumentar el grado de exposición a otras fuentes de información. Di Maggio y otros (2001) informan sobre los resultados de diversas encuestas de participación pública que indican

que los usuarios de Internet (una vez controladas otras variables) leen más literatura, asisten a más acontecimientos artísticos, van más al cine, asisten a más espectáculos deportivos y hacen más deporte que los no usuarios. En el mismo sentido, según una encuesta sobre una muestra de estadounidenses a escala nacional, llevada a cabo por un equipo de investigadores de la UCLA y publicada on line en octubre de 2000, dos tercios de los 2.096 encuestados habían estado conectados a Internet en algún momento durante el año anterior. De estos, el 75 % declararon que no se sentían ignorados por su familia o amigos como consecuencia de su actividad en Internet. Por el contrario, afirmaron que el uso de correo electrónico, sitios web y chat rooms había tenido una influencia moderadamente positiva en su capacidad para hacer amigos y comunicarse con sus familias (Cole *et al.*, 2000).

Es más, Barry Wellman y sus colegas han demostrado en una serie de estudios realizados durante el último lustro un efecto positivo y acumulativo entre la intensidad de los usos de Internet y la densidad de las relaciones sociales. Quizá las conclusiones más significativas sean las presentadas por el equipo de Wellman sobre la base de 40.000 usuarios en Norteamérica, llevada a cabo a través de la página web de National Geographic en el otoño de 1998.

Según los resultados de este estudio, el uso del correo electrónico se añade a la interacción cara a cara, telefónica o por correspondencia y no sustituye a otras formas de interacción social. Los impactos positivos del uso del correo electrónico sobre la sociabilidad son más importantes para la interacción con los amigos que con los familiares y cobran una especial relevancia para la comunicación con amigos o con familiares que residen lejos. Las personas con un nivel educativo más alto parecen más inclinados a comunicarse a larga distancia por correo electrónico con sus amigos que los demás. Los usuarios más jóvenes tienden a comunicarse por correo electrónico, especialmente con los amigos, mientras que los usuarios de mayor edad dan preferencia a las relaciones familiares en su uso del e-mail. Dichos esquemas de sociabilidad eran similares tanto en hombres como en mujeres.

Abundando en esta perspectiva de investigación, Hampton y Wellman realizaron un estudio ejemplar en 1998-1999 sobre una urbanización residencial con el sistema de comunicación electrónica más moderno de Canadá. Netville es una urbanización de Toronto que se anunció como la «primera comunidad residencial interactiva». Se le ofreció acceso de banda ancha a 120 propietarios (de clase media baja) y conexión gratis a Internet las 24 horas del día durante los dos primeros años a cambio de que aceptasen ser objeto de un estudio. El 65 % de las familias aceptaron el trato, permitiendo no sólo que se les observase

sino que se les comparase con los residentes de este mismo barrio que 11 tenían acceso a Internet. Se descubrió que los residentes de Netville que eran usuarios de Internet tenían más lazos sociales fuertes, más lazos sociales débiles y más relaciones con conocidos dentro y fuera del barrio que los que no lo eran. El uso de Internet potenciaba la sociabilidad, tanto a distancia como en el entorno de la comunidad local. La gente estaba más al día de las noticias locales gracias al sistema de correo electrónico de la comunidad que servía como vehículo de comunicación entre vecinos. El uso de Internet reforzaba las relaciones sociales, tanto en la distancia como a nivel local, para los lazos fuertes y para los débiles, para los fines instrumentales o emocionales, así como para la participación social en la comunidad. De hecho, los usuarios de Internet se movilizaron al final del período de prueba para conseguir ampliar sus conexiones y utilizaron la lista de correo de la comunidad para coordinar dicha movilización. En general, podemos afirmar que en el experimento Netville se daba un efecto de realimentación (*feedback*) positivo entre la sociabilidad on line y off line, en el que el uso de Internet servía para potenciar y mantener el compromiso social para la mayor parte de los usuarios. Riemens informa sobre un experimento similar de «comunidad cableada» en Holanda, que condujo a su vez a la movilización de los usuarios que pedían un nivel de conectividad mayor del que KPN, el Proveedor de Servicios de Internet, podía proporcionar (Riemens, 2001).

Existen, sin embargo, algunos informes divergentes sobre los efectos del uso de Internet en la sociabilidad. En Estados Unidos suelen citarse dos estudios de panel como prueba del efecto de aislamiento que provoca Internet. Se trata de la encuesta on line sobre 4.000 usuarios de Internet, dirigida por Nie y Erdring (2000) y el celebre estudio sobre Pittsburgh, dirigido por Kraut *et al.* (1998).

Nie y Erdring advirtieron la existencia de un patrón de reducción de la interacción persona a persona, así como una pérdida de conexión con el medio social entre los usuarios intensivos de Internet, si bien la mayoría de los usuarios no habían experimentado un cambio sustancial en sus vidas. Kraut *et al.* (1998), en un Estudio de panel cuidadosamente elaborado sobre una muestra no representativa de 169 familias durante sus primeros dos años de experiencia con la comunicación por ordenador, observaron que la intensidad del uso de Internet iba asociada a un descenso del nivel de comunicación de los participantes con los miembros de la familia residentes en el hogar, una disminución de la extensión de su círculo social y un aumento de la depresión y la soledad.

Los investigadores han tratado de interpretar estos estudios, que están en clara contradicción con la mayor parte de los datos disponibles, sin cuestionar su calidad, ya que

proviene de instituciones universitarias de gran prestigio (Universidad de Stanford y Universidad Carnegie Mellon, respectivamente). En el caso del estudio de Pittsburgh, parece tener gran importancia el hecho de que las familias estudiadas utilizaban Internet por primera vez. De hecho, los investigadores tuvieron que proporcionar ordenadores a las familias para poder observar su comportamiento. Di Maggio *et al.* destacan, basándose en un estudio dirigido por Neuman *et al.* (1996), que los usuarios neófitos de Internet tienden a experimentar un alto grado de frustración ante un medio que no dominan realmente y que les obliga a un esfuerzo muy grande para conseguir romper sus hábitos. Así, algunos de los efectos observados por Kraut *et al.* podrían estar relacionados con la inexperiencia ante el uso de Internet. De hecho, según el estudio dirigido por Katz, Rice y Aspden (2001) basado en los resultados de sondeos telefónicos a nivel nacional, en 1995 los usuarios de Internet experimentaron un sentimiento de sobrecarga, estrés y desencanto con sus vidas en mayor medida que los no usuarios. Sin embargo, en 2000, aunque seguían sintiendo «la sobrecarga de la vida» en una proporción mayor que los no usuarios, los usuarios de Internet sentían una mayor satisfacción, que iba asociada a una interacción social más intensa con la familia y los amigos que los no usuarios, una vez controladas otras variables. Por lo tanto, bien puede ser que la introducción de Internet en la actividad cotidiana y la familiaridad con este medio favorezcan una mayor adaptación al nuevo medio tecnológico, cancelando las reacciones negativas iniciales durante el período de introducción a Internet entre los analfabetos informáticos.

En el caso de la encuesta de Nie y Erdring, la pérdida de sociabilidad detectada concernía tan sólo a los usuarios más frecuentes de Internet, lo cual podría indicar la existencia de un umbral en el uso de Internet, a partir del cual la interacción on line afecta negativamente a la sociabilidad off line. Podemos entender mejor este hecho basándonos en otro estudio mencionado por Di Maggio *et al.*, según el cual los usuarios de Internet no muestran un descenso en su nivel de sociabilidad, pero a partir de cierto umbral de actividad on line, Internet comienza a sustituir a otras actividades, tales como las tareas domésticas, la atención a la familia y el sueño.

Así pues, el conjunto de datos disponibles no sostiene la tesis de que el uso de Internet conduzca a una menor interacción y a un mayor aislamiento social. Pero hay algunos indicios de que, en determinadas circunstancias, su uso puede actuar como sustituto de otras actividades sociales. Como los estudios que apoyan estas tesis alternativas se han llevado a cabo en diversos momentos, en contextos diferentes y en distintas etapas de la difusión del uso de Internet, es difícil llegar a una conclusión definitiva sobre los efectos que la red pueda tener sobre el grado de sociabilidad. Pero puede ser que

no nos estemos planteando las preguntas adecuadas. De hecho, esto es lo que piensan algunos de los principales investigadores en este campo, tales como Wellman, Haythornwaite, Putnam, Jones, Di Maggio, Hargittai, Neuman, Robinson, Kiesler, Anderson, Tracey y otros. En otras palabras, que el estudio de la sociabilidad en/con/sobre Internet debe situarse en el contexto de la transformación de los modelos de sociabilidad en nuestra sociedad. Con ello no pretendo subestimar la importancia de los efectos específicos de este nuevo medio tecnológico sino incluir esos efectos específicos en la evolución general de los modelos de interacción social así como en su relación con los soportes materiales en que se desarrolla dicha interacción: espacio, organizaciones, tecnologías de la comunicación.

Comunidades, redes y la transformación de la sociabilidad

La noción de «comunidades virtuales», acuñada por los pioneros del estudio de la interacción social en Internet, tenía una gran virtud: llamaba la atención sobre el surgimiento de nuevos soportes tecnológicos para la sociabilidad, que eran diferentes, pero no por ello inferiores, a las formas anteriores de interacción social. Pero dicho término introdujo a su vez un equívoco considerable: el término comunidad, con las fuertes connotaciones que lo acompañan, confundía diversas formas de relación social, y provocó la discusión ideológica entre los nostálgicos de la vieja comunidad, espacialmente limitada y los entusiastas partidarios de las comunidades electivas propiciadas por Internet. De hecho, para los sociólogos urbanos, esta es una discusión que viene de lejos y que no hizo sino revivir los debates clásicos entre los que veían el proceso de urbanización como la desaparición de las formas de vida comunitarias significativas -reemplazadas por unos lazos más selectivos y débiles entre hogares esparcidos por la metrópoli anónima- y los que identificaban la ciudad con la liberación frente a las formas tradicionales de control social. Es realmente cuestionable que estas comunidades espacialmente delimitadas y culturalmente homogéneas hayan existido jamás, como argumenta Oscar Lewis en su demoledora crítica del clásico trabajo de Robert Redfield sobre el pueblo mejicano de Tepoztlan (actualmente un destino muy apreciado por las elites cosmopolitas), que constituyó la base de la visión antropológica de la comunidad como la forma específica de la sociedad tradicional. Sin embargo, la sociabilidad basada en el lugar era sin duda una fuente importante de apoyo mutuo e interacción social, en las sociedades agrícolas y en las primeras etapas de la sociedad industrial. Con la consideración adicional de que esta sociabilidad estaba basada, no sólo en los barrios, sino también en los lugares de trabajo. Esta forma de comunidad territorialmente definida no ha desaparecido del mundo en general pero no cabe duda que ahora juega un papel menor en la reestructuración de las relaciones sociales para la mayor parte de la población de las sociedades desarrolladas, como los estudios de Fischer (1982)

entre otros, demostraron hace años. Es más, basándome en mis estudios sobre asentamientos populares urbanos en América Latina, así como en estudios similares de otros investigadores, puedo decir que la proximidad geográfica perdió su preeminencia en la constitución de las relaciones sociales en muchas de estas zonas urbanas hace ya, por lo menos, veinticinco años (Castells, 1983; Perlman, 2001).

La gradual desaparición de la comunidad residencial como forma de sociabilidad significativa no parece estar relacionada con los modelos de asentamiento de la población. Claude Fischer ha demostrado que, en la tierra de la movilidad geográfica por excelencia, Estados Unidos, la movilidad residencial ha disminuido en realidad entre 1950 y 1999 (2000). Así pues, la gente no construye su significado en las sociedades locales, no porque carezca de raíces territoriales sino porque selecciona sus relaciones sobre la base de sus afinidades. Es más, las formas de asentamiento espacial no suelen tener un efecto realmente significativo sobre la sociabilidad. Una serie de estudios llevados a cabo hace años por varios sociólogos urbanos (Suzanne Keller, Barry Wellman y Claude Fischer entre otros) demostraron que las redes sustituyen a los lugares como sostén para la sociabilidad, tanto en las zonas periféricas como en las ciudades.

Esto no quiere decir que la sociabilidad basada en el lugar haya desaparecido por completo. Las sociedades no evolucionan hacia un modelo uniforme de relaciones sociales. De hecho, la creciente diversidad de modelos de sociabilidad es la que determina la especificidad de la evolución social en nuestras sociedades. Las comunidades de inmigrantes, tanto en Norteamérica como en Europa, siguen basándose en gran medida en la interacción social basada en el lugar (Waldinger, 2001). Pero es el estatus de inmigrantes y la concentración espacial de las personas que comparten dicho estatus lo que determina el modelo de sociabilidad, más que la mera contigüidad espacial en un lugar. Así, lo fundamental es la traslación de la delimitación espacial como fuente de sociabilidad a la comunidad espacial como expresión de la organización social.

Quizá el paso analítico necesario para comprender las nuevas formas de interacción social en la era de Internet consiste en construir una redefinición de la comunidad, quitando trascendencia a su componente cultural y haciendo énfasis en la función de apoyo que cumple para individuos y familias para no limitar su existencia social a una sola modalidad de acción material. Por lo tanto, una definición provisional útil en este sentido sería la propuesta por Barry Wellman: «Las comunidades son redes de lazos interpersonales que proporcionan sociabilidad, apoyo, información, un sentimiento de pertenencia y una identidad social» (2001, IUJRR: 1). Naturalmente, la cuestión clave aquí es el

desplazamiento de la comunidad a la red como medio principal de interacción organizativa. Las comunidades, por lo menos en la tradición de la investigación sociológica, estaban basadas en compartir los valores y la organización social. Las redes se construyen de acuerdo a las elecciones y las estrategias de los actores sociales, sean estos individuos, familias o grupos sociales. Así, la sustitución de las comunidades espaciales por las redes como formas principales de sociabilidad conllevó la transformación de esta. Esto es cierto en el caso de las amistades pero lo es aún más en las relaciones de parentesco, a medida que la familia ampliada se redujo y los nuevos medios de comunicación permitieron la comunicación a distancia con un número reducido de familiares. Por tanto, el modelo de sociabilidad evolucionó hacia una sociabilidad construida en torno a la familia nuclear en el hogar, desde donde se tendían redes de lazos selectivos, de acuerdo a los intereses y valores de cada miembro del hogar. Según Wellman y Giulia, en el contexto norteamericano la gente suele tener más de mil lazos interpersonales, de los cuales sólo media docena son lazos íntimos y menos de cincuenta son razonablemente estrechos. La familia nuclear juega sin duda un papel principal en la construcción de dichos lazos íntimos, pero el lugar de residencia no. Como media, los norteamericanos no suelen conocer a más de doce vecinos y sólo mantienen una relación estrecha con uno de ellos (como máximo). Las situaciones de trabajo, en cambio, han desempeñado un importante papel en la construcción de la sociabilidad, de acuerdo con la observación de Arlene Hochschild (1996). Pero la composición del núcleo íntimo de sociabilidad, parece depender de los pocos lazos familiares que sobreviven y de unas cuantas amistades muy selectas en las que influye la distancia, pero no de una manera decisiva. En cualquier caso, el hecho de que la mayor parte de los lazos que establecen las personas sean «lazos débiles» no quiere decir que no sean importantes. Son fuentes de información, de trabajo, de ocio, de comunicación, de participación ciudadana y de diversión. También en este caso, la mayor parte de estos lazos débiles son independientes de la proximidad espacial y se mantienen gracias a algún sistema de comunicación. La historia social del teléfono en Estados Unidos de Claude Fischer (1992) demostró cómo este aparato reforzaba los modelos de sociabilidad preexistentes, ya que la gente solía mantenerse en contacto con sus familiares y amigos y con los vecinos con los que más relación tenían. Anderson y Tracey (2001), Tracy y Anderson (2001) y Anderson *et al.* (1999), en sus estudios sobre Internet en los hogares británicos, hacen hincapié sobre cómo la gente adapta Internet a sus vidas, en lugar de transformar su propio comportamiento por el «ímpacto» de la tecnología.

Actualmente, la tendencia dominante en la evolución de las relaciones sociales en nuestras sociedades es el auge del individualismo en todas sus manifestaciones. No se trata tan sólo de una tendencia cultural. O, por lo menos, es cultural sólo en el sentido de la

cultura material, o sea, un sistema de valores y creencias que configuran el comportamiento y que está arraigado en las condiciones materiales del trabajo y el sustento en nuestras sociedades. Desde perspectivas muy diferentes, científicos sociales como Giddens, Putnam, Beck, Wellman, Carnoy y quien esto escribe, hemos señalado el surgimiento de un nuevo sistema de relaciones sociales centrado en el individuo. Tras la transición desde el predominio de las relaciones primarias (encarnadas en la familia y la comunidad) hacia el de las relaciones secundarias (encarnadas en la asociación), el nuevo patrón dominante parece estar constituido en torno a lo que podríamos denominar relaciones terciarias, o lo que Wellman llama «comunidades personalizadas», encarnadas en redes centradas en el yo. Esto representa la privatización de la sociabilidad. Esta relación individualizada con la sociedad es un modelo específico de la sociabilidad, no un atributo psicológico. Está radicada, para empezar, en la individualización de la relación entre capital y trabajo, y entre trabajadores y proceso de trabajo, en la empresa-red. Se debe a la crisis del patriarcalismo y a la consiguiente desintegración de la familia nuclear tradicional, tal y como se constituyó a finales del siglo XIX. Está mantenida (aunque no producida) por los nuevos modelos de urbanización, en la medida en que el crecimiento suburbano y exurbano y la creciente desconexión entre función y significado en los microlugares de las megaciudades individualizan y fragmentan el contexto espacial de la vida cotidiana. Y está racionalizada por la crisis de la legitimidad política, en cuanto que la distancia creciente entre los ciudadanos y el Estado socava los mecanismos de representación y fomenta que el individuo se retire de la esfera pública. El nuevo modelo de sociabilidad en nuestras sociedades se caracteriza por el individualismo en red.

Internet como soporte material del individualismo en red

Así pues, ¿cómo se manifiestan las posibilidades (y limitaciones) de Internet en este contexto?

Los datos con que contamos, procedentes especialmente de los estudios llevados a cabo por Barry Wellman y sus compañeros, así como por el Internet & American Life Project del Instituto Pew, parecen indicar que Internet es un medio efectivo para mantener los lazos sociales débiles, que si no se perderían en el tira y afloja entre el esfuerzo de establecer una interacción física (incluida la interacción telefónica) y el beneficio de dicha comunicación. En determinadas condiciones, este medio puede a su vez crear nuevos tipos de lazos débiles como ocurre en las comunidades de interés que surgen en Internet, con diversos resultados. Las redes como SeñorNet, que ponen en contacto a gente mayor permitiéndoles mantener un intercambio instrumental de información y recibir apoyo emocional y personal, son típicas

de esta clase de interacción. Constituyen soportes para los lazos débiles en la medida en que raramente construyen relaciones personales duraderas. Las personas se conectan y desconectan de la red, cambian de interés y no revelan necesariamente su identidad (aunque tampoco se la inventan), y además cambian de compañeros on line cuando quieren. Pero, aunque las conexiones específicas no sean duraderas, el flujo sí perdura, y muchos participantes de la red la utilizan como una manifestación social más. Se podrían hacer observaciones similares sobre las diversas comunidades on line estudiadas por Steve Jones y sus colegas. Estas son sin duda la clase de comunidades virtuales que Rheingold popularizó. Pero, a diferencia de la comunidad WELL de San Francisco o Nettime en Holanda, la mayoría de las comunidades on line son efímeras y rara vez articulan la interacción on line con la interacción física. Podríamos entenderlas más bien como redes de sociabilidad con una geometría y una composición variables, según los intereses cambiantes de los agentes sociales y según el tamaño de la red. En gran medida, el tema que define el objetivo de la interacción en la red on line define a sus participantes. Lo más normal es que una red de apoyo on line para pacientes de cáncer atraiga principalmente a los enfermos de cáncer y a sus seres queridos y quizá a algunos observadores médicos e investigadores sociales, pero no a los *voyeurs*, excepto a los de la peor calaña. Frente a lo que sugiere la famosa viñeta publicada por *The New Yorker* en la prehistoria de la comunicación on line (en la que dos perros ante un ordenador comentan que en la red nadie sabe que eres un perro), en Internet más vale asegurarse de que todo el mundo sepa que eres un perro y no un gato o acabarás inmerso en el mundo íntimo de los gatos, porque en ella uno es lo que dice ser, ya que las redes de interacción social se van construyendo a lo largo del tiempo sobre la base de esta presunción.

Internet puede contribuir también a mantener los lazos fuertes a distancia. Se ha observado a menudo que el uso del correo electrónico está ayudando a las relaciones familiares que, debido a la creciente disparidad de formas familiares, al individualismo y en algunos casos la movilidad geográfica, se han tornado bastante difíciles en muchos casos. El correo electrónico no es sólo una buena herramienta para poder estar presente desde la distancia, sino que permite hacer acto de presencia sin necesidad de profundizar demasiado en la relación, lo cual nos supone un esfuerzo emocional que no estamos dispuestos a hacer a diario.

Pero el papel más importante de Internet en la reestructuración de las relaciones sociales es su contribución al nuevo modelo de sociabilidad, basado en el individualismo. Sin duda, como afirma Wellman, «las redes sociales complejas siempre han existido, pero los recientes avances tecnológicos en las comunicaciones han permitido que emergieran

como una forma dominante de organización social» (2001, IJURR: 1). La gente se organiza cada vez más, no sólo en redes sociales, sino en redes sociales conectadas por ordenador. Por consiguiente, no es que Internet cree un modelo de individualismo en red, sino que el desarrollo de Internet proporciona el soporte material apropiado para la difusión del individualismo en red como forma dominante de sociabilidad.

El individualismo en red constituye un modelo social, no una colección de individuos aislados. Los individuos construyen sus redes, on line y off line sobre la base de sus intereses, valores, afinidades y proyectos. Debido a la flexibilidad y el poder de comunicación de Internet, la interacción social on line juega un papel cada vez más importante en la organización social en su conjunto. Cuando se estabilizan en la práctica, las redes on line pueden construir comunidades, o sea comunidades virtual es, diferentes de las comunidades físicas pero no necesariamente menos intensas o menos efectivas a la hora de unir y movilizar. Es más, lo que observamos en nuestras sociedades es el desarrollo de un híbrido de comunicación en el que se juntan el lugar físico y el *ciberlugar* (por usar la terminología de Wellman), actuando como soporte material del individualismo en red.

Por mencionar tan sólo uno de los muchos estudios que apoyan este modelo de interacción entre redes on line y off line, la investigación realizada por Gustavo Cardoso sobre PT-net, una de las primeras comunidades virtuales en portugués, señaló que se daba una interacción muy estrecha entre la sociabilidad on line y off line, cada una con su propio ritmo y sus características específicas, pero formando un proceso social indisoluble. Según Cardoso: «Estamos en presencia de una nueva noción del espacio, donde lo físico y lo virtual influyen lo uno en lo otro, sentando las bases para la aparición de nuevas formas de socialización, nuevos estilos de vida y nuevas formas de organización social.» (1998: 116.)

Vivienne Waller ha señalado el papel de Internet en el desarrollo de nuevas formas de vida familiar individualizada, en su estudio seminal sobre el uso de la red en los hogares de Canberra (2000). Waller abunda en los resultados del Pew Internet and American Life Project (2000) que indican que los estadounidenses suelen utilizar Internet para resaltar la importancia de la familia. Una tercera parte de los hogares utilizó la red para buscar a un familiar perdido, más del 50% para incrementar el contacto con los miembros de su familia, mientras que muchos muestran información sobre su familia en sus páginas web personales. De hecho, uno de cada diez americanos formaba parte de una familia a la que uno de sus miembros había dedicado una página web familiar. Pero, una vez demostrada la relevancia de Internet en las relaciones familiares, tanto en Estados Unidos como en Australia, Waller pasa a exponer que Internet se está utilizando para re definir las relaciones

familiares en una sociedad en la que sus miembros están experimentando con nuevas formas familiares. La autora explica cómo el correo electrónico ha permitido a una serie de hogares gozar de lo que ella denomina «familias electivas», mediante la incorporación a la vida cotidiana de la familia de extraños contactados a través de la red, con los que se ha establecido una relación desarrollada y enriquecida mediante la interacción por internet a lo largo de un cierto período de tiempo. Por lo tanto, la práctica del individualismo en red puede estar redefiniendo los límites y el significado de las instituciones tradicionales donde se ejerce la sociabilidad, tales como la familia.

En otras instancias, estas redes on line se convierten en formas de «comunidades especializadas», o sea, formas de sociabilidad construidas en torno a intereses específicos. Como es muy probable que la gente pertenezca a varias de estas redes a la vez, los individuos tienden a diseñar sus propias «carteras de sociabilidad» invirtiendo diferencialmente, en diversos momentos, en una variedad de redes de fácil entrada y bajos costos de oportunidad. De ello se deriva, por una parte, una extrema flexibilidad en la expresión de la sociabilidad, ya que los individuos construyen y reconstruyen sus modelos de interacción social. Por otra parte, como el nivel de compromiso exigido es relativamente bajo, las formas de apoyo social pueden resultar un tanto frágiles. Desde la perspectiva de la sociedad en su conjunto, mientras algunos observadores celebran la diversidad, la pluralidad y la libertad de elección en este nuevo modelo de sociabilidad, otros, como Putnam, temen que se produzca una «ciberbalcanización» que pueda acentuar la disolución de las instituciones sociales y la crisis de la participación ciudadana.

Así, los nuevos avances tecnológicos parecen aumentar las posibilidades de que el individualismo en red se convierta en la forma de sociabilidad predominante. La corriente creciente de estudios sobre los diversos usos de los teléfonos móviles parece indicar que la telefonía celular responde a un modelo social organizado en torno a «comunidades electivas» y a la interacción individualizada, basada en la selección de tiempo, lugar y compañeros para dicha interacción (Kopomaa, 2000; Nafus y Tracey, 2000). El proyecto de desarrollo del Internet inalámbrico abre el abanico de oportunidades de la conexión en red personalizada a una amplia gama de situaciones sociales, aumentando con ello la capacidad de los individuos para reconstruir las estructuras de la sociabilidad desde abajo.

Estas tendencias representan el triunfo del individuo, aunque aún no estén claros los costos que puedan tener en la sociedad. A no ser que consideremos que en realidad los individuos están reconstruyendo el modelo de interacción social con la ayuda de las nuevas posibilidades tecnológicas para crear un nuevo modelo de sociedad: la sociedad red.

Enlaces de lectura

ANDERSON, Ben; Mc WILLIAM, Anabel; LACOEHEE, Hazle; CLUEAS, Eileen, y GERSHUNY, Jay, «Family life in the digital-home. Domestic telecommunication at the end of the 20th century», *BT Technology Journal*, 17 (1): 85-97, 1999.

-, y TRACEY Karina, *Digital Living: the impact (or otherwise) of Internet on everyday life*, Ipswich, Suffolk, Adastra1 Park: BTaxCT Research, Research Report (inédito), 2001.

BAYM, Nancy, «The emergence of on-line community», en Jones (ed.), 35-68, 1998.

CARDOSO, Gustavo, *Para una sociologia do ciberespaco. Comunidades virtuais em portugues*, Oeiras, Celta Editora, Portugal, 1998.

CARNOY, Martin, citado en el libro, 2000.

CASTELLS, Manuel, *The city and the grassroot*, University of California Press, Berkeley [versión castellana: *La ciudad y las masas*, Madrid, Alianza Editorial, 1987].

DI MAGGIO, Paul; HARGITTAI, Eszter; NEUMAN, W. Russell y ROBINSON, John P., «The Internet's effects on society», *Annual Reviews of Sociology*, 2001.

DUTTON, William, *Society on Line*. Citado en el libro, 2000. ESPINOZA, Vicente, *Social networks among the urban poor: inequality and integration in a Latin American city*, Wellman (ed.), citado: 147-184, 1999.

FISCHER, Claude, *To dwell among friends*, University of Chicago Press, Chicago, 1982.

-, *America Calling*, University of California Press, Berkeley, 1992.

-, *Ever-More Rooted Americans*, Universidad de California, Departamento de Sociología/Fundación Russell Sage, *USA: A Century of Difference*, proyecto de trabajo de investigación, inédito, Berkeley, 2000.

HAMPTON, Keith, y WELLMAN, Barry, «Examining community in the digital neighborhood: early results from Canada's wired suburb», en Toro Ishida y K. Katherine Isbister (eds.), «Digital cities: technologies, experiences, and future perspectives», Springer Verlag, Berlín, 2000.

HILTZ, S. R., Y TUROFF, M., *Network Nation*, MA: MIT Press (edición revisada), 1995.

HOCHSHILD, Arlene, *Time Bind*, Basic Books, Nueva York, 1996.

HOWARD, Philip E.; RAINIE, Lee, y JONES, Steve, «Days and nights in the Internet: the impact of diffusing technology», *American Behavioral Scientist*, vol. 45, número especial sobre Internet y la vida cotidiana, 2001.

JONES, Steve (ed.), «Virtual culture», Sage, Londres, 1997. -, «Cybersociety 2.0: revisiting computer mediated communication and community», Ca: Sage, Thousand Oaks, 1998.

KATZ, James E.; RICE, Ronald E., y ASPDEN, Philip, «The Internet 1995-2000: Access, civic involvement, and social interaction», *American Behavioral Scientist*, vol. 45, número especial sobre Internet y la vida cotidiana, 2001.

KOPOMAA, Timo, *The city in your pocket: birth of the mobile Information Society*, Gaudeamus, Helsinki, 2000.

KRAUT, Robert *et al.*, *Internet paradox: A social technology that reduces social involvement and psychological well-being*, *American Psychologist*, 53: 1011-1031, 1998.

NAFUS, Dawn, y TRACEY, Karina, *The more things change: mobile phone consumption and concepts of personhood*, University of Cambridge, Department of Social Anthropology, and British Telecom, trabajo de investigación (inédito), Cambridge, 2000.

PERLMAN, Janice, *Urban Marginality: from Myth to Reality. The Favelas of Rio de Janeiro, 1969-2001*, trabajo presentado en la Reunión Anual de la Asociación Sociológica Americana (American Sociological Association), Anaheim California, 16 de agosto de 2001).

PUTNAM, Robert, «Bowling alone. The collapse and revival of American community», Simon and Schuster, Nueva York, 2000.

RHEINGOLD, Howard, *Virtual communities. Homesteading in the electronic frontier*, MA: Addison-Wesley, Reading (nueva edición, 2000, MIT Press, Cambridge), 1993.

TRACEY, Karina, «Virtual communities. What's new?», trabajo presentado en el I Congreso de la Asociación de Investigadores de Internet, Lawrence, Kansas, 16 de septiembre de 2000.

-, y Ben, ANDERSON, «The significance of lifestage and lifestyle transitions in the use and disuse of Internet applications and services» en *American Behavioral Scientist*, vol. 45, special issue on the Internet and Everyday Life, 2001.

TURKLE, Sherry, *Life on the Screen: Identity in the age of the Internet*, Simon and Schuster, Nueva York, 1995.

WALDINGER, Roger (ed.), próxima publicación, *The new urban immigrants*.

WALLER, Vivienne, «Families courting the web: the Internet in the everyday life of household families», trabajo presentado en el I Congreso de la Asociación de Investigadores de Internet, septiembre, Lawrence, Kansas, 2000.

WELLMAN, Barry, «Living networked in a wired world», ponencia principal del I Congreso de la Asociación de Investigadores de Internet (1st Conference of the Association of Internet Researchers), Lawrence, Kansas, 14 de septiembre, 2000.

-, «Physical Place and Cyberplace: the rise of networked individualism», *International Journal of Urban and Regional research*, 1, número especial sobre redes, clase y lugar, 2001.

-, «Networks in the global village», Westview Press, Boulder, 1999.

-, «The community question», *American Journal of Sociology*, 84: 1201-31, 1979.

-, y GruLIA, Milena, «Netsurfers don't ride alone: virtual communities as communities» en Wellman (ed.), 331-366, 1999.

-, *et al.*, «Does the Internet increase, ignore, decrease or replace contact with friends and relatives? The evidence from the National Geographic Web Survey», ponencia leída en el I Congreso de la Asociación de Investigadores de Internet (1st Conference of the Association of Internet Researchers), 14-17 de septiembre, Lawrence, Kansas, 2000.

-, y HAYTHORNTHWAITE, Carlyne (eds.) (próxima publicación), *Internet in the everyday life*, Blackwell, Oxford.

ZHOU, Gaea, «The Well as a counterculture online community and as business», University of California, Departamento de Planificación Urbana y Regional, trabajo de investigación para CP 229, primavera (inédito), Berkeley, 2000.

Otras referencias

BARLOW, John Perry, *What are we doing on-line?*, Harper, agosto, 1995.

Pew Center for the People and the Press, *Technology in the American Household*, Washington DC, 1995. -, *The Internet news audience goes ordinary*, 1999. -, *Internet and American Life Project*, 2000.

Enlaces electrónicos

<http://www.ccp.ucla.edu/ucla-internet.Pdf>

Estudio de UCLA sobre los usos de Internet en Estados Unidos:

Cole, Jeffrey *et al.*, *Surveying the digital future*, 2000.

<http://www.stanford.edu/group/siqss>

NIE, Joseph, y ERBRING, R., Stanford University Institute for the

Quantitative Study of Society, «Internet and Social Life Survey», 2000.