

LAS REDES SOCIALES LLEGARON PARA QUEDARSE Y CAMBIAR LA FORMA DE COMUNICARSE ENTRE LAS PERSONAS. LA ESCUELA NO PUEDE QUEDAR AFUERA DE ESTE MOVIMIENTO CULTURAL. ES NECESARIO QUE LA EDUCACIÓN SE HAGA CARGO DE UNA FORMACIÓN CRÍTICA PARA FILTRAR LA INFORMACIÓN QUE CIRCULA EN ESOS NUEVOS ESPACIOS Y PERMITIR UNA MEJOR CONSTRUCCIÓN DEL CONOCIMIENTO.

LA “REVOLUCIÓN” DE LAS REDES SOCIALES: SOCIEDAD, EDUCACIÓN Y NUEVA PROFESIÓN





por **FERNANDO GABRIEL GUTIÉRREZ**. *Master en Redes Sociales y Aprendizaje Digital (Universidad Nacional de Educación a Distancia, España). Bibliotecario en la Biblioteca Central Universidad Nacional de Luján. Docente en el Instituto Municipal Superior de Educación y Tecnología "Emilio Fermín Mignone", de Luján*

Casi todo el mundo está en redes sociales. Llegaron para quedarse y cambiar la forma de comunicarse entre las personas. La comunicación a través de entornos digitales utilizando la computadora y también los dispositivos móviles, como los teléfonos inteligentes y tabletas, permite que el mundo sea más pequeño por la gran interconexión entre las personas. Estamos sobrecargados de comunicación e *infoxicados*, saturados de datos e información. Podemos decir que las redes sociales son un espacio democrático. Aunque nunca podemos perder de vista que hay empresas de tecnología detrás que hacen negocio con lo que nosotros hacemos allí, con nuestro pasatiempo, tiempo de ocio. Por eso es necesario que la educación se haga cargo de una formación crítica en habilidades para filtrar la información que circula en esos nuevos espacios. Las instituciones educativas tendrían que ser los encargados de realizar esa tarea. La realidad muestra que no es tan fácil. La educación no debería ser lo mismo hoy en la era de las redes sociales, aunque de a poco los profesores se están animando y capacitándose para trabajar de manera pedagógica en estos entornos. Y al parecer los alumnos se motivan más participando a través de las pantallas de los diferentes dispositivos. A su vez, todavía persiste en las instituciones educativas formales el prejuicio negativo con respecto a los celulares y teléfonos inteligentes en el aula, que se ven como un instrumento de distracción y no como posibilidades pedagógicas.

Hay mucho por aprender de las redes sociales y su utilidad en la enseñanza, como el trabajo colaborativo y cooperativo, la filtración y selección social de la información, el intercambio y el debate de ideas, la evaluación crítica por pares de las fuentes de información, la consulta a especialistas, entre otras. Estas habilidades en las redes sociales es importante desarrollarlas para la formación de ciudadanos críticos en este mundo en el cual ya no existe frontera entre lo real y lo virtual. Y además, ya que en el ámbito profesional surgen nuevas profesiones, capacitarlos en su manejo adecuado. La profesión más conocida para trabajar en las redes sociales es el *community manager* o gestor de comunidades en línea.

Estamos hechos de redes sociales

“Me gusta”, “actualizar el muro”, “tuitear”, “etiquetame”, “¿tenés Facebook?”, “¿vi tus fotos en el Facebook?”, “te sigo en Twitter”, y muchas otras frases parecidas se han vuelto parte de nuestro vocabulario y accionar cotidiano. Las redes sociales ya trascienden edades, clases sociales, profesiones. Estar en las redes es cada vez más estar pendiente de los demás y en contacto a la distancia. Estar inmerso en pantallas de distinto tipo a través de las redes sociales digitales se ha hecho piel en los humanos del siglo XXI.

Las redes sociales son espacios de encuentro con aires de nostalgia con compañeros de la secundaria o grupos de antaño, principalmente para mayores de 40 años. Es decir, sentirse solo y aislado podría decirse que es una cosa del pasado. A lo sumo, uno podría llegar a sentirse solo conectado con otros en este mundo cada vez más interconectado, lo que podríamos llamar como “soledad conectada”.

Las redes sociales en el mundo virtual son un fenómeno que crece sin parar a pesar de los pocos años de su existencia. A pesar de que son varias las plataformas de redes sociales que se conocen, la más grande por cantidad de usuarios y más conocida es Facebook. Creada en 2004, tiene un poco más de 20 millones de

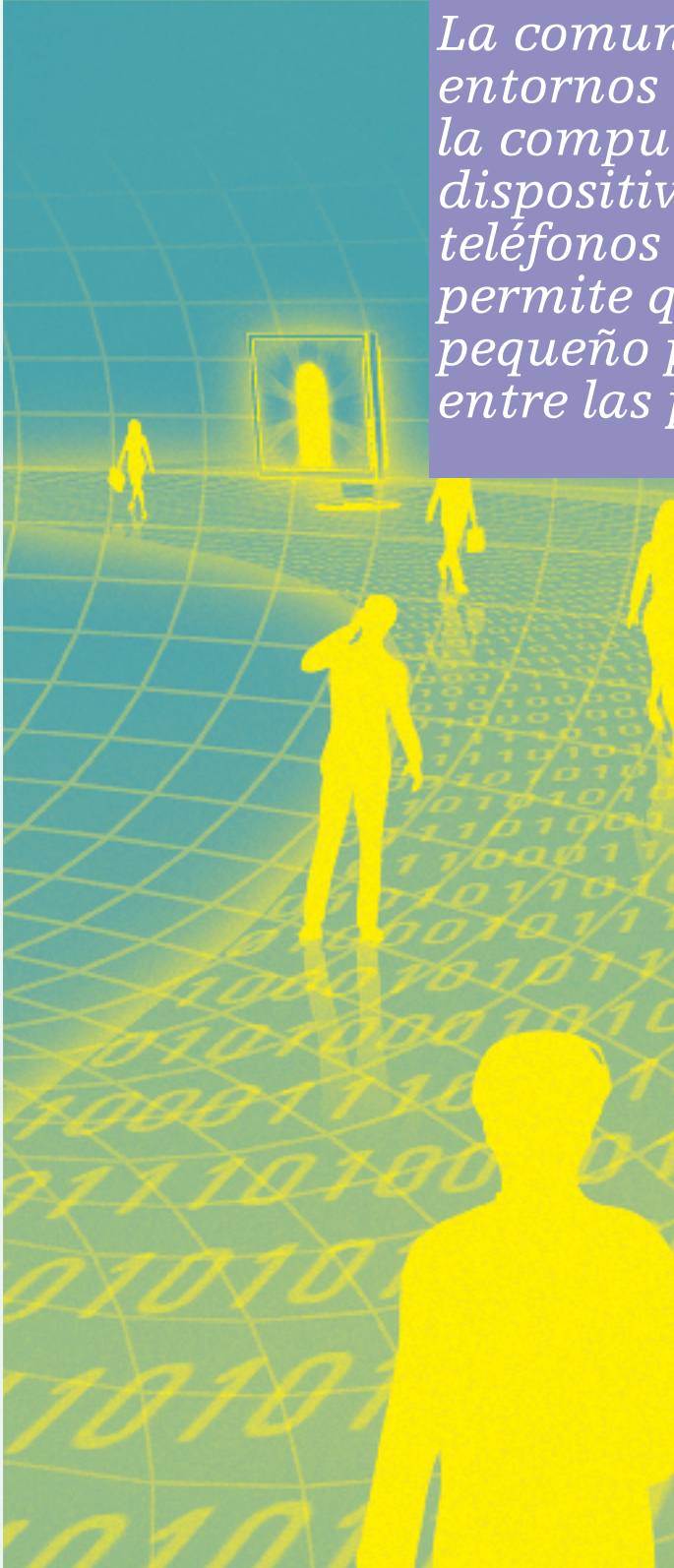
usuarios argentinos y más de 1.400 millones en todo el mundo. Los números de esta red social muestran hasta qué punto las redes sociales son importantes para la sociedad y cómo se han introducido en nuestras vidas.

Pero también existen otras redes sociales como Twitter, un espacio de *microblogging* donde interactúan en tiempo real millones de personas a través de 140 caracteres. O Instagram, una red social de fotografías retocadas con filtros compartidas a través de dispositivos móviles. También Pinterest, una red social de tableros de imágenes, principalmente que utilizan mujeres. Y para uso profesional, LinkedIn, donde sus usuarios comparten currículum e información de un ámbito laboral específico. Los medios de comunicación masivos se incorporaron a las redes sociales, otorgando a sus protagonistas mediáticos la posibilidad de cercanía con sus espectadores. La mayoría de los programas de televisión utilizan plataformas de redes sociales para comunicarse y hacer parte a los espectadores de sus emisiones. Mirar televisión hoy en día es un ejercicio de multipantalla. Las redes invadieron el contenido de los programas. Muchos televidentes mientras miran su programa de televisión favorito permanecen conectados a las redes sociales para interactuar con otros usuarios sobre los mismos. O sea que las redes socia-

les no han desplazado a los medios masivos de comunicación tradicional, sino que de alguna manera se han complementado. Al consumo televisivo junto con plataformas digitales algunos especialistas lo han nombrado como el fenómeno de *second screen* o segunda pantalla.

Otros medios de comunicación masivos acusan el impacto. La prensa gráfica también está atravesada por la "revolución" de las redes sociales. Es común encontrarse con textos que son referencias a fuentes informativas de lo que dijo tal funcionario en Twitter o Facebook. La radio dejó las llamadas telefónicas, su preferencia de contacto con los oyentes, y pasó la participación a las redes sociales, tanto en Facebook como Twitter. Las redes sociales se vuelven la principal fuente de información sobre los políticos que tienen los medios de comunicación tradicionales. Y estas son utilizadas como canales de comunicación de difusión habitual, a pesar de ser más interactivas y horizontales que aquellos. Por lo tanto, algunos políticos y funcionarios al entrar en estos espacios suelen meter la pata con comentarios y en ocasiones suelen abandonar sus perfiles debido a la cantidad de comentarios que reciben. O sea, el grado de horizontalidad es tan alto que cualquier persona está a nivel de cualquiera en las redes sociales.

Pareciera que la educación en algunas ocasiones se resiste a integrar las redes sociales. Dentro de las aulas todavía sigue siendo difícil integrar las redes sociales que se utilizan para después del horario escolar para mantener el vínculo pedagógico alumno profesor.



La comunicación a través de entornos digitales utilizando la computadora y también los dispositivos móviles, como los teléfonos inteligentes y tabletas, permite que el mundo sea más pequeño por la gran interconexión entre las personas.

Redes sociales en datos

Un estudio de la consultora Comscore da cuenta de que los argentinos están al tope del ranking de consumo de redes sociales con 9,8 horas al mes promedio, por delante de Brasil, Rusia y Tailandia, y por arriba de la media global. Hay que tener en cuenta que esas cifras sólo tienen en cuenta la utilización de PC en el hogar y trabajo, sin contar con dispositivos, como los teléfonos móviles y tablets.

Son los jóvenes quienes continúan sus relaciones de amistad en contacto permanente en sus casas y en los lugares donde se encuentran a través de sus dispositivos móviles, al expresar sus estados de ánimos personales. En cambio, la gran mayoría de los adultos, como se dijo anteriormente, encuentran amistades perdidas, crean actos artísticos, literarios, científicos, se comprometen con causas sociales y expresan sus opiniones políticas. Aún más, este fenómeno de las redes sociales penetra fuertemente en los infantes. La red social más utilizada es Facebook, a pesar de que no acepta a menores de 13 años. Según la Asociación Chicos.net, en la Argentina el 51,1% de los niños tiene cuenta en esa red social, un porcentaje mayor con respecto a muchos países. En realidad, son muchos padres quienes les sacan la cuenta a sus hijos mintiendo la edad para que ingresen a Facebook. Actitud de por sí repudiable, pero ellos alegan que lo hacen pensando en no dejarlos aislados de los demás compañeros y de ámbitos de socialización.

Pregunta: ¿los padres deben ser cómplices de la entrada de los menores en Facebook, ya que son los responsables del uso que los menores hagan en estos espacios virtuales, de por sí complicados de controlar?

Conociendo un poco más sobre redes sociales

Según la teoría de grafos, una red social es una estructura social que se puede representar mediante nodos conectados por aristas. Los nodos representan los individuos y las aristas las relaciones o contactos entre ellos. Estas relaciones o contactos pueden ser de amistad, de tipo profesional, familiar o de cualquier otro tipo.

Si cuando hablamos de redes sociales hablamos de contactos y de relaciones entre individuos, no podemos dejar de referirnos a los grados de separación entre las personas. Por eso es importante explicar la teoría de los seis grados de separación. Esta data de 1929, propuesta por el húngaro Frigyes Karinthy y aceptada en 2001 por el sociólogo Duncan Watts. Esta teoría dice que cualquier persona del planeta está relacionada con otra, a través de las amistades personales, con 5 intermediarios y seis conexiones. Todos estamos interconectados por un número inferior al que podríamos pensar. Un estudio publicado este año de la Universidad Chiao Tung de Taiwán expresó que los grados de separación en Facebook se encuentran en 4 grados, ya no en seis. Por lo que demostraría que a través del mundo virtual las relaciones entre las personas se han achicado.

Las plataformas de redes sociales en línea son servicios web especializados en permitir relaciones de algún tipo entre las personas. Popularmente, a las plataformas de redes sociales en línea se las conoce simplemente como “redes sociales”.

En 1997 se crea Sixdegrees, un sitio que es considerado una de las primeras plataformas de redes sociales, que funcionó hasta 2001. El nombre se vincula con la teoría de los seis grados de separación (que se explicó anteriormente) y se podía crear perfiles personales que tenían la posibilidad de enviar mensajes y escribir en los paneles del perfil del contacto hasta el tercer grado.

Las redes sociales en línea tienen como características:

- ▶ Perfiles visibles que construyen una identidad.
- ▶ Exhibición pública de amigos o conexiones.
- ▶ Permiten recorrer su lista de contactos.
- ▶ Posibilidad de crear comunidades de interés o aprendizaje.
- ▶ La mayoría de las redes sociales se construyen bajo el concepto de vínculos débiles.

Las redes sociales se clasifican en horizontales o generalistas, es decir que no tienen una temática definida, como Facebook, Twitter, Google +; y redes sociales verticales o especializadas, por ejemplo, LinkedIn, Foursquare, Grooveshark. Este último tipo de redes se está expandiendo. No solamente las redes sociales generalistas acaparan el mercado; las específicas están teniendo protagonismo, aunque muchas de éxito terminan compradas por los más grandes.

¿Qué son los vínculos débiles? El sociólogo Mark Granovetter expresó que cuando se habla de redes sociales tiene mucho valor el tener un gran número de relaciones débiles (encuentros casuales) porque permiten llegar a más personas que unas pocas relaciones fuertes. O sea que las relaciones que tenemos en el mundo real se multiplican por cien en el mundo virtual, gracias a las redes sociales. Por ejemplo, Facebook, a los contactos que uno agrega los llama “amigos”. De esta manera, Facebook ha trastocado el sentido de la amistad. Aunque no llegamos a pensar que la amistad “tradicional” y “presencial” se pierda, sí podemos asegurar que ha cambiado. La amistad se ha hecho mucho más omnipresente a través de los entornos virtuales.

En las redes sociales en ocasiones se produce un fenómeno llamado “homofilia”, que es la tendencia de algunas personas a relacionarse solamente con personas parecidas o que piensan igual a ellas. Y esto manifiesta que una parte de los usuarios de redes sociales no las utilizan para ir más allá de su grupo de pares. De esta manera utilizan las redes sociales en línea de manera restrictiva, no aprovechando las potencialidades que ofrecen los “vínculos débiles”, principalmente para la búsqueda de trabajo o a la hora de organizar proyectos, es decir, estratégicamente la mayoría de las redes sociales para permitir aumentar el capital social, o sea, potenciar las oportunidades de los vínculos sociales que se van generando en la red personal.

Redes sociales en el ámbito educativo y para el aprendizaje

Aprender como hace décadas atrás no es lo mismo. Hoy en día las nuevas tecnologías y principalmente Internet permiten un acceso inmediato a fuentes de información que antes era impensado. Pero es en las redes sociales donde las conexiones que se establecen entre las personas permitirían una mejor construcción del conocimiento.

Sin embargo, las redes sociales se suelen utilizar muy poco para el aprendizaje escolar y académico, incluso son las instituciones educativas el sector al que más le está costando su introducción. Principalmente son los alumnos en formación de los niveles primario y secundario los que deberían desarrollar habilidades para manejarse en estos entornos. A pesar de esto, cada vez más profesores abren grupos de Facebook y utilizan Twitter como forma de vincularse con los alumnos para entregar trabajos prácticos y orientarlos pedagógicamente. De esta manera, los alumnos aprenden a utilizar las redes sociales no solamente para el ocio. Esto demuestra que se necesitan maestros y profesores que no tengan prejuicio con la utilización de las redes sociales en educación y se formen para realizar un uso adecuado de la herramienta con fines pedagógicos.

Desde el sitio del Ministerio de Educación de la Nación *educ.ar* se realizan capacitaciones virtuales para los docentes de manera gratuita para formarse en la enseñanza y la utilización de las tecnologías de Internet, como por ejemplo redes sociales.

Podemos decir que el uso de las redes sociales en el ámbito educativo no es lo mismo en los diferentes niveles, tanto sea en primario como secundario, terciario y universitario. La tendencia debería mostrar que a mayor nivel, mayor utilización de las redes sociales en el aprendizaje.

Pareciera que la educación en algunas ocasiones se resiste a integrar las redes sociales. Dentro de las aulas todavía sigue siendo difícil integrar las redes sociales que se utilizan para después del horario escolar para mantener el vínculo pedagógico alumno-profesor. La escuela no puede quedar afuera de este movimiento cultural que ha afectado la comunicación entre las personas tan rápida e intensamente. Hemos visto que el fenómeno de las redes sociales ya es una capa social inherente a todos. La educación podría beneficiarse del poder de atracción de las redes sociales. El ámbito educativo debería actuar como una ventana abierta al mundo al que se van a enfrentar los alumnos, por eso debe incluir en las prácticas el desarrollo de habilidades con nuevas tecnologías para el uso crítico y responsable.

El uso de las redes sociales en la enseñanza favorece la motivación para el aprendizaje, en niños, adolescentes o adultos, incrementa el interés de los alumnos por la parte más formal del aprendizaje. No podemos dejar de lado lo que comentó Roberto Aparici: “No podemos predecir cuál es el futuro de las redes sociales en los próximos años, pero hay dos características, al menos, que van a incrementarse: la participación y la conectividad de los usuarios en las diferentes redes”.

Mirar televisión hoy en día es un ejercicio de multipantalla. Las redes invadieron el contenido de los programas. Muchos televidentes mientras miran su programa de televisión favorito permanecen conectados a las redes sociales para interactuar con otros usuarios sobre el mismo.

Nueva profesión en las redes sociales

Las empresas y las organizaciones encontraron en las redes sociales un espacio para interactuar con sus clientes directamente, en todo momento y lugar. En realidad los clientes encontraron en las redes sociales un espacio para interactuar con las marcas. A estos se los llama "prosumidores", ya que no son simples consumidores en forma tradicional, sino que a través de las redes sociales producen contenidos valorando o desacreditando un producto en los espacios digitales. Por lo tanto, las redes sociales son un arma de doble filo para las empresas y las marcas, ya que son las comunidades de fanáticos y clientes que se encuentran frente a frente, en forma horizontal. Esos "prosumidores" en conjunto forman las comunidades en línea.

Para gestionar ese vínculo a través de las plataformas virtuales se necesitan profesionales que se comuniquen con las comunidades. Empresas y organizaciones en los comienzos de las redes sociales nombraban para estos puestos a becarios jóvenes o empleados con cierta experiencia en el manejo estas plataformas virtuales. Por eso, cuando llegaban los problemas de comunicación esas personas encargadas actuaron erróneamente no sabiendo cómo manejar ese tipo de situación.

Esta es una de las causas por las cuales se desarrolla la profesión de gestor de comunidades en línea o *community manager*, quien es el encargado de gestionar la comunicación de la marca en las redes sociales. Este profesional tiene formación en comunicación y marketing digital y planifica estrategias de intervención en esos espacios de intervención y además se encarga de estudiar el comportamiento de los usuarios, entre otras actividades. Al *community manager* también se lo conoce como responsable de la comunidad y es quien se encarga de hacer crecer y gestionar comunidades alrededor de una marca o causa. Es el enlace de la empresa y el resto del mundo en la Web 2.0. Este perfil profesional debe tener habilidades sociales y culturales a través de entornos digitales.

Las redes sociales son espacios que se han vuelto parte de la vida de las personas y de las sociedades actuales. Por eso es necesario tomarlas en serio.

