



Comunidades en el ciberespacio

Marc A. Smith
Peter Kollock
Editores



EDITORIAL UOC

Con la colaboración de la Cátedra en Comunidades Virtuales de Telefónica/IN3-UOC

Colección Nuevas Tecnologías y Sociedad

Comité editorial:

Martín Mora Martínez (Universidad de Guadalajara, México)
Francisco J. Tirado Serrano (Universitat Autònoma de Barcelona)
Agnés Vayreda Durán (Cátedra en Comunidades Virtuales de Telefónica/IN3, Universitat Oberta de Catalunya)
Josep Vivas i Elías (Universitat Oberta de Catalunya)

Comité asesor:

Eduard Aibar Puentes (Universitat Oberta de Catalunya), Elisenda Ardèvol i Piera (Universitat Oberta de Catalunya), Svenska Arensburg (Universidad Académica de Humanismo Cristiano de Santiago de Chile), Rubén Blanco Merlo (Universidad Complutense de Madrid), Pablo Cottet (Universidad de Chile), José Manuel de Cózar Escalante (Universidad de La Laguna), Miquel Domènech i Argemí (Universitat Autònoma de Barcelona), Joan Fuster Sobrepere (Universitat Oberta de Catalunya), Anna Gálvez Mozo (Universitat Oberta de Catalunya), Eva Patricia Gil Rodríguez (Universitat Oberta de Catalunya), Lucía Gómez Sánchez (Universidad de Valencia), Ángel Juan Gordo López (Universidad Complutense de Madrid), Enrique Gracia Fuster (Universitat Valencia), Francisco Hernández Lomelí (Universidad de Guadalajara, México), Juan Herrero Olaizola (Universidad de Oviedo), Tomás Ibáñez Gracia (Universitat Autònoma de Barcelona), Lupicinio Íñiguez Rueda (Universitat Autònoma de Barcelona), Alfonso Islas Rodríguez (Universidad de Guadalajara, México), Daniel López Gómez (Universitat Autònoma de Barcelona), Ignacio Mendiola (Universidad del País Vasco), Maritza Montero Rivas (Universidad Central de Venezuela), Sayani Moska Estrada (Universidad de Guadalajara, México), Juan Muñoz Justicia (Universitat Autònoma de Barcelona), Francesc Nuñez Mosteo (Universitat Oberta de Catalunya), Carlos Enrique Orozco (Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente, México), Jorge Regalado Santillán (Universidad de Guadalajara, México), Israel Rodríguez Giralt (Universitat Oberta de Catalunya), José Antonio Román Brugnoli (Universidad Alberto Hurtado de Santiago de Chile)

Título original: *Communities in Cyberspace*

Diseño del libro, de la cubierta y de la colección: Manel Andreu

Primera edición: 1999, por la editorial Routledge, Londres (Reino Unido) y Routledge, Nueva York (EE.UU.)

Primera edición en lengua castellana: octubre 2003

© 1999 Marc A Smith y Peter Kollock, de la selección y edición; los autores respectivos, de cada uno de los capítulos

© Routledge, de la edición original

© 2003 José María Ruiz Vaca, de la traducción

© 2003 Editorial UOC, de esta edición

Aragó 182, 08011 Barcelona

www.editorialuoc.com

Material Realizado por Eureka Media, SL

Impresión: Gráficas Rey, SL

ISBN: 84-9788-007-2

Depósito legal:

Ninguna parte de esta publicación, incluido el diseño general y la cubierta, puede ser copiada, reproducida, almacenada o transmitida de ninguna forma, ni por ningún medio, sea éste eléctrico, químico, mecánico, óptico, grabación, fotocopia, o cualquier otro, sin la previa autorización escrita de los titulares del copyright.

Índice

Primera Parte: Introducción	17
Capítulo I. Las comunidades en el ciberespacio	19
<i>Peter Kollock y Marc A. Smith</i>	
El paisaje del ciberespacio	22
El correo electrónico y las listas de discusión	22
Usenet y las BBSs	23
El <i>chat</i> de texto	24
Los sitios World Wide Web	26
Los mundos gráficos	27
La identidad	27
Sinceridad y engaño	28
La persistencia de la raza	30
El conservadurismo del ciberespacio	31
Orden y control social	33
La primera era del control social	33
La mediación institucionalizada	36
Estructura y dinámica de la comunidad	37
Las comunidades <i>on-line</i> como comunidades reales	38
La visualización de los ciberespacios sociales	39
Las posibilidades y los límites de la colaboración <i>on-line</i>	40
La actuación colectiva	42
La dinámica de la protesta social <i>on-line</i>	42
Lazo de unión entre las comunidades rurales	43
Interacción <i>on-line</i> y cambio social	45
Segunda parte: Identidad	49
Capítulo II. Identidad y engaño en la comunidad virtual	51
<i>Judith S. Donath</i>	
La identidad y la comunidad virtual	51

El entorno de Usenet	52
Los modelos de sinceridad y de engaño	55
La anatomía de una carta de Usenet	58
El nombre de la cuenta: una forma de identificación fundamental	59
La identidad en el tono y el lenguaje	63
La firma	67
Engaños y manipulaciones	72
Los <i>trolls</i>	73
Engaño sobre la categoría	78
La imitación	80
La ocultación de la identidad	82
El mundo virtual en evolución	85

Capítulo III. La lectura *on-line* de la raza

<i>El descubrimiento de la identidad de raza en las discusiones de Usenet</i>	89
<i>Byron Burkhalter</i>	
Los grupos de noticias de Usenet	93
La identidad de raza	94
Los marcos raciales y la relevancia racial	96
La identidad como consecuencia de la relevancia racial	97
Las disputas sobre la identidad	99
La identidad de raza y el desacuerdo	101
La colaboración y la identidad de raza	102
La identidad de raza dentro de los grupos de noticias	104
<i>Crossposting</i> y cambios de audiencias	104
<i>Crossposting</i> y discusiones intergrupales	105
Consecuencias para la raza <i>on-line</i>	106
Conclusión	108

Capítulo IV. La escritura en el cuerpo

<i>La (re)producción del género en la interacción on-line</i>	109
Jodi O'Brien	
La tendencia en boga: ser alguien que siempre habías querido ser	115
¿Hombre o mujer? Unas dicotomías con las que vivimos y a las que amamos	119
El cambio de género: un auténtico engaño	127
La escritura en el cuerpo: la experiencia de la forma	136
La multiplicidad incorpórea	139
La mente sobre la materia: ¿Las mentes de quién? ¿Las materias de quién?	141

Tercera Parte: Orden y control social	147
Capítulo V. Jerarquía y Poder	
<i>El control social en el ciberespacio</i>	149
<i>Elizabeth Reid</i>	
Métodos y Datos	155
Desinhibición y Socialidad	155
La violencia virtual	159
Las jerarquías del poder	165
Los MUDs de aventuras: la supervivencia del más fuerte	168
Los MUDs sociales: la apreciación de la colaboración	174
El control y la cohesión sociales	180
Capítulo VI. Los problemas de la resolución de conflictos en las comunidades virtuales	185
<i>Anna DuVal Smith</i>	
El trasfondo teórico	186
El escenario y los datos	190
El trasfondo del problema	192
Las disputas administradas por el jugador	193
Las disputas entre los jugadores	195
Diversidad y control social	198
La diversidad como fuente de conflicto	198
El control social	203
Las reformas	206
Las herramientas para la resolución de disputas	207
La intervención	210
Los resultados	210
Una disputa resuelta mediante una misión de reconocimiento	210
Una disputa mediada	212
Discusión	213
Resultados	213
El papel de la tecnología	215
Evaluación	219
Conclusión y resumen	222
Cuarta parte: Estructura y dinámica de la comunidad	225
Capítulo VII. La multitud invisible en el ciberespacio	
<i>El mapeado de la estructura social de Usenet</i>	227
<i>Marc A. Smith</i>	
Las encuestas en los ciberespacios sociales	227
Usenet	230

La variación en los ciberespacios sociales	238
Las jerarquías	238
Los grupos de noticias	239
Los mensajes	240
Los remitentes	242
Los ciclos diarios y semanales	244
Las conexiones entre los grupos de noticias mediante <i>crossposting</i>	248
Debate	251
Líneas de futuro	253
Cuestiones éticas	254
Agradecimientos	257
Capítulo VIII. Las economías de la colaboración <i>on-line</i>	
<i>Regalos y bienes públicos en el ciberespacio</i>	259
<i>Peter Kollock</i>	
Regalos	261
Bienes públicos	263
Bienes digitales	264
Cambios en los costes	265
Cambios en los beneficios	266
Cambios en la función de la producción: la nueva ubicuidad de los grupos privilegiados	367
Motivaciones para contribuir	269
Ejemplos	272
Linux: el bien público “imposible”	272
NetDay 96: el nacimiento de un granero moderno	275
Los límites de la colaboración <i>on-line</i>	279
Conclusión	282
Quinta parte: La actuación colectiva	283
Capítulo IX. Las buenas perspectivas y el peligro de la actuación social en el ciberespacio	
<i>El ethos, la oratoria y las protestas sobre MarketPlace y Clipper chip</i>	285
<i>Laura J. Gurak</i>	
Análisis retórico de los cibertextos	288
El <i>ethos</i> , la oratoria y la retórica <i>on-line</i>	289
El futuro prometedor de la oratoria y del <i>ethos</i> en el ciberespacio	293
El peligro de la oratoria y del <i>ethos</i> en el ciberespacio	303
Resumen: más allá de los futuros prometedores y de los peligros	308

Capítulo X. La colonización electrónica en la frontera rural	
<i>Big Sky Telegraph y su comunidad</i>	311
<i>Willard Uncapher</i>	
Big Sky Telegraph (BST). Su historia	312
Buscando soluciones a las necesidades	313
Reuniendo los recursos	315
Big Sky Telegraph entra en la red	317
RuralNet	319
El primer intento de adopción	323
Conclusiones: la complejidad cultural en la ciberfrontera	324
Los grupos sociales y la escala de comunicación	329
Las vidas privadas en un mundo público	330
A escala local: el pago de la conexión	332
La escala municipal: fragmentación e integración	335
La escala externa/global: las conferencias informáticas en un nuevo mundo sin complejos	337
Conclusión: días fronterizos en el ciberespacio	340
Dos economías	342
Capítulo XI. El ciberespacio y las comunidades desfavorecidas	
<i>Internet como herramienta para la actuación colectiva</i>	345
<i>Christopher Mele</i>	
El contexto histórico local de raza y de poder	348
Discrepancias sobre el futuro de Jervay	352
Empieza la protesta <i>on-line</i> : actuación colectiva a través de Internet	359
La página web de Jervay	363
Conclusiones: implicaciones del uso de Internet para la actuación colectiva	366
Bibliografía	371
Acerca de los editores y autores	387

Índice de figuras

Figura 8.1 Representación esquemática de Usenet	233
Figura 8.2. Organización técnica de Usenet	235
Figura 8.3. Distribución de la proporción entre remitentes y mensajes para todos los grupos de noticias, del 1 de noviembre de 1996 al 18 de enero de 1997	243
Figura 8.4. Índices diarios de mensajes y de participantes en Usenet, entre el 1 de noviembre de 1996 y el 18 de enero de 1997	246
Figura 8.5. Índices por la hora de mensajes y de participantes en Usenet, entre el 1 de noviembre de 1996 y el 18 de enero de 1997	247
Figura 8.6. El vecindario de <i>crossposting</i> de misc.education.medical entre el 1 de noviembre de 1996 y el 18 de enero de 1997	252

Índice de tablas

Tabla 5.1 Comparación de los privilegios de sistema de los MUDs	154
Tabla 8.1 Los veinte dominios nacionales más frecuentes de Usenet	231
Tabla 8.2. Las 20 jerarquías más frecuentes que aparecen en el feed de Usenet de UCLA	239
Tabla 8.3. Los 10 grupos de noticias más importantes según el volumen de mensajes entre el 1 de noviembre de 1996 y el 18 de enero de 1997	241
Tabla 8.4. Los 10 grupos de noticias principales según la población de remitentes entre el 1 de noviembre de 1996 y el 18 de enero de 1997	245
Tabla 8.5. Los 10 grupos de noticias principales según el grado de <i>crossposting</i> entre el 1 de noviembre de 1996 y el 18 de enero de 1997	250

Capítulo I

Las comunidades en el ciberespacio

Peter Kollock y Marc A. Smith

“Los próximos 100 años van a encantar a los sociólogos.”
John C. Dvorak¹

Desde 1993, las redes informáticas han captado enormemente la atención del público. Los principales medios informativos y de entretenimiento aparecen llenos de historias relacionadas con la *superautopista de la información* y con las fortunas económicas y políticas que se han hecho con ella. Las ventas de ordenadores siguen en aumento y cada vez hay más gente que se conecta a *la Red*.² Las redes informáticas, que fueron en su momento un conjunto oscuro y arcano de elementos tecnológicos utilizados por una pequeña élite, se usan ahora de forma generalizada y se han convertido en objeto de debate político, de interés público y en parte de la cultura popular. La *superautopista de la información* compite con un conjunto de metáforas que intentan etiquetar y definir estas tecnologías, mien-

1. J. C. Dvorak (1996).

2. El número de suscriptores a los proveedores comerciales *on-line* y a los proveedores de los servicios de Internet ha aumentado espectacularmente en los últimos años. Sin embargo, han surgido datos recientes sobre la ralentización y hay límites reales para la continuación de la curva actual de crecimiento. A su velocidad actual, todos los habitantes de la Tierra tendrán acceso a Internet para el año 2018, lo que es bastante poco probable si tenemos en cuenta que la mitad de la población mundial nunca ha realizado una llamada telefónica. Sin embargo, es probable que el acceso a la red esté tan extendido como el teléfono y la televisión dentro de unos pocos años. El número estimado de personas que hay en la Red es algo ampliamente debatido y varía desde los millones o decenas de millones, como mínimo, hasta 100 millones de personas, como máximo. La mayoría de la gente que se conecta a Internet permanece conectada. Un estudio de Neilson de 1996 muestra que sólo alrededor de un 11 por ciento de la gente que hizo uso de Internet el año pasado, no lo ha usado en absoluto este año (*Los Angeles Times*, 1 de septiembre de 1996).

tras otros conceptos, como *ciberespacio*, *Internet*, *on-line*, y *la Red* destacan los diferentes aspectos tecnológicos de la red y su significado, su papel y sus efectos. Sin embargo, cualquiera que sea el término que se emplee, parece evidente que las redes informáticas permiten la creación de una serie de espacios sociales nuevos en los que la gente puede reunirse e interactuar.

En lugar de tratarse de una comunicación entre las personas y las máquinas, las redes informáticas las están utilizando las personas para conectarse entre sí (Wellman y otros, 1996).³ En el ciberespacio, las economías de la interacción, la comunicación y la coordinación son distintas a cuando la gente se ve cara a cara y estas diferencias llevan a la creación de miles de espacios en los que se dan conversaciones e intercambios útiles entre amplios grupos de gente. Mediante el uso de algunos medios de interacción de la red, como el correo electrónico, el chat y los sistemas de conferencia como Usenet, la gente ha ido formando miles de grupos de discusión sobre temas diversos, ha jugado a juegos, se ha entretenido entre sí e incluso ha llegado a trabajar en una amplia variedad de complejos proyectos colectivos. No se trata, en este caso, de simples medios de comunicación –son medios de comunicación entre grupos, que sostienen y apoyan las interacciones multilaterales.⁴

¿Qué tipo de espacios sociales se crean mediante el uso de las redes? Como respuesta se pueden destacar dos teorías opuestas. La primera resalta los efectos positivos de las redes y sus beneficios para la democracia y la prosperidad. Un conocido defensor de esta postura es Al Gore (1993), que resume esta visión diciendo que “nuestras nuevas formas de comunicarnos divertirán, a la vez que informarán. Y lo que es más importante, educarán, impulsarán la democracia y salvarán vidas. Y en este proceso también contribuirán a la creación de muchos puestos de trabajo. En realidad, ya lo están haciendo”. La propuesta de futuro es que las redes crearán nuevos lugares de reunión que generarán oportunidades para el empleo, la participación política, el contacto social y el entretenimiento. En el mejor de los casos, se dice que las redes servirán para renovar a las comunidades mediante el fortalecimiento de los lazos que nos relacionan con el mundo social no inmediato a la vez que van ampliando simultáneamente nuestro poder en ese mundo.

Una perspectiva alternativa apunta que esta visión deslumbrante está dirigida en parte por inversiones de importancia en el campo de las relaciones públicas, la

3. El correo electrónico, a pesar de ser un medio relativamente primitivo en comparación con los medios de interacción más modernos de la red, se dice que continúa siendo el gancho que hace que el aumento de la población de usuarios de las redes informáticas sea tan rápido, lo que es un importante indicador de que, para un gran número de personas, una gran parte de la atracción del ciberespacio es su capacidad de ayudar a la gente a ponerse en contacto con otras personas. Los medios más recientes como el World Wide Web están integrando cada vez más componentes de interacción social para proporcionar a la gente el acceso a otras personas. Pero incluso las páginas estáticas de la Web mantienen las relaciones sociales (Blythe y McGrath, 1997).

4. Licklider y otros (1978); Harasim (1993). *Many-to-many interactions*

publicidad y la retórica política.⁵ Los críticos ven un final oscuro en el que los individuos se ven atrapados y sin posibilidad de escapar de una red, que fundamentalmente va ofreciendo nuevas oportunidades para la vigilancia y el control sociales. Para Theodore Roszak (1986, pág. xii), “la tecnología de la información tiene la capacidad obvia de concentrar el poder político, de crear nuevas formas de ofuscación y dominación sociales”. Sin embargo, a pesar de que estos críticos no descartan la idea de que los ordenadores y las redes aumentan el poder de los individuos, piensan que las redes aumentarán de forma desproporcionada las concentraciones de poder ya existentes.

Los capítulos del presente volumen comparten el punto de vista común de que los tipos de interacciones e instituciones que están surgiendo en el ciberespacio son más complicados de lo que podría describirse en términos utópicos y distópicos unilaterales. Así pues, la intención de los capítulos siguientes no es la de decidir sobre la bondad o la maldad de la interacción *on-line*, sino que se centran en la descripción y el análisis de modelos de interacción y organización social, tal y como ya existen.

Internet es un sitio de investigación estratégico en el que se estudian los procesos sociales fundamentales, que aporta un nivel de acceso a los datos de la vida social y una perdurabilidad de los elementos de la interacción social sin precedentes.⁶ Nosotros usaremos este lugar de estudio para investigar de qué manera la acción y la organización sociales cambian conforme se van refractando a través de la interacción social. ¿De qué manera cambian las economías (entendiendo el término en sentido amplio) de la vida social? ¿Qué es lo que se simplifica? ¿Qué se hace más difícil? ¿Y cuáles son las consecuencias añadidas de estos cambios? Los resultados no presentan un aspecto uniformemente positivo o negativo, dado que las nuevas oportunidades y las restricciones que crea la interacción *on-line* presentan una doble vertiente que conduce a resultados que pueden ampliar tanto los procesos sociales beneficiosos como los nocivos.

La tecnología se deja notar más profundamente en el momento en que altera la forma en que la gente se junta y se comunica. En el presente volumen, nos centramos en los sistemas de redes informáticas que sirven de apoyo directo a la interacción de las personas entre sí. Antes de pasar a la presentación de los capítulos

5. En Estados Unidos, tanto los demócratas como los republicanos usan el papel de Internet como justificación para una serie de medidas políticas. Los republicanos destacan las redes como la fuente para la renovación del empleo y como ventaja competitiva y como justificación para la descentralización del poder político. Los demócratas son igualmente entusiastas, pero llegan a conclusiones diferentes sobre las implicaciones de las redes, mientras destacan la eficacia y la posibilidad de acceder al gobierno.

6. La cita de John Dvorak que aparece al principio es la conclusión de un artículo en el que se debate la forma en que la World Wide Web hace visibles los intereses y las actividades que anteriormente no se veían o estaban restringidas a una menor cantidad de público. Estas nuevas oportunidades para la investigación también hacen surgir cuestiones éticas nuevas. Véase Marc Smith (capítulo VIII de este libro) para una discusión sobre estos temas.

del libro, vamos a revisar los tipos de sistemas tratados aquí, a la vez que ofreceremos algunas referencias técnicas.

El paisaje del ciberespacio

*Cada sistema de comunicación on-line estructura la interacción de una forma determinada, en algunos casos con efectos espectaculares sobre los tipos de organizaciones sociales que surgen de las personas que los utilizan. Examinaremos el correo electrónico y las listas de discusión (*discussion lists*), Usenet y las BBSs, el *chat* de texto, los MUDs, los sitios World Wide Web (WWW) y los mundos gráficos.⁷*

El correo electrónico y las listas de discusión

El correo electrónico y las listas de discusión son la forma de interacción más antigua y más extendida de Internet.⁸ El correo electrónico permite a un individuo enviar un mensaje de forma directa a otra persona. Sin embargo, se emplea con frecuencia para ir más allá de la interacción de uno a uno (*one-to-one*). En una lista de discusión por correo electrónico, un mensaje enviado a la dirección de un grupo, se copia y se envía a todas las direcciones de correo electrónico que aparecen en la lista. Es cuando los usuarios dirigen una serie de mensajes y de respuestas a la lista, cuando puede crearse un grupo de discusión. Desde 1998, existen decenas de millones de usuarios de correo electrónico y miles de listas públicas de correo electrónico, así como cientos de miles de listas de discusión menos formales.⁹ Estas listas se mantienen con el fin de fomentar la discusión y la distribución de la información relacionada con miles de temas y pueden constituir la forma de interacción más extendida en Internet, contando además con que numerosas listas contienen miles o decenas de miles de miembros.

Las listas de discusión por correo electrónico tienen algunas cualidades importantes que las distinguen de otras herramientas de comunicación en Internet. Debido a que pertenecen generalmente a un solo individuo o a un grupo pequeño y puesto que todos los mensajes que se envían a la lista deben pasar a través de un solo punto, las listas de discusión por correo electrónico ofrecen a sus propietarios un control importante sobre quién puede colaborar con su grupo. Los propietarios de las listas pueden revisar personalmente todas las solicitudes de personas que se quieren sumar a la lista, pueden vetar la colaboración de los que no forman parte de ella,

7. Las siglas BBS equivalen en inglés a *Bulletin Board System* ('sistema de conferencias')

8. En su estudio de 1995 sobre el uso de la comunicación electrónica, la Rand Corporation concluyó que el correo electrónico era el uso más extendido que se hacía de las redes (www.rand.org).

9. Las listas públicas de correo están registradas en www.rtfm.mit.edu

e incluso pueden censurar algunos mensajes concretos que no desean distribuir a todo el conjunto de la lista. Dado que la revisión activa necesita de un tiempo y un esfuerzo significativos, la mayoría de las listas de correo electrónico funcionan como espacios abiertos, lo que permite que cualquiera se sume a ellas y que cualquiera incluya su colaboración. Sin embargo, incluso las listas abiertas pueden ser cerradas o controladas de forma selectiva por sus propietarios en caso de que haya algún problema. La mayoría de las listas de correo electrónico funcionan como dictaduras benignas que se apoyan en el poder de monopolio que su propietario ejerce sobre los límites y el contenido de su grupo. Como resultado, las listas de correo electrónico se caracterizan con frecuencia por una actividad relativamente más ordenada y localizada.

Usenet y las BBSs

Las listas de discusión por correo electrónico son medios de comunicación asincrónicos donde la interacción va estructurada por turnos, en los que una respuesta puede aparecer minutos o meses después de la intervención anterior. La interacción asincrónica presenta una serie de ventajas, ya que un grupo puede interactuar sin necesidad de contar con la presencia de todos los elementos del grupo en el mismo momento y esto da como resultado que las personas con diferentes horarios o con usos horarios diferentes puedan, no obstante, intercambiar mensajes y participar en debates.

Los sistemas de conferencias o BBSs (*Bulletin Board Systems*), son otra forma de comunicación asincrónica que mejora las listas de discusión por correo electrónico. La mayor parte de las BBSs permite que los participantes creen grupos temáticos en los que una serie de mensajes, parecidos a los mensajes de correo electrónico, puedan enlazarse uno a continuación de otro. Existen varios tipos de sistemas de conferencias, pero entre los más conocidos destacan Usenet, la WELL (picospan), el ECHO (caucus), y las BBSs que funcionan en servicios comerciales *on-line*, como America Online y Microsoft Network. Cada uno de ellos mantiene un amplio conjunto de temas de debate y un continuo toma y daca entre los participantes. Las BBSs se diferencian de las listas de discusión por correo electrónico en que el correo electrónico es un medio de comunicación *push*, por el que los mensajes son enviados a las personas sin que sea necesaria su intervención. Por el contrario, los sistemas de conferencias son un medio de comunicación *pull*, por lo que es necesario que las personas seleccionen los grupos y los mensajes que quieren leer y que los soliciten de forma activa.

Usenet es el mayor sistema de conferencias y tiene una forma única de organización social. Usenet está compuesta por una base de datos de mensajes distribuidos que circulan a través de una red global informal de sistemas que siguen un formato de mensaje estándar. Desde 1998, decenas de miles de *grupos de noticias* (*newsgroups*) utilizan Usenet como vía y cada uno de ellos puede contener desde unas pocas docenas hasta decenas de miles de mensajes. En un día normal, dece-

nas de miles de personas diferentes acaban mandando a Usenet cientos de miles de mensajes. Para añadir un sitio nuevo a Usenet, simplemente basta con encontrar un sitio ya existente que esté dispuesto a pasar una copia de lo que se añade cada día (*daily feed*), es decir, del conjunto de mensajes que recibe. Como resultado, Usenet no cuenta con una autoridad central, ni con una sola fuente de alimentación que pueda imponer unos límites o un comportamiento policial. La mayoría de los grupos de noticias de Usenet no tiene propietario y la mayoría de los grupos son anárquicos en el sentido técnico del término, pues no cuentan con una autoridad central, a pesar de tener un orden y una estructura. Casi cualquier persona puede acceder a los contenidos de un grupo de noticias de Usenet, crear grupos de noticias enteramente nuevos, o colaborar con alguno de ellos.¹⁰ Esto hace que Usenet sea un espacio social con más interés y desafíos que los sistemas gobernados por las autoridades centrales. Cualquiera que sea el orden existente en Usenet, se trata del producto de un delicado equilibrio entre la libertad individual y el bien común. Como consecuencia, muchos de los grupos de noticias son lugares revueltos, desordenados, pero lo que resulta sorprendente es que muchos de ellos están bien ordenados y son productivos.

El chat de texto

El *chat* de texto se diferencia de las listas de correo electrónico y de las BBSs en que sirve de base para una comunicación sincrónica, puesto que una serie de personas puede conversar en tiempo real mediante el envío de texto entre ellos. El *chat* es una de las formas más extendidas de interacción en Internet y explica los enormes ingresos que tienen los proveedores comerciales *on-line*, como America Online. El *chat* de texto se apoya en algo parecido a la idea de los canales basados en texto del sistema de *radio Citizen's Band* (CB), en el que la mayor parte de los sistemas de *chat* cuentan con un gran número de canales (*channels*) dedicados a un amplio abanico de sujetos y de intereses.

El *chat* de texto utiliza también un servidor centralizado que proporciona al propietario del servidor un gran poder de control sobre el acceso al sistema y a los canales individuales. En los *chats* comerciales, los canales de *chat* son vigilados frecuentemente por personal del proveedor o por voluntarios designados por ellos. En el mayor sistema no comercial –*Internet Relay Chat* (IRC)– cada canal

10. Desde noviembre de 1997, alrededor del 10 por ciento de todos los grupos de noticias contaban con un moderador. En los grupos con moderador, igual que sucede en las listas de discusión de correo electrónico, las colaboraciones están restringidas por la selección del moderador. A diferencia de las listas de correo electrónico, los grupos con moderador no pueden limitar el acceso a los mensajes que están en el grupo. En numerosas ocasiones, los grupos de noticias con moderador son creados como grupos de *sólo lectura* que se usan para distribuir anuncios pero que no contienen la posibilidad de debatir las opiniones que surgen a continuación. Convertir un grupo abierto en uno con moderador implica un esfuerzo considerable.

cuenta con un propietario que puede expulsar a la gente del canal, controlar quién entra y decidir el número de personas que pueden acceder a él.

Las listas de discusión por correo electrónico y los sistemas de conferencias se basan en los modelos del correo postal y en los tableros informativos, mientras que el *chat* de texto se basa en el modelo de la radio CB. Por el contrario, los Dominios o Mazmorras multiusuario, los MUDs¹¹, intentan reproducir los espacios físicos, del mismo modo que la interacción cara a cara (*face to face interaction*).¹² Los MUDs son realidades virtuales basadas en texto que contienen una referencia espacial mediante la conexión de distintas salas (*rooms*) entre sí. Los MUDs surgieron a raíz del interés que había por los juegos de aventuras que presentaban una descripción textual de las distintas salas y de los objetos que se encontraban en ellas y permitían al jugador pasar de una sala a otra, tomar y soltar objetos y llevar a cabo acciones como luchar contra dragones o resolver acertijos. Con el aumento de la disponibilidad de los ordenadores en red en las universidades a finales de la década de 1970, los MUDs se desarrollaron hasta llegar a permitir a la gente la posibilidad de jugar juegos de aventura con otros usuarios, en lugar de enfrentarse sólo contra el ordenador.

Desde principios de la década de 1980, los MUDs se han vuelto cada vez más sofisticados y complejos. Los modernos MUDs sociales permiten a los usuarios construir nuevos espacios, crear objetos y emplear poderosos lenguajes de programación que automatizan su comportamiento. A pesar de que numerosos MUDs continúan centrándose en los juegos de rol de combate, muchos MUDs *sociales* se han convertido en un medio para que algunos grupos dispersos geográficamente mantengan un contacto personal. Los MUDs incorporan otros modos de comunicación, como el correo electrónico y los grupos de discusión para poner en contacto a los usuarios entre sí. Pero al igual que el *chat* de texto, su cualidad principal es que sirven de apoyo a la comunicación sincrónica, donde la gente interactúa con otra gente en tiempo real. Los MUDs permiten que una serie de personas que están en la misma *sala* se encuentre y pueda hablar mediante el envío de textos entre sí. Además, con frecuencia contienen simulaciones de la calidad de la comunicación multicanal y de los matices de la interacción cara a cara, enmarcando las líneas de texto que los usuarios se envían entre sí, como mensajes titulados “decir”, “pensar” o “expresar una emoción” (*emote* en inglés), lo que permite a los usuarios hacer metacomentarios durante sus turnos de palabra y crear “gestos” o realizar comentarios al margen.

Del mismo modo que las listas de correo, los MUDs pertenecen por lo general al individuo o al grupo que proporciona el *hardware* y el *software* y el soporte técnico necesario para mantener el sistema. Debido que dichas capacidades y recursos eran escasos hasta hace muy poco tiempo, los propietarios de los servi-

11. *Multi-User Domains o Dungeons*

12. Se usan también otros acrónimos para estos entornos textuales en tiempo real, entre los que destacan MUSH, MUCK, MUSE y MOO.

dores de MUD tenían un control casi absoluto sobre el sistema. A los propietarios de los MUDs normalmente se les conoce como *Dioses*¹³, quienes, a su vez, pueden delegar su poder totalmente o en parte sobre algunos participantes seleccionados que, por lo general, adoptan el estatus de *Magos*. Por otro lado, otros usuarios pueden contar con un mayor acceso a la memoria del ordenador y a la capacidad de la red, a los que se les permite construir espacios y objetos virtuales cada vez mayores y más elaborados. A los usuarios se les puede conceder o retirar el derecho de acceso al MUD, se les puede otorgar la capacidad de construir nuevos objetos o acceder a salas específicas y, además, pueden tener habilidades limitadas para comunicarse con otros usuarios. Asimismo, los MUDs pueden contener formas sofisticadas de estratificación social y contar con jerarquías muy elaboradas.

Los sitios World Wide Web

A pesar de que la World Wide Web ha contado con una enorme popularidad desde hace ya algún tiempo, hace relativamente poco que se ha convertido en un lugar para la interacción. En su concepción original, la Red servía como un método poderoso para el acceso y la vinculación de documentos. En la actualidad, las páginas web pueden servir como base tanto para la comunicación asincrónica como a la sincrónica y, mediante el uso de varias herramientas de *software*, los sitios web pueden hospedar a grupos de discusión asincrónicos, al mismo tiempo que a un *chat* de texto en tiempo real.

Debido a su interfaz gráfica (*graphical user interface*) y a su capacidad de integrar imágenes y sonidos, las páginas web pueden crear un contexto más intuitivo y más rico para el *chat* de texto. Por otro lado, dado que la navegación por una página web es una experiencia familiar para la mayoría de los usuarios *on-line*, entrar en un debate puede ser más fácil que aprender el sistema de protocolo de una BBS. Además, las páginas web pueden aumentar los canales de comunicación, fijar el modo o el estilo de la interacción por medio del diseño de la maqueta, de las imágenes y de los sonidos.

Las páginas web pueden servir también como suplemento adicional para las comunidades basadas en texto. Por ejemplo, una serie de MUDs han llevado a cabo páginas web que se usan para recopilar imágenes y documentos relacionados con el MUD, así como vínculos con las páginas personales de sus miembros. Aunque la comunicación textual puede ser una forma de interacción muy poderosa, el hecho de que los MUDs creen páginas web sugiere que la interfaz y el diseño gráfico de la web aportan beneficios considerables.

13. El texto inglés utiliza el término *God* en mayúscula para referirse a los propietarios del MUD.

Los mundos gráficos

A medida que aumentan la capacidad informática y el ancho de banda de las redes, el tipo de medios de comunicación que las personas pueden utilizar para interactuar entre sí se amplía hasta incluir imágenes, sonido y modelos de espacios bi o tridimensionales. El vídeo en tiempo real y las herramientas de interacción de audio han evolucionado, lo mismo que los sistemas de interacción *on-line* que integran el *chat* de texto con una representación visual de cada uno de los participantes (conocidos como *avatars* en inglés), así como la representación de un lugar. Algunos de estos mundos gráficos permiten que los usuarios participen en conversaciones de audio en tiempo real, que viene a ser la respuesta de la alta tecnología a lo que eran las líneas de teléfono *party-line* de baja tecnología.

Conforme estos sistemas se van haciendo más sofisticados, van adoptando algunas de las características de los medios de comunicación existentes con anterioridad. Por ejemplo, WorldsAway (www.worldsaway.com), que es un descendiente de Habitat, el sistema anterior de interacción gráfica, ha desarrollado una estructura social parecida a la que se encuentra en los MUDs. En WorldsAway, algunos usuarios se transforman en *acólitos* que sirven a la comunidad como ayudantes y tienen un estatus superior que el resto de los miembros. Para otros usuarios, una economía simbólica (*token economy*) añade una nueva forma de estratificación social, mediante la creación de millonarios y de mendigos virtuales.

A pesar de que estos nuevos espacios gráficos presentan posibilidades interesantes para la investigación, todos los estudios de caso que aparecen en este libro se centran en sistemas sociales basados en texto. Esto se hizo así porque este tipo de sistemas ha existido desde mucho antes que los sistemas gráficos. De aquí que la interacción social y los grupos que se dan en los sistemas basados en texto tengan una historia más larga, estén normalmente más evolucionados y elaborados y exista una mayor variedad de espacios textuales sociales *on-line* para comparar y contrastar. En cualquier caso, la mayoría de las conclusiones extraídas de estos estudios de caso de la interacción basada en texto son también aplicables a los mundos gráficos emergentes.

Cada una de las partes de este libro estudia las implicaciones de la interacción *on-line* con respecto a un concepto clave, y cada parte se construye sobre la base de la anterior. Los capítulos están organizados en cuatro grupos principales, en los que tratamos por turnos temas relacionados con la identidad, el orden social y el control, la estructura y la dinámica de la comunidad y la acción colectiva.

La identidad

Empezamos con un estudio sobre la idea de identidad, que es el pilar básico de la interacción social, sobre todo si partimos del hecho de que todas nuestras inte-

racciones, incluso las que realizamos con los desconocidos, están marcadas por la percepción que tenemos de con quién estamos interactuando. En las interacciones cara a cara o por teléfono existen una variedad de datos de diverso grado de fiabilidad que indican nuestra identidad y nuestras intenciones. La ropa, la voz, los cuerpos y los gestos envían mensajes sobre nuestro estatus, nuestro poder y sobre la pertenencia a un determinado grupo. Nos dejamos llevar por nuestra capacidad de reconocer a los otros miembros del grupo con el fin de saber a quien podemos acudir y qué es lo que podemos esperar y, por otro lado, nuestra capacidad para identificar a los otros también nos permite hacer a los individuos responsables de sus actuaciones.

La interacción *on-line* elimina la mayoría de esta información y de estas señales que forman parte de la interacción cara a cara. Esta pobreza de señales funciona a la vez como limitación y como recurso y hace que ciertos tipos de interacción sean más difíciles, aunque también aporta un lugar adecuado para jugar con la propia identidad. La ambigüedad resultante en relación con la identidad ha sido fuente de inspiración para mucha gente que cree que, dado que su apariencia física no se manifiesta *on-line* (todavía), los individuos serán juzgados por el valor de sus ideas y no por su sexo, raza, clase o edad. Pero en otros casos (incluidos algunos de los autores que aparecen en este libro) se afirma que las jerarquías de estatus tradicionales y las desigualdades se reproducen en la interacción *on-line* y que incluso se magnifican. En la segunda parte examinamos de qué manera se establece la identidad *on-line*, así como lo duradero de las instituciones de raza y sexo en la interacción *on-line*.

Sinceridad y engaño

¿De qué manera –verdadera o falsificada¹⁴– se presenta la identidad en las comunidades *on-line*? Esta cuestión es fundamental para el capítulo de Judith Donath sobre “identidad y engaño en la comunidad virtual”. El engaño puede reportar grandes beneficios, pero el engaño sólo es útil si algunos miembros de la comunidad señalan con sinceridad qué tipo de personas son. Si una población completa usa una señal de forma engañosa, al final dejará de acarrear información. Por este motivo, Donath se pregunta qué es lo que mantiene el equilibrio entre las manifestaciones de lo sincero y lo engañoso, e indica que algunas señales son intrínsecamente difíciles de imitar.

Se puede confiar en una señal de forma intrínseca si resulta más complicado realizar una imitación de lo que puede resultar emitir la señal a los que ya poseen dicha cualidad. Un ejemplo clásico se encuentra en hacer alarde del consumo como símbolo de riqueza. Una persona que posea unos medios financieros limita-

14. En inglés se usa aquí el término *counterfeit* que hace referencia a algo que no es auténtico, sino que se ha hecho a semejanza de lo auténtico, con el fin de engañar a alguien.

dos encontrará muy difícil presumir de ir en una limusina con conductor o de tener una mansión y otros signos de riqueza.¹⁵ Si buscamos un ejemplo de Internet, podríamos compararlo con el alarde de nuestro conocimiento como programador mediante la inclusión de un ejemplo perteneciente a un trabajo realizado por uno mismo dentro de un mensaje enviado a Usenet. En realidad, en el grupo de noticias de Usenet alt.hackers existe la convención de incluir un *hack* inteligente en cada mensaje para ir marcando la identidad de uno como *hacker* experto y a la vez impedir la entrada a los impostores. Los signos en los que se puede confiar intrínsecamente hasta cierto punto se conocen como señales de evaluación y ofrecen un contraste frente a las señales convencionales, que no presentan una relación necesaria con el rasgo que anuncian (por ejemplo, simplemente el decir que uno es rico o que es un programador experto).

Tomando estos temas como punto de partida, Donath continúa diseccionando la anatomía de un mensaje de Usenet con el fin de examinar de qué manera se establece o se esconde la identidad. La primera fuente de información es el propio nombre de la cuenta. Aunque se trate de una fuente aparentemente parca de información, Donath demuestra cuánto se puede extraer de esta identidad básica. De ahí que los usuarios con más conocimiento sobre Internet sean conscientes de que cada nombre de dominio tiene su propia reputación y reconocen las diferentes implicaciones de las cuentas comerciales frente a las institucionales. El contenido del mensaje incluye su propio conjunto de señales sobre la identidad del autor. La forma de escribir, la información que se destaca al principio, el uso correcto de las abreviaturas y de la jerga que son propios del grupo, todo ello ayuda a definir o a cuestionar la identidad del usuario. Además, al final de cada mensaje hay una firma, que también se ha convertido en un elemento importante a la hora de establecer una identidad determinada. Las firmas son una combinación de las tarjetas de presentación y de las pegatinas que se ponen en los coches, con las que los miembros intentan exponer sus intereses, sus opiniones y su ocupación. Por ejemplo, si se facilita la dirección de la empresa y el puesto que se ocupa en ella, la firma puede contribuir a fijar las credenciales de uno y aumentar la fiabilidad (uno puede realizar unas llamadas a la empresa para verificar la información). Donath también proporciona una serie de ejemplos fascinantes sobre el uso de los códigos del conocimiento esotérico como una forma de establecer la propia identidad. Además, otro elemento común que suele aparecer actualmente en las firmas es la dirección de la página web del autor. Un simple vínculo a una página web es significativo por diversos motivos. En primer lugar, porque al proporcionar un vínculo con un documento en concreto, el autor es capaz de establecer su identidad de una forma muy compleja. El hecho de que un conjunto complejo de páginas web represente una inversión sustancial de tiempo y esfuerzo puede tener también el efecto de animar a que se mantenga la misma identidad ya que abando-

15. Difícil, aunque no imposible, como una variedad utilizada por los profesionales de la estafa. En este sentido, los estafadores pueden ser considerados especialistas en el uso de señales engañosas.

nar un alias empleado en anteriores comunicaciones puede ser un acto trivial, pero desmontar una páginas web y construir una nueva puede implicar costes de los que el autor no está dispuesto a hacerse cargo.

Existe, además, otra fuente de información sobre la identidad: el historial del autor en las comunicaciones anteriores en Internet. La interacción en la Red deja una huella de durabilidad variable. Generalmente se puede acceder a las comunicaciones enviadas a los grupos de discusión de Usenet durante varias semanas y algunos grupos conservan archivos de discusiones pasadas. La búsqueda de las huellas de las interacciones pasadas de alguien ha cambiado de forma radical en los últimos años con el desarrollo de motores de búsqueda muy poderosos y de extensas bases de datos.

Donath saca a relucir dos cuestiones extremadamente importantes al final de su capítulo: ¿hasta qué punto se pueden estructurar la interacción *on-line* y las comunidades de modo que favorezcan el envío de señales sinceras y la persistencia de la identidad? ¿Y, hasta qué punto una identidad estable y conocida es algo deseable para la persona y para la comunidad?

La persistencia de la raza

Una de las ideas más recurrentes en los comienzos de la interacción *on-line* era que convertiría en irrelevantes algunas marcas como la raza, el sexo, el estatus y la edad. Debido a que la interacción *on-line* eliminaba las marcas físicas, se asumía que las categorías sociales normalmente atribuidas a las características físicas se desvanecerían. Sin embargo, en los dos capítulos siguientes veremos argumentos en contra, tomando como ejemplo la raza y el género respectivamente.

Como señala Byron Burkhalter en el capítulo “La lectura de la raza *on-line*: el descubrimiento de la identidad de raza en las discusiones de Usenet”, la conexión entre la identidad racial y el cuerpo físico ha sido tan fuerte que directamente se la da por hecho en la mayoría de los escenarios. Sin embargo, la identidad de raza puede ser algo ambiguo incluso en la interacción cara a cara. En efecto, Burkhalter afirma provocadoramente que la raza no desaparece en la red y que “la identidad de raza no es más ambigua en la red que fuera de ella [...] La certeza sobre la identidad de raza dentro y fuera de la red es siempre contingente y por ello no disponemos de una prueba definitiva, ya que además sería necesaria en muy pocas ocasiones.

Al mismo tiempo, Burkhalter cree que la interacción *on-line* cambia la dinámica de la identidad de raza, cambiando la forma en la que se alcanza la identificación de raza y en la que operan los estereotipos. En la interacción *on-line*, la identidad de raza surge de la perspectiva de uno de los participantes sobre algunas cuestiones relacionadas con la raza, más que de los propios rasgos físicos. La dependencia del texto escrito de uno de los participantes como fuente de identidad racial también va al contrario de la secuencia frecuente en los estereotipos. Burkhalter afirma que en la interacción *on-line*, las creencias y las actitudes de un

individuo se usan para hacer suposiciones sobre la raza del individuo, en vez de la ruta más conocida de otorgar actitudes a partir de los rasgos físicos de la raza.

Burkhalter continúa examinando de qué manera se alcanza, se mantiene, se cuestiona y se reestablece la identidad de raza en los grupos de discusión de Usenet. Haciendo uso del grupo de discusión *soc.culture.african.american* que toma como ejemplo de caso, examina la forma en que cualquier tema puede ser marcado potencialmente como relevante en cuanto a la raza y la forma en que este vínculo con la identidad de raza puede fluir en un sentido y en otro durante el transcurso de una discusión.

Aunque cualquiera puede atribuirse cualquier identidad de raza en este mundo textual, esto no garantiza que el resto del grupo acepte o apoye la identidad atribuida. Burkhalter argumenta que la identidad de raza se negocia de forma interaccional ya que la gente no crea identidades de raza por sí mismas y que la identidad retratada en una comunicación podría ser aceptada o rechazada con fuerza por otros miembros del grupo. A veces, algún miembro del grupo intentará transformar al remitente en una identidad distinta como un desafío a los argumentos del remitente, lo que Burkhalter considera un método común de desafiar a una persona; también afirma que los argumentos se centran habitualmente en la identidad que puede atribuirse el remitente y no suelen ser una forma de desafiar abiertamente los argumentos y los puntos de vista del remitente.

La estructura de Usenet también hace que sea una página útil de investigación para estudiar la dinámica de los límites del grupo. Debido al hecho de que los mensajes pueden ser enviados de forma fácil y masiva a otros grupos, el público de una discusión puede ampliarse o reducirse fácilmente, a la vez que puede atraer a otros grupos con diferentes intereses. Burkhalter apunta que una discusión que tenga lugar dentro de *soc.culture.african.american* puede hacer uso de distinciones de raza muy sutiles que sirvan de marco significativo para los miembros de ese grupo. Sin embargo, una vez que otro grupo de noticias se ve envuelto en la discusión, dichas distinciones tienden a eliminarse en el momento en que cada grupo se orienta de forma monolítica hacia el otro grupo. De este modo, se atenúa la variación dentro del grupo, mientras que se acentúan las diferencias entre los grupos.

El conservadurismo del ciberespacio

Los teóricos más optimistas de Internet han argumentado que el género, la raza y la edad van perdiendo importancia dentro de la interacción *on-line*. Como mínimo, muchos afirman que la ausencia de estas marcas facilitará la oportunidad de explorar e inventar identidades alternativas.

A este punto de vista responde Jodi O'Brien de forma tajante en su capítulo sobre "La escritura en el cuerpo: la (re)producción del género en la interacción *on-line*", donde afirma que el sexo es un rasgo tan esencial para la organización de las relaciones interpersonales que las personas tienen que hacer grandes

esfuerzos para reproducir el sexo en la interacción *on-line*. “¿Eres hombre o mujer? (*Are you male or female?*) es una pregunta tan frecuente que hace ya tiempo que en inglés se abrevió a “RUMofF?”. Es importante destacar que no existen otras abreviaturas de uso tan extendido relativas a cuestiones relacionadas con la edad, la altura, el peso, el estatus socioeconómico, etc. El sexo es la característica de nuestras vidas corpóreas que se convierte en el rasgo central de la interacción a través de Internet.

Y no se trata simplemente de que el género sea reintroducido en un mundo sin marcas físicas. O'Brien hace una puntualización sorprendente al afirmar que el género se reintroduce de una forma más limitada y estereotipada que la que existe en la interacción corpórea. No existen límites sobre cómo se puede describir uno en el ciberespacio. Sin embargo, las descripciones de género que se pueden encontrar en Internet presentan menos variaciones e imaginación que las que se dan en la interacciones cara a cara. Las personas se recrean a sí mismas como ideales estereotípicos, y O'Brien puntualiza que esta *hiper-generización* prevalece especialmente entre los que intentan *travestirse* (es decir, hombres que se presentan como mujeres). De ello se deduce que un mundo sin restricciones ha llevado a una mayor homogeneidad, más que a nuevas formas de identidad.

La atención que se le da a la posibilidad de que alguien cambie de sexo, indica la importancia fundamental de la identidad de género en el ciberespacio. Existe miedo a que un amigo íntimo o el objeto de la seducción de uno no sea *realmente* del sexo con el que se presenta. El debate sobre si el cambio de sexo es apropiado y cuando lo sería ha llevado al concepto de un vocabulario de motivos (*vocabulary of motives*) presentado por Mills en 1940, que hace del cambio algo aceptable como forma de evitar el abuso o de experimentar una nueva perspectiva, pero lo hace inadecuado si existe intención de *engañar*. Se trata, sin embargo, de una línea muy poco definida, pues lo que para uno es experimentación, para otro es engaño.

Además, existe una tensión en un nivel aún más profundo. O'Brien apunta a que hay una cierta fricción entre los que ven en la interacción *on-line* una oportunidad de *representar* una serie de roles más o menos fabricados frente a los que ven en el ciberespacio un nuevo medio de comunicación entre “*gente real*”. O'Brien afirma que la distinción entre el intento de *ser* y el intento de *representar* puede ser de mucha más utilidad que las discusiones sobre lo que es real frente a lo que no lo es, o entre lo sincero frente a lo engañoso. Como conclusión dice que “el tema más discutido actualmente en la historia de la comunicación *on-line* puede ser sobre cómo establecer las formas de enfatizar las situaciones reales frente a las ficticias, de modo que los usuarios puedan distinguir con confianza entre *autenticidad real* y *fantasía auténtica*”. Por ello, el tema está delimitando claramente el marco para la interacción de modo que los individuos conozcan si se trata de una situación que tenga más que ver con el teatro (y, en consecuencia, se trate de una invención auténtica y consistente, como es el caso de numerosos MUDs de juegos de rol), frente a una situación en la que la identidad está vinculada de forma fiable con en

el propio yo personificado de nuestro *mundo real* (como sería necesario en el caso de las transacciones jurídicas y financieras, por ejemplo).

Orden y control social

Las organizaciones sociales difieren según la cantidad de control, coordinación y, en última instancia, de coacción que pueden llegar a ejercer sobre sí mismas. El control social se basa, en gran parte, en la capacidad del grupo de identificar a los individuos con el fin de hacerlos responsables. Sobre la base de la identidad, nos fijamos en las instituciones nacientes de autorregulación y forma de gobierno con que cuentan los grupos *on-line*. Y examinamos las formas en que el ciberespacio mejora o erosiona los métodos de orden social y control ya existentes en las sociedades humanas.

En la tercera parte examinamos una serie de estructuras de poder que han surgido en el ciberespacio. Con frecuencia se cree y se espera que la facilidad de comunicarse e interactuar en la red conducirá a un florecimiento de las instituciones democráticas, al anunciar un escenario nuevo y vital para el discurso público. Pero hasta el momento, la mayor parte de los grupos *on-line* tienen o bien una estructura anárquica, o bien dictatorial. Algunos conocidos experimentos con políticas electorales democráticas han fracasado estrepitosamente, haciendo surgir las preguntas sobre qué tipo de gobierno es posible y cuales son los prerrequisitos para las instituciones democráticas. Los capítulos de este libro se centran en el hecho de que el ciberespacio es con frecuencia un dominio con enormes desequilibrios de poder. Se examinarán diferentes perspectivas relacionadas con el orden social, incluidos el castigo público, el ostracismo y la mediación.

La primera era del control social

A pesar de las esperanzas utópicas de los primeros pobladores, rápidamente se hizo manifiesto que sería necesario algún tipo de vigilancia o de aplicación de sanciones dentro de los grupos *on-line*. “El fracaso del ideal de una libertad total en el ciberespacio fue un fenómeno temprano”. Así empieza el capítulo de Elizabeth Reid sobre: “Jeraquía y poder: el control social en el ciberespacio”.

Reid examina la dinámica del poder y los métodos de control social en dos tipos de MUDs: los MUDs de aventuras y los MUDs sociales. En los MUDs de aventuras, los usuarios participan en juegos de rol que funcionan por medio de puntuaciones y jerarquías. La estructura de los juegos requiere un compromiso serio con la comunidad debido a que uno debe implicarse en el juego con una cierta frecuencia con el fin de recopilar los recursos necesarios para mantener a su personaje *vivo*. Los MUDs sociales, por el contrario, implican una interacción social de formato mucho más libre y la capacidad de construir objetos nuevos en el mundo.

Es posible participar en los MUDs sociales con mucha menor frecuencia que en los MUDs de aventuras dado que el personaje de uno continúa existiendo en el tiempo sin necesidad de proporcionarle comida, refugio, etc, al contrario de lo que ocurre con los MUDs de aventuras de los juegos de rol.

Del mismo modo que con muchas otras formas de interacción *on-line*, el anonimato relativo y la falta de contacto físico que caracteriza a los MUDs anima a los usuarios a desinhibirse, aunque esto no quiere decir que los miembros de los MUDs vivan una existencia anómica. Reid señala acertadamente que “no hay un momento en un MUD en el que los usuarios no se encuentren enredados dentro de un entresijo de reglas y expectativas sociales”.

La desinhibición que caracteriza a los MUDs puede animar al surgimiento de relaciones íntimas y de verdaderos sentimientos de apego con respecto al resto de los usuarios. Sin embargo, el otro lado de esta dinámica es que los miembros de los MUDs pueden actuar de una forma hostil y violenta sin los temores típicos de la pena merecida. A pesar de que es cierto que las amenazas de violencia física en la interacción *on-line* casi nunca se cumplen, existe la posibilidad de llevar a cabo una gran violencia simbólica y son bastante conocidas las historias del abuso y de la *violación on-line*. Reid añade un ejemplo bastante sorprendente de violencia virtual que parte de un MUD dedicado a la asistencia de personas que han sufrido abusos sexuales.

Reid utiliza la reacción de la comunidad ante esta crisis, a la vez que pone ejemplos de otros MUDs sociales y de aventuras para describir una serie de métodos de control social. Algunas formas de control social necesitan de la intervención del propietario del MUD o de uno de los *Magos* de alto rango que pueden tener control y pueden reescribir el *software* utilizado en el MUD. Asimismo, de los propios miembros surgen otros métodos, ya sea por medio de su acción individual, o en conjunción con otros. Entre las posibles formas de control social que Reid utiliza en su argumentación (y en el capítulo siguiente de Smith) se encuentran las siguientes:

- Eliminación de comandos del sistema que conducen de forma crónica a un comportamiento objetable. Como ejemplo está la decisión del propietario del MUD mencionado anteriormente de eliminar el comando “gritar” de esa comunidad.
- Añadido de comandos que permitan a los miembros filtrar el comportamiento objetable. Los comandos “mordaza”, que están disponibles en numerosas comunidades, permiten que los usuarios ignoren lo que una determinada persona está diciendo o haciendo. Sin embargo, siguiendo el argumento de Reid, existen limitaciones importantes para esta técnica. Algunas comunidades también permiten que sus miembros seleccionen de forma intencionada a qué acciones quieren exponerse voluntariamente. En ciertos MUDs de aventuras, por ejemplo, se puede elegir la posibilidad de abrirse tanto hasta que el propio personaje pueda ser asesinado o, por el contrario, de prohibir este tipo de ataques contra la propia integridad.

- Restricción temporal de los derechos de los transgresores. A un miembro se le pueden restringir sus derechos o, incluso, puede perder el derecho a hacer uso de ciertos comandos durante un período de tiempo.
- Puesta en evidencia y humillación de un transgresor en un ritual público. El propietario o el Mago de un MUD puede llevar a un transgresor a un espacio público, despojarlo de sus capacidades e incluso permitir que el resto de los miembros avergüencen y ridiculicen a la persona.
- Prohibición al transgresor de la entrada a la comunidad. Un Mago puede también expulsar de la comunidad a un transgresor, aunque la facilidad con la que uno puede adquirir otra cuenta e identidad en Internet significa que una determinada persona puede encontrar otra forma de volver a la comunidad.
- Institución de criterios estrictos para la admisión dentro de la comunidad. Para intentar evitar los problemas desde el principio, algunas comunidades restringen el acceso, imponiendo, por ejemplo, un límite en el número total de miembros o mediante la exigencia de que los miembros nuevos sean patrocinados por los miembros existentes. Otras comunidades prohíben a los visitantes invitados o restringen enormemente sus capacidades.
- Aumento de la responsabilidad por medio del registro de identidades. Algunas comunidades exigen que los miembros tengan una identidad persistente como forma de aumentar la responsabilidad. Otras comunidades también exigen que sus miembros informen de sus nombres completos y sus números de teléfono al responsable de la comunidad.
- Comités de regulación. Algunos MUDs han probado a contar con comités de regulación compuestos por los propios miembros para revisar, por ejemplo, los proyectos de construcción que llevan a cabo los miembros de la comunidad.
- Emprendedores y grupos de alerta morales. Por supuesto, los miembros individuales del grupo pueden hacerse responsables de expresar su descontento con el comportamiento de otro miembro. En algunos casos, los miembros en grupo pueden incluso unirse para intentar arreglar algo que se entiende que está mal. En algunos MUDs de aventuras, por ejemplo, se forman pelotones de persecución y castigo contra los usuarios que han matado a otros usuarios. Asimismo, también ha habido incidentes en los que los grupos han sacado una *arma de alquiler* para castigar a otro miembro.

Reid señala provocadoramente que la importancia que muchos MUDs le dan al castigo público, a la humillación y al ostracismo constituyen una vuelta a las técnicas medievales en lo que toca a los métodos de castigo. El cuerpo de los usuarios –aunque se trate de un cuerpo virtual- vuelve a ser el escenario para el castigo.

La mediación institucionalizada

Si Reid documenta la vuelta a las formas medievales de castigo en las comunidades *on-line*, Anna DuVal Smith habla de una fuente muy diferente de control social. En su capítulo sobre los “Problemas de la gestión del conflicto en las comunidades virtuales”, documenta el surgimiento de la mediación institucional dentro del ámbito de una comunidad.

Según Smith, las comunidades *on-line* se distinguen de numerosas comunidades cara a cara por sus límites abiertos (los usuarios pueden entrar y salir del MUD con costes mucho menores que lo que supone físicamente cambiarse a una comunidad nueva), el relativo anonimato de la interacción mediada por ordenador y la posibilidad de una enorme diversidad social en la que los miembros pueden proceder de numerosos países o grupos étnicos y pueden tener unas expectativas muy diferentes sobre cuáles son los objetivos de la comunidad. Cada una de estas características puede causar un conflicto. Smith afirma que esto implica que los métodos de resolución de conflictos pueden ser a la vez más importantes y tratarse de un desafío mayor que en el caso de numerosos escenarios cara a cara.

La investigación llevada a cabo en cuanto a la resolución de controversias ha conducido a la identificación de tres rutas principales para la resolución de estos conflictos: ejecución del poder, reconciliación de intereses y adjudicación de derechos. Muchos de los ejemplos del capítulo anterior de Reid pertenecen a la primera categoría (los Magos de un MUD harán uso de su control sobre el *software*, que es la infraestructura de la comunidad, con el fin de que un miembro se vea avergonzado, humillado o expulsado). Sin embargo, recurrir al poder sin más tiene muchas limitaciones, tanto en lo que se refiere a las posibilidades técnicas de poner en marcha decretos como a la amenaza que se sitúa sobre la legitimidad de los legisladores debido a su uso arbitrario del poder. Otra posible respuesta consiste en la adjudicación (*adjudication*), a pesar de que esto conlleve sus propios costes y requiera el establecimiento de un sistema de derechos y de procesos judiciales.

Entre el simple ejercicio de poder y un sistema jurídico formal, se encuentra la mediación. Sirviéndose de su experiencia en la resolución de controversias en las comunidades cara a cara, Smith introduce la mediación y los procedimientos de investigación de los datos en el MUD del que ella es miembro. El desencadenante de estas reformas fue un momento en el que los Magos de este MUD intervinieron para castigar a uno de los miembros mediante el uso de los poderes técnicos a su alcance para expulsar al miembro y destruir los objetos que había creado en el MUD. Una gran mayoría de los miembros de MUD consideró esta respuesta como inapropiada e ilegítima y condujo a una serie de reformas dirigidas a intentar mejorar la gestión de controversias. La comunidad decidió limitar ampliamente las capacidades de los visitantes de la comunidad, además de exigir la presencia de dos mentores que los patrocinasen y un período de socialización

necesario para poder ser miembro de pleno derecho. Además instituyeron un proceso de resolución de controversias (que lo llevó a cabo la propia Smith).

Entre las conclusiones importantes que comenta se encuentra la doble vertiente de la interacción *on-line* en el proceso de resolución de controversias. Por una parte, el papel del mediador se hizo más difícil debido a que el hecho de que algunos usuarios se conectaran desde diferentes zonas horarias hacía difícil la programación de las reuniones. El retraso en la red y el hecho de que algunos de los miembros tuvieran que soportar retrasos mucho mayores que otros también significaba que para algunos usuarios era muy difícil participar. También se dio el problema de que podían falsificarse las pruebas (como los logotipos de los e-mails). Por otra parte, la misma desinhibición que podía haber provocado que comenzara la controversia, también impulsó a los miembros a proporcionar datos e información sobre el hecho. La ausencia de pruebas físicas también tuvo algunas consecuencias positivas que hacían más fácil, por ejemplo, salvar los obstáculos de las diferencias socioeconómicas. Incluso la demora en la red tuvo un lado positivo en el sentido de que proporcionaba el tiempo necesario para pensar y reflexionar antes de reaccionar.

Smith concluye que los métodos de resolución de controversias que se introdujeron en la comunidad fueron útiles. El Comité Asesor de la comunidad quedó de acuerdo e institucionalizó los procedimientos de mediación. Sin embargo, advierte de la existencia de desafíos importantes a la hora de establecer y mantener el sistema de mediación. Los miembros deben saber que existe un procedimiento de mediación y deben estar convencidos de que se trata de un proceso justo y legítimo. Un segundo desafío es el hecho de que la resolución de algunos casos puede llevar bastante tiempo. Finalmente, existe el hecho simple de que algunos miembros de la comunidad que están bien preparados y dispuestos a invertir su tiempo y su esfuerzo puedan trabajar en el proceso. Un sistema de resolución de conflictos es un bien público y es fácil caer en la tentación de aprovecharse del esfuerzo de los demás.

Estructura y dinámica de la comunidad

El ciberespacio ya es el hogar de miles de grupos de personas que se encuentran para compartir información, hablar de intereses mutuos, jugar a ciertos juegos y llevar a cabo sus negocios. Algunos de estos grupos son de grandes dimensiones y están muy desarrollados, a pesar de que los críticos dicen que estos grupos no constituyen comunidades *reales*. Algo se pierde, dicen, que hace de estos grupos *on-line* sustitutos insignificantes de las comunidades tradicionales cara a cara. Otros contestan que las comunidades *on-line* no sólo son comunidades reales, sino que además cuentan con el potencial para servir de apoyo a las comunidades cara a cara y para ayudar a mantenerse unidas a las comunidades

locales.¹⁶ Sin embargo, este debate se caracteriza más por la opinión que por el análisis y la aportación de pruebas, y sorprende que se conozca tan poco sobre la estructura y la dinámica real de los grupos *on-line*.

En la cuarta parte del libro tenemos en consideración algunas cuestiones de la estructura y los procesos comunitarios, empezando por un estudio comparativo detallado de las comunidades *on-line* y de “vida real” (*real life*). A continuación examinamos la estructura de los grupos *on-line*, y la sorprendente cantidad de colaboración que se da en el ciberespacio.

Las comunidades on-line como comunidades reales

Una de las premisas de este libro es el hecho de que las comunidades *on-line* se diferencian de las comunidades cara a cara en aspectos importantes. Sin embargo, cuando se comparan unas con las otras, especialmente si nos referimos a diferencias de carácter moral, es imperativo que tengamos bien claro cuál es el punto de comparación. Cuando los críticos afirman, por ejemplo, que las comunidades *on-line* están más desconectadas entre sí que los grupos de “vida real”, su comparación parece sostenerse en un ideal de comunidad más que en el modo en que las comunidades cara a cara se viven realmente. No hay que olvidar que existe un grado importante de soledad en las vidas de muchos habitantes de la ciudad.

Así pues, lo que se necesita es una comparación detallada entre las comunidades *on-line* y las de “vida real” hecha por alguien que las haya estudiado a las dos. En este caso, Barry Wellman y Milena Gulia se encargan de ello en su capítulo “Las comunidades virtuales como comunidades: los viajeros de la Red no navegan solos”. Al preguntarles sobre los tipos de comunidades que existen *on-line*, castigan a muchos de los que participan en este debate basándose en varios motivos. La mayoría de los participantes se han decantado por una opinión o por la contraria, retratando entornos cargados o bien de una enorme ilusión o bien de una desesperación implacable y parece que tanto los más críticos como los más entusiastas hablan como si no fueran conscientes de que existe una larga historia de pensamiento e investigación en el tema de la comunidad. Finalmente, Wellman y Gulia puntualizan que la mayoría de los analistas de la interacción y de la comunidad *on-line* tratan el tema como si no tuviera relación con las otras facetas de la vida de una persona.

Los autores comienzan su análisis señalando que incluso antes de que empezara la investigación sobre los grupos *on-line*, los investigadores sobre la comunidad habían experimentado un cambio muy importante. La comunidad se conceptualiza ahora no en relación con la proximidad física, sino en relación con las redes sociales. Los teléfonos, los coches y los aviones hace ya tiempo que

16. El temor que complementa a esta esperanza es que las comunidades locales se harán cada vez más irrelevantes y acabarán disipándose frente al ciberespacio global.

demonstraron que era posible establecer y sostener importantes relaciones sociales fuera de nuestra vecindad física inmediata.

Wellman y Gulia enmarcan su decisión por medio de varias preguntas clave: 1) ¿Las relaciones *on-line* son muy especializadas o sirven de apoyo, en general? 2) ¿Sirven de algo las abundantes relaciones de Internet, aunque sean menos intensas y menos íntimas? 3) ¿Existe reciprocidad *on-line* y apego hacia las comunidades *on-line*? 4) ¿Se pueden dar relaciones intensas e íntimas *on-line*? 5) ¿De qué manera afecta la comunidad *on-line* a la comunidad de “vida real”? 6) ¿Aumenta Internet la diversidad de la comunidad? 7) ¿Son las comunidades *on-line* comunidades reales? Llegan a la conclusión de que las comunidades *on-line* cumplen con cualquier definición razonable de comunidad en el sentido de que no son un sustituto malo y artificial de las formas más tradicionales de comunidad. Al mismo tiempo, existen numerosos rasgos distintivos de las comunidades *on-line* que cambian significativamente las economías de acción y organización social.

La visualización de los ciberespacios sociales

Según la ya conocida visión de Willian Gibson, el ciberespacio es:

“Una alucinación consensuada experimentada día a día por decenas de millones de operadores legítimos, en todos los países [...] Una representación gráfica de datos abstraídos de los bancos de datos de cada ordenador del sistema humano. Complejidad impensable. Líneas de luz dispuestas en el no-espacio de la mente, conjunciones y constelaciones de datos. Del mismo modo que las luces de la ciudad, cuando se alejan.

W. Gibson (1984). *Neuromancer* (pág. 51). [Edición española: Gibson, W. Traducida del inglés por: J. Arconada Rodríguez y J. Ferreira Ramos (1998). *Neuromante*. Barcelona: Círculo de Lectores].

Sin embargo, en la práctica, el paisaje de Internet no se ve con claridad, no existe una representación unificada del ciberespacio, ni siquiera de sus principales componentes. Las herramientas empleadas para conectarse con los ciberespacios sociales no nos permiten ver una gran cantidad de información que, en cambio, es perceptible en la interacción cara a cara (información del tipo de quién está en la sala, dónde están ubicados y dónde se juntan, cómo es la sala y qué tipo de expectativas de comportamiento implica). En la interacción *on-line*, esta experiencia es algo parecido a asistir a un cóctel en el que sólo capaces de ver a la gente que está hablando activamente, mientras que la sala y el resto de los asistentes permanecen invisibles.

¿Pero qué pasaría si pudiéramos ver por los rincones del paisaje de Internet? En “Las multitudes invisibles en el ciberespacio: el mapeado de la estructura

social de Usenet”, Marc Smith estudia un método de generación de mapas de las redes sociales creadas en Usenet y propone un programa de investigación en el que llevar a cabo los estudios históricos a largo plazo sobre las redes sociales a gran escala. Su objetivo es el de crear una serie de mapas que muestren qué aspecto tienen las diferentes regiones de la actividad social.

Smith habla de una serie de medidas que pueden generarse a partir de un conjunto de datos recogidos del suministro de noticias (*news feed*) de Usenet. Las relaciones entre los grupos (sobre todo a partir de una práctica conocida como *crossposting* o envío masivo, que consiste en unir unos grupos con otros mediante el envío de mensajes compartidos) pueden visualizarse como redes que luego se contrastan con otros grupos. Se hace un examen de Usenet en relación con la distribución de la actividad y la diversidad de los participantes. Smith propone el uso de estas medidas para desarrollar un sistema de clasificación para los grupos *on-line*. Lo que ha demostrado su investigación es el hecho de que el ciberespacio no es homogéneo. Los grupos de noticias de Usenet que estudia son tan variados como cualquier conjunto de grupos y espacios sociales cara a cara.

El mismo autor destaca la variedad de temas metodológicos y éticos que surgen a raíz de la investigación dirigida de este modo. Los mapas creados por este proyecto revelan una imagen detallada de un espacio social que anteriormente aparecía encubierto por la naturaleza complicada y difícil de manejar de los datos. Para muchas personas, las expectativas de privacidad en la interacción mediada por ordenador son importantes a pesar del hecho de que interactúan en lo que se considera un espacio público. Sin embargo, las nuevas herramientas técnicas cambian y varían la naturaleza de este espacio. Smith experimenta con las implicaciones que pueden tener estas herramientas y esta información para los investigadores interesados en llevar a cabo estudios más avanzados basados en registros de interacciones en el ciberespacio. Su conclusión es que a pesar de que los registros *on-line* son fuentes destacadas de información, también son ambiguos y limitados y es necesario que los investigadores los manejen con cuidado.

Las posibilidades y los límites de la colaboración on-line

Cualquiera que haya pasado algún tiempo navegando por Internet, habrá experimentado seguramente alguna respuesta agresiva o acalorada por parte de alguien. La hostilidad existente en Internet es una queja frecuente y bastante repetida. Pero Peter Kollock, en su capítulo “Las economías de la colaboración *on-line*: regalos y bienes públicos en el ciberespacio” afirma que el rompecabezas que hay que explicar no es la prevalencia de la hostilidad en la interacción *on-line*, sino más bien cómo es posible que exista una colaboración significativa al fin y al cabo.

De hecho, es frecuente encontrarse con individuos que llaman la atención por lo generosos que son con su tiempo y su conocimiento. Howard Rheingold (1993) ha llegado a describir las interacciones dentro de una comunidad *on-line*, como una

economía del regalo. Kollock toma esta metáfora como su punto de partida, examina su estructura y se pregunta si es un modelo adaptable a la interacción *on-line*. Dice que existe una gran parte de esta interacción que se caracteriza por presentar una forma de intercambio que es a la vez más generosa y más arriesgada que el mismo hecho de regalar. Muchos de los favores y beneficios aportados en las comunidades *on-line* son bienes públicos, es decir, unos bienes de los que todo el mundo se puede beneficiar, sin tener en cuenta que uno haya contribuido a crear dicho bien o no. En dicha situación existe la tentación de utilizar los esfuerzos de los otros, pero si todos hiciéramos eso, todo el mundo saldría perdiendo.

Afirma Kollock que la economía implicada en la producción de muchos bienes públicos cambia de forma radical en cuando nos trasladamos a un entorno *on-line*. Los costes de la comunicación y coordinación de las acciones de un grupo, por ejemplo, son generalmente mucho menores que los de la interacción cara a cara. Y el valor de una información o un consejo que se ofrece a un grupo puede ser aumentado por el hecho de que está en el reino de la información digital, en el que un número ilimitado de gente puede usar o hacer copias de la información proporcionada. También se da el caso de que el tamaño que se necesita que tenga el grupo para producir la mayoría de los bienes públicos se reduce normalmente a una persona. Es decir, que los individuos aislados son capaces de producir y distribuir bienes valiosos o servicios de una gran audiencia en Internet. Tal como afirma: “Los movimientos en la economía de producción implican que los individuos son *capaces* de producir muchos bienes públicos por sus propios medios. Y la disminución de los costes de colaboración y coordinación, así como la ampliación del potencial del valor de la colaboración (dada la enorme audiencia) posibilita que un individuo experimente un mayor beneficio neto por el hecho de proporcionar un bien”.

Continúa hablando de las diversas motivaciones que pueden impulsar a que los individuos produzcan bienes públicos. A continuación, Kollock examina dos casos provocadores: la producción de un nuevo sistema operativo, conocido como Linux, gracias al uso del trabajo de voluntarios, y el esfuerzo llevado a cabo en 1996 para colocar las conexiones de cable para el acceso a Internet en las escuelas de educación primaria en California. El éxito de estos proyectos sirve para ilustrar el potencial de la interacción *on-line* a la hora de facilitar la producción de bienes públicos, que sería mucho más difícil o incluso imposible si se produjera de otro modo.

Sin embargo, esto no significa que la colaboración *on-line* sea inevitable o que no se pueda expandir. Kollock finaliza su capítulo con una advertencia sobre los límites de la colaboración *on-line*, al afirmar que a pesar de que los costes de los desplazamientos conlleva que el abastecimiento de algunos bienes públicos sea mucho más factible, también existe una serie de requisitos para la colaboración *on-line* que limita la producción de otros muchos tipos de bienes. Asimismo señala que la actuación colectiva que tiene éxito, no acarreará siempre un beneficio para la

mayoría de la sociedad, porque la economía cambiante de la colaboración *on-line* se dirige a todos los grupos, independientemente de sus fines y sus objetivos.

La actuación colectiva

Las comunidades raramente existen de forma exclusiva en el ciberespacio. Es importante investigar la forma en que los grupos sociales del ciberespacio se esparcen en el mundo *real* y viceversa. ¿Es posible que las relaciones sociales creadas o apoyadas en el ciberespacio lleguen a alterar el tejido de nuestras comunidades físicas? Miramos a los usos concretos de las redes para construir o mejorar las comunidades y a las formas en que las redes *on-line* pueden ser usadas para la intervención colectiva. En la quinta parte se examinarán la protesta social, la vinculación de las comunidades rurales y la actuación colectiva por parte de una comunidad en desventaja.

La dinámica de la protesta social on-line

La efectividad de Internet como herramienta para la coordinación y comunicación puede apreciarse en el éxito de las protestas sociales que se han llevado a cabo *on-line*. Fue particularmente sorprendente la respuesta crítica que tuvo MarketPlace, un CDROM que iba a contener información sobre 120 millones de consumidores americanos, y el Clipper chip, una técnica de encriptación (*encryption*) que proporcionaba una *puerta de acceso* (*backdoor*) que el gobierno podía usar para la intervención de teléfonos.

Estos son los dos estudios de caso que Laura Gurak analiza en su capítulo sobre “La promesa y el peligro de la acción social en el ciberespacio: *ethos*, la forma, y las protestas sobre MarketPlace y el Clipper chip. Le interesa examinar de qué manera la interacción *on-line* o bien mejora o bien complica las actividades retóricas tradicionales tales como los discursos y los debates. En particular, se centra en dos figuras retóricas: el *ethos* y la forma del discurso.

El *ethos* se emplea en el sentido clásico para referirse al carácter o al tono del hablante. Gurak afirma que el *ethos* puede ser también una cualidad del grupo, referida al tono cultural y moral de una comunidad. Este es el sentido con el que usa el término en su examen de la protesta social en Internet. La segunda figura retórica que examina –la forma– se refiere tradicionalmente a los gestos y las expresiones de un hablante. Sin embargo, la forma de los mensajes *on-line* difiere de forma muy significativa de la comunicación cara a cara. Gurak habla de una serie de rasgos de la comunicación *on-line*, incluidos la velocidad, el alcance y lo duradero de los mensajes.

Volviendo a hacer uso de un tema recurrente en este libro, los efectos de la interacción *on-line* sobre la actividad retórica no son ni simples ni unitarios; más

bien, el resultado presenta una doble vertiente. Por un lado, la interacción *on-line* permite que los individuos se movilen de forma mucho más rápida, más barata y más eficiente de lo que es posible habitualmente. La información relevante puede ser enviada públicamente o pasada a individuos o grupos particulares a muy bajo coste o incluso sin gastar nada. Significativamente, es también relativamente fácil que los individuos encuentren a otros individuos con preocupaciones e intereses parecidos. En los dos casos que examina Gurak, los grupos de discusión de especialidad se formaron rápidamente y sirvieron como plataforma para el debate y el intercambio de información. Gurak afirma que las protestas fueron efectivas no sólo debido a estos recortes de tiempo y de costes, sino también debido al fuerte *ethos* comunitario que ayudó a los participantes a centrar su interés en un tema común. El hecho de que los grupos de discusión de especialidad juntaran a personas con intereses parecidos significaba que era posible que los participantes compartieran muchos supuestos y preocupaciones, lo que facilitaría la comunicación dentro del grupo.

Sin embargo, estas mismas características pueden ser también problemáticas. La velocidad y el ámbito de comunicación puede comportar que se difunda una información imprecisa, y el *ethos* común compartido por muchos de los participantes puede hacer que se desafíe menos la información y las conclusiones del grupo. La propia naturaleza de especialidad de los grupos de discusión puede hacerse demasiado insular y hacer que se vayan las voces disidentes. Gurak documenta una serie de ejemplos en los que se difundió una información no muy precisa sin llegar a ser cuestionada de forma seria por los participantes.

Por ello, su conclusión abarca varios aspectos. A pesar de que Gurak aplaude la capacidad de la interacción *on-line* de “proporcionar un espacio apto para muchas más voces”, ella también advierte que “la velocidad puede suplantar a la precisión y que las creencias de la comunidad pueden quedar por encima de la responsabilidad de los ciudadanos para tomar decisiones fundamentadas”.

Lazo de unión entre las comunidades rurales

A pesar de que el espacio puede considerarse de poca relevancia en la interacción *on-line*, ha habido numerosas redes *on-line* que se han organizado en torno a comunidades físicas concretas. Willard Uncapher comenta una de las primeras redes de comunidades en su capítulo sobre “La colonización electrónica en la frontera rural: Big Sky Telegraph y su comunidad”. A finales de la década de los 80, se creó una red informática para atender las necesidades de toda una comunidad física. Se ubicó en Montana, que es un estado muy extenso y escasamente poblado, en el que las comunicaciones sociales y los transacciones comerciales suelen ser difíciles y costosas debido a la extensión del territorio, se pusieron muchas esperanzas en que una red informática hiciera más fácil para la gente el compartir los recursos, así como hacer vida social. El estudio de esta caso se valora tanto por su significado histórico como por el hecho de que aporta infor-

mación sobre muchos de los temas que rodean a la adopción de una nueva tecnología, al mismo tiempo que nos informa sobre el modo en que se afectan entre sí las comunidades físicas y las comunidades *on-line*.

La red comunitaria llamada Big Sky Telegraph (BST) fue concebida por Frank Odasz. A pesar de la esperanza que tenía de que la red sirviera para cubrir las necesidades y abarcara muchas circunscripciones de Montana, su primera intención era que los maestros de la zona se conectaran *on-line*. Como Montana aún cuenta con una serie de escuelas unitarias, dirigidas por un solo profesor y se vio que sería necesario y deseable que los profesores que estuvieran aislados en todo el estado se unieran y se ayudaran entre sí. Odasz también tenía una gran confianza en que se desarrollara la tecnología para atender las auténticas necesidades reales, y no que se implantara sin un motivo concreto.

Odasz fue con su idea a Dave Hughes, un reconocido activista de las redes informáticas, para que le ayudase a montar la red, y en enero de 1988 ya estaba en funcionamiento Big Sky Telegraph. Hubo un interés inmediato por la red y los maestros se enteraron de la existencia de Big Sky Telegraph a través del correo y a través de las convenciones de maestros que se celebraban en Montana dos veces al año. La red utilizaba los ordenadores Apple II/e con los que contaban algunas escuelas y que, a pesar de estar anticuados, aún servían. Una vez que los maestros ya estaban conectados a Big Sky Telegraph, ya podían seguir una serie de clases a través de la red para mejorar sus conocimientos *on-line*.

La red proporcionaba una serie de beneficios importantes para los maestros. Por ejemplo, la gente estaba dispuesta a contestar a las preguntas directamente *on-line*, se compartían los programas de las unidades y se organizaba *on-line* la circulación de los materiales de la biblioteca. También se crearon nuevas zonas en Big Sky Telegraph para otros grupos y actividades entre las que se contaban los negocios, el acceso a Internet, la información turística y los servicios comunitarios.

Según el informe de Uncapher, a pesar de los muchos beneficios de la red, el porcentaje de adopción se detuvo durante un tiempo y sólo 30 de las 114 escuelas unitarias estaban dadas de alta en la red dos años después de su existencia. Esto conduce a la cuestión crucial de averiguar por qué los profesores no se conectaron. A pesar de ser cierto que el dinero, los módems y la información para que todo funcionara a veces tardaban en llegar, Uncapher asegura que los factores que determinaban el índice de adopción eran más complejos que las simples dificultades estructurales.

El ascenso de Internet también ha hecho que surjan cuestiones y tensiones sobre el futuro del propio Big Sky Telegraph. Pasarse a un modelo basado en el World Wide Web, por ejemplo, suponía arriesgarse a dejar atrás a todos los usuarios que contaran con un equipo obsoleto. Big Sky Telegraph está intentando adoptar estos cambios, y cualquiera que sea el resultado, seguirá siendo un modelo importante para las redes informáticas comunitarias. Uncapher realiza un listado de las conclusiones clave que Frank Odasz obtuvo a partir de la puesta en marcha del sistema, y que le sirven como principios valiosos para otras redes comunitarias. Asi-

mismo, Uncapher señala que a pesar de que la tecnología continúa avanzando, el sistema simple usado por Big Sky Telegraph, basado sólo en el texto, es un modelo que puede resultar útil para las zonas del planeta en las que la tecnología más actual no esté al alcance de la población.

Interacción on-line y cambio social

Concluimos el libro con una historia optimista. En “El ciberespacio y las comunidades en desventaja: Internet como herramienta para la acción colectiva”, Christopher Mele ilustra de qué modo se pueden usar las redes *on-line* para la acción colectiva y la potenciación. El caso que muestra es el de Robert S. Jervay Place, una urbanización de viviendas públicas para familias de bajos ingresos de Wilmington, en Carolina del Norte.

Como parte de un programa principal de reurbanización en el centro de la ciudad, la ciudad de Wilmington quería realizar una renovación de Jervay Place, lo que hizo que los residentes, que eran todas mujeres de ascendencia afroamericana, se pusieran en contacto con los responsables de urbanismo del Ayuntamiento. De este modo, se animó a los residentes a que participaran en el proceso de planificación mientras se tomaban las decisiones sobre cómo modernizar y reconstruir el proyecto urbanístico público. A pesar de que, al principio, la relación entre los vecinos y los responsables de urbanismo funcionó, al poco resultó un fracaso.

Tanto los vecinos como los responsables de urbanismo de la localidad iban buscando sus propios intereses hasta que finalmente se creó el organismo llamado Jervay Place Task Force con el fin de planificar y llevar a cabo la reconstrucción de Jervay Place. A pesar de que dicho organismo proporcionaba un medio formal por el que las vecinos podían dejar claros sus puntos de vista, pensaban que no podían confiar en que los responsables de urbanismo les proporcionaran la información y el conocimiento técnico que necesitaban para participar de forma efectiva. Si la organización de residentes no podía dar vida a los detallados planes del nuevo organismo, los responsables de urbanismo lo tendrían muy fácil para imponer sus propias ideas sobre la urbanización. Para empeorar las cosas, no existía una asociación de vecinos en Wilmington que pudiera proporcionar a los vecinos el tipo de información y la asistencia especializada que necesitaban.

Esto animó a los vecinos a buscar otras soluciones. Algunos de los residentes de Jervay Place habían aprendido a usar el ordenador gracias a cursos impartidos en centros de la localidad y con estos conocimientos, los líderes del vecindario empezaron a rastrear en Internet, en primer lugar, a través de los terminales públicas de la biblioteca de la universidad, y luego en sus propios ordenadores, adquiridos con unas ayudas ofrecidas por el servicio público de una universidad del municipio.

Su primera acción consistió en buscar grupos de discusión dedicados a la planificación urbanística y a la arquitectura. Enviaron una petición de ayuda a tres de dichos grupos y en el plazo de dos semanas los vecinos recibieron las respuestas

de 23 individuos y organizaciones, incluidas algunas de arquitectos y abogados especializados en viviendas para familias con bajos ingresos. Tras llevar a cabo todo tipo de esfuerzos en colaboración con tres estudios de arquitectura, los vecinos fueron capaces de diseñar la comunidad de viviendas que ellos pensaban que se adaptaría mejor a sus necesidades. Como resultado de esta colaboración, la organización de residentes pudo liderar las discusiones en las reuniones del organismo creado para la urbanización de Jervay Place, y lo hizo utilizando planos sofisticados y diagramas cuidadosamente preparados.

Los vecinos también usaron Internet para crear una página web dedicada a Jervay Place. La página web permitía a los residentes enviar públicamente informes sobre la situación del proyecto de reurbanización. Asimismo, incluían información histórica y cultural sobre Jervay Place, a la vez que proporcionaban un conjunto de vínculos con otras páginas relacionadas dentro del World Wide Web.

Por ello, podemos decir que contamos con una historia que confirma las esperanzas de los más optimistas en el sentido de que Internet traerá un nuevo poder y un mayor alcance a las comunidades tradicionalmente en desventaja. A pesar de que estas posibilidades sean muy interesantes, Mele señala que las implicaciones para el cambio social no están claras. El éxito de Jervay Place se basaba en que los vecinos se apoyaban en su acceso al conocimiento, a la tecnología y a los recursos financieros. Por este motivo, la capacidad de exportar las conclusiones sobre la organización que tuvo lugar en Jervay Place se verá limitada en el caso de que otras comunidades carezcan de dichos recursos.

No obstante, los vecinos de Jervay Place al menos han demostrado el potencial de las redes *on-line* para reducir los costes de comunicación y organización. Como dijo uno de los vecinos: “En esa máquina que hay en el centro donde vamos, hay gente que nos escucha”.

De estos estudios se pueden deducir numerosas conclusiones. La interacción *on-line* crea nuevas formas de engaño y nuevas formas de establecer identidades. Y, por otro lado, a pesar de las nuevas libertades con las que cuenta la interacción *on-line*, las antiguas instituciones y los estereotipos se reproducen, y a veces de forma exagerada.

El control social es un componente necesario para las comunidades *on-line*. Las formas que se examinan aquí (el ejercicio de poder y la reconciliación de intereses conseguidos gracias a la mediación) están todavía en evolución y la última de ellas está todavía en su primera etapa. Como el número de personas que interactúan *on-line* continúa en aumento y las interacciones *on-line* se hacen cada vez más importantes, el desarrollo de unas formas de mediación y, finalmente, la adjudicación se convierten en una tarea necesaria, a pesar de su dificultad.

Uno puede encontrar grupos *on-line* que cumplan con una definición razonable de comunidad, pero esto no significa que las comunidades *on-line* y las comunidades cara a cara puedan ser consideradas idénticas. Las economías de cooperación y de acción colectiva, por ejemplo, cambian de forma significativa cuando uno se traslada a la interacción *on-line*. Asimismo necesitamos contar con

herramientas y modelos mejores para estudiar las comunidades *on-line*. En este libro vamos a ver nuevas herramientas para mapear la estructura social y los nuevos modelos para la exploración de la ecología de los grupos *on-line*.

También vemos la interacción entre las comunidades *on-line* y el mundo *real*. Internet ha servido como una herramienta extremadamente eficaz para la protesta social, pero estas mismas características que hacen que Internet sea efectivo para la coordinación y la comunicación, son las mismas que llevan a la producción y a la difusión de la información poco precisa y a que se vayan las voces disidentes. Las redes *on-line* se usan para poner en contacto a las comunidades rurales dispersas, pero el esfuerzo también acarrea cuestiones complejas sobre la adopción de la nueva tecnología. Internet se usa como herramienta para cambiar a una comunidad en desventaja, lo que demuestra que existe una vía para evitar a los organismos gubernamentales que son de poca ayuda y para encontrar a gente dispuesta a compartir su información y sus conocimientos. Sin embargo, la posibilidad de trasladar estas conclusiones a otras comunidades desfavorecidas puede verse limitada por la falta de equipos y de la información necesaria para que funcione.

De nuevo nos encontramos con que la interacción *on-line* es un arma de doble filo. Estos capítulos evitan las posiciones extremas de las visiones utópicas y distópicas a la hora de examinar la información y, algunas veces, los procesos conflictivos dentro de las comunidades *on-line*. Evaluar el significado y el impacto de las nuevas tecnologías es siempre un desafío y muchas de las predicciones sobre las formas en que las nuevas tecnologías transformarán la sociedad se desvanecen rápidamente —el telégrafo, la radio, el cine y la televisión supusieron una revolución, pero no en el sentido esperado. De ahí que sea especialmente importante que vayamos de las opiniones y predicciones a los análisis serios y a la descripción de los grupos *on-line*.