

**Redes de "comunidades personales" y "comunidades de grupo" en diferentes servicios de comunicación en línea
Primeros resultados de un estudio empírico en Suiza¹**

Christoph Müller,² Institute for Sociology, University of Berne

Resumen

En este artículo presenta un proyecto de investigación sobre "comunidades virtuales". Luego de la introducción, se presentan las preguntas principales de investigación y algunas consideraciones teóricas (punto 2). En el punto 3 se proponen definiciones básicas para el término "comunidades". En el punto 4, se describen los resultados preliminares de un estudio de una red personal, realizado en Suiza durante el verano de 1998, con 101 usuarios frecuentes de chats y grupos de noticias. Luego de una breve discusión, punto 5, se presenta un panorama del futuro de la investigación (punto 6)

Abstract

In this article, we present an on-going research project about "virtual communities". After an introduction (1) we raise the main research questions and present some theoretical considerations (2). In part three we propose basic definitions for "communities". In a fourth part, we describe preliminary results of a personal network study we conducted in summer 1998 with 101 frequent users of chatgroups and newsgroups in Switzerland. After a short discussion (5) we present an outlook for future research (6).

1. Introducción

La "Virtualización" puede ser considerada una de las características constitutivas de las modernas "sociedades de la información", en donde las relaciones sociales tienden a mantenerse cada vez más mediante medios técnicos. Internet está convirtiéndose en un medio muy importante para

¹ Ponencia presentada en la conferencia "Exploring Cyber Society", realizada en la Universidad de Northumbria en Newcastle, Reino Unido, 5 a 7 de julio de 1999. Publicada en John Armitage and Joanne Roberts (eds.) 1999: *Exploring cyber society. Social, Political, Economic and Cultural Issues*. Proceedings of the conference, 5th-7th. July 1999. University of Northumbria at Newcastle, UK, School of Social, Political and Economic Sciences, 2 Volumes. Traducción de Águeda Quiroga.

²Contacto: Christoph Müller, Institut for Sociology, University of Berne, Unitobler, Lerchenweg 36, CH-3000 Bern 9 (Switzerland) muellerc@soz.unibe.ch.

este tipo de interacciones e intercambios, que no requieren de contactos cara a cara. Los protocolos de Internet TCP/IP no sólo transmiten información en un sentido, desde un servidor a un cliente, sino que también sirven como herramienta para la comunicación interactiva y la cooperación, y nos ofrecen la posibilidad de establecer "comunidades virtuales". Si este hecho realmente sucede o no es la pregunta de nuestra investigación.

El proyecto se centra en la pregunta de si los grupos de discusión dentro de los servicios de comunicación de Internet tienen una función integradora, ejerciendo una fuerza de cohesión sobre sus miembros. ¿Bajo qué condiciones los servicios de comunicación de Internet pueden ser considerados como "comunidades"?

En el contexto más amplio de nuestro grupo de investigación "Individualización e Integración"³, nos ocupamos de una pregunta que ha acompañado a la sociología desde sus comienzos: ¿cómo es posible la integración social en vista de la creciente diferenciación e individualización? Hasta ahora la sociología se ha interesado principalmente por los procesos de desintegración. Bajo los encabezados de "diferenciación" e "individualización", la sociología ha diagnosticado una pérdida de coherencia social y la corrosión de las formas tradicionales de integración. Sin embargo, pocas veces ha sido planteada la pregunta de si han emergido nuevas formas de integración que compensen estas tendencias desintegradoras.

³ El grupo de investigación "Virtual Communities: The Social World of the Internet" forma parte del grupo de investigación "Individualisation and Integration" del Programa Prioritario de Ciencia Social "Switzerland: Towards the Future". El proyecto está dirigido por Dr. Bettina Heintz (University of Mainz). La financiación proviene de la Swiss National Science Foundation. El proyecto está licalizado en el Instituto de Sociología de la Universidad de Berna.

2. Preguntas principales de investigación y contexto teórico

Los grupos de comunicación de Internet, tales como grupos de noticias-USENET,⁴ chats⁵ o grupos MUD,⁶ ofrecen por primera vez la posibilidad de establecer relaciones multilaterales que son independientes de la presencia simultánea espacial y temporal (en el caso de los servicios de comunicación no sincrónicos). En nuestra investigación, estudiamos las siguientes cuatro preguntas centrales:

- a. ¿Qué formas toman las relaciones virtuales (redes en línea –online) y de qué manera difieren de las estructuras de vínculos de la vida real (redes fuera de línea -offline)?
- b. ¿Cuál es la conexión entre los vínculos virtuales y los de la vida real? ¿Son mutuamente excluyentes o la participación en la comunicación virtual fortalece los vínculos de la vida real y viceversa?
- c. ¿Podemos encontrar redes densas y estables al interior de grupos de comunicación? ¿ Son congruentes los límites de las redes con los

⁴ Los grupos de noticias son boletines públicos, en donde cada usuario puede "pegar" un mensaje (por ejemplo, información sobre alguna cuestión). Formalmente los mensajes parecen correos electrónicos, pero, al ser públicos, no se dirigen a una sola persona sino a un número desconocido de ellas. Por lo general, los usuarios dan una respuesta pública al mensaje publicado. En algunas ocasiones, se generan "hilos" de discusión. Los grupos de noticias se encuentran dispersos por todo el mundo, a través de distintos servidores de grupos de noticias. Actualmente existen más de 10.000 grupos de noticias diferentes. Algunos de ellos tienen mucho tráfico, otros son más silenciosos o en ocasiones "muertos". Simbólicamente, los grupos de noticias se organizan por naciones o por temas. Por ejemplo, sobre cuestiones de informática. Otros grupos se concentran en temas "recreativos", como el submarinismo o el *snowboard*, o sobre cuestiones científicas.

⁵ A diferencia de los no sincrónicos grupos de noticias, los *chats* posibilitan la comunicación en "tiempo real". Para participar, la persona debe ingresar en un servidor de Internet, identificándose con un nombre. Este nombre puede ser el legal, pero en la mayoría de los casos es un apodo. En algunos *chats* es posible tener más de un apodo, jugando con diferentes "personajes", o cambiar el apodo las veces que se desee.

⁶ Los MUD derivan de los "Multi User Dungeons" or "Multi User Dimensions", un lugar virtual para múltiples participantes. Al igual que en los *chats*, los usuarios se pueden comunicar de manera sincrónica con otros usuarios que estén también conectados. A diferencia de los *chats*, los usuarios de MUD pueden moverse por diferentes "habitaciones" y construir "objetos" virtuales.

límites técnicamente definidos del grupo de un chat o de un grupo de noticias?

- d. ¿Cuáles son los requisitos previos para la formación de grupos estables, más allá de interacciones causales; grupos con reglas que distingan los miembros de los no miembros y con una cultura de grupo específica?

La individualización en las sociedades "modernas"

El contexto teórico de nuestra investigación comienza con una discusión crítica de la hipótesis de la individualización en las sociedades contemporáneas occidentales.⁷ "En una sociedad 'atomizada', la comunidad se 'pierde'; sus miembros 'juegan solos a los bolos'" (Robert Putnam).

Si embargo, estudios empíricos ha mostrado resultados muy diferentes.⁸ Y, desde la perspectiva del análisis de redes sociales, las comunidades nunca se "pierden", aunque tomen diferentes formas en la sociedad contemporánea: una típica comunidad personal "moderna" consiste en membresías en múltiples comunidades de interés, en donde las personas mantienen "abanicos diversificados de vínculos que dan acceso a un amplio rango de miembros de redes y de recursos" Wellman, et al., 1988, p.197. En general, estas relaciones son funcionalmente más específicas, menos durables temporalmente, y dispersas geográficamente; por lo tanto a menudo se mantienen utilizando medios de comunicación como el teléfono o –cada vez más y más- mediante Internet.

⁷ Especialmente en la sociología alemana existe una tradición de teorías que sostiene la "pérdida de comunidad" en la forma tradicional de las familias, vecindarios o grupos profesionales (Desde Ferdinand Tönnies "Gemeinschaft und Gesellschaft" y Georg Simmel a Beck/Beck-Gernsheim 1994 y Heitmeyer 1997b). Para el caso del Reino Unido, véase la discusión de Anthony Giddens. En Estados Unidos, la "cuestión comunitaria" suele discutirse bajo la crítica "comunitarista" a las sociedades modernas (Etzioni 1988, Bellah 1985 et al.).

⁸ Fischer, et al., 1977, Wellman, 1979. Para una visión general, véase la introducción de Wellman, 1998.

Esto muestra la bien conocida ambivalencia de la tecnología con consecuencias diferentes de las mismas disposiciones tecnológicas: por una parte, las tecnologías pueden ser consideradas como pérdidas de las formas tradicionales de relación, y al mismo tiempo, las relaciones sociales cada vez más se mantienen mediante medios técnicos.

Internet, en tanto campo "tecnológicamente abierto" y socialmente controvertido, es de especial interés en este contexto, ya que los servicios de comunicación como los grupos de noticias o los *chats* ofrecen la posibilidad de nuevas formas de comunicación interactiva y de cooperación sin contacto físico y por encima de fronteras geográficas. Si ésto realmente sucede o no es el tema de esta investigación.

3. Hacia una definición de "comunidad"

En los medios de comunicación, así como en algunos estudios de ciencias sociales, el término "comunidad" se utiliza a menudo sin una definición clara. Además, con frecuencia las definiciones se basan en categorías fijas como el parentesco (comunidades de sangre) o la vecindad (comunidades de lugar). En nuestra investigación no definiremos las comunidades como unidades categóricas, sino como relaciones descubiertas empíricamente entre diferentes elementos de una red social.⁹ Siguiendo la propuesta de Wellman y Gulia, 1997, distinguiremos dos formas básicas de comunidades:

- De una forma débil, una red de relaciones puede ser considerada como una red personal de una persona individual (Ego), quien interactúa con otros (Alteri), en diferentes contextos, como por ejemplo su lugar de trabajo, un club, etc.

⁹ Para una visión general del "Análisis de Redes Sociales", véase Scott, 1991, Knoke y Kuklinksi, 1982, Wellman y Berkowitz, 1988, actualizado en 1997.

- De una forma fuerte, las comunidades son sinónimos de "grupos". En estas comunidades de grupos, los *alters* de Ego también pueden conocer a otros miembros del grupo y tener contactos regulares con ellos. En su forma más fuerte, denominaremos a estos grupos "clanes" o "cliques".

En esta dimensión "reticular", podemos caracterizar a las comunidades por la densidad de contactos. Por lo tanto, la comunidad se considerará básicamente como un fenómeno de grado.

En una segunda dimensión, siguiendo a Tyrell, 1985 , situaremos a los "grupos" entre las categorías sociales de interacción y organización:

- En comparación con la "mera" interacción, un grupo tiene una mayor duración temporal y posee límites claros de participación. Los grupos pueden ser considerados interacciones "condensadas" (*Verdichtungen*). Otra característica distintiva de un grupo es el hecho que cada miembro tiene contactos regulares con cada uno de los otros miembros del grupo. Finalmente, los miembros del grupo son conscientes de un sentimiento colectivo de pertenencia al grupo, así como a una cultura común de grupo. De acuerdo con esta definición, y en contraste con la categoría de interacción, no es necesario que cada miembro del grupo esté presente al mismo tiempo en el mismo lugar, pero:
- A diferencia de las organizaciones, las ausencias de miembros del grupo son detectadas. Las organizaciones existen aun sin contactos regulares entre sus miembros. En particular, las organizaciones no se basan necesariamente en los contactos entre todos y cada uno de los miembros.¹⁰ Dado el contacto frecuente entre sus miembros, los

¹⁰ En este sentido, los servicios de comunicación de Internet pueden ser considerados como formas especiales de "comunidades imaginarias" (Anderson, 1983, Calhoun, 1992). Estas deben ser permanentemente construidas y reconstruidas mediante medios simbólicos. Sin embargo, y a diferencia de las

grupos están más “vivos” y son más “interactivos” que las organizaciones. Además, la estructura de los grupos está menos diferenciada y es menos formal que la de las organizaciones. Es típico de los grupos que sus normas sociales nunca estén formalizadas ni escritas, y que la alteración de normas no se discuta de manera explícita.

De acuerdo con esta distinción básica, proponemos los siguientes tres criterios para definir un “grupo”:

- a. contactos comunicativos durables, frecuentes, multilaterales y durante un cierto periodo;
- b. normas compartidas en común, valores y prácticas colectivas;
- c. límites definidos entre el adentro y el afuera, y desarrollo de una identidad común.

Para el estudio de comunidades “virtuales”, es importante tener en cuenta que esta definición no excluye *a priori* ninguna forma de integración social a través de medios técnicos. No requiere contactos cara a cara, ni membrecías formales, ni un lugar físico o un área común. Es por esto que podemos esperar, en principio, la posibilidad de que existan fuertes comunidades grupales en Internet.

Sin embargo, dado que estamos estudiando comunidades virtuales en línea, debemos incluir, en el sentido fuerte del término, sólo aquellas comunidades que estrictamente se mantengan activas.

naciones o de la “comunidad imaginaria” de todos los usuarios de Internet, los participantes en grupos de comunicación en línea tienen contactos regulares con los otros participantes. Mantienen sus “mundos sociales” mediante una interacción regular.

¿Hasta qué punto existen en Internet comunidades que cumplan con estos criterios? Para responder esta pregunta, seleccionamos dos tipos de servicios de comunicación: grupos de noticias y *chats*. En el estudio de estos campos, aplicamos tres métodos de investigación diferentes, combinando métodos cualitativos y cuantitativos:

- Participación en línea (mayoritariamente silenciosa), y análisis de *log file*.
- Entrevistas en profundidad fuera de línea con expertos y con los también denominados "super-usuarios".
- Entrevistas fuera de línea con usuarios frecuentes acerca de sus redes sociales.

Características restrictivas de la comunicación en Internet

En la mayoría de los grupos de noticias, así como también en la mayoría de los servicios de chat, los mensajes consisten en sólo texto.¹¹ Sumado a otras características típicas de la comunicación mediada por computador (CMC), este hecho implica algunas restricciones importantes en comparación con la interacción cara a cara (para una revisión y discusión, véase Walther, 1996):

¹¹ Existen otros tipos de *chat*, incluyendo contactos cara a cara (por ejemplo, "CU-SeeMe"), o sistema que sostienen "Avatars" o incluso representaciones en tres dimensiones de habitaciones de ficción. Incluso existen avances en la telefonía basada en Internet. En los grupos de noticias, pueden intercambiarse también imágenes, videos o archivos de sonido. Sin embargo, la gran mayoría de los servicios de comunicación de Internet se reducen a interacciones de solo texto, quizás por restricciones técnicas (como un ancho de banda restringido). En la investigación aquí presentada sólo hemos considerados los servicios de texto.

1. En la comunicación basada en el texto, se excluyen muchas otras formas de comunicación verbal y no verbal, como gestos, miradas o vestimenta.
2. Los *chats* y los grupos de noticias son "sistemas abiertos", como lugares públicos, y por lo tanto es muy fácil entrar y salir. Por lo general no existen membresías formales en estos grupos. Esto también significa que los usuarios no tienen que declarar una identidad legal: como en carnaval, pueden ocultarse tras una máscara y jugar otro papel o experimentar con otra parte de su identidad.¹²
3. Por último, en los servicios de comunicación en línea existen pocas posibilidades de regulaciones o sanciones de conductas sociales y mala conducta (MacKinnon, 1997).

Estas restricciones sugieren que las relaciones virtuales tienden a ser inestables, con retrocesos frecuentes. Aunque muchos estudios muestran la existencia de interacciones muy vivas en servicios de comunicación mediante ordenador,¹³ estos estudios no permiten responder nuestra pregunta central de investigación, es decir, si existen realmente comunidades, como han sido definidas anteriormente. Mientras que la mayoría de estos estudios de investigación utilizan un acercamiento etnográfico, centraremos nuestra investigación desde la perspectiva de las redes sociales. Esto nos permitirá detectar comunidades personales, comunidades de grupo como así también comparar redes sociales en línea y fuera de línea de los usuarios.

¹² Véase. Turkle, 1996, y especialmente para el tema del cambio de género, Bruckman, 1993 . Para una aproximación general al juego de roles en la sociedad, véase la obra de Ervin Goffman.

¹³ Por ejemplo, Reid, 1991, estudió un grupo de IRC, Smith, 1996, analizó el famoso forum "The Well", Baym, 1995, presentó un grupo de noticias de Usenet, Curtis, 1992, observó un grupo de MUD.

Finalmente, el enfoque de redes nos permite identificar las interferencias entre las redes en línea y las redes fuera de línea, analizando en qué medida las comunicaciones en línea son continuadas mediante correo electrónico privado, por teléfono o contactos cara a cara.

A fin de saber empíricamente si existen realmente las comunidades en Internet, organizamos una encuesta con entrevistas cara a cara fuera de línea, con 101 usuarios frecuentes de dos grupos de noticias y tres *chats*. De acuerdo con consideraciones pragmáticas, en especial debido a lo restringido del presupuesto, decidimos seleccionar sólo aquellos servicios física o simbólicamente localizados en Suiza.¹⁴

4. Resultados preliminares

Como resultado de la encuesta obtuvimos dos conjuntos de datos, uno con la información de 101 Egos, y el otro, dado que preguntamos sobre las redes personales en línea y fuera de línea, con la información de los 1600 Alteri mencionados por los Egos.¹⁵

¹⁴ Los grupos de noticias observados son >ch.comp<, sobre temas informáticos, >ch.talk< con debates sobre temas generales de la política y sociedad suiza. Los servicios de chat son >SWIX<, >sfdrs< y >ezinfo<, sin temas específicos. En principio, todos estos servicios son públicos, en el sentido de que todos los usuarios de Internet pueden acceder, pero de hecho son usados principalmente por suizos, y los mensajes están escritos mayoritariamente en francés o en suizo alemán. Existen otros servicios en la parte francesa e italiana de Suiza, que aun deben ser estudiados.

¹⁵ Somos conscientes de algunas de las serias dificultades que implica realizar una muestra de usuarios de Internet. Desde un punto de vista estadístico, existen dos problemas principales para realizar un muestreo de una población específica de Internet: (1) Como no hay membresía formal para los usuarios de los servicios analizados, y como no podemos conocer con exactitud el número de todos los usuarios de Internet, no podemos establecer la población base "N" de la muestra, lo que es un requisito previo para uso de cálculos estadísticos. (2) Además, la identidad de cada usuario es ambigua. Como los participantes pueden usar un apodo, pueden cambiar también continuamente sus nombres, o usar más de un nombre a la vez. Aun si pudiéramos identificar cada cuenta de Internet, no podríamos estar seguros de cuántas personas diferentes están usando una cuenta o un apodo determinado, o cuántos "personajes" son representados por la misma

- Los entrevistados en la muestra era muy jóvenes, con un promedio de edad de 24 años, y un rango de 14 a 51. Más de la mitad de los entrevistados asistía a algún programa de formación y el mismo porcentaje aun vivía en el hogar de sus padres. Sólo un 11% de los entrevistados eran mujeres.
- En comparación con la totalidad de la población suiza, los entrevistados tenían grados de educación formal un poco más altos.
- Un tercio de los encuestados estaba realizando o tenía una formación profesional como técnicos informáticos o ingenieros informáticos y podían ser considerados fanáticos de los ordenadores (*computer freaks*).
- Los súper usuarios intensivos declararon estar en línea más de 60 horas por semana.

¿ Qué clases de redes personales tienen estos Egos?

- En promedio, cada Ego mencionó 22 Alteri, 13 de los cuales eran contactos en línea (lo que por supuesto es un producto del diseño de nuestro cuestionario).
- Con casi la mitad de los *alters* (46% como promedio), Ego tenía un contacto en línea intenso (lo que significa diariamente, o varias veces por semana).
- Con casi el 40% de los *alters* (como promedio), Ego tenía una contacto fuera de línea intenso. Esto incluía a compañeros de estudio, compañeros de trabajo, padres, así como compañeros de clubes (fuera de línea) o asociaciones.

persona. Por lo tanto, nuestros resultados se refieren a los "personajes" y no a las personas, y no son representativos de todos os usuarios de un servicio determinado.

Estos resultados demuestran que los usuarios de Internet no están "aislados": tienen redes personales (Este resultado puede confirmarse con el dato de que sólo el 20% de los vive en un hogar unipersonal, porcentaje mucho menos que la población urbana comparable y que tiene una fuerte correlación con la edad de los Egos).

En general, observamos una fuerte superposición entre los vínculos en línea y los fuera de línea. Sólo un 25% de las relaciones ente Ego y Alter eran exclusivamente en línea, y el 50% de todas las relaciones eran tanto en línea como fuera de línea. Por ejemplo, uno de cada tres compañeros o pares con los que Ego pasa el tiempo de ocio desconectado, es también un interlocutor en Internet.

Por lo tanto, los vínculos en línea no eran únicos sino complejos, multiplexados. En general, los vínculos en línea y fuera de línea no forman clusters separados.

En la mayoría de los casos, los Egos no conocían a sus pares de Internet de un contexto fuera de línea (como familia, escuela, lugar de trabajo o clubes) y por lo tanto los conocieron en línea, pero su primer contacto fue en línea, para luego encontrarse fuera de línea.

No podemos suponer que las relaciones entre Ego y los compañeros de Internet sean sólo vínculos casuales o "débiles", pero considerando que:

- el 39% de los pares hacia los cuales Ego "se sentía especialmente cercano..." eran también pares de Internet,
- el 46% de todos los vínculos que Ego declaró como "buenos amigos" son también pares de Internet,
- el 35% de todos los vínculos los cuales Ego habla acerca de "temas personales" son también pares de Internet,

...Aquellas relaciones no son sólo lazos "débiles".

Por otra parte, sólo el 2% de todas las relaciones “fuertes” Ego-Alter son exclusivamente en línea! Concluimos entonces que existen vínculos fuertes en Internet, pero que por lo general se establecen mediante frecuentes contactos fuera de línea. Están afianzados localmente.

Sostenemos que estos contactos fuera de línea son muy útiles, ya que contribuyen a superar algunas de las deficiencias de la comunicación mediante ordenadores. Apoyan la construcción y reconstrucción de la confianza y la seguridad, posibilitan la sanción positiva del “comportamiento amistoso” y, finalmente, no debemos olvidar que especialmente los usuarios de *chat* de nuestra muestra son muy jóvenes, viviendo la adolescencia, edad en la que las citas son un asunto muy importante! (En algunos servicios de comunicación hay encuentros regulares fuera de líneas organizados por un grupo de voluntarios, o a menudo promovidos por la misma empresa).

Un segundo resultado importante es que casi todos los ítems del análisis estadístico mostraron diferencias significativas entre los usuarios de *chat* y los de grupos de noticias.

- Los usuarios de *chats* son más jóvenes que los usuarios de grupos de noticias;
- por lo general, los usuarios de *chats* participaban sólo en uno o dos servicios, mientras que
- los usuarios de grupos de noticias participaban regularmente en un promedio de 10 grupos de noticias diferentes;
- existen motivaciones diferentes para participar en estos servicios: los usuarios de *chat* mencionan más ítems “comunicativos”, mientras que los usuarios de grupos de noticias mencionaban más ítems “instrumentales”, y
- los usuarios de *chats* pasaban mucho más tiempo en su grupo de Internet preferido.

Analizando los resultados, y considerando que en promedio las redes personales de los usuarios de grupos de noticias son más pequeñas que las de los usuarios de chatas, encontramos un número de vínculos fuera de línea comparable, mientras que los usuarios de *chat* mencionaron más lazos en línea.

La superposición entre relaciones en línea-fuera de línea es mucho más fuerte en los grupos de chat que en los grupos de noticias, donde sólo unos pocos usuarios conocían a sus compañeros en un contexto fuera de línea.

Esto significa que las relaciones personales entre los usuarios de grupos de noticias tienden a ser unipléxicas, mientras que los usuarios de chat mencionaron más relaciones multipléxicas con sus compañeros de Internet.

Ilustraré lo dicho con los siguientes ejemplos de gráficos de redes:

a) Red personal típica de un usuario de un grupo de noticias

La figura 1 muestra una red personal típica, con diferentes cluster o subgrupos, y aislados. El gráfico se basa en una matriz del tipo "quién conoce a quién". Cada entrevistado respondió a las preguntas de si cada uno de sus *alters* (Nr. 1, 2, 3, ... (n-1)) conocían a los otros *alters* (Nr. 2, 3, 4, ... n) sólo en línea (en rojo), sólo fuera de línea (en azul), en línea y fuera de línea (verde) o de ninguna manera (en blanco).

Las relaciones Ego-*alters* no están representadas en los dos gráficos siguientes. Las distancias no reflejan distancias sociales valoradas.

La figura 2 muestra una red típica de un usuario de *chat*. Con muchos vínculos mutuos en línea y fuera de línea (representados con las líneas verdes).

b) Red personal típica de un usuario de *chat*

Estas ilustraciones muestran que las redes de los usuarios de *chat* son más densas, tienen menos usuarios aislados, y que sus *alters* a menudo se conocen entre sí también en un contexto fuera de línea. Podemos concluir que tanto los usuarios de grupos de noticias como los de *chat* tienen redes personales, pero que sólo los usuarios de *chat* tienen comunidades en línea.

Sin embargo, como muchos de los usuarios de *chat* en la muestra a menudo también tienen también contactos fuera de línea con sus *Alteri*, estos *chats* no pueden ser considerados comunidades virtuales en el sentido "fuerte" de la definición. Argumentamos que, al menos en nuestro caso de estudio, los servicios de comunicación de Internet no son algo completamente nuevo. En cambio, pueden ser considerados un nuevo medio o un nuevo canal de interacciones, como por ejemplo lo era el teléfono algunas décadas atrás.

5. Discusión

Nuestros resultados contrastan con estudios etnográficos previos, la mayoría de ellos realizados en Estados Unidos o Australia, que afirmaban la existencia de "comunidades virtuales en Internet" en el sentido de la definición fuerte.¹⁶

¹⁶ Por ejemplo, Aoki, 1994, Baym, 1995, Beamish, 1995, Bruckman, 1993, Curtis, 1992, Reid, 1991, Smith, 1996, Turkle, 1996, Watson, 1997.

Debemos concluir, que, en el contexto suizo, incluso cuando las posibilidades técnicas de los servicios de comunicación por Internet como los grupos de noticias o los *chats* posibilitan contactos fuertes, exclusivamente en línea con personas dispersas geográficamente, este hecho no sucede realmente!

Considero que este resultado es un ejemplo del uso diferente de las tecnologías en contextos culturales distintos, y creo que estas son algunas de las razones para tales diferencias:

- Un aspecto es el idioma. La población de personas que tienen el inglés como lengua materna es mucho mayor que la del alemán o suizo alemán. En un sentido amplio, el idioma también incluye contenido, es decir, temas de interés o discusión. Por ejemplo, existen muchas menos personas interesadas en la política suiza que en la política norteamericana. Como resultado de esta situación, el espacio geográfico más pequeño brinda mayores posibilidades de conocer a otros usuarios fuera de línea, y el espacio social más pequeño puede reforzar el sentimiento de pertenecer a una "familia".¹⁷
- Una segunda razón es la organización diferente del espacio territorial, es decir, la densidad de población de Suiza, en donde la organización social suele ser en pequeña escala, así como también la actitud cultural diferente hacia las distancias espaciales, ambos factores facilitan los contactos fuera de línea.
- Una tercera razón se basa en cuestiones económicas, dado que los costes de la participación en Internet son mucho más altos en Suiza que en Estados Unidos. En Suiza deben pagarse impuestos sobre las

¹⁷ Esto puede considerarse un aspecto especial de la cuestión de la "masa crítica" en la investigación de organizaciones: por una parte, el número relativamente pequeño de participantes con la misma lengua e intereses similares enfrenta problemas de construcción de comunidades de intercambio eficientes, por otra parte, una organización más pequeña facilita la visión de conjunto de sus participantes.

telecomunicaciones por cada minuto que el usuario se encuentra conectado, mientras que en los Estados Unidos por lo general sólo se paga la conexión al proveedor local de Internet.

Nuestro caso de estudio ilustra que los diferentes contextos culturales y disposiciones sociales conducen a diferentes usos de la misma tecnología. Por otra parte, diferentes disposiciones tecnológicas en los grupos de noticias o en los *chats* se correlacionan con patrones diferentes de uso y con diferentes composiciones de redes personales.

Estos dos resultados confirman el enfoque de la determinación social de la tecnología de la Sociología de la Tecnología (MacKenzie and Wajcman, 1985, Bijker, and Law 1992).

6. Perspectivas de la investigación

En una etapa próxima, me gustaría poder profundizar en la investigación sobre las interferencias entre sistemas tecnológicos y praxis cultural. ¿De qué manera los diferentes servicios de comunicación de Internet afectan el proceso de establecer y mantener "comunidades virtuales"? Y viceversa, ¿De qué manera los participantes modelan las tecnologías mediante el uso?

Al estudiar los "principios del diseño" de los servicios de comunicación de Internet, deberíamos poder conocer por qué algunos de ellos funcionan bien, mientras que otros no lo hacen. A fin de alcanzar este objetivo, planeo profundizar en el análisis de la construcción simbólica de ambos grupos, poniendo especial atención a los mecanismos de inclusión y exclusión.

Referencias

Anderson, Ben 1983: *Imagined Communities: Reflections of the Origin and Spread of Nationalism*. London (New Left Books).

REDES- Revista hispana para el análisis de redes sociales.

Vol.5,#5, Ene./Feb. 2004.
<http://revista-redes.rediris.es>

Aoki, Kumiko 1994: "Virtual Communities in Japan" <http://www.uni-koeln.de/themen/cmc/text/aoki.94.txt>.

Baym, Nancy K. 1995: "The Emergence of Community in Computer-Mediated Communication". In *CyberSociety: Computer-mediated Communication and Community*, edited by Steven G. Jones. London etc. (Sage): 138-163.

Beamish, Anne 1995: "Communities on-line: A Study of community-based Computer Networks." <http://sap.mit.edu/anneb/cn-thesis/>.

Beck, Ulrich, and Elisabeth Beck-Gernsheim, eds. 1994: *Riskante Freiheiten*. FfM (Suhrkamp).

Bellah, Robert et al. 1985: *Habits of the Heart*. Berkeley.

Bijker, Wiebe E., and John Law, eds. 1992: *Shaping Technology / Building Society. Studies in Sociotechnical Change*. Cambridge/London (MIT Press).

Bruckman, Amy 1993: "Gender Swapping on the Internet" <http://www.cpsr.org/cpsr/gender/gender-swapping.ps.Z> or <ftp://ftp.cc.gatech.edu/pub/people/asb/papers/gender-swapping.txt>.

Calhoun, Craig 1992: "Indirect Relationships and Imagined Communities: Large-Scale Social Integration and the Transformation of Everyday Life". In *Social Theory for a Changing Society*, edited by Pierre Bourdieu and James S. Coleman. Boulder (Westview Press): 95-130.

Curtis, Pavel 1992: "Mudding: Social Phenomena in Text-Based Virtual Realities" <ftp://ftp.lambda.moo.mud.org/pub/MOO/papers/DIAC92.txt>.

Etzioni, Amitai 1988: *The Moral Dimension*. New York (The Free Press).

Fischer, Claude S., Robert Max Jackson, C. Ann Stueve, Kathleen Gerson, and Lynne Mc Callister Jones 1977: *Networks and Places, Social Relations in Urban Settings*. New York (Free Press).

Heitmeyer, Wilhelm, ed. 1997b: *Was hält die Gesellschaft zusammen?* FfM (Suhrkamp).

REDES- Revista hispana para el análisis de redes sociales.

Vol.5,#5, Ene./Feb. 2004.
<http://revista-redes.rediris.es>

Knoke, David, and James H. Kuklinski 1982: Network Analysis. London etc. (Sage).

MacKenzie, Donald, and Judy Wajcman, eds. 1985: The Social Shaping of Technology. Milton Keynes (Open University Press).

MacKinnon, Richard C. 1997: "Punishing the Persona: Correctional Strategies for the Virtual Offender". In Virtual Culture. Identity & Communication in Cybersociety, edited by Steven G. Jones. London etc. (Sage): 206-235.

Reid, Elisabeth 1991: "Electropolis. Communication and Community on Internet Relay Chat" <ftp://ftp.lambda.moo.mud.org/pub/MOO/papers/electropolis.txt> or <http://people.we.mediaone.net/elizrs/electropolis.txt>.

Scott, John 1991: Social Network Analysis. A Handbook. London: (Sage).

Smith, Marc A. 1996: "Voices from the WELL: The Logics of the Virtual Commons" <http://infosoc.uni-koeln.de/etext/text/smith.n01.txt>.

Turkle, Sherry 1996: Life on the Screen. Identity in the Age of the Internet. London: (Phoenix).

Tyrell, Hartmann 1985: "Zwischen Interaktion und Organisation I. Gruppe als Systemtyp". In Gruppensoziologie, edited by Friedhelm Neidhard. Köln (KZfSS): 75-87.

Walther, Joseph B. 1996: "Computer-Mediated Communication: Impersonal, Interpersonal, and Hyperpersonal Interaction" Communication Research (23) 1, Feb. 1996: 3-43.

Watson, Nessim 1997: "Why We Argue About Virtual Community: A Case Study of the Phish.Net Fan Community". In Virtual Culture. Identity & Communication in Cybersociety, edited by Steven G. Jones. London etc. (Sage): 102-132.

Wellman, Barry 1979: "The Community Question. The Intimate Networks of East Yorkers" American Journal of Sociology (84) march: 1201-1231.

Wellman, Barry, ed. 1998: Networks in the Global Village. Boulder, CO (Westwood).

REDES- Revista hispana para el análisis de redes sociales.

Vol.5,#5, Ene./Feb. 2004.
<http://revista-redes.rediris.es>

Wellman, Barry, and S.D. Berkowitz, eds. 1988: *Social Structures: A Network Approach*. Cambridge (Cambridge UP).

Wellman, Barry, Peter J. Carrington, and Alan Hall 1988: "Networks as Personal Communities". In *Social Structures: a Network Approach*, edited by Barry Wellman and S.D. Berkowitz. Cambridge (Cambridge University Press): 130 - 184.

Wellman, Barry, and Milena Gulia 1997: "Net Surfers don't Ride alone: Virtual Communities as Communities". In *Communities in Cyberspace*, edited by Marc A. Smith and Peter Kollock. London (Routledge).