

INTERNET Y APOYO SOCIAL: SOCIABILIDAD ONLINE Y AJUSTE PSICOSOCIAL EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

INTERNET AND SOCIAL SUPPORT: ONLINE SOCIABILITY AND PSYCHOSOCIAL ADJUSTMENT IN THE INFORMATION SOCIETY

ASUR FUENTE¹, JUAN HERRERO¹ y ENRIQUE GRACIA²

¹ Departamento de Psicología, Universidad de Oviedo

² Departamento de Psicología, Universitat de Valencia

Investigación subvencionada por el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (proyecto 126/2007) y por el Gobierno del Principado de Asturias con cargo a fondos del Plan de Ciencias, Tecnología e Innovación del Principado de Asturias.

Resumen

El apoyo social circunscrito a las redes sociales presenciales y cercanas se ha vinculado de forma consistente con el bienestar psicológico. Sin embargo, con Internet aparecen otras formas de relación social que también demandan investigación. En el presente artículo, prestaremos atención a las relaciones sociales *online* como fuentes potenciales de apoyo social, especialmente por las repercusiones que podrían tener para personas con dificultades en la interacción social cara a cara o en riesgo de aislamiento y exclusión. Y es que, de acuerdo algunas investigaciones, estas formas de relación social podrían disfrutar de beneficios similares a los de las relaciones sociales presenciales.

Palabras Clave

Internet, apoyo social, comunidad *online*, comunidad *offline*.

Abstract

Social support from intimate and confidant relationships has been traditionally linked to a better psychological well-being. With the arrival of Internet, however, other forms of social relationship demand our attention. In the present article, we pay attention to online social relationships as potential sources of social support, specifically for those potentially impaired in the face-to-face interaction and, thus, at risk of social exclusion. In this sense, recent research suggests that online social relationships could be parallel online social relationships in terms of the benefits derived from social support (whether online or offline).

Key Words

Internet, social support, online communities, offline communities.

Introducción

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), entre las que cabe destacar Internet, están teniendo un impacto creciente en la vida cotidiana que puede constatararse por su uso cada vez más frecuente en las relaciones sociales, en la obtención de información, en el acceso a servicios públicos y culturales, así como en la participación, movilización y organización sociales (Castells, 1997, 2001). Así, Internet, símbolo por excelencia de la Sociedad de la Información, se ha convertido en un tema central para los intereses de la investigación social. Y es que, si tenemos en cuenta la juventud de la Red, nos encontramos ante un campo de estudio relativamente novedoso del que poco se sabe.

Es cierto que diferentes desarrollos tecnológicos como la radio, el teléfono o la televisión (por citar algunos ejemplos recientes) han ido dejando una impronta significativa en nuestras vidas. E Internet, en este sentido, no va a representar ninguna excepción. Sin embargo, la historia nos ha enseñado que debemos ser cautos a la hora de aventurar grandes revoluciones: «para quienes pretendemos prever el impacto de Internet sobre las relaciones sociales, la sorprendente serie de malas predicciones acerca de las consecuencias sociales del teléfono constituye una buenísima lección» (Putnam, 2002, p. 221). Aquí analizaremos cómo puede influir Internet en el bienestar de las personas centrándonos en las relaciones sociales *online* como posibles fuentes de apoyo.

El apoyo social es ya un tema clásico de las ciencias sociales que ha sido abordado ampliamente por la literatura y que se ha vinculado de forma consistente con el bienestar psicológico. Sin embargo, la investigación, como no podía ser de otra manera, se ha centrado en las redes sociales presenciales. Ahora, con la aparición de Internet, se nos presenta un nuevo escenario en torno a las relaciones sociales *online* que, a priori y por analogía, pueden suponer una nueva fuente de apoyo social que debemos explorar. Por tanto, nos centraremos en el aspecto comunicativo e interpersonal de la Red, es decir, en su uso social, para ver en qué medida la participación social *online* (vía correo electrónico, *chat*, foros...) puede reportar efectos be-

neficiosos para el bienestar psicológico. En definitiva, el presente artículo pretende ahondar en las posibilidades que nos brinda la Red como recurso de apoyo social.

Comunidades *online* y comunidades *offline*

Con la aparición de Internet y la posibilidad de mantener relaciones sociales periódicas a distancia, la noción físico-geográfica del concepto de comunidad se desvanece. Krause (2001), en su redefinición de este concepto, propone eliminar la dependencia de la noción de territorio así como enfatizar la dimensión intersubjetiva (*sentido de pertenencia* e influencia mutua), minimizar el componente valorativo ideal (la comunidad como algo imperfecto) y relativizar las nociones de continuidad (no toda comunidad perdura en el tiempo) y exclusividad (generalmente, no sólo se pertenece a una comunidad). Esta redefinición del concepto, como veremos, parece muy oportuna para acercarse a las comunidades *online*.

Siguiendo a Smith (2003), las comunidades *online* se distinguen de numerosas comunidades cara a cara por sus límites abiertos (los usuarios pueden entrar y salir 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. Estos tres elementos (límites, anonimato y heterogeneidad), junto a la comunicación no verbal, nos permitirán abundar en las características distintivas de las comunidades *online* y *offline*.

Los límites abiertos a los que se refiere Smith (2003) guardan relación con la fragilidad de las comunidades *online* y su susceptibilidad a la disolución (Rheingold, 1996). En este sentido, en las comunidades *online* la sensación de comunidad es palpable pero fugaz (Jones, 2003). En comparación, las redes cara a cara suelen ser densas y bien trabadas, mientras que las redes de comunicación por ordenador tienden a ser diluidas y poco ligadas, lo que dificulta la confianza y reciprocidad (Putnam, 2002).

Por lo que respecta al anonimato en Internet, parece ser que, junto con la ausencia de

claves sociales, dificulta el control social (Putnam, 2002), aunque es cierto que existen y seguirán apareciendo mecanismos de control *online* como las condiciones de admisión o los moderadores en el caso de los foros. Esta dificultad para el control social en la comunicación *online*, se ha relacionado con un estado de desinhibición que puede llevar tanto a la consolidación de relaciones íntimas y de confianza como al engaño o la violencia verbal. Por una parte, como notan Kollock y Smith (2003), la desinhibición que caracteriza a algunas redes sociales *online* puede animar al surgimiento de relaciones íntimas y de verdaderos sentimientos de apego. Sin embargo, el fraude y el incumplimiento de promesas son más comunes en la comunicación por ordenador, en la que también son más fáciles las tergiversaciones y las malas interpretaciones. Además, quienes participan en estos marcos de relaciones *online* se ven menos impedidos por sutilezas sociales y recurren con mayor rapidez a formas de lenguaje extremas y a invectivas (Putnam, 2002). Es decir, los miembros pueden actuar de una forma hostil sin los temores típicos de la pena merecida (Kollock y Smith, 2003). En definitiva, el anonimato tiene doble cara: puede obstaculizar la confianza, la reciprocidad y el compromiso pero también facilitar la expresión sincera de emociones (Herrero, Meneses, Valente y Rodríguez, 2004). Es decir, la posibilidad del engaño, la hostilidad o la desconfianza en el ciberespacio (también presente en las relaciones cara a cara) no elimina la posibilidad de sus contrarios. Así, cuando analicemos el apoyo social en la Red nos referiremos a aquellas relaciones *online* que se mantienen con una base relativa de sinceridad y confianza.

Por otra parte, las comunidades *online* pueden ser más heterogéneas respecto a factores sociodemográficos como la etnia, el género o la edad, y más homogéneas en lo referente a intereses y valores (Putnam, 2002). Sin embargo, no conviene caer en idealizaciones porque, probablemente, en cuestión de intereses, ni los grupos *online* son tan homogéneos ni los presenciales tan heterogéneos (Lin, 2001; Lin, Dean y Ensel, 1986; Putnam, 2002).

De todos modos, aún contando con estas características distintivas, probablemente el factor diferencial fundamental entre la comunica-

ción presencial y la comunicación *online* sea la comunicación no verbal. En las interacciones cara a cara existen una variedad de datos de diverso grado de fiabilidad que informan sobre nuestra identidad y nuestras intenciones. La ropa, la voz, el cuerpo y los gestos envían mensajes sobre nuestro estatus, nuestro poder y sobre la pertenencia a un determinado grupo. La interacción *online* (al menos la más común basada en texto) carece de esta información pero esta pobreza de señales, sin embargo, funciona a la vez como limitación y como recurso (Kollock y Smith, 2003). Es precisamente esta ausencia de información la que al tiempo que puede obstaculizar la confianza y el compromiso, puede facilitar una comunicación más igualitaria (menos jerárquica). De hecho, la investigación apunta a que los debates en línea tienden a ser más francos e igualitarios que los encuentros cara a cara (Putnam, 2002).

Algunos autores, en este sentido, han llamado la atención sobre la necesidad de analizar críticamente la interacción cara a cara. Como dice Schudson (1978), «cuando criticamos la realidad de los medios de comunicación de masas, lo hacemos oponiéndolo a un ideal de conversación que no estamos inclinados a examinar» (p. 323). Por ejemplo, cuando los críticos afirman que las comunidades *online* están más desconectadas entre sí que los grupos *offline*, su comparación parece sostenerse en un ideal de la comunidad presencial si tenemos en cuenta el grado de soledad que experimentan muchos ciudadanos (Kollock y Smith, 2003). Mantener una imagen idílica y romántica de la interacción cara a cara no parece la mejor forma de afrontar el estudio de las relaciones sociales *online*.

Más allá de las características distintivas que configuran las comunidades *online* y *offline*, la literatura científica ha analizado qué tipo de relaciones se establecen entre ambos tipos de comunidad. Para algunos autores, una de las principales preocupaciones es que en un mundo *offline* crecientemente fragmentado, los grupos *online* sustituyan a las comunidades reales (léase, geográficamente locales). Sin embargo, «es bastante probable que el tiempo *online* reemplace al trabajo y a la televisión más que al tiempo que se pasa con otros» (Baym, 2003, p. 58). Como comenta Putnam (2002) a propósito del teléfono: «de una forma un tanto paradójica, el

teléfono parece haber tenido el efecto de reforzar, y no de transformar o sustituir, las redes personales existentes» (p. 224).

En el caso de Internet, como señaló Wellman (1997), es probable que muchas de nuestras relaciones en la Red supongan una prolongación de relaciones externas a la Red. De hecho, ha habido numerosas redes *online* que se han organizado en torno a comunidades físicas concretas (Kollock y Smith, 2003). Y es que las comunidades *online* pueden ser utilizadas para reforzar comunidades geográficamente locales (Doheny-Farina, 1996; Schuler, 1996), es decir, cuentan con el potencial para servir de apoyo a las comunidades cara a cara y para ayudar a mantenerse unidas a las comunidades locales (Kollock y Smith, 2003). En este sentido, Herrero y Gracia (2009), en una muestra española de usuarios de Internet entre 55 y 74 años, han encontrado que dos de cada tres usuarios utilizan la Red para mantener y potenciar las relaciones sociales de toda la vida.

Por otra parte, parece ser que las relaciones sociales *online*, caracterizadas en un principio por el anonimato, tienden a adquirir mayores grados de intimidad. Durante este proceso es habitual que las relaciones sociales *online* vayan derivando en relaciones presenciales (McKenna, Green y Glason, 2001; Müller, 1999; Rheingold, 2000). Herrero y Gracia (2009), analizando la sociabilidad de las personas mayores en Internet, han encontrado resultados que apuntan en esta dirección.

Otro aspecto a tener en cuenta que también pone de manifiesto la inevitable relación entre comunidades *online* y *offline* es que el sujeto que navega por las redes sociales *online* se lleva consigo fuera de la Red toda su actividad relacional *online* y viceversa. Como dice Rheingold (1996), un clásico observador y participante de la Red: «No sólo habito en mis comunidades *virtuales*; en la medida en que llevo sus conversaciones en la cabeza y empiezo a mezclarlas con la vida *real*, las comunidades *virtuales* también habitan en mi vida» (p. 26).

Además, como apuntan Herrero et al. (2004), ambas comunidades (presenciales y *online*) son compatibles. Así, los usuarios que dedican parte del tiempo de conexión a implicarse activamente en el desarrollo de actividades comunitarias

online no muestran una tendencia a inhibirse o aislarse de otras actividades comunitarias de su mundo social presencial.

Relaciones sociales *online* como posibles fuentes de apoyo social

El apoyo social se ha consolidado como un factor fundamental en el bienestar psicológico (Herrero et al., 2004). Si bien toda la evidencia al respecto descansa en investigaciones centradas en las redes sociales presenciales, ahora es preciso explorar las posibilidades de las relaciones sociales *online* como fuentes para la obtención de apoyo social.

La pregunta sería: ¿el apoyo social es exclusivamente presencial o nos podemos beneficiar psicológicamente de las relaciones *online*? El apoyo social *online* ocupa un lugar muy reciente en la investigación por lo que poco se conoce sobre sus posibles efectos. Algunos estudios de los años 90 que pretendían vincular el uso de Internet con la actividad social *offline* y el bienestar psicológico proporcionaron una evidencia contradictoria, apuntando unos hacia el aislamiento social y el estrés (Kraut, Kiesler, Boneva, Cummings y Hegelson, 2001; Kraut, Patterson, Lundmark, Kiesler, Mukophadhyay y Scherlis, 1998) y otros hacia una mayor actividad social (Robinson y Kestnbaum, 1999), mayores niveles de confianza hacia los demás y redes sociales más extensas (Cole, 2000; Hampton y Wellman, 2000; Uslander, 2001). Una posible limitación de este tipo de estudios que podría explicar en parte estos resultados contradictorios es que no suelen diferenciar si el uso que se hace de esta tecnología es social o no (DiMaggio, Hargittai, Neuman y Robinson, 2001).

Sin embargo, si atendemos a algunas investigaciones recientes, parece que no debemos descartar la alternativa de apoyo abierta por las redes sociales *online*. En este sentido, ya disponemos de algunos resultados que muestran una influencia positiva de la participación social, tanto presencial como *online*, en el desarrollo personal (Herrero et al., 2004). Y es que, aquellos usuarios implicados en actividades sociales en la Red pueden experimentar una mejora del

bienestar psicológico al percibirse a sí mismos como más capaces para crear y mantener relaciones sociales duraderas (Bargh, McKenna y Fitzsimons, 2001).

Lo cierto es que el abanico de posibilidades de relación abierto por las redes sociales *online* (sin restricciones de espacio y tiempo) puede facilitar, aunque sea sólo por probabilidad, nuevas amistades con las que ampliar la red social disponible. Además, es más fácil hoy en día, gracias a Internet, encontrar gente en la Red con la que compartir tus aficiones e intereses. Putnam (2002) es muy claro al respecto llevando la situación al extremo: «Internet nos permite limitar nuestra comunicación a gente que comparte exactamente nuestros intereses: no sólo a otros propietarios de coches BMW, sino a propietarios de un BMW 2002, y quizá incluso a los propietarios de un 2002 turbo de 1973, al margen de dónde vivan y de los demás intereses suyos y nuestros» (p. 237).

La participación social en la Red tendría así la ventaja de permitir crear nuevos foros de expresión en los que desarrollar vínculos con personas similares permitiendo poner en contacto a usuarios que quizás puedan no sentirse implicados en las actividades sociales de su comunidad geográfica (Castells, 2001). Esta ventaja de las comunidades *online* se ha vinculado con la mejora de la autoestima social y la creación de vínculos sociales de confianza (McKenna, Green y Gleason, 2001).

Estas relaciones basadas en los intereses en común más que en la proximidad espacial tienen sus peligros y potencialidades. Por una parte, si las personas se unen exclusivamente por intereses y valores comunes, a la larga se pueden generar cibergrupos caracterizados por una homogeneidad excesiva que podría derivar en reacciones hostiles ante la divergencia y la diversidad. Esta tendencia de las comunidades *online* a centrarse exclusivamente en temas que son considerados de interés, eliminando la diversidad, se ha denominado ciberbalcanización y es una de las posibles consecuencias negativas de las relaciones sociales *online* (Herrero et al., 2004). Por otra parte, estas comunidades homogéneas en los intereses son una potencial fuente de apoyo. Esta idea ya se encuentra en los primeros trabajos sobre redes sociales me-

diadas por ordenador. En un trabajo pionero de Licklider y Taylor de 1968, se afirma que «la vida será más feliz para los individuos en la red ya que la gente con la que se interactúe más intensamente será seleccionada más por la comunalidad de intereses y metas que por los accidentes de proximidad» (págs. 30-31). Este potencial de apoyo de las redes sociales *online* puede ser especialmente relevante para ciertas personas que, por diversos motivos, encuentran dificultades para la relación social (por ejemplo, las personas con movilidad reducida). En este caso, su escasa movilidad o bajo grado de independencia no facilitan la participación en contextos sociales presenciales. Por ello, las redes sociales *online* pueden significar un acercamiento renovado al mundo social que puede devenir en el afianzamiento de este tipo de relaciones o su extensión al ámbito presencial. Como ya señaló Rheingold (1996), «Las personas cuyos impedimentos físicos les hacen difícil hacer nuevas amistades, descubren que las comunidades *virtuales* los tratan como siempre quisieron ser tratados» (p. 46). Y si tenemos en cuenta que «hay muchas personas que no se desempeñan bien en la interacción espontánea hablada pero que pueden hacer valiosos aportes en una conversación en la que tengan tiempo de pensar qué decir» (Rheingold, 1996, p. 42), podríamos ir un paso más allá con miras a la intervención: ¿acaso lo aprendido en un contexto impide que se generalice a otros contextos? Es decir, la comunidad *online* puede proporcionar un contexto de relación menos exigente que facilite el entrenamiento (guiado o no) y la confianza necesarios para dar el salto (si así se desea) a las relaciones cara a cara.

Como subrayaron Cohen, Gottlieb y Underwood (2000), a partir de la interacción social con los miembros y organizaciones de la comunidad no sólo se pueden obtener importantes recursos, información y ayuda, sino también un sentimiento de pertenencia e integración que tiene importantes implicaciones para el bienestar psicológico. Esta consideración, en definitiva, no parece incompatible con las redes sociales *online*: «es como tener el bar de la esquina (...) salvo que en lugar de ponerme la chaqueta, apagar el ordenador y caminar hasta la esquina, sólo invoco mi programa de comunicación y allí están» (Rheingold, 1996, p. 43).

Conclusiones

Como en toda relación social, en las relaciones *online* se puede obtener alegría y satisfacción pero también pena, decepción o angustia. Como sugieren Smith y Kollock (2003), las nuevas oportunidades y restricciones que crea la interacción *online* presentan una doble vertiente que conduce a resultados que pueden ampliar tanto los procesos sociales beneficiosos como los nocivos. Y es 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» (p. 21). Ahora bien, parece evidente que Internet ha abierto la posibilidad de ampliar y diversificar las relaciones sociales existentes.

Sean cuales fueren las consecuencias futuras de Internet, lo cierto es que durante las últimas décadas el trato social no se desplazó simplemente del espacio físico al ciberespacio. De hecho, tanto la historia del teléfono como los primeros datos sobre el uso de Internet constituyen un poderoso indicio de que la comunicación por ordenador acabará complementando y no sustituyendo a las comunidades cara a cara (Putnam, 2002).

Como nos recuerdan Kollock y Smith (2003), los teléfonos, los coches y los aviones hace ya tiempo que demostraron que era posible establecer y sostener importantes relaciones sociales fuera de nuestra vecindad física inmediata. Aplicado a las comunidades *online*, Rheingold (1996) nos ofrece un testimonio incisivo: «las formas en que he presenciado cómo los integrantes de las comunidades *virtuales* que mejor conozco construyen valores, se ayudan los unos a los otros en los momentos difíciles y resuelven juntos (o no logran resolver) angustiosos problemas interpersonales ofrecen un modelo, sin duda no infalible, de las clases de cambios sociales que las comunidades *virtuales* pueden realizar en las vidas *reales*...» (p. 34). Es decir, todo parece indicar que las nuevas redes sociales *online* pueden suponer un recurso de apoyo social similar al de las redes presenciales. Probablemente estemos ante una cuestión de grado y no de tipo.

Por último, es preciso recordar que Internet no está al alcance de todos. Así, como ocurre

con otros factores, los posibles beneficios de Internet en el bienestar psicológico permanecen lejos del alcance de muchos ciudadanos. Ahora bien, que las cosas no sean así es cuestión de voluntad política.

En resumen, a pesar del reconocimiento unánime de los efectos positivos de las redes sociales presenciales y próximas sobre el bienestar psicológico, también debemos prestar atención a las nuevas redes sociales *online* como fuentes potenciales de apoyo social, especialmente por las repercusiones que podrían tener para ciertas personas con dificultades para la interacción social cara a cara o en riesgo de aislamiento y exclusión social. De hecho, los nodos de conexión de la red social que conforman las redes *online* y *offline* pueden ser claves para plantear nuevas formas de intervención comunitaria.

Internet ha posibilitado la puesta en funcionamiento de nuevas vías de relación social que deben formar parte de la investigación en ciencias sociales. Y es que, es posible un uso de Internet de corte comunitario que pueda disfrutar de los mismos beneficios que la participación comunitaria presencial: satisfacción con las relaciones sociales y mejora del bienestar psicológico (Herrero et al., 2004). Es decir, estas redes sociales emergentes pueden jugar un papel muy importante en el bienestar psicológico de sus integrantes por lo que no conviene desatender su potencial.

Referencias

- Bargh, J., McKenna, K., & Fitzsimons, G. (2001). Can you see the real me? Activation and expression of the 'True Self' on the Internet. *Journal of Social Issues*, 58, 33-48.
- Baym, N. K. (2003). La emergencia de comunidad *on-line*. En Jones, S.G. (Ed.) *Cibersociedad 2.0.*, Barcelona: UOC.
- Castells, M. (1997). *La era de la información. Vol. 1: La sociedad red*. Madrid: Alianza.
- Castells, M. (2001). ¿Comunidades virtuales o sociedad red? En M. Castells, *La Galaxia Internet: Reflexiones sobre Internet, empresa y sociedad*. Madrid: Areté.

- Cohen, S., Gottlieb, B. H., y Underwood, L. G. (2000). Social relationships and health. En Cohen, S., Underwood, L. G. y Gottlieb, B. H. (Eds.) *Social support measurement and intervention: A guide for health and social scientists*, Oxford: Oxford University Press.
- Cole, J. (2000). *Surveying the Digital Future*. Los Angeles: UCLA Ctr. Telecommun. Policy (www.ccp.ucla.edu).
- DiMaggio, P., Hargittai, E., Neuman, W.R. y Robinson, J. P. (2001). Social implications of the Internet. *Annual Review of Sociology*, 27, 307-336.
- Doheny-Farina, S. (1996). *The wired neighborhood*. New Haven, CT: Yale University Press.
- Hampton, K. N. y Wellman, B. (2000). Examining community in the digital neighborhood: early results from Canada's wired suburb. En Ishida, T. & Isbister, K. (Eds.) *Digital Cities: Experiences, Technologies and Future Perspectives*, Heidelberg, Germany: Springer.
- Herrero, J., Meneses, J., Valente, L. y Rodríguez, F. (2004). Participación social en entornos virtuales. *Psicothema*, 16, 456-460.
- Herrero, J. y Gracia, E. (2009). La sociabilidad de las personas mayores en Internet. *Revista Crítica*, 959, 67-71.
- Jones, S. G. (2003). Información, Internet y Comunidad: apuntes para una comprensión de la comunidad en la Era de la Información. En Jones, S.G. (Ed.) *Cibersociedad 2.0.*, Barcelona: UOC.
- Kollock, P. y Smith, M. A. (2003). Las comunidades en el ciberespacio. En Smith, M. A. y Kollock, P. (Eds.) *Comunidades en el ciberespacio*, Barcelona: UOC.
- Krause, M. (2001). Hacia una redefinición del concepto de comunidad. *Revista de Psicología*, 10 (2), 49-60.
- Kraut, R., Kiesler, S., Boneva, B., Cummings, J. y Hegelson, V. (2001). Internet paradox revisited. *Journal of Social Issues*, 58, 49-74.
- Kraut, R., Patterson, M., Lundmark, V., Kiesler, S., Mukophadhyay, T. y Scherlis, W. (1998). Internet paradox: A social technology that reduces social involvement and psychological well-being? *American Psychological Association*, 52, 1.017-1.031.
- Licklider, J. C. R. y Taylor, R. W. (1968). The computer as a communication device. *Science Technology*, 76, 21-31.
- Lin, N. (2001). *Social Capital: A Theory of Social Structure and Action*. New York: Cambridge University Press.
- Lin, N., Dean, A. y Ensel, W. (1986). *Social support, life events and depression*. New York: Academic Press.
- McKenna, K., Green, A. y Glason, (2001). Relationship formation on the Internet: What's the big attraction? *Journal of Social Issues*, 58, 9-31.
- Müller, C. (1999). Networks of 'personal communities' and 'group communities' in different online communication services. Newcastle, UK: University of Northumbria.
- Putnam, R. (2002). *Solo en la bolera: Colapso y resurgimiento de la comunidad norteamericana*. Barcelona: Círculo de Lectores.
- Robinson, J. P. y Kestnbaum, M. (1999). The personal computer, culture and other uses of free time. *Social Science Computer Review*, 172, 209-216.
- Rheingold, H. (1996). *La comunidad virtual: una sociedad sin fronteras*. Barcelona: Gedisa.
- Schudson, M. (1978). The ideal of conversation in the study of mass media. *Communication Research*, 5, 320-329.
- Schuler, D. (1996). *New community networks*. Nueva York: ACM Press.
- Smith, A. D. (2003). Los problemas de la resolución de conflictos en las comunidades virtuales. En Jones, S.G. (Ed.) *Cibersociedad 2.0.*, Barcelona: UOC.
- Smith, M. A. y Kollock, P. (Eds.) (2003). *Comunidades en el ciberespacio*, Barcelona: UOC.
- Uslaner E. (2001). Social capital and the Net. *Proceedings of the ACM*, 43, 60-64.
- Wellman, B. (1997). An electronic group is virtually a social network. En Kiesler, S. (Ed.) *Cultures of the Internet*, Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.