

Tensiones de la etnografía virtual: teoría, metodología y ética en el estudio de la comunicación mediada por computador

Javiera Carmona
Universidad de Playa Ancha

Recibido: 15 de abril de 2011
Aprobado: 30 de mayo de 2011

Resumen

Estudio comparativo de índole teórico-metodológico en el que se contrasta la *Etnografía Tradicional* con la nueva *Etnografía Virtual*. El ciberespacio constituye un universo técnico y cultural desconcertante que pone en movimiento una variedad de relaciones y representaciones que afectan la concepción misma de la etnografía, concebida tradicionalmente en un entorno fuera de línea, en el que predomina las interacciones cara a cara, situadas en un contexto. Examinar la comunicación mediada por computador (CMC) requiere un esfuerzo reflexivo constante sobre la metodología cualitativa para comprender el “habitar” el ciberespacio. En este artículo se exploran algunas oposiciones que tensionan el debate en torno a la etnografía virtual, como si es posible distinguir entre el ámbito on line/off line para los usuarios, lo que tiene efectos relevantes en la actividad investigadora.

Palabras Claves

Comunicación mediada por computador / etnografía virtual / etnografía tradicional / dispositivo socio-técnico / interacción en línea y fuera de línea

Abstract:

Comparative study of a theoretical-methodological nature that aims to establish a contrast between *Traditional Ethnography* and the new *Virtual Ethnography*. Cyberspace constitutes a disconcerting technical and cultural universe that sets forth a variety of relations and representations that affect the nature itself of ethnography, traditionally conceived in an external setting, where face to face, interactions in a given context, are given a priority role. To examine computer mediated communication (CMC) requires a constant reflexive effort over the qualitative methodology being used to understand “be” at cyberspace. This article explores a series of oppositions that add tension to the debate concerning virtual ethnography, such as whether it is possible to distinguish between the online/offline milieu that would determine research activities.

Key Words:

Computer mediated communication (CMC) / virtual ethnography / traditional ethnography / socio-technic dispositive / on line and off line interaction

Etnografía virtual y “habitar” el ciberespacio

EN 1922, Bronislaw Malinowski propuso en *Los Argonautas del Pacífico Occidental* los tres principios metodológicos de la “magia del etnógrafo” para captar el espíritu de los nativos: conocer las normas y criterios de la etnografía moderna a partir de una motivación exclusivamente científica; concitar óptimas condiciones para su trabajo -es decir, convivir con los nativos- y por último, emplear una metodología precisa para recabar, tratar y establecer la información científica (Malinowski, 2001). Las palabras de Malinowski se dirigían a los “antropólogos de gabinete”, que encerrados en cuatro paredes utilizaban datos ineficientes e insuficientes, obtenidos por otros estudiosos también privados de la vivencia empírica de primera mano.

Desde *Los Argonautas del Pacífico Occidental* la etnografía se ha transformado mucho y hoy abarcan aspectos que superan el exotismo de otras épocas. La vida en las ciudades, medios de comunicación, salas de clases, producción de ciencia y tecnología, fenómenos religiosos y un largo etcétera son algunos de los tópicos etnográficos que hoy son usuales. De las descripciones totalizantes y omnicomprensivas de lugares remotos y exóticos se ha pasado a los estudios focalizados en temas

limitados, más cercanos, e incluso “microscópicos”, como los escolares usuarios del chat o los pacientes de los servicios de salud pública de una ciudad o una familia de un barrio. Los temas de la etnografía se revelan como nodos de una intrincada trama contemporánea en la que persiste la cuestión malinowskiana sobre lo “participante” de una observación en el mundo de lo tangible o en la red.

La “magia del etnógrafo” que Malinowski pudo establecer con envidiable certeza a principios del siglo XX, vive la tensión de su adaptación a nuevos terrenos, como el ciberespacio. Internet no es propiamente un lugar, es más bien un “locus” alrededor del que se fusionan hipertexto, textos, modos de interacción social, intereses comerciales y otras prácticas discursivas e imaginativas (Kolko, Nakamura y Rodman, 2000). El ciberespacio constituye un universo técnico y cultural desconcertante. Pone en movimiento una variedad de relaciones y representaciones que afectan la concepción misma de la etnografía, concebida hasta el momento en un entorno fuera de línea, en las que predominan las interacciones cara a cara situadas en un contexto.

**Tensiones de la etnografía virtual:
teoría metodología y ética en el estudio de la comunicación mediada por computador**

Considerar al ciberespacio como un lugar plausible para realizar el trabajo de campo es todo un desafío pues implica pensar y plantear bajo nuevos términos varios de los supuestos de la etnografía, como la noción de espacio, observación participante, tratamiento de las relaciones de campo o los principios éticos de la investigación, entre otros. Examinar la comunicación mediada por computador (CMC) requiere un esfuerzo reflexivo constante sobre la metodología cualitativa en uso, en el marco de un enfoque necesariamente tecno-social.

La discusión en ciencias sociales sobre el impacto de las tecnologías ha sido analizada desde bandos opuestos, que claman por dos variedades de determinismo: el técnico o el social. El análisis de Internet se inició estableciendo comparaciones con lo que sucedía en la comunicación cara a cara, en el que la mediación tecnológica aparecía como un elemento secundario que favorece o dificulta el despliegue de la comunicación. En la actualidad hay una suerte de consenso que reconoce que la actividad en el ciberespacio (CMC) es un fenómeno que se debate entre la esfera técnica y social, al punto que se le caracteriza como un “dispositivo socio-técnico” en cuanto funcionan para el usuario no sólo como instrumentos para la comunicación, sino que además proponen al usuario modelos de sociabilidad (Gálvez, Ardèvol, Núñez y González, 2003). La interacción en línea se articula como dispositivo sociotécnico, de modo que la configuración y definición del uso de los espacios electrónicos invoca

elementos propiamente tecnológicos, psicológicos y sociales que tienen que ver no sólo con el usuario sino con el resto de actores y acciones que participan del fenómeno, como diseñadores, programadores, normas, licencias, decisiones políticas y económicas. Estos últimos son los nuevos nativos, los “cibernativos”.

Ni la tecnología actúa de manera independiente de lo social para finalmente moldearla, ni lo social se erige como el responsable del desarrollo tecnológico. La tecnología no es eficiente por sí misma ni es impermeable a los factores sociales en juego. Del mismo modo, desde el ámbito de lo social se puede señalar que la aceptación, rechazo y modalidades particulares que adopta una tecnología al ser incorporada en una sociedad actúa de manera probabilística y no conducida. La noción de dispositivo socio-técnico es especialmente oportuna para referirse a Internet en cuanto implica un enfoque heterogéneo, no determinista, de modo que la manipulación de lo social implica lo técnico y viceversa. “Tecnología y sociedad se co-producen continuamente” (Gálvez et al. 2003). En otras palabras, el análisis del ciberespacio evidencia el engranaje entre una *economía cultural* definida por los procesos tecno-productivos, de distribución, consumo, y un *modo de significación* que experimenta socio-cultural y perceptual de los involucrados en el fenómeno Internet (Cuadra, 2008).

El estudio de foros virtuales bajo la noción de dispositivo socio-técnico permite

**Tensiones de la etnografía virtual:
teoría metodología y ética en el estudio de la comunicación mediada por computador**

apreciar que en las decisiones técnicas que adopta un programador o ingeniero en la creación del medio -o en la incorporación de innovaciones en él- imperan criterios que superan ampliamente el ámbito de lo técnico, actuando como “verdaderos diseñadores de sociedad” (Gálvez et al., 2003). “Sus problemas siempre desbordan lo meramente técnico. Se enfrentan a interrogantes cuya solución exige actuaciones en otro plano. Devienen lo que Callon denomina “científicos-entrepreneurs” (Callon, 1998)”. La voluntad o deseos de los usuarios no definen absolutamente al artefacto técnico puesto a su servicio. Es un constructor cultural y una realidad social en el que se cruza lo técnico y lo cultural. Es un “tejido sin costuras” en la que se cuestiona la división entre lo social y lo tecnológico como algo estable o factual. “No plantea que no sea posible establecer distinciones entre ambos, sino, más bien, que esas distinciones son un producto, un resultado, algo que debe ser explicado, y no un punto de partida que opere como trampolín para construir explicaciones” (Gálvez et al., 2003).

Desde la perspectiva del usuario, la interacción con el dispositivo socio-técnico exige la voluntad de someterse a un proceso de adiestramiento o aprendizaje. Si bien la CMC amplía las relaciones entre las personas sin la restricción de la realidad física, también obliga a los usuarios a aprender nuevos códigos y lenguajes para comunicarse en un entorno descontextualizado. Lo que se puede hacer con el artefacto no depende de las

cualidades intrínsecas a él, sino de otros elementos de orden diverso que determinan el tipo de interacción que los internautas están dispuestos a experimentar. Las normas de la cibercortesía, *netiquette*, netiqueta o de cortesía en la red, que a diferencia del gran tratado de comportamiento del siglo XVIII, *El Manual de Carreño*, no están preconstituidas obedecen a las expectativas de los usuarios sobre el tipo de participación deseada, su apropiación y las características de cada medio. Cada comunidad virtual las significa (García Landa 2007) y elabora una conceptualización de la sociabilidad esperada en el espacio.

En principio, se puede asumir que la cortesía es una estrategia y un principio regulador de la actividad social en el chat, en primera instancia, manifestada explícitamente en las reglas del canal. No obstante, lo que es apropiado o adecuado varía un tanto según cada medio de reproducción tecnológica del discurso. Finalmente, es la propia comunidad la que produce y transmite las normas que rigen su interacción. En el caso de los jóvenes, por ejemplo, se piensa que no utilizan ningún protocolo de cortesía en la comunicación que establecen en el ciberespacio. Sin embargo, Palazzo explica luego de precisar el comportamiento en un chat de jóvenes tucumanos, que la cortesía que asumen estos usuarios no tiene que ver con la manifestación de estrategias en el discurso, sino con un efecto discursivo que se fundamenta en el mantenimiento de las

**Tensiones de la etnografía virtual:
teoría metodología y ética en el estudio de la comunicación mediada por computador**

relaciones afectivas personales y grupales. Para ello funciona la cortesía en el sentido "positivo" de incorporar al otro e interesarse por sus él manifestando anticortesía o aparente agresividad en los enunciados. Los actos anticortesés, entonces, son aquellos que tienen forma descortés -desde la normativa adulta- pero funcionan estratégicamente como refuerzos en la construcción de la imagen personal y grupal juvenil. En síntesis, el efecto perlocutivo de cortesía se obtiene a través de estrategia de cortesía tradicionales y con estrategias de anticortesía (Palazzo 2005).

Junto con la noción de dispositivo socio-técnico que sume en cierta medida a Internet como un artefacto (socio-facto), el ciberespacio además permite considerarlo como un "lugar" (Augé, 1992) en el que se gesta cultura (Hine, 2004) y proporciona una forma de "habitar". En la década de 1980 se planteó que en Internet no había construcción de significaciones ni simbolización; no era posible desarrollar la identidad y las relaciones genuinas. Dos décadas después el fuerte desarrollo de la reflexión etnográfica y la acumulación de estudios sobre diversas herramientas que constituyen el ciberespacio acusan que éste es en verdad un "espacio antropológico", totalmente opuesto a un "no lugar", pues hay una construcción simbólica del espacio y los internautas pueden establecer auténticas relaciones en línea que de alguna manera mantienen un vínculo con dimensiones concretas de su vida fuera de línea.

2. La observación participante en línea y fuera de línea

En cierta forma, la etnografía virtual^[1] pareciera una vuelta a la etnografía de gabinete con la salvedad que el investigador en su despacho padece la misma desolación romántica que describió Malinowski para el etnógrafo que encara el "estar allí". En su escritorio, rodeado de todos sus pertrechos, solo frente a la brillante pantalla del computador, próximo a millones de poblados de "cibernativos", constata que no ve nada transparente. Experimenta la misma sensación de ver alejarse la lancha que lo trajo a un lugar extraño, señal del inicio de su terreno y constatación de estar lejos de su civilización.

La *inmersión*—desde un punto de vista social, no tecnológico ni informacional- en una experiencia virtual en ocasiones no permite establecer con tanta claridad el arribo y abandono del terreno etnográfico, pues la definición del mismo ya resulta problemática. Para algunos investigadores revisar las páginas webs o los intercambios de opiniones en un foro bajo el anonimato de un mirón, sin participar de tal espacio, u ocultando la presencia de un "extraño", no significa "estar" en el terreno. Es más bien una operación semejante a la revisión de documentos en una hemeroteca pues no permite determinar la significación de la experiencia virtual de los miembros de un colectivo que confluyen en torno a determinados soportes (blogs, chats, redes sociales, foros de discusión, listas de correo, grupos de noticias). Estar en

**Tensiones de la etnografía virtual:
teoría metodología y ética en el estudio de la comunicación mediada por computador**

terreno exige que el investigador se convierta en usuario y experimente lo particular de la CMC. La “observación participante” de la interacción “digital” entre personas no es equivalente a la revisión de las expresiones que dejaron cristalizadas en soportes electrónicos. Asimismo, los límites y características del terreno no están dadas por los rasgos de la tecnología a estudiar, sino por la significación que los colectivos a examinar les imprimen y esto sólo se puede percibir en el “estar allí” digital. No es el uso de una clave o *password* lo que indica el inicio del trabajo de campo. Visto así, determinar cuando se está en el terreno o fuera de él se establece desde la interacción del observador con las colectividades virtuales y no por el soporte electrónico a examinar. A menudo una misma comunidad o buena parte de sus miembros durante la observación remiten al investigador a múltiples soportes ligados entre sí (fotologs con sitios web con blogs y cuentas de redes sociales, por ejemplo) y a espacios de la vida off line, como se verá más adelante.

En general, el compromiso característico de la etnografía –como un método de investigación social- consiste en “la participación del etnógrafo, sea abierta o encubiertamente, en la vida cotidiana de las personas, durante un período prolongado de tiempo, observando lo que sucede, haciendo preguntas –de hecho, recopilando cualquier dato que esté disponible para arrojar luz sobre los temas de su investigación” (Hammersley y Atkinson, 1994). Sin embargo, a esta

declaración de tipo más bien práctico, se puede agregar que el objetivo último del etnógrafo es de tipo interpretativo; es buscar significaciones (estructuras de significaciones) socialmente establecidas y que no son evidentes en la “superficie” de las expresiones sociales. Esta perspectiva formulada por Geertz, asume la etnografía como “descripción densa” (Geertz, 1987).

La tradición antropológica distinguía tres operaciones consecutivas en la descripción etnográfica: observar, registrar y analizar. Según Geertz, en la “descripción densa” las tres acciones no son autónomas, sino simultáneas e imposibles de distinguir entre sí. El énfasis está en la observación; en ver y describir lo que la gente hace e interpretarlo, y no en participar como un espía o tratar de convertirse en nativo o imitarlos. La “observación participante” es tan sólo observación, pero del tipo agudo que implica mucha conversación, y atención a la posición en la que se construyó la significación, sostiene Geertz, lugar que no está en la exterioridad en la que se sitúa el etnógrafo, sino “puertas adentro”.

En la etnografía de culturas virtuales una de las condiciones fundamentales es la participación del investigador, pero el contexto particular de cada experiencia de campo define el tipo de participación que se debe emprender. En el caso de la práctica etnográfica en ambientes mediados por la tecnología se considera tanto la producción como el consumo de los artefactos tecnológicos y las prácticas socio-culturales asociadas. Esto implica que el comportamiento y actividades

**Tensiones de la etnografía virtual:
teoría metodología y ética en el estudio de la comunicación mediada por computador**

desarrolladas no provienen de los rasgos del artefacto sino de las condiciones o contextos culturales y sociales en los que el artefacto ha sido creado, usado y significado; como el espacio que se constituye para dar lugar a las relaciones. Para tales casos, el investigador viene a ser usuario y elaborador de ambientes que se estudian para examinar la vida, trabajo y cosas que se hacen “con” el ambiente y “en” el ambiente virtual (Rybas y Gajjala, 2007). Ingresar al mundo virtual permite por ejemplo determinar que para los adolescentes, el valor del fotolog, y los entornos digitales en general, está en generar (crear) un espacio con información que le permite identificarse con sus pares y compartir creencias, intereses y deseos semejantes, en lugar de privilegiarlo como un medio de transmisión de información, como un medio de comunicación (Burset y Sánchez, 2009). De manera semejante, Mayans sostiene que lo que lleva a la gente a los ‘chats’ no es que sean entornos tecnológicos interactivos, que permitan una comunicación bidireccional, sino que sean entornos de interactividad social (Mayans, 2002).

El proceso de inmersión en el terreno del investigador se aprecia en toda su dimensión en esta entrada del diario de campo de Elisenda Ardèvol y colegas en su estudio del chat:

“A medida que íbamos ganando dominio sobre la tecnología y conociendo las posibilidades de los distintos programas de chat, no sólo iba siendo más rica nuestra comunicación como chateras, sino que nuestra visión como observadoras

participantes se iban ampliando y las notas de campo ganaban en detalle. Este mayor conocimiento del artefacto sociotécnico (Bijker, 1995) nos proporcionaba una mayor seguridad como investigadoras y un mayor conocimiento de las claves interpretativas relacionadas con el uso de la tecnología, repercutiendo en un mayor conocimiento de nuestro objeto de estudio, que a su vez, necesariamente, implicaba un constante ejercicio de autoreflexividad sobre el proceso etnográfico”. (Ardèvol et al., 2003)

Derivado de lo anterior, surge una cuestión problemática del estudio de la cibercultura: distinguir la oposición entre un estudio “on line” (en el ambiente virtual) y “off line” (en un ambiente actual, tangible, no virtual). En este mundo urbano, globalizado e imbricado, asumir la etnografía virtual sólo como el estudio de la vida on line es negar que las relaciones no se limitan a una comunidad cerrada. Este rasgo lo comparten tanto la etnografía del mundo off line como el on line. Hay investigaciones sobre los juegos de rol on line en los que se revela que los jugadores tienen el hábito de mantener en el computador una ventana abierta al juego durante las horas de actividad laboral, de modo que revisan distraídamente la situación del juego prestando mayor atención a su trabajo. Esto indica de manera obvia que la actividad de jugar no está completamente separada de la vida cotidiana, de la vida off line (Simona 2007).

Experiencias y prácticas aprendidas en múltiples contextos socio-económicos y culturales no deben ser desestimadas al

**Tensiones de la etnografía virtual:
teoría metodología y ética en el estudio de la comunicación mediada por computador**

observar el comportamiento virtual. Si bien en un principio los estudios cualitativos sobre Internet aseguraban que ésta era un nuevo espacio democratizador y desinhibidor pues permitía liberar a los usuarios de las marcas socio-culturales y biológicas que los definían en el mundo off line y encarnar una “vida secundaria”, al cabo de unos años se constató lo contrario. Los marcadores se manifestaban con igual fuerza en el espacio on line que en la vida fuera de la red, constituyendo intersecciones online/offline (Rybas y Gajjala 2007).

En el caso de las redes sociales (Facebook, MySpace, Orkut), en juegos on line, incluso en la simple navegación a través de sitios, se aprecia que las identidades construidas en tales espacios no quedan totalmente liberadas del “mundo de la identidad real”, aunque los usuarios apuestan a una autorepresentación que deje atrás su cuerpo. Lo que sucede en el tiempo on line ya está modelado por asuntos de la vida off line, como el género, nacionalidad, edad, cuestiones raciales, experiencias, conocimientos y valores que no se esfuman al ingresar al ciberespacio. Por ejemplo, en un estudio sobre redes sociales y la comprensión de identidades mediadas digitalmente, Rybas y Gajjala detectan que la adscripción a una “raza” entre adolescentes mexicano-estadounidenses revela un proceso de construcción de identidades, o empleo de “identidades turistas”, complejo y matizado. Los jóvenes estudiados asumen la experiencia virtual como una forma de vivir “de verdad” en otro género o cuerpo, pero

respondiendo a nociones de estereotipos ya instaladas en el mundo off line que se propagan hacia el espacio on line como ciberestereotipos (Rybas y Gajjala, 2007).

Vale señalar que el estudio de las redes sociales en Internet recoge las tendencias desarrolladas a partir de los años de 1990 para el estudio de redes sociales en general, marcadas por un fuerte acento multidisciplinario y distante del énfasis estructural que predominó entre los 70 y 80 con la incorporación de la teoría de los grafos. En la actualidad, la investigación de una red virtual, como una en el espacio fuera de línea, tienen en común el enfoque que admite pensar las organizaciones sociales con la atención centrada en los vínculos entre los elementos que la conforman donde se imbrican lo local y global, lo particular y universal, como responsables de la interconexión de las identidades en el escenario contemporáneo. En definitiva, una red social en Internet es un conjunto de personas conectadas por un conjunto de relaciones significativas (Dutra, 2007).

Otro ejemplo significativo sobre la relación on line/off line presente en el ciberespacio la aportan los estudios de juegos de roles on line. Simona (2007) observó que la identidad que construyen los participantes no se funda en las particularidades individuales, sino que está basada en la pertenencia a una comunidad en juego. “This means that her/his whole existence is strictly tied to belonging to the community; she/he cannot choose freely her/his own destiny, which remains tightly dependent on decisions that the community

**Tensiones de la etnografía virtual:
teoría metodología y ética en el estudio de la comunicación mediada por computador**

make for each member” (Simona 2007: 3). La idea de que los jugadores al conectarse escapan del mundo off line se desdibuja al advertir que más bien logran conciliar ambos mundos de manera semejante al tránsito por “áreas intermedias” propias de las actividades artísticas y esfuerzos científicos. Para Simona, es el rol o papel que asumen los jugadores el “objeto transicional” que media la relación entre el mundo físico (off line) en el que viven los jugadores y el de ficción (on line) en el que participan como actores en un escenario virtual de juego (Simona, 2007). Es posible examinar en qué medida un nickname puede asumir una función semejante en otros espacios virtuales como blogs o redes sociales. En otro espacio, como es el chat, Ardèvol constató en la investigación sobre las usuarias de chats femeninos, que el uso de un *nickname* (rostro virtual) o sobrenombre que aludiera claramente al género o de tipo ambiguo se obtienen reacciones distintas del resto de los participantes de la sala de conversación, más o menos sexualizadas (Ardèvol et al., 2003: 6), lo que apunta a la presencia de las significaciones del mundo fuera de línea en el on line.

Durante la primera década del desarrollo de los distintos medios que hoy forman Internet abundaron las formulaciones a priori radicales, que catalogaron estos medios como en esencia armónicos y democráticos, que favorecían el encuentro entre iguales, o responsables del aislamiento, incomunicación y desestructuradores de lo social. Ambas perspectivas extremas hoy han sido

matizadas a partir del acumulado de estudios disponibles de corte cualitativo sobre el fenómeno Internet. Asimismo, en oposición a las primeras concepciones que en los años 80 se difundieron sobre el ciberespacio como un espacio social desvinculado de la realidad local, y que apuntaban hacia la universalización y la constitución de una cultura global planetaria, en la actualidad se observa que los contextos locales no se diluyen en el espacio virtual sino más bien tienden a reproducirse. Por ejemplo, Miller y Slater (2000) notan que en la isla de Trinidad la gente usa Internet para revalidar sus identidades colectivas y adscripción a grupos étnicos. En el ciberespacio exhiben su identidad local por sobre una cultura global. Tori Holmes en tanto constata al revisar la cultura digital de las favelas de Río de Janeiro que el uso de plataformas de redes sociales, en especial Orkut, establece referencias constantes a los vecinos del espacio físico en el que viven. Se trata de una etnografía que comenzó en el espacio off line (favelas) hacia el on line y finalmente el espacio geográfico determinó el contexto local para interpretar las prácticas en el mundo virtual (Holmes 2009). Desde esta perspectiva, la cultura local no solo se limita a entornos sociales. Lo local puede trascender estos entornos y establecer “localidades” en la red impulsadas por formas geográficas de afiliación y como material para la construcción de alternativas virtuales a las localidades espaciales (Ballantyne, 2002).

En un principio, la etnografía virtual se asumió como el estudio de la práctica

**Tensiones de la etnografía virtual:
teoría metodología y ética en el estudio de la comunicación mediada por computador**

on line. En la actualidad, lo que prevalece es un enfoque holístico en el que se superponen los campos on line y off line (Hine, 2004). En definitiva, la etnografía virtual es un híbrido, en cuanto apunta a grupos en línea relacionados con situaciones fuera de línea. La metáfora del "Cyborg", como un híbrido de humano y no humano, es la inspiración para denominarla también como "cyberethnography" (Teli et al., 2007). Es decir, seres humanos y agentes no humanos (tecnología digital) que constituyen actores y entidades en red que hablan y producen significados (Teli et al., 2007). Desde esta perspectiva los cyborg hace mucho están con nosotros, o tal vez siempre hemos sido Cyborg (Hakken, 1999), el punto está en determinar las formas que han adquirido. Una de ellas está en la CMC.

3. Wikipedia: de depósito de información a dispositivo socio-técnico

El caso que proporciona Wikipedia como plataforma de construcción colaborativa del conocimiento -y elemento que tensiona la e-ciencia- es un aspecto de las interacciones on line/off line que no es lo suficientemente conocido. La irrupción de la e-ciencia llevó a algunos teóricos a celebrar el momento actual como la inauguración de nuevas formas de trabajo cooperativo: "Las tecnologías de la información y computación están modificando el modo de producir conocimiento, al mismo tiempo que ofrecen nuevas formas de trabajo cooperativo (trabajo en red a distancia, instrumentos virtuales, computación

distribuida, *middleware*...). En suma: están desarrollando un papel fundamental en los procesos actuales de dinámica científica, en los que la sociedad civil quiere y desea participar cada vez con más intensidad. Gracias al cambio en el paradigma informacional y los modelos comunicativos, esto es ya posible" (Vallverdú, 2008:204).

Para los docentes de la educación universitaria la irrupción de Wikipedia no ha merecido tales elogios, y por el contrario, predomina una suerte de consenso que la censura pues a menudo los estudiantes universitarios latinoamericanos la emplean de manera equivalente al resto de la bibliografía científica obviando que Wikipedia no se somete a ninguna de las normas que validan o más bien legitiman el conocimiento científico, como el que regula las publicaciones académicas (evaluaciones ciegas cruzadas de pares especialistas, etc.). Tal parece que hay un abismo entre las funciones que docentes y estudiantes le atribuyen a Wikipedia, entre las que predomina la concepción de este dispositivo como mero repositorio de información que la desdeña como dispositivo socio-técnico. Por ejemplo, en una asignatura del ámbito de la Humanidades impartida en el año 2010 en una universidad chilena un profesor prohibió que sus estudiantes tomaran apuntes en clases para mantener toda la atención de los jóvenes en la clase y evitar distracciones, y para forzarlos a buscar información complementaria por su cuenta. Previo al inicio del curso, el profesor trabajó meses elaborando entradas en

**Tensiones de la etnografía virtual:
teoría metodología y ética en el estudio de la comunicación mediada por computador**

Wikipedia relativas a su asignatura a sabiendas que los estudiantes acudirían a este espacio como primera opción bibliográfica, de modo que finalmente sus estudiantes accederían a “los mejores apuntes”: los escritos por el propio profesor. Los resultados de la primera prueba se ajustaron a las expectativas del profesor pues confirmó su intuición sobre el comportamiento “científico” de sus estudiantes pues las respuestas provenían literalmente de Wikipedia.

Un par de estudiantes tuvo la iniciativa de editar algunas entradas en Wikipedia hechas por el profesor ignorando que él era el autor. El profesor revisaba regularmente “su texto” y se dio cuenta de las modificaciones y a partir de las respuestas de unas pruebas reconoció que habían sido sus propios estudiantes quienes hicieron las transformaciones. Estos cambios en “su texto” le molestaron y prohibió a los estudiantes seguir interviniendo el texto en Wikipedia porque ellos no eran “especialistas” y les explicó las motivaciones que lo animaron a usar esta plataforma. Los estudiantes reaccionaron de manera diversa. Los que iniciaron los cambios en Wikipedia se abstuvieron de seguir modificando el texto intimidados por el profesor. Otros en cambio, se dedicaron a transformar por completo las entradas cuando supieron que el profesor era el autor no sólo como respuesta a la molestia del docente, sino también como una abierta revancha por un trato del profesor que los estudiantes calificaron de “ofensivo y autoritario” en la sala de clase o en la interacción fuera de

línea. Las relaciones entre el profesor y los estudiantes continuaron en una espiral ascendente de confrontación y violencia verbal al interior de la sala que incrementó el ausentismo estudiantil y de algún modo se manifestó en una evaluación de los estudiantes muy crítica hacia el académico. En tanto, al final de la asignatura los estudiantes que participaron activamente en las modificaciones de Wikipedia reconocieron haber aprendido de manera superlativa no sólo los contenidos programado para el curso, sino también de los autores y fuentes relacionadas con la disciplina así como desarrollaron habilidades de búsqueda de información y un criterio de selección y validación de esta información. Todo esto motivado por el profesor pero desde la paradoja de la disputa y no del estímulo por la curiosidad científica y la valoración del conocimiento.

El desarrollo de este estudio se está haciendo a partir de la recolección de información on line y off line, es decir, con entrevistas individuales, entrevistas colectivas cara a cara, entrevistas vía chat, la revisión de la misma Wikipedia y el seguimiento del resto de los dispositivos electrónicos que los estudiantes usaban de manera habitual, en especial blogs y Facebook.

Este caso pone en evidencia que la condición mayoritaria de usuarios de blog no restringe el estudio a la dimensión textual de los usuarios sino a la integración de variados objetos digitales elaborados por los sujetos y relacionados entre sí, como dispositivos y artefactos como

**Tensiones de la etnografía virtual:
teoría metodología y ética en el estudio de la comunicación mediada por computador**

imágenes, videos y repositorios de enlaces favoritos. Además, los límites del campo privilegiando los blogs de los estudiantes son menos nítidos que en el caso de un chat o una “comunidad virtual” dada por un foro de discusión. Pese a este rasgo de sofisticación del medio blog se disponen de estudios cualitativos etnográficos que no implican mayor innovación en las estrategias de investigación y recolección de información. Por ejemplo, en 2005 Takhteyev y Hall estudiaron las motivaciones que llevan a una persona a involucrarse con la práctica de crear y mantener un blog en un centro de investigación universitario, una comunidad off-line. A partir de entrevistas abiertas, cara a cara, los informantes discutieron sus experiencias y hábitos de lectura de blogs, así como de mantenimiento de las cuentas que poseen. La muestra resultó sumamente variada pues participaron bloggers experimentados y recientes, activos y “desertores”, uno que analizaba la posibilidad de crear uno, y algunos que rechazaban directamente la idea de mantener y leer blogs. En la investigación Takhteyev y Hall destacan el lugar primordial que ocupan los vínculos entre la interacción on line y off line que revela cómo la participación en el “mundo blog” depende de las amistades que están involucradas activamente en el medio (Takhteyev y Hall, 2005).

La etnografía sobre el uso de Wikipedia y tantos otros dispositivos que son incorporados en prácticas educativas a través de Internet exige un profundo análisis de los cambios que las TIC's como

catalizadores y no como agentes promueven y/o impulsan en la producción, circulación y apropiación del conocimiento. Los desafíos para las *e-social science* que establece este panorama en desarrollo sobrepasan el uso de recursos informáticos en el tratamiento de datos de forma masiva y de plataformas digitales de colaboración y comunicación entre investigadores. Junto con las nuevas infraestructuras materiales, serán imperiosas nuevas habilidades sociotécnicas para la investigación que exigen evaluar el uso de la etnografía en situaciones fuera de línea y en línea, presión sobre las prácticas científicas y académicas existentes y la consideración de nuevas políticas científicas con objetivos estratégicos y destinación de recursos.

Referencias Bibliográficas

- ARDÈVOL, Elisenda, Marta Bertrán, Blanca Callén, Carmen Pérez. (2003). “Etnografía virtualizada: la observación participante y la entrevista semiestructurada en línea”. *Athenea Digital*, núm. 3: 72-92 (primavera 2003) 75. Disponible en <http://antalya.uab.es/athenea/num3/ardevol.pdf> [consulta 01-11-2009]
- AUGÉ, Marc. (1992). *Los no lugares. Espacios del anonimato*. Barcelona: Gedisa.
- BALLANTYNE, P. (2002, May). “Collecting and Propagating Local Development Content: Synthesis and Conclusions”. *IICD Research Report*, No. 7. The Hague:

**Tensiones de la etnografía virtual:
teoría metodología y ética en el estudio de la comunicación mediada por computador**

International Institute for Communication and Development. 2007 May. Disponible en <http://www.ftpiicd.org/files/research/reports/report8.doc> [consulta 01-11-2009]

BURSET, Silvia y Lydia Sánchez. (2009). "Adolescentes y fotoblogs: la construcción de la identidad mediante el juego". *Digithum*. N.º 11. UOC. Disponible en http://www.uoc.edu/ojs/index.php/digithum/article/viewFile/n11_burset/n11_burset_esp [consulta 01-11-2009]

CUADRA, Álvaro. (2008). *Hiperindustria Cultural*. Santiago: Editorial Arcis.

DUTRA, Liliane. (2007) "Redes sociales de inmigrantes e integración ciudadana: un estudio sobre usos de Internet por latinoamericanos residentes en Barcelona." *EMIGRA Working Papers*, 53. Disponible en Internet: http://webs2002.uab.es/antropologia/emigra/Emigra%20Working%20Papers%20pdf/Emigra%20Working%20Papers_53,%20Dutra%20et%20al..pdf [consulta 01-11-2009]

EFIMOVA, Liliana. (2004). "Discovering the iceberg of knowledge work: A weblog case". Disponible en <https://doc.novay.nl/dsweb/Get/Document-34786/> [consulta 01-11-2009]

ETCHEVERS, Nicole. (2005). "Ruta Etnográfica para la Comprensión de la Comunicación On-line". Revista electrónica *DIM*, Año 1, n.º 1, Junio del 2005. Disponible en el ARCHIVO del Observatorio para la CiberSociedad en <http://www.cibersociedad.net/archivo>

[/articulo.php?art=204](#) [consulta 01-11-2009]

GALVEZ, Ana María; Ardèvol, Elisenda; Nuñez, Francesc y González, Isaac (2003). "Los espacios de interacción virtual como dispositivos sociotécnicos". http://cv.uoc.edu/~grc0_000199_web/pagina_personal/Dispositivo.pdf [consulta 01-11-2009]

GARCÍA LANDA, José Angel. (2007). "Netiquette, Politeness, Strategy and Wisdom". (November 1, 2007). Disponible en <http://ssrn.com/abstract=1030361> [consulta 01-11-2009]

GEERTZ, Clifford. (1987). *La Interpretación de las Culturas*. México: Gedisa.

GIDDENS, Anthony. (1990). *The Consequences of Modernity*. Cambridge: Polity.

HAKKEN, David. (1999). *Cyborg@Cyberspace. An ethnographer looks to the future*. New York: Routledge.

HAKKEN, David. (2003). *The knowledge landscapes of cyberspace*. New York: Routledge.

HAMMERSLEY, Martin y Paul Atkinson. (1994). *Etnografía*. Barcelona: Ediciones Paidós.

HINE, Christine. (2000). *Etnografía virtual*. UOC, Barcelona.

HOLMES, Tori (2009). "Local content in Brazil: conceptual framework and methodological implications". En: E.

**Tensiones de la etnografía virtual:
teoría metodología y ética en el estudio de la comunicación mediada por computador**

ARDÈVOL y A. ROIG (coords.). "Researching media through practices: an ethnographic approach". *Digithum*. Iss. 11. UOC. Disponible en <http://www.raco.cat/index.php/Digit/article/view/138102/188780> [consulta 01-11-2009]

KOLKO, B. E. L. Nakamura y G.B. Rodman. (eds.) (2000). *Race in Cyberspace*. New York: Routledge.

LEVY, Pierre. (2001). *Cibercultura*. Santiago: Editorial Dolmen.

MALINOWSKY, Bronislaw. (2001) [1922]. *Los Argonautas del Pacífico Occidental*. Ediciones Península, Barcelona.

MAYANS I PLANELLS, Joan. (2002). *Género chat: o cómo la etnografía puso un pie en el ciberespacio*. Barcelona: Editorial Gedisa.

MILLER, D. y D. Slater. (2000). *The Internet: An Ethnographic Approach*. Oxford: Berg.

RYBAS, Natalia y Radhika Gajjala. (2007). "Developing Cyberethnographic Research Methods for Understanding Digitally Mediated Identities". *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 8(3), Art. 35. Disponible en <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/viewArticle/282/619> [consulta 01-11-2009]

PALAZZO, Gabriela. (2005) "¿Son corteses los jóvenes en el chat? Estudio de

estrategias de interacción en la conversación virtual". *Revista TEXTOS de la CiberSociedad*, 5. Temática Variada. Disponible en <http://www.cibersociedad.net/textos/articulo.php?art=60> [consulta 01-11-2009]

SIMONA, Isabella (2007). "Ethnography of Online Role-playing Games: The Role of Virtual and Real Contest in the Construction of the Field". *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum Qualitative Social Research*.8(3), Art. 36. Disponible en <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0703367> [consulta 01-11-2009]

TAKHTEYEV, Yuri y Joseph Hall. (2005). "Blogging together: Digital expression in a real-life community". Disponible en http://www.takhteyev.org/papers/Takhteyev_Hall_2005_Blogging_Together.pdf [consulta 01-11-2009]

TELLI, Maurizio, Francesco Pisanu y David Hakken (2007). "The Internet as a Library-of-People: For a Cyberethnography of Online Groups". *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum Qualitative Social Research*. 8(3), Art. 33. Disponible en <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0703338> [consulta 01-11-2009]

[1] Junto con la denominación "etnografía virtual" circulan otras denominaciones para aludir a los mismos planteamientos, como "etnografías de lo digital", que designan las formas de hacer etnográfico en Internet y las tecnologías digitales (teléfonos móviles,

**Tensiones de la etnografía virtual:
teoría metodología y ética en el estudio de la comunicación mediada por computador**

fotografía digital, redes inalámbricas, etc. El concepto de “etnografías de lo digital” para algunos aglutina la etnografía virtual (Hine 2000), la etnografía del ciberespacio (Hakken 1999), la etnografía de/en/a través de Internet (Ver Beaulieu, A. (2004). “Mediating Ethnography: Objectivity and the Making of Ethnographies of the Internet”. *Social Epistemology*, 18(2-3), 139–163.

En http://www.virtualknowledgestudio.nl/en/vks_members/homepage_anne_beaulieu/publications_presentations/publications_2004/mediating_ethnography/N:%5CSEC%5CNERDI%5CWebsite%5Cmediating+ethnography.pdf; la ciber-etnografía (Escobar, A. (1994). “Welcome to Cyberia. Notes on the Anthropology of Cyberculture”, *Current Anthropology*, 35(3), 211-231), etc.