Entre la técnica digital y la sociedad

POR **PATRICE FLICHY**

Los usos y representaciones sociales están ya presentes en las matrices tecnológicas. Las transformaciones sociales, en la familia y la empresa sobre todo, prefiguran así los usos de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y, a su vez, acentúan la sociedad del individualismo conectado*.

* Ver nota (1)

La tecnología es tradicionalmente percibida como un trabajo sobre la materia, basada en las aplicaciones de la ciencia. También muy a menudo se considera que los ingenieros tienen dificultades para articular sus proyectos técnicos con las prácticas sociales de sus contemporáneos. Yo estimo, por el contrario, que los usos están ya insinuados en el proceso de concepción técnica. He mostrado, en un artículo anterior (Flichy, 2001b.), que es en el ámbito de las representaciones, en primer lugar, donde los usos toman asiento en el proceso de elaboración tecnológica. El imaginario constituye en efecto una dimensión esencial de la actividad técnica. Pero la cuestión de los usos está también presente en la actividad sociotécnica misma. Quisiera mostrar aquí de qué modo las tecnologías digitales, y más precisamente el microordenador e Internet, han incorporado a su marco de uso dos características importantes de la sociedad contemporánea: la autonomía y el funcionamiento en red, y de qué modo, posteriormente, dichas tecnologías han aplicado los usos emergentes y con ello han reforzado esas nuevas formas de vivir.

Las publicaciones sociológicas que intentan caracterizar la sociedad contemporánea resaltan a menudo dos grandes cuestiones, la cuestión del individuo y su identidad y la cuestión de las redes. La primera es abordada más bien por los sociólogos de la familia y la vida privada, la segunda por los sociólogos de la empresa. Tendré ocasión, no obstante, de mostrar que estas

Fundación Telefónica
Telefónica

dos características aparecen a menudo asociadas en la idea del «individualismo conectado». En este sentido, las Tecnologías de la Información y la Comunicación [TIC] se han desarrollado en torno al binomio individualización/red. Este artículo se propone, por tanto, estudiar cómo esas dos ideas se impregnan a la vez en la sociedad contemporánea y en las técnicas informáticas. Quiero referirme especialmente a una doble mediación. En primer lugar la que aparece entre los informáticos que han orientado las tecnologías digitales en dos vías articuladas, la del ordenador personal y la de Internet. La segunda mediación es asegurada por los usuarios que se apropiarán de esas tecnologías y las modelarán en parte en función de sus prácticas sociales en el seno de la familia y de la empresa. Abordaré, pues, en una primera parte, el individualismo en red en los marcos de la familia y la empresa, y a continuación la definición del marco de uso de las TIC, y mostraré en particular el lugar que ocupan las ideas de individualización y red. Por último, en una tercera parte, mostraré cómo los usuarios, en la casa y en la oficina, utilizan estas herramientas en el marco de una tensión entre prácticas individuales y prácticas colectivas, autonomía y control.

El individualismo en red de la sociedad contemporánea

Estudiemos en primer lugar las transformaciones de la vida privada en el seno de la familia y después en las actividades de ocio; examinaremos a continuación las correspondientes a la vida profesional, para seguidamente poder mostrar las continuidades que aparecen entre las mutaciones de estas dos esferas sociales. Los trabajos aquí presentados se refieren en lo esencial a observaciones efectuadas entre los años 1975-1995.

La vida privada

La familia

La familia tradicional proponía a cada uno de sus miembros un sistema de lugares que se reproducían de forma idéntica de generación en generación. La institución familiar se transformó en la era industrial; determinados sociólogos la caracterizan entonces como una familia-hospital (Roussel, 1988 : 71-77). La familia permite reparar los daños del mundo del trabajo, refugiarse en caso de paro. Este tipo de familia está profundamente en crisis hoy en día. El hecho de que la mayoría de las mujeres tenga una actividad asalariada junto a su actividad doméstica, la transformación de las relaciones amorosas, la diversidad de tipos de familias (especialmente con el desarrollo de las familias monoparentales), todos estos elementos hacen que la familia contemporánea ya no sea en primer lugar una institución de protección. Esta mutación está generalmente asociada al desarrollo del individualismo. Para unos es negativo, para otros, positivo (2). Los defensores de la tesis del individualismo negativo insisten especialmente en la crisis de los lazos de paternidad en las familias monoparentales o recompuestas. Se produce así en muchos niños un riesgo importante de pérdida de las referencias identitarias.

Centraré más mi atención en la tesis del «individualismo positivo». Desde esta óptica, la familia contemporánea ofrece a cada uno la posibilidad de construir su identidad personal. Ya no se trata de reproducir lo que se ha recibido de la generación precedente, sino de construir algo

Fundación Telefónica
Telefónica

nuevo. El individuo puede así apropiarse de su legado, mediante la reivindicación de un mayor vínculo con un determinado antepasado que con otro, mediante inscripción en un linaje familiar o mediante rechazo o incluso mediante la reivindicación de una tradición que no es la suya (3).

En un libro reciente, François de Singly (2003 : 46-50)puede, en este sentido, hacer un elogio de la «despertenencia». Este autor considera que los individuos deben liberarse de su pertenencia inicial, para elegir otras nuevas (que llegado el caso pueden ser las mismas, pero serán entonces el resultado de la elección del individuo). Este elemento, que constituye una de las características de las sociedades modernas, conlleva no obstante un riesgo: el de una fuerte inestabilidad de las pertenencias.

Así pues, si el matrimonio es hoy más tardío y a menudo se produce después de un periodo de cohabitación, no se trata ya de entrar en una institución o de simplemente reproducir un rito, sino de construir una nueva pertenencia, hacerse cargo de la situación. Así, la celebración es organizada (puesta en escena) por los casados (4). En el seno de la pareja, conviene ser «libres juntos» (2000), según la expresión de François de Singly. Es preciso elaborar un espacio para vivir juntos y al mismo tiempo respetar al otro cuando desea definirse como individuo en soledad. En nueva versión del mito de Pigmalión, Singly (1996) señala que el cónyuge puede ayudar al otro a definir su identidad en sus diferentes componentes profesionales y personales. El sí mismo nace así, de forma contradictoria, de una relación privilegiada con una persona. Más allá de la pareja, la familia aparece cada vez más como un marco que permite la construcción y la unificación de la identidad personal de padres e hijos. A diferencia de lo que demasiado a menudo se piensa, no estamos en una sociedad más individualista, en el sentido de que el individuo tendría tendencia a replegarse sobre sí mismo, sino, al contrario, en una sociedad donde la familia ayuda al individuo a construirse a sí mismo. El individualismo no se opone a la familia, sino que es uno de sus componentes. Algunos sociólogos de la familia hablan, en este sentido, de «individualismo relacional». Pero esta mutación no se realiza sin dificultades, como señala Irène Théry (1993, 376): «somos más libres y a la vez estamos más expuestos, somos más responsables y más inseguros, más autónomos y más frágiles».

Tras esta nueva concepción de las relaciones privadas aparece una mayor diversidad de modelos familiares, se observa que la familia se impone menos como institución, «se ?elige? también a los miembros de su familia, se ?manipula? su parentesco en función de las afinidades de los móviles personales» (Bidart, 1997, 3). Por su parte, Claudine Attias-Donfut, Nicole Lapierre y Martine Segalen (2002) señalan una especie de retorno a la familia ampliada en la cual se mezclan las generaciones. El «nuevo espíritu de familia» refuerza los lazos y las continuidades al tiempo que protege mejor que antes la autonomía de cada uno. Estos autores hablan de «familia entorno» o de «frente de parentesco».

En definitiva, para Irène Théry (1996, 66) «la familia contemporánea ya no es una institución sino una red relacional? es una red de relaciones afectivas y de solidaridad».

Se llega así, en las sociedades contemporáneas, a una mutación profunda de la vida privada. Por una parte, el individuo está realmente en el centro de la sociedad (según Singly, «la familia ya no es ?la célula de base?. El individuo ha ocupado este lugar social y político» ?2003, 72?),

Fundación Telefónica
Telefónica

por otra parte el individuo es parte integrante de numerosas redes de relaciones que él mismo teje en ambientes múltiples. Allí donde, en las sociedades tradicionales, los vínculos sociales eran en cierto modo impuestos al individuo, en la sociedad contemporánea es la propia persona quien elige esos vínculos. Estas elecciones no están solamente dirigidas por las emociones de la pasión amistosa o amorosa, sino que también tienen lugar en el proceso de construcción identitaria. La elección de amigos y relaciones resultará, por ejemplo, una baza importante en la búsqueda de empleo o de pareja.

Actividades de ocio cada vez más privadas e individuales

La transformación de las modalidades de ocio es otro signo de las mutaciones de la vida privada. Desde finales del siglo XIX, asistimos a un lento declive de los espectáculos colectivos y al mismo tiempo a un crecimiento constante de las diversiones a domicilio. Paralelamente a este movimiento de privatización (desaparición de espectáculos colectivos y desarrollo de un consumo privado en los espacios domésticos), asistimos a otra evolución de las modalidades de ocio: la individualización (Flichy, 1997). En términos generales, la recepción de los medios es cada vez más individual. Ya en el siglo XIX, la lectura, que casi siempre se practicaba en voz alta en un marco colectivo, se vuelve poco a poco silenciosa e individual. La radio se escuchaba asimismo en familia en los años 1930. Un cuarto de siglo más tarde, se convierte en un medio individual escuchado a solas en la habitación o en el coche (transistor), y años después transportado por cada persona (la radio portátil). En estos albores del siglo XXI, se observa una enorme diversidad de los modos de escucha de la música, especialmente entre los jóvenes. Televisión musical, radio, CD, Internet, aparatos musicales portátiles ofrecen no sólo una variedad de herramientas, sino modos de consumo que permiten organizar de forma más específica sus prácticas de escucha de la música.

La televisión, que es el primer medio del espacio privado, contradice parcialmente la evolución precedente. Se sigue viendo colectivamente en el seno de la familia y constituye un elemento importante de la vida familiar; es una ocasión de compartir y recibir consejos, pero también de elaboración de prohibiciones. Sin embargo, aparecen prácticas más individuales, ya sea con los televisores en las habitaciones, ya sea gracias al aparato de vídeo que permite evitar los conflictos de la elección de programas e individualizar la recepción. Si la habitación constituye un lugar importante del consumo de los medios entre los jóvenes, es porque constituye el espacio donde el joven puede experimentar diferentes *yoes* posibles, donde puede construir su identidad (5).

Otra forma de ocio se ha desarrollado mucho en los últimos años: la práctica cultural o deportiva no profesional (Donnat, 1994). Se trata también en ese caso de una forma de individualismo (cada uno elige su actividad) relacional (dicha actividad se hace junto con otros).

Las transformaciones de la empresa

Una de las bases de la sociedad industrial es la separación de la actividad económica de la sociedad. La empresa se desarrolla independientemente de la familia. Denis Segrestin (1996, 65) recuerda con razón que a pesar de su voluntad de autonomización respecto de lo social, los responsables empresariales se ven constantemente empujados a intervenir en lo social.

Fundación Telefónica
Telefónica

Tomemos el caso del fordismo: la empresa «en lugar de apoyarse en un orden doméstico preexistente, se convertía entonces en la institución fundadora de un orden social nuevo». Abordar en este artículo la empresa independientemente de la familia no es algo forzosamente ineludible, por tanto. He mantenido aquí esta división porque es la que suelen utilizar las ciencias sociales. Después de haber presentado la transformación del modelo de organización, hablaré sobre la evolución del asalariado, los modos de aprendizaje y la gestión de las competencias.

De la empresa tayloriana a la empresa red

La empresa taylorista que fue parte esencial del capitalismo durante buena parte del siglo XX está en crisis desde hace unos treinta años. Por una parte, la demanda de los consumidores se diversifica y evoluciona mucho más rápidamente que antes; por otra, la competencia se intensifica y lo hace además en un marco cada vez más mundial.

El taylorismo se caracterizaba por la voluntad de economizar al máximo la cooperación y la comunicación interpersonal. Este «esquema de eficiencia secuencial y aditiva» (Gadrey y Zarifian, 2002) deja de ser pertinente hoy en día, en tanto que el rendimiento depende cada vez más de la calidad de la organización y las interacciones y menos de la precisión y la rapidez de las operaciones elementales. Los rendimientos locales son cada vez menos aditivos. «La eficiencia se vuelve intersticial» (*Ibid*.).

Para responder a estos nuevos desafíos, comienza a hacer su aparición un nuevo modelo empresarial que con frecuencia ha sido denominado empresa-red. Si se ha podido tener la impresión de que este concepto correspondía a una simple moda empresarial, bien al contrario, para un autor como Pierre Veltz, se trata «de un vaivén estructural» (Veltz, 2000, 190). Este autor distingue diversas modalidades de lo que él denomina el «modelo celular en red», que van desde la gran empresa, pasando por la red de pymes, hasta el mundo profesional más o menos estructurado, por ejemplo el cine. Las dos primeras formas de empresa-red ofrecen tres ventajas esenciales. En primer lugar, la economía de capital: el capital relacional sustituye al capital inversión. En segundo lugar, la reactividad: para poder combinar de forma rápida los conocimientos técnicos separados, las pequeñas estructuras son más eficaces, permiten que el sistema productivo sea mucho más flexible. Por último, la red permite mutualizar los riesgos. Al sustituir a la relación jerárquica de las relaciones cliente-proveedor, los dirigentes de la red disminuyen su riesgo.

Nuevas formas de trabajo: autonomía y comunicación

Si se pasa del nivel colectivo (empresa) al del individuo, se observa que el trabajo se transforma profundamente. Se trata no tanto de ejecutar masivamente consignas, de aplicar procedimientos preestablecidos (actividades que, con la automatización, son cada vez más asumidas por la máquina), sino más bien de resolver los problemas, gestionar las incertidumbres. El operario de primera línea debe saber, de manera especial, «recuperar una situación[…] El acto productivo se amplía, se desplaza hacia arriba, tiende a convertirse en actividad de gestión global de procesos, de flujos físicos e informaciones; se intelectualiza y gana en autonomía» (Terssac, 1992). Esta autonomía que se puede por ejemplo observar en el

Fundación Telefónica
Telefónica

hecho de que cada vez más asalariados resuelven personalmente ciertos tipos de incidentes, se difunde en las diferentes categorías profesionales (6). Esto no impide, no obstante, el control. Allí donde, en la división clásica del trabajo, se efectuaba de alguna manera *ex ante*, hoy en día se garantiza *ex post*: se garantiza que el asalariado ha desempeñado perfectamente su función, la cual, sin embargo, no había sido definida con antelación.

Paralelamente, las empresas han multiplicado los procesos de comunicación y de intercambios, bajo la forma de círculos de calidad, grupos de expresión o «talleres de ideas». Este intercambio horizontal de informaciones o de consejos es una práctica especialmente desarrollada entre los asalariados más jóvenes. Frédéric de Coninck señala, con ocasión de la encuesta del Insee sobre las condiciones de trabajo, que la comunicación horizontal decrece constantemente con la edad. El máximo (un 61 por ciento intercambia informaciones con sus colegas) se alcanza con los asalariados de menos de 20 años, mientras que el mínimo (un 20 por ciento) se obtiene con los asalariados de más de 60 años (7). La transformación de la empresa coincide aquí con una evolución más amplia de nuestra sociedad.

Pero la comunicación no es únicamente horizontal; en una organización en red, puede adoptar múltiples formas. En la fábrica o en la oficina, cada uno recibe múltiples mensajes u órdenes que pueden venir de otras fases del proceso de producción, de servicios funcionales o incluso del cliente, a quien, en las nuevas organizaciones productivas, se intenta «colocar en el corazón de la empresa». Los individuos están cada vez más solos frente a estas órdenes múltiples. En efecto, el colectivo de trabajo que se ha vuelto más flexible ya no es capaz de garantizar la mediación entre las demandas exteriores y los trabajadores. En situaciones donde la reactividad debe ser más fuerte, donde las reorganizaciones son permanentes, los directivos no consiguen instaurar proyectos de organización un poco estables y coherentes. Es cierto que los individuos participan en estas redes, pero se trata de redes muy a menudo provisionales, cada persona (y sobre todo los asalariados más dinámicos) establece vínculos propios, pero el conjunto de tales vínculos no constituye forzosamente unas nuevas estructuras transversales perennes (8) (de tipo proyecto, por ejemplo).

En definitiva, se espera del individuo un compromiso personal más fuerte. Es él quien carga con el peso de las incertidumbres. Debe ser más autónomo y reactivo. Debe gestionar más información, construir a solas su red de cooperación. Aparecen así las articulaciones entre autonomía y red.

El trabajo flexible: empleos más precarios

Mientras que el asalariado se había convertido en la forma dominante de empleo, desde los años 90 se asiste al desarrollo de formas de empleo atípico: trabajador independiente, trabajo a tiempo parcial, trabajo temporal (interino, contrato de duración determinada…). En Francia, un 30 por ciento de los activos podía clasificarse en esas categorías en 1994. En Estados Unidos, las cifras son similares, pero se observa que en las regiones donde se han desarrollado nuevas formas de organización del trabajo, como California, más de la mitad de la mano de obra tiene un empleo atípico. La situación de trabajo a tiempo completo con un contrato «normal» se ha convertido en minoritaria (9). Como señala Martin Carnoy (2001), «los trabajadores son progresivamente ?individualizados?, separados de las instituciones que se habían desarrollado

Fundación Telefónica
Telefónica

en torno al empleo garantizado (…) el trabajo tiende a perder su significación social».

La categoría del empleo atípico abarca de hecho dos tipos de actividades muy diferentes: empleos muy poco cualificados y, por el contrario, empleos que requieren unos grandes conocimientos, empleos correspondientes exactamente al modelo del trabajador autónomo, poseedor de grandes habilidades y capaz de negociarlas con los empresarios. La flexibilidad tendría así dos caras. Una positiva para el trabajador muy cualificado que hace de la autonomía y de la conexión una baza, y otra negativa, donde la flexibilidad se transforma en precariedad, vulnerabilidad, desafiliación.

El final de los oficios y las nuevas formas de aprendizaje

El mundo industrial clásico estaba organizado en torno a los oficios. Estos estructuraban a la vez la transmisión de los conocimientos técnicos de los viejos hacia los nuevos y constituían un elemento esencial de la definición identitaria de los trabajadores. Se estaba dentro de un esquema en el cual el colectivo preexistía al individuo y lo modelaba. Hoy en día, la organización por oficios está en proceso de desaparición. Los conocimientos y las habilidades ya no se adquieren para el conjunto de una vida profesional, hay que reaprenderlos de forma permanente. Las trayectorias profesionales ya no son lineales y previsibles, son quebradas y necesitan transformaciones, mutaciones profundas. La identidad profesional se transforma, el individuo debe en primer lugar construirse a sí mismo, para poder a continuación participar en la elaboración de reglas y referencias colectivas. Claude Dubar habla, a este respecto, de «identidad de red» (Dubar, 2001, 123.). Actualmente, con los nuevos modos de organización en red, el trabajador está inserto en una pluralidad de círculos profesionales. Para regular situaciones nuevas, se crean colectivos con carácter de proyecto en los que los asalariados intercambian sus competencias. Para el asalariado, es una situación más arriesgada, ya no está como antes «protegido» por las reglas de un oficio (que podían, llegado el caso, permitirle negarse a realizar una determinada actividad). Hoy en día es preciso gestionar la situación, dar satisfacción al cliente, trabajar, por tanto, sin red protectora, y por otra parte los intercambios con los colegas no disminuyen la responsabilidad de cada uno (10). Nos enfrentamos así a una doble crisis de las identidades profesionales y de los modos de aprendizaje.

La organización por proyectos que sustituye a la organización por oficios es a menudo alabada por su flexibilidad. Si bien permite, efectivamente, ser más reactiva, ajustarse mejor al mercado, introduce, no obstante, dependencias cruzadas, mientras que la organización por oficios había creado autonomías, cada uno estaba en efecto protegido por la especificidad del oficio (Midler, 1998, 158).

La gestión de las competencias

El tema de la individualización y de la autonomía del trabajo se une al debate sobre las nuevas formas de gestión del trabajo, el tránsito del modelo de la cualificación al de la competencia personal. Se pasaría así de la cualificación del puesto de trabajo al de la persona. Se trata de tener en cuenta el trabajo real y no el trabajo prescrito. Para Yves Lichtenberger (1999, 101), el acento puesto sobre la competencia personal viene a dar una gran importancia a «la responsabilización de una situación profesional». Como señala Jean-Daniel Reynaud (2001 :

Fundación Telefónica
Telefónica

7-31.), la gestión basada en las competencias aporta la idea de responsabilidad del asalariado con respecto al resultado. Más allá de eso, se puede considerar, con Denis Segrestin (1996, 297), que se intenta realizar un «verdadero reclutamiento cognitivo» de los asalariados. En definitiva, se exige a los obreros y a los empleados que se comprometan con su trabajo de la misma forma que los cuadros directivos. La competencia relaciona los *saberes*, los *saber hacer* y los *saber estar*. Se imponen a los asalariados reglas de resultados y de fe.

Sophie Le Corre (2003 : 64) señala, por su parte, que «con las reglas de resultados, los asalariados contraen de hecho las obligaciones de un trabajador independiente ?la entrega del producto de su trabajo? sin otorgarle su estatuto; con las reglas basadas en la fe contraen las obligaciones de un militante sin tener forzosamente su vocación. Si a pesar de todo la gestión basada en las competencias puede ser considerada como una forma de volver a dar sentido a la actividad del trabajo, de responder a la reivindicación sindical de los años 70 en favor de tomar en consideración el trabajo real y no el trabajo prescrito, hay que señalar que es al mismo tiempo una fuente de tensión para el asalariado y que refuerza el replanteamiento de las identidades de oficio. El asalariado es responsable de su competencia personal, es decir, que debe desarrollarla y que, en caso de inadaptación, sufrirá todas las consecuencias al respecto. El individuo se encuentra, por tanto, frente a frente con su empresario sin el apoyo de los colectivos clásicos del trabajo (oficios, sindicatos). ¿Están dispuestos todos los trabajadores a lanzarse a semejante aventura? ¿Cómo podrán gestionar un eventual fracaso?

Evoluciones paralelas en la vida privada y en la esfera profesional

Las evoluciones que brevemente hemos presentado en la familia y en la empresa tienen un cierto número de puntos comunes. Para los diferentes autores citados, entramos en una nueva sociedad que se podría caracterizar por el modelo del individualismo conectado. Las grandes instituciones se han debilitado, se ha producido una reducción de los compromisos duraderos tanto en el matrimonio como en la empresa. Constituyen espacios donde el individuo se construye conjuntamente con los otros. Como señala Alain Ehrenberg (1991 : 16): «en lo sucesivo somos conminados a convertirnos en los empresarios de nuestras propias vidas». El modelo de Singly, en el que los padres ayudan a la construcción individual de los hijos y en el que sobre todo cada miembro de la pareja ayuda a la construcción identitaria de su cónyuge, se aproxima al modelo de las nuevas reglas de gestión empresarial, que exigen al asalariado eficaz que aumente su competencia, su red profesional, que sea lo más autónomo posible.

En la sociedad de los dos primeros tercios del siglo XX, el individuo aprendía de sus padres y de sus compañeros. Posteriormente, aspiraba a una estabilidad en su marco de vida privada y profesional, con etapas delimitadas. Su construcción identitaria concluía de una sola vez: fin de la juventud/oficio/matrimonio. Hoy en día, esta construcción no se interrumpe nunca, las etapas del tránsito a la edad adulta están desacopladas entre sí. El individuo debe asumirse de forma completamente autónoma y al mismo tiempo en interrelación permanente con los otros, éste es el modelo del individualismo en red.

Si bien François de Singly ve esta evolución de forma globalmente positiva, Claude Dubar adopta una posición mucho más medida. Después de haber analizado la crisis de las identidades sexuales, profesionales y simbólicas, señala hasta qué punto el proceso de

Fundación Telefónica
Telefónica

individualización es ambivalente. Conlleva a la vez riesgos de aislamiento, de fragilización de los más débiles, y una oportunidad de emancipación, de liberación de las dominaciones masculina, familiar y profesional, de la servidumbre con respecto a las tradiciones. Para estos dos autores, esta evolución se inscribe en el tránsito de una organización social comunitaria a una organización social societaria.

Este nuevo modelo es exigente para el individuo y plantea el riesgo de reforzar las desigualdades. Antes existían diversos modelos de éxito social. ¿No se avanza hoy en día hacia una cierta unificación, con el modelo del individuo que se asume y se vuelve cada vez más autónomo y empleable? Si fracasa, es problema suyo recuperarse. Algunos sociólogos de la familia o del trabajo han observado estas nuevas vulnerabilidades que aparecen a la vez en los frentes del trabajo y de la vida privada. En relación con los individuos en vía de «desafiliación», por retomar la expresión de Robert Castel (1995), se puede, ciertamente, hablar de individualismo negativo. Las redes se disgregan, se fragmentan. El individuo se encuentra sin lugar en la sociedad, a la vez que se desconecta poco a poco de las redes, hasta terminar en una situación de aislamiento social.

Innovación técnica e innovación social

Los dos temas de la autonomía y de la red que pueden identificarse en la familia y en la empresa; ¿tienen vínculos con el desarrollo de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación? Tradicionalmente, las ciencias sociales consideraban que las técnicas determinaban en gran parte las formas de nuestras sociedades. Hemos podido ver, no obstante, que el modelo de sociedad que relaciona el individualismo y la conexión en red se ha desarrollado en una época en la que Internet no existía o estaba limitada a comunidades restringidas. Internet, al igual que el microordenador, no puede por tanto considerarse como la causa de estas transformaciones sociales. ¿Hay que deducir de ello que se trata de dos fenómenos totalmente independientes?

Desde luego que no, porque los innovadores que han desarrollado la microinformática e Internet en los años 70, en Estados Unidos, no eran solamente informáticos, sino también individuos vivos en una sociedad en plena mutación, en la que comenzaban a aparecer las premisas del individualismo conectado. Fue a partir de las nuevas formas de sociabilidad que ellos vivieron tanto en la universidad como en su vida privada, cuando estos jóvenes informáticos definieron el marco de utilización de esta nueva informática. Las elecciones de uso que ellos efectuaron se incorporaron a la arquitectura técnica. Esta construcción sociotécnica tiene un carácter excepcional en la medida en que estos innovadores que trabajaron de manera autónoma (los *hackers*) o bien en equipos universitarios, crearon herramientas en función de sus propias necesidades. Al encontrarse ellos mismos en una situación de innovación social, concibieron dispositivos de comunicación adaptados a nuevas prácticas sociales, a nuevas representaciones de la sociedad.

Este doble proyecto técnico y social afectaba a la puesta a punto de una herramienta individual de ayuda al trabajo intelectual, pero también a la creación de un dispositivo colectivo de cooperación e intercambio. Ordenador personal y comunidades en línea fueron creados y

Fundación Telefónica
Telefónica

experimentados tanto en el mundo universitario como en el mundo de la contracultura.

Utilizar las TIC juntas y por separado

Los creadores del microordenador y de Internet incorporaron, por tanto, a los sistemas informáticos que ellos desarrollaron prácticas sociales nuevas, las correspondientes al individualismo conectado. Pero estas nuevas técnicas a su vez afectaron a los usos. Si en este último caso hay por tanto un fenómeno de influencia, no proviene de la técnica como tal, sino de su capacidad para reformar las elecciones de usos que fueron adoptadas por sus creadores (11). Posteriormente, los usuarios se apropian del dispositivo técnico, pueden rechazarlo o adoptarlo, pero, en el segundo caso, a menudo lo adaptarán a sus propios deseos.

Examinemos cómo se desarrolla este proceso. Los usuarios tienen, en primer lugar, una representación de una nueva tecnología que proviene originariamente del marco de uso de sus creadores. En el caso de las TIC, este marco no sólo se ha incorporado a la herramienta sino que ha sido utilizado por los creadores. Los medios de comunicación harán a continuación su promoción. En el momento de la compra por parte del usuario, la representación inicial se transforma entonces en un proyecto (tecnología en proyecto). Después, en el momento de la apropiación, el usuario organiza su práctica personal. Elige entre las diferentes posibilidades de uso, conserva ciertas funcionalidades, desecha otras, integra la herramienta en sus prácticas intelectuales, sus prácticas de ocio, sus prácticas de comunicación social (tecnología en uso).

Cuando el propio comprador es el usuario, esta evolución se produce poco a poco, sin que el usuario tenga siempre plena conciencia de la mutación. Cuando, por el contrario, el proceso se desarrolla en un colectivo complejo como la empresa, se puede observar de forma más clara la aparición de diferentes proyectos. Esquemáticamente, nos encontramos en un principio con un proyecto que proviene de la cúspide de la empresa (dirección general, dirección de la organización, dirección del sistema de información…) que asocia el desarrollo de las redes informáticas (intranet, extranet…) con los nuevos principios de gestión empresarial (autonomía, funcionamiento en red…). La jerarquía intermedia es a menudo más reticente, recela de que estas nuevas redes modifiquen en aspectos fundamentales la organización precedente. Puede suceder que esta jerarquía imponga reglas de funcionamiento de estas nuevas herramientas que resulten más estrictas que las de la dirección general. Los usuarios, por último, se apropiarán de la tecnología, definirán usos reales que serán tanto más diferentes de los usos prescritos en cuanto que la informática ofrece toda una serie de recursos diversos.

A través de estos diferentes procesos, las TIC se han difundido durante estos últimos veinte años tanto en el espacio privado como en el espacio profesional. Estas técnicas constituyen en muy amplia medida herramientas individuales. Esto es evidente en el caso del teléfono móvil. En cuanto al microordenador, se ha convertido rápidamente en una herramienta personal (12) en las empresas. En las casas, sigue siendo un aparato colectivo, pero diferentes observaciones muestran que normalmente un miembro de la familia se apropia de forma privilegiada de la máquina. En cuanto a la red informática, las empresas suelen dar un acceso individual a la intranet. En el caso de Internet, la situación es más contrastada, ciertos asalariados no tienen acceso a ella. En el mundo privado, los jóvenes tienen cada vez más

Fundación Telefónica
Telefónica

frecuentemente una o varias direcciones personales. Por otra parte la célula familiar tiene a menudo una dirección colectiva.

Estas herramientas son, por tanto, en su conjunto, técnicas de la autonomía y de la conexión. De este modo, la práctica de la informática, contrariamente a muchas de las ideas recibidas, no nos aísla de los demás. Se inscribe en una sociabilidad fuerte, en el seno de grupos de iguales. Los jóvenes, por ejemplo, se intercambian programas, diversos trucos para controlar mejor el aparato. Los juegos de vídeo se utilizan a menudo colectivamente. Junto a estas redes horizontales de sociabilidad, se observa la aparición de redes verticales que funcionan entre generaciones, de manera que las habilidades ya no circulan de los mayores a los más jóvenes, sino de los adolescentes hacia los adultos (13).

Vida profesional y TIC

Si, por tanto, las TIC son claramente herramientas individuales que permiten la conexión, su uso está estructurado por una tensión permanente entre la autonomía y el control. Desde el momento de la introducción de las TIC, los primeros usuarios se beneficiaron a menudo de una autonomía muy amplia para dar forma a la información o para hacerla circular (lista de difusión, foro), mientras que más adelante tales prácticas autónomas fueron a menudo reorganizadas por las direcciones. Pero la tensión entre la autonomía y el control no se inscribe únicamente en el proceso de aprendizaje, sino que se encuentra igualmente en el meollo mismo de los usos estabilizados de estas tecnologías.

La idea de autonomía, muy presente en el imaginario del ordenador, reaparece en las prácticas. En las empresas, los primeros usuarios fueron a menudo empleados que tenían una autonomía bastante grande en la organización de su trabajo (secretarias de dirección, documentalistas?). Propusieron pequeñas aplicaciones adaptadas a su entorno inmediato. A partir de la experiencia de estos usuarios innovadores, el ordenador se difundió entre una parte de los cuadros y secretarias. Más adelante, las direcciones de las empresas racionalizaron y normalizaron el uso de esta nueva herramienta, con el fin de integrarla en el conjunto del sistema de información
(14).

La introducción y el uso de Internet en las empresas se inscriben igualmente en esta tensión entre autonomía y control. Es cierto que hoy en día la mayor parte de las empresas ofrece a sus asalariados un acceso a una intranet. No siempre sucede lo mismo con Internet. En ciertos casos, los asalariados tienen acceso a la Red, en otros casos no se les ofrece este acceso universal, y pueden existir, por último, ordenadores de libre disposición dedicados al uso de Internet. La justificación dada por las empresas para esta prohibición o restricción puede ser el riesgo de piratería o el temor a que la conexión a Internet distraiga de la actividad profesional. Observaciones hechas en dos empresas electrónicas (15) indican que estas restricciones pueden constituir incluso un freno a la actividad de vigilancia tecnológica de ingenieros que de ese modo se verán obligados a navegar por la web desde sus casas y a transmitir luego a la oficina (mediante CDROM) los resultados de sus investigaciones. La tensión entre usos directamente productivos de la web u otros mucho más abiertos se plantea asimismo con los

Fundación Telefónica
Telefónica

sitios intranet. Valérie Beaudouin, Dominique Cardon y Alexandre Mallard (2001 : 309-326) distinguen, en este sentido, la «navegación-*saqueo*, que corresponde a un uso prolongado, abierto, expansivo, de un lugar a otro de la intranet (…) y la navegación-*fabricación*, más breve, más controlada y más limitada en sus objetivos». Muestran, en su observación en el seno de France Télécom, que estas dos concepciones de intranet están influidas por diferentes niveles de la jerarquía. La jerarquía intermedia, que asegura el encuadramiento de primer nivel, tiene una concepción mucho más restrictiva de la herramienta que los cuadros superiores, que ven la intranet como un dispositivo de difusión y una manera de compartir la información.

Nos encontramos con tensiones análogas en relación con la mensajería electrónica. Al igual que sucede con la web (o con el teléfono), puede utilizarse exclusivamente en el interior de la empresa. Permite obtener fácilmente opiniones, informaciones de colegas, pero es también un dispositivo que hace llegar al ordenador del asalariado múltiples instrucciones procedentes de servicios operativos superiores o inferiores, de servicios funcionales o incluso, llegado el caso, de clientes. También se observó en una encuesta realizada en la empresa de Correos en el año 2000 que la mensajería era utilizada esencialmente por los cuadros intermedios para realizar notificaciones a las sedes regionales o nacional (Boyer, 2001). Estas transferencias de información eran a menudo múltiples y mal coordinadas. En definitiva, la mensajería puede ser una herramienta tanto para una mayor libertad como para instrucciones contradictorias.

Pero esta tensión no puede analizarse exclusivamente como una oposición entre dos modos de uso de los mensajes electrónicos. Tiene que ver más bien con un mecanismo bipolar. Como dice Jean-Daniel Reynaud, no se trataría simplemente de una oposición entre una «regulación de control» con reglas procedentes de la jerarquía o del sistema técnico y una «regulación autónoma» producida por los asalariados, sino de una «regulación conjunta». Las reglas de circulación de la información en los mensajes de correo electrónico que se establecen poco a poco y combinan reglas impuestas (listas tipo, limitación del tamaño de archivos adjuntos e incluso en ciertos casos un horario determinado para el envío de mensajes) y reglas autónomas (agendas de direcciones y listas de envío específicas, etc.) corresponden perfectamente al modelo de J. D. Reynaud.

Estos mecanismos de corregulación aparecen igualmente en un dispositivo técnico percibido como mucho más restrictivo: los programas de gestión integrados o ERP. D. Segrestin (2003) ha mostrado claramente que la instalación de estas herramientas necesitaba una multitud de ajustes, parametrizaciones que exigen transacciones entre el equipo encargado de la implantación y los equipos operativos. La racionalización informática «es literalmente inseparable de la actividad de negociación que incide en su propia definición».

Aunque la mensajería electrónica es un dispositivo de red, tiene asimismo otra característica: es una herramienta personal. Contrariamente al correo postal, los asalariados reciben sus mensajes de correo electrónico en un buzón electrónico individual. No ha sido abierto ni leído como lo era el correo escrito en las empresas burocráticas. Por otra parte, la dirección está personalizada. Además, las tentativas de proponer direcciones vinculadas a la función y no a la persona (por ejemplo: jefedeservicio@ministere…gouv.fr) han fracasado.

El teléfono móvil constituye otro instrumento personal de comunicación. Y es igualmente una

Fundación Telefónica
Telefónica

herramienta paradójica. Permite al asalariado «nómada» encontrar las informaciones o las consignas que necesita. Esto puede ser también un factor de seguridad. El móvil permite, por tanto, aumentar la autonomía y el control del asalariado sobre su entorno. Pero es también una herramienta de control de los horarios, de los ritmos de las entregas o de la actividad comercial (16). Francis Jaureguiberry (2003 : 113) habla a este respecto de «nuevo taylorismo a distancia». Pero el elemento más innovador de esta herramienta es que ofrece a la empresa la posibilidad de reorganizar el trabajo del nómada en el transcurso de su desplazamiento. El asalariado pierde de este modo su autonomía de organización. Además, el teléfono móvil hace perder al personal nómada una parte de las especificidades de su extraterritorialidad, de modo que sus vínculos con la empresa resultan reforzados. Para todos los asalariados que no están en continuo desplazamiento, especialmente para los cuadros, el móvil forma parte de ese movimiento de órdenes contradictorias que ya hemos señalado en diversas ocasiones. El móvil permite tratar diversos asuntos al mismo tiempo en lugares distintos, gestionar una operación a la vez que se mantiene la dependencia de su jerarquía, de otros servicios o incluso del cliente.

Durante mucho tiempo se ha considerado que las TIC pondrían fin a la separación entre el espacio profesional y el espacio privado. Con el teletrabajo, los asalariados se quedarían en sus casas (17). En realidad, hemos asistido más bien, y principalmente en el caso de los cuadros, a una difuminación de las fronteras. Internet y el móvil permiten seguir trabajando en casa, pero también liberar zonas de tiempo personal en la jornada de trabajo. En la oficina, el correo electrónico es asimismo una herramienta de convivencia, incluso de relajación al permitir intercambios no profesionales con colegas o amigos. Es conocida especialmente la importancia de los chistes que circulan por los lugares de trabajo. Asistimos, por tanto, a una cierta superposición entre la vida profesional y la vida privada.

Vida privada y TIC

Una comunicación poco comprometida

En la vida privada, las herramientas de información y comunicación colocan también a los individuos frente a órdenes múltiples, ofertas de actividades diversas. Si en la empresa el asalariado, a menudo bajo riesgo de hacer una chapuza, debe encontrar una solución que le permita responder a todas esas exigencias más o menos contradictorias, en la vida privada el individuo puede finalmente elegir, ya no tiene que satisfacer forzosamente a todo el mundo, puesto que elige su red de relaciones. Pero esta elección es compleja. Como señala con razón Alain Ehrenberg (2000 : 15) en *La fatigue d?être soi* [*La fatiga de ser uno mismo*], «el derecho de elegir su vida y el mandato de ser uno mismo ponen a la individualidad en un movimiento permanente». No se trata tanto, para el individuo, de situarse en una encrucijada y tomar una ruta con exclusión de todas las demás, como de elaborar de manera fluida su identidad (18). En el ámbito de las TIC, asistimos por tanto a una especie de mezcla de prácticas. El zapeo televisivo es un buen ejemplo de semejante funcionamiento. El zapeador no desea elegir entre las diferentes cadenas que se le ofrecen, sino acceder al «programa global»; observa por tanto simultáneamente varias cadenas, pero al mismo tiempo compone de manera estrictamente personal su mezcolanza de programas (Bertrand, De Gournay, Mercier, 1988). La práctica del teléfono fijo entre los jóvenes, tal como ha sido observada por Vanessa Manceron, en los años 90 se basa en un principio similar (1997). Estos jóvenes desean estar seguros de encontrar la

Fundación Telefónica
Telefónica

mejor oportunidad para ocupar sus noches. Pasarán la tarde, por tanto, con la ayuda de una serie de telefonazos rápidos y elegirán lo más tarde posible su destino para la noche. Si esta tribu se mantiene en línea es para informar sobre su elección y al mismo tiempo optimizarla. Francis Jaureguiberry observa en el móvil esta misma «lógica de la alternativa permanente […] Se trata de estar a la vez en situación de no perderse nada, es decir a la escucha (conectado) y en disposición de conectar inmediatamente (zapear) con aquello que parezca súbitamente mejor o más intenso» (Jaureguiberry, *op. cit.,* pág. 58).

Esta endeble participación en las actividades de comunicación se observaba también entre los usuarios de las mensajerías electrónicas y más recientemente entre los usuarios de los *chats* de Internet. Marc Guillaume (1987 : 73-81)ha señalado que las personas conectadas al Minitel utilizaban la expresión *fading* (desvanecimiento) para referirse a su experiencia. «Se proyectaban en la Red como espectros» y solamente comprometían en sus intercambios una fracción de sí mismos, puesto que estaban protegidos por un seudónimo. No obstante, señala Yves Toussaint «es la abolición, la elisión de sus máscaras sociales lo que debe finalmente permitirles ser auténticos» (Toussaint, 1989). La comunicación enmascarada no impide ser «totalmente sinceros».

Lo mismo sucede hoy en los *chat*. El anonimato permite allí también «desnudarse» sin que ello tenga consecuencias en las relaciones cara a cara. Céline Metton, que ha estudiado a los preadolescentes, muestra que el *chat* les permite suspender sus referencias corporales y liberarse así de la tiranía de las apariencias que rigen su vida cotidiana. Al probar diversas identidades alternativas (cambiar de sexo o hacerse pasar por un adulto) los preadolescentes hacen el aprendizaje de los papeles sociales y sexuales.

Este juego de máscaras y desvelamiento se observa en un nuevo medio de comunicación escrita: el SMS. Éste permite a los jóvenes hacer a sus allegados confidencias que no se atreverían a hacerles de viva voz; permite asimismo construir o mantener una relación de manera menos comprometida que oralmente. El SMS puede ser utilizado, por tanto, al inicio de una relación amorosa o después de una ruptura sentimental. En este último caso, es un medio de retomar un contacto de forma menos comprometedora y así construir una nueva relación distanciada. En el transcurso de una relación amorosa, el SMS es más bien utilizado para confirmar el vínculo, a lo largo del día, mientras que cada uno desarrolla sus actividades profesionales u otras actividades sociales (19).

Anonimato y construcción de la identidad

La utilización de las TIC nos remite por tanto a la vez a una relación distante y a veces anónima, y a la construcción de la identidad individual. El intercambio de información a través de Internet se corresponde claramente con esta relación compleja. Michel Gensollen demuestra por ejemplo que las comunidades mediatizadas ?que él opone a las comunidades reales? se basan en la ausencia de vínculo interpersonal. El objetivo de estas «comunidades» es intercambiar conocimientos muy específicos surgidos de competencias personales particulares. Estas informaciones están, por tanto, claramente vinculadas a un individuo específico que atestigua su pertinencia, pero afecta solamente a una de las facetas de su personalidad. Si a partir de este intercambio se estableciera un vínculo interpersonal más general, eso perturbaría

Fundación Telefónica
Telefónica

el funcionamiento de la «comunidad». Gensollen (2004) caracteriza así a estas comunidades de intercambio de información por dos elementos: «la intimidad instrumental» y el anonimato. Este modo de relación es finalmente bastante parecido al de los *chats*. Julia Velkovska (2002 : 212) comenta, por otra parte, que en este caso «la relación con el otro se construye (?) en una tensión entre lo íntimo y lo anónimo». En definitiva, este modo de comunicación distante y comprometedor a la vez permite al individuo gestionar actividades diversas, establecer contactos múltiples, sin cuestionar la unicidad de su identidad.

Por el contrario, las páginas personales que se encuentran profusamente en Internet constituyen un medio que permite al individuo construir una identidad, jugando no con el anonimato, sino con una presentación pública de sí mismo. Eso que Laurence Allard y Frédéric Vandenberghe (2003 : 194) denominan «el individualismo expresivo» se ha convertido en una nueva forma de expresión por sí misma. Las páginas personales analizadas por estos dos investigadores son «un batiburrillo identitario hecho de elementos estéticos corrientes». De este modo, cuando el individuo desea definirse ante los otros, realiza un *collage* estético e identitario.

Una vida privada autónoma con respecto a la familia

En el seno de la familia, la tensión asociada al uso de las TIC ya no se produce entre el anonimato y la intimidad, sino entre la autonomía y el colectivo. Cuando se está en el seno del espacio familiar, aparece una segmentación de las herramientas. El teléfono fijo es más bien el de las comunicaciones de la célula familiar o de aquellas comunicaciones que pueden interesar a los otros miembros de la familia y adquieren por tanto un carácter público. Por el contrario, las comunicaciones móviles son más bien garantizadas en espacios o momentos de aislamiento. Lo portátil remite a un individuo y sólo a uno. Este individuo quiere personalizar su móvil, mediante la elección de un aparato determinado, un timbre o un fondo de pantalla específico. El aparato se lleva normalmente encima, es una tecnología que, como un vestido, está vinculada al cuerpo. Se trata, en cierto modo, de una extensión de uno mismo. Como los aparatos audiovisuales que permiten vivir juntos pero separados en el espacio familiar, el portátil permite también vivir juntos (sirve para llamar al fijo o a los otros móviles de la familia) pero separados (el propietario de un móvil desarrolla una sociabilidad telefónica específica). La utilización de mensajes de voz o de textos permite finalmente comunicar sin molestar a su interlocutor, sin imponerle sus horarios.

En la pareja, el teléfono móvil posibilita reforzar la autonomía personal en relación con el conjunto o, por el contrario, mantener vínculos permanentes con el otro. De este modo, «el móvil puede reforzar a las parejas fusionales en su fusión, o al contrario, a las parejas individualizadas en su búsqueda de individualización. Pero puede también servir para reforzar los vínculos demasiado endebles en ciertas parejas muy individualizadas o para dar un poco de flexibilidad, un poco de libertad en ciertas parejas muy fusionales» (Martin y Singly, 2002, 245).

En cuanto al ordenador, la organización de archivos es más individualizada que el espacio físico de la familia. Como dice alegremente una entrevistada de Anne-Sylvie Pharabod (2004), «en el seno del hogar electrónico [*e-home*], los padres hacen habitación aparte». Cada uno tiene por tanto sus carpetas personales, en cambio las carpetas compartidas son más bien el

Fundación Telefónica
Telefónica

resultado de una cooperación entre hermanos y hermanas o entre un adulto y un niño. Desde el punto de vista del uso de las TIC, la familia es por tanto un lugar de tensión entre prácticas individuales y colectivas, entre construcción de uno mismo y construcción de grupo.

Las intersecciones entre lo privado y lo profesional

Más allá de los cruces anteriormente mencionados entre la oficina y el hogar, asistimos también a aproximaciones entre las formas de comunicación de ambos mundos. Los correos electrónicos profesionales tienen a menudo un estilo más próximo a la correspondencia privada que a la correspondencia burocrática. Por otra parte, el modo anónimo e íntimo que caracteriza a los *chats* y a las comunidades mediatizadas se observa igualmente en las relaciones comerciales. Las relaciones entre las empresas y los consumidores que se establecen con los centros de atención telefónica o en Internet son a la vez totalmente anónimas (el agente comercial utiliza respuestas típicas) y totalmente personalizadas, puesto que la empresa tiene en sus bases de datos numerosas informaciones sobre los consumos de su cliente que el agente puede utilizar.

Por último, las TIC, tanto en el hogar como en la oficina, requieren un aprendizaje permanente (nuevos materiales, nueva versión de los programas?), necesitan mantener su competencia. Pueden ayudar también a esta construcción permanente del individuo, facilitarle la gestión de su red.

En definitiva, las TIC pueden ofrecer nuevos medios para reforzar la autonomía y los contactos, en una palabra «la afiliación». Pueden permitir a determinados individuos «desafiliados» encontrar una afiliación, siempre y cuando hayan adquirido un verdadero dominio de dichas tecnologías, pero en muchos casos reforzarán la desafiliación de los desafiliados. La fractura digital refuerza la fractura social.

Conclusión

Las TIC y la sociedad del individualismo conectado aparecen por tanto unidas por múltiples mediaciones. De este ovillo de correspondencias se pueden extraer algunas conclusiones. En primer lugar, entre los múltiples proyectos desarrollados desde hace un cuarto de siglo por la industria de la informática y de las telecomunicaciones, aquellos que, como el PC, Internet o el teléfono móvil, mantenían un marco de uso de autonomía y conexión han triunfado ampliamente, mientras que aquellos que, por el contrario, se apoyaban en la organización tradicional de la vida privada o de la vida profesional, como los proyectos de máquinas de oficina especializadas de los años 80 o aquellos que se proponían transformar el teléfono fijo (sonido de calidad, *visiofonía*) han fracasado en su conjunto (20). Pero, no obstante, no existe determinismo social. Por una parte, otros dispositivos técnicos podían integrar los principios de autonomía y funcionamiento en red, mientras que por otra, estos principios han sido a menudo utilizados en la rivalidad entre los dispositivos técnicos. Por ejemplo, el Minitel ha sido también un medio de comunicación y de intercambio, pero se ha señalado poco esta característica, y se

Fundación Telefónica
Telefónica

ha insistido mucho más en su arquitectura centralizada.

Cuando el vínculo entre la técnica y la sociedad se establece no solamente en el ámbito imaginario, sino que la nueva herramienta se articula inmediatamente con las prácticas sociales ampliamente extendidas, se asiste a una especie de fenómeno de resonancia cuyo mejor ejemplo es el teléfono móvil. Son en efecto las Tecnologías de la Información y la Comunicación que se han extendido más rápidamente en el transcurso del siglo XX.

El ejemplo del microordenador y de Internet permite asimismo comprender mejor cómo se define el marco de uso de una nueva técnica. Ciertos innovadores tienen la capacidad de integrar en su técnica los nuevos modos de vida en los que participan. Esta relación es tanto más fluida cuando se trata de técnicas de comunicación.

Si, por tanto, el modelo de uso de las TIC ha estado influido por los modos de organización y de sociabilidad en el seno de la familia y de la empresa, hay que constatar asimismo que estas herramientas contribuyen a las definiciones identitarias de los individuos, a la elaboración de sus redes de relaciones. Proporcionan recursos a los individuos para desarrollar su individualismo conectado. En la vida privada, permiten a cada uno vivir más fácilmente una vida autónoma sin perder por ello su vínculo con la familia. En la empresa, los nuevos modos de organización en red se basan en tecnologías para difundirse. Éstas permiten al asalariado, a la vez, ser más autónomo y estar más controlado, reaccionar más rápidamente ante los múltiples requerimientos de la actividad productiva.

En definitiva, esta reflexión sobre el individualismo conectado nos habrá llevado no sólo a franquear las fronteras entre la técnica y la sociedad, a examinar cómo los innovadores técnicos pueden ser también innovadores sociales, sino también a cruzar el estudio de la familia y la vida privada con el de la empresa.

Bibliografía

ALLARD, L. y VANDENBERGHE, F.: «Express yourself ! Les pages perso», *Réseaux*, n° 117,

ATTIAS-DONFU, C., LAPIERRE, N. y SEGALEN, M.: *Le nouvel esprit de famille*, París, Odile Jacob, 2003.

ALTER, N.: *La bureautique dans l?entreprise. Les acteurs de l?innovation,* Les éditions ouvrières, París, 1985.

BARDINI, T.: *Bootstrapping. Douglas Engelbart, Coevolution, and the Origins of Personal Computing*, Stanford University Press, 2000.

BEAUDOUIN, V. y MALLARD, D. y A.: «De clic en clic. Créativité et rationalisation dans les usages des intranets d?entreprise», *Sociologie du Travail*, 43, 2001.
BERTRAND, G., GOURNAY, Ch. de y MERCIER, P.-A.: «Le programme global», *Réseaux*,

Fundación Telefónica
Telefónica

núm. 32, 1988.

BIDART, C.: *L?amitié, un lien social*, La Découverte, París,1997.

BOYER, M: «Les difficultés d?implantation du réseau intranet à la Poste», Maîtrise de Sociologie, Université de Marne la Vallée, 2001,

CARNOY, M.: *Dans quel monde vivons-nous ? Le travail, la famille et le lien social, à l?ère de l?information*, Fayard, París, 2001,

CASTEL, R.: *Les métamorphoses de la question sociale*, Fayard, París, 1995.

CHOUCROUN, C.: «L?utilisation du SMS: une forme originale du maintien des liens interpersonnels», Mémoire de maîtrise, Université de Marne la Vallée, 2002.

CONINCK, F. de: «Evolution post-tayloriennes et nouveaux clivages sociaux», *Travail et Emploi*, núm. 49, 1991.

———-: «Du post-taylorisme à l?effritement des organisations», *Latts, Working Paper*, février, pág. 4, 2004.

DONNAT, O.: *Les Français face à la culture: de l´exclusion à l´éclectisme*, La Découverte, París, 1994.

DUBAR, C.: *La crise des identités. L?interprétation d?une mutation*, PUF, París, 2000.

EHRENBERG, A.: *Le culte de la performance*, Calmann-Lévy, París, 1991.

———: *La fatigue d?être soi*, Odile Jacob Poches, París, 2000.

FLICHY, P.: *Une histoire de la communication moderne. Espace public et vie privée*, La Découverte, París, 1997.

———-: «La place de l?imaginaire dans l?action technique», *Réseaux*, núm. 109, 2001.

———-: *Lo imaginario de Internet*, Tecnos, Madrid, 2003.

GADREY, J. y ZARIFIAN, P.: *L?émergence d?un modèle de service*, Rueil Malmaison, Éditions Liaisons, 2002.

GOURNAY, Ch. de: «C?est personnel ? La communication privée hors de ses murs», *Réseaux*, núm. 82-83, págs. 21-39, 1997.

Fundación Telefónica
Telefónica

JAUREGUIBERRY, F.: *Les branchés du portable*, PUF, París, 2003.

GENSOLLEN, M.: «Economie non-rivale et communautés d?information», *Réseaux*, núm. 124, 2004.

GOTMAN, A.: *Hériter*, PUF, París, 1988.

GUILLAUME, M.: «Le carnaval des spectres», *Cahiers internationaux de sociologie*, vol. 82, 1987.

LARGIER, A.: «Le télétravail. Trois projets pour un même objet», *Réseaux*, núm. 106, págs.201-229, 2001.

LE CORRE, S.: «Gestion des compétences et qualification du travail: une analyse des politiques de firme», en Arnaud Dupray, Christophe Guitton y Sylvie Monchatre (editores), Toulouse, *Réfléchir la compétence*, Octarès Editions, 2003.

LICHTENBERGER, Y.:«Compétence, organisation du travail et confrontation sociale», *Formation Emploi*, núm. 67, 1999.

LIVINGSTONE, S.: «Les jeunes et les nouveaux médias», *Réseaux* , núm. 92-93, 1999.

MAILLOCHON, F.: «Le coût relationnel de la ?robe blanche?», *Réseaux* , núm. 105, 2002.

MANCERON, V.: «Tribu en ligne: usages sociaux et modes d?interaction au sein d?un réseau de jeunes parisiens», *Réseaux*, núm. 82-83, 1997.

MARTIN, O. y SINGLY, F. de: «Le téléphone portable dans la vie conjugale. Retrouver un territoire personnel ou maintenir le lien conjugal?», *Réseaux,* núm. 112-113, 2002.

MIDLER, Ch.: *L´auto qui n´existait pas: management des projets et transformation de l´entreprise*, Dunod, París, 1998.

MOEGLIN, P.:«La mobilité entre ubiquité et omniprésence», *Actes des séminaires Actions scientifiques,* núm. 6, France Télécom, 1996.

PHARABOD, A.-S.:«Territoires et seuils de l?intimité familiale», *Réseaux* n° 123, 2004.

REYNAUD, J. D.:«Le management par les compétences: un essai d?analyse», *Sociologie du travail*, 43/1, 2001.

ROUSSEL, L.: *La famille incertaine*, Odile Jacob, 1988.

SEGRESTIN, D.: La normalisation de la qualité et l?évolution de la relation de production»,

Fundación Telefónica
Telefónica

Revue d?économie industrielle, núm. 75, 1996.

———: *Sociologie de l?entreprise*, Armand Colin, París, 1996.

———: «Les nouveaux horizons de la régulation en organisation: le cas des progiciels de gestion intégrés», en Gilbert de Terssac (dir.), *La théorie de la régulation sociale de Jean-Daniel Reynaud*, La Découverte, París, 2003.

SINGLY, F. de: *Le soi, le couple et la famille*, Nathan, París, 1996.

———: *Libres ensemble: l´individualisme dans la vie commune,* Nathan, París, 2000.

———: *Les uns avec les autres. Quand l?individualisme crée un lien*, París, Armand Colin, 2003.

STEELE, J.R. y BROWN, J.D.: «Studying media in the context of everyday life», *Journal of Youth Adolescence,* (24)5, 1995.

TERSSAC, G. de: *Autonomie au travail*, PUF, París,1992.

THERY, I.: *Le démariage. Justice et vie privée*, Odile Jacob, París, 1993.

———: Différence des sexes et différences des générations. L?institution familiale en déshérence», *Esprit*, diciembre, 1996.

TOUSSAINT, Y.: «Voile et simulacre sur les messageries», *Réseaux*, núm. 38, 1989.

VELKOVSKA, J.: «L?intimité anonyme dans les conversations électroniques sur les *webchats»*, *Sociologie du travail*, núm. 44, 2002.

VELTZ, P.: *Le nouveau monde industriel*, Gallimard, París, 2000.

Fundación Telefónica
Telefónica