



Universidad de Buenos Aires  
Facultad de Ciencias Sociales  
Carrera de Sociología

## Documento de Cátedra N° 62

**M. Alejandra Otamendi (2010)<sup>1</sup>**

Traducción resumida del inglés al español. Markham, A. N. (2005) “The Methods, Politics and Ethics of representation in online ethnography”, Chapter 31, en Denzin, N. y Lincoln, Y. (eds) *Handbook of Qualitative Research*. Thousand Oaks: Sage. pp. 793-820.

*Cátedra de Metodología y Técnicas de la Investigación Social*

Profesora Titular: Ruth Sautu

Este Documento de Cátedra forma parte de una serie que tiene como propósito contribuir a la formación de alumnos de la Carrera de Sociología de la Universidad de Buenos Aires en cuestiones vinculadas al diseño y realización de investigaciones científicas en el campo de las ciencias sociales. Su contenido complementa los textos de metodología de lectura obligatoria y optativa incluidos en cada uno de los tres cursos que se dictan en la Carrera.

Estos documentos son material de uso interno y no pueden ser incorporados a ediciones impresas ni reproducidos comercialmente.

La Cátedra solicita a los usuarios de estos Documentos que citen a sus autores indicando las referencias completas, es decir: autores, fecha, título, número y tipo de documento (traducción, resumen, elaboración propia, etc.). En los casos en que el usuario utilice sólo parte del documento, haciendo referencia a algunos de los autores/obras originales allí incluidos, consignar que fue tomado de nuestro Documento de Cátedra. Por ejemplo:

E. O. Wrigth (1985), *Classes*, London: Verso, citado en Documento de Cátedra 30, Plotno, G., Lederman, F. & Krause, M. (2007) “Escalas Ocupacionales”.

### Introducción

<sup>1</sup> Se agradecen los comentarios y correcciones de Carolina Najmias.

Ya sea que uno estudie Internet como una estructura social o use tecnologías basadas en Internet como una herramienta de investigación, dichas tecnologías cambian el escenario de la investigación. La mediación de la computadora (MC) tiene una influencia significativa en muchos aspectos de la práctica y de la teoría de la comunicación.

Internet tiene varias similitudes con los medios de comunicación anteriores tales como la escritura de cartas, teléfonos, etc., pero al mismo tiempo, las capacidades y usos de la comunicación por Internet son únicos en su configuración y en cómo moldean las percepciones e interacciones de los usuarios (y de esta manera, de los investigadores). Estas influencias sobrepasan lo interpersonal porque los resultados de estos procesos de comunicación tienen el potencial de modificar las prácticas de creación de sentido a nivel cultural. Estamos, como lo señala Gergen (1991)<sup>2</sup>, saturados de tecnologías. Internet y los medios de comunicación asociados permean y alteran las interacciones y sus posibles resultados a nivel diádico, grupal y cultural. Igualmente, las tecnologías de Internet tienen el potencial de modificar las maneras como los investigadores cualitativos recolectan, dan sentido (interpretan) y representan sus datos.

En ambientes tecnológicamente mediados, el *self*, el otro y las estructuras sociales son constituidos a través de la interacción, negociados en relación con otros. El grado en que la tecnología de la información y de la comunicación (TIC por sus siglas en español) puede mediar la propia identidad y las relaciones sociales debe llamar nuestra atención epistemológica. Las nuevas tecnologías de comunicación subrayan los aspectos dialógicos de la realidad social, apelando a los investigadores sociales a reexaminar sus premisas tradicionales y sus temas preestablecidos de investigación.

A comienzos de los '90, a medida que las posibilidades de Internet se hacían más conocidas y accesibles, el uso de Internet para el desarrollo de las relaciones personales y las estructuras sociales creció al mismo tiempo que el estudio de la subjetividad y de la comunidad mediadas por la computadora. Así, las personas pudieron encontrarse y desarrollar relaciones con otros desde la privacidad de sus hogares. Podían hacerlo anónimamente si así lo preferían, creando personajes que eran similares o muy diferentes de lo que percibían que eran sus personas físicas. Podían crear o unirse a comunidades basadas en similitudes de gustos más que en la proximidad física.

En estos primeros años, donde Internet y las tecnologías de realidad virtual llamaron el interés del público y de los académicos, el estudio de las comunicaciones mediadas por la computadora (CMC) se llevó a cabo desde extremos teóricos: por un lado, la CMC fue exaltada como un medio para trascender los límites asociados con el cuerpo humano. Borrando las marcas socioculturales tales como la raza y el género o escapando del cuerpo conjuntamente, la comunicación virtual conduciría a una sociedad utópica donde la participación democrática en el discurso público no se vería dificultada por la fisicalidad y los correspondientes estereotipos. En el otro extremo, los escépticos criticaron la CMC porque removía las indicaciones socio-emocionales esenciales o no verbales y porque resultaría, en el mejor de los casos, en el empobrecimiento y en la disminución de la confianza en las relaciones, y en el peor de los casos, en el aislamiento social.

A medida que transcurrió el tiempo, aumentó su uso, la novedad disminuyó y surgieron más relatos empíricos basados menos en especulaciones teóricas y más en el estudio de los

---

<sup>2</sup> Todas las citas fueron extraídas de Markham (2005).

contextos reales, de donde devino claro que las relaciones y estructuras sociales significativas podían prosperar en medios online textuales. Esta capacidad ahora se da por obvia. La última década de comunicación ha incluido formas nuevas para muchos: e-mail, listas de e-mails, dimensiones de usuario múltiple (MUD o MOO), chats en tiempo real, mensajería instantánea, websites, blogs y otros. Ahora estamos familiarizados con los conceptos de cibersexo, casamientos online, y otros usos creativos de la tecnología para establecer identidad y relaciones a través de la mediación de la computadora. Muchos de nosotros podemos mencionar colegas cercanos y amigos a quienes no reconoceríamos en persona.

La construcción del self, el otro y la estructura social mediada por la computadora constituye un fenómeno singular de estudio. En ambientes online, la construcción de la identidad es un proceso que debe ser iniciado más deliberada o conscientemente. Offline, el cuerpo puede simplemente dar vueltas y ser respondido por otros, provistos del lente con el que uno conoce al self. Online, el primer paso para la existencia es la producción de discurso, ya sea en la forma de palabras, imágenes, o sonidos. Pero como muchos académicos nos enseñaron (ejemplo, Buber, 1958; Bakhtin, 1981; Blumer, 1969; Laing, 1969), comprendemos nuestro Self sólo en concierto con el Otro, un proceso dialógico continuo de negociación y una gran fe en el significado compartido (Rommetveit, 1980).

En la mayoría de los ambientes mediados por computadora, este proceso requiere un intercambio de información más deliberado porque las personas no están co-presentes en el mismo espacio físico y los aspectos no verbales del proceso están, en mayor medida, ausentes. El proceso se ve alterado porque una persona típicamente toma conocimiento del self como algo dado con poca reflexión sobre el proceso social, interactivo, mediante el cual el self es negociado con otros en el contexto. Mayormente ignorado por los usuarios, la producción de los mensajes es sólo la primera parte del proceso: ya sea recibiendo un mensaje de respuesta o rastreando la huella virtual de un visitante a nuestro website, uno puede saber si ha sido reconocido a través de algún tipo de respuesta. MacKinnon (1995) sostiene que la frase común “Pienso, luego existo” es inadecuada en el ciberespacio. Incluso “hablo, luego existo” no es suficiente. En el ciberespacio, la frase más apropiada es “Soy percibido, luego existo” (119). Implícito en esta última frase está el hecho de que online, la percepción de la atención del otro es sólo conocida por una respuesta patente. Podemos notar ésto añadiendo la frase “Soy respondido, luego existo” (Markham, 2003a).

A partir de distintos estudios, se destaca la importancia del texto para la construcción de la persona y de la negociación de la identidad en ambientes textuales online. El texto es percibido como un medio poderoso para controlar, a través de la edición y de la eliminación, la manera en que el self es presentado a otros. Así, el texto permanece como el medio mediante el cual cada uno performa y negocia su self. Ninguna de estas entidades textuales existe en el aislamiento. Su existencia se hace posible por la interacción directa o percibida con los otros. Su ser social es iniciado a través de un proceso de crear y enviar un mensaje y negociado a través del proceso de interacción.

Si bien reconocemos que la realidad es socialmente negociada a través de la práctica discursiva, la naturaleza dialógica de la identidad y de la cultura se ve resaltada en los ambientes mediados por computadoras. Para cualquier investigador que estudia la vida online, el desafío tradicional de comprender al otro en el contexto es complicado por la gran interferencia del investigador en el marco del campo y por el poder del investigador en representar la cultura.

Estos temas llevan a ajustar métodos tradicionales y a crear nuevos métodos, además de interrogar las premisas de la investigación cualitativa en general. Los problemas logísticos y analíticos específicos asociados con el estudio interpretativo de las personas mediadas por la computadora revelan debilidades de los métodos y de las epistemologías cualitativas. El desafío de comprender a los participantes cuyo género, nombre, tipo de cuerpo, edad, etnia, clase y ubicación son inexplicables, llevan a examinar ciertas prácticas de Otredad que esconden todos los días formas personificadas de conocimiento. De manera positiva, el estudio de las interacciones mediadas por la computadora estimula la exploración de lo que está ocurriendo en el guión que separa y une las identidades personales con nuestras invenciones de los Otros (Fine, 1994:70).

Las nuevas tecnologías de la comunicación privilegian ciertos aspectos de la interacción a la vez que oscurecen otros, confundiendo métodos tradicionales de capturar y examinar los elementos formativos de las relaciones, organizaciones, comunidades y culturas. Además, el marco conceptual que una persona tiene sobre una nueva tecnología de comunicación va a predeterminar, hasta cierto punto, el entendimiento de, la respuesta a y la interacción de esa persona con la tecnología. Así, no se puede asumir que el participante entiende y usa la tecnología de la misma manera que el investigador.

Al mismo tiempo, se debe examinar cómo uno influye en la forma del resultado. Lidar con las implicancias prácticas y epistemológicas de esta influencia puede llevar a los investigadores a tomar decisiones más responsables socialmente. Lo anterior plantea una cuestión ética, ya que las decisiones tienen consecuencias no sólo en términos de la investigación sino también de la identidad de los participantes y del tipo de conocimiento que surge de nuestro trabajo en el campo.

En este capítulo se describen las tensiones y complicaciones que pueden surgir en el estudio cualitativo de los contextos mediados por Internet cuando se deben tomar decisiones sobre la definición de los límites del campo; la determinación de qué constituye datos; la interpretación del Otro como texto; el uso de sensibilidades personificadas para interpretar la textualidad y la representación ética del otro en los informes de investigación.

Este capítulo no busca brindar un panorama de cómo se conduce la investigación cualitativa en o a través de Internet, sino más bien se refiere a ciertas preguntas claves epistemológicas y metodológicas que enfrentan los etnógrafos que investigan espacios sociales constituidos en parte o completamente a través de nuevas tecnologías de comunicación.

Muchas prácticas de la interacción social y de las estructuras sociales han recibido atención empírica en la última década: el uso de emoticons para compensar la ausencia de lo no-verbal; la construcción social de comunidades virtuales a través de listas de mails; la intersección entre tecnología e identidad, la sexualidad, el género, la raza y la participación en CMC. Varios estudios etnográficos se focalizaron en grupos online, el uso de Internet en culturas tradicionales basadas físicamente, la formación cultural alrededor de temas particulares, etc. Ahora se estudia cada vez más la interacción entre lo online y lo offline.

### Coyunturas críticas en el diseño y proceso de investigación

La idea de estudiar Internet o el uso de las tecnologías de Internet para facilitar la investigación cualitativa es seductora: el alcance de un investigador es potencialmente global, la recolección de datos es económica y la transcripción no es más difícil que cortar y pegar. Pero en el campo virtual, cuando uno interactúa con participantes anónimos, huellas separadas, conversaciones no lineales de múltiples participantes, y analiza cientos de pantallas, Internet puede provocar más dolores de cabeza que los que cura.

La complejidad de no saber nada con certeza del otro (tal como el tipo de cuerpo, el género, la raza y la clase) es paradójico: ya sea el reconocimiento de la incertidumbre e incluso de la imposibilidad de conocer al Otro es arriesgar a paralizarse en el proceso de investigación, a la pérdida de autoridad en la presentación de la investigación y a la disminución del propio rol académico como observador/ intérprete/ archivista de la vida social. ¿Cómo proceder entonces? Con precaución apelando a la sensibilidad hacia el contexto, la interrogación de las propias premisas y la adaptación flexible a una nueva era de la investigación social en la que reconozcamos las limitaciones generadas por nuestros tradicionales cinco sentidos y tomemos los riesgos necesarios para reconsiderar cómo y por qué buscamos y creamos conocimiento, (...) dado que los marcos de referencia tradicionales que utilizamos para guiar nuestras premisas y procedimientos están afincados en cimientos físicos y ontologías modernistas. Por lo tanto, las preguntas que uno debe hacerse son:

¿Qué podemos decir que sabemos sobre el Otro cuando el self, el otro y el contexto pueden estar contruidos únicamente a través del intercambio de mensajes?

En situaciones sociales derivadas de la interacción discursiva ¿es posible simplemente observar? ¿Es deseable?

¿Cómo afecta la participación del investigador en el medio en la identidad del participante y en la formación de la cultura?

¿Cómo uno puede balancear el impulso científico tradicional de descubrir lo “real” mientras uno interactúa con personas que pueden corresponderse o no a sus contrapartes físicas?

¿De qué manera las propias tradiciones de investigación delimitan y limitan las posibilidades de entendimiento en ambientes que no son abiertamente físicos, visuales ni auditivos?

Como ya mencionamos, los temas críticos sobre los cuales se debe tomar una decisión son: la definición de los límites del campo; la determinación de qué constituye datos; la interpretación del Otro como texto; el uso de las sensibilidades personificadas para interpretar textualidad y la representación ética del Otro en los informes de investigación.

Estas decisiones tienen consecuencias significativas para la identidad de los participantes, la representación del self y del otro en los informes de investigación y en la forma del cuerpo de conocimiento científico construido en los estudios.

#### a) Definiendo los límites del campo

Cuando uno estudia una cultura basada físicamente, la ubicación del campo está predeterminada, por lo que los desafíos logísticos consisten en obtener acceso y en establecer *rapport* con los informantes. Para el etnógrafo de Internet, el proceso de localizar y definir los límites sensibles del campo puede ser elusivo. Dado que Internet está geográficamente disperso, el investigador tiene la opción de ignorar la locación y la distancia para comunicarse instantáneamente y de forma poco costosa con las personas, lo cual permite conectarse globalmente, incluir personas previamente no disponibles para el estudio, aumentar el pool de participantes y crear un potencial de comparaciones trans-culturales que no eran posibles anteriormente por razones prácticas y financieras. En un mundo donde los potenciales participantes están a sólo un clic del teclado, la distancia pasa a no tener sentido como consideración pragmática en el diseño de investigación; así Internet sirve como una extensión de los cuerpos del investigador y del participante.

Por lo tanto, la investigación puede estar diseñada alrededor de preguntas de interacción y de comportamiento social no atadas a restricciones de proximidad o de geografía. Los participantes pueden ser seleccionados sobre la base de su adecuación a determinadas preguntas de investigación más que debido a su ubicación física o conveniencia para el investigador.

#### *De los límites geográficos a los discursivos*

En la medida en que cambiamos espacios geográficos por espacios mediados por la computadora, reemplazamos el foco sobre los lugares por el foco sobre las interacciones, reemplazamos las ubicaciones por las locomociones (Markham, 2003a). Consecuentemente, las comunidades y las culturas no están distintivamente mapeadas antes de entrar al campo, sino más bien son creadas como parte del proceso etnográfico (...) en lugar de usar límites físicos como fronteras nacionales o los bordes de un pueblo, los etnógrafos de Internet encontrarían los límites con mayor precisión utilizando patrones discursivos.

Los límites no escritos son demarcados por ciertas decisiones del investigador en cuanto a cómo encontrar los sitios de datos (*sites*), qué motores de búsqueda utilizar para la muestra (por ejemplo, Google), con quién interactuar, qué decir en las interacciones con los participantes, qué lenguaje utilizar, cuándo buscar y conducir entrevistas (incluyendo momento del día y considerando zonas horarias), etc. Los contextos culturales mediados por la computadora son contextos cambiantes. Su construcción discursiva ocurre en patrones tanto globales como locales. La membresía puede ser pasajera (...) Así, cada acción hecha por el investigador en esta vasta esfera de información contribuye directamente a la construcción de las estructuras que eventualmente serán etiquetadas como “campo” o “datos”.

De todas maneras, cabe señalar que a pesar del potencial alcance global de Internet, el acceso ciertamente no es universal y aquellas poblaciones estudiadas a través de Internet representan una muy privilegiada y pequeña porción de la población mundial. En muchos sentidos, los límites pueden ser flexibles, aparentemente arbitrarios y contruidos discursivamente, pero sin embargo, permanecen dentro de estructuras políticas y económicas que no son universalmente experimentadas.

#### *Participación en la construcción discursiva del campo*

Cuando uno participa online en el contexto, uno co-construye los espacios que están siendo investigados. Las interacciones con los participantes en el contexto no son simples eventos en estos espacios online, sino que son elementos organizativos de dichos espacios. Por la misma naturaleza de sus acciones e interacciones, los investigadores en cualquier ambiente cultural están involucrados en la construcción de lo que constituye el objeto de análisis. Esto sobresale en ambientes mediados tecnológicamente porque tanto la producción como el consumo de la comunicación pueden ser globales, no secuenciales, fragmentados, de-centrados. En los contextos donde los límites del self, del otro y del mundo social son creados y sustentados solamente a través del intercambio de información, *ser* es entonces relacional y dialéctico. Las construcciones sociales están menos conectadas con sus propiedades físicas. Los límites no están tan determinados por la “ubicación” sino más bien por la “interacción” y son más bien un tema de elección que de espacios físicamente localizados. Los investigadores son más obviamente participativos. La pregunta de si debo participar u observar da lugar a una serie de cuestiones complejas que dan forma al diseño de investigación y complica nuestros conceptos sobre cómo los medios funcionan socialmente. Por ejemplo, el acto de seleccionar una comunidad de websites determinada crea una audiencia que no existía previamente e indica a la comunidad académica que este contexto es significativo.

El esfuerzo o la decisión inconsciente de ausentarse uno mismo del campo no van a remover al investigador del proceso ni del producto. La interpretación de la cultura en el informe de investigación va a depender de la forma de narrar. Ya sea que el investigador participe o simplemente observe, la construcción del informe de investigación va a representar una realidad particular del objeto de análisis que es influido por la identidad y la participación del investigador. Es por tanto más productivo reconocer el propio rol participativo tempranamente así cada aspecto del diseño de investigación puede incorporar efectivamente la presencia del investigador en la construcción del campo en estudio.

#### b) Determinación de lo que constituyen los datos

La representación del investigador sobre los otros está inextricablemente unida a la manera en que los datos son recolectados y distinguidos como significativos versus no significativos. Los contextos de CMC dificultan las decisiones del investigador porque los contextos son construidos interactivamente, compuestos principalmente por participantes no corpóreos o porque el investigador tiene poco acceso a los dispositivos utilizados para identificar y recolectar los datos: sólo se limita a los textos y no se puede tener acceso a otros aspectos visuales. Incluso en ambientes de investigación más visuales, donde el investigador puede tener acceso a fotos, cámaras web, websites, blogs, el tema no se resuelve porque el entrenamiento en investigación tradicional está diseñado para ambientes de co-presencia física.

Metodológicamente uno debe reflexionar atentamente acerca de qué información recolectada puede ser considerada “datos”. Así como la interacción construye y refleja la forma del fenómeno siendo estudiado, la interacción también delinea el ser haciendo investigación en el campo. Obviamente no podemos prestar atención a todo, nuestros lentes analíticos están limitados por lo que se nos muestra, por lo que estamos entrenados a esperar y por lo que queremos encontrar. Siguiendo a Goffman (1959), nuestro entendimiento está determinado igualmente por nuestros propios marcos de referencia y por los marcos provistos por el contexto. Nuestra selección de lo que son datos y de lo que no son datos presenta una

coyuntura crítica por donde podemos interrogar las posibles consecuencias de nuestras elecciones en la representación de los otros a través de nuestra investigación.

Ejemplo:

La investigadora Annette Markham, luego de archivar una charla por chat con un participante (Matt), le fue quitando comandos repetitivos, extraños o del sistema para minimizar las distracciones para el análisis. Esta es una muestra de su versión final donde los comandos fueron removidos:

Matt: “madison, es ese un lindo pueblo.”

Investigadora: “okay, acá hay un tema oficial para vos Matt. Yo garantizo que no voy a revelar tu dirección/ nombre/ ubicación.”

Matt: “ok con el tema del secreto.”

Luego de realizar una codificación inicial y análisis, la investigadora se dio cuenta que había cometido un error en la delimitación de lo que era “significativo” de lo que eran datos “no esenciales”. A continuación se muestra el extracto de lo que la investigadora vio cuando regresó a la entrevista original (lo que había eliminado está subrayado):

Matt: “madison, es ese un lindo pueblo.”

Matt: se me cayeron pochoclos en el teclado ☹. Si ves que me fui por un rato, sabé que fui a hacerme más pochoclos ;-)

Investigadora: “okay, acá hay un tema oficial para vos Matt. Yo garantizo que no voy a revelar tu dirección/ nombre/ ubicación.”

Matt: “ok con el tema del secreto.”

La interpretación de la investigadora cambió cuando se dio cuenta en qué medida Matt se aseguró de incluir sus actividades corpóreas en la conversación.

Fuente: tomado de Markham (2005)

La selección de cómo analizar el texto debe estar guiada por las preguntas de investigación o por el propósito general del estudio. Sin embargo, ésto es difícil en los casos concretos, dado que se presentan múltiples dilemas: por ejemplo, uno se puede preguntar hasta qué punto en una investigación sobre identidad o cultura, el investigador debe incluir la habilidad de tipeo o escritura como información significativa sobre la identidad o cultura. Si bien el análisis emerge de los datos, el investigador determina a priori qué constituye datos, haciendo de esta decisión un punto de reflexión crucial.

c) Interpretando al otro a través de su texto



Cuando se pasa de la recolección de datos al análisis, aparece otro punto crítico: ¿Hasta qué punto es el Otro definido por sus textos? Cuando el participante, el investigador y el contexto son sólo texto, nuestros filtros perceptuales deben ser ajustados para acomodar las complejidades de la expresión humana. Las prácticas discursivas están en el corazón de nuestro trabajo como investigadores etnográficos. Cuando el discurso se limita al intercambio de textos, uno podría pensar que los métodos de análisis se limitan también a lo que se ve en el texto, pero ésto no es cierto. Se pueden utilizar distintas herramientas interpretativas para darle sentido a esos textos e interpretar al Otro. Los participantes pueden ser juzgados de múltiples maneras por la forma de sus textos. La interpretación de uno se basa en el texto, pero simultáneamente no se limita al texto.

Ejemplo de chat:

Sheol: “Pasé a ser muy popular (me doy cuenta que puede sonar arrogante), figurar online lo llamo casa. Estoy bajo comando del lado derecho de mi cerebro por lo que me gusta la diea de tener esa personalidad.”

Para analizar esta entrevista con Sheol, la investigadora utilizó distintas herramientas de análisis de contenido para codificar, tematizar y darle sentido a las interacciones. Bajo la falsa idea de estabilidad otorgada por los métodos, la investigadora había puesto a Sheol en categorías sin notar que lo había hecho. Por ejemplo, lo categorizó como mujer por su estilo de lenguaje femenino en los tags, los emoticons que utilizaba y el uso intensivo de acentos gráficos (y sin embargo Sheol resultó ser hombre). No parecía muy inteligente por los errores que cometía en la redacción, etc. Sin embargo, esto último podía deberse a que estaba trabajando con un teclado que funcionaba mal, o que estaba ignorando los errores con el fin de escribir más rápido o que estaba haciendo muchas tareas al mismo tiempo, de manera tal que no estaba completamente dedicado a la interacción con la investigadora.

Fuente: tomado de Markham (2005)

NOTA: los errores de tipeo son errores del chat original.

Así, las decisiones de prestar atención, ignorar o editar los textos tienen consecuencias reales para las personas cuyas manifestaciones están siendo alteradas más allá y por fuera de su control. Seguramente para hacer la tarea de investigación más fácil y basada en la experiencia de los participantes, uno podría pedirles que clarifiquen sus propias tendencias en la escritura. Uno podría además reunir información demográfica adicional. Sin embargo, el punto no es articular cómo las interpretaciones pueden ser más precisas o verdaderas, sino más bien identificar uno de los muchos momentos en el proyecto de investigación cuando el investigador se enfrenta, conscientemente o no, con ciertas decisiones acerca de qué incluir como parte de la consideración interpretativa, sólo algunas de las cuales pueden ser identificadas o controladas.

#### d) La búsqueda de Autenticidad

El cuerpo del investigador sigue siendo privilegiado como el lugar de la experiencia, la mejor medida de autenticidad y la residencia del conocimiento. Esto es sensible literalmente porque le damos sentido a nuestro mundo a través de nuestros ojos, orejas, narices, bocas y el sentido del tacto. Nuestro sentido primario de entendimiento siguen siendo nuestros sentidos (Ackerman, 1995). En la investigación online existe el problema de que el cuerpo del participante se encuentra notablemente ausente. En general, en los contextos online, uno se pregunta sobre sus participantes quiénes son realmente, es decir, quiénes son según puedo ver, verificar y conocer en sus cuerpos. Estas preguntas por la autenticidad de los participantes puede tener dos tipos de respuesta según lo que el investigador desea conocer y según sus supuestos epistemológicos:

- 1) si uno simplemente utiliza Internet como un medio para expandir el propio alcance hacia los participantes y si el entrevistarlos online es meramente una cuestión de conveniencia o practicidad, uno debería considerar el nivel en que las personas pueden expresarse y si lo hacen bien, verdaderamente o completamente en el texto, pero
- 2) si uno está estudiando los contextos de Internet como formaciones culturales o interacciones sociales en contextos de CMC, la inclusión de medios corpóreos de conocer pueden no estar garantizados o ser contraproducentes.

En las salas de chat u otros medios, la identidad es producida y consumida en una forma abstraída de la presencia. El entendimiento cultural es literalmente construido discursiva e interactivamente. El deseo del usuario de presentar o ser percibido como una confluencia de textos sin cuerpo puede ser mejor leído por los investigadores como un pedido para reconocer al texto como suficiente evidencia del ser y para estudiarlo como tal (Markham, 2003a, 2004a).

Sin embargo, otros investigadores prefieren combinar entrevistas online y offline, cara a cara, para darle mayor autenticidad a sus interpretaciones, agregándole señales no verbales a las palabras que las personas dicen y así darle mayor credibilidad a sus hallazgos. En cualquier caso, este tema debe ser tenido en cuenta como un punto crítico sobre el que se debe decidir de manera consciente.

### *Removiendo el cuerpo del investigador*

Irónicamente muchas veces se puede notar la ausencia del cuerpo del investigador en muchos de los estudios en contextos culturales basados en textos. Si bien un investigador puede darle a sus participantes formas corpóreas y darle sentido a sus identidades a través de sus propios cuerpos, esta sensibilidad es pocas veces mencionada en el artículo publicado. Se le da un privilegio considerable al investigador de hacer de su corporeidad una selección o incluso un no-tema cuando simultáneamente se cuestiona la autenticidad de las elecciones de los participantes respecto a su corporeidad. Esto plantea un problema ético y epistemológico.

La persona online puede ser mucho más fluida y cambiante que lo que imaginamos cuando la tomamos en un momento en particular o en una fracción de los lugares virtuales que ellos pueblan. El anonimato en los ambientes basados en textos le da a uno más opciones y control en la presentación del self, ya sea si la presentación es percibida o no tal como fue imaginada.

*Interpretando dentro de zonas socioeconómicas de confort*

Para muchos investigadores tiene sentido visualizar a sus participantes incluso en medios no visuales basados en textos. Por lo tanto, se debe analizar críticamente la imaginación con la cual uno visualiza al participante. Cuando uno confía en las sensibilidades corpóreas para conocer, no estamos necesariamente teniendo una foto más precisa de los sujetos de nuestro estudio, probablemente estemos reflejando nuestras zonas cómodas de investigación que deben ser interrogadas. Por otra parte, la velocidad de tipeo, la redacción y el uso gramático, la selección de un nombre de usuario, la progresión lineal o fragmentada de ideas influyen en la manera en que el investigador entiende a los participantes. Así, la forma influye el significado y ayuda a darle una forma corpórea al participante. Por lo tanto, la forma compone nuevos estereotipos que deben ser reconocidos e interrogados.

Recientes estudios sobre la raza en el ciberespacio sostienen que los usuarios transforman a los otros online en imágenes de sí mismos, pero que estas imágenes están limitadas por representaciones de los medios de la identidad, por lo que la mayoría de las visualizaciones van a satisfacer las imágenes de los medios de comunicación de belleza, raza, género, etnicidad y tamaño (Nakamura, 1995). En general, nos basamos en nuestros propios parámetros para categorizar a los otros en algo que podemos tratar confortablemente. Por tanto, se debe reflexionar sobre los espacios estudiados así como también en las suposiciones hechas durante las fases de recolección e interpretación de los proyectos.

#### e) Considerando métodos como ética

Cualquier decisión sobre el método es una decisión ética. El potencial político y las consecuencias de nuestra investigación no deben ser subestimados. Cada elección que hacemos de cómo representar al self, a los participantes y al contexto cultural que está siendo estudiado contribuye a cómo éstos son entendidos, enmarcados, y respondidos por los lectores, los futuros estudiantes, los tomadores de decisión, etc. Por lo tanto, se debe reflexionar sobre algunas cuestiones.

#### *Elecciones de edición*

Se debe tener en cuenta la manera en que el informe de investigación presenta, enmarca y personifica a las personas: el ser de una persona puede estar potencialmente reconfigurado cuando es editado por el investigador y puesto en un contexto de la narración de la investigación en lugar de dejarlo en el contexto de la experiencia. Esto es particularmente relevante en el caso del análisis de CMC donde el texto a veces es el único medio para producir y negociar el self, el otro, el cuerpo y la cultura. Las prácticas comunes de edición rara vez son cuestionadas. ¿Cómo estamos presentando la realidad social de estos espacios cuando corregimos la gramática, la ortografía, la puntuación? Desde luego que el escritor debe hacer el informe legible, pero esta necesidad debe ser balanceada con lo que posiblemente es silenciado en el proceso. Algunas elecciones de edición pueden no alterar los significados, otras pueden devaluar, ignorar o silenciar aspectos fundamentales de una persona.

Del otro lado de la moneda, muchos investigadores presentan una versión de sus diálogos con los participantes donde ellos mismos figuran hablando y pensando de una manera hiperorganizada. Esto lo hacen por el hábito que adquirieron como parte de su formación, hábito que va conjuntamente con otras prácticas tales como usar la voz pasiva y la tercera persona en

los papers académicos tradicionales. En los ambientes CMC, sobreeditar puede ser erróneo y limitante. En efecto, el lector puede tener dificultades para leer ejemplos de diálogo que no son lineales o que están mal escritos, pero estos aspectos del discurso ilustran vívidamente cómo está siendo experimentado. Hablando de manera generalizada, ni bien la interacción ocurre, su estudio se transforma en una abstracción. La tarea es diseñar una investigación que permita a los sujetos humanos retener su identidad y autonomía, ya sea que su unicidad sea intencional o no.

### *¿En el interés de quién?*

Se debe preguntar a qué intereses sirve la investigación, por qué estoy haciendo esta investigación, cómo mi estudio puede ayudar a alguien, cómo mi publicación puede dar voz a aquellos que de otra manera pueden permanecer silenciados. Estas preguntas se deben tener en cuenta no simplemente como temas políticos o éticos, sino también como preguntas de métodos, ya que impactan directamente en la manera en que la información es recolectada y analizada y cómo los hallazgos de investigación son escritos y distribuidos.

Para los investigadores de Internet, algunos desafíos éticos y dilemas surgen en las siguientes circunstancias:

- algunos usuarios perciben ciertos *sites* que son de acceso público como privados;
- algunos usuarios tienen un estilo de escritura que es fácilmente identificable en su comunidad online, por lo que el uso de algún seudónimo por el investigador no garantiza su anonimato;
- los *sites* de discusión online pueden ser altamente transitorios, los investigadores con acceso en junio pueden no estar estudiando a la misma población en julio;
- los buscadores son capaces de encontrar frases usadas en los informes de investigación, haciendo del anonimato en ciertos espacios algo casi imposible de garantizar;
- la edad es difícil o imposible de verificar en ciertos ambientes online;
- el consentimiento informado del participante es difícil de obtener por escrito si el participante desea anonimato por parte del investigador.

Algunos de estos puntos fueron planteados como preguntas por la *Asociación de Investigadores de Internet* para guiar a los investigadores a tomar decisiones basadas éticamente, entre otras:

¿Qué expectativas éticas están establecidas en el *site*?

¿Cuándo uno debe pedir consentimiento informado?

¿Qué medio (email, fax, etc.) utilizar para obtener un consentimiento informado y al mismo tiempo proteger al sujeto?

El material, ¿va a ser referido por cita directa o va a ser parafraseado?

¿Se utilizarán seudónimos?

Un sociólogo británico dio cuenta de estas cuestiones mediante tres preguntas: ¿Estamos buscando aumentar el bien? ¿Estamos actuando de manera tal que no lastimemos a otros? ¿Reconocemos la autonomía de los otros y admitimos que valen lo mismo que nosotros y que deben ser tratados consecuentemente? Estos criterios desplazan el foco de la utilidad y de la regulación y ponen el énfasis en el propósito de la investigación.

### Conclusión

Internet provee un espacio único para la construcción de la identidad, ya que ofrece anonimato en un contexto exclusivamente discursivo. Las dificultades de observar y entrevistar en estos contextos es que nuestras expectativas se mantienen enraizadas en formas personificadas de recolectar, analizar e interpretar información. Puesto de manera simple, nuestros métodos son aún más adecuados para investigaciones en contextos físicamente próximos. Si bien la tecnología de Internet nos ha permitido un mayor alcance a los participantes y nos ha provisto un espacio para que los investigadores interactúen con los participantes de maneras creativas, nuestros marcos epistemológicos aún no han cambiado para dar cuenta de esta realidad. Es necesario no sólo acomodar los aspectos de la CMC en nuestras premisas básicas, sino también interrogar y re trabajar las premisas subyacentes que utilizamos para darle sentido al mundo.