

# Hacia la construcción de una metodología para el estudio de las “comunidades virtuales”

*Edgar Gómez\**

Cada sociedad humana tiene su propia forma, sus propios propósitos, sus propios significados... la sociedad creciente está ahí y también está hecha y rehecha en cada mente individual.

RAYMOND WILLIAMS

El reto básico en la investigación es la creatividad, la capacidad de configurar posibilidades a partir de posibilidades.

JESÚS GALINDO

## ¿Por qué estudiar la internet o las nuevas tecnologías?

La radio podría ser el más formidable aparato de comunicación que pueda imaginarse para la vida pública, un enorme sistema de canalización o, más bien, podría serlo si supiese no sólo emitir, sino también recibir, no sólo hacer escuchar al auditor, sino hacerlo hablar, no aislarlo, sino ponerlo en relación con los demás [Bertold Brecht, 1932].

Esta posibilidad ya no es técnicamente una barrera (en ese tiempo tampoco lo era) y en el inicio del siglo XXI los alcances y las posibilidades de la tecnología son enormes, al grado que el tiempo y el espacio se están reconfigurando en nuevos conceptos (*cf.* Bakis, 1991). Quizá la tecnología de la comunicación, con la internet en el centro de la discusión, no

\* Universidad Autónoma de Colima.

sea en la mayoría de sus usos un medio de comunicación horizontal y democrático como alaban algunos y quizá esta polarización entre los detractores y los defensores de la tecnología siga extendiéndose como ha venido haciéndolo desde siglos atrás (baste recordar en comunicación a los apocalípticos y a los integrados). Sin embargo, es importante tomar responsabilidad en la construcción de un entendimiento sobre los cambios que están generando las llamadas nuevas tecnologías; su estado actual, su uso y potencial (*cf.* Gómez y García, 2000). Estoy de acuerdo con Steve Jones, uno de los principales estudiosos de las comunidades virtuales:

La internet no es sólo una tecnología sino un motor de cambio social, uno que ha modificado hábitos de trabajo, de educación, relaciones sociales en general, y, quizá lo más importante, nuestras esperanzas y sueños.

Y por ello, la elaboración de esta propuesta se basa en la convicción de que esas esperanzas y sueños, al conocerse y potenciarse, puedan hacer de la internet un medio mejor que los que hasta ahora hemos tenido.

### Perspectiva general

Parece existir un problema en la investigación en ciencias sociales, y en específico en la investigación sobre comunicación, y es el hecho de que los objetos de estudio se mueven más rápido de lo que lo hacen las personas dedicadas a estudiarlos (*cf.* Fuentes, 1987). Con ello me refiero no sólo al desfase entre las innovaciones técnicas y los recursos (tanto económicos como teórico-metodológicos) para seguir las en el análisis, sino a la carencia de instrumentos adecuados, lo que señala Lourdes Arizpe como limitante de la ciencia social empírica:

[ya que] sus instrumentos están adaptados a los temas ya estudiados anteriormente, lo que hace difícil el abordar nuevos temas [1995:82].

Por ello, la autora habla de la necesidad de “una ciencia social creativa, rigurosa y eficaz”. Esto es especialmente cierto cuando nos referimos a las nuevas tecnologías de la comunicación. Como lo apuntan Rice y Williams:

Los nuevos medios necesitan ser incluidos en la investigación sobre comunicación tradicional, pero es necesario ver esas teorías de manera no tradicional... El simplemente aplicar teorías y métodos existentes al estudio del fenómeno que significa internet, no es una forma satisfactoria de construir nuestro conocimiento de la internet como un medio social [en Jones, 1999:x].

En los estudios sobre comunicación nos encontramos demasiado a menudo con que las elecciones metodológicas se han hecho mucho antes de determinar los objetivos y fines de la investigación, por lo que las metodologías se convierten en soluciones en busca de problemas [Jensen, 1993:15].

En este sentido, se debe arriesgar ante la complejidad existente; plantear, proponer y modificar a cada paso una o varias metodologías partiendo de una base. Y en concordancia con González (1997), establecer objetos de conocimiento e instrumentos *ad hoc* que tomen en cuenta realidades nacionales y regionales. Por ello, esta propuesta es un primer acercamiento a una metodología que, con rigurosidad científica, sin que esto signifique una estructura cuadrada y rígida, aborde desde diversas perspectivas el fenómeno de las comunidades virtuales,<sup>1</sup> teniendo como base la búsqueda crítica de una comprensión sobre estos espacios cibernéticos a partir de los sujetos virtuales y su desenvolvimiento en el proceso de construcción de dicha comunidad.

Existen varios textos sobre las comunidades virtuales o que tocan el tema, aunque la mayoría de escritos sobre ellas son ensayos periodísticos o personales (Rheingold, 1994; Trejo Delarbre, 1996; Cebrián, 1998), incluso, más preocupante, textos hechos por líderes de empresas e instituciones de desarrollo de tecnología (Gates, 1996; Negroponte, 1995; Dertouzos, 1997). Algunos más, publicados en periódicos o revistas, son acercamientos por demás valiosos por su preocupación en torno al tema pero que en su mayoría no pasan de una opinión personal o del sentido

<sup>1</sup> Este texto no pretende aclarar la discusión sobre si el uso del término "comunidad virtual" es el más adecuado para estos sistemas de Comunicación Mediada por Computadora (CMC). Sin embargo, referencias importantes se pueden encontrar en Gómez (1999), Rheingold (1994), Ward (1999) y Castells (2001).

común, teniendo como resultado una visión limitada y sin representatividad alguna. Castells lo deja muy claro:

El mundo de la investigación académica no ha conseguido ponerse al día de los “cómos”, los “qués” y los “porqués” de la sociedad y la economía basadas en internet, con una adecuada producción de estudios empíricos. Aprovechando este relativo vacío de investigaciones fiables, la ideología y el chismorreo han sesgado nuestra comprensión de esta dimensión fundamental de nuestras vidas, como suele ocurrir en los periodos de rápidos cambios sociales [Castells, 2001:17].

Se deduce entonces la importancia que guarda la búsqueda empírica en este proceso de conocimiento-entendimiento, como señala Bulmer:

La teoría sin la comprobación en la realidad puede ser una barrera creciente y un ejercicio sin fruto, más parecido a la teología medieval que a la moderna ciencia social [en Lozano (en prensa)].

Dentro de los estudios académicos, han sido distintos enfoques metodológicos los que han guiado estas reflexiones, yendo desde lo cuantitativo a lo cualitativo.

Sin un afán de organizar taxonómica y exhaustivamente las metodologías utilizadas, trabajo por demás inalcanzable en este ensayo, ya que “la investigación de los sistemas de comunicación mediada por computadora refleja una variedad de paradigmas de diversas disciplinas, distinciones tecnológicas y acercamientos de evaluación” (Rice, en Jones, 1999:XI), se nombran algunas como ejemplo de las diferentes propuestas metodológicas: Sproull y Kiesler (1986) establecieron un análisis de carácter organizacional en una red electrónica para fines laborales; Kiesler, Siegel y McGuire (1991) desarrollaron un experimento en laboratorio comparando la comunicación cara a cara y la mediada por computadora; Walther (1992, 1994) desarrolló un metanálisis sobre los estudios previos en el tema. Danet (1996) realizó un estudio desde la perspectiva de los estudios de género; Bechar (1996) y Gómez (1999) establecieron un análisis de contenido de los *nicks*<sup>2</sup> de los participantes de dos sistemas de comunicación mediada

<sup>2</sup> Abreviatura de nicknames (apodos) es decir, los nombres que escogen los usuarios para su personalidad en dichos sistemas.

por computadora. Por su parte, Reid (1995), Baym (1992) y Pacagnella (1997) elaboraron estudios etnográficos en diversos sistemas de comunicación mediada por computadora.

Ahora bien, los estudios sobre comunicación mediada por computadora se han desarrollado en diversos sistemas; IRC<sup>3</sup> (Bechar, 1995; Reid 1991), MUDs<sup>4</sup> (Bruckman, 1992; Reid, 1995), Usenets<sup>5</sup> (McLaughlin, Osborne y Smith, 1995; Baym, 1992), BBSS<sup>6</sup> (Gómez, 1999), etcétera.

Como se puede ver, la amplia gama de estructuras metodológicas que abordan el fenómeno nos deja en un terreno de continua exploración y búsqueda. No existe una metodología que sirva para dar una explicación total a la complejidad de las estructuras sociales basadas en la Comunicación Mediada por Computadora (CMC). Sin embargo, parece ser (acorde con la investigación en general) que se tiende a establecer metodologías compuestas (o trianguladas, como se ha dado en llamarlas), que "dan como resultado una visión integrada que se concentra en un fenómeno social particular" (Sudweeks y Simoff, 1999:37). En éstas, uno de los componentes esenciales es el análisis etnográfico o, como se suele llamar, "ciberetnográfico" o "ciberantropológico", siendo obvia e interesante la herencia de la antropología y la sociología en los estudios de comunicación (Killer y Kleinman, 1997; North, 1994).

Por ello, esta propuesta se basa en una metodología compuesta que aborde el fenómeno desde diversos ángulos y que tenga como centro el elemento etnográfico, en concordancia con Williams, Rice y Rogers (1988:15), quienes proponen "que los investigadores de los nuevos medios deberían considerar métodos alternativos, incluso múltiples y el intentar una triangulación de los mismos", ya que una triangulación:

<sup>3</sup> Internet Relay Chat (la traducción sería como "turnos para charlar por internet"), quizá el primer sistema de comunicación sincrónico y que por mucho tiempo fue el sistema con más éxito entre los usuarios.

<sup>4</sup> *Multi User Domain* (Dominio Multi Usuario). Aunque algunas personas dicen que la D es por *Dungeon* (calabozo). Estos sistemas son "mundos virtuales" que los usuarios crean a partir del uso de comandos o lenguajes de programación.

<sup>5</sup> Redes de usuarios, estos sistemas son como discusiones en línea (asincrónicas) sobre tópicos específicos, los hay de todo tipo aunque los más comunes son los referentes a computadoras y sexo.

<sup>6</sup> *Bolletín Board System* (tablero de avisos electrónicos) quizá la primer forma de CMC sincrónica y asincrónica fuera del correo electrónico.

Puede estimular usos ingeniosos de métodos de investigación conocidos, pudiendo ayudar así a develar dimensiones inesperadas del área de investigación. En otro caso, dada una reflexión teórica y metateórica adecuada sobre el rango de cada serie de datos y hallazgos, podría, a veces, prever más confianza en las conclusiones de los estudios cualitativos [Jankowski y Wester, 1993:79].

### Preparando el viaje. Algunas consideraciones previas

Un punto de partida que nos acerque a las comunidades virtuales puede ser equipararlas con las “comunidades de interpretación” (al entendimiento de Martín Barbero (en línea) y Benassini (1998), o con las llamadas “comunidades imaginadas” (Anderson, 1991). Por ello, considero que el estudio de las mismas debe hacerse sobre una en particular más que intentar una explicación sobre los sistemas en general, ya que, aunque varios tengan incluso la misma estructura, funciones o usuarios en común, al interior las dinámicas y estructuras sociales son particulares a cada uno de ellos. De esta manera, se busca llegar a una comprensión a fondo de un caso particular que pueda en algún momento acercarnos a un entendimiento adecuado y total del sistema para así tener bases más sólidas para el estudio de los demás (*cf.* Gómez, 1999). La elección del sistema tendrá que ver con los intereses específicos del investigador, y esto dependerá de si quiere centrarse en las capacidades tecnológicas de cierto sistema, en las temáticas discutidas, en la estructura del mismo o en los usuarios (o en cualquier combinación de éstas).

Por otro lado, y como segundo paso básico, se tiene que delimitar el eje sobre el cual girará el estudio, es decir, aquel(los) tema(s) que resuman los intereses específicos del investigador. En el caso de mis trabajos en particular, estos ejes han sido: identidad, comunicación y socialización. Ahora bien, es común que en la inercia de la investigación surjan inquietudes sobre otras temáticas que igualmente merecen atención e interés. Son las tentaciones científicas que se tienen que evitar, ya que un objeto de estudio tan amplio y complejo puede convertirse en un laberinto de inquietudes y dudas que hagan que el impulso inicial se vea desgastado, e incluso congelado, en ese empeño por aprehender y tratar de entenderlo todo.

Se plantea entonces una estructura metodológica que permita conocer el fenómeno en cuatro niveles:

*La comunidad virtual desde la realidad. El mapa básico*

Sería un error el esperar analizar los sistemas de comunicación mediada por computadora como una unidad autónoma y separada de su referente y base en la sociedad real como algunos autores proponen (Ward, 1999; Paccagnella, 1997). Si bien lo virtual es independiente de lo real en el sentido de que propone sus propios mecanismos sociales de poder, identidad, comunidad y comunicación, no podemos, ni debemos, olvidar que más allá de los personajes gestados en las pantallas hay personas sentadas frente a distintos tipos de computadora, en lugares muy diversos y con un "capital cultural" que puede ser radicalmente diferente. Esto es importante ya que, y sobre todo, estudiando dichas comunidades en países de Latinoamérica o en cualquier otro país en vías de desarrollo se puede caer en la falacia de no tomar en cuenta las condiciones socio-económicas y culturales que llevaron a los miembros de dichas comunidades a pertenecer a ellas, y con ello tener conclusiones erróneas acerca del acceso y la democracia en internet, como apunta Kember: "El ciberespacio es el lugar donde las jerarquías de las relaciones sociales se ven intensificadas" (1998:367), y aunque su crítica va dirigida a la relación entre los géneros, señalando que los esquemas masculinos y patriarcales se siguen reproduciendo en el ciberespacio, en realidad esta misma reflexión se puede extrapolar a diversas desigualdades en el mundo que el ciberespacio, más que solucionar, posibilita (acceso tecnológico, conocimiento de las herramientas, e incluso raza o nacionalidad, sin olvidar el idioma). En contraste, Ward (1999) y Reinghold (1994) apuntan que la ausencia de elementos visuales y auditivos trae como consecuencia una horizontalidad en las relaciones humanas mediadas por la computadora. El conocer empíricamente estas cuestiones permitiría (y es el deseo de esta propuesta) encontrar signos comunes que permitan la continuación (o inicio) de un proyecto comunicacional-informático acorde con las necesidades y posibilidades de las naciones y sus habitantes. Es decir, a partir del conocimiento de ellos, poder implementar sistemas de comunicación mediada por computadora que tengan éxito entre los usua-

rios, que sean pertinentes y estén acordes con proyectos educativos, gubernamentales, etcétera. Al respecto, Galindo apunta:

Investigar no es solamente *conocer* desde cierta perspectiva, también es *hacer* en el sentido de las posibilidades que abre el proceso de observación reflexiva que tanto el investigador como los otros actores sociales promueven en su acción comunicativa [1998:12].

Por ello, es importante trazar un mapa para ubicar el estado general de la tecnología; su inserción, uso y apropiación por parte de la población para de ahí revisar lo micro, que ha sido uno de los cuestionamientos a los Estudios Culturales, ya que éstos están “siempre jugando en una doble pista. Sobre todo cuando se desconectan de lo estructural, social o económico” (Ford, 1999: 291). Esta crítica también se encuentra en otros autores como Jankowski y Wester (1993).

Datos como el número de usuarios de internet por género y edad, el desarrollo de la industria computacional, el crecimiento de los servidores y redes y las vías de acceso son importantes para establecer un panorama general de nuestro objeto de estudio:

[ya que] Si bien lo micro es un dispositivo fundamental en la elaboración de hipótesis y conjeturas, y aun en la exploración de los conflictos estructurales, puede transformarse en una coartada cuando no es acompañado de lecturas del mismo objeto desde otras escalas [Ford, 1999:292].

Ahora bien, centrándonos en el sistema a analizar, una vez escogido cuál será, es importante intentar conseguir un “censo” de población. Esto es, la cantidad de personas inscritas en el sistema y de preferencia sus datos (sexo, lugar de conexión, tiempo de uso del sistema, usos de él). Si bien estos datos pueden ser complicados de conseguir, dicha dificultad provendrá más del hecho de los contactos que se tengan con los administradores que de la dificultad de generar la información, ya que la mayoría de sistemas tiene este registro. Estos datos cumplen la misma función que los primeros, sólo que se circunscriben al espacio específico a investigar. Si bien no podemos establecer una correlación entre estas dos matrices, sí tenemos con ello dos niveles de acercamiento al objeto de estudio, ambos cuantitativos y referenciales. Un dato más que puede resultar



útil en aquellos sistemas que tienen divisiones en forma de foros es el de contabilizar los mensajes dentro de una selección aleatoria de días. Con ello, se pueden saber las temáticas más y menos recurridas y la cantidad de mensajes generados para cada una de ellas. Una vez recopilado este material se pueden cruzar variables que nos aporten datos concretos, como el uso del sistema por sexo o género, los hábitos de conexión, la densidad de conexión, etcétera.

*La comunidad virtual desde la virtualidad.  
Análisis de contenido y observación participante*

La observación participante constante del sistema es un elemento básico para llegar a una compenetración y sensibilización tanto con las posibilidades tecnológicas del sistema como con el uso de dichas herramientas para el objeto a estudiar. Es importante que antes de documentar las incursiones en el campo se conozca a fondo el sistema, sus características, posibilidades y limitaciones. Una vez que ya se "navega" por el sistema con naturalidad es posible comenzar a estudiarlo sin la problemática que acarrea el ser *newbie* (para utilizar un término propio del argot de la comunicación mediada por computadora, es decir, aquellos que todavía no saben utilizar las posibilidades técnicas de algún sistema de comunicación mediada por computadora o que recién entran a uno). En este momento es importante no involucrarse en interacciones con otros usuarios, ya que es fundamental la "distancia" con el objeto de estudio; de otra manera, esto podría acarrear problemas a la hora del análisis.

Una vez iniciado un proceso de observación, se debe establecer un protocolo para ello; dicho protocolo tiene que tener en cuenta elementos como los horarios a analizar (para saber en qué horarios se conectan qué tipos de personas; por ejemplo, muchos lo hacen en horas laborales desde sus trabajos o escuelas, mientras que otros lo hacen desde su hogar en la noche), los días (existen diferencias entre semana y fin de semana) y también se debe tomar en cuenta el calendario (vacaciones escolares, exámenes, etcétera). Una vez escogido el inicio en el protocolo, se debe calendarizar una selección de días y horas de manera que se cubra toda la gama de posibilidades. Aquí es lógico aclarar el hecho de que, siendo posible la introducción a estos sistemas las 24 horas del día, se deben

cubrir cuotas de horarios, en la mañana, tarde y noche de diferentes días. Una vez obtenido el calendario se comienzan a documentar las entradas en un diario de campo con la estructura de observación-comentarios-análisis. Cabe señalar la conveniencia, dentro de estos estudios, de la posibilidad técnica y la facilidad para “guardar” no sólo las observaciones, sino lo mismo observado (Ward, 1999), ya que cada entrada al sistema puede ser grabada en archivo de manera que se cree un directorio electrónico y así se documenten las entradas para su posterior análisis. Esto es importante, ya que el investigador se puede dar a la tarea de los comentarios y el análisis sin tener que duplicar funciones con el procesamiento escrito de datos que pueden analizarse más tarde cuantas veces se quiera y con mayor detenimiento, siendo cien por ciento fieles a la acción observada, cumpliendo de alguna forma el papel de la cámara de video para las etnografías, como lo señala Stone: “El disquette se ha vuelto el diario de campo del ciberantropólogo. En los ambientes sociales virtuales nada escapa a su visión panóptica” (1995:190).

Un segundo momento de este mismo nivel tiene un referente distinto, ya que se trata de analizar los mensajes de los foros (en el caso de que el sistema se estructure de esta manera; si no, simplemente las conversaciones entre los usuarios). Lo que resulta particularmente interesante de esta parte del análisis es que se puede observar la interacción de personas con distinta jerarquía y grado de apropiación del sistema, y ello podría permitir encontrar mecanismos de socialización, validación, poder, comunicación, apropiación, creación de la identidad, participación, etcétera, por parte de los sujetos en su propio medio y con una observación totalmente transparente.

En este momento, los recursos de metodologías como el análisis de contenido o el textual podrían ser importantes recolectores de datos (*cf.* Lozano, 1994; Wimmer y Dominick, 1987; Haidar, 1998). En lo que se refiere a los sistemas que utilizan foros temáticos,<sup>7</sup> el primer paso es

<sup>7</sup> Cabe aclarar que en un principio la mayoría de sistemas de comunicación mediada por computadora estaban contruidos con base textual y divididos por foros temáticos. Con el avance de la tecnología se establecieron varias comunidades con base gráfica y con estructuras diferentes, por lo que en principio esta propuesta requeriría adaptaciones precisas que tomen en cuenta las variables particulares de cada sistema de comunicación mediada por computadora. O en el último de los casos, que no tengan este segundo nivel de análisis y que se “complementen” dando mayor peso al diario de campo y la investigación cualitativa.

realizar un análisis de contenido utilizando como variable la temática del foro. Para ello se establecen categorías excluyentes que nos permitan conocer la propuesta temática del sistema y así tener un diagnóstico de la oferta y de la organización estructural del sistema. El siguiente paso dentro del análisis son los mensajes enviados a los foros, que resulta el primer contacto con el tercer nivel, que es el de los actores con relación al sistema. Para ello se propone el análisis de un porcentaje de los foros escogidos aleatoriamente,<sup>8</sup> y una vez elegidos, analizar el total de los mensajes (los cuales normalmente aparecen con un máximo de 150). Es preciso aclarar que si bien algunos de los foros tendrán el cien por ciento de los mensajes nuevos, es decir del día, otros más tendrán mensajes acumulados por varios días, semanas e incluso meses, por lo que no es necesaria una composición de la muestra. Sin embargo, se debe escoger una semana de actividad normal (tomando en cuenta las variables de hora, día y fecha mencionadas con anterioridad). La semana es útil en la medida en que es una referencia del uso del sistema y es sólo un complemento del análisis principal que se centra en las personas.

Como se puede ver, con la información recopilada hasta este momento se puede tener una visión "externa" muy completa que permita establecer algunas líneas precisas a seguir en la exploración cualitativa.

*La comunidad virtual desde los sujetos virtuales.  
Etnografía de la virtualidad*

La comunicación directa con participantes del sistema es uno de los ejes centrales de la propuesta, ya que la información recopilada en los primeros dos niveles nos dará un mapa general del sistema, de sus usuarios, y de la relación visible entre ellos. Ahora de lo que se trata es de conocer su interiorización de estos elementos, lo que nos lleva al terreno de la pro-

<sup>8</sup> Dependiendo de la meta del investigador, esta propuesta puede modificarse en función de sus objetivos. Por ejemplo; si lo que se quiere es saber cuáles son los foros de mayor éxito, se tendrían que monitorear todos los foros y escoger para analizar los que tienen mayor número de mensajes (en muchos sistemas aparece este dato en la información de los foros y se indica el número total de mensajes). Si lo que se quisiera fuera analizar una temática específica y la forma en que es tratada, pues los foros correspondientes, etcétera.

fundidad y la especificidad. Para ello se utiliza una construcción metodológica que tiene su base y referencia en la técnica de entrevistas focalizadas y en profundidad, ya que lo que se busca es “el aprendizaje sobre lo que es importante en la mente de los informantes; sus significados, perspectivas y definiciones; el modo en que ellos ven, clasifican y experimentan el mundo” (Taylor y Bogdam, 1986: 114), situación en la que concuerdan también Jankowski y Wester (1993).

Con base en el diario de campo, se establece una bitácora en donde se documenta día y hora de entrada y se registra una lista de las personas en línea en ese momento. Así, se obtiene una estadística de las personas con mayor incidencia en línea al mismo tiempo que el investigador.<sup>9</sup> Una vez teniendo una lista de nombres que aseguran su pertenencia y conocimiento sobre el sistema por tener la mayor frecuencia de conexión, se les envía una invitación a colaborar con el proyecto mediante una entrevista por correo electrónico, dentro del sistema o en algún otro de su preferencia.<sup>10</sup> El siguiente paso consiste en enviar la guía de preguntas, previamente construida con base en los ejes propuestos y los datos recopilados a aquellas personas que aceptan la invitación.

Una vez contestada esta primera parte, se debe hacer hincapié en las respuestas que puedan generar mayor discusión o información para el proyecto. De esta manera, cada una de las entrevistas irá tomando rumbos distintos a la vez que individualizándose y focalizándose en los argumentos propios de cada persona, pero con una base temática común; de ahí la similitud con la técnica de entrevistas focalizadas o en profundidad. Por supuesto hay que tener mucho cuidado con el término, ya que si bien tiene un referente en esta técnica de investigación, la misma naturaleza en la que se lleva a cabo impide el que sea tan rica como la primera. Las diferencias estriban en que estas entrevistas pueden ser asincrónicas y requieren de mayor tiempo, y aunque son más claras y menos redundantes (por el uso de la escritura en lugar del lenguaje oral), traen como consecuencia la pérdida de la riqueza de una interacción presencial, lo cual se

<sup>9</sup> Esta propuesta nuevamente es flexible dependiendo de las necesidades de cada investigación. Ej. Si se busca conocer a los líderes de ciertos foros, a personas que han tenido “relaciones” o “peleas” en la red, etcétera.

<sup>10</sup> También puede darse la situación de entrevista múltiple o una versión electrónica de un “focus group” (*cf.* Ward, 1999).

convierte en una limitante. Sin embargo nuevamente se tiene la ventaja que da el archivo electrónico de ahorrarse la transcripción y reducir con ello el tiempo de "talacha", a la vez que facilita el análisis de datos. Por último, esta técnica tiene la ventaja de ser "natural" ya que es la misma clase de interacción que se tiene en el sistema, como señala Sierra:

El acceso a los entrevistados a través de las redes sociales que configuran su contexto de acción, garantiza a priori una disponibilidad discursiva para la disciplina de la interacción conversacional [1998:313].

Por lo tanto, el lograr un *rapport* o establecer un contacto, y con ello respuestas francas, es sumamente sencillo, característica importante en la situación de entrevista:

La invitación a los potenciales entrevistados a participar en el estudio debe ser precedida por un contacto realizado a través de los canales naturales donde el sujeto desarrolla su actividad, evitando en lo posible una radical ruptura entre los momentos de vida y la elaboración de los discursos hablados en la conversación de la entrevista [*ibid.*:313].

Ward (1999) señala que este recurso permite que la situación de la entrevista sea menos guiada en el sentido de poder del entrevistador sobre el informante y, por ello, que la recolección de datos tenga menos vicios y la comunicación sea más horizontal.

Una vez terminado este proceso, que puede extenderse en meses según el retraso en las respuestas si éstas son por correo electrónico y según la profundidad que se genere, además de la riqueza que se vaya teniendo con cada uno de los elementos trabajados con los informantes, se deben construir matrices con base en los ejes agrupadores y analizar los resultados comparándolos, en un segundo momento, con los resultados del marco general que se había elaborado previamente. Hasta este punto los resultados permiten establecer un análisis profundo y holístico del objeto de estudio, en varias dimensiones.

*La comunidad virtual desde los sujetos reales.  
Etnografía de la realidad*

Una vez concluido el análisis de todos los niveles anteriores y una vez que se tiene ya una estructura cognitiva sobre el objeto de estudio, existe la posibilidad de una “confirmación” de determinados supuestos con la idea de completar el círculo. Una vez analizado el sujeto virtual a partir de su comportamiento, y ya que esbozó una reflexión sobre sí mismo en el terreno virtual, se puede realizar una o varias sesiones de grupo (*focus group*). La utilización de estas sesiones se da como una alternativa viable para el estudio de estos fenómenos dada la complicidad existente entre sus miembros y la sensibilidad específica que les da la pertenencia al mismo sistema. Ésta puede ser una herramienta útil en el entendimiento de los procesos de apropiación e identidad grupal de los asistentes a los sistemas de comunicación mediada por computadora, pero esta vez a partir de los sujetos reales que dan “vida” a los virtuales. Russi, al hablar sobre el nivel metodológico de esta técnica, señala:

A este nivel se le ubica más que nada en la perspectiva estructural. En este sentido, lo que se observan son las relaciones que se dan entre los elementos, o relaciones entre individuos o grupos de individuos que nos reflejan las estructuras sociales. La técnica que mejor representa esta perspectiva, es la de grupos de discusión [...] Las relaciones entre los sujetos de la sociedad se dan a través de la comunicación, y ésta, a su vez, se puede encontrar en la conversación [1998:80].

Más adelante apunala el doble juego formado por el actor en la toma de conciencia sobre los procesos en que “los sistemas sociales crean convenciones dado que son aceptadas por sus integrantes; así como van cambiando normas y costumbres, van alterándose los convencionalismos mediante distintos juegos de sociabilidad; qué se vale y qué no” (*ibid.*:97). Por ello, esta sesión puede ser útil como una forma de confirmación de algunos supuestos previamente construidos por los datos, la observación, las entrevistas y el análisis de los mensajes, con la finalidad de poder corroborar o poner a discusión elementos constantes encontrados en la utilización de las matrices de trabajo.

Es preciso aclarar que se tiene que asegurar la sesión y ser cuidadoso en la selección de las personas; se debe procurar que tengan no sólo mucha experiencia en el sistema sino que incluso hayan ocupado "puestos" como accionistas, consejeros o asesores (en el caso de unos) o como líderes de opinión en otros.

Toda esta información se trabaja nuevamente con el esquema de matrices que contengan los conceptos clave.

Considero que esta propuesta metodológica tiene muchas limitaciones y carencias, sobre todo en el hecho de los recursos que se necesitan para llevarla a cabo y la constante posibilidad de que las observaciones y las entrevistas no sean desarrolladas con responsabilidad y seriedad, lo que podría minar los resultados. También pienso que sería sólo un sistema el que podría estudiarse, por lo tanto, se tratarían estudios exploratorios, aunque a partir de ellos podrían desarrollarse nuevas propuestas o estudios comparativos que serían muy útiles para comenzar a desarrollar un conocimiento científico de dichos sistemas.

Apuntando lo que señalan Taylor y Bogdam acerca de que "en la investigación cualitativa no hay líneas guías que determinen la cantidad de datos necesarios para refrendar una conclusión o interpretación" (1986:170), creo que éste puede ser un acercamiento metodológico que ayude a conformar nuevos elementos para el estudio de las comunidades virtuales.

## Bibliografía

- Anderson, B. (1991), *Imagined Communities*, Verso, New York.
- Arizpe, L. (1995), "Las ciencias sociales y la creación de una nueva ética social", en Pérez Tamayo, Ruy y Enrique Florescano (coords.), *Sociedad, ciencia y cultura*, Cal y Arena, México.
- Bakis, H. (1991), "Telecomunicaciones, espacio y tiempo", en Gómez Mont Carmen (coord.), *Nuevas tecnologías de comunicación*, Trillas, México.
- Baym, N. (1995), "The emergence of Community in Computer-Mediated Communication", en S. Jones (ed.), *CyberSociety: Computer-mediated communication and community*, Sage Publications, USA.
- Bechar (1996), "From <Bonehead> to <cLoNehEAAd>: Nicknames, play, and identity on Internet Relay Chat". *Journal of Computer Mediated Communication* 1 (2),

- <http://shum.huji.ac.il/jCOMUNICACIÓN MEDIADA POR COMPUTADORA/vol1/issue2/bechar.html>.
- Benassini, C. (1998), "De las comunidades sociales a las ¿comunidades? virtuales (notas para una discusión)", Revista electrónica *Razón y Palabra* (en línea), <http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/logos/>
- Bruckman, A.S. (1992), *Identity Workshop*, en <ftp://ftp.lambda.moo.mud.org/pub/moo/papers>.
- Castells, M. (2001), *La galaxia internet*, Plaza y Janés, España.
- Cebrián, J.L. (1998), *La Red*, Taurus, Madrid.
- Danet, B., "Curtain. Experiments with Virtual Theater on Internet Relay Chat", *Journal of Computer Mediated Communication* 1 (2): <http://shum.huji.ac.il/jCOMUNICACIÓN MEDIADA POR COMPUTADORA/vol1/issue2/contents.html>
- Dertouzos, M. (1997), *Qué será*, Planeta, México.
- Ford, A. (1999), *La marca de la Bestia*, Norma, Argentina.
- Fuentes, R. (1987), *La investigación de Comunicación en México. Sistematización documental 1956-1986*, Ediciones de Comunicación, México.
- Galindo, J. (1998), "Etnografía. El oficio de la mirada y el sentido", en Jesús Galindo (coord.), *Técnicas de Investigación en Sociedad, Cultura y Comunicación*, Addison Wesley Longman, México.
- Gates, B. (1996), *Camino al futuro*, McGraw-Hill, México.
- Gomez, E. (1999), "Identidad y comunicación en el ciberespacio: un estudio de caso", tesis de Maestría, ITESM-Campus Monterrey.
- Gómez, E. y A. García (2000), "Apuntes sobre el ciberespacio: una discusión pendiente sobre el acceso a la tecnología de información", ponencia presentada en el I Congreso Nacional de Derecho a la Información.
- González, J. A. (1997), "La voluntad de tejer. Análisis cultural, frentes culturales y redes de futuro", *Estudios sobre las culturas contemporáneas*, 3 (5), 129-150.
- Jankowski, N.J. y F. Wester (1993), "La tradición cualitativa en la investigación sobre las ciencias sociales: contribuciones a la investigación sobre comunicación de masas", en N.W. Jankowski y Karl Jensen (eds.), *Metodologías cualitativas de investigación en comunicación de masas*, Bosch, Barcelona.
- Jensen, K. (1993), "Erudición humanística como ciencia cualitativa: contribuciones a la investigación sobre la comunicación de masas", en N.W. Jankowski y Karl Jensen (eds.), *Metodologías cualitativas de investigación en comunicación de masas*, Bosch, Barcelona.
- Jones, S. (1999), "Studying the Net: Intricacies and Issues", en Steve Jones (ed.), *Doing Internet Research*, SAGE Publications, Estados Unidos, pp. 1-27.



- Kember, S. (1998), "Feminismo, tecnología y representación", en Curran, Morley y Walkerdine (comps.), *Estudios culturales y comunicación*, Paidós, Barcelona.
- Kiesler, S.; Siegel, J. y McGuire, T. (1991), "Social Psychological Aspects of Computer-Mediated Communication", en Charles Dunlop y Rob Kling (eds.), *Computerization and Controversy*, Academic Press, EUA.
- Killer, J. y Kleinman, S. (1997), "Researching online environments: Lessons from the History of Anthropology", *The New Jersey Journal of Communication* 5, (1), 66-83.
- Lozano, J.C. (en prensa), *La investigación en las escuelas de comunicación*.
- Lozano, J.C. (1994), "Hacia la reconsideración del análisis de contenido en la investigación de los mensajes comunicacionales", en Cecilia Cervantes y Enrique Sánchez Ruiz (coords.), *Investigar la comunicación: propuestas iberoamericanas*, ALAIC/CEIC, Guadalajara.
- Martín Barbero, J. (1996), "De la ciudad mediada a la ciudad virtual. Transformaciones radicales en marcha", en: <http://www.fundesco.es/publica/telos-44/perspectivas1.html>.
- McLaughlin, M., Osborne, K. y Smith, C. (1995), "Standarts of conduct on Usenet", en S. Jones. (ed.), *CyberSociety: computer-mediated communication and community*, Sage Publications, EUA.
- Negroponte, N. (1995), *Ser Digital*, Océano, México.
- North, T. (1994), "The Internet and Usenet Global Computer Networks", tesis de Maestría Curtin University of Technology, Australia (en línea), <http://www.vianet.net.au/~timn/thesis/index.html>.
- Paccagnella, L. (1997), "Getting the seat of your pants dirty: Strategies for ethnographic research on virtual communities", *Journal of Computer-Mediated Communication* 3 (1) (en línea): [http://www.ascusc.org/jCOMUNICACIÓN\\_MEDIADA\\_POR\\_COMPUTADORA/vol3/issue1/paccagnella.html](http://www.ascusc.org/jCOMUNICACIÓN_MEDIADA_POR_COMPUTADORA/vol3/issue1/paccagnella.html).
- Reid, E. (1995), "Virtual Worlds: Culture and Imagination", en S. Jones (ed.), *CyberSociety: computer-mediated communication and community*, Sage Publications, EUA.
- Reid, E. (1991), "Electropolis: Communication and community on Internet Relay Chat", tesis con honores del Departamento de Historia. Universidad de Melbourne (en línea) <http://www.ee.mu.oz/papers/emr>.
- Rheingold H. (1994), *The Virtual Community*, Harper Collins, New York.
- Russi, B. (1998), "Grupos de discusión. De la investigación social a la investigación reflexiva", en Jesús Galindo (coord.), *Técnicas de Investigación en Sociedad, Cultura y Comunicación*, Addison Wesley Longman, México.

- Sierra, F. (1998), "Función y sentido de la entrevista cualitativa en investigación social", en Jesús Galindo Cáceres (coord.), *Técnicas de investigación. En sociedad, cultura y comunicación*, Addison-Wesley-Longman, México.
- Sproull, L. y Kiesler (1986), "Reducing social context cues: Electronic mail in organizational communication", *Management Science*, 32, 1492-1512.
- Sudweeks, F., Rafaeli, S. (1996), "How do you get a hundred strangers to agree: Computer Mediated Communication and collaboration", en Harrison y Stephen (eds.), *Computer networking and Scholarship in the 21st Century University*, Suny Press, Estados Unidos, pp. 115-136.
- Sudweeks, F., Simoff, S. (1999), "Complementary Explorative Data Analysis: The Reconciliation of Quantitative and Qualitative Principles", en Steve Jones (ed.), *Doing Internet Research*, SAGE Publications, Estados Unidos, pp. 29-55.
- Taylor, S. y Bogdan, R. (1986), *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*, Paidós, Argentina.
- Trejo Delarbre, R. (1996), *La nueva alfombra mágica : usos y mitos de Internet, la red de redes*, Fundesco, Madrid.
- Walther, J. B. (1992), "Interpersonal effects in computer-mediated Interaction: A relational perspective", *Communication Research*, 19 (1), 52-90.
- Ward, Katie J. (1999), "The Cyber-Ethnographic (Re) Construction of Two Feminist Online Communities", *Sociological Research Online*, vol. 4 (1), en <http://www.socresonline.org.uk/socresonline/4/1/ward.html>.
- Williams, Rice y Rogers (1988), *Research methods and the new media*, Free Press, New York.
- Wimmer, R. y Dominick, J. (1987), *Mass media research*, Wadsworth, Belmont, California, pp. 426-432.