

**ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN
INTERPERSONAL Y PÚBLICA EN LOS MOVIMIENTOS
SOCIALES. TRANSFORMACIONES DE LAS REDES
INFORMALES Y DE LOS REPERTORIOS EN LA ERA
DE LA WEB SOCIAL**

**STRATEGIES FOR INTERPERSONAL AND PUBLIC
COMMUNICATION IN SOCIAL MOVEMENTS.
TRANSFORMATIONS IN INFORMAL NETWORKS AND
REPERTOIRES IN THE ERA OF SOCIAL WEB**

Rocío Ortiz Galindo

Doctora en Comunicación

Investigadora independiente, Irlanda

rocioortizgalindo@gmail.com

Resumen

El objetivo de este trabajo es contribuir al estudio del campo de la comunicación en movimientos sociales de la era de la Web social. La investigación plantea como hipótesis que han aparecido nuevas estrategias comunicativas en los “cibermovimientos sociales” para influir en el cambio social. Propone una clasificación en la que se distinguen transformaciones en el ámbito de la comunicación interpersonal (las redes informales) y la comunicación pública (los repertorios de acción colectiva). Los resultados se apoyan en una exhaustiva revisión bibliográfica y en la observación directa virtual, especialmente de los movimientos sociales de indignación global de 2011.

Palabras clave : Comunicación; movimientos sociales; ciberactivismo; 15-M; Web social; Internet.

Abstract

This work aims to advance in the theoretical analysis of the field of communication and social movements. The article studies the new changes that have emerged in the social Web era. We will review some of the principal works of the literature to observe the communicative strategies in these collectives,

which are able to influence in the social change. We will differentiate the area of interpersonal communication (the informal networks) and the public communication (the repertoires of collective action). We will use this classification to analyze the communicative strategies which have born in the social cybermovements, in the ICT age.

Keywords

Communication; social movements; cyberactivism; 15-M; social Web; Internet.

Extended Abstract

Historically, the power of the civil society has influenced the political change, and social movements have played an important role in this matter. These collective actors have taken part in conflicts of the scope of public sphere to affect the social change. They are considered as agents of socialization which are especially involved in the social construction of reality. Thus, social movements are able to create new identities and frames of collective action which redefine the sense of the cultural institutions and, subsequently, the political decisions. In this way, most of the potential in social movements resides in the strategies of communication, which make possible to achieve those public objectives.

We can define “communication” as “a symbolic process whereby reality is produced, maintained, repaired and transformed” (Carey, 1992: p. 23). Social movements have been intimately involved in this process. They are able to create spaces for the critique communication and the transformation of democracy (Cohen & Arato, 1992). Therefore, “communication” remains tied to the nature of social movements. Communication in social movements has been especially studied from the field of Resources mobilization and from the theory of Frames of collective action. The first one has researched the processes of micromobilization; the second one has analyzed the construction of cultural discourse (della Porta & Diani, 2011; Downing, 2001; McAdam, McCarthy & Zald, 1996). The emergence of new social movements in the era of the ICT requires new theoretical challenges to tackle the research of Communication and collective action. That scenery has especially changed at the beginning of the 21st century, with the birth of the alter-globalization movement, and it has increased since 2010, with the appearance of the collectives pro-Wikileaks, the Arab Spring and the global indignation movements. Therefore, the main objective in this work is to advance in the analysis of the communicative strategies in social movements which influence the cultural and political change (since the 19th century to the new communicative context of the social Web).

Firstly, the article will delineate the theoretical analysis of the interpersonal and public communication in social movements (the informal networks and repertoires of collective action). We will especially review the principal literature which has implicitly studied the issue of Communication in social movements (since the Constructionist approach and the Resource mobilization perspective). In this way, we will observe the main strategies of communication that social movements have historically used, since the Modernity.

Secondly, the work will analyze the new communicative strategies that have emerged in the context of the “social cybermovements”. We will examine the new possibilities for the interpersonal and public communication which have appeared in the social movements of the social Web era. We will use the virtual ethnography to analyse some social cybermovements, especially different collectives which contributed to create the 15M movement in Spain.

The review about the communicative strategies in social movements allows to realize that the main researchers from the Resource mobilization theories and from constructionist approaches have distinguished, indeed, two levels in the collective action. They have referred two dimensions which can be related with the scope of the interpersonal interaction and the public communication. Firstly, the strategies of collective action through informal networks can be connected with the interpersonal communication, as the case of the assemblies and internal meetings of the social movements. These strategies fundamentally contribute to: the creation of social movements; the maintenance and development of the collectives; and the configuration of the repertoires of action. Secondly, the tactics and repertoires of collective action can be considered as tools of public communication, because they make possible that the movements spread its messages to the citizenship and to the official institutions independently. These strategies become authentic communication campaigns, which can be more institutionalized actions (demonstrations, strikes, informative spreading, petitions, boycotts, etc.) or closer to the civil disobedience actions (sit-ins, squattings, demonstrations without authorization, invasion of the private and public space, infraction of the law, etc.). This theoretical analysis can be similarly used to classify the communicative strategies which have appeared in the era of the social cybermovements. The birth of the new communicative model in the 21st century allows new communicative opportunities for the interpersonal and public communication. The bibliographic review and the virtual ethnography have showed new characteristics in both levels. Firstly, in the area of interpersonal communication, we have detected the appearance of the distributed informal networks in social movements, which makes that different nodes can be potentially able to have the same autonomy and independence to send and to receive information. This new type of communication allows the emergence of new communicative strategies. Thus, social cybermovements can begin online the construction of the collective identities; organize themselves through horizontal and distributed networks; coordinate and plan the collective actions, through virtual meetings and the real-time synchronization; and scatter the conflicts in the offline-online and “glocal” space. Secondly, the strategies in public communication are basically located in the new “cyber-reperitory”. Since the arrival of social media, cybernetic tactics provide with new tools to strengthen the communicative independence for civil society. In this type of actions there are more and more possibilities to evolve from a “one-to-many” public communication model to a “many-to-many” model. We can find two degrees of strategies of public communication. The first one alludes to the online communication campaigns, with the online counter-information and the e-petitions.

The second one is connected with the electronic civil disobedience. We can find in this section diverse actions with a lower degree of disruption: online massive messages, virtual strikes and virtual sit-ins. We can also observe more transgressor strategies, as DDoS attacks, virtual squattings and the online access to confidential information.

The communicative transformations in the strategies of interaction and public communication reveal a significant change in the characteristics of the social movements in the 21st century. These new features show how social cyber-movements are increasing the possibilities to influence in the processes of social change. The collectives of civil society are acquiring new communicative opportunities to be involved in the cultural and political transformation.

1. INTRODUCCIÓN

La transformación de la realidad política ha dependido históricamente de los procesos de influencia social que se desarrollan en el seno de la sociedad civil. En este sentido, los movimientos sociales han desempeñado un papel crucial. Estos actores colectivos se han involucrado en conflictos en el terreno de la esfera pública para conseguir promover o frenar el cambio social. Se consideran agentes de socialización que participan de forma decisiva en el proceso de construcción de la realidad, a través de la creación de nuevas identidades y marcos de acción colectiva que redefinen el sentido de las instituciones culturales, y, posteriormente, de las decisiones políticas (della Porta y Diani, 2011; Castells, 2009; Ibarra, 2005; Laraña, 1999; Tarrow, 1994; Melucci, 1989). De esta manera, gran parte del potencial de los movimientos reside en sus estrategias de comunicación, que les permiten alcanzar estos objetivos.

Siguiendo la definición sociocultural de James Carey (1992), entendemos por “comunicación”: “Un proceso simbólico por medio del cual la realidad es producida, mantenida, reparada y transformada” (p. 23)¹. Como advertían Jean Cohen y Andrew Arato (1992) –desde un punto de vista habermasiano– los movimientos sociales tienen la capacidad de crear una pluralidad de públicos alternativos que, de forma interrelacionada, permiten la expansión de la esfera pública central (formada por los parlamentos y medios de comunicación tradicionales). Para ellos, estos actores constituyen espacios para la comunicación crítica, que suponen una tendencia hacia la “redemocratización”. La comunicación permanece así ligada a la naturaleza de los movimientos sociales de forma intrínseca.

La cuestión de la comunicación en movimientos sociales se ha estudiado fundamentalmente desde la teoría de la movilización de recursos (el ámbito de

¹ Para una revisión del concepto de “comunicación” ver MARTÍN ALGARRA, Manuel. 2009. “La comunicación como objeto de estudio de la teoría de la comunicación”, pp. 151-172, en *Análisis*, 38.

los procesos de micromovilización) y desde las teorías construccionistas y los marcos de acción colectiva (el campo de la construcción del discurso cultural) (della Porta y Diani, 2011; Downing, 2001; McAdam, McCarthy y Zald, 1996)². En el siglo XXI, la emergencia de movimientos sociales en la era de las redes implica la apertura de nuevos desafíos teóricos para abordar el campo de la comunicación en la acción colectiva. La hipótesis de este trabajo afirma que han aparecido nuevas estrategias comunicativas para influir en el cambio cultural y político en los movimientos sociales de este periodo, los “cibermovimientos sociales”. La investigación propone una clasificación teórica de estas categorías para contribuir a ordenar las transformaciones que han emergido en el campo de estudio de la acción colectiva digital. La metodología utilizada para el desarrollo de esta propuesta teórica se basa, por un lado, en la revisión bibliográfica; y, por otro, en la etnografía virtual. El análisis de la literatura tiene en cuenta los principales trabajos que han abordado el estudio de las estrategias comunicativas para influir en el cambio social desde el campo de los movimientos sociales, así como los relativos a este fenómeno en la era de las NTIC. En primer lugar, se recogen las investigaciones que han abordado implícitamente la cuestión de la comunicación en movimientos sociales, desde las teorías construccionistas y las teorías de la movilización de recursos. Se enmarca el análisis teórico distinguiendo entre el campo de la comunicación interpersonal y el de la comunicación pública en los movimientos sociales (las redes informales de comunicación y los repertorios de acción colectiva). En segundo lugar, se analizan las estrategias comunicativas que han emergido en el contexto de los cibermovimientos sociales y se examinan las nuevas posibilidades de comunicación interpersonal y pública que han aparecido en los movimientos de la era de la Web social. Para completar el análisis teórico se exponen diversos ejemplos prácticos que ejemplifican las nuevas estrategias comunicativas en los cibermovimientos sociales del siglo XXI. La observación directa virtual se centra fundamentalmente en los movimientos de indignación global, destacándose información recogida en los principales *websites* y medios sociales de algunos de los colectivos que contribuyeron al estallido y desarrollo del 15-M en España (Juventud en acción, No Les Votes, Juventud Sin Futuro, Democracia Real Ya, Toma la Plaza, etc.), especialmente desde diciembre de 2010 hasta octubre de 2011³.

² Aunque existen estudios que aluden a la comunicación en este ámbito, se ha percibido la ausencia de trabajos específicos y sistemáticos sobre esta temática en el campo de los movimientos sociales (Downing *et al.*, 2001).

³ La revisión se ha realizado a partir del trabajo de tesis doctoral inédito: *Los cibermovimientos sociales. Nuevas oportunidades comunicativas en la era de Internet y de la Web social, nuevas posibilidades de transformación democrática* (ORTIZ, 2014). Recibió el apoyo económico de la Asociación de Amigos de la Universidad de Navarra y del Gobierno de Navarra.

2. ESTRATEGIAS COMUNICATIVAS DE LOS MOVIMIENTOS SOCIALES

Las interpretaciones construccionistas que se consolidaron durante la década de 1990 enfatizan que, para que un movimiento social aparezca, debe construirse en primer lugar un marco discursivo que defina el sentido de la protesta (della Porta y Diani, 2011; Laraña, 1999; Hunt, Benford y Snow, 1994; Gamson, Fireman y Rytina, 1982). Desde esta perspectiva se alude principalmente a la construcción de un marco diagnóstico (que defina el problema y las causas del conflicto); de un marco pronóstico (que detalle las principales soluciones) y de un marco de motivación (que aporte las razones para que la ciudadanía se movilice) (Snow y Benford, 1988). Para conseguir la interiorización e identificación cultural de estos marcos de referencia los organizadores utilizan ciertas estrategias en las que la comunicación adquiere un papel fundamental.

Desde la teoría de la movilización de recursos también se ha tenido en cuenta el papel de la comunicación para la construcción y difusión de los marcos de referencia. El desarrollo de los procesos enmarcadores se encuentra estrechamente ligado con el grado de acceso a las “estructuras de movilización” (McAdam, McCarthy y Zald, 1996). Estas hacen referencia a “formas consensuadas de llevar a cabo acciones colectivas, a los repertorios tácticos, a formas organizativas de movimientos sociales concretos y a repertorios modulares” (McCarthy, 1996: p. 206).

La comunicación de los movimientos sociales se constituye como un recurso fundamental en el conjunto de estas estructuras principalmente en dos niveles: en la comunicación interpersonal y en la comunicación pública. Esta división la encontramos implícita en diversas investigaciones del campo de los movimientos sociales. David Snow, E. Burke Rochford, Steven Worden y Robert Benford aludían en 1986 a dos ámbitos de interacción en su explicación sobre la “micromovilización”. Según ellos, esta hacía referencia, por un lado, a “los procesos interactivos de organización interna en movimientos sociales”, y, por otro, a “procesos interactivos empleados por los movimientos sociales [...] para movilizar o influir en varios grupos objetivos con respecto a su búsqueda de intereses colectivos o comunes” (pp. 464-465). Cohen y Arato distinguen asimismo dos dimensiones de acción colectiva:

La dimensión manifiesta de las movilizaciones a gran escala (huelgas, mítines, manifestaciones, plantones, boicots) y el nivel menos visible, latente, de las formas de organización y comunicación entre grupos que hacen posible la vida diaria y la continuidad de la participación de los actores (1992: p. 560).

Bert Klandermans diferenciaba entre la fase de “formación del consenso”, en la que los movimientos sociales tenían la capacidad de crear los significados

colectivos a través de las redes, y entre la “movilización del consenso”, que hacía referencia a los intentos deliberados de difundir los objetivos de los movimientos en la población (1994). Doug McAdam y Dieter Rucht estudian la comunicación de los movimientos sociales dentro del ámbito de la difusión (1993). Aluden a los vínculos “relacionales” (directos o personales) y a los “no relacionales” (indirectos o mediados) en los procesos de creación y difusión de la identidad colectiva del movimiento. Determinaban que ambos eran necesarios para conseguir el desarrollo de los movimientos sociales.

Podemos destacar, por tanto, en primer lugar, que los movimientos sociales utilizan estrategias para la comunicación interpersonal con el fin de realizar las tareas de organización y coordinación del movimiento, que permiten el proceso de construcción y redefinición de los marcos de acción colectiva. Estas acciones de comunicación interpersonal posibilitan la configuración de espacios independientes para la comunicación interna de los colectivos. En segundo lugar, los movimientos sociales desarrollan una serie de tácticas o repertorios de acción colectiva en el nivel de la comunicación pública, que facilitan la difusión de los marcos del movimiento y la oportunidad de alcanzar las distintas agendas. Estos se constituyen como las principales herramientas para realizar sus campañas comunicativas y para crear “esferas públicas alternativas” (Downing, 1984).

2.1 Estrategias comunicativas en el ámbito de la comunicación interpersonal

Los investigadores de movimientos sociales han enfatizado la importancia de las redes de comunicación en el interior de los movimientos sociales, ya que facilitan la organización, la solidaridad y la asociación en el grupo (Soule, 2004; Taylor y Van Dyke, 2004; della Porta, Kriesi, 1999; McAdam y Rucht, 1993).

Las acciones comunicativas principales en el nivel interpersonal, desarrolladas a través de redes informales de comunicación, son fundamentalmente las reuniones colectivas y las asambleas, que favorecen la creación del discurso del movimiento. Sidney Tarrow (1994) expone el ejemplo de las *chambrées* francesas o las *coffee houses* inglesas, como grupos informales y subversivos que, sin estar formalmente organizados como colectivos políticos, constituyeron un foco de creación cultural y político fundamental para el nacimiento de movimientos sociales en el siglo XIX. Se trataba de círculos sociales en los que los miembros podían acceder a diversas publicaciones clandestinas, así como participar en conversaciones políticas y debates sociales. En estas reuniones podía tejerse el sentimiento de solidaridad necesario para mantener los vínculos del movimiento, lo cual constituía su mayor fortaleza para la persistencia del grupo en momentos de represión política.

Estas redes de comunicación permiten, en primer lugar, la *creación de los movimientos sociales*, ya que la interacción comunicativa permite iniciar el proceso de transformación cultural. Alberto Melucci (1989) explicaba que las redes de comunicación podían disminuir los costes de participación en el proceso de construcción de la identidad colectiva: “Ningún proceso de movilización empieza en un vacío [...], la existencia de redes en las relaciones sociales facilita el proceso de integración y la disminución del coste de inversión de la acción colectiva” (pp. 31-32, traducción propia). McAdam y Rucht (1993) destacaban que la emergencia de los movimientos sociales dependía de forma determinante de los canales de difusión “relacional”, según ellos, de la “propagación y adopción de ideas y prácticas mediadas por contacto interpersonal directo” (p. 72). Investigaron el movimiento de la Nueva Izquierda de la década de 1960 en Alemania y concluyeron que los vínculos relacionales y los lazos de unión cara a cara eran superiores a otras formas de influencia. Según ellos, este tipo de “difusión intramovimientos”, era especialmente determinante para crear y establecer la identidad colectiva en el movimiento social. El trabajo de Klandermand (1994) describe cómo las redes interpersonales sumergidas en los diversos “campos multiorganizativos” permitían que se iniciara el proceso de formación y transformación de las creencias colectivas, que constituían el núcleo de la construcción social de la protesta. Asimismo, Florence Passy (2003) determinaba que las redes sociales cumplían una “función socializadora”, y que la integración de sus miembros era fundamental para establecer el proceso de encuadre entre los individuos y el movimiento social.

En segundo lugar, la comunicación interpersonal impulsa el proceso de *mantenimiento y desarrollo* de los movimientos sociales en sus fases de aparente “invisibilidad” en el escenario público. Melucci explicaba que las “redes sumergidas” de los movimientos, sin gozar de visibilidad pública, eran las que mantenían al movimiento y podían otorgarle continuidad en el tiempo. Defendía que el sentido de los movimientos sociales se encontraba en el interior de la articulación de estas redes, que permitían la solidaridad de los colectivos, a partir de una serie de diálogos sociales (1989). Tarrow señalaba que el éxito de los movimientos sociales residía en mantener la fortaleza de sus redes interpersonales llegado el momento del declive del ciclo de protesta: “La movilización de redes sociales preexistentes reduce los costes sociales [...] de la convocatoria de manifestaciones, y mantiene unidos a los participantes incluso una vez que el entusiasmo inicial de la confrontación se ha desvanecido” (1994: p. 56). De esta manera, afirmaba que uno de los mayores logros del movimiento por la igualdad de la mujer a finales del siglo XX fue la creación de una densa y solidaria red social que le permitió su continuidad a lo largo del tiempo. McAdam demostró en sus investigaciones sobre el movimiento de los derechos civiles

(1988) que las redes sociales habían desempeñado un papel más importante que el entorno social o que las ideologías en la determinación final de la participación en la campaña *Freedom Summer*. De esta manera, como señala Enrique Laraña (1999), es indispensable prestar atención al análisis de las redes de los movimientos sociales en los periodos de latencia, ya que estas permiten que continúe el movimiento social cuando aparentemente no existe conflicto, pero los colectivos prosiguen su trabajo cultural.

Podemos entender que los movimientos sociales se construyen en constante interacción, a través de distintas acciones comunicativas interpersonales que posibilitan la negociación de los elementos discursivos. Estas potencian la configuración de los repertorios de acción, desarrollados para realizar las campañas mediáticas que difundirán de forma pública sus objetivos.

2.2 Estrategias de comunicación pública. Los repertorios de acción colectiva

Los movimientos sociales utilizan una serie de estrategias comunicativas para conseguir extender sus marcos de acción colectiva y obtener visibilidad pública. Amplían la interacción comunicativa más allá de las redes sumergidas de los movimientos sociales, para conseguir introducir sus objetivos en la esfera de la opinión pública a través de campañas mediáticas. Sus principales estrategias para la comunicación pública son los repertorios de acción colectiva.

El concepto de “repertorios de acción” se desarrolla en el marco de los estudios vinculados a la investigación de la movilización de recursos. Según Charles Tilly, este se refiere a “la totalidad de los medios de que dispone un grupo para plantear exigencias de distinto tipo a diferentes individuos o grupos” (1986: p. 4). Y en palabras de Tarrow: “Lo que [uno] sabe hacer [en una movilización] y lo que los otros esperan que haga” (1994: p. 65). Así, podemos considerar a los repertorios como “herramientas de comunicación”, porque tienen la capacidad de difundir los mensajes de los movimientos e impactar en el imaginario colectivo cultural.

En cada período histórico y en cada tipo de sociedad se desarrollaron unas formas de acción características. Durante la Modernidad, especialmente en la segunda mitad del siglo XIX, se establece por primera vez un repertorio de tácticas no violentas. Comienzan a consolidarse una serie de acciones concretas, como la huelga o la manifestación, que podían utilizarse en todo tipo de protestas, lugares y frente a cualquier adversario. La huelga se institucionaliza en el siglo XIX y sustituye a la forma antigua. Antes, los movilizados de un oficio concreto se reunían a las puertas de la ciudad, deliberaban, iban de taller en taller para hacer salir a los trabajadores, volvían al límite de la ciudad para formular peticiones y las enviaban para parlamentar con los maestros del gremio. Posteriormente verían más efectivo el cierre de una sola empresa, ya

que la posibilidad de hacer frente a todos los propietarios era cada vez menor a medida que las grandes fábricas y la proletarización sustitúan al sistema artesanal. En cuanto a la manifestación, aunque ya encontramos casos de este tipo de acciones antes del siglo XIX, hasta 1848 no apareció su forma propiamente moderna. Los líderes de las nuevas repúblicas no podían negarle al pueblo el derecho a exponer sus peticiones (Tilly, 1995; Tarrow, 1994). Las manifestaciones surgieron así como un instrumento de comunicación junto a las primeras campañas públicas para reivindicar los derechos políticos y sociales, por lo que se convirtieron en la forma principal de expresión no electoral para la sociedad civil.

El desarrollo de los repertorios de protesta se encuentra vinculado asimismo al concepto de “desobediencia civil” (Thoreau, 1849)⁴. Las acciones colecti-

Tabla 1. Estrategias de comunicación en movimientos sociales

| Estrategias de comunicación interpersonal: Las redes informales | Estrategias de comunicación pública: Repertorios de acción colectiva | |
|--|---|---|
| Posibilitan la creación de los movimientos sociales Favorecen el mantenimiento y desarrollo de los movimientos Potencian la configuración de los repertorios | Campañas de comunicación y acciones de protesta institucionalizadas | Desobediencia civil y acciones más disruptivas |
| Asambleas | Difusión informativa | Sentadas, marchas no autorizadas... |
| Reuniones | Manifestación, huelga | Ocupación de edificios y de espacio público |
| Acciones de coordinación | Peticiones de firmas | Grafitis y pancartas en propiedad privada |
| Acciones de organización | Boicot | Desobediencia masiva de leyes consideradas injustas |

Fuente: elaboración propia

⁴ Henry-David Thoreau populariza en 1849 el concepto de “desobediencia civil”, y anima a infringir de forma no violenta las leyes injustas. Estas ideas influirán en los planteamientos de Gandhi y Martin Luther King, en el siglo XX.

vas pueden entrañar un mayor o menor grado de desobediencia civil, en función de su institucionalización. Antes de que las formas de acción colectiva se reconocieran como un derecho político, formaban parte en su fase inicial del repertorio de acciones ilegales o extralegales. A lo largo del siglo XIX y XX se consolidó el repertorio de formas de acción colectiva (como la huelga, la manifestación, etc.) en aquellos regímenes considerados democráticos. La estabilidad de este tipo de tácticas podía desembocar también en la reiteración y la pérdida de creatividad de la protesta, así como el consecuente control político del conflicto. Sin embargo, las tácticas disruptivas, que aún no se habían incorporado al repertorio institucionalizado por los Estados, poseían la capacidad de captar la atención de la ciudadanía, así como de crear más incertidumbre entre las autoridades, lo cual potenciaba su impacto simbólico. Por ello, las acciones de desobediencia civil fueron una constante en las estrategias comunicativas de los movimientos sociales desde finales del siglo XIX, a lo largo del siglo XX, y especialmente a partir del periodo posmoderno (Riechman y Fernández-Buey, 1994; Cohen y Arato, 1992)⁵. Verta Taylor y Nella Van Dyke (2004) han hablado, en primer lugar, de tácticas de no confrontación o “*insider tactics*”, como el boicot, la dramaturgia, manifiestos y panfletos, campañas de cartas, *lobbying*, peticiones, y conferencias de prensa. En segundo lugar, especifican las tácticas de confrontación, o “*outsider tactics*”, como sentadas, manifestaciones, marchas, huelgas, boicot, bloqueos, etc. Se puede hablar, por tanto, de campañas de comunicación y acciones de protesta autorizadas (difusión informativa, manifestaciones, huelgas, etc.) y de acciones simbólicas vinculadas a la desobediencia civil (marchas no autorizadas, ocupaciones, etc.). La aparición de este repertorio de tácticas estandarizadas va a suponer la progresiva incorporación de acciones colectivas que, a diferencia de los actos violentos, persiguen el cambio social y político a través de la transformación desde el discurso cultural.

3. LAS TRANSFORMACIONES DE LAS ESTRATEGIAS COMUNICATIVAS EN LOS CIBERMOVIMIENTOS SOCIALES

Diversos estudios han evidenciado el cambio de la acción colectiva y los movimientos sociales de la era de las NTIC⁶. Se trata de una transformación vin-

⁵ Cohen y Arato afirman que “la desobediencia civil mantiene vigente el horizonte utópico de una sociedad civil democrática y justa [...]” (1992: p. 678).

⁶ Consultar, por ejemplo: Castells, 2009, 2012; Sádaba, 2012; Marí, 2012; Sampedro, 2014; Diani, 2011; Candón, 2011, 2013; della Porta y Diani, 2011; Haro y Sampedro, 2011; Segerberg y Bennett, 2011; Hara y Huang 2011; de Marco y Robles 2011; Fernández-Prados, 2012; Tascón y Quintana, 2012; Gerbaudo, 2012, 2014; Toret, 2013; Howard y Hussain, 2013; Bennett, Segerberg y Walker, 2014; Candón y Benítez, 2014; Earl, Hunt y

culada al nacimiento de un nuevo tipo de comunicación en las redes cibernéticas que posibilita la coexistencia de la comunicación interpersonal en red distribuida y de la comunicación pública de “muchos a muchos”⁷. En este contexto han aparecido nuevas estrategias comunicativas que utilizan los movimientos de la era de Internet y de la Web social, los “cibermovimientos sociales” (Ortiz, 2010, 2014, 2015).

3.1. Transformaciones en las estrategias de comunicación interpersonal. Redes informales de comunicación distribuida

Los trabajos que estudian transformaciones de los movimientos sociales de la era de Internet han señalado diversos cambios que pueden relacionarse con el nivel de la comunicación interpersonal. Las posibilidades de conectividad en el ciberespacio se multiplican en un escenario caracterizado por la comunicación interactiva virtual, instantánea, simultánea y multidireccional (ver Scolari 2008; Van Dijk, 2006; Merrill y Ogan 1996). En el entorno comunicativo de Internet y la Web social han nacido herramientas de comunicación que posibilitan las interacciones en “red distribuida” (Baran, 1962), enmarcadas dentro de la cultura cooperativa y colaborativa hacker (Torvalds, 2002; Castells, 2001). Se trata de nuevos medios destinados a la comunicación interpersonal, como los primitivos tablones de anuncios (BBS), el correo electrónico, el chat o las más recientes redes de par a par (P2P), las herramientas colaborativas como los wikis y redes sociales como *Facebook*, que los movimientos utilizan en sus procesos comunicativos internos. Como Mario Diani describía en 2000, los nuevos “movimientos virtuales” reducen los costes de comunicación entre actores muy distantes debido al incremento de la velocidad. Según él, “el medio tecnológico ofrece un potencial de interacción que otras formas de comunicación no ofrecen [...] hasta el punto de modificar cualitativamente la naturaleza de la interacción” (p. 393). Estos procesos están creando oportunidades comunicativas (Ortiz, 2014, 2015) que caracterizan a las estrategias de comunicación interpersonal de los cibermovimientos sociales.

a) Iniciar la construcción de las identidades colectivas *online*

Uno de los principales rasgos de los cibermovimientos sociales es que tienen la potencialidad de nacer en el entorno virtual. Se trata de una nueva

Garrett, 2014; Earl y Katrina, 2014; Juris et al, 2014; Martínez, 2014; Mattoni y Treré, 2014; Romanos y Sádaba, 2014; Gerbaudo y Treré, 2015; Hara y Doney, 2015; Kavada, 2015; Monterde, Calleja-López, Aguilera, Barandiaran y Postill, 2015; Pickerill, Krinsky, Hayes, Gillan y Doherty, 2015; Theocharis y Lowe, 2015; Vaccari, Chadwick y O' Loughlin, 2015.

⁷ Sobre el nuevo modelo de comunicación de era de la Web social ver Castells, 2009; Cardoso, 2008; Chadwick, 2006; Dahlgren 2005.

característica comunicativa que permite la creación de las identidades colectivas *online*. Para que pueda surgir el sentimiento de injusticia (Turner y Killian, 1972), la liberación cognitiva (McAdam, 1982) o los procesos de creación de identidades colectivas y marcos de significado (Melucci, 1989; Snow y Benford, 1988), es imprescindible la existencia de un espacio de comunicación. Los cibermovimientos sociales poseen la capacidad de crear estos entornos para la construcción de identidades colectivas a través del uso de los diversos medios de comunicación interpersonal que han nacido en el entorno de la Web social. Manuel Castells (2012) determina que los “movimientos sociales en red” suelen iniciarse en las redes sociales, entre el espacio de los flujos y redes de comunicación inalámbricas. Donatella della Porta y Mario Diani (2011) han destacado la capacidad de la comunicación en Internet para que los movimientos puedan crear comunidades alternativas virtuales desde cero.

La historia de los cibermovimientos sociales ha reflejado asimismo esta característica. Las manifestaciones altermundistas del 30 de noviembre de 1999 en Seattle se gestaron a través de Internet. Manuel Jiménez y Ángel Calle (2012), en su investigación sobre los usos de Internet en los movimientos de justicia global en España, destacan que los colectivos están comenzando a utilizar Internet para facilitar la creación de “espacios de confluencia puramente virtuales” (p. 776). Del mismo modo ocurrió con las protestas del movimiento de los derechos civiles en Internet, los colectivos que emergieron para apoyar a *Wikileaks* o las iniciativas de *Anonymous*. En el contexto complejo de la Primavera árabe, autores como Philip Howard y Muzammil Hussain (2013) han resaltado asimismo la importancia del uso de las NTIC en el desarrollo de lo que denominan la “fase de preparación” de los movimientos. Su análisis revela que la palabra “revolution” fue el tema principal que se difundió en las redes cuando comenzaron las protestas en el escenario *offline*. En este sentido, enfatizan cómo días antes de este estallido las palabras clave de la blogosfera ya apuntaban a “*liberty*” y “*revolution*”. Según ellos, estos medios sociales cumplieron el papel de gestar y anticipar los acontecimientos que ocurrieron posteriormente en las calles.

Tomando como ejemplo las experiencias detectadas en la observación directa *online* sobre el desarrollo de los inicios del denominado 15-M, podemos afirmar que el nacimiento de este movimiento se encuentra vinculado a la creación de espacios de interacción a través de diversas redes de comunicación distribuida, que se intensificaron los meses anteriores a mayo de 2011. Desde finales de 2010, surgen redes informales en el espacio virtual articuladas en torno al sentimiento de malestar social y de indignación. Una de ellas fue el colectivo Juventud en acción, implicado en la manifestación del 15 de mayo

de 2011. El 27 de diciembre de 2010 lanzan su página web, *juventudenaccion.info*, en la que se describe la importancia del uso de Internet para iniciar este tipo de movimientos:

“[...] Démonos cuenta de una vez de que somos muchos, sólo necesitamos una plataforma desde la que se pueda oír nuestra voz! Somos JUVENTUD EN ACCIÓN! Después de haber comenzado nuestra andadura a través de *facebook*, por fin hemos puesto en marcha nuestra propia página web, para poder expresarnos libremente y sin ataduras. Os damos la bienvenida, y os invitamos a colaborar con nuestro movimiento”⁸.

El 10 de enero de 2011 el colectivo difundía a través de su página web y sus redes sociales el manifiesto “Yo soy un/una joven español/la que quiere luchar por su futuro”, en el que se recogían las primeras pinceladas de su identidad colectiva⁹. Otra de las principales redes de colectivos que comienza a crearse en los meses inmediatos al estallido del movimiento 15-M fue Estado del Malestar (EdM), que cobra impulso cuando se inicia su espacio de comunicación en Internet. En febrero de 2011 funcionaba en *Facebook* su red de comunicación, *Malestar.org*, que se extiende a escala nacional en diversos grupos locales (EdM Madrid, EdM Jaén, EdM Cádiz, etc.). EdM se constituyó como uno de los principales espacios de comunicación a lo largo del país que contribuyó a construir el clima de indignación a través de las redes de interacción distribuida. El 17 de febrero difundían desde *Facebook* las principales claves de su identidad, entre las que destacaban que: “Este grupo no está asociado a ningún partido, sindicato u organización. Simplemente, se trata de una agrupación de ciudadanos que comparten algo: su indignación ante el presente estado de cosas”¹⁰. El colectivo Democracia Real Ya, fue otra de las principales redes de indignación global que surge en el entorno virtual. El 7 de marzo de 2011 se iniciaba su página de *Facebook*, y el 16 de ese mismo mes comienza a funcionar su cuenta de *Twitter*, desde la que difundieron objetivos vinculados a la consecución de la renovación democrática: “Democracia real ya! El #15mayo todos a la calle! No somos mercancía en manos de políticos

⁸ Juventudenaccion.info. 27/12/2010. <<http://goo.gl/ONgw52>> [15/06/2011].

⁹ “Este no es un movimiento de izquierdas o de derechas. No nos adscribimos a ningún grupo político o corriente ideológica ortodoxa. Somos simplemente jóvenes. Jóvenes que rechazan frontalmente el actual sistema político social y económico, y que creen posible la formulación de propuestas constructivas que a partir de la realidad actual y sin caer en encorsetados clichés ideológicos transformen este mundo en un lugar mejor. [...] Nuestras propuestas pronto comenzarán a hacerse oír. Somos jóvenes que queremos luchar por nuestro futuro. Somos Juventud en Acción”. Juventud en Acción. *Facebook*. 10/01/2011 <<http://goo.gl/NaTa4h>> [24/03/2016].

¹⁰ *Malestar.org*. *Facebook*. 17/02/2011. <<https://goo.gl/Wfl9yj>> [01/09/2014].

y banqueros <http://democraciarealya.es/>¹¹. Asimismo, colectivos como No Les Votes redactaron su manifiesto a través de herramientas colaborativas en archivos de edición abiertos y contribuyeron a conformar la identidad colectiva de los movimientos de indignación. El 15 de febrero de 2011, día en que se difundió el manifiesto en la página www.nolesvotes.com, comienza a construirse un espacio de comunicación a través de wiki.nolesvotes.org. El wiki constituía un entorno de trabajo que facilitaba la participación en el nuevo proyecto e incluía numerosos documentos para informar de las alternativas de voto ciudadano frente a los partidos mayoritarios. Tan solo unas pocas horas después de la difusión del manifiesto “No les votes”, ya se anunciaba en la página web la iniciativa del wiki para comenzar a construir los inicios de este colectivo a través de los medios sociales: “PP, PSOE, CIU. Sin tu voto no son nada. 22 mayo #nolesvotes. Tenemos muchas más razones. Si quieres debatirlas y trabajar con nosotros, pásate por el wiki: WIKI.NOLESVOTES.ORG”¹². Todas estas redes de comunicación interpersonal contribuyeron a la configuración de las identidades colectivas que consolidaron el clima de indignación, y que sirvieron como caldo de cultivo para el estallido de futuros movimientos sociales, especialmente después del 15 de mayo de 2011.

b) Organización en redes horizontales distribuidas

El escenario comunicativo emergente ha impulsado un nuevo tipo de estructura organizativa en el interior de la acción colectiva: en red horizontal distribuida. Haciendo referencia al diseño reticular de Paul Baran (1962), a diferencia de las redes centralizadas, la distribuida está compuesta por nodos autónomos, con la misma autoridad y capacidad para enviar y recibir información. Se trata de una estructura que promueve una mayor autonomía organizativa en las redes de los movimientos sociales. Esas formas de organización potencian y ofrecen continuidad a la estructura horizontal de los Nuevos Movimientos Sociales, en la que se fomenta la actuación libre y autónoma en consonancia con la coordinación y la identidad colectiva del movimiento (ver della Porta y Diani, 2011; Riechmann y Fernández-Buey, 1994). Esta cuestión se ha destacado ampliamente dentro de la comunidad investigadora. Jenny Pickerill (2003) explica la aparición de una estructura de “rizoma” en el activismo del siglo XXI. Según indica, “la estructura de rizoma ofrece múltiples entradas, facilitando a los participantes potenciales entrar en el activismo a través de conexiones dentro de la red *online* rizómica” (p. 24). Kelly Garrett (2006)

¹¹ Usuario @Democracia Real Ya. *Twitter*. 16/03/2011. <<https://goo.gl/DVc3gz>> [24/03/2016].

¹² Nolesvotes.com <<http://goo.gl/VUqrX>> [24/03/2016].

indica, en esta dirección, que las nuevas tecnologías facilitan la adopción de formas organizacionales descentralizadas y no jerárquicas en los movimientos sociales. David de Ugarte aplica en 2007 esta lógica de las redes distribuidas a la organización entre personas, y destaca la aparición de una nueva estructura organizativa en el ámbito del ciberactivismo en la que un emisor no tiene por qué pasar necesariamente y siempre por los mismos nodos para poder llegar a otros. Según Castells (2009), las nuevas formas de organización en red en la era de las NTIC posibilitan una mayor capacidad de flexibilidad, adaptabilidad y capacidad de supervivencia. En 2012, el mismo autor señala cómo los “movimientos sociales en red” poseen una estructura descentralizada, de manera que “no necesitan un liderazgo y un centro de mando y control formales, ni tampoco una organización vertical que distribuya la información e instrucciones” (p. 214). Javier Toret (2013) ha destacado en este sentido cómo las nuevas prácticas tecnopolíticas propician el surgimiento de un “sistema red autónomo y autoorganizado”, en el contexto del movimiento de los indignados.

Las nuevas formas de interacción en red distribuida multiplican las posibilidades de acceso al proceso organizativo, de manera que comienza a difuminarse la función de los líderes de los movimientos sociales desde el punto de vista tradicional. Las oportunidades comunicativas favorecen los procesos de construcción y expansión de las iniciativas de los movimientos de forma multidireccional e interactiva. Desde la cultura participativa hacker, se extiende una organización caracterizada por la cooperación, colaboración y coautoría de los procesos de construcción colectiva. Se multiplican las interacciones de individuos anónimos y grupos coordinados a través de las redes que pueden contribuir de manera autónoma a la configuración de las iniciativas de cambio social en el entorno *online*. Los movimientos de indignación que comenzaron en España desde el 15 de mayo de 2011 se caracterizan también por este tipo de estructura organizativa, que fluye a través de las propias redes sociales alternativas que utilizan. La red social libre y autogestionada N-1 (creada en 2009 y enmarcada en el proyecto Lorea), que comienzan a usar diversos colectivos desde la manifestación del 15-M, describe en su página web cómo su estructura organizativa está vinculada a la estructura de rizoma: [...] “escribir a n-1. Este tipo de sistema podría denominarse rizoma. [...]. El uso de la red, de la distribución y de la colaboración permite reducir el trabajo total [...]. Cada vez que alguien hace algo, con un esfuerzo N, la próxima persona que hace algo tiene que hacer N-1 en esfuerzo para hacer lo mismo”¹³. Se trata de una estructura organizativa que caracterizará desde sus inicios al colectivo No

¹³ N-1.cc. “Acerca de N-1.” <<https://n-1.cc/about>> [03/09/2014].

Les Votes. Con su lema “No propongas, haz”, animan desde su wiki a la actuación individual de los individuos coordinados a través de las redes electrónicas¹⁴. El 16 de febrero de 2011, un día después de la difusión de su manifiesto, ya se había creado en *Google groups* una lista con 47 grupos correspondientes a diferentes municipios de todo el territorio español para coordinar las acciones en el espacio virtual¹⁵. La horizontalidad y descentralización del colectivo, que carecía de una cúpula organizativa y gestora, propició la creación de numerosas iniciativas de ciudadanos anónimos que se sumaban a las acciones del movimiento a través de las redes sociales. Las nuevas posibilidades comunicativas permitían que proyectos que se habían iniciado de manera individual pudieran construirse de forma colectiva a través de la organización en red distribuida. El 1 de abril de 2011 el wiki de No Les Votes ya contaba con 143 artículos y los proyectos continuaban en expansión.

Se configura así una nueva forma de entender las relaciones entre individualidad y colectividad, a través de las posibilidades que permite la inteligencia colectiva en el ciberespacio. Se trata de una estructura abierta a la participación de manera distribuida, un tipo de organización que se desarrolla tanto en el entorno *online* como en el *offline*¹⁶. Este tipo de estructura potencia el anonimato y la difuminación del liderazgo en la organización de las acciones. A través de las redes distribuidas se permite el acceso a la participación del movimiento desde múltiples puntos de manera coordinada. Prima el trabajo colaborativo en colectividad, que se hace posible a través de las nuevas herramientas y medios sociales. Asimismo, proliferan manifiestos en nombre de

¹⁴ Según difundían desde el wiki en febrero de 2011: “No propongas, haz (<http://derecho-internet.org/node/555>) es el lema con el que fomentamos la colaboración entre todos. Ya hay más de 80 grupos de trabajo, cubriendo prácticamente cada comunidad autónoma y provincia, grupos en redes sociales, blogs, chat, y mucho más. Si tienes un blog, Twitter o Facebook, difunde la idea y haz que se una más gente. Entre todos, podemos. Puedes en la lista de correo estatal (<http://groups.google.com/group/nolesvotes-estatal>)”. Wiki.nolesvotes.org. “Portada-No les Votes”. <<http://wiki.nolesvotes.org/w/>>. [24/03/2016].

¹⁵ Lista de los grupos de NoLesVotes en España. 16/02/2011. <<https://goo.gl/TfsxaI>> [24/03/2016].

¹⁶ En un texto que se difundió internacionalmente el 16 de julio de 2011 desde Tomala plaza.net se destaca este tipo de organización, en el entorno *offline* y *online*: “Recuperamos y utilizamos el espacio público: tomamos las plazas y calles de nuestras ciudades para reunirnos y trabajar de manera conjunta, abierta y visible. Informamos e invitamos a participar a todos los ciudadanos. [...]. Nos organizamos en asambleas, tomando decisiones de manera abierta, democrática y horizontal. Sin liderazgos ni jerarquías. [...] En la esfera virtual, creamos redes sociales y herramientas de internet para relacionarnos y poner en común nuestro trabajo y nuestras acciones. Utilizamos la red social N-1 y otras herramientas colaborativas para relacionarnos [...]”. Cfr. “Cómo fue acampada sol. Texto para difusión internacional”. 16/07/2011. <<http://goo.gl/7r1hDd>> [24/03/2016].

grupos que pueden asociarse a identidades colectivas concretas, pero en los que no existen representantes ni personas que hablen en nombre de todo el movimiento.

c) Coordinación *online* para planificar acciones colectivas y sincronizarlas en tiempo real

La transformación de la interacción comunicativa distribuida en los movimientos sociales posibilita la coordinación *online* para desarrollar acciones colectivas. La labor de coordinación de los cibermovimientos sociales se ha convertido en una de sus características más destacadas, tanto para la planificación estratégica de las acciones como para la sincronización de estas a tiempo real. Geert Lovink (2002) ha destacado el “*networking*” que facilita la comunicación dentro del movimiento entre los niveles de coordinación del activismo en la red, con el uso de listas de correo electrónico, y la creación de comunidades virtuales *online*. Sara López (2007) describe la coordinación informática, propositiva y reactiva entre los usos de Internet en el activismo, entre los que incluye además la información (contrainformación) y la comunicación (listas de correo electrónico).

Podemos destacar dos formas características de coordinación. En primer lugar, la *coordinación para la planificación de acciones a través de reuniones virtuales*. El desarrollo de redes informales interactivas en el espacio virtual ha posibilitado la proliferación de reuniones o asambleas virtuales, a través de las listas de correo, chats, foros, wikis, redes sociales, etc., que sirven para planificar las estrategias de los movimientos. Este tipo de acciones ya había comenzado a desarrollarse durante la década de 1980 y 1990. Stefan Wray (1998) explica cómo ya en 1986, las comunicaciones por correo electrónico, los tableros electrónicos y grupos como *Peace Net*, permitían la comunicación de los activistas políticos internacionales para coordinar sus acciones con mayor facilidad y rapidez. Basándose en los trabajos de John Downing enfatizaba cómo el movimiento antinuclear y los movimientos de solidaridad en América Central habían utilizado este tipo de comunicación interpersonal para establecer vínculos entre los activistas. A partir del siglo XXI las posibilidades de comunicación entre los colectivos se amplían enormemente. El movimiento altermundista utilizó por primera vez en 2000 las listas de coordinación de correo electrónico internacionales para llevar a cabo desde *Indymedia* Praga la convocatoria más multitudinaria de la historia del movimiento. Las listas de coordinación europeas resultaron fundamentales para el éxito de la convocatoria, que finalmente provocó que se suspendiera de forma anticipada la cumbre anual del Fondo Monetario Internacional y del Banco Mundial (López, 2007). El uso de listas de correo electrónico y sitios web resultó imprescindible asimismo

en la coordinación del movimiento contra la Guerra de Irak. Según destacan Kevin Gillan, Jenny Pickerill y Frank Webster (2008): “Es difícil imaginar el movimiento antiguerra funcionando así sin su adopción extensiva de las NTIC” (p. 148). Diani plantea asimismo en 2011 cómo en el escenario de la Primavera árabe aparecieron nuevas formas de coordinación de las protestas que dependieron fundamentalmente del uso de la comunicación virtual.

En el caso del movimiento del 15-M, la coordinación a través de las redes informales en el ciberespacio fue imprescindible para el desarrollo de la manifestación del 15 de mayo. Tan solo un mes antes, el colectivo Juventud sin futuro había convocado la manifestación del 7 de abril a través de las redes sociales y de su página web. Tras la creación de la cuenta de *Twitter*, el 23 de marzo de 2011 difunden: “Juventud sin futuro, sin casa, sin curro, sin pensión SIN MIEDO!!!! Manifestación 7 de abril a las 19.00!!! #movilizate #indignate”¹⁷; “si el presente es de lucha, EL FUTURO ES NUESTRO” juventud #sinmiedo”¹⁸. De forma paralela, surge la Plataforma de coordinación de grupos pro-movilización ciudadana, una iniciativa que había comenzado en febrero de 2011 a través de *Facebook*, y que pretendía aglutinar los apoyos de las diversas redes informales que estaban emergiendo en la Web social (como Juventud en acción, Estado de Malestar, No les Votes...) para iniciar una acción colectiva multitudinaria en las calles. Desde su página de *Facebook* explicaban que su objetivo era “muy concreto: coordinar a los distintos colectivos” para impulsar “esa acción aún sin forma”¹⁹. El 1 de marzo de 2011 la plataforma difunde la convocatoria de la manifestación del 15 de mayo: “Democracia real ya. No somos mercancía en manos de políticos y banqueros”, que comienza a conocerse en principio a través de medios alternativos, como *Menéame*. Con esta iniciativa nace el colectivo Democracia Real Ya, que convoca la manifestación y coordina la acción colectiva a través de redes distribuidas. Tras la manifestación del 15 de mayo, los colectivos que surgen en las iniciativas de

¹⁷ Cfr. Usuario @juventudsin. Juventud SIN Futuro. *Twitter*. 23/03/2011. <<http://bit.ly/IrIs7NG>> [24/03/2016].

¹⁸ Cfr. Usuario @juventudsin. Juventud SIN Futuro. *Twitter*. 23/03/2011 <<http://bit.ly/XmM0mc>> [24/03/2016].

¹⁹ La plataforma difundía que: “Esta es una plataforma de administradorxs de distintos grupos y colectivos que apuestan por un cambio, así como de bloguerxs que dedican sus espacios a denunciar las injustas situaciones sociales actuales. El grupo está definido como cerrado, pues su objetivo es muy concreto: coordinar a los distintos colectivos [...] Este grupo sólo pretende ser un lugar donde traer las iniciativas propuestas por cada colectivo para ver si otros colectivos quieren secundarlas, en busca de “esa acción” aún sin forma que todxs deseamos y que nos una al fin en un levantamiento general”. [...] Plataforma de coordinación de grupos pro-movilización ciudadana. 02/2011. <<http://goo.gl/FcAc8e>> [24/03/2016].

las acampadas desarrollaron asimismo sus propias herramientas de coordinación *online*. En Madrid, el 23 de mayo de 2011 se crea un grupo de trabajo específico para la coordinación interna a través de las herramientas digitales, Hacksol²⁰. En esta tarea, además de las listas de distribución, fue fundamental la red N-1, en la que el 25 de mayo ya aparecían los primeros grupos de trabajo²¹. Para la coordinación de los grupos de trabajo a distancia resultó de especial utilidad el chat de voz para establecer multiconferencias, a través de programas como *Mumble*²². Este tipo de herramientas ha posibilitado el desarrollo de reuniones estatales del 15-M en el espacio virtual²³. Tal y como se especifica en la página de *Mumble.tomaplaza*, esta herramienta trata de “aunar espacios físicos con los etéreo virtuales” y pretende “facilitar el intercambio de ideas entre personas que no han de estar físicamente en un mismo lugar, así como facilitar también la coordinación entre equipos de trabajo a través de internet”²⁴.

En segundo lugar, sobresale la *coordinación online para la sincronización de acciones a tiempo real*, que facilita la celeridad en la organización de las movilizaciones y el control de la protesta. Howard Rheingold (2002) ha señalado cómo las “multitudes inteligentes” han adquirido nuevas formas de coordinación a través del uso reflexivo de estas tecnologías. Destacan las manifestaciones del movimiento altermundista, en las que, a través de la información enviada mediante ordenadores portátiles y de los teléfonos móviles, los miembros podían comunicarse desde diferentes puntos. Así, a través del desarrollo de estrategias como el “enjambramiento”, alcanzaban un grado muy elevado de sincronización en la protesta (ver Arquilla y Rondfelt, 2003). Estudios como los de Alexandra Segerberg y Lance Bennett (2011), Gerbaudo (2012, 2014), y Theocharis, Lowe, Van Deth y García-Albacete (2015) han destacado el papel de *Twitter* en la coordinación de las acciones colectivas en los movimientos contemporáneos.

La sincronización a tiempo real a través de la coordinación *online* puede detectarse en las estrategias de los movimientos de indignación, que a menudo han hecho uso del *videostreaming* y el *microblogging* para la retransmisión del itinerario de las marchas y realizar el seguimiento de las acciones. El 19 de

²⁰ Cfr. Hacksol. “Quiénes somos”. 28/05/2011. <<http://goo.gl/08mccY>> [24/03/2016].

²¹ Cfr. Grupo n-1 acampadasol <<https://goo.gl/6MH8SH>> y <<https://goo.gl/WiRjKW>> [03/09/2014].

²² Cfr. *Mumble.tomaplaza.net*. “Manual” <<http://goo.gl/D0pQez>> [24/03/2016].

²³ Cfr. *Madrid.tomaplaza.net*. “Asamblea estatal en Mumble”. 12/01/2014. <<http://goo.gl/LPaCLL>> [24/03/2016].

²⁴ *Mumble.tomaplaza.net*. “Manual” <<http://goo.gl/D0pQez>> [24/03/2016].

julio de 2011, el día de la manifestación global contra el pacto del euro, encontramos un ejemplo de este tipo de acciones en el que se establecía el recorrido de las seis marchas ciudadanas que accedían a Madrid desde diversos puntos²⁵. Desde Madrid.tomalaplaza.net, en la crónica de esta acción colectiva, se destaca cómo la coordinación a través de los mapas digitales y de *Twitter* había sido importante para seguir la manifestación: “A lo largo de la mañana hemos seguido las seis columnas desde el centro de medios de Acampada Sol, mapeando su situación a cada momento gracias a enlaces que nos llamaban por teléfono y tuiteaban desde varios puntos. Puedes mirar el hashtag #19JMad para ver cómo lo hemos contado colectivamente”²⁶. A través de los hashtags #19JMad, #19jmani, #19j, #19Jenlacalle se creaban espacios de comunicación en los que los diversos activistas contribuían al seguimiento de la protesta en tiempo real y a la coordinación de las diferentes columnas. Desde la cuenta de *Twitter* de Juventud sin Futuro, @juventudsin, se describía: “Las Columnas del norte llegan a Colón, donde se les unen los distritos del centro. 30000 conciencias por la castellana sin miedo #19jmad”²⁷. Otro tuit del colectivo señalaba que “Unas 10.000 personas bajan por la calle Maria de Molina al grito de "eso, eso, eso nos vamos al congreso!" Columna Noroeste #19Jmad”²⁸. Estos ejemplos evidencian que la coordinación a través de las diferentes redes informales que fluían en el ciberespacio estuvo presente desde los inicios de los movimientos de indignación.

d) Difuminación de los conflictos en el espacio físico-virtual y glocal

Otra de las principales estrategias de los cibermovimientos sociales reside en la capacidad de involucrarse en conflictos cuyas dimensiones se difuminan en el entorno virtual, a través de las redes de comunicación distribuida, que permiten la instantaneidad y deslocalización en las interacciones. Como explica Daniel Myers, una de las características más sobresalientes de las TIC es su habilidad para acelerar y extender geográficamente la difusión de la información de los movimientos sociales y de la protesta (1994). Diani (2000) señala cómo las redes en los “movimientos virtuales” tienen la oportunidad de solventar lo que, según él, supone el problema clave de la movilización: la dispersión de grandes masas de población. Afirma que “el resultado más probable de la introducción de las CMC [comunicaciones mediadas por ordenadores]

²⁵ Cfr. Maps.google.com. “Recorrido manifestación 19 J Madrid”. 19/06/2011. <<http://goo.gl/TiX7y>> [24/03/2016].

²⁶ Madrid.tomalaplaza.net. “Crónica del #19JMad”. 19/06/2011. <<http://goo.gl/3Oy2S>> [24/03/2016].

²⁷ Usuario @juventudsin. *Twitter*. 19/06/2011 <<http://goo.gl/IEGIH6>> [24/03/2016].

²⁸ Usuario @juventudsin. *Twitter*. 19/06/2011 <<http://goo.gl/m11z12>> [24/03/2016].

es la conversión de las comunidades virtuales dispersas en comunidades virtuales con un alto grado de interacción” (p. 393). Melucci argumentó en 2001 que “las nuevas tecnologías de la información crean la posibilidad de que la acción se desvincule del espacio y el tiempo, dando así lugar a la presentificación del tiempo y a la virtualización del espacio” (p. 32). Pickerill (2003) ha destacado las nuevas posibilidades que poseen los movimientos sociales en la era de Internet para conectar geográficamente con una serie de individuos dispersos. Especifica que estamos ante nuevas formas de solidaridad global, y que el uso de las CMC está posibilitando alcanzar la audiencia global al tiempo que se consigue reforzar la acción local. En este sentido, las nuevas posibilidades para extender, y, al mismo tiempo, conectar a distancia a los movimientos sociales, potencian la características de “transnacionalidad” (Tarrow, 1994), que se intensifica en la era de las redes globales. Cobra importancia, por tanto, la conformación de la “sociedad civil global” (Vidal, 2003; Kaldor, 2005) y la “acción colectiva transnacional”, que implica “la proliferación de campañas internacionales coordinadas por parte de las redes de activistas contra actores internacionales, otros estados o instituciones internacionales” (Tarrow y della Porta, 2005: p. 1). Dieter Rucht describía así en sus trabajos (2001, 2004) cinco causas de la transnacionalización de los movimientos sociales del siglo XXI, entre las que destacó: la importancia de los medios de comunicación modernos y la tecnología de la información. Señala que facilitan el establecimiento del contacto a larga distancia, el mantenimiento de las redes y la difusión de la información a través del mundo en cuestión de segundos. Como señala Ronald Deibert (2003), Internet se ha convertido en “la fuente de energía para las nebulosas de la sociedad civil global” (p. 90).

Mark Surman y Katherine Reilly (2003) destacan asimismo cómo Internet ha posibilitado la conexión y procesos de colaboración entre diversas organizaciones locales más allá de sus fronteras, que se vuelven aparentemente “más borrosas y más permeables” (p. 20). Bennett (2005) señala en esta misma dirección la emergencia del “nuevo activismo transnacional”. En su opinión, en el contexto de los movimientos contra la Guerra de Irak, las relaciones entre tecnología y organización social fueron cruciales para entender el desarrollo de la magnitud de las protestas. Este tipo de comunicaciones facilitó que entre 7 y 30 millones de personas tomaran las calles en 2003 y que la movilización se extendiera de entre 300 a 600 ciudades y pueblos. Explica que el conflicto transnacional en red que coordinó docenas de manifestaciones en todo el mundo en Seattle no fue una organización en absoluto en el sentido convencional del término. Según él, fue una “hiper-organización”, desarrollada gracias a un sitio web y a los e-mails. En este sentido, Juan Carlos Aceros, Sandra

Coronado, Sayani Mozka y Vanessa Gamero (2005) hablan de la virtualización de los movimientos sociales “glocales” y desterritorializados. Castells (2009, 2012) alude asimismo a la capacidad de los movimientos sociales en red para ser locales y globales, y se ha referido a las nuevas posibilidades para mantener “un debate global permanente en Internet” y para convocar “manifestaciones conjuntas globales en la red de espacios locales al mismo tiempo” (2012: p. 213).

La difuminación de las fronteras de los conflictos puede detectarse asimismo en los ejemplos de los movimientos de indignados (ver Candón y Benítez, 2014; Pickerill et al, 2015). Estos combinaron su carácter físico-virtual y glocal desde su aparición. Por un lado, se observa la difusión de colectivos que se articulan bajo una identidad colectiva con puntos en común tanto a escala local como a nivel mundial. Por otro lado, se advierte que el surgimiento de la protesta en el espacio físico propicia asimismo su equivalente en el espacio virtual. Las dimensiones de los conflictos se fusionan en un entramado de conexiones variables entre el espacio real (físico y virtual) y el glocal. Tras la manifestación del 15-M, cuando estalla la protesta *offline*, la coordinación del nuevo movimiento comienza a combinar su carácter local, nacional e internacional, a través de la proliferación de diversas acampadas. La Acampada Sol se establece en Madrid la noche del 15 de mayo en el espacio físico y local de la Puerta del Sol. La acción se difunde a través de las redes distribuidas, de manera que del 15 al 26 de mayo ya había nacido un conjunto de acampadas que se establecían en las principales plazas de las ciudades españolas y que se extendían de forma global, en la llamada *Spanish Revolution*. Se trataba de una red de acampadas coordinadas a través de Internet. Estas contaban con un espacio de comunicación *offline*, en cada plaza pública correspondiente, y, *online*, en el espacio de comunicación habilitado a través de los medios de la Web social. Según difundía el colectivo Toma la Plaza, existían cuatro grandes niveles de expansión de las acampadas: (estatal [Toma la plaza], local [Toma los barrios], internacional [Take the Square] y la red social virtual [Take the Square network])²⁹. Estos espacios virtuales facilitaban la creación de las acampadas del movimiento de forma coordinada, así como su propagación. Así, comienzan a proliferar los nodos de la protesta del movimiento de indignación, que se convierte en pocos días en global (el 17 de mayo nace el espacio de Tomalaplaza.net, el 21 de mayo Takethesquare.net y el 23 de mayo Tomalosbarrios.net). La protesta española se difunde en torno a la llamada de “Take the square”. Desde el 17 de mayo se empiezan a registrar en el sitio web Takethesquare.net

²⁹ Cfr. Madrid.tomalaplaza.net. “Cómo fue acampada sol”. 16/07/2011. <<http://goo.gl/7r1hDd>> [24/03/2016].

las primeras acampadas y se hace un llamamiento global a “tomar las calles”: “Because global problems need global protests and global solutions... Join us!”³⁰. Ese día 17 de mayo ya se registraban más de 140 convocatorias³¹. El 20 de mayo las acampadas se habían extendido en más de una docena de países europeos, a la par que alcanzaban difusión a escala mundial³². El movimiento de los indignados comienza a establecer alianzas a través de las redes internacionales, que demandan al unísono la transformación del sistema político y económico de forma global. La comunicación distribuida permitía conocer de forma instantánea las protestas de los indignados de todo el mundo. Los problemas que en principio se desarrollaban de forma local en un territorio comenzaban a compartirse por el resto de la red global, convirtiéndose en glocales³³.

Desde la segunda quincena de mayo y la primera del mes de junio se extiende lo que fue denominada como *Global Revolution*. Los colectivos de Tomalaplaza y de Democracia Real Ya convocan la manifestación global del 19 de junio de 2011, contra el Pacto del euro³⁴. En la convocatoria difundida se destacaba el carácter global de la protesta: “[...] nuevos focos aparecen cada día por doquier. Si los problemas son globales, la revolución será global o no será. El día 19 de junio llamamos a la #Globalrevolution”³⁵. Finalmente se registraron 164 convocatorias para el 19-J, que se difundía a lo largo del mundo³⁶. Los movimientos de indignados continuaron extendiéndose durante los meses de julio, agosto y septiembre. En esa etapa se organiza a través de las redes una manifestación global para el 15 de octubre, con el lema: “Unidos

³⁰ Takethesquare.net. “Call to camp”. <<http://goo.gl/5iP2ZP>> [24/03/2016].

³¹ Cfr. Acampadas15.blogspot.com. “Acampadas del 15M” <<http://goo.gl/zWpWkZ>> [24/03/2016].

³² Cfr. Ikimap. “Mapa de las acampadas”. 20/05/2011. <<http://goo.gl/C7Pnr3>> [24/03/2016].

³³ Podemos destacar en este sentido una acción que tuvo lugar el 30 de junio de 2011, para apoyar a los manifestantes de Grecia, tras el desalojo policial de la Plaza Sintagma. Estos acontecimientos provocaron inmediatas protestas globales de indignados que se fusionaban en una misma lucha. Como describían los tuits de @acampadasol: “Más de mil personas, mani espontánea bajando por c/ Alcalá, "Grecia escucha, estamos en tu lucha" #grecianoestasola twitpic.com/5iqws7”; “Hemos tomado la calle alcala en apoyo a la #greek revolution! #spanishrevolution #grecianoestasola”. Los hashtags #greekrevolution! y #spanishrevolution se unían en un solo espacio de protesta entre el mundo virtual y el físico. Cfr. Usuario @acampadasol. Twitter. 30/06/2011. <<http://goo.gl/vuf9zk>>; <<http://goo.gl/o7WlpK>> [24/03/2016].

³⁴ Ver Madrid.tomalaplaza.net. “El 19J el Movimiento 15-M tomará de nuevo las calles contra la crisis y el Pacto del euro”. 14/06/3011. <<http://goo.gl/HjcOI>> [24/03/2016].

³⁵ *Ibid.*

³⁶ Cfr. Thetechnoant.info. 19/06/2011. <<http://www.thetechnoant.info/19j/>> [19/06/2011].

por #cambio global³⁷. La protesta se convoca en 951 ciudades de 82 países del mundo, que celebran la acción colectiva de forma simultánea. Madrid.toma laplaza.net, en el inicio de la crónica del 15-O, destaca el papel de las NTIC en la difusión global de la protesta: “Se ha conseguido. Y se ha hecho historia. Hoy, 15 de octubre, las personas de 951 ciudades de 82 países del mundo han conseguido unir sus voces y salir a la calle en un único grito: “Unid@s por un cambio global”. Internet y las redes sociales lo han hecho posible³⁸. Se trata por tanto de una convocatoria que emerge en el espacio de comunicación virtual desde un grupo local y que consigue desplazarse al espacio físico y global, con la celebración de más de 900 manifestaciones que se multiplican en forma de red distribuida en las diversas plazas de las ciudades y a través de los distintos espacios comunicativos que se crean en la Web social. En continuidad con el tipo de protestas de los movimientos altermundistas de la década de 2000, las fronteras de este tipo de movimientos sociales se difuminan en los espacios físico-virtuales y locales, en torno a una misma protesta colectiva: la #worldrevolution.

3.2 Transformación en las estrategias de comunicación pública.

El ciber-repertorio

Además de las características de los cibermovimientos sociales en el ámbito de la comunicación interpersonal, es importante advertir los cambios en el entorno de la comunicación pública. Si las redes comunicativas informales tienen la capacidad de construir espacios para la creación de las identidades colectivas dentro de los movimientos sociales, las estrategias de comunicación pública resultan fundamentales para difundir y comunicar esos marcos simbólicos en la esfera de la opinión pública. Se trata de acciones comunicativas autónomas que difunden los mensajes de los movimientos sociales para conseguir el cambio social a través de la transformación cultural. El impacto de estos repertorios ha dependido en buena medida de la cobertura mediática que les prestaban los medios de comunicación tradicionales (della Porta y Diani, 2011; Gamson, 2004; McAdam y Rucht, 1993; Margolis y Mauser, 1989; Gitlin, 1980). Este es el principal cambio que puede detectarse en los repertorios de acción de los cibermovimientos sociales: el incremento de los niveles de independencia y autonomía comunicativa de las acciones colectivas. Desde el planteamiento de las teorías de la movilización de recursos, podemos explicar cómo

³⁷ 15october.net. 04/10/2011 <<http://15october.net>> [04/10/2011].

³⁸ Madrid.tomalaplaza.net. “La indignación sale a las calles de todo el mundo el 15 de octubre”. 15/10/2011. <<http://goo.gl/S4N6bZ>> [24/03/2016].

Internet y el nuevo espacio comunicativo de la Web social ofrecen múltiples herramientas para que los movimientos puedan comunicar y difundir de forma pública sus marcos de referencia³⁹.

Las transformaciones en los repertorios de acción colectiva de la era de las NTIC se enmarcan dentro del campo conocido como “ciberactivismo”, la actuación de la sociedad civil a través de las redes cibernéticas con fines políticos y sociales. Se trata de un término que se ha considerado sinónimo del activismo digital y de la protesta electrónica (Fernández Prados, 2012). Los investigadores de este campo de estudio han sugerido algunas clasificaciones para organizar las nuevas acciones colectivas que aparecen en el escenario virtual. Las tipologías tienden a distinguir principalmente: el grado de disrupción de las acciones colectivas, las tareas para las que se llevan a cabo, y si se emplean para desarrollar protestas *offline* o acciones exclusivamente *online* (ver Fernández Prados, 2012; Van Laer y Van Aelst, 2009; López, 2007; Earl, 2006; Wray, 2006, 1998; Lovink, 2002; Pickerill, 2003; Vegh, 2003, McCaughey y Ayers, 2003; Denning, 2001). Teniendo en cuenta estos estudios, describiremos a continuación las transformaciones que hacen referencia a las tácticas de protesta virtual de los movimientos sociales que se desarrollan exclusivamente en el escenario *online*: el “ciber-repertorio” (Ortiz, 2014, 2015). En primer lugar, abordaremos las campañas de comunicación *online* y, en segundo lugar, las tácticas de desobediencia civil electrónica.

3.2.1. Campañas de comunicación *online*

En primer lugar, destacamos las “ciberacciones” de difusión informativa y las peticiones *online*, un amplio grupo de nuevas técnicas que construyen campañas de comunicación para difundir los mensajes del movimiento.

a) Difusión informativa *online*

Los cibermovimientos sociales tienen la capacidad de transmitir sus objetivos de forma independiente a través de los medios alternativos que emergen en el espacio virtual con la nueva *difusión informativa online*. Se trata de las acciones de “contrainformación *online*”, que se han desarrollado ampliamente con el avance de los “medios autónomos vía Internet” (della Porta y Diani, 2011: p. 279). Esta cobra especial importancia hacia mediados la década de 1990 por sus posibilidades para la publicación de contenidos a escala internacional,

³⁹ Leizerov explica que Internet modifica la inmediatez, la igualdad de oportunidades en el espacio virtual, la reducción de costes, el impacto comunicativo del discurso, la construcción de los objetivos del movimiento y la capacidad de definir acciones futuras (2000).

que aumentaban con la proliferación de las nuevas herramientas comunicativas. Stefan Wray (2006, 1998) habla de un nuevo tipo de acciones que se desarrollan gracias a los medios de los movimientos, que no solo informan, sino que posibilitan en sí mismos la protesta social. Se trata de lo que denomina “infoguerra de base”. Este autor subraya el papel de la contrainformación *online* a finales de 1997, con el caso de Acteal (Chiapas), que extendió a través de las redes mundiales pro zapatistas la noticia del asesinato de cuarenta y cinco indígenas, lo cual propició el desarrollo de las protestas y acciones colectivas contra consulados y embajadas de México a escala mundial. En este periodo los sitios web se convirtieron en los medios de comunicación alternativos de los movimientos sociales.

En España, uno de los primeros ejemplos de contrainformación *online* puede observarse en la plataforma *Nodo50*, un proveedor de servicios en Internet para movimientos sociales, en pie desde 1994, para dar cobertura al foro “Las otras voces del planeta”. En 1996, se convierte en un Proveedor de Servicios de Internet (ISP), que permitía el acceso a listas de correo electrónico, espacio web y foros, entre otras posibilidades. Proponía la construcción, gestión y distribución reticular de la información de los movimientos sociales que no se difundía a través de los medios tradicionales (Aceros et al, 2005; Sádaba y Roig, 2004; López, Roig y Sádaba, 2003). Destacan otras webs de contrainformación en España, como Pangea.org y Sindominio.net (ver López y Roig, 2006; Marí y Peláez, 2004).

Durante la década de 2000, sobresale especialmente el desarrollo del Centro de Medios Independientes (*Indymedia.org*). Se trata de una red global de medios que gozó de especial relevancia con el desarrollo de los movimientos altermundistas (Juris, 2008, 2004). A través de esta red se consiguió la movilización necesaria para convocar la manifestación del 30-N, en Seattle, con la que prendió la chispa de este ciclo de protestas altermundistas. Según explicaba Victor Pickard en 2006, Indymedia constituye uno de los más significativos desarrollos mediáticos que han emergido en Internet en los recientes años. Esta red de medios había incrementado sus miembros en aproximadamente 5.000 individuos, y más de 150 grupos de unos cincuenta países en los seis continentes. Este colectivo promueve la democratización de la información a través de Internet y el desarrollo de los medios de comunicación ciudadanos, como crítica a los medios establecidos. Una de sus principales características consiste en las posibilidades de publicación abierta, en la que los activistas, tanto ciudadanos como periodistas independientes, tienen la posibilidad de difundir noticias de forma instantánea a escala mundial (della Porta y Diani, 2011). Bennett (2005) destaca que el eslogan de *Indymedia* “*Don't hate the media, be*

*the media*⁴⁰ reflejaba cómo estaba naciendo una nueva era para los activistas de los movimientos sociales, ya que ellos mismos tenían la posibilidad de publicar el contenido de sus reivindicaciones.

Esta nueva etapa para las acciones de difusión informativa *online* se transforma especialmente a mediados de 2000, con el nacimiento de la Web social. Surgen otro tipo de medios de contrainformación que introducen herramientas como el *microblogging*, las votaciones, los foros, como el caso del sitio *Meame.com*, que desde 2004 se populariza en el entorno de los movimientos sociales para difundir sus discursos. Surman y Reilly ya advertían en 2003 las nuevas posibilidades de la publicación *online* a través de las herramientas en red para la sociedad civil, más allá del correo electrónico y las páginas web: “[...] las tecnologías de red también han permitido nuevas formas de publicación: (publicación en colaboración, abierta y distribuida) que cambia el concepto tradicional sobre el papel del editor, del autor y de la audiencia” (p. 19). Juan Sebastián Fernández Prados (2012) advierte diferencias entre el tipo de “activismo 1.0”, característico de las movilizaciones altermundistas y “el activismo 2.0”, desarrollado especialmente a partir de 2010, tras el estallido de la Primavera árabe y los movimientos de indignados.

Los colectivos que surgen en España tras la manifestación del 15-M han utilizado una red de medios alternativos a través de los que desarrollan un tipo de contrainformación *online* caracterizada por su multimedialidad, instantaneidad, globalidad e interactividad. Entre sus medios sociales más utilizados para las acciones de difusión informativa destacan los *weblogs*, las redes sociales (especialmente *Facebook* la red de *microblogging* *Twitter*) y las plataformas de vídeos e imágenes *online* (como *Youtube* y *Flickr*). Este tipo de medios que ha proliferado en la web social está posibilitando acciones de contrainformación en las que los movimientos pueden difundir sus marcos de acción colectiva. Los colectivos de la red Tomalaplaza desarrollaron desde el inicio de su creación una red de medios de comunicación independientes, perteneciente al movimiento. Desde Acampada Sol clasificaban en tres grandes apartados las herramientas de comunicación externa que estaban utilizando en el movimiento. Estas hacían referencia a los blogs, que difundían información sobre noticias y actas de las diversas asambleas, grupos de trabajo y comisiones (madrid.tomalaplaza.net, actasmadrid.tomalaplaza.net, madrid.tomalobarrios.net); las redes sociales de *Facebook* (comunidades Acampada Sol, *Spanish Revolution* y *Take the Square*) y *Twitter* (@acampadasol y @takethesquare) que publicaban la información más relevante sobre los eventos del colectivo y los medios de comunicación del movimiento (principalmente canales de radio *online*

⁴⁰ Ver Indymedia.org. 2009. “Be the media” <<http://goo.gl/Jq4ww>> [24/03/2016].

(Radio Ágora Sol), televisión virtual y *streaming*, así como archivos de vídeos, fotografías y carteles)⁴¹.

Las posibilidades de difusión informativa *online* se multiplican al tiempo que proliferan nuevos recursos comunicativos y medios alternativos en la Web social. Podemos destacar en este sentido una ciberacción que tuvo lugar el 12 de junio de 2011, que hace alusión a la importancia de la contrainformación *online* en los repertorios de los cibermovimientos sociales. La acción se denominó “Operación Toma la Web”, y partió de una iniciativa de *Anonymous*, que fue ampliamente difundida a través los diversos colectivos del movimiento de indignación global. Desde la premisa de la cultura hacker “el conocimiento es libre”, se invitaba a la ciudadanía a crear de forma colectiva una gran campaña de comunicación a partir de las 11.11 horas del 12 de julio para “inundar” la web de contenidos sobre la *Spanish revolution* y el 15-M. El objetivo de la acción colectiva residía en sí misma en demostrar cómo la ciudadanía estaba adquiriendo un mayor poder de creación y publicación de contenidos en la era de la Web social. La acción, que coincidía con el día en que comenzaba la audiencia judicial contra Julian Assange, se difundió principalmente a través de los blogs que se crearon para la operación, los vídeos de *Anonymous* en *Youtube*, y las cuentas del evento *Op Take The Web* en *Facebook* y *Twitter*⁴². Desde el grupo #*Op Take the Web* se publicaban los *flyers* de la protesta, en los que se detallaba el discurso de la acción colectiva: “Ciudadanos del mundo. [...] Es hora de enseñarles que las ideas en internet no se pueden controlar. Inundemos internet con información sobre el #15M, #Spanishrevolution y #Anonymous. Ya no pueden pararnos[...]”⁴³. Los colectivos difundieron instrucciones que facilitaban la acción de la difusión *online*⁴⁴. Las estrategias a través de *Twitter* resultaron especialmente relevantes el día de la protesta colectiva. Desde la cuenta de *Twitter OpTakeTheWeb* publicaban ese mismo día el *hashtag* de la protesta #*TomaLaWeb* para coordinar las acciones de difusión: “Porque aparte de las plazas también tomamos la Web #TomaLaWeb. Hoy a partir de las 11:11 lánzale tu mensaje al mundo #opTakeTheWeb”⁴⁵. Las acciones para difundir información se están transformando, por tanto, en el escenario del ciberespacio, que ofrece múltiples posibilidades para la movilización en el entorno virtual.

⁴¹ Cfr. Madrid.tomalaplaza.net. “Difusión en red”. <<http://goo.gl/jidEJv>> [24/03/2016].

⁴² Ver *Optaketheweb.wordpress.com*. “Movilizaos e indignaos”. 13/07/2011. <<http://goo.gl/tz1507>> [24/03/2016].

⁴³ *Optaketheweb.wordpress.com*. “Operación Take The Web”. 12/07/2011. <<https://goo.gl/HJ6g8Q>> [24/03/2016].

⁴⁴ Cfr. *Ibid.*

⁴⁵ Usuario @*opTakeTheWeb* . *Twitter*. 12/07/2011 <<https://goo.gl/nCMq5N>> [24/03/2016].

b) Peticiones de firmas *online*

En segundo lugar, podemos destacar las peticiones de firmas *online* que, especialmente desde 2000, se han convertido en las principales ciberacciones de las ONG y otros colectivos que desarrollan una intensa labor de sensibilización ciudadana a través de sus campañas de comunicación. Este tipo de organizaciones comenzó a utilizar las listas de distribución de correo electrónico para conseguir en pocos días que sus suscriptores firmaran de manera multitudinaria las peticiones que se dirigían a diversas instituciones y autoridades. De esta manera, estos movimientos pretendían introducir en las distintas agendas cuestiones controvertidas y demostrar el apoyo de la opinión pública. Tal ha sido la importancia de este tipo de ciberacciones que desde la página web del colectivo ecologista *Greenpeace* se vincula el ciberactivismo fundamentalmente con la acción de apoyar una petición de firmas *online*: “Ser ciberactivista es movilizarse activamente en la defensa de la Tierra desde tu ordenador. Tu firma es una valiosa herramienta para la lucha por el medio ambiente, y con miles de ellas hemos conseguido paliar algunas de las agresiones más graves contra nuestro planeta”⁴⁶.

El éxito de las ciberacciones para conseguir la difusión de campañas de comunicación en los movimientos sociales ha contribuido a la proliferación de colectivos exclusivamente dedicados a la recogida de firmas *online*, especialmente a finales de la década de 2000. La plataforma *Moveon.org* comenzó con una petición *online* ya en 1998, que recogió 500.000 firmas contra el proceso de impugnación del presidente Bill Clinton (Shirky, 2008; Earl, 2006). Durante la década de 2000 fueron especialmente significativas las peticiones de este colectivo contra la Guerra de Irak y a partir de 2011 se difundieron peticiones para apoyar al movimiento *Occupy* en Estados Unidos. Sobresale la petición que se envió para apoyar la manifestación del 5 de octubre de *Occupy Wall Street*⁴⁷. Destaca asimismo *Change.org*, la mayor plataforma de peticiones *online* del mundo, con más de 100 millones de usuarios en 2015. Nace en 2007, como una empresa que permite a los ciudadanos disponer de los servicios para iniciar sus propias peticiones a título individual y difundir sus campañas de comunicación⁴⁸. Otro de los colectivos que promueve internacionalmente peticiones electrónicas es la comunidad *Avaaz*. Se trata de una red de campañas global que en 2012 alcanzó los 15 millones personas, y en 2015 llegaba a los 41 millones. Desde 2007 comenzaba a funcionar con una iniciativa para lanzar peticiones

⁴⁶ Greenpeace.org. 2015. “Ser ciberactivista” <<http://goo.gl/Nw6ws>> [24/03/2016].

⁴⁷ Ver Civic.moveon.org. 2011 <<http://civic.moveon.org/occupy/>> [24/03/2016].

⁴⁸ Ver Change.org. 2015. “Quiénes somos” <<https://www.change.org/es/qui%C3%A9nes-somos>> [24/03/2016].

de firmas que fueran capaces de “conseguir que las opiniones y valores de la gente en todo el mundo modelen los procesos de toma de decisiones”⁴⁹. En 2012 promovían un sistema que fomentara la participación autónoma de los miembros de la comunidad, como en *Change.org*, de manera que cualquier usuario pudiera crear su propia petición. Los colectivos de indignación se unieron a una iniciativa a través de *Avaaz*, el 29 de septiembre de 2012, en la que finalmente se consiguieron más de 75.000 firmas en tan solo 36 horas para protestar contra la nueva Ley de Seguridad Ciudadana, denominada por sus detractores como “Ley Mordaza”⁵⁰.

3.2.2. La desobediencia civil electrónica

El segundo grupo de acciones colectivas del ciber-repertorio comprende un conjunto de técnicas que implican un mayor grado de disrupción. Se trata de acciones dirigidas a influir en el imaginario colectivo a través de la protesta creativa, innovadora, vinculada a tácticas de boicot y presión ciudadana, para conseguir mayor impacto mediático. La creatividad cultural de este tipo de protestas se encuentra relacionada asimismo con el desarrollo de nuevos programas informáticos. Hablamos de la desobediencia civil electrónica y del hacktivismo. Estas acciones son realizadas por o con ayuda de hackers, que ponen a disposición de los miembros del movimiento una serie de herramientas para la acción electrónica.

Se trata de un ámbito controvertido, y comprende un campo muy amplio, difícil de delimitar. Algunos autores consideran que las acciones de hacktivismo se refieren a una categoría muy general, que incluye todo tipo de tácticas desarrolladas por expertos en computación o hackers. A menudo se engloban en este concepto acciones delictivas que realizan los crackers, y, en ocasiones, con métodos apropiados de una ciberguerra, más propia de grupos armados y terroristas que de movimientos sociales (ver Vegh, 2003). Otros autores han distinguido el hacktivismo de los conflictos armados y de otras actividades delictivas. Dorothy Denning, señala que este se refiere al “matrimonio entre los piratas electrónicos (o hackers) y el activismo. Según ella, abarca operaciones que utilizan técnicas de *hacking* contra sitios de Internet que se determinan como blanco, con el objetivo de interrumpir su funcionamiento normal pero sin causarles daños serios” (p. 263). En este trabajo seguiremos esta segunda con-

⁴⁹ *Avaaz.org*. 2015. “Conócenos” <<https://goo.gl/fz2MiH>>; “Comunidad” <<https://goo.gl/Zai1Sp>> [24/03/2016].

⁵⁰ Cfr. *Avaaz.org*. 29/09/2012. “PP: ¿Prohibido protestar?” <<http://goo.gl/UkBnr5>>. [24/03/2016].

cepción del hacktivismo. Incluiremos también en esta categoría las acciones que, como explicaba Stefan Wray, implican un mayor nivel de transgresión y conflictividad (1998).

a) Envío de mensajes masivos *online*, huelga virtual y sentadas virtuales

En primer lugar, en el ámbito de la desobediencia civil electrónica destacan acciones colectivas simbólicas: envío de mensajes masivos *online*, las sentadas virtuales y la huelga virtual. El término de desobediencia civil electrónica se populariza a principios de la década de los noventa, con las publicaciones del colectivo *Critical Art Ensemble*, que nace en 1987 para analizar las relaciones entre arte, teoría crítica, tecnología y activismo político. En este ámbito comienzan a desarrollarse de manera teórica este tipo de tácticas. Se crea una nueva cultura que vincula sabotaje y hacktivismo como una práctica social, pero no en el sentido destructivo, sino de forma innovadora y creativa (Pickerill, 2003; Lovink, 2002; Critical Art Ensemble, 1994). En este grupo de acciones sobresale el *envío masivo de mensajes y las bombas de e-mails*, en las que se convoca de forma multitudinaria a los activistas a la difusión de un mensaje concreto para que llegue a determinados actores o instituciones sociales. Pueden llevarse a cabo con la ayuda de un sistema de envío especial, y, dependiendo de su duración y de la cantidad, pueden desembocar en el colapso total de la bandeja de entrada del receptor (Fernández Prados, 2012; Tascón y Quintana, 2012; Denning, 2001).

En segundo lugar, encontramos la *huelga virtual*. Destaca una ciberacción novedosa que tuvo lugar el 27 de septiembre de 2007. Se considera la primera huelga virtual, y se desarrolla en el escenario de *Second Life*. En esta acción colectiva nueve mil trabajadores de la IBM de Italia convertidos en avatares hicieron piquetes frente a las instalaciones virtuales que la firma tenía en ese portal de Internet, ante la tentativa de un recorte anual de mil euros por trabajador. La protesta terminó globalizándose, ya que los sindicatos promovieron el mensaje de que IBM pretendía cambiar el sistema de salarios en todo el mundo, por ello la huelga contó con el apoyo de más de 2.000 personas de diversos países. Finalmente, Andrea Pontremoli, consejero delegado (CEO) de IBM Italia y receptor de las protestas enviadas por correo electrónico, dimitió en octubre, y los sindicatos italianos firmaron un nuevo contrato con IBM para restituir la cantidad que se pretendía retirar inicialmente⁵¹.

Por último, una de las acciones más novedosas que se ha introducido en el ciber-repertorio desde el ámbito de la desobediencia civil electrónica es la

⁵¹ Ver Labor Strategies. 2008. "Social Movements 2.0". <<http://goo.gl/471xpm>> [24/03/2016].

manifestación o *sentada online*. Se conocen también como *netstrikes*, en alusión al primer colectivo que las impulsó, Netstrike.it, que definió el nuevo tipo de protestas que había inventado como: “La transposición en red de una sentada pacífica. [...] un número consistente de personas que atraviesan una calle por un paso de cebra, provistas de carteles y pancartas y que si su número es verdaderamente consistente, pueden llegar a bloquear el tráfico durante un determinado periodo de tiempo”⁵². Se trata, por tanto, de convocar al mayor número posible de usuarios para que accedan conjuntamente, y en un periodo de tiempo concreto, a una dirección web hasta conseguir bloquear su acceso temporalmente y conseguir así repercusión mediática. Las primeras *netstrikes* se desarrollan en 1995, contra los sitios web del Gobierno de Francia para protestar por las pruebas nucleares que este país estaba realizando en el atolón Mururoa (en la Polinesia francesa) (Tascón y Quintana, 2012; Denning, 2001). En 1998, el colectivo *Electronic Disturbance Theatre* (EDT) desarrolla el programa *FloodNet* para facilitar las sentadas virtuales. Este tipo de acción ha destacado por sus posibilidades de impactar en las agendas de los medios tradicionales y captar la atención de la ciudadanía. Sobresale una acción entre el 9 y el 10 septiembre de 1998, en la que 20.000 personas en todo el mundo se conectaron al navegador *FloodNet*, una táctica simbólica que se hizo eco en los medios europeos (como *Wired*, *ZDTV*, *Defense News*, la *National Public Radio*, etc.) Así, el 31 de octubre, el colectivo EDT consiguió su objetivo mediático: aparecer en la primera página del *New York Times* (Tascón y Quintana, 2012; Wray, 2006, 1998). Este tipo de sentadas colectivas *online* permite actuar de forma simultánea a personas ubicadas en cualquier parte del mundo.

b) Ataques DDoS, ocupación virtual y acceso a información confidencial

En segundo lugar, entre las acciones colectivas de hacktivismo con un mayor nivel transgresor podemos destacar los ataques DDoS, las ocupaciones virtuales y el acceso y difusión de archivos de información confidencial. Los ataques de denegación de servicio (DDoS) se han popularizado entre las acciones de protesta colectiva *online* con las operaciones de *Anonymous*. Estos colectivos protagonizaron diversas acciones de protesta a través del ciberespacio contra empresas que habían denegado los servicios a la organización *Wikileaks*, a partir de diciembre de 2010 (Tascón y Quintana, 2012). En ese momento comienzan a extenderse sus mensajes y operaciones para influir en la opinión pública. Se trata de una fecha en la que se intensifica la aparición de nuevas páginas web y blogs a escala global que comparten un mismo objetivo:

⁵² Ver Barcelona.indymedia.org. 2001. “Netstrike shutdown by italian police”. <<http://goo.gl/0JeSWh>>. [24/03/2016].

la libertad de expresión en Internet desde el anonimato de múltiples individuos coordinados a escala global por medio de las NTIC⁵³. Las acciones de *Anonymous* de DDoS se dirigen a paralizar el servicio de un sitio web de forma temporal, causando un enorme impacto mediático. Los movimientos sociales que utilizan este tipo de estrategias las han comparado con las sentadas virtuales, que consiguen sobrecargar asimismo un sitio web determinado para realizar una acción simbólica. Destacan las operaciones en nombre de *Anonymous* relacionadas con el debate de la polémica “Ley Sinde” en el contexto español (cuando se aprobó en el Congreso de los diputados, el 15 de febrero de 2011). Sobresale la “operación Goya”, en la que se combinó la acción *offline* y hacktivista. El 13 de febrero de 2011, varios cientos de personas se concentraron en las inmediaciones del Teatro Real, lugar en que se celebró la gala de los Premios Goya, para protestar por la nueva norma y las medidas antipiratería del Ejecutivo. De forma simultánea la protesta logró extenderse en las redes, con el bloqueo de los sitios web de la Academia de Cine, horas antes de que comenzara la ceremonia⁵⁴.

Otro tipo de acciones que han aparecido en el ciber-repertorio son las ocupaciones o sabotajes en sitios web, en las que se accede a un sitio web privado y se modifica parte de su información (Fernández Prados, 2012; Denning, 2001). En 2003, se contabilizaron 10.000 sitios web que habían sido hackeados con grafitis digitales por pacifistas que protestaban contra la guerra de Irak (Van Laer y Van Aelst, 2009). En 1999, el grupo de hackers *Milw0rm*, que protestaba contra las últimas pruebas nucleares de la India accedió a la web del Centro de Investigaciones Atómicas Bhabha de la India (BARC) para colocar un hongo atómico con la inscripción: “Si comienza una guerra nuclear, usted será el primero en gritar[.]” (Denning, 2001). En 1998 encontramos otra acción de este tipo contra una página gubernamental de derechos humanos perteneciente al Gobierno de China, que fue hackeada para que, al acceder a ella, se redireccionara automáticamente a la página de Amnistía Internacional (Vegh, 2003).

Por último, aparecen acciones vinculadas al acceso de información confidencial y su difusión. El 28 de noviembre de 2010 el colectivo *Wikileaks* reali-

⁵³ En diciembre de 2010 *Anonymous* difundía sus objetivos en las redes: “*Anonymous* quiere ser un movimiento pacífico a favor de la libertad de expresión en todas partes y en todas sus formas. [...] El objetivo es simple: ganar el derecho a mantener Internet libre de cualquier control de cualquier entidad, corporación o gobierno. [...]”. *Whyweprotest.net*. 2010. <<http://www.whyweprotest.net>> [24/03/2016]. Ver *Elpais.com*. 9/12/2010. <<http://bit.ly/1meJmLB>> [24/03/2016].

⁵⁴ Ver *PiratePad.net* 01/02/2011. “Preguntas a *Anonymous* de *El Confidencial*” <<http://goo.gl/0NXwbU>> [24/03/2016]; *El Mundo.es*. 21/01/2011. <<http://goo.gl/azzxcx>> [24/03/2016].

zaba la mayor filtración de la historia de documentos secretos con la colección de más de 250.000 mensajes del Departamento de Estado de Estados Unidos. Los cables diplomáticos revelaban informes elaborados por funcionarios estadounidenses sobre la política exterior norteamericana que dejaba en evidencia las relaciones internacionales de diversos países del mundo. El colectivo *Wikileaks*, constituido desde 2006 como una “organización de medios de comunicación sin fines de lucro”, y como “un grupo independiente global de personas con una larga trayectoria y dedicación en la idea de prensa libre y mejora de la transparencia en sociedad”⁵⁵, ya había protagonizado otras filtraciones importantes de información confidencial. Tras esta publicación, el sitio *Wikileaks* había recibido diversas amenazas de cierre de la página, así como ataques de denegación de servicio. A través de sitios web, weblogs y de la difusión informativa en *Twitter* y redes sociales, los ciudadanos comenzaron a aportar ideas para salvar a la organización. Sobresalen las acciones de múltiples sitios web que sirvieron de espejo para reflejar la información del sitio *Wikileaks* tras su cierre en Internet y la retirada del servicio de *Amazon* y

Tabla 2. Estrategias de comunicación en cibermovimientos sociales

| Estrategias de comunicación interpersonal: Las redes informales de comunicación distribuida | Estrategias de comunicación pública: El ciber-repertorio | | |
|---|---|-----------------------------------|-----------------------------------|
| Iniciar la construcción de su identidad colectiva <i>online</i> | Campaña de comunicación <i>online</i> | Desobediencia civil y hacktivismo | |
| Organización en redes horizontales distribuidas | | Simbólicas | Más transgresoras |
| Coordinar <i>online</i> la planificación de las acciones colectivas proyectadas, así como su sincronización a tiempo real | Petición <i>online</i> | Envío masivo de mensajes | Ataques DDoS |
| Difuminación de los conflictos en el espacio físico-virtual y glocal | | Bombas de e-mails | Ocupación de sitios virtuales |
| | | Huelga virtual | Acceso a información confidencial |
| | | Sentada virtual | |

Fuente: elaboración propia

⁵⁵ Wikileaks.org. 2011. <<https://wikileaks.org/About.html>> [24/03/2016].

PayPal. El 21 de diciembre de 2010 *Wikileaks* contaba ya con 1.426 páginas espejo que de forma colectiva estaban colaborando en la difusión internacional de los cables de información confidencial⁵⁶.

4. CONCLUSIONES

El análisis histórico y actual sobre las estrategias de comunicación en movimientos sociales nos permite advertir que los principales investigadores de las teorías de la movilización de recursos y de las teorías construccionistas han distinguido dos niveles en la acción colectiva: las redes de interacción informal y los repertorios de acción colectiva. Ambas dimensiones pueden relacionarse con dos principales ámbitos de la comunicación: la comunicación interpersonal y la comunicación pública.

Las estrategias de acción en las redes informales, como las asambleas y las reuniones internas de los movimientos, podemos vincularlas con el ámbito de la comunicación interpersonal. Estas acciones contribuyen fundamentalmente a la creación de los movimientos sociales, al mantenimiento y desarrollo de los colectivos y a impulsar la configuración de los repertorios. Las tácticas o repertorios de acción colectiva, podemos considerarlas como herramientas de comunicación pública, ya que permiten que los movimientos difundan sus mensajes a la ciudadanía e instituciones de forma independiente. Estas estrategias se constituyen en auténticas campañas de comunicación que pueden contar con un mayor grado de institucionalización (manifestaciones, huelgas, difusión informativa, peticiones, etc.), o que pueden hacer referencia a acciones colectivas de desobediencia civil (manifestaciones y sentadas no autorizadas, ocupaciones del espacio público o de la propiedad privada, infracción de la ley, etc.).

Este análisis puede emplearse asimismo para clasificar las nuevas estrategias comunicativas que han aparecido en la era de los cibernovimientos sociales. La aparición del contexto de las NTIC posibilita nuevas oportunidades comunicativas para la comunicación interpersonal y para la comunicación pública. La revisión bibliográfica y los recientes ejemplos en el escenario de la acción colectiva, especialmente los extraídos de la observación virtual del movimiento de indignación global, han evidenciado que han aparecido nuevas características en ambos niveles. En el primer ámbito, se detecta el surgimiento de las redes informales distribuidas, que permite que los movimientos puedan ahora iniciar la construcción de las identidades colectivas *online*; que se organicen en redes horizontales distribuidas; que se coordinen para planificar acciones en reuniones virtuales y sincronizarlas a tiempo real; y que se difuminen los

⁵⁶ Ver [Mirror.wikileaks.info](http://mirror.wikileaks.info). 2010. <<http://mirror.wikileaks.info>> [24/03/2016].

conflictos en el espacio físico-virtual y “glocal”. En segundo lugar, los cambios en las estrategias de comunicación pública se localizan fundamentalmente en el nacimiento del “ciber-repertorio”. Este, especialmente desde la proliferación de los medios sociales, aporta nuevas herramientas para impulsar la independencia comunicativa de la sociedad civil. Se incrementan, por tanto, las posibilidades de evolucionar de un tipo de comunicación pública en el que la información se difunde de “uno a muchos”, al nuevo modelo basado en un proceso comunicativo que permite la comunicación de “muchos a muchos”. El primer campo de estrategias de comunicación pública de los cibermovimientos está vinculado con las campañas de comunicación *online*, en el que han destacado acciones como la contrainformación *online* y las peticiones *online*. El segundo tipo de tácticas se enmarca en el ámbito de la desobediencia civil electrónica. Con un menor grado transgresor destacan los mensajes masivos *online*, la huelga virtual y la *netstrike*. Sobresalen otras estrategias que implican un nivel de disrupción mayor, como los ataques DDoS, la ocupación virtual y el acceso a información confidencial.

Las transformaciones comunicativas de las estrategias de interacción y de comunicación pública reflejan, por un lado, que está produciéndose un cambio significativo en las características de los movimientos sociales del siglo XXI. Asimismo, estos rasgos muestran cómo los cibermovimientos están multiplicando sus posibilidades para influir en los procesos de cambio social. Los colectivos de la sociedad civil están adquiriendo nuevas oportunidades comunicativas para crear esferas públicas alternativas e incorporarse al proceso de transformación cultural y política.

REFERENCIAS

- ACEROS, Juan Carlos, CORONADO, Sandra, MOZKA, Sayani, GAMERO, Vanessa. 2005. “A propósito de la noción de movimiento: virtualización de los movimientos sociales”. *Athenea Digital*. 7.
- ARQUILLA, John y RONFELDT, David. 2003. *Redes y guerras en red. El futuro del terrorismo, el crimen organizado y el activismo político*. Madrid: Alianza editorial.
- BARAN, Paul. 1962. “On distributed communications networks”, pp.1-40. California: *Rand Corporation*. Ver <www.rand.org/content/dam/rand/pubs/papers/2005/P2626.pdf> [15/09/2015].
- BENNETT, Lance W. 2005. “Social Movements beyond Borders: Understanding Two Eras of Transnational Activism”, pp. 203-226, en DELLA PORTA, Donatella, y TARRROW, Sidney. 2005. *Transnational Protest and Global Activism*. Lanham (Md): Rowman & Littlefield.
- BENNETT, Lance W., SEGERBERG, Alexandra, WALKER, Shawn. 2014. “Organization in the Crowd: Peer Production in Large Scale Networked Protests”, in *Information, Communication & Society*. 17: 232.

- CANDÓN, José. 2011 (2010). *Internet en movimiento: Nuevos movimientos sociales y nuevos medios en la sociedad de la información*. Tesis Doctoral. Universidad Complutense de Madrid. (<http://goo.gl/4Wzq3L>) (01/09/2015)
- CANDÓN, José. 2013. *Toma la Calle, Toma las Redes: El movimiento 15M en Internet*. Sevilla: Atrapasueños.
- CANDÓN, José, BENÍTEZ, Lucía. 2014. "La cultura digital global en los movimientos sociales contemporáneos. Los casos del 15M en España y el 20F en Marruecos", pp. 14-25, en *Revista Latinoamericana de Comunicación Chasqui*, 127.
- CARDOSO, Gustavo. 2008. "From Mass to Network communication: Communicational models and the Informational Society". *International Journal of Communication*, 2:0.
- CAREY, James. 1992. *Communication as Culture. Essays on Media and Society*. Nueva York: Routledge.
- CASTELLS, Manuel. 2001. *La galaxia Internet*. Barcelona: Plaza&Janés.
- CASTELLS, Manuel. 2009. *Comunicación y poder*. Madrid: Alianza.
- CASTELLS, Manuel. 2012. *Redes de indignación y esperanza*. Madrid: Alianza editorial.
- CHADWICK, Andrew. 2006. *Internet Politics. States, Citizens and New Communication Technologies*. Nueva York: Oxford University Press.
- COHEN, Jean L., y ARATO, Andrew. 2001 (1992). *Sociedad civil y teoría política*. Fondo de Cultura Económica: México D. F.
- CRITICAL ART ENSEMBLE. 1994. *The Electronic Disturbance*. New York: Autonomedia/SemioText(e); <<http://www.critical-art.net/books/ecd/>>. [15/09/2015]
- DAHLGREN, Peter. 2005. "The Internet, Public Spheres, and Political Communication: Dispersion and Deliberation", pp. 147-162, en *Political Communication*, 22.
- DEIBERT, Ronald. 2003. "Civil Society Activism on the World Wide Web: the Case of the anti-MAI Lobby," en CAMERON, David R., and STEIN, Janice G., (eds.). 2003. *Street Protests and Fantasy Parks: Globalization, Culture and the State*. Toronto: UBC Press.
- DELLA PORTA, Donatella, TARROW, Sidney. 2005. "Transnational processes and Social Activism: An Introduction", pp. 1-17, en DELLA PORTA, Donatella, TARROW, Sidney, (eds). *Transnational process and global activism*. Rowman & Littlefield Publishers, INC: Oxford.
- DELLA PORTA, Donatella, y DIANI, Mario. 2011 (2006). *Los movimientos sociales*. Madrid: CIS-Complutense.
- DELLA PORTA, Donatella, y KRIESI, Hanspeter. 2009 (1999). *Social Movements in a Globalising World: An Introduction*, pp. 3-22, en DELLA PORTA, Donatella; KRIESI, Hanspeter, y RUCHT, Dieter. (eds). *Social movements in a globalising world*. Hampshire: Palgrave MacMillan.
- DIANI, Mario. 2000. "Social Movement Networks Virtual and Real", pp. 386-401, en *Information, Communication & Society*. 3:3.
- DIANI, Mario. 2011. "Networks and internet perspective", pp. 469-474, en *Swiss Political Science Review*. 17:4.

- DOWNING, John; VILLAREAL FORD, Tamara; GIL, Gèneve y STEIN, Laura. 2001. *Radical Media: Rebellious Communication and Social Movements*. California: Sage Publications.
- DOWNING, John. 1984. *Radical Media: The political experience of alternative communication*. Boston: South End Press.
- EARL, Jennifer. 2006. "Pursuing Social Change online. The Use of Four Protest Tactics on the Internet", 362-377, en *Social Science Computer Review*. 24.
- EARL, Jennifer, HUNT, Jayson, GARRETT, Kelly. 2014. "Social movements and the ICT revolution". pp. 359-383, in van der Heijden, H.A. 2014. (Ed.), *Handbook of political citizenship and social movements* Cheltenham: Edward Elgar.
- EARL, Jennifer, KIMPORT, Katrina. 2014. *Current Research on Information Technologies and Society*. New York: Taylor & Francis.
- FERNÁNDEZ PRADOS, Juan Sebastián. 2012. "Ciberactivismo: Conceptualización, hipótesis y medida", pp. 631-639, en *ARBOR, Ciencia, Pensamiento y Cultura*. 188:756
- GAMSON, William A. 2007 (2004). "Bystanders, Public Opinion, and the Media", pp. 242-261, en SNOW, David A.; SOULE, Sarah A. y KRIESI, Hanspeter. *The Blackwell Companion to Social Movements*. Malden: Blackwell Publishing.
- GAMSON, William A., FIREMAN, Bruce y RYTINA, Steven. 1982. *Encounters with Unjust Authority*. Dorsey Press. Homewood.
- GARRETT, Kelly. 2006. "Protest in an Information Society: A Review of Literature on Social Movements and New ICTs", pp. 202-224, en *Information, Communication and Society*, 9:2.
- GEERT, Lovink. 2003 (2002). *Dark Fiber*. MIT Press.
- GERBAUDO, Paolo. 2012. *Tweets and the streets: Social media and contemporary activism*. London: Pluto Press.
- GERBAUDO, Paolo. 2014. "Populism 2.0", pp. 16-67, in FUCHS, Christian, TROTTIER, Daniel. (Eds.). *Social media, politics and the state: Protests, revolutions, riots, crime and policing in the age of Facebook, Twitter and YouTube*. London: Routledge.
- GERBAUDO, Paolo y TRERÉ, Emiliano. 2015. "In search of the 'we' of social media activism: introduction to the special issue on social media and protest identities", pp. 865-871, in *Information, Communication & Society*, 18:8.
- GILLAN, Kevin, PICKERILL, Jenny y WEBSTER, Frank. 2008. *Anti-war Activism. New Media and protest in the Information Age*. Hampshire: Palgrave Macmillan.
- GITLIN, Todd. 1980. *The Whole World is Watching. Mass media in the making & unmaking of the new left*. Berkeley: University of California Press.
- HARA, Noriko, y DONEY, Jylisa. 2015. "Social construction of knowledge in Wikipedia". *First Monday*, 20: 6.
- HARA, Noriko, y HUANG, Bi-Yung. 2011. "Online social movements", pp. 489-522, en *Annual Review of Information Science & Technology*, 45.
- HARO, Carmen, y SAMPEDRO, Víctor. 2011. "Activismo político en Red: del Movimiento por la Vivienda Digna al 15M", pp. 167-185, en *Teknokultura. Revista de Cultura Digital y Movimientos Sociales*. 8:2.

- HOWARD, Philip N, y HUSSAIN, Muzammil M. 2013. *Democracy s Fourth Wave? Digital Media and the Arab Spring*. Oxford University Press.
- HUNT, Scott; BENFORD, Robert, y SNOW, David. 1994. "Marcos de acción colectiva y campos de identidad en la construcción social de los movimientos". pp. 221-249 en, LARAÑA Enrique, y GUSFIELD Joseph (eds). 1994. *Los nuevos movimientos sociales. De la ideología a la identidad*. Madrid: CIS.
- IBARRA, Pedro. 2005. *Manual de la sociedad civil y movimientos sociales*. Madrid: Síntesis.
- JIMÉNEZ, Manuel, y CALLE, Ángel. 2012. "Entre la transformación y la continuidad. Los usos de Internet en el movimiento de justicia global en España", pp. 767-780, en ARBOR. *Ciencia, Pensamiento y Cultura*. 188:756.
- JURIS, Jeff. 2004. "Indymedia. De la contrainformación a la utopía informacional", pp. 154-177, en MARÍ, Víctor (coord.). 2004. *La red es de todos. Cuando los movimientos sociales se apropian de la red*. Madrid: Editorial Popular.
- JURIS, Jeffrey. 2008. *Networking futures. The movements against corporate globalization*. Duke University Press.
- JURIS, Jeffrey S., BUSHHELL, Erica G., J. MATTHEW JUDGE, Meghan Doran, LUBITOW, Amy, MACCORMACK, Bryan, y PRENER, Christopher. 2014. "Movement Building and the United States Social Forum", pp. 328-348, en *Social Movement Studies: Journal of Social, Cultural and Political Protest*, 13:3.
- KALDOR, Mary. 2005. *La sociedad civil global: Una respuesta a la guerra*. Barcelona: Tusquets.
- KAVADA, Anastasia. 2015. "Creating the collective: social media, the Occupy Movement and its constitution as a collective actor", pp. 872-886, in *Information, Communication & Society*, 18:8.
- KLANDERMANS, Bert. 1994. "La construcción social de la protesta y los campos pluriorganizativos", pp. LARAÑA, Enrique, GUSFIELD, Joseph (ed). *Los Nuevos Movimientos Sociales. De la Ideología a la Identidad*. Madrid: CIS.
- LARAÑA, Enrique. 1999. *La construcción de los movimientos sociales*. Alianza Editorial. Madrid.
- LEIZEROV, Sagi. 2000. "Privacy Advocacy Groups Versus Intel. A Case of Study of How Social Movements Are Tactically Using the Internet to Fight Corporations", pp. 461-483, en *Social Science Computer Review*. 18:4.
- LÓPEZ, Sara, y ROIG, Gustavo. 2006. "Del tam-tam al doble click. Una historia conceptual de la contrainformación", pp. 15-44 en VV. AA. 2006. *Ciberactivismo: sobre usos políticos y sociales de la red*. Barcelona: Virus.
- LÓPEZ, Sara; ROIG, Gustavo, y SÁDABA, Igor. 2003. *Nuevas tecnologías y participación política en tiempos de globalización*. Bilbao: HEGOA.
- LÓPEZ, Sara. 2007. "Jóvenes, Internet y movimiento antiglobalización: usos activistas de la nuevas tecnologías", pp. 183-199, en *Revista de Estudios de Juventud*. 76.
- MARCO DE, Stefano y ROBLES, José M. 2011. "Acción colectiva en internet: el surgimiento del movimiento social republicano de Beppe Grillo", pp. 75-93, en *Política y sociedad*. 48 (1).

- MARGOLIS, Michael, y MAUSER, Gary A. 1989. *Manipulating Public Opinion: Essays on Public Opinion As a Dependent Variable*. Brooks/Cole Publishing Company.
- MARÍ, Samuel, y PELÁEZ, Carlos. 2004. “Los movimientos sociales en la red. Webgrafía para navegantes”, pp. 257-273, en MARÍ, Víctor (coord.). 2004. *La red es de todos. Cuando los movimiento sociales se apropian de la red*. Madrid: Editorial Popular.
- MARÍ, Víctor. 2007. “Contra la evaporación de la dimensión política de la comunicación. Movimientos sociales, ONG y usos de Internet”, pp. 453-471, en *Zer*. 22.
- MARÍ, Víctor. 2012. “Reflexión crítica sobre los indicadores utilizados para la medición de los usos sociales de Internet”. pp. 61-71 en *Enl@ce Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*. 9: 1.
- MARTÍN ALGARRA, Manuel. 2009. “La comunicación como objeto de estudio de la teoría de la comunicación”, pp. 151-172, en *Análisi*, 38.
- MARTÍNEZ, Andrómeda. 2014. “Movilizaciones sociales en la era de internet, #yo soy 132, una mirada a las nuevas prácticas de protesta”, pp. 1708-1719, en *Estudios de Juventud y Comunicación*, 1.
- MATTONI, Alice y TRERÉ, Emiliano. 2014. Media practices, mediation processes, and mediatization in the study of social movements, pp. 252- 271, en *Communication Theory*. 24: 3.
- McADAM, Doug, RUCHT, Dieter. 1993. “The Cross-National Diffusion of Movement Ideas”, pp. 56-74. *Annals of the American Academy of Political and Social Science*. 558.
- McADAM, Doug; D. McCARTHY, John, y ZALD, Mayer. 1999 (1996). “Oportunidades, estructuras de movilización y procesos enmarcadores: hacia una perspectiva sintética y comparada de los movimientos sociales”, pp. 21-47, en McADAM, Doug; McCARTHY, John D., y ZALD, Mayer (eds.). *Movimientos sociales, perspectivas comparadas: oportunidades políticas, estructuras de movilización y marcos interpretativos culturales*. Madrid: Itsmo.
- McADAM, Doug. 1982. *Political Process and the Development of Black Insurgency, 1930-1970*. Chicago: University of Chicago Press.
- McADAM, Doug. 1988. *Freedom Summer*. Nueva York: Oxford University Press.
- McCARTHY, John D. 1999 (1996). “Adoptar, adaptar e inventar límites y oportunidades”, pp. 205-220, en McADAM, Doug; McCARTHY, John D., y ZALD, Mayer (eds.). *Movimientos sociales, perspectivas comparadas: oportunidades políticas, estructuras de movilización y marcos interpretativos culturales*. Madrid: Itsmo.
- McCAUGHEY, Marta, y AYERS, Michael D. (eds.). 2003. *Cyberactivism: online activism in theory and practice*. New York: Routledge.
- MELUCCI, Alberto. 1989. *Nomads of the Present. Social Movements and Individuals Needs in Contemporary Society*. Londres: Hutchinson Radius.
- MELUCCI, Alberto. 2001. *Vivencia y convivencia. Teoría social para una era de la información*. Madrid: Trotta.
- MONTERDE, Arnau, CALLEJA-LÓPEZ, Antonio, AGUILERA, Miguel, BARANDIARAN, Xavier, POSTILL, John. 2015. “Multitudinous identities: a qualitative and network analysis of the 15M collective identity”, pp. 930-950, en *Information, Communication & Society*, 18:8.

- MYERS, Daniel. 1994. "Communication Technology and Social Movements: Contributions of Computer Networks to Activism", pp. 250-260, en *Social Science Computer Review* 12, 2.
- ORTIZ, Rocío. 2010. *Los cibermovimientos sociales. Una nueva categoría de movimiento social en la era de Internet*. Tesina inédita. Universidad de Navarra.
- ORTIZ, Rocío. 2014. *Los cibermovimientos sociales. Nuevas oportunidades comunicativas en la era de Internet y de la Web social, nuevas posibilidades de transformación democrática*. Tesis doctoral inédita. Universidad de Navarra.
- ORTIZ, Rocío. 2015. "Los cibermovimientos sociales. Un nuevo entorno comunicativo para la movilización en la era de Internet", pp. 305- 330, en CASTELLÓN, Lucía y GUILLIER, Alejandro. (coords). *Comunicación, Redes y Poder*. Santiago: RIL Editores.
- PASSY, Florence. 2003. "Social Networks Matter. But How?" pp. 21-48, en DIANI, Mario y McADAM, Doug. 2003. *Social Movements and Networks: Relational Approaches to Collective Action*. Oxford: OUP Oxford. pp. 23-24.
- PICKARD, Victor. 2006. "Assesing the Radical Democracy of Indymedia: Discursive, Technical, and Institutional Constructions", pp. 19-38, en *Critical Studies in Media Communication*. 23 (1).
- PICKERILL, Jenny. 2003. *Cyberprotest: environmental activism online*. Manchester: Manchester University Press.
- PICKERILL, Jenny, KRINSKY, John, GRAEME, Hayes, GILLAN, Kevin, DOHERTY, Brian. 2015. *Occupy! A global movement*. Routledge. London.
- RHEINGOLD, Howard. 2004 (2002). *Multitudes inteligentes. La próxima revolución social*. Barcelona: Gedisa.
- RIECHMANN, Jorge, y FERNÁNDEZ BUEY, Francisco. 1994. *Redes que dan libertad*. Barcelona: Paidós.
- ROMANOS, Eduardo y SÁDABA, Igor. 2014. "La evolución de los marcos (tecno) discursivos del movimiento 15M y sus consecuencias", pp. 15-36, en *Empiria: Revista de metodología de ciencias sociales*, 32.
- RUCHT, Dieter. 2001. "Transnacionalización de los movimientos sociales", pp. 341-360, en MÁIZ, Ramón (ed). 2001. *La construcción de Europa, Democracia y Globalización*. Universidad de Santiago de Compostela.
- RUCHT, Dieter. 2004. "The quadruple 'A'. Media strategies of protest movements since the 1960s", pp. 30-56, en VAN DE DONK, Win; LOADER, Brian D.; NIXON, Paul G., y RUCHT, Dieter. 2004. *Cyberprotest. New Media, Citizens and Social Movements*. New York: Routledge.
- RUTCH, Dieter. 1996. "El impacto de los contextos nacionales sobre la estructura de los movimientos sociales: un estudio comparado transnacional y entre movimientos", pp. 262-287, en McADAM, Doug; McCARTHY, John D., y ZALD, Mayer (eds.). *Movimientos sociales, perspectivas comparadas: oportunidades políticas, estructuras de movilización y marcos interpretativos culturales*. Madrid: Itsmo.

- SÁDABA, Igor. 2002. "Nuevas tecnologías y política. Acción colectiva y movimientos sociales en la sociedad de la información". En: <http://goo.gl/Pdqvi1> [15/09/2015]
- SÁDABA, Igor y ROIG, Gustavo. 2004. "Nodo50. Territorio virtual para los movimientos sociales y la acción política", pp. 195-234, en, MARÍ, Víctor (coord.). 2004. *La red es de todos. Cuando los movimiento sociales se apropian de la red*. Madrid: Editorial Popular.
- SÁDABA, Igor. 2012. "Acción colectiva y movimientos sociales en las redes digitales. Aspectos históricos y metodológicos", pp. 781-794, en ARBOR. *Ciencia, Pensamiento y Cultura*. 188:756.
- SAMPEDRO, Víctor (ed). 2005. *13-M. Multitudes on-line*. Madrid: La Catarata.
- SAMPEDRO, Víctor. 2014. "Ciberactivismo. De Indymedia a Wikileaks y de Chiapas al Cuarto Poder en Red", pp. 94-96, en *Telos: Cuadernos de comunicación e innovación*, 98.
- SCOLARI, Carlos. 2008. *Hipermediaciones. Elementos para una Teoría de la Comunicación Digital Interactiva*. Barcelona: Gedisa.
- SEGERBERG, Alexandra, BENNETT, Lance. 2011. "Social Media and the Organization of Collective Action: Using Twitter to Explore the Ecologies of Two Climate Change Protests", pp. 197-215, en *The Communication Review*, 14. pp. 203-207.
- SHIRKY, Clay. 2008. *Here Comes Everybody. The Power of Organizing Without Organizations*. London: Penguin books.
- SNOW, David A. y BENFORD, Robert D. 1988. "Ideology, Frame Resonance, and Participant Mobilization", pp. 197-217., en KLANDERMANS, Bert, KRIESI, Hanspeter y TARROW, Sidney. *From Structure to Action Social Movement Participation Across Cultures*. JAI Press. Greenwich.
- SNOW, David; ROCHFORD, E. Burke; WORDEN, Steven K. y BENFORD, Robert D. 1986. "Frame Alignment Processes, Micromobilization and Movement Participation", pp. 464-481, en *American Sociological Review*. 2.
- SOULE, Sarah A. 2007 (2004). "Diffusion Processes within and across Movements", pp. 294-310, en SNOW, David A., SOULE, Sarah A. y KRIESI, Hanspeter. *The Backwell Companion to Social Movements*. Malden: Blackwell Publishing.
- SURMAN, Mark, y REILLY, Katherine. 2005 (2003). "Apropiarse de Internet para el cambio social. Hacia un uso estratégico de las nuevas tecnologías por las organizaciones transnacionales de la sociedad civil", pp. 1-93, en *Cuadernos de trabajo de Hegoa*. 38.
- TARROW, Sidney. 1997 (1994). *El poder en movimiento: los movimientos sociales, la acción colectiva y la política*. Madrid: Alianza.
- TASCÓN, Mario, y QUINTANA, Yolanda. 2012. *Ciberactivismo. Las nuevas revoluciones de las multitudes conectadas*. Madrid: Catarata.
- TAYLOR, Verta, VAN DYKE, Nella. 2007 (2004). "Get up, Stand up": Tactical Repertoires of Social Movements", pp. 262- 293, en SNOW, David A., SOULE, Sarah A. y KRIESI, Hanspeter. *The Backwell Companion to Social Movements*. Backwell Publishing: Malden.

- THEOCHARIS, Yannis., LOWE, Will., VAN DETH, Jan, & GARCÍA-ALBACETE, Gema. 2015. "Using Twitter to mobilize protest action: Online mobilization patterns and action repertoires in the Occupy Wall Street, Indignados, and Aganaktismenoi movements, pp. 202-220, en *Information, Communication & Society*, 18: 2.
- THOREAU, Henry David. 2008 (1849). *Del deber de la desobediencia civil*. Medellín: Pi.
- TILLY, Charles. 1986. *The Contentious French*. Londres: Harvard University Press.
- TILLY, Charles. 1995. *Las revoluciones europeas, 1492-1992*. Barcelona: Crítica.
- TORET, Javier (coord). 2013. *Tecnopolítica: la potencia de las multitudes colectadas. El sistema red 15M, un nuevo paradigma de la política distribuida*. Barcelona: UOC.
- TORVALDS, Linus. 2002. Prólogo: "¿Por qué el hacker es como es? La ley de Linus", pp. 15- 23, en HIMANEN, Pekka. 2002. *La ética del hacker y el espíritu de la era de la información*. Barcelona: Destino.
- TURNER, R. H., y KILLIAN, L. M. 1972. *Collective Behaviour*. New Jersey: Prentice-Hall.
- UGARTE, David de. 2007. *El poder de las redes. Manual ilustrado para personas, colectivos y empresas abocados al ciberactivismo*. Barcelona: El cobre.
- VACCARI, Cristian; CHADWICK, Andrew; O'LOUGHLIN, Ben. 2015. "Dual Screening the Political: Media Events, Social Media, and Citizen Engagement", pp. 1041-1061, in *Journal of Communication*, 65: 6.
- VAN DIJK, Jan. 2006. *The Network Society: Social Aspects of the New Media*. London: Sage.
- VAN LAER, Jeroen y VAN AELST, Peter. 2009. "Cyber-protest and civil society: the Internet and action repertoires in social movements". pp. 230- 254, en JEWKES, Yvonne y YAR, Majid. *Handbook of Internet Crime*. UK: Willan Publishing.
- VEGH, Sandor. 2003. "Classifying forms online activism. The case of cyberprotests against the World Bank", pp. 71-95, en McCaughey, Marta, y Ayers, Michael D. (eds.). 2003. *Cyberactivism: online activism in theory and practice*. New York: Routledge.
- WRAY, Stefan. 1998. "Electronic Civil Disobedience and the World Wide Web of Hacktivism: A Mapping of Extraparliamentarian Direct Action Net Politics". *New York University*: 13.
- WRAY, Stefan. 2006. "El Electronic Disturbance Theater y la desobediencia civil electrónica", pp. 287-290, en VV. AA. 2006. *Ciberactivismo: sobre usos políticos y sociales de la red*. Barcelona: Virus.

ROCÍO ORTIZ GALINDO es doctora en Comunicación por la Universidad de Navarra (2014) y licenciada en Periodismo por la Universidad Complutense de Madrid (2007). Ha sido profesora de Sociología en Comunicación en la Universidad Internacional de Cataluña (2013-2015) y Personal Investigador en Formación en la Universidad de Navarra (2008-2012). En la actualidad (2016) es investigadora independiente en Irlanda. Sus trabajos se centran en el campo de los cibermovimientos sociales y las transformaciones en la democracia del siglo XXI.

Recibido: 01/10/15

Aceptado: 11/05/16