



ETNOGRAFÍA VIRTUAL: EXPLORACIÓN DE UNA OPCIÓN METODOLÓGICA PARA LA INVESTIGACIÓN EN ENTORNOS VIRTUALES DE APRENDIZAJE.

Autor

Gloria María Álvarez Cadavid (gloria.alvarez@upb.edu.co)

Título en inglés

Virtual ethnography: exploring a methodological option for the research on virtual learning environments.

Tipo de artículo

Artículo de reflexión no derivado de investigación

Eje temático

Etnografía virtual.

Resumen

Este artículo pretende esbozar algunas de las consideraciones metodológicas que hoy confluyen en el estudio de los ambientes virtuales, desde la opción etnográfica. De manera específica se quiere observar la forma en que, algunos investigadores han abordado el aspecto metodológico para estudiar los ambientes virtuales, líneas de evolución y posible contribución al conocimiento y mejoramiento de los procesos de e-learning.

Abstract

This article aims to outline some methodological considerations that merge together on the study of virtual learning environments, especially from the ethnographic perspective. Specifically, what we want to observe, is the way some researchers have approached the methodological aspect in order to study virtual learning environments, the evolution lines and the possible contribution they've made to knowledge and improvement of e-learning processes.

Palabras clave

Etnografía virtual, investigación del ciberespacio

Key words

Virtual ethnography, cyberspace research.

Datos de la investigación, a la experiencia o la tesis

No aplica.

Trayectoria profesional y afiliación institucional del autor o los autores

Doctoranda del Programa Procesos de formación en Espacios Virtuales Universidad de



Salamanca. Magíster en NTIC de la UNED de Madrid. Investigadora Grupo de Educación en Ambientes Virtuales de la Universidad Pontificia Bolivariana. Docente Facultad de Educación de la UPB.

Referencia bibliográfica completa

Álvarez Cadavid (2009). Etnografía virtual: exploración de una opción metodológica para la investigación en entornos virtuales de aprendizaje. (Artículo de reflexión no derivado de investigación.) Revista Q, 3 (6), 31, enero-junio. Disponible en: <http://revistaq.upb.edu.co>

Cantidad de páginas

31 páginas

Fecha de recepción y aceptación del trabajo

22 de enero de 2009 – 22 de febrero de 2009

Aviso legal

Todos los artículos publicados en REVISTA Q se pueden reproducir en otros medios de comunicación sin ánimo de lucro, siempre y cuando se cite la fuente completa: tanto los datos del autor del artículo como de la publicación. En medios con ánimo de lucro se debe contar con la autorización expresa del autor; en tal caso se debe citar la fuente completa de la publicación original (incluyendo los datos del autor y los de la Revista).

Tabla de contenido

Introducción	3
1. La opción etnográfica para el estudio de los ambientes virtuales	3
2. Entorno virtual: delimitación de un espacio investigativo	6
3. Internet como objeto de estudio y como herramienta de investigación	8
3.1. La mirada desde las cifras y los usos	9
3.2. Internet: ¿nuevo medio de comunicación?.....	10
3.3. Internet y los estudios etnográficos: dos referentes necesarios	11
4. Técnicas etnográficas de investigación en ambientes virtuales	23
5. Etnografía hipermedial: retos metodológicos a partir del hipertexto	26
6. Conclusiones.....	27
Bibliografía	28
Cibergrafía.....	29



Introducción

Los ambientes virtuales y específicamente los ambientes virtuales en el ámbito educativo plantean nuevos retos metodológicos, dado que allí pueden confluír múltiples disciplinas, albergar grandes volúmenes de información y ampliar las posibilidades comunicativas entre otras contingencias que por una parte enriquecen las prácticas de enseñanza y aprendizaje y, por otra, ofrecen distintas prácticas de registro y recolección de datos que trazan un contexto investigativo diferente, pleno de nuevas opciones a la práctica pedagógica e investigativa en ambientes virtuales.

“El oficio metodológico de hoy no se parece al de épocas pasadas. Se enfrenta a una explosión informativa que lleva a la necesidad de dominar estrategias múltiples para su procesamiento. Enfrenta el problema de la elección ante un mayor número de alternativas para cada operación metodológica. Esta diversidad puede ser rica y a la vez pareciera hacer más difícil la tarea, no obstante: la gran oportunidad epistemológica y metodológica la resumía ya desde hace más de treinta años Margaret Mead (1970) al reconocer la posibilidad de contar de modo simultáneo con ejemplos de la forma en que los hombres han vivido durante los últimos 50 mil años... Agregaría, tenemos la posibilidad hoy de observar los modos de vida en muy diferentes entornos: el natural, el urbano y el digital” (Chan, 21, 2006)

Algunas de las preguntas que surgen en este nuevo contexto investigativo son: ¿Qué desafíos metodológicos plantea la investigación educativa etnográfica en entornos virtuales?, ¿Cuál ha sido la contribución de la etnografía al conocimiento del *e-learning*? Estos interrogantes servirán de guía en el recorrido que se inicia en un terreno cambiante, frente al cual no se puede decir todo, pero del que al menos se pretende intuir un trayecto, una geografía.

1. La opción etnográfica para el estudio de los ambientes virtuales

La etnografía es ante todo una actividad investigativa de corte descriptivo que pretende estudiar la cultura de una comunidad. Etimológicamente está formada por dos vocablos: “*graphos*”, que significa yo escribo y “*Ethnos*”, que significa tribu o pueblo, es decir la etnografía apuntaría a la descripción de los pueblos, de su cultura.

El primer concepto clave para entender la etnografía es el de *etnia* en su concepción tradicional y su transformación dentro de contextos urbanos y virtuales, un término ampliamente asociado a pueblos geográficamente distantes y aislados, calificados de exóticos. Luego se introduciría un término con menos connotaciones y más incluyente como es *etnicidad* para referirse a la cultura de todo agrupamiento urbano. Así, como si se tratara de una eclosión, se formaron agrupaciones sociales dentro de los centros urbanos que pasaron a ser llamadas *culturas suburbanas* o *subculturas*, nombre bajo el cual se designaron a los grupos marginales.



Es claro que la curiosidad por conocer las formas de vida de otras culturas ha existido siempre desde la antigüedad con las primeras formas organizativas hasta las grandes ciudades hicieron que los estudios etnográficos tomaran como centro a estas grandes organizaciones sociales que se caracterizaron por concentrar población multicultural proveniente de diversos lugares, etnias y religiones. Así el interés de los etnógrafos se orientó a comprender y describir las interrelaciones entre estos grupos y a desentramar las redes y subculturas que se formaron dentro de las urbes.

Poco a poco la etnografía se interesó por grupos mas cerrados y comenzó a cambiar su perspectiva centrada en la mirada del observador para cambiar a un observador que adopta el punto de vista del observado. Esta evolución ha hecho que la etnografía como metodología se haya debatido desde sus inicios en aspectos como:

- La relación del etnógrafo y la comunidad: aquí es donde se define cómo será la interacción entre el punto de vista del observador y del observado.
- La motivación para la realización de un estudio etnográfico: inicialmente se hacía etnografía para describir culturas exóticas. Hoy los estudios etnográficos tienen múltiples motivaciones y sobre todo tienen un panorama más complejo y fragmentario de estudio. De lo rural a lo urbano, de lo urbano a lo virtual lo que se quiere es comprender las múltiples culturas y grupos que hoy conviven en lugares y tiempos redefinidos por otras coordenadas espacio temporales.
- La preparación para el trabajo de campo: algunas corrientes defienden que no hay que estructurar mucho el trabajo de campo y otros argumentan que es necesario una documentación o conjeturas previas para iniciar el proceso de recolección de información.
- La definición de una unidad de observación: son muchos los tipos de agrupaciones que se han definido desde la antropología:
 - Comunidad de sangre: familia, clan, tribu
 - Comunidad de lugar: aldea, barrio, área rural
 - Comunidad de espíritu: grupos religiosos, sectas, grupos nacionales, etc.
 - Grupos que comparten un rasgo común como la marginalidad: bandas, pandillas, etc.
 - Grupos unidos entorno a una institución: escuelas, cuarteles, iglesias, etc. (A. Sánchez 179, 1988; en Aguirre Baztán 120, 1995)

Todos estos aspectos vuelven a ser interrogados dado que hoy se habla de grupos que no están situados físicamente en ningún lugar, que su presencia es virtual, que sus vínculos están mediados tecnológicamente y que tienen otras formas expresivas que impulsan al investigador a encontrar otras maneras de abordar su estudio para conocer la denominada *Cibercultura*.

Por ejemplo, para el caso de definir una unidad de observación en el universo de Internet, resulta un trabajo complejo, pero necesario, ya que por su tamaño, diversidad y crecimiento constante no podría ser considerado un campo global de observación como tradicionalmente ha definido sus áreas de estudio la etnografía, sino que se tendría que delimitar de manera rigurosa, de acuerdo con sus propias características y según el objetivo de la investigación, lo cual ya es un reto para el etnógrafo de los espacios virtuales.



La etnografía virtual toma su forma en el estudio de un espacio concreto, aunque complejo, como lo es el ciberespacio. Christeine Hine (2004), autora que presenta una reflexión muy completa de la práctica etnográfica en el ciberespacio, toma como punto de partida sobre el tema, lo que ella denomina una crisis en la etnografía, afirmación que sustenta en aspectos como:

- La ampliación de de los campos de estudio, entre ellos el desarrollo urbano, los medios, la ciencia y la tecnología. Así cambian las preocupaciones actuales y por tanto los intereses investigativos.
- Tendencia al estudio de tópicos particulares en lugar del estudio de formas de vida en su conjunto y de comunidades globales: pacientes, estudiantes, espectadores, etc.
- El cuestionamiento de las realidades naturales (realismo) y objetivamente descritas: se toma hoy la realidad como un discurso sobre esta, una construcción.

Es a partir de estos factores de crisis señalados por Hine (2004) que se aprecia una oportunidad para estudiar el ciberespacio, específicamente Internet, que es en sí mismo un objeto de estudio nuevo para la etnografía. "Tomaremos la etnografía como una práctica textual y una destreza adquirida y como una experiencia artesanal que pone en entredicho los fundamentos tradicionales basados en la presencia prolongada del investigador en un espacio físico determinado" (Hine, 57, 2004)

Si se toma a Internet como un espacio en dónde se dan interacciones sociales y estas se asumen como válidas, se puede decir entonces, que Internet es un objeto de estudio para la etnografía. La tradición de los estudios de comunidades ubicadas en lugares específicos se desconfigura en Internet, que sigue siendo un lugar habitado bajo otras dimensiones, que ya no son físicas sino que se mueven en el terreno de los vínculos sociales, del plano físico se pasa al plano de las relaciones en las cuales los procesos de interacción son la base para la interpretación de las comunidades en Internet.

En cuanto a la práctica investigativa del etnógrafo, Internet plantea que éste deberá ser un usuario y saber desenvolverse en el manejo de los dispositivos tecnológicos y las formas o expresiones comunicativas que allí se pueden ejecutar. Esto es necesario para las reflexiones respecto a las prácticas de los internautas e incluso para poder localizar sitios y materiales para la investigación. El trabajo del etnógrafo en ambientes virtuales implica un compromiso y una familiaridad con la interacción mediada, pues es con ella con la cual mantendrá el contacto con sus fuentes y de donde provendrá la mayoría de sus observaciones y análisis.

En el aspecto del cubrimiento y alcance de la etnografía virtual no se puede hablar de totalidades sino de porciones, o estudios muy delimitados de comunidades ya que Internet es un espacio de infinitas relaciones que dan origen a muchas manifestaciones culturales diferentes. Así mismo, Internet no es un lugar de inmersión continuada, sino alterno, pues al tiempo que la gente es usuaria de Internet también hace parte de otros colectivos.

Buena parte de esa interacción en Internet es textual, con lo cual se deja de lado la primacía de la oralidad dentro de los estudios etnográficos. Los estudios de la comunicación no verbal remiten a otros lenguajes como el corporal, los gestos, las miradas, el tacto, el olfato y todo el repertorio



sensorial del que es portador el ser humano. Trasladar las consideraciones sobre el lenguaje no verbal a una ambiente virtual implicaría hacer traducciones en muchos niveles: lo primero es que en el momento actual, buena parte de la comunicación fluye en el ciberespacio en forma textual, pero cada vez se tiende a que la comunicación sea mediante dispositivos audiovisuales, que si bien muestran una gestualidad, también la editan o la focalizan sin que el observador tenga autonomía en la mirada.

En el caso de cursos virtuales o relaciones con fines pedagógicos que se imparten en plataformas, serían las interfaces y sobre todo el uso que el docente y los estudiantes hacen de ella los que darían cuenta de esa comunicación no verbal que acompañaría, en este caso, a una comunicación de base textual equivalente a la comunicación oral predominante en las relaciones cara a cara. El uso de recursos textuales como colores, tipos de letra, imágenes, estilo de redacción según los distintos espacios, disponibilidad de recursos textuales o en otros formatos, frecuencia de la comunicación, disposición del curso en la plataforma, secuencias de los foros, desarrollo de chats, formas de recorrido, formas de saludo y de despedida, etc., estarían marcando las claves simbólicas de la comunicación no verbal en el ciberespacio educativo.

2. Entorno virtual: delimitación de un espacio investigativo

El concepto de **entorno virtual**, esta formado por una dupla sobre la cual se ha discurrido extensamente, se ha barajado una amplia gama de opciones, enfoques y énfasis semánticos desde los cuáles se ha dado luz al respecto. Este término ha sido el nombre genérico para denominar y definir múltiples "lugares" y conceptos que no siempre son sinónimos: Internet, ciberespacio, entorno online, cibercultura, interfaz, plataformas, espacios de simulación o MUD, espacio digital tienen cabida en el amplio espectro del entorno virtual.

Pierre Levy (29- 30, 2001), habla de virtualidad desde la expresión "realidad virtual" y trae dos conceptos importantes para la comprensión de la virtualidad, el término "*Actuality*" (actualización, actualidad) y el término "*desterritorialized*" (desterritorialización). En su significado filosófico la virtualidad es aquello que existe en potencia o como posibilidad más que como realidad, por ejemplo un árbol está potencialmente en una semilla, así la virtualidad precede la concretización de algo, en términos filosóficos la virtualidad es parte de la realidad, pero en la práctica se interpreta lo virtual como aquello que no es real, aquello que no es material o no es tangible, por ello el término realidad virtual, suena como un oxímoron, pues frecuentemente la gente afirma que algo es real o es virtual y no puede ser ambos. Sin embargo, para la filosofía lo virtual no se opone a lo real sino a lo actual, lo virtual y lo actual son dos modos diferentes de realidad. Siguiendo con su esclarecedor ejemplo del árbol, la esencia de una semilla es producir un árbol, en ese estado la virtualidad del árbol es una realidad, pero sin ser actualidad.



Además, Lévy¹, caracteriza lo virtual por su desterritorialización, según él cualquier entidad es virtual si está desterritorializada y es capaz de varias manifestaciones en diferentes lugares y tiempos, es el caso de las palabras que existen, pero que solo se actualizan cuando son pronunciadas. Las palabras existen, lo virtual existe sin estar en un lugar específico.

Así, lo virtual es una entidad real pero de forma diferente, sin corporeidad física y sin un lugar definido, no es una réplica de la realidad, aunque la simule. Las experiencias vividas en un mundo virtual son diferentes a las del mundo real, lo cual no quiere decir que entre lo real y lo virtual no se den relaciones y complementariedad. Este concepto será muy importante para entender en el campo educativo las diferencias entre los entornos virtuales y presenciales y sobre todo para no polarizar la discusión entre ambos ambientes. Igualmente, lo virtual será un tema básico para la práctica etnográfica y su paso de lugares fijos y delimitados a espacios definidos por las relaciones simultáneas y desterritorializadas.

“Es relevante que al Internet se le llame ciberespacio y no ciberlugar. Es lo suficientemente amplio y lo insuficientemente delimitado para que se piense al Internet más como un espacio que como un lugar. La representación del Internet como un mar para navegar (naviguer en francés) o para surfear (en inglés: *surf the web*) me hace recordar las observaciones respecto al mar como un espacio amplio y abierto por antonomasia (Baudelaire, 1875; Reclus, 1905:171; Dardel 1952:52-53; Tuan, 1977:16; Howard, 2005). Pero aunque el Internet suele verse más como un gran espacio abierto, puede estar compuesto de lugares. A este respecto, MASON (1999:67) comenta que el Internet no es toda una frontera vaga y salvaje, pues los usuarios crean sus propios "locales" al reconstruir y representar porciones del Internet para que otros lo puedan ver. Si pensamos al lugar como una porción significada del espacio (TUAN, 1974:136; CRESSWELL, 2004) vemos que puede haber porciones o partes del Internet que son reconfiguradas como lugares por los usuarios en la construcción de significado en torno a ciertas redes o porciones de red” (Neve, 2006)

Por su parte, Joan Mayans (2002) en su texto Género Chat, opta por el término **ciberespacio** en lugar de conceptos como virtualidad, Internet, CMO, cibercultura y Nuevas Tecnologías de Información y conocimiento, argumentando que todos estos términos presentan componentes semánticos que generan ambigüedad, que trivializan el concepto o lo asemejan a otros. Lo que finalmente destaca el autor sobre el término ciberespacio es que tiene características como: ser un tipo de espacio social, creado de forma artificial, basado en flujos de información y en formato digital, en sus palabras el ciberespacio es un espacio interactivo multipersonal. (Mayans 243, 2002)

1 Según el texto de Ansell-Pearson *Philosophy and adventure of the Virtual: Bergson and the time of life*. Routledge (2002) , el trabajo Lévy está asociado a las ideas filosóficas anteriores de Bergson y Deluze, quienes distinguieron entre Multiplicidades virtuales como continuos , y multiplicidades actuales como discretas.



La claridad conceptual en este aspecto es un punto clave para un proceso investigativo porque este exige delimitar, comprender los usos y las prácticas que allí se enmarcan. Una pregunta necesaria es ¿cómo vive dicho espacio un usuario de Internet?, una de las evidencias de ese habitar está dada por la forma en el recorrer, la forma en que se ocupan, visitan y usan los espacios. Igualmente, muchas de esas interpretaciones del ciberespacio como lugar definido son las que le dan significado y determinan la forma en que la gente lo recorre y lo usa. Suele decirse que se navega por Internet como una metáfora a la forma como se recorre el mar y en medio de ese gran océano hay una retícula o red formada por múltiples vínculos o por lo que se conoce como la trama hipertextual / hipermedial, el lenguaje de los vínculos.

La conocida metáfora de la red, ha servido para entender la forma de recorrer el ciberespacio, desde ella se ha definido su arquitectura y se han hecho numerosos estudios de las estructuras que se conforman a manera de redes, de vínculos. En busca de entender esas estructuras y las formas de relación se han aplicado enfoques teóricos como el de la Teoría de Redes Sociales (ARS)², la cual indaga por las relaciones entre sujetos más que por sus atributos. Dicho enfoque cuenta además con programas informáticos como *Ucinet (Netdraw)*, *Visone*, *Netminer*, *Siena* entre otros, que permiten investigar y entender estos vínculos, mediante su representación gráfica y la medición estadística. Esta es solo una opción de estudiar hoy el ciberespacio desde las redes sociales.

Es el espacio virtual hay constantes trasvases de significado entre lo físico y lo digital, es decir, el espacio físico influye en la forma de entender y ubicarse en el ciberespacio, es el referente primario para un recorrido por un lugar virtual y a su vez el ciberespacio está ayudando a configurar la manera en que se recorre e incluso de vive un espacio físico, por ejemplo cuando de manera previa al conocimiento directo de un lugar se ha recorrido mediante mapas virtuales para ubicarse in situ. (Neve, 2006).

3. Internet como objeto de estudio y como herramienta de investigación

Acorde Internet evoluciona como dispositivo tecnológico con diferentes y cambiantes servicios y como espacio social cada vez más integrado en los campos de la vida cotidiana, el conocimiento mismo de esa evolución y de su impacto le ha dado una doble dimensión investigativa: como **objeto de estudio** y como **herramienta para la investigación**, ambos aspectos se desarrollarán con el fin de aportar a la comprensión metodológica de los espacios virtuales, específicamente Internet.

² Para ampliar el tema de la Teoría de Redes Sociales ver *International Network for Social Network Analysis* <http://www.insna.org/>



Los estudios fundacionales sobre Internet estuvieron orientados a documentar su magnitud creciente mediante cifras que dieron una idea de cuántas personas eran usuarias y cómo cambiaban (generalmente en aumento progresivo) esas cifras. Con una tendencia creciente y delimitada por áreas geográficas, los **estudios cuantitativos** fueron muy comunes y más numerosos, inicialmente en Estados Unidos, país pionero en el uso de Internet. En muchos casos estas investigaciones se realizaron por intereses comerciales de un área económica en expansión que creció a gran velocidad.

Igualmente, se realizaron estudios orientados a determinar una demografía de Internet, gran parte de ellos interesados en reunir argumentos para el debate entre defensores y detractores. Allí se escucharon voces que de un lado presagiaban un paso efímero de Internet y de otro lado exaltaban sin límites el gran impacto de este nuevo medio.

Cuando las cifras comenzaron a mostrar que Internet tenía un crecimiento rápido y sin precedentes, las preguntas investigativas cambiaron para determinar qué era lo que la gente hacía con Internet y por qué lo usaba. Así tomaron fuerza los estudios de **enfoque cualitativo** y corte etnográfico que se han orientado a relatar, de manera detallada, cuáles son las motivaciones de quienes usan Internet, cómo lo hacen, qué sucede allí, cómo puede ser un espacio de socialización, todo desde una perspectiva descriptiva y analítica.

En los párrafos que siguen se hará un recorrido por algunas de las tendencias identificadas en lo que ha sido la investigación en el ciberespacio, todas subsisten hoy como parte de las opciones metodológicas que configuran el panorama en el que podrá auscultar quien se interese por el contexto investigativo de Internet.

3.1. La mirada desde las cifras y los usos

Internet como tecnología es una parte de la historia, pero Internet como medio de comunicación social tiene una historia compleja y multisituada. La historia social de Internet, que obviamente va de la mano de las posibilidades aportadas por la tecnología, lejos de estar en círculos cerrados de investigadores, como en sus inicios, se va configurando a medida que más gente es usuaria y que con su uso crea otras formas de relación, de trabajo, de economía y en general otra dinámica de interacción social que ha penetrado en la cotidianidad, lugar clave donde los seres humanos otorgan sentido a sus actos.

Ha sido tan alto el grado de penetración de Internet y en un periodo de tiempo tan corto, que comparativamente con otros medios se ha convertido en un escenario muy atractivo para la investigación.

Una primera tendencia en las investigaciones sobre Internet ha estado orientada a establecer su penetración por el número de usuarios. Tema que ha marcado las discusiones en torno a la brecha digital que hoy también es un concepto que va más allá de un número de usuarios con posibilidades de acceso.



Luego de esa fase, que podríamos llamar de las cifras sobre Internet, todos los esfuerzos investigativos estuvieron orientados a definir los usos que esas personas hacían de la red. Aquí la herramienta principal para la investigación fue la encuesta presencial, telefónica y vía web, con lo cual Internet comenzaba a ser no solo el medio investigado sino la herramienta para la investigación.

Una de las iniciativas que nacieron con el fin obtener datos para comprobar el verdadero impacto de Internet y sus usos es la de El *Pew Internet and American Life Project*³, esta organización, a la que pertenece un colectivo de investigadores (expertos), le llamaba la atención que muchas de las discusiones sobre Internet se llevaban a cabo sin estar documentadas en estudios o en investigaciones y además observaban que las firmas de investigación con patente estaban concentradas en el estudio del comercio electrónico. De esta forma El *Pew* se interesó por aspectos como la forma en que el uso de Internet que hacía la población afectaba sus interacciones con la familia, amigos, y el resto de la gente; su pertenencia a comunidades, su participación en política y en general a su desempeño a través de Internet en distintas áreas de la vida diaria. Finalmente estas investigaciones permitieron concluir que el uso de Internet está ayudando a los estadounidenses a adquirir y a compartir conocimientos, a tomar decisiones importantes y a ampliar sus redes sociales, entre muchas otros usos (Harrison, 2005)⁴

3.2. Internet: ¿nuevo medio de comunicación?

De manera similar a como se discutió si Internet sería algo efímero o duradero ha sido la discusión de Internet como medio de comunicación. Tal como en su momento los defensores y detractores alimentaron la investigación para dimensionar su impacto y perdurabilidad, los defensores de Internet como medio poblaron el panorama con variadas investigaciones.

Los antecedentes de la investigación sobre Internet como **espacio para la socialización** están bajo lo que se conoce como los estudios de la Comunicación Mediada por Ordenador (CMO). Uno de los enfoques de dichos estudios sostenía que las tecnologías empobrecían el proceso comunicativo porque no permitían la presencia de los llamados "signos sociales de contexto" (Hine, 2004)⁵, representados en la expresión facial, el status socioeconómico, la raza, la entonación y todos aquellos signos que se revelan sólo en un encuentro cara a cara. Por el

³ El *Pew Internet and American Life Project* es una organización de referencia obligada para hablar de estudios de uso de Internet en el mundo, es tal vez una de las organizaciones cuyos estudios son más citados en diversos ensayos que quieren presentar evidencias del uso de Internet o de la vida on-line en general. El *Pew Internet* es hoy una autoridad en este campo. En la mayoría de los casos utilizan las encuestas de alcance nacional, realizadas mediante muestreo aleatorio y mediante encuesta telefónica o vía web. También utilizan métodos complementarios como las entrevistas en profundidad y la observación para examinar la conducta individual y grupal con fines descriptivos. http://www.pewInternet.org/about_mission.asp

⁴ Aspectos aclaratorios realizados por Harrison "Lee Raine" en el prefacio del libro de Howard y Jones (2005)

⁵ Ver el texto de Christine Hine, *Etnografía Virtual* (2004) en donde hace referencia a la perspectiva de estudios de la CMO, desde el modelo de "reducción de signos sociales".



contrario, una visión más favorecedora de la CMO, la presentaba como un contexto importante para la producción de relaciones sociales significativas e interacciones complejas e inéditas que mostraron la necesidad de conocer mejor ese contexto, confluyeron así, varias disciplinas que experimentaron otras metodologías y repensaron los métodos tradicionales de investigación con el fin de delimitar esas nuevas estructuras sociales emergentes de los entornos virtuales.

Por otra parte, Internet fue estudiado como medio informativo en donde la tendencia investigativa estuvo marcada por el enfoque de los **efectos**, principalmente, con el objetivo de determinar cuál era la manera más adecuada de impactar las nacientes audiencias de Internet. Fueron comunes los estudios comparativos entre medios de comunicación que buscaban diferenciar sus posibilidades expresivas. A lo largo de estos estudios se ha replanteado el esquema o modelo comunicacional lineal de los medios tradicionales, pues en Internet las audiencias tienen, por lo menos como posibilidad, la alternativa de ser productoras de contenidos, en otras palabras cambian los esquemas de producción y consumo mediático, ¿quiénes son productores, quiénes son consumidores? Las fronteras se diluyen y los que producen al tiempo consumen, he aquí otro reto para la investigación en Internet que se relaciona con la reevaluación de las teorías lineales de comunicación. Este reto se ha asumido desde estudios etnográficos de producción y consumo de textos mediáticos en donde no solo se estudian los contenidos sino la forma en que se producen.

3.3. Internet y los estudios etnográficos: dos referentes necesarios

Este enfoque cualitativo de investigación está orientado principalmente a entender el significado de Internet desde sus usos. Dos de las referencias más claras y actuales sobre los estudios etnográficos en Internet están lideradas por Christine Hine y Joan Mayans I Planeéis.

- [Christine Hine, la referencia infaltable](#)

"Parte de mi argumento es que la etnografía se fortalece, precisamente por su falta de recetas"

(Christene Hine)

El trabajo de Hine sobre la Etnografía Virtual se ha convertido en una referencia obligada porque al tiempo que realiza su investigación sobre un caso específico que se desarrolló en Internet, convierte todo su proceso investigativo en una reflexión teórico - metodológica sobre los problemas que plantearía una etnografía de Internet, con lo cual ha nutrido numerosos trabajos de otros etnógrafos del ciberespacio.

Sobre su propio texto, Etnografía Virtual Christine Hine afirma: "En cierto nivel este es un libro sobre metodología: su objetivo es desarrollar una perspectiva de estudio de las interacciones mediadas y mostrar a través de un ejemplo concreto, los procedimientos, problemas y beneficios



que implica tal perspectiva” (Hine, 23, 2004)

Para realizar dicha reflexión Hine eligió un caso particular (estudio de caso) en el que el uso de Internet fue central. El propósito fue “explorar los modos en que Internet adquiere forma por medio de sus usos, a partir de las percepciones que se formen de ella como medio de comunicación y como tecnología que tiene significados para personas y usuarios” (Hine, 2004)

La investigación está basada en un evento mediático de impacto en Estados Unidos e Inglaterra, principalmente, llamado el caso de Louise Woodward, una chica adolescente inglesa que trabajaba como niñera en Boston y que fue juzgada allí por el asesinato de un bebé al que cuidaba. El tema fue elegido por la cantidad de actividad que generó en Internet y por los usos innovadores que se desarrollaron en el ciberespacio durante ese evento.

Lo primero que se realizó fue una exploración del caso en la red de manera intuitiva, algunos de estos sitios se encontraron mediante motores de búsqueda como el *Infoseek*, así se ubicaron grupos de discusión y posteriormente se entró en contacto con los desarrolladores de páginas *web* sobre el caso Woodward. Se contactaron inicialmente 35 sitios y a estos se solicitó una encuesta vía *web* a la que finalmente respondieron 11 de ellos.

Los datos de la investigación de Hine se obtuvieron por observación e interacción con los informantes (desarrolladores de páginas *web* sobre el caso Woodward) , a través de mensajes de grupos de noticias, análisis de páginas *web* y textos de correos electrónicos. En muchos casos se realizó una etnografía desde el análisis del discurso. Todo el estudio se orientó a describir los usos de Internet y el sentido que adquirió para un grupo de personas en un caso particular.

Como la misma autora lo señala para la época de inicio de la investigación no existían unos principios de la etnografía virtual, “(...) fue un proceso exploratorio en el que cada nueva actividad y cada nueva forma de datos me iba llevando a comprender las implicaciones de mi propia perspectiva etnográfica en el contexto de estudio” (Hine, 2004). Es por ello que esta autora propone dos formas de ver Internet: **Internet como cultura** (online) e **Internet como artefacto cultural** (offline).

En un *primer enfoque, como cultura*, Internet es un lugar en donde se producen las interacciones que permiten la conformación de una cultura, el énfasis está en el análisis del contexto y en los discursos que se producen entre los miembros. Es desde este enfoque que Internet cobra sentido como espacio para la investigación de corte antropológico y de muchas otras áreas que comenzaron a ver que las relaciones sociales producidas en Internet también eran parte, y cada vez con mayor fuerza, de la realidad social global, por ello ninguna disciplina podía estar ajena a este contexto. En este enfoque se han realizado investigaciones de corte cuantitativo orientadas a comparar diferentes entornos en cuanto al número de participaciones y de orden cualitativo destinadas a establecer los rasgos de esa cultura, mediante análisis del discurso y análisis de interacciones entre participantes.

La *segunda perspectiva* presenta a *Internet como artefacto cultural* como el producto de una cultura, al que se le da significado en el uso que se hace de él. “La comprensión de uso de Internet se origina en un entramado de redes sociales que pueden incluir a primos, amigos que sepan qué hacer con ella, pasando por representaciones mediáticas que nos convencen de lo



desarrollables que son la comodidades que traería, hasta llegar al encuentro con sus usos prácticos adecuados o transformados según la situación social. (Hine, 42, 2004). De acuerdo con lo anterior, son los usos que se hacen de Internet los que nos dicen qué tipo de artefacto cultural es y qué lugar tiene en nuestra vida cotidiana, aspectos de los que no se puede generalizar, sino, por el contrario considerar los múltiples contextos de uso en los que Internet toma forma como objeto. Es así como Internet es "producto" de un contexto social que Hine nombra como artefacto cultural producido socialmente y que adquiere sentido en su uso. Esto hace que no dependa de sus características técnicas sino de los significados sociales que la gente le confiere.

Hine señala que la etnografía en el campo virtual se concentra en lo que la gente hace con la tecnología y trasladar la práctica investigativa etnográfica tiene implicaciones operativas. Para señalar de manera concreta los nuevos interrogantes y desafíos metodológicos, se presenta el siguiente cuadro basado en los señalamientos que hace Christine Hine sobre la etnografía virtual y en las consideraciones de la etnografía tradicional.



Cuadro 1: De la etnografía tradicional a la etnografía virtual: implicaciones operativas⁶ .

VARIABLES METODOLÓGICAS	ETNOGRAFIA TRADICIONAL	ETNOGRAFIA VIRTUAL
Lugar de la observación (espacio o entorno) y su delimitación	<p>Interpretado en términos espaciales y en función de ello se delimita la comunidad a estudiar.</p> <p>El etnógrafo está presente físicamente en el lugar, generalmente de forma prolongada.</p>	<p>Espacio de presencia virtual en la red, se presenta más como un espacio que como un lugar, en el cual no hay desplazamientos físicos ni estancias prolongadas en lugares lejanos.</p> <p>El espacio es una red de relaciones que puede ser confusa y dificultar la definición de una comunidad que será definida en el curso mismo de la investigación y no a priori. En este sentido la etnografía sería el seguimiento de esas relaciones más que la presencia y permanencia.</p> <p><i>Conceptos clave: Etnografía multi- situada⁷, Espacio de flujos⁸</i></p> <p><i>Interrogante: Cómo delimitar la WWW?</i></p>
Implicación del observador	<p>Usualmente el etnógrafo vive un tiempo al lugar de la investigación (investigación in situ)</p> <p>El etnógrafo participa abiertamente o en</p>	<p>El etnógrafo puede o no revelar su identidad, si la revela debe interactuar y participar.</p> <p>La etnografía virtual exige del etnógrafo una implicación profunda con la</p>

⁶ Christine Hine, hace un análisis de los avances en la etnografía en el campo de lo virtual desde tres áreas temáticas: el rol del viaje y de la interacción cara a cara en la etnografía; texto, tecnología y reflexibilidad; la constitución del objeto etnográfico. Lo anterior con el fin de formular unos principios de la etnografía en el ciberespacio, lo cual es la base del cuadro comparativo presentado.

⁷ Término que Hine (2004) toma de Marcus, G.E. (1995) "Ethnography in/of de World system: the emergency of multi-sited ethnography". Annual Review of Anthropology (núm. 24, pág.95-117).

⁸ Término que Hine (2004) toma de Castells, M. (1996) The rise of the network society.



	forma encubierta o mediante el recurso de los informantes.	observación de la interacción mediada. <i>Interrogante: ¿cómo se vive online?, ¿Se debe implicar o no el etnógrafo de los ambientes virtuales?</i>
Formas de registro y sistematización	Anotaciones (notas de campo), esquemas, mapas, grabaciones en audio, video, fotos. La limitante es la propia capacidad de registro del investigador. Según como se mire, la ventaja o desventaja es que desde el mismo registro ya hay un límite y un sesgo que es el propio investigador.	En este caso la tecnología brinda muchas ventajas, porque se pueden grabar los chat, almacenar foros, tomar imágenes de pantallas, etc. El problema es que se puede producir abundancia de registros que hacen difícil su sistematización, pero la ventaja es que se salva la totalidad de las interacciones registradas. Algunas de las técnicas empleadas son: la encuesta vía web, la entrevista electrónica, por chat, por foro, por videoconferencia, etc. <i>Interrogante: ¿De qué herramientas de registro se dispone?</i>
Tiempo	Todo sucede en tiempo real y es un tiempo generalmente prolongado en el que el investigador presencia la vida cotidiana de un grupo de personas.	Lo que se observa puede suceder en tiempo real o puede haber sucedido en otro momento. Aquí se mezcla el tiempo sincrónico y asincrónico. Igualmente, la virtualidad convive con otros tiempos paralelos, por tanto las observaciones son en tiempo intermitentes, en los cuales no hay un tiempo definido de inicio o de final de las interacciones, en la mayoría de los casos.
Identidad de los participantes	La presencia es la base de la etnografía tradicional, generalmente el etnógrafo observa directamente a los participantes y en muchos casos entra en contacto con ellos.	En la red no siempre se sabe quién es quién, y más que la presencia son las interacciones en la red las que nos hablan del participante.



<p>Selección de la unidad de análisis</p>	<p>Inicialmente comunidades alejadas eran el objeto de estudio como globalidad. Luego comunidades o grupos especiales denominados subculturas fueron el objeto de estudio de la práctica etnográfica urbana.</p>	<p>Cuando se habla de Internet como universo el panorama se torna complejo, ya no se estaría frente a prácticas o estudios de la totalidad de la cultura de una comunidad, sino frente a estudios parciales de aspectos específicos según el interés del investigador.</p> <p><i>Interrogante: ¿cómo delimitar una unidad de análisis en el universo de Internet?</i></p>
<p>Interacción con los sujetos de estudio</p>	<p>La relación cara a cara es la forma de interacción de más tradición en la etnografía, muchos de los registros se toman de la observación de las expresiones verbales y no verbales del encuentro cara a cara, con lo cual se otorga mayor autenticidad al discurso, a la palabra, a la oralidad y su gestualidad.</p>	<p>En el espacio virtual se abren otras posibilidades de interacción mediada. Los mecanismos comunicativos actuales aún son predominantemente textuales, pero poco a poco se abren otras formas comunicativas que pueden ser estudiadas. "La etnografía virtual implica una intensa inmersión personal en la interacción mediada" Hine, 83, 2004)</p>
<p>Autoridad del estudio etnográfico (relación con el lector: cómo le cuenta lo que se hizo para crear autoridad o ser creíble)</p>	<p>Determinada por la inmersión en el campo que relata el etnógrafo, la manera cómo se instala en una comunidad, el tiempo de permanencia.</p>	<p>Desplazarse en por la red implica vivir la experiencia del usuario, entrar e interactuar en los espacios, en las redes de relaciones. Esta es la mayor implicación.</p>
<p>Alcance</p>	<p>Depende mucho de la delimitación o comunidad estudiada. Su interpretación puede ser más generalizable por la estabilidad de los grupos estudiados.</p>	<p>El ciberespacio es de naturaleza cambiante, lo que era una red hoy puede no serlo en unos meses. Sin embargo, en su parcialidad ayuda a comprender la dirección y la tendencia de los cambios.</p>



- Joan Mayans, la etnografía entra en los chats

"Los chats están llenos de temas que pudieron haber sido y no fueron"
Mayans, 139, 2002

Esta investigación etnográfica se hizo con el propósito de estudiar las interacciones en los Chat y ello condujo a que hoy se hable de un nuevo género narrativo: El Género Chat.

La población sobre la cual se hizo la observación fueron los participantes de dos redes de servidores públicos RedLatina y el IRC-Hispano. En el primer canal se llevó a cabo una **primera fase** investigativa en 1999 y en el segundo una fase posterior en el 2000 y el 2001.

Resulta muy claro que tanto Christine Hine como Mayans, inician sus trabajos con el desarrollo de las perspectivas bajo las cuales ellos hacen la mirada del *espacio de estudio*, con lo cual se intuye que hay un interés teórico por este aspecto, pero sobre todo una necesidad metodológica por definir claramente un objeto de estudio que se plantea como difuso. En el caso de Hine describió ampliamente dos enfoques de Internet: como cultura y como artefacto cultural. Por su parte Mayans con el ánimo de delimitar su espacio de observación, los *chat*, propone dos formas de verlos: como **estructura atómica** (mecánica y técnica) y como **estructura de uso** o topografía social (espacios, personajes, utilización).

En la primera de las estructuras propuestas por Mayans, *estructura atómica*, los elementos pertenecen al mundo físico: los cables, las máquinas, los programas, los procesadores, las redes, etc. Dentro de ello se identificaron las posibilidades técnicas que los *chat* tienen y que determinan, en parte, el tipo de usuarios y de interacción. Para el caso de la investigación de Mayans se usaron los Chat, IRC (*Internet Relay Chat*), que permiten la conversación simultánea con varios usuarios, pero es un chat exclusivamente textual, a diferencia de los *chat* basados en Java que tienen otras posibilidades multimediales como gráficos, sonido, video, etc. Como posibilidad metodológica es importante esta consideración porque de ello dependerán buena parte de las estrategias y técnicas, así como los usuarios y sus prácticas expresivas a observar. Por ejemplo en el tema de la identidad en los *chat* con posibilidad de *webcam* sería un punto a considerar dentro del tipo de relaciones que se establecen porque la comunicación con la imagen goza de otras gramáticas y códigos, mientras que lo textual marca otro tipo de relación. Sin embargo, la investigación de Mayans se basa en el análisis de textos.

La otra estructura que marcó su observación fue la denominada "*topografía social*", en la cual el propósito era *observar dónde estaba y qué hacía la gente. Se exploró inicialmente como se establecen los nickname* o nombres de usuario, de qué manera la gente navega por varios canales de *chat* en los que tiene posibilidad de entrar, cómo alterna conversaciones privadas y públicas con los usuarios conectados, cómo fluctúan los usuarios, cómo hacen presencia múltiple en varios espacios y cómo se desarrolla una conversación. "Una vez en un canal, el usuario se introducirá



en un registro escrito imparables, en una conversación que no ha visto empezar y que no verá acabar. Una conversación, una vitalidad cultural y expresiva cuyo final no pude ni siquiera intuirse y cuyo inicio resulta indescifrable” (Mayans, 33, 2002).

Como técnica investigativa se utilizó la *observación directa* y la *Observación flotante*⁹. Además, se utilizaron las *entrevistas On-line* con usuarios experimentados de Internet, a través del mismo Chat en salas privadas. Teniendo como soporte teórico la etnometodología toma también como técnica el *análisis conversacional*, en el cual según manifiesta el autor hicieron análisis menos detallados que el que se plantea en la etnometodología tradicional orientado a mirar las estructuras formales del lenguaje, en este caso se orientó más a mirar el lenguaje concreto y los contenidos temáticos de los chats. Con ese fin se hicieron descomposiciones de conversaciones producidas en lapsos de tiempo determinados y siguiendo criterios temáticos.

La **segunda fase** de esta investigación realizada en IRC-Hispano, eligió una muestra de 504 registros: seis canales, monitoreados en 6 horarios del día, durante 7 días y en dos momentos (mes de junio y de julio). En algunos casos predominó una perspectiva cuantitativa para tener una idea del volumen de gente que se congrega en estos sitios, en otras palabras se trataba de hacer un cálculo demográfico de los ciberhabitantes de los *chat*.

Este trabajo se realizó durante tres años, y por sus características se ha convertido en una de las referencias pioneras y obligadas en este campo, para entender las interacciones en espacios sincrónicos mediados por TIC. La investigación permanece vigente a pesar de los rápidos cambios en las posibilidades tecnológicas de los Chat¹⁰ herramienta en la que se basa.

Mediante esta observación se evidenciaron aspectos y conceptos como los saludos al ingresar en un Chat y su significado, la relación de los *nickname* con la identidad, la veracidad en la identidad de los participantes y en general el ciberespacio como un lugar que resume las nuevas relaciones urbanas mediadas tecnológicamente y en ellas el uso del lenguaje y la construcción de un lenguaje propio.

Considerando todos los logros obtenidos por esta investigación, lo que más se quiere destacar es el diseño metodológico, que se convierte en un referente obligado para el estudio de este espacio de interacción social sincrónica. Cómo lo señala el texto de Mayans (2002) son la sociología y la antropología las disciplinas que han servido de apoyo a muchos de los conceptos y modelos interpretativos para el análisis de la cibernación.

⁹ Término proveniente de las técnicas de la antropología urbana. Se desarrolla mas ampliamente en este trabajo en la página 23.

¹⁰ Los comentarios y las referencias se hacen sobre la investigación específica de los chat exclusivamente textuales, pues el mismo autor señala en otra nota de pie de página (Mayans, 46. 2002) que los chat multimedia serán objeto de análisis en trabajos posteriores.



A continuación se presentan los conceptos más innovadores y relevantes reflexionados y redimensionados por la investigación de Mayans que pueden servir para revisiones teóricas previas a los diseños metodológicos de otras investigaciones:

Cuadro 2: conceptos relevantes para diseños metodológicos en el contexto de los ambientes virtuales

CONCEPTO	Aporte metodológico
Ciberespacio de un IRC	<p>No se define como una tecnología y por lo tanto como medio, sino como un espacio de comunicación. Concepto que está asociado a metáforas comunicativo - espaciales. Es un espacio en el que se está, en el que se hace "presencia".</p> <p>Espacio habitable, ocupable, inmaterial, en donde se da una forma de presencia (Tecnopresencia), en la que "los usuarios aceptan un simulacro consensuado de cara a cara¹¹ en el que pueden gesticular, tocarse, caminar, sentarse, llorar o mirar silenciosamente al vacío".</p>
Tercera persona narrativa (TPN)	<p>Acciones que el usuario anuncia para expresar lo que está haciendo, sintiendo, pensando. Esta expresión es denominada Emotes¹², que consiste en la forma expresiva a manera de narración o descripción "lo que aparece en pantalla está precedido por el nombre del personaje. Es una narración más teatral, en tercera persona.</p> <p>Es la base de lo que el autor ha nombrado como Género Chat, que no es precisamente un producto de la mezcla la expresión oral y escrita sino que tiene una gramática propia con</p>

¹¹ Resulta interesante que se haga en el espacio virtual una comparación con las interacciones cara a cara de la Escuela de Palo Alto. Especialmente los postulados de Goffman son de gran influencia en el trabajo de Mayans.

¹² El emote es diferente al emoticon, pues como ya se dijo el emote es una forma expresiva a manera de narración para expresar un sentimiento, una emoción. El emoticon, si bien es un signo que representa un sentimiento gráficamente es más simbólico que icónico. Ejemplo: emote: * Francisco llora ; emoticono: :) (sonrisa: dos ojos y la boca ☺)



	influencias de ambos.
Extrañamiento metodológico	Esfuerzo de alejamiento para efectos de observar eventos cotidianos desde una perspectiva analítica, pues estos objetos de observación comparten muchos de nuestros espacios y es por ellos que se corre el riesgo de tener aspectos del análisis como obvios y en otros casos obviarlos.
Los microelementos de la sociabilidad online	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Intervención</u>: cualquier cosa dicha, hecha o narrada por un personaje. • <u>Saludo</u>: tienen un peso específico en los chats y cumplen una mayor función que los saludos en la oralidad, son abundantes por la cantidad de gente que puede circular en un <i>chat</i>. Da las pautas del entorno social que caracteriza el sitio y las conversaciones que allí se desarrollan. Los saludos también son mecanismos para llamar la atención de los demás participantes en el <i>chat</i>.
<p>Miembro (desde el enfoque etnometodológico)</p> <p>“Forma parte de nuestro conjunto de hipótesis metodológicas considerar las relaciones ciberales como un epítome de las relaciones urbanas” (Mayans, 202, 2002)</p>	<p>Es un término clave para la estructuración de una metodología y sobre todo para la determinación de muestras en algunos espacios de la red. El aporte etnometodológico, define el miembro como la persona con capacidades interaccionales, que conoce las reglas tácitas del entorno social o <i>chat</i>. El <i>chat</i> exige competencias comunicativas específicas.</p> <p>Igualmente el miembro de un entorno virtual se asimila a un habitante urbano que tiene roles sociales fragmentarios.</p>



<p>Análisis conversacional (desde el enfoque etnometodológico)</p>	<p>Es un aporte para analizar la estructura de un <i>chat</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toda interacción está organizada estructuralmente y en los <i>chat</i> esta organización está influida por la oralidad • Hay alternancia de la voz (no de las intervenciones) turnos del habla. • El ritmo y la estructura de la participación son variados • Hay una interacción permanente entre la estructura o contexto social y la acción o intervención del individuo, que reformulan constantemente el contexto. • Nada en una conversación debe ser descartado porque pertenece a una estructura y como tal puede ser significativo
<p>Tipos de intervenciones en un chat</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Intervenciones sustantivas • Intervenciones gregarias • Intervenciones que abren o continúan líneas temáticas paralelas, alternativas • Intervenciones sustantivas pero a las que no se responde directamente.
<p>Indexicalidad de la interacción social</p>	<p>Se refiere a que la interacción social depende de una serie de pistas o indicadores que hacen que esta se pueda leer, ver, interpretar, maximiza el esfuerzo comunicativo en donde los actores pueden interpretar los actos de los demás. Es la base de la codificación y decodificación. La forman todas las pistas de contexto.</p>
<p>Multidisciplinariedad para el estudio de los ambientes virtuales.</p>	<p>"(...) queremos subrayar que la multidisciplinariedad es casi un mandamiento en el estudio del ciberespacio Las ciencias sociales han ido aproximándose paulatinamente a este fenómeno, con resultados, metodologías e intereses variados.(...) La mutidisciplinariedad del estudio del ciberespacio, pues, no solo nos lleva a una comunicación – y comunión – de inquietudes, métodos y resultados de investigaciones entre las diversas áreas de las ciencias sociales, sino que necesita, además, de las perspectivas heréticas provenientes de la ciencia pura y de la ficción". (Mayans, 224, 225, 2002)</p>



4. Técnicas etnográficas de investigación en ambientes virtuales

Si Internet y en general los ambientes virtuales se consolidan como nuevos objetos de investigación, también se hace necesario, como afirma Miguel Mariño (2006) "modernizar tanto los diseños metodológicos como las propias técnicas de investigación, para hacer frente a un contexto que proporciona señales de haber alterado algunas de las premisas sobre las cuáles se sostiene la investigación dominante en el campo de las ciencias sociales"

Las siguientes son algunas de las técnicas más recurridas en las investigaciones en ambientes virtuales.

- La observación flotante: herencia de la antropología urbana

La configuración de lo urbano como espacio moderno caracterizado por la movilidad y el crecimiento continuo trajo consigo otras vivencias del espacio y condujo a formas de relación diferentes a las que marcaron los espacios rurales. La necesidad de entender ese nuevo espacio planteo nuevos retos a la investigación.

"Desde inicios de la década de 1980 comenzó a haber desde la antropología urbana una particular preocupación por hacer una renovación metodológica que permitiera estudiar los procesos dinámicos de la vida en las ciudades. La movilidad de las relaciones sociales y la fugacidad de las relaciones de tránsito llevó a pensar a las ciudades en términos de fluidez (HANNERZ, 1986:300-308). Colette Pétonnet propone una forma de observar la ciudad que fuera compatible con el movimiento incesante, la circulación incontrolable y el anonimato característicos de las ciudades. Se trata de la "observación flotante", que consiste en estar bajo toda circunstancia vacante y disponible, no enfocar la atención en un objeto preciso, sino dejarla "flotar" para que no haya filtro, que no haya apriori, hasta que aparezcan algunos puntos de referencia y de convergencia, en los que uno llegue a encontrar ciertas reglas subyacentes (PÉTONNET, 1983:39)".(Neve, 2006).

Los espacios virtuales son una gran analogía a ese espacio urbano cambiante y fluido en donde repentinamente pueden emerger aspectos importantes que apelan a una metodología más perceptiva y atenta a estos flujos, es por ello que la observación flotante sería muy adecuada para estos fines. Con este reto en hombros las formas de registro deben al tiempo ser tan sensibles que puedan captar lo que aparece de súbito. Bajo esta modalidad se proponen primeras observaciones o miradas de exploración al ciberespacio para darse una idea inicial del contexto y luego otras observaciones con más detalle.



La observación, encerrada en una lógica de lo visible supone que lo que se observa es aquello que se puede ver. Para el caso del ciberespacio muchos de los lugares de observación son aquellos en los que se exteriorizan las expresiones mediante: textos, imágenes, videos, sonidos. Pero la sensibilidad a la que se hacía referencia en el párrafo anterior apela también a observar lo invisible.

“Con una aproximación de observación flotante, hay que atender las letras pequeñas al final de la página, explorar los links fuera de servicio, atender incluso aquellas palabras tan pequeñas o tan grandes que no pueden verse en la pantalla, pues una parte importante de la construcción de significado no es visible, no aparece en los motores de búsqueda del Internet. «Lo que se ve oculta lo que no se ve: cuando se contempla algo acabado, no es posible ver las condiciones sociales de su elaboración» (BOURDIEU, 1996:46-47). Aproximarse a lo invisible requiere de un gran esfuerzo interpretativo, requiere romper con esquemas metodológicos tradicionales para abordarlo desde una "psicología de lo borroso", «otro orden explicativo (...) conceptos borrosos, correlaciones débiles, metáforas que conecten lo descriptible con lo indescriptible» una aproximación más plástica que vuelva relevante lo irrelevante (SOTO, 1999)” (Neve, 2006).

Conforme se configuran estos espacios urbanos, móviles y difusos, surgen investigaciones que dan cuenta de los nuevos significados que tiene el ciberespacio. Una de ellas es la investigación de Leonor Gómez Cabranes (2006), denominada "*Tras la huellas de los e-nómadas*" en la que se investigaron los foros sobre Extremadura (España) y se observaron las distintas identidades online y las estrategias de movilidad y desplazamiento entre foros, a las que la autora denominó "estrategias nómadas". Lo anterior coincide con lo que afirma Christine Hine (2004) sobre la percepción de la etnografía virtual como a-situada.

- La observación

Igual que los métodos de observación tradicional en espacios presenciales, los entornos virtuales pueden implicar distintos niveles de observación, desde la observación no participante hasta la observación en donde el investigador hace parte de la comunidad investigada.

En el caso de la observación no participante se suele utilizar en los entornos virtuales como una primera fase de la observación, especialmente útil para la identificación de los espacios apropiados como escenarios de la investigación. En Internet ha surgido la figura del lurker, aquella persona que recorre sitios pero no participa, solamente observa, lee, realiza una actividad pasiva. Esa sería tal vez la figura de un investigador que no se identifica y que solo observa sin manifestar sus propósitos.



“Una vez seleccionado él o los escenarios, conviene mantener esta estrategia de marginalidad (Ruiz Olabuénaga, 1996), actuando como lurker (participante pasivo) desde la periferia del escenario observado: es la fase de observación periférica, que -sin interferir en el desarrollo de las comunidades estudiadas- proporciona información sobre el contexto, lo que supone un aprendizaje etnográfico fundamental. Estos datos pueden analizarse, posteriormente, desde varios puntos de vista: sociotécnico, descriptivo y discursivo (Garrido, 2003)” (Gómez Cabranes, 2006).

Así Internet puede ser un espacio propicio para la invisibilidad, pero las decisiones dependerán de los propósitos de la investigación, pues la participación en las interacciones virtuales de alguna manera modifica lo observado. Lo que debe estar claro es que un investigador no participante no excluye a un investigador que conoce y ha sido participante en otros espacios y tiempos virtuales, no precisamente el observado.

- Las encuestas online y encuestas web

“Suponen un interesante perfeccionamiento de un instrumento analítico con sólida trayectoria a sus espaldas. La potencial interactividad del canal o la superación de muchos de los problemas a la hora de suministrar el cuestionario son ventajas en nada desdeñables, pero lo cierto es que este tipo de encuestas ofrecen una adaptación muy superior a las peculiaridades de Internet que la que se puede obtener con una aplicación estándar” (Mariño, 2006)

Citando de nuevo las investigaciones reseñadas en la obra de Howard y Jones (2005), que recogen varias de las investigaciones de El Pew Internet and American Life Project, tales como la General Social Survey, el Home Net Studio, el Survey 2001 Project, y el Political Web, entre otros, se puede ver que algunos estudios de El Pew se basaron en la metodología de *grandes encuestas* a través de Internet o las denominadas *encuestas web*, que en algunos casos se complementaron con encuestas *telefónicas*, pero que constituyeron una novedad, que incluso hoy no está del todo extendida, ni estudiada.

Tal como lo señala James Witte¹³, “la investigación sobre encuestas en la red es la novedad más reciente de un repertorio creciente de herramientas de realización de encuestas asistidas por ordenador que se remonta a principios de los años 1970.” Periodo desde el cual se vieron múltiples ventajas a esta forma de sistematización: Las ayudas especiales al encuestado, mediante otras pantallas alternas o submenús, lo que no es posible en el formato de papel que es más limitado.

¹³ Prologuista del libro de Howard y Jones (2005)



El utilizar Internet como herramienta para la propia investigación ha puesto de manifiesto aspectos como el costo de las investigaciones. Si bien la programación sistematizada de una encuesta *web* puede ser costosa, en este caso se eliminan los gastos de entrevistadores cuando se tiene una muestra extensa. Igualmente pueden eliminarse los costos de ingreso de información a un sistema porque los hace directamente el encuestado al diligenciar su propia encuesta, que generalmente van a una base de datos en donde se organiza de manera programada la información en un primer nivel, lo cual permitirá agilizar el proceso restante.

Un segundo aspecto de las encuestas vía *web* es la influencia del encuestador, al no haber una intervención directa de éste se evita los sesgos que pueda producir. Sin embargo, en este punto los argumentos están divididos entre quienes destacan la positiva incidencia del investigador y quienes no.

Otro de los aspectos relevante es el de la convocatoria a la participación. Las invitaciones a los posibles entrevistados para que diligencien cuestionarios o respondan formularios desde la propia red, se ha visto que tiene una receptividad baja y se presentan dificultades para completar el número muestral. Por el contrario en las encuestas donde el entrevistador está presente, el encuestado, de alguna manera, se sienta más presionado a responder.

De cualquier forma no se agotan aquí los nuevos enfoques en la utilización de ciertas técnicas, pues este es un proceso en crecimiento y cambio, "que se traduce en el ámbito metodológico en un diálogo entre unos objetos de estudio novedosos y unas técnicas de investigación que combinan en dosis semejantes tradición e innovación" (Mariño, 2006)

5. Etnografía hipermedial: retos metodológicos a partir del hipertexto

Muchas de la pautas para un diseño metodológico las da el propio objeto de estudio, pero en el caso de los entornos virtuales hay un condicionante adicional y es que dicho objeto de estudio está en constante reformulación. Es por ello que se hace necesario una mayor sensibilidad frente algunos de los cambios que se plantean para transformar esos interrogantes en un reto metodológico.

Desde la llamada etnografía hipermedial (*Hypermedia ethnography*) (Mason; Dicks 1999; Taylor, 1999) se dibujan nuevas perspectivas para la etnografía como producto y como proceso en todas sus fases, basadas en las ventajas de la tecnología y la narrativa hipertextual:

- Integración del material audiovisual y textual, hace que el producto etnográfico no se limite a grandes textos descriptivos que llevan toda la fuerza de la interpretación, de esta manera se rompe la barrera entre la etnografía visual y la etnografía escrita y se favorece la creación de un ambiente etnográfico *Hipermedial Ethnographic hypermedia environment* (EHE)
- Integración de múltiples voces. Con el hipertexto y sus lenguajes vinculares se pueden



relacionar las voces del autor y de los participantes de la investigación dentro de la misma pantalla o interfaz de una manera innovadora, así las voces de los participantes también tendrían una función relevante y no quedarían en un plano inferior, brindando otras perspectivas diferentes a las del autor.

- La lectura de los textos etnográficos: el hipertexto permite otras rutas de lectura que puede llevar a reinterpretaciones distintas a la inicialmente propuesta por el autor. La desarticulación del orden lineal de los textos impresos mediante el hipertexto electrónico da mayor libertad al lector, quien puede construir sus propios caminos.
- Similar a lo anterior la etnografía hipertextual puede facilitar los vínculos entre los registros de la investigación o notas de campo y la interpretaciones de ellas, lo cual abre la posibilidad de que los lectores no tengan solo un producto final intervenido, sino que tengan acceso a los registros iniciales. Pero al tiempo, dicha posibilidad encierra el riesgo de que el trabajo etnográfico se convierta en una suma más que en una integración, presentando una cantidad de datos o textos sin coherencia vincular, por ello un ambiente etnográfico hipermedial debe reflejar el proyecto mismo.
- La redefinición del objeto de estudio es un punto central en lo que se ha denominado "*post parading ethonographic*", presente en la obra de Marcus, y Clifford Geertz ((Mason; Dicks 1999). El objeto de estudio en los entornos virtuales es un lugar con otras coordenadas de espacio y tiempo, lo cual exige un análisis multisituado (*Multi-Sited Ethnography*), acorde con la movilidad propia del ciberespacio y en donde los hipervínculos configuran estructuras no jerárquicas, en constante cambio.
- Favorecimiento de las distintas formas de triangulación metodológica: los hipertextos pueden ser una forma ágil de contrastar y presentar los datos provenientes de diferentes fuentes, técnicas e investigadores.

6. Conclusiones

Luego del recorrido que plantea el texto podemos decir que la investigación etnográfica es una opción metodológica en crecimiento que amplía a los investigadores no solo las temáticas orientadas por el aumento de la comunicación electrónica mediada por TIC, sino las opciones metodológicas, las técnicas e instrumentos para la indagación. Este es un campo que los investigadores comprometidos con los procesos de socialización que ocurren en ambientes virtuales debemos conocer y tener en cuenta para elegir el camino de construcción de nuevas comprensiones.

De esta forma, los ambientes virtuales presentan la oportunidad para interrogar a las prácticas etnográficas tradicionales puesto que hoy los grupos humanos para ser comunidad no requieren necesariamente un espacio físico común, ni una presencia física, los vínculos se establecen por la mediación tecnológica en donde se desarrollan nuevas formas expresivas que pueden ser abordadas, igualmente, desde estrategias metodológicas virtuales. Es evidente, entonces, que Internet es un objeto de estudio nuevo y renovador para la etnografía.



Los trabajos de Christine Hine y Joan Mayans, son referentes interesantes para quienes quieran iniciar un recorrido en este campo, podríamos afirmar que son trabajos pioneros puesto que se hicieron al inicio de la presente década cuando en realidad se hablaba de manera desarticulada y poco extensa del tema. Hoy podemos ver que ha crecido en cantidad y profundidad el estudio de Internet como espacio de producción y manifestación cultural, como medio y además como herramienta metodológica. Son muchas las experiencias que se pueden rastrear en este sentido donde los sujetos transforman y trasgreden los usos convencionales y prescritos y donde se pueden ubicar el verdadero sentido que tiene la tecnología para nuestra sociedad.

Bibliografía

- Aguirre Baztán, Ángel (Ed.). (1995). *Etnografía: metodología cualitativa en la investigación sociocultural*. Barcelona: Boixareu Universitaria, Marcombo.
- Anguera, María Teresa (1997). *Metodología de la observación en las ciencias humanas (Sexta edición)*. Madrid: Cátedra.
- Chan Nuñez, María Elena (2006). *Investigación de la educación virtual. Un ejercicio de construcción metodológica*. Jalisco, Guadalajara: Universidad de Guadalajara.
- Garrison, D. R. y Anderson, T. (2005) *El e-learning en el siglo XXI*. Barcelona. Octaedro.
- Geertz, Clifford (1995). *The interpretation of cultures*. En (6ta reimpresión), *La interpretación de las culturas*. Barcelona: Gedisa. (Original publicado en 1973.)
- Goetz, J.P, LeCompte, M.D. (1988). *Etnografía y diseño cualitativo en investigación educativa*. Madrid: Morata.
- Hine, Christine (2004). *Etnografía Virtual* (Traducido por Hormazábal, Cristian P.). Barcelona: UOC (Universidad Oberta de Cataluña). (Original publicado en 2000.)
- Howard, Phipip N., Jones, Steve (editores) (2005). *Sociedad on-line: Internet en contexto*. Barcelona: UOC. Colección Nuevas Tecnologías y sociedad.
- J.P., Goetz, M.D., LeCompte (1988). *Etnografía y diseño cualitativo en investigación educativa*. Madrid: Morata.
- Mayans i Planells, Joan (2002). *Género chat: o cómo la etnografía puso un pie en el ciberespacio*. Barcelona: Gedisa.
- Saló Lloveras, Nuria (2006). *Estrategias de comunicación en el aula: el diálogo y la comunicación interactiva*. (Segunda edición) Barcelona: CEAC
- Turkle, Sherry (1997). *La vida en la pantalla: la construcción de la identidad en la era de internet*. Barcelona: Paidós.



Cibergrafía

- Ansell-Pearson, Keith (2002). Philosophy and adventure of the Virtual: Bergson and the time of life. Routledge : Consultado en:
<http://www.google.es/books?vid=ISBN0415237289&id=B1YQQEsYoEQC&printsec=frontcover&dq=Lo+virtual>
- Brisset, Demetrio E. (1999). Acerca de la fotografía etnográfica. Gazeta Antropológica No 15. Consultado en marzo de 2007 en
http://www.ugr.es/~pwlac/G15_11DemetrioE_Brisset_Martin.html.
- Domínguez Figaredo, D.; Díaz, L. Alonso (2005). COMBINED EVALUATION OF ON-LINE LEARNING COMMUNITIES. Consultado en octubre de 2006 en
<http://www.formatex.org/micte2005/174.pdf>.
- Fuentes Navarro, Raúl (2000). Exploraciones teórico metodológicas para la investigación sociocultural de usos de Internet. Consultado en enero, 22, 2006 en
http://scholar.google.es/scholar?hl=es&lr=&q=cache:CD7bEsaawx4J:www.eca.usp.br/alaic/c_hile2000/17%2520GT%25202000Teorias%2520e%2520Metodologias/RaulFuentes.doc+Ra%C3%BAI+fuentes+navarro,+proquest.
- Gómez Cabranes, Leonor (2006). Tras las huellas de los e-nómadas. Consultado en enero, 20 de 2007 en
<http://www.cibersociedad.net/congres2006/gts/comunicacio.php?id=355llengua=es>.
- Gómez Cruz, Edgar, 2002, "Hacia la construcción de una metodología para el estudio de las `Comunidades Virtuales´. Una propuesta emergente". Fuente Original: Versión 12, UAM-Xochimilco. Disponible en el ARCHIVO del Observatorio para la CiberSociedad en
<http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=21>
- Kiss de Alejandro, Diana (2004). Niveles de interacción en la comunicación en Internet. Consultado en enero, 22, 2006 en
<http://www.razonypalabra.org.mx/antiores/n49/bienal/Mesa%2010/DianaKiss.pdf>.
- Krüger, Simone (2005). Students' Experiences of e-learning: a Virtual ethnography into blended online learning . Consultado en octubre de 2006 en
<http://www.networkedlearningconference.org.uk/abstracts/pdfs/P22%20Kruger.pdf>.
- Lévy, Pierre (2001). Ciberculture (Traducido por Bononno, Roberto). Minnesota: University of Minnesota Press. (Original publicado en 1998.) Consultado en versión electrónica:
http://www.google.es/books?vid=ISBN0816636109&id=iDdl_FwGZE8C&printsec=frontcover&dq=Pierre+Levy#PPA29,M1
- Marcelo, Carlos, Perera, Victor Hugo (2006). DIDACTIC INTERACTION IN E-LEARNING: NEW STYLES FOR NEW ENVIRONMENTS. Consultado en octubre de 2006 en :
<http://ftp.informatik.rwth-aachen.de/Publications/CEUR-WS/Vol-186/02.pdf>
- Mariño, Miguel Vicente (2006). Nuevas tecnologías, nuevas oportunidades metodológicas.



Consultado en enero, 20, 2007 en

<http://www.cibersociedad.net/congres2006/gts/comunicacio.php?id=948llengua=es>.

- Mason, Bruce. Dicks, Bella (1999). The Digital Ethnographer. Issue Six: Research Methodology Online. Cibersociology Magazine. Consultado en marzo, 10, 2007 en http://www.cybersociology.com/files/6_1_virtualethnographer.html.
- Mayans i Planells, Joan, 2002, "Nuevas Tecnologías, Viejas Etnografías. Objeto y método de la antropología del ciberespacio". Fuente Original: Revista Quaderns de l'ICA, 17-18, pp. 79-97. Disponible en el ARCHIVO del Observatorio para la CiberSociedad en <http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=23>
- Neve, Eduardo (2006). Exploración del espacios y lugares digitales a través de la observación flotante. Una propuesta metodológica. Consultado en enero, 20, de 2007 en <http://www.cibersociedad.net/congres2006/gts/comunicacio.php?id=493llengua=es>.
- Roco, Gladys, 2001, Un estudio del establecimiento de relaciones íntimas mediadas por computador. El caso de IRC en Internet, Revista TEXTOS de la CiberSociedad, 1. Temática Variada. Disponible en <http://www.cibersociedad.net>
- Taylor Anderson, Kevin (1999). Ethnographic Hypermedia: transcending thick descriptions. Consultado en marzo, 10, 2007 en <http://cc.joensuu.fi/sights/kevin.htm>.
- Winkin Yves, et al. (Quinta edición 2005). La nueva comunicación. Barcelona: Kairós. Sandoval, C. (1997) "Investigación Cualitativa. Métodos y técnicas de investigación social". ICFES/ASCUN – Programa de Especialización en Teoría, Métodos y Técnicas de Investigación Social Santa Fe de Bogotá. Disponible en: http://www.icfes.gov.co/cont/s_fom/pub/libros/ser_inv_soc/modulo4.pdf

Revista Q

Revista electrónica de divulgación académica y científica
de las investigaciones sobre la relación entre
Educación, Comunicación y Tecnología

ISSN: 1909-2814

Volumen 03 - Número 06

Enero - Junio de 2009

Una publicación del Grupo de Investigación Educación en Ambientes Virtuales (EAV),
adscrito a la Facultad de Educación de la Escuela de Educación y Pedagogía
de la Universidad Pontificia Bolivariana, con el sello de la Editorial UPB.





<http://revistaq.upb.edu.co> – www.upb.edu.co

revista.q@upb.edu.co

Circular 1a 70-01 (Bloque 9)

Teléfono: (+57) (+4) 415 90 15 ext. 6034 ó 6036
Medellín-Colombia-Suramérica