



Revista Electrónica de Psicología Iztacala



Universidad Nacional Autónoma de México

Vol. 25 No. 1

Marzo de 2022

CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS SOBRE LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA ONLINE: MÁS ALLÁ DE LA ETNOGRAFÍA

Fany Lucero González Carmona¹
Facultad de Estudios Superiores Iztacala
Universidad Nacional Autónoma de México

RESUMEN

La llamada etnografía digital es una estrategia de investigación que en la actualidad ha tomado fuerza para el estudio de los diversos contextos digitales. Esto ha llevado a un uso indiscriminado de esta noción para referirse a casi cualquier estudio en el que se consideren las herramientas digitales como objeto de interés o como medio para acceder a algún otro objeto de estudio. Con ello se han dejado de lado las bases teóricas y epistemológicas que sostienen y distinguen a la etnografía de otras estrategias de investigación cualitativa. Por ello el presente artículo tiene como finalidad resaltar dichas diferenciaciones, así como enfatizar en algunas particularidades de la investigación cualitativa digital y su relevancia para contribuir a los diversos campos del conocimiento. Para hacerlo, se señalan las maneras en que se entran los contextos offline o presenciales con los online o digitales, en la vida cotidiana de gran cantidad de personas, la necesidad de indagar en ellos mediante el uso de estrategias de investigación cualitativa y sobre todo, algunas de las prácticas en las que como investigadores de los mundos digitales nos vemos inmiscuidos. Finalmente se plantean algunos retos y consideraciones en torno a este tipo de investigación, para propiciar su desarrollo con rigor metodológico, con validez científica y, sobre todo, que represente posibilidades para entender y atender a las problemáticas de actualidad, especialmente las que nos atañen como psicólogos en los distintos campos de acción.

Palabras clave: metodología cualitativa, etnografía, tecnologías digitales, investigación, contextos sociales.

¹ Profesora de Asignatura A de la carrera de psicología en la Facultad de Estudios Superiores Iztacala. Contacto: fany.gonzalez@iztacala.unam.mx

METHODOLOGICAL CONSIDERATIONS ON ONLINE QUALITATIVE RESEARCH: BEYOND ETHNOGRAPHY

ABSTRACT

The so-called digital ethnography is a research strategy that today has gained strength for the study of various digital contexts. This has led to an indiscriminate use of this notion to refer to almost any study in which digital tools are considered as an object of interest or as a way to access some other object of study. With this, the theoretical and epistemological bases that sustain and distinguish ethnography from other qualitative research strategies have been set aside. Therefore, this article aims to highlight these differences, as well as to emphasize some particularities of qualitative digital research and its relevance to contribute to the various fields of knowledge. To do this, the ways in which offline or face-to-face contexts are interwoven with online or digital ones, in the daily lives of a large number of people, the need to investigate them through the use of qualitative research strategies and above all, some of the practices in which as researchers of digital worlds we are involved. Finally, there are some challenges and considerations regarding this type of research, to promote its development with methodological rigor, with scientific validity and, above all, that it represents possibilities to understand and address current problems, especially those that concern us as psychologists in the different fields of action.

Keywords: qualitative methodology, ethnography, digital technologies, research, social contexts.

El estudio de los mundos digitales se ha convertido en una constante en la mira de los investigadores de las distintas disciplinas pues es un elemento que transversaliza múltiples temáticas y problemáticas de actualidad. Para hacerlo, desde una mirada cualitativa, es común que los investigadores empleen la llamada etnografía digital. Esta noción se utiliza de manera cada vez más frecuente y, pareciera incluso, un tanto indiscriminada, para referirse de forma genérica a aquellos estudios en y a través de algunas herramientas de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) digitales.

Ante este panorama, es menester recordar que la etnografía es más que un mero conjunto de estrategias metodológicas para realizar investigación; implica una mirada epistemológica particular, un proceso que va desde el planteamiento de la investigación, la propia delimitación del objeto de estudio, el desarrollo y puesta en juego de las estrategias de recolección de información y hasta el reporte final y su

redacción. Es así que no todo tipo de investigación cualitativa puede ser llamada etnografía y tampoco aquellas que se realizan en y sobre los contextos digitales.

Es fundamental establecer la clara diferenciación para evitar así confusiones que lleven a lo que en la actualidad parece una gran producción de *etnografías digitales* que no se corresponden con las bases teóricas y epistemológicas de este tipo de diseños.

Por ello, en el presente escrito, pretendo resaltar las particularidades de la etnografía y del trabajo etnográfico digital, para diferenciar su uso de otras estrategias de investigación cualitativa, con la finalidad de instigar a aquellos interesados en desarrollar investigaciones en y a través de los mundos digitales, a establecer una clara estrategia metodológica en concordancia con la perspectiva teórica. Al hacerlo, pretendo también puntualizar algunas particularidades para el uso de la metodología cualitativa en las investigaciones digitales.

Para lograrlo, me propongo comenzar señalando algunas particularidades de los mundos digitales para resaltar, posteriormente, características de la etnografía, que la diferencian de otros abordajes cualitativos, de los cuales podemos echar mano para investigar con rigurosidad metodológica y científica, los entornos digitales. En segundo lugar pretendo enfatizar que existen estrategias de investigación cualitativa que pueden y se han adaptado a las condiciones mediadas por TIC, por lo que pueden ser empleadas en múltiples investigaciones, pero no como meras réplicas del trabajo que podría hacerse en entornos presenciales, sino considerando las particularidades de las interacciones digitales, los recursos tecnológicos que empleamos y más elementos que se atraviesan en las investigaciones en y a través de estos medios.

Por último, resalto algunos de los retos y posibilidades a los que nos enfrentamos como investigadores -específicamente desde la psicología en los diferentes ámbitos del ejercicio profesional- al hacer este tipo de investigaciones cualitativas y la necesidad de continuar trabajando en las estrategias metodológicas apropiadas para abonar en la construcción del conocimiento sobre la digitalidad y los procesos psicológicos que en ella se entraman.

LOS MUNDOS DIGITALES... REALIDAD O VIRTUALIDAD

En las últimas décadas, los medios y herramientas digitales han cobrado cada vez mayor presencia en la vida cotidiana de las personas alrededor del mundo. Los fenómenos relacionados a las maneras de emplear las tecnologías digitales han generado gran cantidad de interrogantes y capturado las miradas de investigadores pertenecientes a distintas disciplinas; esto ha implicado también la puesta en juego de diferentes miradas metodológicas y epistemológicas para acercarse al mundo de lo digital.

Un abordaje que ha sido particularmente empleado en investigaciones sobre tecnologías digitales ha sido la etnografía. Con ella, se ha pretendido conocer las prácticas que se configuran en estos entornos, las interacciones que se sostienen, los significados compartidos y en sí la construcción de un entramado cultural variado, desde miradas antropológicas, sociológicas, psicológicas, pedagógicas y más.

Independientemente del objeto de estudio y el tipo de abordaje, desde las distintas disciplinas se ha buscado configurar una noción de etnografía que permita el conocimiento, identificación y análisis de las prácticas digitales. Es así que, actualmente es posible escuchar nociones diversas para referirse a estrategias metodológicas como *etnografía virtual*, *etnografía digital*, *ciber etnografía*, *netnografía*, *etnografía onlife*, entre otros términos variados que son producto de los avances que se han tenido en estos campos del conocimiento. Esta diferenciación no atiende solamente a una mera terminología, sino a las maneras de concebir los mundos digitales y la participación de los individuos en ellos.

En los primeros estudios, se consideraba que el uso de algunas herramientas digitales como las primeras redes sociales eran propias de un mundo *falso* en el que los individuos podían crear imágenes de sí mismos que eran virtuales y alejadas del mundo presencial, que era el entendido como *real* (p. ej. Alvarado, 2013; Feehan, 2014; López, 2014).

Estos supuestos llevaron a la conformación de un campo de estudio dirigido a identificar y evaluar los posibles efectos negativos del uso de las herramientas

digitales, desde una mirada cuantitativa, descriptiva o correlacional (p. ej. Castañeda, 2012; Nie y Sundar, 2013; Sada y Terán, 2011).

Fue tiempo después con las distintas formas de emplear las herramientas digitales, la creación de nuevas redes sociales en internet y en sí, una mayor presencia de los medios digitales los distintos ámbitos de la vida cotidiana, que se comenzó a pensar en un abordaje distinto; uno en el que lo llamado en ese momento como virtual pudiera ser entendido de forma conjunta con el mundo de lo presencial. Es así que Hine con su libro *Etnografía virtual* pone en la mira la relevancia de este abordaje y plantea el uso de la investigación etnográfica en y a través de las TIC. Con este planteamiento vincula no solo los usos operativos de las tecnologías sino la implicación del individuo en ellas y los significados que configura al desarrollar y reproducir las prácticas digitales.

Con base en estos fundamentos, se han desarrollado investigaciones enfocadas en indagar las maneras de uso de las diversas herramientas tecnológicas. Es así, que se ha avanzado teórica y epistemológicamente hacia una conceptualización de la interrelación de los mundos digitales con los presenciales. En estos figuran las diversas herramientas tecnológicas que han ido evolucionando aceleradamente, sobre todo, las más empleadas como las redes sociales en internet, los videojuegos, buscadores en línea e incluso las propios de la educación formal como las aulas virtuales y otras herramientas de apoyo escolar.

Ante la diversidad de posibilidades de acercamiento a estas TIC, las aristas para el análisis de lo que ahí ocurre también son variadas, y ha sido necesario delimitar las maneras en que podemos emplearlas en los procesos de investigación.

Al respecto Ardevol (2011), señala cuatro maneras de utilizar las tecnologías digitales para hacer investigación:

1.- Para la producción y difusión del conocimiento. Se emplean las TIC para realizar registros y publicar los datos de algún estudio, aunque el objetivo del mismo no esté vinculado a los elementos de lo online.

2.- Para la realización del trabajo de campo. Los medios digitales figuran como un medio para establecer comunicación con los participantes de la investigación, para llevar a cabo las entrevistas y observaciones. En este caso, al igual que el anterior,

el objeto de estudio no tiene que ver con los elementos digitales, más bien el internet funge como un medio y como un repositorio de información.

3.- *Como objeto de estudio y trabajo de campo.* En este caso, el interés de la investigación sí radica en conocer las prácticas que los participantes desempeñan en los mundos digitales, por lo que el investigador debe adentrarse en ellos para hacer el trabajo de campo. Ejemplos de este caso, son las etnografías exclusivas de las comunidades digitales o juegos en línea.

4.- *Etnografía online/offline.* Esta última forma de emplear las herramientas digitales implica la conexión de los mundos digitales y las prácticas que ahí desarrollan los sujetos, con sus prácticas cotidianas en los mundos presenciales. En este caso, las herramientas digitales no son solo un medio sino un objeto de estudio y parte del campo de investigación.

Como se observa en la clasificación que la autora propone, el uso de las herramientas tecnológicas es fundamental en los procesos de investigación desde su desarrollo hasta su difusión. Sin embargo, para denominar un estudio propiamente como una *etnografía digital*, es necesario que cumpla con una serie de características que van más allá de meramente emplear o estudiar las TIC.

Como ya he indicado, dicha denominación ha sido empleada con ligereza en gran cantidad de investigaciones, en las que por el hecho de emplear de una u otra manera las herramientas tecnológicas se asume que se trata de una etnografía digital. Para lograr una clara diferenciación y conceptualización al respecto, es necesario retomar algunos elementos fundamentales para comprender qué es la etnografía y sus implicaciones, no solo en el trabajo de campo, sino en el desarrollo y transcurso de esta, desde el diseño, la participación del investigador, el análisis de la información, la construcción de los datos, hasta la presentación de los hallazgos.

A continuación, retomo algunas especificidades de la etnografía y del trabajo etnográfico que permitirán identificar las diferencias con otros abordajes cualitativos, desde los cuales también es posible hacer investigación online-offline para abordar los contextos digitales, las prácticas y significados que ahí se gestan; sin tener que

recurrir a la categoría de etnografía, pero sin dejar de lado los mundos digitales en su entramado con los presenciales.

LA ETNOGRAFÍA Y LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA: ALGUNAS PARTICULARIDADES.

Para hacer investigación cualitativa, es posible valerse de distintas estrategias metodológicas de recolección de información. Algunas de las más comúnmente identificadas son la observación y la entrevista en todas sus variantes.

En ocasiones, se ha homologado el uso de algunas de estas como la observación participante y la entrevista en profundidad, como meras herramientas que empleadas en conjunto parecieran conducir inevitablemente a *estar haciendo una etnografía*. Lo mismo ocurre cuando se trata del estudio de algunos medios digitales como las redes sociales, en las que observar y registrar las actividades que ahí ocurren han sido interpretadas como *hacer etnografía digital*.

Es importante resaltar desde este punto fragilidad de estas afirmaciones, ya que la etnografía no corresponde meramente a la utilización de ciertas estrategias de recolección de información, sino a una mirada en la que se entrelazan aspectos epistemológicos, teóricos y metodológicos. Permiten una comprensión específica del mundo y una forma particular de abordarlo, investigarlo, describirlo y reportarlo. De acuerdo con Rockwell (2009), la etnografía se caracteriza por ser un proceso que incluye no solo el trabajo de campo, sino una presentación particular del análisis de los datos construidos y de redactar el reporte final. Además de estas particularidades, implica, como lo señala Restrepo (2015), una postura epistemológica y un interés particular por describir las prácticas en las que las personas participan y los significados que en ellas configuran; es decir lo que la gente, desde su propia perspectiva, considera que hace.

Como lo indica el autor, este interés va más allá de una mera descripción, pues implica detallar y contextualizar las relaciones entre las prácticas y los significados de forma situada. Así, es posible comprender la densidad de la vida social al analizar no solo las acciones sino las reflexiones que sobre ellas ocurren.

Sobre la misma línea, Corenstein (1992) indica que el proceso etnográfico es heurístico y se propone realizar la descripción de prácticas desde la propia mirada de quienes las sostienen. Por ello, la investigación etnográfica debe llevarse a cabo en el medio en el que ocurren naturalmente, siempre situándolas y contextualizándolas.

Considerando las definiciones previamente señaladas en las que se resaltan las principales características de la etnografía, es que podemos comenzar a cuestionar aquellos estudios que se han denominado etnografías digitales. Es relevante comenzar a trabajar en estas precisiones para evitar el riesgo de abonar al detrimento de la validez y rigurosidad científica de esta estrategia y de la investigación cualitativa en sí; un padecer que ya es por sí mismo bastante común. Aunado a lo ya señalado, Rockwell (2009) abunda en las intenciones y el papel del investigador en el desarrollo de la etnografía y resalta tres elementos. El primero de ellos es la búsqueda de *documentar lo no documentado*, es decir, lo poco observado, que en ocasiones lejos de ser lo ajeno, es más bien lo propio. El segundo, tiene que ver con la ya señalada producción del escrito final, esa descripción analítica representada en un tipo particular de texto. Finalmente, apuntala hacia el papel central del etnógrafo como parte del proyecto de investigación y su prolongada estancia en el contexto o comunidad de estudio.

Así, el trabajo etnográfico es pertinente cuando el investigador busca dirigirse hacia los significados locales de los nativos e integrarlos en la descripción de las prácticas y los procesos que desarrollan. Dicha descripción no se desprende solo de lo observado, sino que el etnógrafo construye el conocimiento a través del proceso en el que relaciona los aspectos teóricos e inscribe la realidad social.

Llevado al análisis de los medios digitales, esta perspectiva interpretativa persigue la misma finalidad: conocer las prácticas y formas de vida de un determinado grupo de personas, desde su propia interpretación. Por ende, es posible desarrollar etnografías digitales en las que se consideren todos los elementos previamente señalados y en donde se integren los contextos digitales como entramados con los presenciales en las participaciones cotidianas de los individuos. Si no se persigue

esa particularidad y el resto de las características señaladas previamente, no podríamos hablar propiamente de un trabajo etnográfico.

Como se ha llevado a cabo en diversas investigaciones en la actualidad, pareciera que la mera observación mediada por TIC digitales es indicador de la elaboración de una etnografía, pero como he venido reiterando en los párrafos anteriores, la labor del etnógrafo va mucho más allá de solamente observar.

Pareciera, más bien, que el interés por emplear la etnografía digital, radica en los primeros orígenes de la propia etnografía, la cual, era utilizada para conocer a aquellos pueblos distintos, alejados de las urbes, con costumbres y prácticas que salían de aquello que era conocido por el investigador y el lugar al que pertenecía. Del mismo modo, ante las novedades que trajo consigo el mundo de lo digital, pareciera que los investigadores se dirigieron a las prácticas que ahí se despliegan, con esa mirada ajena, de total desconocimiento de los grupos que en ellas participan y recurrieron al uso de esta estrategia para mapear e indagar en este mundo innovador.

Si bien son estudios necesarios para comenzar a construir conocimiento científico a partir de la descripción de los distintos fenómenos de estudio y desde las diferentes disciplinas, actualmente sabemos que lo que ocurre en los medios digitales no es un mundo paralelo, alternativo o alejado de lo que hemos construido como realidad cotidiana. Más bien, como ya lo he venido indicando, es parte de nuestro día a día y se entrama cada vez más en las prácticas de los distintos contextos en que participamos.

Desde este nuevo entendimiento es que necesitamos continuar indagando en este campo y en los diversos fenómenos de interés, de modo que sea posible avanzar hacia el desarrollo de mejoras sociales variadas; para ello, la investigación cualitativa será una herramienta fundamental en la construcción de conocimiento.

Como investigadores sabemos que delimitar un objeto de estudio y un objeto de investigación, es el primer paso para el desarrollo de cualquier proyecto científico. A partir de este planteamiento, podremos elegir las estrategias metodológicas que sean pertinentes para el abordaje de aquello que nos interesa, en este caso, como

lo he venido refiriendo, los usos y prácticas relativas a los medios y herramientas digitales.

Los grandes autores dedicados al desarrollo de manuales de investigación cualitativa enfatizan constantemente que el uso de esta metodología deberá estar fundamentado en el interés de comprender la perspectiva de la persona, como situada en contextos de práctica diversos en los que vive y desarrolla creencias que guían sus acciones (Taylor y Bogdan, 1990); así como en la comprensión de los complejos procesos y transformaciones sociales plurales, en los que se construyen y cristalizan procesos subjetivos y simbólicos (Flick, 2002).

Por ello, en el estudio de las prácticas digitales, podemos ver que es posible acercarnos a esta metodología para construir cuerpos de conocimiento diversos enfocados en fuentes variadas como son las redes sociales en internet, blogs, buscadores, mensajería, entre muchos otros. Podemos así, analizar las distintas realidades sociales, prácticas mediadas, significados construidos en ellas y más.

No dejemos de lado la relevancia del trabajo de cada disciplina en particular, para la definición de los objetos de interés investigativo y el diseño de las formas oportunas de abordarlos. Así, será posible desarrollar concordancia entre los planteamientos epistemológicos, teóricos y metodológicos del proceso de investigación que se vaya a emprender.

El presente escrito, no sería suficiente para ahondar en los puntos previamente señalados; finalmente esa no es la meta que persigo, pues existen gran cantidad de manuales en los que se pueden consultar detalladamente estas particularidades de la investigación. Solo pretendo poner el tema sobre la mesa para insistir en la utilización clara de la categoría de etnografía cuando sea el caso y resaltar que, cuando no es así, hay una gran cantidad de estrategias metodológicas con las cuales indagar, abordar y analizar las realidades construidas en el mundo de lo online.

A continuación, quiero desarrollar algunas consideraciones de lo que representa el trabajo metodológico en medios digitales. No pretendo hacerlas exhaustivas, más bien quiero desarrollar algunas de estas nociones por considerarlas significativas para quienes comienzan a desenvolverse en este campo de la investigación desde

la psicología y las diferentes disciplinas y que, por un lado, veían en la etnografía digital su única herramienta de trabajo, o por el otro, que aún se viven en la incertidumbre de las dificultades que esto puede representar.

Por la experiencia trabajando con estudiantes que comienzan a desenvolverse en el ámbito de la investigación, así como el trabajo colaborativo con investigadores que también comienzan a incursionar en el mundo de lo digital, e identificado que es posible que se presenten conflictos vinculados con las maneras de entender lo que es el trabajo de investigación y que ante la diversidad que representa el estudio de lo online, suelen desarrollarse dudas, conflictos varios, que van desde qué hacer, hasta el cuestionamiento en torno a la viabilidad y sobre todo veracidad de lo que se está haciendo.

Lo que a continuación presento, parte de la propia experiencia en el trabajo digital en los últimos años, en lo que insisto, no pretende ser un manual, sino una guía para investigadores noveles y un apoyo para atender a las dudas o cuestionamientos que pueden surgir o atemorizar a quienes se interesan en desarrollar este tipo de trabajo investigativo.

ABORDAR EL MUNDO DIGITAL DESDE LA METODOLOGÍA CUALITATIVA: POSIBILIDADES DE ACCIÓN.

Ya he señalado que, con base en la metodología cualitativa y sus planteamientos, es posible indagar y conocer los medios digitales, las prácticas y significados que ahí se desarrollan, desde las distintas disciplinas.

Como incansablemente se ha abordado en los grandes manuales de investigación cualitativa, es fundamental el planteamiento del objetivo de investigación, que sea viable, relevante y que en torno a él se desarrolle el proceso en el que prevalezca la concordancia epistemológica, teórica y metodológica. Dichas consideraciones son aplicables al estudio de los mundos digitales, pero habrá que atender a las particularidades de la naturaleza del trabajo que aquí nos concierne. Y es que finalmente, el trabajo del investigador mantiene sus bases, aunque sea cualitativamente distinto en cuanto a procedimientos y, en definitiva, requiera de diversas habilidades técnicas, personales y profesionales para el trabajo digital.

Insisto, en que la extensión y finalidad de este documento no pretende ser exhaustiva, solo quiero presentar algunos cuestionamientos y dificultades más resaltadas en la experiencia cercana y propia, del estudio de los medios digitales.

¿Y cómo hacemos investigación?: El trabajo desde el ordenador

Como ya he venido señalando, el aumento en las prácticas de uso de las tecnologías digitales y la relevancia que tienen en la vida cotidiana, han ocasionado que los investigadores pongamos especial énfasis en su estudio. Aunado a este interés, en el contexto mundial de la pandemia ocasionada por la COVID-19, la vida cotidiana, el trabajo, la docencia y la investigación se han visto transformadas. Hemos tenido que migrar una gran cantidad de prácticas y participaciones a los escenarios digitales, lo que ha permitido mantenernos en contacto tecnológico con los otros, modificando las dinámicas de la interacción que hasta ahora considerábamos cotidianas.

Con estos cambios mundiales, la investigación y las ciencias han echado mano directa de las herramientas digitales, pero con finalidades distintas. Tenemos, por un lado, el interés genuino del investigador por conocer y comprender los mundos digitales y a las personas que en ellos participan. Por otro, aparece la necesidad de recurrir a las herramientas digitales para continuar con los procesos de investigación ya comenzados o que se vinculan con otras temáticas que no propiamente versan sobre los medios digitales.

Ante estos los escenarios, las maneras de investigar, el objeto de estudio y en sí la delimitación del trabajo de campo, se transforman y requieren de formas distintas de emplear las tecnologías para continuar realizando las actividades concernientes. En ambos casos resulta un lugar común escuchar a los estudiantes o a otros investigadores demeritar este tipo de trabajo, por no requerir un *verdadero* acercamiento a los contextos, los escenarios, las personas. Pareciera que todo el imaginario vinculado al trabajo del investigador cualitativo se relaciona con el acudir a comunidades lejanas, ser parte de las prácticas presenciales y más. Por ello, comenzar el trabajo investigativo mediado por un dispositivo digital implica una

reestructuración en la propia vivencia como investigador y las tareas que les atañen en el desarrollo del trabajo digital.

Este primer punto es fundamental a resaltar, pues la disposición del investigador para realizar el trabajo ya sea en el estudio en y de los medios digitales o como herramientas de apoyo en el mundo en confinamiento, será fundamental para el desarrollo del estudio. El propio investigador deberá tener claridad del trabajo que va a realizar, con pleno conocimiento de lo que representa hacer investigación cualitativa, con la flexibilidad para re-pensarse como investigador desde este nuevo lugar de la digitalidad y validando su propio trabajo, que no solo representa el uso de la etnografía, sino de una investigación con sus criterios de validez, confiabilidad y rigor metodológico.

Si partimos de la premisa de que la investigación cualitativa debe hacerse en los escenarios en donde ocurren aquellos objetos que son de nuestro interés, debemos acercarnos a ellos, relacionarnos con quienes ahí participan, tal vez insertarnos en algunas prácticas y más, dependiendo de la finalidad del estudio en cuestión. Lo mismo ocurre cuanto estamos trabajando en y a través de medios digitales. El trabajo online requerirá que el investigador se inserte en ciertas comunidades como pueden ser las redes sociales en internet, en donde puede localizar a los informantes y posibles participantes de su investigación. Este proceso, como en cualquier investigación, requerirá de una refinada búsqueda, una constante elección para identificar aquello que es de su interés y a aquellos participantes que pueden permitirle la construcción de los datos que redunden en una comprensión del fenómeno.

Hacerlo en casa, desde un dispositivo electrónico puede representar un conflicto para el investigador quien puede pensar, como ya indicaba, que su labor o deber tendría que ser otro; sin embargo, esta es la parte inicial del proceso de investigar y del trabajo de campo, que permite ir construyendo las preguntas de investigación y el acercamiento empírico al campo de estudio de interés. Con estos primeros acercamientos, las negociaciones comienzan y requieren, como se ha mencionado a lo largo de las décadas, que el investigador se presente, participe con las

personas, vaya aprendiendo de sus prácticas y negocie constantemente su presencia, en este caso, de carácter digital.

Podemos observar que existen preceptos básicos para el trabajo de investigación que aplican en las distintas modalidades, online y offline; sin embargo también debo aclarar que no se trata de querer hacer exactamente lo mismo, pero de forma mediada por herramientas digitales, pues existen, de igual forma, grandes diferenciaciones.

No es hacer lo mismo, pero con Internet.

La investigación de y en medios digitales puede llevar en ocasiones, a los investigadores a intentar hacer lo mismo que se hace en las modalidades offline, pero, con el uso de internet. Esto conlleva ciertas dificultades, pues como ya he señalado, es fundamental dirigir la mirada a las particularidades que tiene el trabajo online.

Comenzaré indicando un elemento fundamental, que es el desarrollo y puesta en juego de las habilidades tecnológicas básicas necesarias para este tipo de investigación. El uso general de la computadora, tableta electrónica, teléfono celular o algún otro dispositivo que pueda conectarse a una red de internet. También el uso de esta herramienta, que va más allá de solo los buscadores y que implica el acceso a plataformas que permiten una comunicación con los otros de forma síncrona y asíncrona, como son los chats de mensajería, las redes sociales en internet, los blogs, plataformas de streaming, videoconferencias, llamadas y videollamadas, entre muchos otros que pueden ser herramientas para desarrollar y sostener procesos investigativos.

Estas, pueden ser mediadores de las interacciones, del desarrollo y construcción del objeto de investigación, así como medios para la identificación de problemáticas, mapeo de fenómenos, primera comprensión del objeto de interés, identificación de posibles participantes de investigación, establecimiento de contacto con ellos, difusión de los resultados obtenidos y mucho más. Es por ello, que el investigador deberá acercarse a aquellas que considere pueden serle de ayuda, por experiencia previa, por sugerencia de informantes clave y más.

De esa manera, es necesario en primer lugar conocer las particularidades tecnológicas de cada una de estas herramientas, sus formas de uso y comenzar a entrenarse con ellas. En segundo lugar, tendrá que comenzar a identificar las diferentes formas de participar ahí, lo que permitirá la entrada al campo y las primeras negociaciones.

Estos primeros pasos, requieren que el investigador esté constantemente reflexionando sobre su propia práctica, respecto a aquellos pasos que va dando, de modo que realice elecciones precisas en pro del desarrollo de la investigación. Como en todo proceso, no existe una receta de cocina que seguir con precisión para alcanzar determinada meta. En este caso no es posible indicar la manera correcta y única de insertarse en medios digitales, establecer negociaciones y más. Lo que quiero resaltar, es justamente la necesidad de identificar y analizar el proceder del investigador con el uso de estas herramientas, para evitar caer en el recurrente error que ha invadido algunos espacios como el educativo formal, en el que los expertos pretenden hacer lo mismo que han venido haciendo desde siempre, solo que a través de un dispositivo tecnológico digital.

Sobre todo, será necesario que como investigadores rompamos algunas de las resistencias que pueden existir ante el uso de algunas herramientas digitales, como es abrir algún perfil en redes sociales, una cuenta en determinada plataforma y más. Como ya he mencionado, esto representa una ruptura en el entendimiento de quién soy como investigador, cuáles son mis deberes, mis prácticas instituidas en los procesos investigativos, cómo desplegar el uso de estrategias de recolección de información y de trabajo de campo en sí, cómo me vínculo con las herramientas digitales novedosas y qué significados hemos construido en torno a ellas: ¿son solo elementos para el ocio, para los jóvenes, para difundir contenidos recreativos? O podemos comenzar a observar y desarrollar su potencial para el campo del conocimiento en el que nos especializamos y desarrollamos. Si el mundo está entramado entre lo online y lo offline, ¿por qué la investigación y el investigador no podrían estarlo?

Al estar trabajando con herramientas de esta naturaleza, es necesario considerar también las posibilidades de fallas técnicas que se hacen presentes durante los

periodos de investigación y lejos de considerarlas un fracaso, será necesario plasmar y planear posibilidades, alternativas que solo podrán vislumbrarse en tanto haya cierto conocimiento de las bondades y desventajas del uso de cada herramienta en particular.

De ahí la insistencia, en este primer momento, en que el investigador tendrá que adentrarse y romper con los esquemas de lo que cree saber sobre el mundo digital, para tener apertura a identificar nuevas posibilidades, herramientas y continuar aprendiendo de ellas, para vincularlas, utilizarlas de forma entramada, no solo con más elementos online, sino con otros no digitales.

Con este breve bagaje de conocimientos generales sobre los dispositivos y plataformas digitales para el desarrollo de la investigación cualitativa, el investigador puede comenzar el trabajo de campo y las primeras indagaciones al respecto de aquello que le interesa.

El curso que seguirá la investigación estará delimitado por las particularidades que el investigador elija, el tipo de estrategias de recolección de información a emplear, los criterios de saturación de la información, el tipo de validez y confiabilidad a emplear, entre muchos otros elementos propios del diseño de la investigación cualitativa. En este caso, no quiero señalar a modo de guía cuáles serían los apropiados, pues, como ya he insistido, hay gran cantidad de manuales que pueden orientar este desarrollo, y, sobre todo, porque cada disciplina, cada objeto de estudio y objeto de investigación serán abordados de formas particulares.

El siguiente punto que quiero desarrollar con respecto a la relevancia de la investigación cualitativa en y a través de medios digitales, tiene que ver justamente con la recolección de la información. Para ello, como ya he señalado, el investigador elegirá las estrategias que considere más apropiadas y necesarias para abordar su objeto de estudio. Ya se han desarrollado trabajos para abundar en algunas de las más comúnmente empleadas, como la entrevista en profundidad (Ardevol, Bertrán, Callén y Pérez, 2003), en donde se puede ahondar en las maneras de emplear particularmente esta estrategia mediada por elementos digitales.

Discutir sobre cada estrategia y sus posibilidades de desarrollo digitales, sería un trabajo además de arduo, complejo y posiblemente innecesario, si consideramos

más bien las guías e indicaciones ya existentes, pero sobre todo, porque se trata (o así debiera ser) de un proceso de constante reflexión, modificación y flexibilidad de la estrategia planeada, que se vinculará con el conocimiento de las herramientas tecnológicas, del campo digital, del conocimiento de la metodología cualitativa y en sí, de la experiencia que se vaya desarrollando en el campo.

Un elemento fundamental para considerar, del que poco se habla en los reportes de experiencias de etnografías digitales y en sí del trabajo en estos medios, son los registros que se emplean en el proceso de la obtención de información. Es bien sabido que el diario de campo es una estrategia necesaria para el investigador, cuando se encuentra realizando las observaciones participantes (Álvarez-Gayou, 2003). También la grabación y videograbación de conversaciones informales, entrevistas y más, suelen ser una necesidad para la recopilación de los datos, que posteriormente se transcriben y se mantienen en un análisis constante. En el caso del trabajo de campo mediado digitalmente, no podemos omitir estos elementos, pero será necesario realizar las modificaciones pertinentes al tipo de trabajo que se esté desarrollando, así como a las necesidades del propio investigador, incluyendo sus habilidades tecnológicas.

Por ejemplo, el diario de campo puede seguir siendo para el investigador un cuaderno en donde pueda hacer anotaciones con pluma o lápiz y que pueda traer consigo a diferentes lugares. También, es posible elaborar los diarios de campo digitales en los diferentes procesadores de textos que existen, cada uno con sus bondades para el registro. Esta deberá ser una elección importante puesto que, al hacer observaciones, por ejemplo, de redes sociales, el contenido a registrar puede ser muy diverso, incluyendo los materiales audiovisuales, entre gifs, memes, videos, imágenes diversas y más. En esos casos, capturarlos o mantenerlos en el registro, será fundamental para la comprensión del fenómeno en cuestión, por ende, es necesario un registro particular en cuyo formato sea posible mantener estos elementos. Algunos pueden ser los diferentes procesadores de textos que se encuentran en computadoras, laptops, teléfonos celulares o tabletas. También los de tipo online, a los que accedemos por medio de internet, que nos permiten

almacenar las notas en distintos espacios digitales y acceder desde diferentes dispositivos.

El tipo de características que tendrá ese registro, si bien es novedoso por ser digital, es preferente que cumpla con los elementos ya establecidos para estos formatos, como comúnmente se han empleado, incluyendo elementos como hora, fecha, participantes, escenario y más. Finalmente, la decisión deberá favorecer al investigador y sus procesos de desarrollo del trabajo de campo.

Hasta este punto, he abordado la relevancia de tener una estrategia de negociación que permita una adecuada entrada al campo, sobre todo el mantenimiento en el mismo para la recolección de información, y el empleo apropiado de las estrategias diversas; sin embargo, es fundamental considerar también la salida del mismo ¿cómo salir de un contexto digital? ¿Habrá que cortar por completo la comunicación? ¿qué posibilidades nos da el trabajo en línea para mantener contacto con las personas? La respuesta tendrá que depender del investigador y del tipo de trabajo que esté desarrollando. La decisión de permanecer en ciertos grupos en internet, tener agregadas a personas en redes sociales personales, y la forma en que se pueden mantener participando, deberá ser tomada con base en elementos del tipo de relación establecida, de los compromisos planteados y siempre considerando los elementos básicos de la ética en la investigación.

Respecto a este último punto, solo quiero hacer una breve mención, ya que, abordar los aspectos éticos de la investigación cualitativa digital requiere de un análisis más profundo. Es menester resaltar la relevancia de mantener aquellos principios éticos básicos, pero, sobre todo, recordar, hoy más que nunca, que el mero empleo de los famosos formatos de consentimiento informado no son suficientes para afirmar que la investigación se libra de estas dificultades.

Como proceso, no basta entonces con tener el consentimiento en un primer lugar, sino recordarlo de forma constante. Como indica Beers (2010), cuando nos relacionamos con los participantes de la investigación por medios digitales, es necesario compartir dinámicas y construir la co-presencia, que es entendida como una relación bidireccional de interacción y conocimiento mutuo, no solo en términos de coincidencia en los espacios digitales, sino de vínculo psicológico y emocional.

Así, el investigador tendrá que presentarse en estos medios desde su propia concepción de sí mismo, lo que permeará la concepción que los otros desarrollen sobre él. Al hacerlo, tendrá que implicar no solo las partes de sí mismo como investigador, sino como persona participante de distintos contextos de práctica (Bárceñas y Preza, 2019).

En este contexto, el consentimiento informado, como lo indica (Mondragon-Barrios, 2009), debe ser una praxis dialógica en la que ambas partes, el investigador y el o los participantes, se encuentren constantemente negociando el entendimiento de los fines de la investigación, los posibles riesgos, el cuidado del anonimato en todo su esplendor (no solo mediante el cambio en el nombre de los participantes), la construcción de los datos a partir de la información brindada, los usos que se le dan y cualquier resultado que sea divulgado a la comunidad científica y general. Nuevamente insisto en el ejercicio de reflexión por parte del investigador, por lo que cada investigación con todas sus características tendrá que atender a particularidades y atender asuntos éticos específicos que devengan en el proceso. Principalmente, debemos considerar que, en un mundo ampliamente digitalizado donde la difusión científica se encuentra al alcance de unos clics, es posible que aquella información que consideramos anónima pueda fácilmente volverse de carácter público. Los reportes de investigación como artículos, capítulos de libros, tesis, y más, pueden encontrarse mediante buscadores en internet y así, aumentan las chances de exponer elementos privados de la vida de los participantes (y sobre todo las interpretaciones que hacemos de los mismos como parte del trabajo de análisis) si no tenemos el cuidado suficiente de todo lo que representa la ética en la investigación.

En síntesis, a lo largo de las páginas previas, he apuntalado la relevancia de retomar las consideraciones epistemológicas teóricas y metodológicas vinculadas a la noción de la etnografía y ahora a la etnografía digital como proceder investigativo en las diversas disciplinas. Resalto nuevamente que tendremos que diferenciar entre los distintos abordajes cualitativos para no englobar todas las maneras de investigar en la noción de etnografía, sobre todo cuando hablamos del estudio de los medios digitales.

He apuntalado algunas particularidades de la implementación de la metodología cualitativa cuando se trata del estudio de y en los medios digitales y sobre todo, de algunos momentos importantes en el trabajo de investigación, que pueden ocasionar algunas dudas o dificultades específicamente para los investigadores noveles o quienes comienzan a incursionar en este tipo de metodología, específicamente mediada por TIC.

Si bien, este es un campo que continua en desarrollo y las posibilidades de trabajo son amplias, también lo son los retos a los que como investigadores nos enfrentamos. Sobre este último punto quiero plantear las conclusiones de este escrito, en donde, más que dar respuestas, quiero plantear interrogantes sobre las cuales es necesario discutir y ahondar para continuar allanando el camino en este campo investigativo.

ALGUNOS RETOS Y CONSIDERACIONES FINALES

Desde las últimas décadas del siglo pasado, la investigación cualitativa y los manuales para el desarrollo de esta nos han permitido fortalecer su relevancia para el entendimiento de los distintos fenómenos, sobre todo, para realzar su rigurosidad y validez.

En el mundo actual, el trabajo a distancia mediado por herramientas digitales nos coloca en el centro del primer reto, que es la necesidad de aprender de y con las TIC. Para quienes nos dedicamos a estas labores, no podemos pensar que se detiene el mundo o que hacer investigación es un proceso truncado ante la pandemia mundial que atravesamos. Más bien, es un momento fundamental para formarnos y prepararnos como investigadores y como formadores de investigadores para fomentar el desarrollo de la ciencia rigurosa en la que hay una concordancia epistemológica, teórica y metodológica. Por ello, no debemos simplemente seducirnos por nociones en apariencia novedosas, como la *etnografía digital*, más bien, tendremos que atender a las bases fundamentales de la investigación, para evitar que exista un detrimento de la calidad del trabajo que realizamos.

Ya con respecto al trabajo digital, propiamente, los retos y las posibilidades son muy amplias. Las herramientas tecnológicas cambian constantemente, generan

transformaciones en las dinámicas relacionales de los individuos en las distintas esferas de su participación. Y entonces ¿de qué sirve investigar? ¿por qué desde una metodología cualitativa? ¿cuál será la relevancia de lo que estamos haciendo en un mundo cambiante?

Ya he enfatizado en primer lugar que, si partimos de los postulados de este tipo de investigación, tenemos claro que no buscamos generalizar datos a poblaciones más amplias, ni crear teorizaciones determinadas e inamovibles que expliquen en su totalidad aquello que estamos estudiando. Nos centramos más bien en el conocimiento de estos medios desde las miradas de los propios participantes en torno a las prácticas, sentidos y significados; nos acercamos a ellos desde nuestra participación en los lugares en que ocurren y a las narraciones de quienes las despliegan.

Esto nos permite construir conocimiento vinculado, en este caso, a las formas de emplear y relacionarnos con los medios digitales. Este tipo de conocimiento se vuelve relevante en tanto no buscamos solo cuantificar horas de uso de los distintos artefactos, o describirlos en términos de características físicas. Si apelamos a la descripción e interpretación de los significados, estaremos atendiendo a un asunto de fondo, de lo que representan las diferentes herramientas para quienes las emplean, y cómo se van viviendo, desarrollando y configurando como personas en y a través de ellas. En ese sentido, no se tratará solamente de indagar en una determinada plataforma y afirmar que lo que ahí ocurre es exclusivo de esa interacción, sino analizar el desarrollo de dichas dinámicas y resaltar la relevancia de ese tipo de interacciones para el entendimiento y conocimiento del individuo en sus múltiples dimensiones.

Así podremos comenzar a construir una trama de conocimientos respecto a cómo emplear estas herramientas, el papel que tienen en la vida de los distintos grupos de personas y con ello, acercarnos desde las diversas disciplinas a la pluralidad de fenómenos que nos permitan una comprensión de nuestro objeto de estudio en un mundo mediado por tecnologías.

Las TIC digitales han llegado a nuestra vida para quedarse de múltiples maneras, por ello, más que la necesidad de hablar de los perjuicios que puede tener, esta

pandemia mundial ha mostrado que necesitamos emplearlas de forma provechosa para el desarrollo de nuestras actividades cotidianas, profesionales, económicas, sociales, recreativas y en sí para mantener el mundo en marcha ante estas circunstancias.

Por ello, también surge la necesidad de que desarrollemos estrategias metodológicas para seguir abonando al desarrollo de la investigación seria. Así como se han creado grandes manuales sobre la investigación cualitativa y sobre la etnografía digital, necesitamos seguir en el camino del desarrollo de las diversas metodologías mediadas por estas herramientas, en las que se ahonde en elementos específicos de la participación del investigador, o de asuntos prácticos como el desarrollo de los registros.

Algunas de las múltiples inquietudes que pueden invadir a los investigadores que comienzan en este camino y que debemos continuar reflexionando, tienen que ver con las decisiones en torno a cómo establecer las relaciones con los participantes, si es factible o necesario darles el mismo acceso a nuestra vida digital, como ellos nos lo podrían estar dando; mantenerse o no participando y por cuánto tiempo, cómo elaborar los registros, de qué modo serán más fáciles de conservar y analizar, en qué plataforma almacenarlos y sobre todo, cómo ser cuidadosos de los aspectos éticos cuando tenemos tanta información personal, incluidas las imágenes y fotografías particulares de las personas con quienes estamos trabajando. No debemos olvidar que el acceso a ese espacio digital al que nos están permitiendo entrar, es un espacio íntimo y debe ser tratado como tal, contrario a lo que se ha considerado como un lugar de dominio público y por ende eximido de estos puntos de cuidado.

Finalmente, está el reto de la aplicabilidad y utilidad de la investigación, pues no basta con construir grandes cantidades de conocimiento, cúmulos de datos que permitan configurar un campo en distintas áreas como la educación, la salud, y más, sino que vayamos poco a poco orientando estrategias en las que este conocimiento pueda emplearse y tener una aplicabilidad que retribuya a quienes participan en las investigaciones; que permita contribuir a las mejoras en las problemáticas actuales, a las situaciones sociales que rodean estos fenómenos y que como profesionales

de las distintas disciplinas nos corresponde, desde nuestras trincheras, emplear para generar cambios relevantes desde la mirada y colaboración con los participantes, en términos tanto de prevención como de intervención.

Referencias Bibliográficas.

- Alvarado, G. H. (2013). *Interacción discursiva en Facebook: ¿una nueva modalidad de construcción de identidad?* Tesis de maestría. Universidad Nacional Autónoma de México
- Álvarez-Gayou, J. L. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología*. México: Paidós.
- Ardevol, A. (17 de enero de 2011). *Etnografía digital* [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://eardevol.wordpress.com/tag/etnografia-virtual/>
- Ardévol, E. Bertrán, M. Callén, B. y Pérez, C. (2003). Etnografía virtualizada: la observación participante y la entrevista semiestructurada en línea. *Athenea Digital*, 3, 1-21.
- Bárceñas, B. K. y Preza, C. N. (2019). Desafíos de la etnografía digital en el trabajo de campo onlife. *Virtualis*, 10 (18), 134-151,
- Beers, K. (2010). Using the discourse analysis to assess social co-presence in the video conference environment. Shedletsky, L. y Aitken, J. *Cases on Online Discussion and Interaction: Experiences and Outcomes*. USA: Information Science Reference.
- Castañeda, C. C. (2012). *Repercusiones en las relaciones interpersonales en el ámbito académico, a causa del uso de las redes sociales. Caso Facebook*. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Autónoma de México
- Corenstein, M. (1992). Panorama de la investigación etnográfica en educación en México. En M. Rueda y M. Á. Campos (Coords.) *Investigación etnográfica en educación* (pp. 359-375). México: CISE/UNAM.
- Feehan, C. (2014). "There is kind of a way about being on Facebook": A thematic Analysis of the production of self-presentation on the social networking site Facebook. *Psychology y Society*, 6 (2), 20-38.
- Flick, U. (2002). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Morata.

López, C. J. (2014). *La representación de la persona y la configuración de realidad en y por el uso social de Facebook*. Tesis de maestría. Universidad Nacional Autónoma de México.

Mondragon-Barrios, L. (2009), Consentimiento informado: una praxis dialógica para la investigación. *Rev Invest Clin*, 61 (1), 73-82.

Nie, J. y Sundar, S. (2013) *Who would pay for Facebook? Self-esteem as a predictor of user behavior, identity construction and valuation of virtual possessions*. En P. Kotzé, G. Marsden, G. Lindgaard, J. Wesson y M. Winckler (Eds.), *Proceedings of INTERACT 2013* (pp. 726-743). Londres.

Restrepo, E. (2015). El proceso de investigación etnográfica: Consideraciones éticas. *Etnografías Contemporáneas*, 1 (1), 162-179.

Rockwell, E. (2009). *La experiencia etnografía. Historia y cultura de los procesos educativos*. Buenos Aires: Paidós.

Sada, M. y Terán, A. M. (2011). *Adicción a internet y presencia de depresión en estudiantes de una universidad privada de la ciudad de México*. Tesis de Diplomado. Universidad Nacional Autónoma de México.

Taylor, S. J. y Bogdan, R. (1990). La entrevista en profundidad. En *Introducción a los métodos cualitativos de Investigación* (pp. 100-132). Buenos Aires: Paidós-Studio.