

## **ETNOGRAFÍA DE LO VIRTUAL: EXPERIENCIAS Y APRENDIZAJES DE UNA PROPUESTA METODOLÓGICA PARA INVESTIGAR INTERNET**

José Manuel Corona Rodríguez <sup>1</sup>

### **Resumen**

El presente artículo tiene como principal objetivo reflexionar las implicaciones y retos metodológicos que resultan del estudio de Internet. Se ofrece un análisis sobre las dificultades de aplicar perspectivas teórico-metodológicas nacidas en otros campos a los ambientes digitales y virtuales propios de Internet. Se examina desde una postura crítica la propuesta metodológica de la Etnografía Virtual, a partir de las experiencias y aprendizajes, resultado de la realización de una investigación de corte cualitativo-comparativa. En una primera parte, el texto reflexiona las dificultades en la definición y construcción de Internet como objeto de estudio. Más tarde, se desarrollan las nociones; de virtualidad-realidad, la Observación Virtual y de Recorridos Hipertextuales como posibilidades conceptuales para analizar las prácticas de los usuarios en Internet. Y finalmente se describen las estrategias y técnicas metodológicas empleadas y los dilemas éticos que resultaron de su utilización.

### **Palabras clave**

Etnografía virtual, Hipertexto, Internet, Observación virtual, Metodología

### **Abstract**

This paper has as main objective to reflect the implications and methodological challenges resulting from the study of the Internet. It provides an analysis of the difficulties of applying theoretical and methodological perspectives born in other fields to digital and virtual environments of Internet. Examined from a critical methodological proposal Virtual Ethnography, from the experiences and lessons learned resulting from the realization of a qualitative research-comparative. In the first part, the text reflects the difficulties in defining and building Internet as an object of study. Later, we developed the concepts, of virtuality and reality, observation virtual and hypertext as conceptual possibilities to analyze the practices of users in Internet. And finally describes the strategies and techniques employed methodological and ethical dilemmas resulting from its use.

### **Key words**

Virtual Ethnography, Hypertext, Internet, virtual Observation, Methodology

## **Presentación**

El documento que está por iniciar y las reflexiones aquí contenidas tuvieron origen en la realización de una investigación cualitativa llamada; *La construcción social de Internet: estrategias de uso y significación de la información en cuatro casos*. A lo largo de este documento el lector encontrará una descripción de las implicaciones y dificultades metodológicas, teóricas y éticas más relevantes, resultado de la generación y aplicación de una estrategia de investigación basada en la etnografía virtual, las formas en que se apropió el concepto, la generación de categorías a propósito de éste y la aplicación empírica en los casos investigados.

Los esfuerzos que desde diversas perspectivas disciplinares se están haciendo para describir, conocer o explicar alguno de los muchos elementos que tejen la realidad de Internet sin duda son cada vez más amplios y complejos. Este trabajo aspira a compartir la experiencia adquirida resultado del esfuerzo de investigar Internet desde una perspectiva cualitativa-etnográfica.

Las reflexiones aquí ofrecidas buscan sumar en lo posible a las conversaciones teóricas y metodológicas que ya ocurren en el campo de la comunicación, respecto del estudio de Internet. Y supone una aportación empírica a la apremiante necesidad, (que durante varios años, académicos de diferentes áreas se han encargado), de investigar las prácticas sociales en Internet.

Este trabajo, ofrece nuestra experiencia (no la única) en la construcción de Internet como objeto de estudio, y el diseño metodológico que se dispuso para resolver las preguntas que se formularon. Esta experiencia y aprendizajes no pretenden ser absolutos, ni totalizantes, sino apenas una aproximación al desafiante y apremiante reto de estudiar y entender la relación entre las tecnologías y la sociedad.

### **Las dificultades en la definición y construcción de Internet como objeto de estudio**

Internet como objeto de estudio resulta complicado de concretar no sólo porque cambia constantemente, sino además, porque sus fronteras son difícilmente reconocibles y su

influencia e importancia en *lo social* son amplias, situación que siempre plantea un reto mayúsculo al intentar delimitar con precisión qué investigar de Internet y cómo.

La palabra Internet en sentido estricto significa *entre redes*, esta significación es muy general y extensa como para ofrecernos alguna idea precisa de lo que es *eso* que llamamos la Red. Según desde dónde se le mire, Internet puede tener diferentes significados; para la informática y las telecomunicaciones, aunque son disciplinas afines, el concepto se refiere a momentos y circunstancias tecnológicas diferentes, para el conjunto de las ciencias sociales la significación puede ser extensa.

Cuando se trata de caracterizar Internet, (más allá de su facultad técnica *per se*) desde las ciencias sociales las aproximaciones son tan diferentes como disciplinas, áreas, teorías o metodologías existen, para los estudiosos de la comunicación, investigar Internet ha supuesto un gran reto debido a los procesos de comunicación que de algún modo guardan relación con esa tecnología, son cada vez más complejos. Se podría decir de Internet que es un lugar-espacio, una tecnología, un momento, y todas las aseveraciones serían correctas según la justificación ofrecida (Siles, 2008). Pero existen dos aspectos en los que a lo largo de los últimos años se han alcanzado ciertos acuerdos, el primero es que Internet ha modificado trascendentalmente el ecosistema comunicacional, informacional y de medios en diversas dimensiones por lo que su estudio es indispensable, y que *lo social* es fundamental de comprender más allá de sus determinaciones y posibilidades técnicas (Winocur, 2009). En otras palabras se podría decir que para los estudios de la comunicación lo más relevante pasa por estudiar *lo social* de los procesos de comunicación que ocurren en ese lugar-espacio, tecnología, o momento.

Concretar Internet como objeto de estudio dependerá desde dónde se observe para ser interpretado y ofrecer reflexiones al respecto. Algunos paradigmas y teorías de la comunicación tendrán más vitalidad y actualidad respecto de otros para estudiar lo que ocurre entre los sujetos sociales en la Red. Desde las perspectivas clásicas de la teoría matemática y cibernética de la comunicación, a los estudios culturales, pasando por las posturas críticas o fenomenológicas, hasta el estudio de la comunicación desde la semiótica, todas ofrecen posibles reflexiones e interpretaciones para simplificar los procesos de comunicación que suceden actualmente en, desde o a propósito de Internet (Scolari, 2008).

Este artículo, como resultado de una investigación más amplia, da cuenta del camino que se siguió en el proceso de construcción de Internet como objeto de estudio. En el inicio, se planificó indagar las formas de uso de la información por parte de los usuarios de la Red.<sup>2</sup> Esta delimitación fue resultado de dos supuestos teóricos generales. El primero en el que según Fuentes Navarro (2001) Internet puede ser visto desde tres perspectivas: como una fuente de información, como un medio de comunicación o como un espacio para la cultura. El segundo supuesto señala que Internet siempre está constituido y funciona a partir de los principios generales de la Teoría del Hipertexto (Landow, 1994).

Estudiar Internet a partir de estos supuestos significa que la *información* como concepto es medular para investigar la relación entre las formas de uso por parte de los agentes y la forma en que ésta se organiza y está disponible en Internet. Este planteamiento inicial tiene como eje central las nociones de *información* y de *hipertexto*, articulando una formulación pensada desde los usos, pasando por la información como materia prima aterrizando en el hipertexto como noción organizativa de la Red. De modo que esa perspectiva permite desarrollar la idea de los *recorridos* como movimientos que son creados por los usuarios a través de la información en la Red (De Certeau, 2007). Abriendo así la posibilidad de analizar esos movimientos, para interpretar las formas de uso de la información y la interacción con el sistema.

Una segunda delimitación se concretizó en la descripción puntual y específica de los recorridos o caminos que los usuarios transitan y crean al consumir información en la Red. Se recurrió a diversas perspectivas de interpretación como la Teoría de Juegos, los principios de la Ludología, o metáforas como las de *browser*, *user*, y vagabundeo todo esto para interpretar las formas en que los usuarios se mueven entre la información que consumen en la Red. Sin embargo, éstas se fueron agotando en la medida se pusieron a prueba o aplicaron.

Es sabido que durante el desarrollo de una investigación es condición necesaria o por lo menos inevitable ir ajustando las preguntas, los objetivos, la metodología y los marcos de interpretación, con la intención de confrontar la realidad observada de la mejor manera posible. Si al inicio el objetivo era conocer las formas de uso de la información, más tarde en un segundo momento, se acotó a la descripción de los recorridos que los usuarios

transitan y crean al consumir y producir información en la Red, para finalmente, concentrarse en las estrategias que los usuarios desarrollan y emplean para *estar*,<sup>3</sup> *transitar*, y *significar* la información que consumen y producen en la Red.

No definimos, ni concretamos el objeto de estudio y sus características de una vez y para siempre, ni tampoco seleccionamos las perspectivas teóricas con exactitud mecánica, mucho menos las herramientas metodológicas. Por tanto, la investigación es un proceso de aprendizaje tanto del tema abordado como de la forma en que se desarrolla por el sujeto investigador.

Los datos de la realidad empírica usualmente desbordan las teorías y postulados iniciales, cuando se recurren a teorías más específicas y apropiadas, éstas rebasan los datos y planteamientos, de modo que el trabajo de investigación sobre Internet, debería ser resultado de un proceso dialéctico entre lo empírico y lo teórico, que en la medida de lo posible dé cuenta de una realidad asumida desde la subjetividad. A partir de estas posturas se consideró necesario iniciar desde una metodología con tintes antropológicos, a lo que se recurrió a la etnografía virtual como forma de acceder a los usuarios y sus prácticas cotidianas.

### **El carácter cualitativo (y comparativo) en el estudio de Internet**

Antes de avanzar en el diseño metodológico que se hizo en la investigación a la que nos referimos en este artículo creemos pertinente detallar brevemente cuáles fueron las posturas teóricas desde las que se partió y los objetivos y preguntas de trabajo que guiaron el estudio que aquí se analiza.

La investigación en cuestión analiza las formas de uso de la información más allá de si son previstas, no previstas, validas, no populares, indeseadas o secundarias. De lo que se trata, no es de evaluar o cualificar la utilización de la información y las herramientas, sino más bien, de examinar la participación social en la influencia y construcción de la tecnología a partir del uso de la información en contextos particulares. Se trata de eliminar las lógicas mecanicistas en las que se supone las herramientas tecnológicas deben ser utilizadas o

funcionar de determinada manera. Se asume que quienes construyen la Red tienen sus propias lógicas para usar las herramientas, y no hay una forma correcta de hacer las cosas, tienen sus propias formas de validación, que en muchos casos pueden ser compartidas.

El resultado de lo que hacen los usuarios sería una combinación entre disposiciones técnicas del sistema y las lógicas y capacidades individuales y sociales que se emplean para resolver problemas y satisfacer necesidades, resultado de la aplicación y elaboración de estrategias.

En este sentido, la pregunta general iría en el orden de responder ¿cómo se construyen, modelan y establecen los significados sobre Internet y a través de cuáles estrategias se construyen estos significados? Las preguntas y objetivos particulares se concentran en profundizar en las estrategias que se desarrollan, cómo se generan, autentifican y establecen.

En ese sentido, la investigación de la que se da cuenta en este artículo estuvo marcada por un proceso dialéctico entre la formulación del problema y los supuestos teóricos que se habrían de retomar para analizar la problemática. A continuación se detallan algunas circunstancias que hicieron que la investigación, fuera cualitativa y comparativa.

La decisión de construir una metodología de carácter cualitativo es resultado de la construcción del objeto de investigación, de los intereses, y contextos. En esta investigación se examinan manifestaciones de un fenómeno social que está en constante construcción, y que se define en términos de la participación de los sujetos que lo ejecutan. En este sentido, las herramientas de recolección así como el tipo de análisis, determinan el carácter cualitativo de esta investigación (Junquera, 1997).

En su carácter cualitativo se apostó por conocer las estrategias en el consumo de la información por parte de los usuarios de modo que fuera posible obtener características particulares y explicaciones potencialmente específicas y significativas del fenómeno, mientras que un enfoque cuantitativo podría dar representatividad pero no explicar detalladamente las estrategias.

El objetivo general de esta investigación fue el de investigar la participación de los usuarios respecto de la construcción (de significados) de Internet, a partir de las estrategias y significaciones particulares que cada usuario desarrolla y emplea en el uso, consumo y producción de la información y las herramientas disponibles en la Red. Desde luego que estos postulados tienen su origen teóricos en la teoría de la Construcción Social de la Tecnología, desde la que se estudia a partir de cuatro dimensiones la tecnología desde una perspectiva social (Flichy, 1993)

La estrategia metodológica de esta investigación se basó en el estudio comparativo de cuatro casos específicos de usuarios de Internet que radican en la ciudad de Guadalajara. Los estudios de casos los comprendemos aquí como: entidades empíricas específicas, a partir de las cuales se accede a una parte de la realidad observable. Cuando hablamos de *caso* nos referimos a un sujeto dotado de límites espacio temporales, que forma parte de una estructura y que funciona bajo una lógica (Aguirre, 1997).

Los estudios de caso son oportunidades empíricas para tener en la realidad un lugar privilegiado en dónde trabajar las premisas argumentativas, tanto en términos de nutrir las y fortalecerlas, como para ponerlas a prueba. Además, la descripción de casos apoya tanto la comprensión del caso en sí, en lo que significa en términos de su complejidad y diversidad interna, a la vez que abre la posibilidad de someter su descripción a la interpretación desde otras perspectivas, estableciendo comparaciones con otros casos similares (Taylor y Bogdan, 1987).

En esta investigación se consideró importante el valor del caso en sí, de modo que se haga evidente su especificidad, la lógica de su funcionamiento, y las relaciones de sus elementos con otros actores e interacciones sociales. Además creemos del valor del estudio de caso como una estrategia para la comprensión estructural y a la vez diversificada en la construcción social. Bajo una óptica operativa los estudios de caso aspiran a ser un medio de descubrimiento y desarrollo de proposiciones empíricas de carácter más general que el caso en sí mismo (*ídem*).

Así pues, creemos que la relevancia del caso y su posibilidad de ser generalizable no provienen, del lado estadístico, sino del lado lógico: las características del estudio de caso

se extienden a otros casos por la naturaleza del razonamiento que se aplica. En suma, los casos no se toman para evaluar la incidencia de un fenómeno, sino que su valor reside además en que no sólo pueden estudiar un fenómeno particular, sino también el contexto en que éste se desarrolla.

### **La observación virtual y los recorridos hipertextuales**

En tanto esta investigación apela a la descripción precisa y puntal de las estrategias que realizan los usuarios, optamos por diseñar una metodología que nos permitiera registrar durante un periodo de tiempo definido todo lo que hacen los usuarios en la Red. Esta estrategia metodológica tiene su fundamento en los principios de la teoría del hipertexto en lo referente a la posibilidad de registrar el *andar* de los usuarios en la Red, y en los principales postulados de la etnografía virtual, para encontrar allí sentido a sus estrategias y los significados que construye. Los registros hipertextuales es una propuesta que conecta lo teórico con lo metodológico de modo que nos permite observar de una forma muy específica lo que hacen los usuarios en la Red y la influencia que pueden tener en la tecnología.

El registro hipertextual es un tipo de observación virtual<sup>4</sup> que se basa en el registro de las actividades que realiza el sujeto en su computadora. Se realizó este tipo de observación principalmente porque nuestra presencia en las observaciones afectaba notablemente la conducta. Y porque con la observación tradicional no nos permitía registrar los patrones y prácticas que suceden en el uso de la Red de forma cotidiana.

Para el desarrollo de esta estrategia utilizamos un software que nos permitió registrar los usos cotidianos de los usuarios, el cual se llama Refog Keylogger,<sup>5</sup> y es un programa que se usa comúnmente para el monitoreo de actividades de empleados en empresas. Este software da cuenta de todas las páginas que visita un usuario, de las palabras que utiliza en sus búsquedas y de los tiempos en que está conectado o permanece en un sitio, entre otras cosas.

Fue especialmente complicado que los usuarios permitieran la instalación del programa, principalmente por desconfianza y privacidad a sus usos, y además que no se podía tener acceso a la información más que directamente a través de la computadora del usuario, así que los cuatro sujetos de investigación accedieron a su instalación y durante 30 días se registraron sus actividades. Los registros fueron recuperados manualmente, asistiendo al domicilio de los sujetos de investigación. Es necesario especificar que si bien el sujeto investigado tuvo conocimiento de que era observado, no tuvo acceso a los registros hipertextuales que se guardaron automáticamente en una dirección oculta en su computadora. Sin embargo pudieron observarlos en el momento en que se recuperaban para esta investigación, y siempre hubo apertura al contenido que se registraba y su utilización

La utilización de este programa de registro nos planteó varios problemas. Primero la ya citada dificultad para conseguir la aceptación de la instalación; después, los registros se guardaban automáticamente en la máquina del usuario y sólo era posible recuperarlos manualmente. Además, el programa se desinstalaba automáticamente al cabo de 30 días exactos, dejando de registrar las actividades. Después sólo contamos con una semana posterior en cada caso para poder recuperar la mayor cantidad de información posible. Después de los 30 días de registro, el software mandó toda la información a una dirección FTP,<sup>6</sup> la cual fue establecida en común acuerdo con los participantes y la cual fue borrada automáticamente por el software después de una semana. De esta forma, sólo contamos con un lapso de una semana posterior a la finalización del registro para la recuperación de toda la información en cada caso.

### **La experiencia hipertextual**

La *experiencia* en su perspectiva *hipertextual* se define como: “Una práctica interpretativa amplia que abarca desde la navegación en la World Wide Web hasta los videojuegos, pasando por las interacciones con dispositivos móviles” (Scolari, 2008a). Desde esta mirada, la *experiencia* como concepto nos permite caracterizar lo que hacen los usuarios en la Web, ya que resulta complicado encasillar todas las acciones de los usuarios, en un solo tipo de actividad, es decir, cuando se *está* en Internet no sólo se navega, también se juega,

se busca, se comunica, se recupera, se ve, se lee, se escucha, se escribe, etc. todo puede suceder en un mismo espacio temporal, de modo que se genera un tipo de *experiencia* caracterizada por la *hipertextualidad*.

Así pues la *experiencia hipertextual* da cuenta de un entorno hipermediático en el que el usuario como lector se ve envuelto en diferentes formas de textualidad caracterizadas por la interactividad, las redes, las textualidades fragmentadas, y que ocurre frecuentemente en un ecosistema hipermediático. Con la *experiencia hipertextual* como eje de las interacciones se construye un tipo de usuario que tiene como principal característica desarrollarse en ambientes, recursos y medios heterogéneos.

Tomamos la idea de la *experiencia hipertextual* de las propuestas de Carlos Scolari y su teoría de las Hipermediaciones (2008a). Para este autor la *experiencia* puede ser observada en la lectura de ficciones interactivas, en la participación de actividades de escritura colaborativa, en la práctica de videojuegos, etc. En nuestro caso, la experiencia hipertextual engloba la complejidad del *estar* en la Red; ya sea la navegación, la participación en foros, la consulta de datos, el uso de buscadores, la pertenencia a una red social, la lectura y recuperación de información, la descarga de información, películas, videos o música, etc. Todo lo que hacemos en la Red de algún modo es parte de la experiencia hipertextual.

La cuestión de la experiencia como un *ser-estar* se ha propuesto ya varias ocasiones como un concepto para entender las actividades de los usuarios en la Red, Rosalía Winocur (2009) sugiere que el *experienciar* es decir el vivir, el hacer, el actuar en la Web, se ve marcado por un *continuum* de conexión que pone en entredicho nociones como la de tiempo, espacio, objetivos, finalidades y oposiciones como las de público-privado, y *on line-off line*, ya que el estar conectado en Internet origina que tanto las vivencias como los posibles aprendizajes se potencialicen no sólo a los ámbitos virtuales, sino también en la realidad material.

La noción de la *experiencia hipertextual*, la comparamos por ejemplo, con la actitud tomada por un sujeto que no tiene *objetivos* finales pero que está lleno de vivencias que le van dando sentido a su ser-estar en el mundo. Desde esta perspectiva, el significado de la *experiencia* habita en el día a día de los sujetos, tanto en un sentido que se manifiesta de

presente; en un nivel de vivencias actuales, y de futuro; en un nivel de adquisición de conocimientos que habrán de ser útiles en el porvenir. Las experiencias hipertextuales serían esas vivencias que se manifiestan en el presente y que pueden tener repercusiones en el futuro. Son las experiencias de los individuos las que dan forma al ecosistema hipermediático, y a su vez éstas moldean a los mismos usuarios en un círculo de experiencias compartidas que va alimentando el ecosistema de medios actual.

### **Las trayectorias significativas: los recorridos**

En este sentido, las *experiencias hipertextuales* como dice Scolari (2008a), son la suma de las actividades que se realizan en la Web, en lo que el mismo autor denomina como un “ecosistema hipermedial”, marcado principalmente por la convergencia y remediación de otros medios. La fragmentación propia de este ecosistema impulsa una lógica de tránsito, de circulación, de movimiento, que alienta al desplazamiento continuo del usuario a través de la Red. Este transitar resulta ser una condición natural en el espacio virtual que conforma a Internet, que tiene como característica primordial la unión de varios elementos a través de vínculos ya sea textuales, sonoros, visuales o de otro tipo.

En este contexto, mapear los usos ha significado registrar el movimiento virtual de los usuarios a través de la trama hipertextual, ha significado mirar sus actividades, observar su *experiencia hipertextual*. Michel De Certeau (2007) en el *Andar en la ciudad* sugiere una exaltación del espacio como una entidad llena de significados para aquel que la recorre sin un objetivo predeterminado, nos invita a pensar la ciudad desde el *andar* de los ciudadanos, pues son ellos quienes a fin de cuentas construyen, viven, experimentan todo lo que acontece en ella. Extrapolando la idea nos estimula a pensar Internet desde el andar de los usuarios, desde su transitar y *hacer* en la Web.

En ese sentido, los *recorridos* que registramos vienen a dar forma a un tipo de *experiencia* caracterizada por la hipertextualidad, y funcionan para dar orden a las actividades que se realizan en un espacio virtual como Internet. El tránsito al que apela la idea de los recorridos implica necesariamente dos elementos: el sujeto que recorre el espacio, es decir, el transeúnte, y los caminos o lugares por los que éste pasa.

## **La realidad siempre ha sido virtual: etnografía de lo virtual**

Lo virtual en sentido estricto no es una oposición de lo real sino de lo actual. Es una forma de ser fecunda, es un conjunto de posibilidades que se mueven en un continuum temporal y espacial. En palabras de Pierre Levy (1999:23) la virtualidad: “no debe pensarse en términos de lo contrario a la realidad” No creemos en este sentido que la oposición tradicional sea válida o si quiera necesaria. Cuando se trata de conceptualizar lo virtual con frecuencia se cae en el error de pensar el concepto desde una lógica de lo digital o de las tecnologías, circunstancia que limita profundamente la complejidad y riqueza del concepto.

La virtualidad como noción filosófica tiene muchos siglos de historia en la humanidad, lo cual implica que desde muchas perspectivas (no sólo tecnológicas) se ha reflexionado la naturaleza humana de moverse en el tiempo a través de lo posible y las potencialidades que esta ofrece. Lo real como determinación humana es reconocible a partir de los sentidos de los que estamos provistos, lo cual significa que nuestra noción de lo real, está condicionado aquello que puede ser internalizado por los humanos.

Etimológicamente la palabra virtual, proviene de *virtus*, que se refiere a la fuerza y potencia. La partícula *vir*, ha llegado a nuestra lengua en muchas palabras que comparten aún ese significado de virtud o en las que se hace una referencia directa con el hombre. Esta noción es importante de reflexionar en la medida que se utiliza para referirse a una propiedad única de la tecnología lo cual no es verdadero.

En este mismo sentido Levy (1999, 36) afirma que “lo virtual, en un sentido estricto, tiene poca afinidad con lo falso, lo ilusorio o lo imaginario; lo virtual no es, de modo alguno, lo opuesto de lo real, sino una forma de ser fecunda y potente que favorece los procesos de creación, abre horizontes, cava posos llenos de sentido bajo la superficialidad de la presencia física inmediata”. Esta afirmación parece muy necesaria para comprender la lógica que ofrece Hine cuando propone el concepto de Etnografía virtual.

Para la investigadora Cristine Hine (2000), la Etnografía virtual es una posibilidad metodológica que lleva los principios etnográficos de la antropología al estudio de la comunicación. Durante varios años esta proposición metodológica para estudiar los

ambientes virtuales ha tenido aceptación porque supone una justificación empírica para describir la experiencia de los usuarios en la Red.

En esta investigación creemos que el concepto está erróneamente construido, puesto que supone que la etnografía es decir la observación ocurre en un momento de potencialidades, de posibilidades. Más bien apostamos por pensar ese tipo de observación como etnografía de lo virtual como una determinación en que aquello que es observado trasciende la forma en que se observa. En todo caso, es importante considerar que lo observado son los procesos de comunicación que ocurren en la virtualidad, más allá del vehículo desde y a través de dónde se analiza.

### **La dimensión ética de la investigación**

Creemos necesario en este artículo dedicarle un espacio a las implicaciones éticas de esta investigación, pues las estrategias y herramientas metodológicas que empleamos tuvieron dificultades y vivieron momentos complejos que nos pusieron de frente a discrepancias que son parte inevitable del trabajo de investigación.

Tan sólo con revisar el diccionario, ya en su primera significación, la ética se define como una parte de la filosofía que trata de la moral y de las obligaciones del hombre. Centrándonos en esta definición, la ética puede ser considerada, como una parte fundamental del estudio de conductas morales de los hombres y de las formas en que éstos deben vivir. La ética nos concierne a todos, en la medida en que todo el mundo se enfrenta a situaciones que implican la toma de decisiones. Cuando más en la investigación científica.

Desde el punto de vista de la investigación, un acto ético es el que se ejecuta responsablemente evitando el perjuicio a otras personas. Desde las ciencias sociales esta postura pocas veces se reflexiona, porque a diferencia de otras ciencias (como la medicina o la biología), los perjuicios no son evidentes en los sujetos de estudio (Estalella y Ardèvol, 2007).

En nuestro caso, la primera reflexión ética se da en el orden de exigimos no sólo que los sujetos no sufran daño, sino que estén informados y sean conscientes plenamente de que participan en un proyecto de investigación, condiciones que se cumplieron cabalmente. Y en un segundo momento la reflexión y las consideraciones éticas pasaron por pensar la privacidad de las personas y certificar la seguridad de las mismas y de su información.

La investigación aquí referenciada buscar insertarse en las particularidades del uso de la información de los usuarios, de modo que ya desde las primeras etapas de aproximación al objeto tuvimos problemas respecto de aquello que podíamos ver y registrar y aquello que los usuarios hacían desde una postura de lo socialmente aceptable. Situación que sin duda complejizó nuestro diseño metodológico. De este modo y más tarde, con la utilización de un software de registro, las limitantes de acceso y de confianza se estrecharon todavía más.

El mecanismo al cual recurrimos para resolver estas dificultades basadas en el acceso a la privacidad, fue el llamado “consentimiento informado”, el cual se basa en recibir la anuencia de los investigados previa explicación de lo que significaría participar. Cabe resaltar, que recibimos varias negativas por parte de sujetos potenciales, las cuales desde luego, fueron razón suficiente para no incluirlos en la selección final. Situación que determinó de alguna manera la selección de los sujetos, pues los que al final resultaron los elegidos son quienes dieron un pleno consentimiento de su participación (además desde luego de cumplir con los requisitos y características necesarias).

La condición pública o privada de los espacios y de las interacciones se convirtió en un elemento clave en el planteamiento ético y metodológico de la investigación, ya que la categoría pública o privada del espacio y de los contenidos en el que se habrían de mover las observaciones y los registros determinó que era necesario aplicar herramientas particulares para esos contextos. De modo que la utilización del registro hipertextual a partir de un software computacional fue resultado de estas imposibilidades y retos éticos y metodológicos.

Una característica importante en este sentido es que, la percepción de lo público y lo privado puede variar según la posición del sujeto observador y por tanto, no es posible juzgar "desde afuera" sin tener en cuenta la percepción de los observados. Y además, el tipo

de tecnología no determina por sí sola el carácter privado o público de un espacio de interacción, este depende más de la percepción que tienen los usuarios sobre lo que están haciendo, es decir, es resultado de la negociación y del sentido que le atribuyen a esas interacciones (Buendía y Berrocal, 2005). A nuestro modo de ver, desde la dimensión ética, lo público y lo privado no son categorías absolutas que podamos determinar "a priori", en relación a las interacciones de Internet éstas son más contextuales y dependen de la negociación que cada usuario le otorgue.

Creemos que la sensibilidad y dimensión ética del investigador tuvo un papel importante durante el transcurso del estudio ya que no se comenzó de una delimitación inicial para todo el desarrollo de la investigación. Pensamos que la condición contextual de la tecnología implica que no es posible atribuirle propiedades a priori, y por lo tanto las decisiones éticas deben tomarse en cada contexto, de una forma dialógica y real, atendiendo a las relaciones concretas que se establecen entre los individuos participantes y la tecnología como tal. De este modo el diseño y articulación metodológica estuvo ceñido en gran medida a estas perspectivas y restricciones éticas en el acceso a la información de los sujetos.

## **Bibliografía**

Aguirre Baztán, A. (1997): *Etnografía, Metodología cualitativa en la investigación sociocultural*. México, Alfaomega marcombo.

Buendía, Leonor y Berrocal, Emilio (2005): *La ética de la investigación educativa*, Universidad de Granada. En: <http://www.uhu.es/agora/version01/digital/numeros/01/01-articulos/miscelanea/buendia.PDF>

De Certeau, Michel (2007): *Andar en la ciudad*. Bifurcaciones Revista de estudios socioculturales urbanos. En [www.bifurcaciones.cl](http://www.bifurcaciones.cl)

Estalella, Adolfo y Ardevol, Elisenda (2007): "Ética de campo: hacia una ética situada para la investigación etnográfica de internet". *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 8(3), Art. 2, En: <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs07032>

Flichy, Patrice (1993): *Una historia de la comunicación moderna*, Barcelona, Edit. Gustavo Gili.

Fuentes Navarro, Raúl (2001): "Exploraciones teórico-metodológicas para la investigación sociocultural de los usos de Internet". En; Vasallo de Lopes María I. y Raúl Fuentes Navarro. *Comunicación, campo y objeto de estudio. Perspectivas reflexivas latinoamericanas*. ITESO, UAA, Guadalajara México, Universidad de Colima y Universidad de Guadalajara.

Hine, Cristine (2000): *Etnografía virtual*, Barcelona, España, Editorial UOC, Colección nuevas tecnologías y sociedad.

Junquera Rubio, Carlos (1997): "Los informantes", en Aguirre Baztán, Ángel (1997): *Etnografía, metodología cualitativa en la investigación sociocultural*. México, Alfaomega marcombo.

Landow, George (1994): *Teoría del Hipertexto*. Barcelona, Paidós.

Lévy, Pierre (1999): *¿Qué es lo virtual?*. Editorial Paidós, Barcelona. Inteligencia colectiva.

Scolari, Carlos (2008a): *Hipermediaciones; Elementos para una teoría de la comunicación Digital Interactiva*, Barcelona, Gedisa.

\_\_\_\_\_ (2008a): *Hacia la hipertelevisión. Los primeros síntomas de una nueva configuración del dispositivo televisivo*. Diálogos de la comunicación. N° 77. Julio-Diciembre.

Siles Gonzales, Ignacio (2008): *A la conquista del mundo en línea: internet como objeto de estudio (1990-2007)*, Guadalajara, México Revista Comunicación y Sociedad, Nueva época, Num. 10, julio-diciembre, pp. 55-79. UDG.

Taylor, S.J. y Bogdan, R. (1987): *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona, España, Paidós Básica.

Winocur, Rosalía (2009): *Robinson Crusoe ya tiene celular, La conexión como espacio de control de la incertidumbre*. Universidad Autónoma Metropolitana, México, Siglo Veintiuno Editores.

<sup>1</sup> Maestro en Comunicación por la Universidad de Guadalajara. Profesor de Periodismo y Comunicación de la Universidad de Guadalajara. Líneas de investigación: Consumo y producción informacional en Redes Sociales, Ecología de los Medios, Hipermediaciones y Cibercultura. Correo electrónico: joma\_corona@ghotmail.com

<sup>2</sup> Este documento es resultado de una investigación realizada en el marco de la maestría en comunicación de la Universidad de Guadalajara, titulada: *La construcción social de Internet: estrategias de uso y significación de la información en cuatro casos*.

<sup>3</sup> El *estar* es una forma general de denominar todo aquello que se realiza en y a través de la Red, ya que resulta muy arriesgado limitar el actuar de los usuarios. Entendemos el *estar* como una forma sinónima de la experiencia hipertextual (Scolari, 2008: 149).

<sup>4</sup> Cristine Hine (2000) ha desarrollado un tipo de observación virtual que funciona a partir de los principios etnográficos trasladados a espacios virtuales. Este tipo de observación implica que es posible conocer a fondo prácticas sociales a partir de la inclusión en comunidades o grupos virtuales. En este sentido, la observación

---

virtual apuesta por conocer el día a día de los usuarios a partir del uso de la tecnología y el consumo mediático. Más tarde en este documento se retoman las principales ideas al respecto.

<sup>5</sup> Se utilizó la versión Refog Keylogger Monitor. Es un software de descarga gratuita que sólo puede ser usado durante 30 días naturales, después de los cuales la información se envía a un sitio previamente establecido. Para más información el sitio del software es: <http://www.refog.es/>

<sup>6</sup> Es un protocolo de red para la transferencia de archivos entre sistemas conectados a una red, basado en la arquitectura cliente-servidor. Desde un equipo cliente se puede conectar a un servidor para descargar archivos desde él o para enviarle archivos, independientemente del sistema operativo utilizado en cada equipo.

