

¿Nuevos medios o nuevas formas de indagación?: Una propuesta metodológica para la investigación social *on-line* a través del foro de discusión

Rubén Arriazu Muñoz

Palabras clave:
foro de discusión,
metodología de
investigación
social on-line,
comunicación
mediada por
ordenador,
socialización
virtual,
comunicación
asincrónica

Resumen: Desde la etnografía virtual las herramientas y procesos de comunicación han constituido un importante objeto de estudio para los investigadores sociales de la red. Esta labor exploratoria se ha fundamentado, principalmente, a partir de la metodología cualitativa propia de la investigación social, adaptando los instrumentos y procedimientos ortodoxos al plano virtual.

Ante esta tesitura es necesario plantear la siguiente cuestión: ¿constituyen estos "instrumentos adaptados" una nueva tipología propia o simplemente se consideran una extensión de las técnicas convencionales? o lo que es lo mismo ¿constituyen los procesos comunicativos nuevos *medios* o nuevas *formas* de indagación? Lógicamente, internet representa un medio de comunicación emergente que lleva implícito una serie de especificidades que le son inherentes; sin embargo, al implementar estos "instrumentos adaptados" cabe enunciar preguntas como: ¿juega el mismo papel el investigador en esta nueva esfera?, ¿en qué medida incide y/o condiciona el contexto virtual dentro del cual interactúa?

Para dar respuesta a estos interrogantes se propone abordar todas estas cuestiones desde un punto de vista metodológico y pragmático, utilizando como herramienta el foro de discusión, espacio donde fluye la comunicación asincrónica. De este modo, se aboga por la explicación de este instrumento a partir de la interrelación con un contexto social y empírico que dista, en buena medida, del entorno real y tangible de la investigación tradicional.

Índice

1. Multiplicidad y usos de la investigación social en red
2. El entramado metodológico de la investigación social ortodoxa: ¿Tiene cabida la investigación social on-line?
3. El foro de discusión como instrumento para la recogida de información (IRI) en la investigación social on-line
 - 3.1 Comunicación sincrónica *versus* comunicación asincrónica
 - 3.2 Potencialidad del foro de discusión
 - 3.2.1 Conceptualización básica
 - 3.2.2 Taxonomías
 - 3.2.3 Consideraciones generales para la implementación y análisis del foro de discusión en el marco de la investigación social on-line
 - 3.3 El papel del investigador social en el foro de discusión: El vínculo entre objeto y sujeto
4. Conclusiones

[Referencias](#)

[Autor](#)

[Cita](#)

1. Multiplicidad y usos de la investigación social en red

La utilidad de internet en sus diferentes formas y funciones adquiere infinitas interpretaciones singulares que dotan al medio de su propia funcionalidad. Sin embargo, la ecuación interactiva usuario-medio hace que constantemente se transgreda la propuesta base de su diseño y afloren análogamente nuevas alternativas para su uso¹. El diseño de una herramienta *on-line* es el primer cimiento, los usos que de ella se hacen es lo que le da vida y permanencia en la red. [1]

Desde las diferentes disciplinas sociales, internet en general, y su comunicación en particular, ha supuesto un amplio y sugerente campo de estudio. "La comunicación mediada por ordenador posibilita la aparición de nuevos estilos de vida que son propios y específicos de las comunidades virtuales o del comportamiento *on-line*" (ARDÈVOL, MARTÍ & MAYANS 2002, p.9). Este argumento encierra la ardua tarea de indagar y/o conocer los mecanismos de interacción y socialización dentro de un nuevo entorno. Para analizar esta dimensión, en la actualidad, se parte de los preceptos metodológicos ortodoxos buscando mecanismos de adecuación que hagan factible el registro y sistematización de la información comunicativa virtual. [2]

Sin embargo, el propósito aquí no será tanto examinar los elementos comunicativos subyacentes que sobrevienen dentro de las comunidades virtuales, sino abordar la forma o métodos bajo los cuales son analizados, incidiendo en la relevancia para la investigación social *on-line* de los mecanismos de comunicación asincrónica y especialmente, los articulados a través del foro de discusión. Esta tarea será desarrollada bajo un enfoque bidimensional que examinará, por un lado, el marco teórico dentro del cual se circunscribe la investigación social *on-line* y por otro, y al hilo de este planteamiento, profundizará sobre la versatilidad del foro de discusión como herramienta de indagación para fenómenos que acontecen dentro y fuera de la red. [3]

2. El entramado metodológico de la investigación social ortodoxa: ¿Tiene cabida la investigación social *on-line*?

La forma de proceder, indagar y en definitiva, conocer una realidad social, viene determinada por un sustrato teórico que impulsa, guía y justifica su propia forma de actuar. En el caso de las ciencias sociales, la comprensión de los factores y elementos que subyacen en un entorno social, complejo, interdependiente y en continua vorágine de cambio, hace necesaria la interrelación analítica de varios procedimientos de investigación. "Las ciencias sociales tienen que asegurarse de antemano de la adecuación de sus categorías al objeto, porque los esquemas de ordenación a que se ajustan (sólo contingentes) magnitudes covariantes, yerran nuestro interés por la sociedad" (HABERMAS 1996, p.23). [4]

1 Véase por ejemplo la repercusión de fenómenos socio-virtuales como "SecondLife" o "You Tube".

No obstante, el deseo aquí no es tanto explicar los constructos teóricos que rigen la investigación social tradicional, sino establecer un marco explicativo que sirva para comprender la estructura básica que vertebra los procedimientos de indagación en este ámbito. Para ello, y de forma gráfica, es preciso remitirse al siguiente planteamiento:

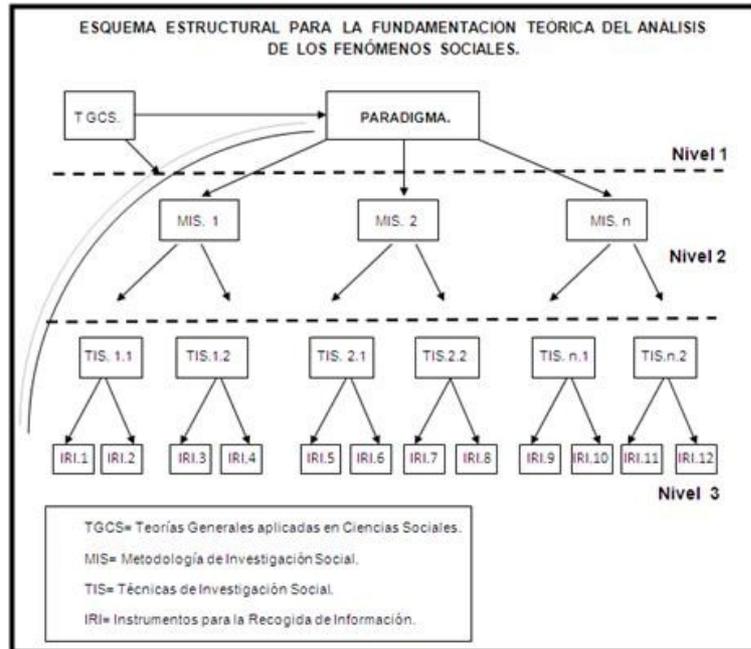


Gráfico 1: Esquema estructural para la fundamentación teórica del análisis de los fenómenos sociales [5]

Analizando la estructura anterior, resulta interesante observar cómo se integran los diferentes elementos que conforman el marco teórico-analítico de los fenómenos sociales, a partir de una escala jerárquica que articula su grado de concreción. Ordenados de acuerdo a su nivel de abstracción, cabe diferenciar en el nivel 1 dos constructos o fundamentaciones teóricas básicas: por un lado, los paradigmas, "entendidos como el conjunto de creencias y actitudes, como una visión del mundo 'compartida' por un grupo de científicos que implica una metodología determinada" (ALVIRA 1979, p.20). Un ejemplo se puede encontrar en la clásica distinción de las investigaciones sociales entre el paradigma cuantitativo y el cualitativo. Dentro de este mismo nivel, cabe destacar de igual modo las teorías generales aplicadas a las ciencias sociales (TGCS) concebidas como perspectivas y/o dimensiones interdependientes al paradigma y a la metodología de investigación social – nivel 2 – que abordan dimensiones latentes circunscritas al proceso de investigación. Teorías como el interaccionismo simbólico, funcionalismo, utilitarismo y/o materialismo histórico o marxismo (BABBIE 1999), han cobrado en determinados momentos históricos una mayor preponderancia en concordancia con las tendencias y fundamentaciones asumidas en ese periodo por la comunidad científica. [6]

Siguiendo con la línea expositiva, el segundo nivel de la estructura viene determinado por la metodología de investigación social, es decir, el conjunto de preceptos teóricos anteriormente vinculados a los paradigmas o las TGCS, se concretan ahora en un método de acción, –etimológicamente método significa camino – en una forma de indagar que respondería al *¿Cómo se va a investigar?* La metodología biográfica, o la metodología socio-histórica pueden ser dos buenos ejemplos a enmarcar dentro del paradigma cualitativo. [7]

Por último, y aludiendo al mayor grado de concreción analítico, el tercer nivel queda conformado a partir del conjunto de técnicas de investigación social (TIS), que a su vez, llevan implícitas una serie de instrumentos para la recogida sistemática de información (RSI). Dichos elementos forman parte de un enclave propio de cada metodología, que en determinados casos, articulan e integran diferentes procedimientos paralelos. En esta ocasión se trataría de dar respuesta a la pregunta *¿A través de qué se va a investigar?* En consonancia con el ejemplo propuesto para el nivel 2, la técnica de la entrevista focalizada se perfila como una propuesta plausible circunscrita a la metodología biográfica. De igual modo, el instrumento para la recogida de información sería, en este caso, el guión de la entrevista focalizada. Otro de los ejemplos dentro del paradigma cuantitativo que generalmente se tiende a confundir es la distinción entre encuesta y cuestionario. En muchas ocasiones dichos términos se utilizan e intercambian sin ser conscientes que la encuesta como tal, es la técnica de investigación social y el cuestionario es el soporte bajo el cual se recoge la información. [8]

Tras esta somera aproximación a la estructura clásica que fundamenta los procedimientos de análisis de la investigación social ortodoxa, es necesario cuestionarse ahora: *¿Dónde ubicar la investigación social on-line?* Desde las distintas disciplinas el análisis de los fenómenos virtuales ha asumido las disposiciones teóricas tradicionales; sin embargo, asumir este planteamiento entraña ciertos riesgos que devienen de la especificidad de su propio medio. Aspectos como las singularidades entre los contextos *on-line* y *off-line*, el papel que debe jugar el investigador en red, o la propia forma en la que interactúa un usuario en internet, constituyen las principales vetas que hacen resquebrajar parte del marco teórico convencional bajo el cual fundamentar la investigación social en red. "El surgimiento de nuevas teorías es precedido generalmente por un periodo de inseguridad profesional profundo" (KUHN 1971, p.114). [9]

Las causas atribuibles a estos cuestionamientos devienen de la problemática intrínseca que fluye de la investigación en red, es decir, el hecho de adaptar los planteamientos ortodoxos a un nuevo contexto de investigación social, engendra inevitablemente nuevos interrogantes referentes a su propio uso.

"En la introducción de la innovadora compilación *Cybersociety*, se destacaba la necesidad de nuevas formas de hacer investigación para poder dar cuentas de las 'formaciones sociales no-tradicionales' que ocurren *on-line*. Cada disciplina ha empleado sus propios métodos, adaptándolos lo mejor posible a los entornos del ciberespacio. El análisis cuantitativo, por ejemplo, señalaba un camino para explorar

los usos que se daban a internet contabilizando y correlacionando la ocurrencia de algunos de los mensajes allí publicados" (HINE 2004, p.29). [10]

Compilando, por un lado, las premisas que rigen la estructura del marco teórico analítico tradicional de las ciencias sociales, y por otro la necesidad de plantear nuevas alternativas para el desarrollo de la investigación *on-line*, se precisa la reflexión y desarrollo teórico, no tanto de las teorías generales o paradigmas – nivel 1, que algunos ya han denominado como "paradigma sociotécnico" (DOMÍNGUEZ 2003, p.279) – sino de una metodología propia y específica que fundamente y dé pleno sentido a la investigación social en red. El paradigma cuantitativo puede fundamentar y justificar teóricamente la elaboración de un cuestionario *on-line*. Por su parte, el paradigma cualitativo puede articular la implementación de una entrevista semiestructurada *on-line*, sin embargo, al descender al nivel metodológico – nivel 2 –, se buscan alternativas inestables para justificar la investigación social *on-line*. "[...] No existe una metodología que sirva para dar una explicación total a la complejidad de las estructuras sociales basadas en la comunicación mediada por computadora" (GÓMEZ 2002). [11]

Bajo esta argumentación nace ahora la pregunta, ¿cómo reflexionar sobre una hipotética y necesaria metodología de investigación social *on-line*? Para fundamentar este planteamiento es imprescindible prestar atención a su base técnica más elemental, concretada en los instrumentos de recogida de información y las técnicas de investigación social virtual que los circunscriben – nivel 3. Sólo conociendo las particularidades y problemáticas específicas que acontecen en las unidades básicas de la investigación virtual, se podrá reflexionar sobre una dimensión más genérica que conformará, en última instancia, una metodología propia. En base a esta premisa, se presenta a continuación, un ejemplo de lo argumentado a partir de la consideración del foro de discusión como instrumento lícito para la recogida de información de los procesos comunicativos asincrónicos en la investigación social virtual. [12]

3. El foro de discusión como instrumento para la recogida de información (IRI) en la investigación social *on-line*

Desde el paradigma cualitativo, y más concretamente desde la etnografía virtual, los procesos y formas de comunicación que articulan los usuarios en la red, han constituido una de las principales fuentes de información virtual susceptible de ser analizada. El consenso de la existencia de una comunicación mediada por ordenador (CMO) ha supuesto la base para analizar la interacción y socialización de los sujetos en el entorno virtual. "Los estudios de enfoque naturalista de entornos virtuales toman nota de la riqueza y complejidad presentes en el uso de las comunicaciones mediadas por ordenador como punto de partida para analizar comportamientos" (HINE 2004, p.30). [13]

Profundizando sobre este planteamiento, conviene aludir inicialmente a una de las taxonomías elementales que se establecen al respecto sobre esta cuestión. De este modo, cabe diferenciar entre comunicación sincrónica – aquella en la que los usuarios de la red se comunican dentro de un espacio temporal

comúnmente compartido, verbigracia, un chat – y comunicación asincrónica – en términos antagónicos, es aquella donde la comunicación entre los usuarios fluye en ausencia de un tiempo compartido, por ejemplo, un foro de discusión. [14]

3.1 Comunicación sincrónica *versus* comunicación asincrónica

Antes de proceder a la explicación de los preceptos básicos para implementar el foro de discusión en la investigación *on-line*, es importante justificar su propia utilización. Para ello, se tomará como referencia la concepción contrapuesta entre comunicación sincrónica y comunicación asincrónica. La primera de ellas presenta ciertas ventajas en cuanto a su interactividad, es decir, posibilita la comunicación en tiempo real entre usuarios de distintos contextos geográficos. Sin embargo, si se concibe este tipo de comunicación como único eje para articular la investigación *on-line*, sus resultados son poco alentadores en términos discursivos. Las principales causas son atribuibles a dos factores: por un lado, las especificidades del medio – velocidad de conexión, *net-split* o cortes de conexión, etc. – y por otro, y mucho más relevante, debido a la cultura comunicativa que impera en este medio. "[...] La cultura comunicativa en estos entornos marca un ritmo conversacional hecho de frases cortas y continuas interrupciones que es difícil evitar" (ARDEVOL, BELTRÁN, CALLÉN & PÉREZ 2003, p.86). "[...] Las entrevistadas no tienen una narrativa estructurada sobre la experiencia en línea" (ARDEVOL et al. 2003, p.89). [15]

Con este argumento no debe presuponerse que las herramientas que articulan la comunicación sincrónica deban ser desechadas del marco de la investigación *on-line*, todo lo contrario. En su conjunto, constituyen una forma determinada de interacción social en red, y será a través de ellas donde fluya una forma específica de socialización y por tanto, una nueva dimensión en el análisis del contexto virtual.

"Lo que se estaba escenificando en aquel canal de chat, aquel espacio social inquieto, efímero y burlesco, era la creación de tejido social, la creación de un grupo social, de vínculos comunitarios relevantes. En la sucesión de chistes, burlas, juegos y comentarios banales sobre la actualidad o sobre el medio, se estaba produciendo, en realidad un proceso constante de aseveración del vínculo y la significatividad social del propio espacio y del propio grupo social" (MAYANS 2006, p.6). [16]

Por su parte, la comunicación asincrónica emerge en internet de una forma completamente opuesta a la descrita hasta el momento. La interacción entre los usuarios viene determinada, en la mayor parte de los casos, por un discurso más reflexivo y generado a partir de la ausencia de instantaneidad, es decir, la eliminación del marco temporal compartido aminora la presión recíproca de dar una respuesta instantánea al interlocutor. [17]

A partir de esta premisa, y considerando que las herramientas de comunicación asincrónicas posibilitan el acceso a un tipo de interacción social más estructurada e introspectiva que en muchas ocasiones sobrepasa lo manifiesto, la pregunta ahora es: ¿por qué seleccionar el foro de discusión? "Los foros

electrónicos son un buen ejemplo de dispositivo sociotécnico en el sentido de que son artefactos construidos para el desarrollo de la interacción social en línea" (GÁLVEZ, ARDÈVOL, NUÑEZ & GONZÁLEZ 2003, p.3). "[...] La potencia del foro en estas circunstancias radica en que es una herramienta capaz de vertebrar la socialización en el ciberespacio" (DOMÍNGUEZ & ALONSO 2004, p.2). A su vez, son espacio donde afloran un conjunto de discursos textuales sumativos e interactivos de carácter social y comunitario. Todos ellos constituyen a día de hoy, gran parte de la naturaleza de la investigación social *on-line*. [18]

3.2 Potencialidad del foro de discusión²

Como se ha constatado anteriormente, gran parte de las herramientas que vertebran la comunicación *on-line*, presentan una disfuncionalidad entre el diseño de partida y la utilidad que posteriormente le atribuyen los usuarios.

"Si bien el foro electrónico surge como un boletín de noticias o un 'tablón de anuncios', pronto queda patente que los usos y apropiaciones de los usuarios (gestores e internautas) lo convierten en espacios de debate y de diálogo, dando lugar a nuevos espacios de sociabilidad y formas de interacción social" (GÁLVEZ et al. 2003, p.3). [19]

3.2.1 Conceptualización básica

La herramienta del foro de discusión o *discussion board*, puede definirse como un espacio virtual al cual acceden un determinado número de usuarios en la red, con el fin de conocer, producir e intercambiar conocimientos, colaborar y/o aportar puntos de vistas individuales sobre una temática interesada y comúnmente compartida. [20]

En cuanto a su estructura organizativa, el foro de discusión viene determinado por la figura de un moderador/gestor encargado de supervisar y dinamizar tanto el correcto funcionamiento del grupo de usuarios, como la aplicación informática. De igual forma, la dinámica y funcionamiento del foro de discusión parten de un procedimiento muy elemental. Cada usuario accede a la aplicación del foro de discusión, alojada en un *website*, a través de un nombre y una contraseña³. Tras el registro, y la autorización del moderador/gestor de la página⁴, se adentra en el espacio virtual donde confluye el conjunto de temáticas tratadas – comúnmente denominadas *threads* o hilos – que a su vez albergan el conglomerado de mensajes – o *post* – de los distintos usuarios. [21]

2 Parte de la argumentación de este apartado está fundamentada en la comunicación presentada al III Congreso *on-line* del Observatorio para la CiberSociedad, bajo el título: [La comunicación virtual interactiva como objeto de estudio en la evaluación e investigación social on-line: El foro de discusión](#).

3 Existen foros de discusión "libres" en los que el usuario pueden acceder como invitado, visionando las temáticas y mensajes sin necesidad de registrarse, sin embargo, el funcionamiento convencional viene determinado a través del registro, y es por esta razón que se ha dejado constancia para la explicación de su funcionamiento.

4 Tras el registro, la autorización del gestor es prácticamente automática a través de la activación de la cuenta por medio de un mensaje electrónico a su cuenta de correo. De esta manera se confirma la autenticidad de los datos.

3.2.2 Taxonomías

Siguiendo con la conceptualización básica es importante ahora profundizar sobre algunas de las clasificaciones más significativas que subyacen dentro de esta herramienta comunicativa. Para ello, y bajo un marco interdependiente entre ambas categorías, se remite a cuatro factores elementales que vertebran esta organización: soporte comunicativo, temática, interacción usuario-herramienta y función investigadora.

- Soporte comunicativo: En lo que respecta a la forma o modo que tienen los usuarios de comunicarse a través del foro de discusión cabe diferenciar entre:
 - *Foros textuales*: La esencia de la comunicación virtual asincrónica se articula a través del texto. En ocasiones, y con ánimo de atribuir una mayor expresividad a la argumentación, los usuarios suelen hacer uso de los "emoticonos" – o *smiles* – definidos como textos icónicos (YUS 2001) de uso convencional (MAYANS 2002) que buscan la dotación de un sentido añadido a la unidad de su texto.
 - *Foros multimedia*: La comunicación virtual fluye a través de contenidos multimedia (imágenes, sonidos). En este tipo de foros se le atribuye al texto una función complementaria aunque en ningún caso supresora.
- Temática: Por lo general, el foro de discusión se estructura a partir de una determinada temática, siendo ésta el referente de partida bajo el cual se articula el conjunto de mensajes y aportaciones de los usuarios, generando así un discurso sumativo⁵. Dentro de este bloque cabría diferenciar la siguiente tipología:
 - *Foros generales de ocio, entretenimiento y actualidad*: Son aquellos en los que se tratan asuntos o temas relacionados con estas materia. Existe un amplio abanico de ejemplos, como son: foros de discusión de noticias, humor, actualidad, música, deportes, cine, etc.
 - *Foros colaborativos*: Se definen como aquellos donde los usuarios prestan una ayuda recíproca y desinteresada para solventar problemas surgidos dentro y/o fuera de la propia red. El abanico de foros colaborativos es muy amplio puesto que aborda infinidad de temáticas, sin embargo, una de las más representativas en la actualidad es la que afecta al ámbito de educación y concretamente, a las nuevas metodologías pedagógicas basadas en sistemas *e-learning*, donde alumnos y profesores confluyen en un entorno virtual para abordar cuestiones relativas a una asignatura.
- Interacción usuario-herramienta: Otro de los aspectos más relevantes que inciden en el desarrollo y funcionamiento de cualquier foro de discusión es el relativo a la utilidad que hagan de él los distintos usuarios. En este sentido, es importante diferenciar:

5 El "discurso sumativo" en el foro de discusión se define como aquel que resulta de la aplicación de la lógica acumulativa del discurso virtual, es decir, el discurso resultante de un cúmulo de contribuciones correlativas y concatenadas, que a su vez, se vinculan a una temática concreta comúnmente compartida por el resto de usuarios.

- *Uso pasivo*: Se da cuando el usuario irrumpe en un determinado foro de discusión accediendo a un cúmulo de información afín a sus intereses particulares del cual se beneficia sin tener necesidad de participar activamente en él. A este tipo de usuarios se les conoce bajo el nombre de *lurkers* (DOMÍNGUEZ & ALONSO 2004).
- *Uso activo*: En contraposición con esta práctica, la misma herramienta adquiere la funcionalidad de ser un espacio para el debate, el intercambio de ideas y conocimiento, es decir, cada usuario puede exponer su opinión o punto de vista en base o no, a las apreciaciones que se han realizado en los mensajes precedentes, conformando lo que se denomina como uso activo del foro de discusión.
- Función investigadora: Retomando nuevamente la idea del foro de discusión como instrumento para la recogida de información en la investigación social *on-line*, conviene distinguir:
 - *Foros primarios*: Son aquellos foros de discusión diseñados bajo el propósito explícito de llevar a cabo una investigación, es decir, se configura y se utiliza dicha herramienta únicamente con la finalidad de crear un entorno virtual sobre el cual un conjunto de usuarios expongan sus opiniones relativas a una temática afín al objeto de la investigación.
 - *Foros secundarios*: Son aquellos foros de discusión diseñados previamente y abiertos a todo el público donde el investigador se dedica a recopilar los discursos y argumentaciones referentes a su objeto de estudio. [22]

3.2.3 Consideraciones generales para la implementación y análisis del foro de discusión en el marco de la investigación social *on-line*

Recapitulando, se ha definido y explicado lacónicamente las características y taxonomías esenciales del foro de discusión concibiendo éste como una herramienta interactiva y comunicativa en red. La pregunta ahora es, ¿cómo adaptar esta herramienta para obtener una información válida para la investigación social *on-line*? [23]

Sin ánimo de sentar las bases metodológicas que guíen la utilización de este instrumento, sino más bien de describir las premisas elementales para la integración del foro de discusión virtual en el marco de la investigación social *on-line*, se concibe como necesario atender a las siguientes disposiciones técnicas:

1. La figura del moderador/gestor del foro de discusión deberá atribuirse al investigador/es. En esta persona recaen las funciones de diseñar y gestionar el espacio del foro de discusión así como dinamizar y fomentar el debate entre sus participantes. En caso de delegar estas funciones, el investigador deberá tener pleno conocimiento de la dinámica que acontece en el foro de discusión.
2. Al igual que en la investigación social tradicional, los perfiles de los participantes vendrán determinados por un conjunto de variables

sociodemográficas propias de cada individuo, realizando la elección conforme al grado de idoneidad que presenten cada uno de los perfiles respecto al objeto de estudio en cuestión. Dicha información deberá salvaguardar los derechos de anonimato y confidencialidad de cada miembro.

3. El diseño de la aplicación informática deberá ser lo más intuitivo posible para el usuario, y a su vez, se habilitará un soporte técnico efectivo que solvente los problemas estructurales que devienen de la interacción con el medio, en este caso, internet.
4. En lo que respecta a la dinámica del foro de discusión, el moderador/gestor deberá explicar a los participantes las pautas generales de funcionamiento. Para ello, iniciará el foro de discusión con uno o varios mensajes iniciales, condensando la información relativa a los siguientes aspectos: 1) normas básicas de funcionamiento entre los miembros del foro, 2) duración temporal del foro de discusión, 3) incentivos que recibirán los participantes, 4) propuesta de temáticas a tratar.
5. Durante la implementación del foro de discusión, el moderador/gestor deberá prestar atención a los siguientes factores subyacentes que emergen durante el proceso de interacción:
 - Participación y dinamización de los usuarios. "Parte de las destrezas que un moderador debería poseer son las relativas a los tópicos y la participación" (KRUEGER 1994, p.101).
 - Información a través del correo electrónico de las novedades y contribuciones que se realizan en el foro de discusión.
 - Control de aquellos mensajes que constituyan algún tipo de ofensa para alguno, o la totalidad de los participantes.
 - Propuesta de nuevas dimensiones temáticas afines al objeto de estudio.
 - Preservar la privacidad y anonimato de cada uno de los integrantes del foro de discusión.
6. Tras concluir la secuencia temporal establecida para la participación en el foro de discusión y recompensar a los participantes, el paso previo al análisis de la información será recopilar y categorizar las contribuciones que se han ido realizando durante su funcionamiento. "Todos los relatos deben ser analizados como fenómenos sociales que ocurren o son moldeados en contextos particulares" (HAMMERSLEY & ATKINSON 1994, p.141). Esta tarea implica que el investigador defina las diferentes unidades de análisis básicas para su organización y clasificación. En este sentido, GROS y SILVA, proponen diferenciar tres elementos que subyacen en la comunicación asincrónica: unidades sintácticas – palabra, frase o conjunto de frases – mensajes o *post* y unidades temáticas (GROS & SILVA 2006, p.6). De igual modo, se precisa de la utilización de un mecanismo para su organización como, por ejemplo, el enunciado por MERCER (2001) que fundamenta la categorización de la información de las discusiones asincrónicas articulando los siguientes niveles: conversación exploratoria, conversación disputativa y conversación acumulativa (GROS & SILVA 2006, p.9).

7. Por otro lado, y con objeto de determinar la incidencia que ha tenido la comunicación mediada por ordenador en este proceso desde sus diferentes planos, se propone también categorizar la información del foro de discusión en dos direcciones: una, de manera conjunta que muestre la dinámica correlativa que ha tenido el foro de discusión y otra, a partir de las contribuciones individuales que haya realizado cada usuario para determinar así la interacción mantenida con el resto del grupo.
8. Una vez descritos los preceptos teóricos sobre los que organizar y sistematizar la información obtenida, el paso siguiente debe centrarse en exportar el conjunto de mensajes obtenidos a un procesador de textos convencional. El propósito de esta actuación no es otro que el de articular un medio compatible con un software específico para el análisis cualitativo. Programas como "Atlas ti", "Nvivo", "CodeRead" o "Ethnograph", entre otros, agilizan la codificación y categorización de la información textual obtenida, permitiendo interrelacionar los diferentes códigos, unidades de análisis y categorías previamente establecidas. [24]

Estas directrices básicas tienen como propósito sistematizar un discurso sumativo elaborado a partir de las contribuciones individuales de cada participante. Dicha información, de carácter cualitativa, se articula dentro de las dimensiones estáticas y dinámicas de la comunicación mediada por ordenador, que se corresponden respectivamente con el plano individual y grupal de los usuarios del foro de discusión. Así, la dimensión *estática* emerge a partir de la comunicación que el usuario enuncia en un momento determinado en relación a su medio –expresada, en este caso, en forma de contribución o *post* – resultando ésta inamovible e inalterable dentro del discurso ya configurado, es lo que se define aquí como la "lógica acumulativa del discurso virtual"⁶. Este planteamiento enlaza con la dimensión dinámica de la comunicación mediada por ordenador, que en este caso, hace referencia a la concatenación de una temática concreta en el foro de discusión a partir de las contribuciones enunciadas por los usuarios a lo largo del tiempo. En ambos casos la consideración de estas dos dimensiones permite el análisis de la comunicación mediada por ordenador, desde un plano grupal – examinando los diferentes discursos que emergen sobre un mismo tema – e individual, – buscando la incidencia y condicionamientos que reporta el grupo en cada uno de sus participantes. [25]

De igual forma, el potencial de esta herramienta ha quedado verificado empíricamente a través de los análisis realizados dentro del ámbito educativo. En este sentido, cabe destacar el estudio de VEERMAN y VELHUIS-DIERMANSE (2001) donde se analizó el grado de efectividad de diferentes herramientas comunicativas *on-line* – sincrónicas y asincrónicas – en asignaturas donde los alumnos precisaban de realizar diferentes tareas a través de la red. Una de las conclusiones más relevantes enunciadas al respecto referenciaba que los beneficios de los sistemas de comunicación asincrónica, posibilitaban una mejor

6 La "lógica acumulativa del discurso virtual" aplicada al foro de discusión hace referencia a la necesidad de proponer, modificar y/o rebatir un argumento ya establecido, bien sea propio o ajeno, a partir de nuevas contribuciones individuales en dicho medio, elaborando así un discurso sumativo propiamente dicho.

organización, discusión y predredisposición para la reflexión y creación de conocimiento por parte del alumno, en detrimento de los medios de comunicación sincrónicos que, pese a su instantaneidad, limitaban en buena medida estas habilidades. Como contrapartida, es importante también ser consciente del alcance y limitación del Instrumento, es decir, en la actualidad la primacía del texto constriñe y supedita la investigación social *on-line* al legado de los significados y significantes que devienen de las propias palabras de la red, relegando así elementos de suma relevancia en los análisis de la comunicación ortodoxa, como puede ser el caso de la comunicación no verbal. De cualquier forma, lo que parece evidente es que el uso del foro de discusión – como instrumento único o integrado junto con otras acciones indagatorias – articula y vertebra determinadas formas de socialización que son susceptibles de ser analizadas y abordadas desde la investigación social *on-line*, ya que, en ellos reside parte de la interacción, comunicación y participación de los usuarios en la red. [26]

3.3 El papel del investigador social en el foro de discusión: El vínculo entre objeto y sujeto

Por último, y para terminar con esta exposición, se hará una breve referencia a uno de los debates más controvertidos que todavía hoy son susceptibles de polemizar tanto la investigación social tradicional, como la que emerge a través de la red. ¿Qué papel debe ocupar el investigador social? ¿Debe posicionarse como agente externo o interno del contexto que investiga? La clásica distinción antropológica diferencia entre la visión *emic* y *etic* para atribuir la posición del investigador respecto al objeto investigado. Autores como HARRIS (1978) o FETTERMAN (1989) han contribuido sustancialmente a explicar las ventajas e inconvenientes de llevar a cabo cada una de ellas. [27]

Sin embargo, ante la inquietante tarea de decidir o no, sobre la inclusión en el contexto de la investigación, el investigador debe ser consciente que "una de las características de la investigación social es que los 'objetos' que estudiamos son en realidad sujetos que por sí mismos producen relatos de su mundo" (HAMMERSLEY & ATKINSON 1994, p.121). Esta aseveración enunciada desde la antropología ortodoxa es extrapolable a la investigación social *on-line*, y específicamente a la herramienta del foro de discusión, puesto que dicho instrumento articula y conforma el objeto de estudio a partir de las aportaciones de los propios sujetos sociales. [28]

De igual modo, se debe atender a la particularidad y especificidad que entraña cada proceso de indagación.

"Quien observa un sistema social primero debe ver hasta qué punto puede definirse a sí mismo como observador exterior. [...] La situación es completamente diferente para quien quiere o debe participar en la interacción de tal sistema. Si no quiere que su conducta sea determinada por las casualidades, necesita más que reglas descriptivas; necesita además reglas 'prescriptivas' que le dicen qué y cuándo debe hacer o dejar de hacer algo" (SIMÓN 1989, pp.135-137). [29]

Como contraparte, autores como HABERMAS asumen la necesidad de adquirir una posición más distante frente al objeto de investigación "En las ciencias sociales se produce esa venganza del objeto cuando el sujeto implicado en el conocimiento queda apresado precisamente por las coacciones de la esfera que trata analizar" (HABERMAS 1996, p.23). [30]

En cualquiera de los casos, la determinación por formar parte o no, del contexto de investigación es una cuestión que representa una de las decisiones más importantes en el diseño del estudio puesto que de ello dependerá la obtención de un determinado tipo de información. Así por ejemplo, y al hilo de lo descrito anteriormente, el análisis de un fenómeno x en un entorno virtual, proporcionará un tipo de información virtual subordinada a las limitaciones propias del texto. En este tipo de investigaciones donde el foro de discusión articula una determinada narrativa en línea, se precisa de un examen que amplíe el espectro de los significados. Un ejemplo podrían ser los análisis de los *hiperlinks* (BEAULIEU & SIMAKOVA 2006) o los ya mencionados *smiles*. El propósito con ello es complementar la información obtenida del texto al tiempo que ubicar dichas argumentaciones dentro de un plano virtual, global e interconectado. [31]

Por otro lado, y dentro de las directrices metodológicas previas al inicio de una investigación *on-line* es necesario cuestionarse: ¿cómo concebir el contexto de investigación social *on-line*?

"En nuestro caso, una vez decidimos utilizar la aproximación etnográfica para el estudio de la interacción mediada por ordenador, uno de los primeros problemas que surgen es cómo delimitar el campo de estudio, la localización empírica de nuestra investigación ¿Dónde empieza y dónde termina el contexto de investigación? [...] ¿Deberíamos seguir sus vidas fuera de la pantalla?" (ARDÈVOL et al. 2003, p.74) [32]

Para dar respuesta a estas cuestiones, se traerá a la memoria las palabras de STENGER (1992, p.53), "el ciberespacio es como 'Oz', lo tenemos ahí pero no tiene localización". La concepción del contexto en la investigación social *on-line* debería ser múltiple en la medida que se investiga a través de un contexto imbricado e incardinado a la realidad *off-line*, y en consecuencia, los fenómenos sociales virtuales serán proclives y a reproducir la esencia bajo la cual fluyen determinados procesos sociales fuera de la red. Propuestas metodológicas como la enunciada por SADE-BECK integran ambos entornos a partir de la implementación de tres técnicas de investigación social *on line* y *off line* como son la técnica de observación *on-line*, la entrevista *off-line* y análisis de contenido de materiales adicionales (SADE-BECK 2004). En definitiva, es esencial concebir el contexto virtual y real como contextos solapados, y pese a la necesidad imperiosa del acotamiento de la investigación, no es conveniente concebirlos en términos independientes puesto éstos se nutren, modifican y evolucionan bajo la influencia del recíproca del otro. [33]

Recapitulando, el debate entre la posición que debe ocupar el investigador *on-line*, dentro o fuera del entorno de investigación, vendrá determinado en buena

medida, por los propósitos y directrices que se fijen en la investigación. De igual manera, a la hora de delimitar y/o acotar el contexto virtual, debe tenerse en cuenta la interactividad entre los contextos *on-line* y *off-line*. Sólo partiendo de la relación y coexistencia entre ambos entornos se podrá llegar a comprender la socialización e interacción de los sujetos sociales dentro y fuera de la red. [34]

4. Conclusiones

En el transcurso de estas líneas se ha tratado de impulsar la fundamentación teórica de la investigación social *on-line*, partiendo de la necesidad imperante del desarrollo específico de una metodología de investigación social *on-line*, bajo la reflexión y conocimiento de las herramientas básicas que configuran los instrumentos de recogida de información virtual. [35]

Consciente del escepticismo que genera la investigación social *on-line* entre la comunidad científica, "es difícil que una serie de medios mecánicos, por muy sofisticados que sean, perciban e interactúen como lo haría un antropólogo en persona" (FERNÁNDEZ DÍAZ 1998, p.214). Es necesario cogitar, a través de la teoría y práctica de la indagación *on-line*, sobre el conjunto de especificidades que posibilitan o constriñen su propio desarrollo. Con internet emerge un contexto de interacción y socialización paralelo, vinculado a la realidad, aunque con ciertas singularidades específicas – atemporalidad, ausencia de espacio físico – y son éstas en última instancia las que obligan a la reformulación de una metodología propia para su comprensión. [36]

De igual manera, y en lo que concierne a los procesos comunicativos *on-line*, se deberá tener plena consciencia de su propia evolución. Desde los inicios textuales hasta lo que muchos han denominado como *Web 2.0*, las formas de comunicación en internet han sufrido sustanciosas transformaciones que irremediamente condicionarán la teoría y práctica de la investigación social *on-line*. Sin embargo, la rapidez con la que emergen y evolucionan estos mecanismos no debe ser óbice para su fundamentación puesto que en todos los casos se preserva la esencia de su implementación en un entorno virtual. [37]

Por otro lado, la ejemplificación del foro de discusión como instrumento legitimante en la investigación social *on-line*, viene determinada por su actual funcionalidad. Como ya se ha comentado anteriormente, la comunicación mediada por ordenador en general, la comunicación asincrónica en particular, y el foro de discusión en concreto, constituyen al día de hoy parte de los pilares básicos que canalizan la interacción y socialización en internet. "El foro es un espacio en el que es difícil discernir donde empieza lo meramente técnico y donde lo cultural" (GÁLVEZ et al. 2003, p.6). Partiendo de esta consideración, y entendiendo el entorno virtual en términos de marco tecno-social, es necesario examinar desde un punto de vista pragmático los pros y contras que representa en la actualidad el uso de esta herramienta dentro del ámbito de la investigación social aplicada. De esta manera, los problemas más acuciantes que devienen de la implementación del foro de discusión vienen determinados por:

- Cobertura: Uno de los inconvenientes más relevantes para la puesta en marcha del foro de discusión es el que tiene que ver con el acceso a internet. Cada año el número de usuarios se incrementa exponencialmente en todo el mundo; sin embargo, a día de hoy internet no puede considerarse un elemento universal. En consecuencia, el foro de discusión únicamente es viable en aquellas zonas donde se cuente con cobertura de acceso.
- Habilidad: El segundo obstáculo que puede plantearse en la implementación del foro de discusión guarda relación con las habilidades y destrezas que posea el usuario seleccionado a la hora de comunicarse e interactuar a través de la red. Este inconveniente se puede contrarrestar prestando un eficiente servicio técnico que contribuya a solventar aquellas dudas o contratiempos que puedan ir surgiendo durante el proceso.
- Identidad: Pese a considerarse un elemento esencial en el diseño del foro de discusión, la identidad de cada usuario puede suponer un problema que interfiera y altere el discurso sumativo de un perfil determinado de usuarios. Imagínese, por ejemplo, que un usuario seleccionado decide compartir su nombre y contraseña con un tercero para que realice contribuciones en su nombre. Para evitar este problema únicamente, queda apelar a la buena fe de los seleccionados, y en ningún caso, recompensar la participación por el número de contribuciones realizadas.
- Comunicación no verbal: Como ya se ha comentado anteriormente, tanto el medio – internet – como la herramienta utilizada – foro de discusión – presentan limitaciones que les son inherentes. Centrando la atención en la dinámica comunicativa establecida en el foro de discusión, conviene ser conscientes de que la comunicación se articula principalmente a través del texto lo que implica la ausencia del resto de elementos circundantes al proceso comunicativo. [38]

Sin caer en el desánimo de estos inconvenientes, muchos de ellos coyunturales, y subsanables gracias al desarrollo tecnológico de los años venideros, cabe hacer mención ahora a las ventajas de implementar el foro de discusión dentro del marco de la investigación social:

- Reducción de costes: La implementación del foro de discusión supone un significativo ahorro económico de partida respecto al resto de técnicas presenciales, puesto que no precisa, entre otros elementos, de una infraestructura física para su desarrollo.
- Accesibilidad: internet, y con ello el foro de discusión, son elementos que sobrepasan las barreras espacio-temporales. Esta herramienta posibilita la interacción y comunicación de usuarios localizados en espacios geográficos diferentes y en momentos diferentes, haciendo factible una interacción múltiple antes inimaginable.
- Efecto desinhibidor: El hecho de preservar el anonimato a través de la red, hace aumentar el grado de libertad y con ello, la verosimilitud en las aportaciones que cada usuario realiza al foro de discusión, puesto que éste

se encuentra exento de la presión que pudiera generar el resto de usuarios en un hipotético encuentro real.

- Transcripción: Atendiendo a uno de los niveles pragmáticos más elementales, el foro de discusión tiene la ventaja de no precisar de la ardua y laboriosa tarea de transcribir puesto que las aportaciones individuales de cada usuario se guardan en un formato textual predeterminado que constituye por sí mismo la fuente para el posterior análisis de la información.
- Conocimiento: Retomando la propuesta de SMITH y KOLLOCK (2003), el foro de discusión constituye por sí solo una herramienta que posibilita un acercamiento al análisis de las comunidades virtuales *on-line*. A su vez, permite identificar y examinar los diferentes elementos que subyacen en la comunicación mediada por ordenador desde un punto de vista individual y/o colectivo. [39]

En resumen, a la luz de todos estos planteamientos lo que parece constatable es que a día de hoy la red ofrece nuevas formas y posibilidades para indagar las dimensiones sociales que conforman el ciberespacio. El uso, normalización y consenso de estas formas de indagación dentro de la comunidad científica será uno de los retos más importantes a alcanzar en las próximas décadas. La reflexión teórica y una práctica continuada, el único método para conseguirlo. [40]

Referencias

- Alvira, Francisco (1979). *Los dos métodos de las ciencias sociales*. Madrid: CIS.
- Ardèvol, Elisenda; Martí, Joseph & Mayans Joan (2002). *Cibercultura/cibercultures: La cultura d'Internet o l'anàlisi cultural dels usos socials d'Internet*, http://cv.uoc.edu/~grc0_000199_web/pagina_personal/ardevol.pdf [12/10/2006].
- Ardèvol, Elisenda; Beltrán, Marta; Callén, Blanca & Pérez, Carmen (2003). Etnografía virtualizada: la observación participante y la entrevista semiestructurada. *Athenea Digital*, 3, 72-92. <http://antalya.uab.es/athenea/num3/ardevol.pdf> [12/10/2006].
- Babbie, Earl (1999). *Fundamentos de la investigación social*. México: International Thomson Editores.
- Beaulieu, Anne & Simakova, Elena (2006). Textured connectivity: An ethnographic approach to understanding the timescape of hyperlinks. *Cybermetrics*, 10(1), <http://www.cindoc.csic.es/cybermetrics/articles/v10i1p5.html> [02/15/2007].
- Domínguez, Daniel (2003). Investigación educativa en contextos tecnológicos: Apropiación metodológica de las nuevas tecnologías. En Antonio Medina & Santiago Castillo (Eds.), *Metodología para la realización de Proyectos de Investigación y Tesis Doctorales* (pp.265-288). Madrid: Universitas.
- Domínguez, Daniel & Alonso, Laura (2004). *Metodología para el análisis didáctico de foros virtuales*, <http://www.edutec2004.lmi.ub.es/pdf/46.pdf> [01/08/2007].
- Fernández Díaz, Juan José (1998). Antropología@futuo.es? En Carmelo Lisón (Ed.), *Antropología: Horizontes teóricos* (pp.211-230). Granada: Comares.
- Fetterman, David (1989). *Ethnography: Step by step*. Newbury Park: Sage.
- Gálvez, Ana María; Ardèvol, Elisenda; Nuñez, Francesc & González, Isaac (2003). Los espacios de interacción virtual como dispositivos sociotécnicos, http://cv.uoc.edu/~grc0_000199_web/pagina_personal/Dispositivo.pdf [12/10/2006].
- Gómez, Edgar (2002). *Hacia la construcción de una metodología para el estudio de las comunidades virtuales*, <http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=21> [11/08/2006].
- Gros, Begoña & Silva, Juan (2006). El problema del análisis de las discusiones asincrónicas en el aprendizaje colaborativo mediado. *Revista de Educación a Distancia*, 16, <http://www.um.es/ead/red/16/gros.pdf> [11/08/2006].

- Habermas, Jürgen (1996). *La Lógica de las ciencias sociales*. Madrid: Tecnos.
- Hammersley Martyn & Atkinson, Paul (1994). *Etnografía. Métodos de investigación*. Barcelona: Paidós.
- Harris, Marvin (1978). *El desarrollo de la teoría antropológica: Historia de las teorías de la cultura*. Madrid: SigloXXI.
- Hine, Christine (2004). *Etnografía virtual*. Barcelona: UOC.
- Krueger, Richard (1994). *Focus groups*. London: Sage.
- Kuhn, Thomas (1971). *La estructura de las revoluciones científicas*. México: FCE.
- Mayans, Joan (2002). *Género chat. O cómo la etnografía puso un pie en el ciberespacio*. Barcelona: Gedisa.
- Mayans, Joan (2006). *Etnografía virtual, etnografía banal: La relevancia de lo intrascendente en la investigación y la comprensión de lo cibernético*, <http://cibersocietat.net/congres2006/gts/comunicacio.php?id=772> [01/08/2007]
- Mercer, Neil (2001). *Palabras y mentes: Cómo usamos el lenguaje para pensar juntos*. Barcelona: Paidós.
- Sade-Beck, Liav (2004). Internet ethnography: Online and offline. *International Journal of Qualitative Methods*, 3(2), http://www.ualberta.ca/~iiqm/backissues/3_2/pdf/sadebeck.pdf [02/15/2007].
- Simon, Fritz B. (1989). Perspectiva interior y exterior. Cómo se puede utilizar el pensamiento sistémico en la vida cotidiana. En Paul Watzlawick & Peter Krieg (Eds.), *El ojo del observador* (pp.132-142). Barcelona: Gedisa.
- Smith, Marc & Kollock, Peter (Eds.) (2003). *Las comunidades en el ciberespacio*. Barcelona: UOC.
- Stenger, Nicole (1992). Mind is a keakin rainbow. En Michael Benedikt (Ed.), *Cyberspace: The first steps* (pp.49-58). Cambridge: MIT Press.
- Veerman, Arja & Veldhuis-Diermanse, Else (2001). *Collaborative learning through computer-mediated communication in academic education*, <http://www.ll.unimaas.nl/euro-cscl/Papers/166.doc> [11/08/2006].
- Yus, Francisco (2001). *Ciberpragmática. El uso del lenguaje en internet*. Barcelona: Ariel.

Autor

Rubén ARRIAZU MUÑOZ es personal docente investigador en el Departamento de Metodología de la Investigación Social de la Universidad Complutense de Madrid. Sus áreas de interés se centran en el análisis de la implementación de las técnicas de investigación social en el entorno virtual.

Contacto:

Rubén Arriazu Muñoz

Departamento Metodología de la Investigación Social (Sociología IV)
Facultad de Ciencias Políticas y Sociología
Universidad Complutense de Madrid
Campus de Somosaguas s/n
28223 Madrid (Spain)

Tel.: 00 34 91 394 2671

Fax: 00 34 91 394 2673

E-mail: rarriazu@cps.ucm.es

Cita

Arriazu Muñoz, Rubén (2007). ¿Nuevos medios o nuevas formas de indagación?: Una propuesta metodológica para la investigación social *on-line* a través del foro de discusión [40 párrafos]. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 8(3), Art. 37, <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0703374>.