



El Uso de Herramientas de Internet en la Investigación Social

Guillermo Henríquez A (ghenriqueza@entelchile.net) Departamento de Sociología, Universidad de Concepción (Chile)

Abstract

Modern media of communication, such as the Internet, offer new social research mechanisms that permit the collection of information using traditional social research techniques (analysis of Internet data bases, the collection of bibliographic material and research findings) as well as the collection of first-hand information through survey application, discussion group formation, and in-depth interviews. This report present the feasibility of applying some traditional techniques to long-distance research through the use of tools found on the Internet. Technical procedures made possible by these means are highlighted using the author's previous research experience.

Resumen

Un medio moderno de comunicación, tal como Internet, ofrece nuevos mecanismos de investigación social que permite la recolección de información usando técnicas tradicionales de investigación social (análisis de bases de datos de Internet, la recolección de material bibliográfico y búsquedas de información) al mismo tiempo que la recolección de información de primera mano a través de la aplicación de encuestas, formación de grupos de discusión y entrevistas en profundidad. Este artículo presenta la viabilidad de aplicar algunas técnicas tradicionales de investigación a larga distancia a través del uso de herramientas de Internet. Los procedimientos técnicos hechos posibles por estos medios son destacados usando la experiencia de investigación previa del autor.

Introducción (1)

Los modernos medios de comunicación hacen posibles nuevos mecanismos para la investigación social en términos de obtención de información de primera mano, mediante la realización de encuestas, grupos de discusión y entrevistas en profundidad, utilizando a través de la Red las técnicas que tradicionalmente se han aplicado cara a cara, o de análisis documental sobre un tema específico de interés, en la medida que se encuentre documentos ya elaborados como, por ejemplo, la información que aparece en los diarios o periódicos electrónicos.

En este sentido la ponencia presenta la viabilidad de aplicar algunas de las técnicas tradicionales en la investigación social en investigaciones a distancia por medio de herramientas que se encuentran en la Red Internet, basado en la experiencia de su aplicación en el marco de investigaciones realizadas con el financiamiento de la Universidad de Concepción sobre la migración internacional de profesionales chilenos (2).

En este nuevo contexto el estudio de la migración internacional disminuye sus tradicionales barreras témporoespaciales y se nos muestra como un fenómeno en el que los actores sociales pueden entregarnos a distancia sus opiniones y las valoraciones del proceso que lo llevó a migrar, sus vivencias en el o los países de acogida, sus intenciones de retorno y la forma en que desde el exterior se relaciona con su país de origen.

Cada una de las técnicas aplicadas llevó a un proceso de reflexión sobre problemas relacionados con la comunicación, la sociabilidad y la interacción social y de evaluación de las herramientas de Internet que mejor se adaptan a cada una de las técnicas de investigación que fueron aplicadas.



De este modo, entonces, plantearse el problema de la obtención de información por medio de la Red Internet, implica enfrentar algunas interrogantes de orden técnico y metodológico

El punto está en saber si, además de los problemas técnicos que involucra, es posible obtener directamente información de los propios sujetos de la investigación. Esto, aparentemente no es tan evidente. ¿Qué problemas enfrentamos si deseamos obtener información vía la aplicación de un cuestionario o de entrevistas en profundidad, o constituir un grupo de discusión que nos entregue información relevante para nuestros objetivos de investigación? Son las interrogantes que tratamos de responder en esta ponencia.

Internet y cibersocialidad

Evidentemente en cada uno de los casos mencionados se nos presentaba el problema de la comunicación con nuestros sujetos, dado que toda investigación de esta índole implica, de hecho, algún tipo de interacción social y por ende de comunicación entre investigador e investigado (3). Es claro que este problema de la comunicación se torna transcendental si de lo que se trata es de entrevistas abiertas o de investigación por medio de grupos de discusión, entre otras técnicas posibles.

Partiendo del hecho de que uno de los atractivos de Internet es que da la posibilidad de interacción y comunicación con personas de todo el mundo, donde las instancias más recurridas para estos intercambios son el e-mail, los newsgroup, las listas de distribución, los foros de debate y los chats de conversación, donde la interacción "cara a cara" ya no es limitante para que los sujetos formen y establezcan relaciones interpersonales, es posible pensar que también son otras tantas herramientas puestas a disposición del investigador si se las utiliza de manera adecuada.

El espacio en que se dan estas interacciones no es un espacio físico sino uno virtual: el ciberespacio. Es virtual por cuanto no tiene una locación física espacial, es más que una autopista o *supercarretera de la información*, es un espacio que permite que distintas personas alrededor del mundo puedan contactarse, solamente a través de sus computadoras y módems.

Este espacio, a pesar de su virtualidad, nos permite sentirnos rodeados de otras personas, nos hace sentir su presencia, aunque en la realidad estamos solos frente a nuestra pantalla; al respecto, Castells (4) sostiene que la no presencia en la red determina no la ausencia, sino la no existencia en el mundo virtual, pero a la vez consecuentemente en el mundo real: El mundo simulado tienen efectos sobre el mundo real.

Hasta hace muy poco años, eran relativamente pocos los individuos que constituían grupos y se encontraban en la Red e interactuaban con frecuencia unos con otros; Internet, si cabe la comparación, era entonces, una pequeña aldea (5). En la actualidad el aumento explosivo de usuarios de Internet, lo hace pasar de una cultura de pueblo pequeño a la cultura impersonal de gran ciudad; parafraseando a Tönnies se puede decir que evoluciona de comunidad a sociedad, o siguiendo a Simmel, que la gran urbe hace que todos seamos extraños y estemos solos pero rodeados de gente: Actualmente somos habitantes del ciberespacio, somos *netizens*.

Estos avances tecnológicos, y su uso cada vez más masivo, cambian el concepto de interacción que ya no requiere la presencia física del "otro", sino tan solo su presencia en el ciberespacio, es decir, la interacción está dada sobre la base de la ausencia que ya no es limitante para la interacción y la comunicación.

En los entornos ciberespaciales existe, como en cualquier cultura, algunas formas de educación, buen comportamiento y etiqueta, una suerte de socialización de entornos ciberespaciales, a los que muchos autores se refieren como *netiquette* (6), entre ellas, por ejemplo, escribir en mayúsculas es considerado gritar, es una agresión: en una conversación no se grita, al menos socialmente no está bien visto.



Lo anterior nos lleva, más específicamente, cuando nuestro fin es analizar el discurso emitido, al problema de la forma que adopta el lenguaje dentro de la red y como la corporalidad perdida en las relaciones telemáticas adquiere otras características que suplen dicha falencia, y que tienen relación con el habla y el texto.

Tradicionalmente, el registro escrito, o texto, ha servido como un modo de expresión reflexiva, distante y formal. Por contraposición el registro oral, el habla, se caracteriza por ser próximo, casi espontáneo y escasamente formal. En esta dicotomía se han basado figuras conceptuales como la de lengua/habla, que presupone para la primera un alto grado de abstracción, reservando para la segunda un funcionamiento práctico, con una fuerte presencia de componentes gestuales no-verbales y componentes verbales no-textualizables, como la entonación y concreción emocional/empática del contenido del mensaje

La comunicación oral precisa de la información extra-lingüística; de los gestos, de la entonación, de las miradas, de los cuerpos, del ruido ambiental, del acento, de la cadencia de la voz, etc. Este es un aspecto importante si, como se pretende, se aplican técnicas de discusión o de entrevista por Internet, dado que no se tendría la información extra-lingüística. Sin embargo este problema es salvado, especialmente en los sistemas de comunicación en tiempo real, por medio de los emoticons (7).

Desde el punto de vista de la investigación social clásica en esa situación de comunicación pseudo oral no existiría interacción; sin embargo, para otros paradigmas, especialmente el denominado comprensivo-interpretativo, existiría interacción. A su vez, desde nuestra perspectiva, dicha interacción estaría limitada por la transformación de la interacción social cara a cara en una interacción social cibernética (8).

Al respecto, baste señalar que la interacción social, desde Simmel (9), es entendida como la acción recíproca de, a lo menos, dos personas, que se concertan en la sociedad e interactúan. Esta concertación no es necesariamente consciente, sino que está determinada por la socialización efectiva que permite a los sujetos relacionarse en la sociedad de un modo más o menos satisfactorio, del mismo modo podemos sostener que, por lo dicho más arriba, en el ciberespacio las relaciones se vinculan a la socialización dada por la ciberneticidad, en la que entra en juego tanto la netiquette como los emoticons.

Es claro que se puede argumentar que la comunicación que se establece por Internet es una interacción social que presenta limitaciones que radican fundamentalmente en la virtualidad de ellas, en el anonimato de los sujetos que interactúan y en la dificultad de comprobar la veracidad de las afirmaciones realizadas, pero ¿acaso en las interacciones que se establecen cara a cara no existen al menos algunas de estas limitaciones?

Las Herramientas de Internet

Dentro de los diversos sistemas de comunicación presentes en la red nos referiremos expresamente a aquellos que fueron utilizados dentro de la investigación, algunos de ellos se llevan a cabo en tiempo real, es decir, al mismo tiempo que un usuario está escribiendo en su terminal otro está recibiendo esa información en un terminal remoto, como el *talk* y el *chat*. Un segundo grupo de sistemas de comunicación e intercambio de mensajes lo constituyen aquellos que no actúan en tiempo real, tales como el *e-mail*, los *newsgroup*, *listservers* o *listas de interés* entre otros.

Como se dijo, una forma de comunicación en tiempo real es la representada por el *Chat* (10), una de cuyas características es ser controlados por los usuarios. Los chats actúan como grupos de discusión en donde muchas personas tienen la posibilidad de estar comunicadas al mismo tiempo y pueden dar sus opiniones de manera libre, ya sea en forma pública o privada (11), y de manera encubierta (12) o no.

Es una aplicación informática que haciendo uso de la conexión a Internet, permite la comunicación escrita inmediata y simultánea de múltiples usuarios. Cualquier usuario envía y recibe frases cortas, instantáneamente, a y de todos aquellos que están conectados al mismo servidor y están en la misma subsección de éste



En la mayoría de los chats el usuario dispone de varias opciones, una vez haya entrado en él. Por un lado, puede participar en la conversación que pasa ante sus ojos. Por otro, puede hacer un listado, que le proporcionará información de todos los canales existentes, el número de personajes que hay en cada uno de ellos y entrar en cuantos quiera de ellos. En tercer lugar, puede abrir un canal de conversación por su cuenta. Basta con el simple hecho de nombrarlo para que exista en el ciberespacio, siempre y cuando no existiera antes, en cuyo caso entrará en él como si se tratara de uno más de los preexistentes. Por último, tiene la opción de abrir una conversación en privado con cualquiera de los personajes que aparecen en el canal en el que se encuentra. A esta conversación privada sólo podrá acceder el usuario y el personaje a quien le haya puesto el privado. Estas características del Chat, especialmente la posibilidad de abrir un canal de conversación y controlarlo, sin duda lo hace la mejor herramienta para la aplicación de entrevistas semi-dirigidas.

Otro sistema de comunicación posible de utilizar en la aplicación de técnicas de investigación social son las *Listas de interés* o *Listservers*. En este sistema un grupo de usuarios organizados conforma un grupo, que puede tener o no, una temática en especial y envían a ella mensajes que son *distribuidos a todos* los integrantes de la lista. Es así como dentro de las listas podemos encontrar algunas que fueron creadas para comentar alguna temática en especial y otras creadas con el fin de unificar a un grupo de personas con una característica en particular (13).

Esta última forma de conexión a nuestro parecer es la óptima para la utilización de la técnica de grupo de discusión, por cuanto permite el estudio del discurso generado a su interior y, a la vez, da la posibilidad a un investigador de suscribirse a una lista y plantear allí una temática específica a comentar, de la cual podrá luego desprenderse algún tipo de análisis del discurso. Por otro lado, es también una herramienta útil para la construcción de un marco muestral apropiado a los objetivos de la investigación.

Un tercer sistema considerado fue el de *correo electrónico* o *E-mail*, cuya característica es ser personal, una casilla electrónica en que el usuario recibe y envía correspondencia a otros cuyas direcciones electrónicas conoce y con los cuales mantiene comunicación epistolar. Evidentemente este sistema si tenía alguna utilidad para nuestra investigación tan sólo podía ser para contactar personas en el extranjero o para aplicarles un cuestionario formalizado, sin embargo para esta última aplicación presentaba el problema de la devolución del cuestionario de una manera ordenada que posibilitara su tratamiento posterior.

Por último se evaluó la posibilidad de utilizar páginas Web como un espacio en donde fuera posible que un cuestionario fuera publicado y que al mismo tiempo diera la posibilidad de completarlo y reenviarlo al servidor y que en éste se recibiera de forma ordenada para su impresión y posterior tratamiento, fue ésta la mejor opción para aplicar la encuesta por Internet.

Técnicas de investigación social aplicadas por Internet

Considerando los objetivos planteados en la investigación y en la medida que se fue avanzando en su implementación, para la obtención de la información se procedió a la constitución de un grupo de discusión, la aplicación de una encuesta y la realización de entrevistas utilizando las diversas herramientas disponibles en Internet.

a) Grupo de Discusión en Internet

La técnica del grupo de discusión (14) es ampliamente utilizada por las Ciencias Sociales, si bien desde concepciones y fines distintos según las disciplinas que la utilicen. Específicamente para la Sociología, lo más trascendente es el habla generada durante el proceso de discusión, susceptible de ser analizada, como discurso. Dado que lo importante es esto último, el discurso gestado en Internet puede ser tomado por la Sociología para investigar los más diversos tópicos, los que pueden ser planteados por el investigador en una comunicación directa con los participantes del grupo o, en su defecto, puede realizar el análisis de la *conversación* de un grupo a través de Internet y hacerla su objeto de estudio.



La utilización de listas de interés, a nuestro modo de ver, permite entonces la constitución del grupo de discusión que hemos denominado virtual que, a diferencia del grupo convencional, se constituye en la medida que un conjunto de integrantes de una lista discuten un tema específico, *provocado* por alguno de los miembros de la lista (ya sea el propio investigador u otro) y al cual se integran, durante un tiempo, algunos miembros que -interesados en el tema- responden a la *provocación inicial*. En este proceso, a través del ciberespacio, los integrantes del grupo de discusión virtual toman y se ceden la palabra unos a otros, no necesariamente orientados al consenso.

Dadas las características del grupo, obviamente, este tomar y ceder de la palabra no es clásicamente la palabra oral sino la escrita; es decir, *strictu sensus*, no se trata de una investigación del habla como en el grupo de discusión convencional, sino de las ideas expresadas a través de la comunicación escrita recibida bajo la modalidad de e-mail. Por ello el tratamiento del discurso es una simbiosis entre el análisis de documentos textuales del tipo epistolar y el análisis de contenido que se puede realizar de la oralitura de un grupo de discusión (15).

La forma en que estos encuentros virtuales se desarrollan en el ciberespacio, *mutatis mutandi*, puede ser análoga a la que se nos presenta en la metodología de un grupo de discusión convencional: seres sin conocimiento previo sobre sus compañeros de discusión, desconocidos para el investigador, dialogan en un mundo virtual a través no del habla sino de textos elaborados por ellos mismos, respondiendo interrogantes, atacando planteamientos o compartiendo otros, es decir, discutiendo en busca del consenso -o disenso- enriquecedor de quien se ve envuelto en una relación dialógica.

Desde un punto de vista técnico-metodológico, normalmente se aconseja que un grupo de discusión convencional esté constituido por un número de participantes que fluctúa entre 5 y 10 personas (16), cumpliendo además con otros requisitos como ser un grupo heterogéneo pero no excluyente y que represente las relaciones del colectivo al cual pertenecen los sujetos. Creemos que estas últimas características también las puede reunir el grupo de discusión virtual a condición de que las razones por las cuales se constituye, como tal grupo, sean ignoradas por los miembros, ya que de acuerdo a nuestra experiencia (17) de una lista de Internet sólo algunos participan en la discusión del tema que se sugiere constituyéndose, así, el grupo de discusión por quienes se incorporan a la iniciativa propuesta. No obstante la limitación del tamaño del grupo, fundamentalmente por razones de las dinámicas grupales que se originan y la necesidad de mantener el "control" del grupo de discusión convencional, no es una condición necesaria en el grupo virtual dado que las dinámicas de interacción son diferentes, al no encontrarse reunidos en un espacio físico, sino en uno virtual.

De este modo, la conformación de un grupo virtual de discusión se puede presentar de dos maneras distintas: por un lado, cuando es el propio investigador quien motiva a los participantes de una lista y, por otro, cuando es a iniciativa de uno de los miembros de la lista que se genera la discusión.

Desde el punto de vista del control social que se ejerce en la dinámica de un grupo de este tipo, la bibliografía existente sobre grupos de discusión convencional plantea tanto el control social que ejerce el investigador sobre los sujetos como el control social que los mismos sujetos practican entre sí, entendiéndolo como una espada de doble filo que posee tanto aspectos positivos como negativos. Entre los primeros destaca el hecho de que el grupo de discusión trata de emular la forma en que las interacciones se dan en la realidad, donde la postura, los gestos, las reacciones de los demás inciden sobre la forma en que nos relacionamos con los otros y cómo la acción en sociedad puede modificar patrones de conducta, discursos, posiciones o creencias.

Por otro lado, el control social ejercido por los miembros del grupo convencional entre sí y por el investigador sobre ellos resultaría negativo en la medida en que dicho control inhiba en demasía la personalidad de los investigados, quienes pasarán de una posición activa en la discusión hacia la pasividad reactiva de actuar o decir lo que perciban como mejor aceptado por el investigador y los demás miembros del grupo. Esta inhibición podría llevar a enmascarar o encubrir la real posición del individuo respecto al tema de discusión, entregando una actuación mentida o idealizada.



Este problema también se encuentra en el grupo de discusión virtual, en el cual se podría argumentar que en éste hay una pérdida de la espontaneidad en las respuestas de los interlocutores, lo cual implicaría una mayor elaboración de las respuestas y, por tanto, mayor reflexividad. Esto es cierto, pero de ello no tiene por qué seguirse que dichas respuestas sean menos sinceras que las obtenidas en un grupo convencional en que existe una relación cara a cara. Evidentemente pueden ser más reflexivas, menos espontáneas, pero no menos verdaderas. Tanto en uno como en otro grupo habrá un cierto grado de intervenciones *mentidas*, por cuanto cada individuo muestra de sí sólo lo que quiere mostrar, es decir, lo que quiere que conozca el otro. Evidentemente esto puede ser más elaborado en el caso del grupo virtual por cuanto, en cierta medida, se pierde la espontaneidad del grupo convencional y existe menos control social del grupo. Pero esto que puede ser una desventaja, dialécticamente puede representar también una ventaja al no existir la relación cara a cara, que podría inhibir ciertas expresiones (18).

Estas características, propias de la constitución del grupo virtual de discusión, también determinan la forma en que se lleva adelante la selección de los integrantes del grupo. Así, a diferencia del grupo convencional, el grupo virtual se constituye a partir de la *intención* de los integrantes de una lista a participar con sus intervenciones en la discusión que se está llevando adelante. Ello aumenta la aleatoriedad del muestreo y abre la posibilidad cierta de expresar opiniones divergentes a las del grupo, presentándose incluso como una alternativa real para investigar fenómenos que cara a cara no se discutirían, ya sea porque poseen un marcado carácter polémico, ya porque se les considera tabú.

Es evidente que dadas estas características, un grupo virtual no está sometido a idénticas presiones que un grupo convencional, tanto respecto a la intervención del animador como de los participantes en la discusión, ni a los espacios físicos compartidos durante una sesión del grupo. Es decir, en un grupo virtual, el participante puede permitirse intervenir incluso *olvidando su pertenencia* al grupo, contando con una libertad de expresión probablemente mayor que en cualquier otra situación dialógica. Su discurso *se genera en la contradicción de una soledad real y una compañía virtual*, característica esta última que no le permite tener la vivencia del enfrentamiento cara a cara con el grupo del cual forma parte virtualmente y que la metodología de discusión supone. Más aún, al no estar constreñido a un espacio físico y el control social directo, puede abandonar el grupo en el momento que lo desee.

En relación con la dinámica, en el caso del grupo convencional los participantes no se conocen hasta tanto no han llegado al grupo y su relación sólo dura lo que el grupo de discusión. En cambio, en el grupo virtual existe un *conocimiento* previo, probablemente, sin haberse visto nunca. Entre ellos llega a existir un cierto grado de *intimidad* a distancia, por tanto la deconstrucción del grupo de discusión no corta los lazos entre los participantes, no concluye, por tanto, la relación entre quienes constituyen temporalmente el grupo, dada su pertenencia virtual a un grupo mayor, como es una lista de interés.

Una clara ventaja del grupo virtual sobre el grupo convencional es que las intervenciones al estar textualizadas por los propios participantes evitan el tener que transcribir el discurso para transformarlo en texto, siendo la puntuación y sintaxis la propia de cada integrante del grupo.

La información que nos ofrece un grupo virtual de discusión es texto producido individualmente a la vez que producto de las interacciones sociales cibernéticas durante un tiempo determinado; esta información sólo tendrá significación sociológica en la medida en que sobre ella se construyan los datos de nuestro interés, elaborando conceptos de segundo orden sobre los textos que la discusión nos entregó (19).

Esta metodología de recolección de datos cualitativos y de análisis comparativo constante puede enriquecer el análisis sociológico sobre un determinado fenómeno si se le asocia, en un proceso de triangulación, con otras técnicas de obtención y análisis de datos -ya sean cualitativas o cuantitativas- (20) que complementen un acercamiento a la realidad social a partir de quienes portan el sentido de la acción social: los individuos que participan de las interacciones que se nos muestran, a través del texto, para ser analizadas.



b) La Encuesta por Internet

Realizar encuestas a través de Internet tiene como antecedente muchas otras experiencias al respecto, en áreas tan diversas como los negocios y los estudios de opinión entre otros (21). En este sentido, la segunda técnica que nos interesa comentar en este trabajo es la aplicación de un cuestionario por medio de la Red Internet, caso que presenta características distintas a las reseñadas anteriormente y que constituyó un segundo momento en la obtención de información de primera mano sobre el problema en estudio.

Es evidente que las listas de interés no eran el medio apropiado para la aplicación de un cuestionario, por tanto era necesario encontrar otra herramienta de Internet para su aplicación. Fue necesario entonces, evaluar la posibilidad del uso del *E-mail*, ya que se trata de una aplicación individual y por tanto, a diferencia de la técnica anterior, no requiere de la constitución de un grupo que dialogue entre sí; sin embargo presentaba la dificultad de la devolución del cuestionario de una manera ordenada que facilitara su tratamiento posterior, aparte de la dificultad de enviarlo con el formato del cuestionario, no obstante, este medio serviría para contactar a los posibles encuestados.

El carácter formalizado del cuestionario llevó a considerar como un medio más apropiado la construcción de una *Página Web* en donde poner el cuestionario y en que al mismo tiempo de verlo se pudiera completar y reenviar a nuestro servidor y en éste se recibiera ordenado para su impresión; ello implicaba, sin embargo, buscar la forma en que las respuestas pudieran ser enviadas desde la misma *Página* y ser recibidas y almacenadas en el mismo orden en que fueron formuladas.

Esto último no es posible de realizar con el software que permite construir páginas Web, por cuanto no cuenta con una herramienta, a modo de programa computacional, que adicionada a la página Web posibilite la recolección y almacenamiento de los cuestionarios respondidos, para su posterior transferencia a archivos de texto. Este problema fue solucionado por el Webmaster de la *Página* de la Universidad de Concepción, quien elaboró un programa ad hoc, que recogió las respuestas al cuestionario. Dicho programa quedó ubicado al interior de la *Página Web* de la encuesta y sus características principales eran:

a) almacenar cada respuesta en dos archivos simultáneamente (uno con formato .txt y el otro a modo de página web en formato .HTML) Esta fue una medida de seguridad para no perder los datos almacenados, además de facilitar la lectura de los mismos; y,

b) agregar a cada cuestionario recibido el campo de hora y fecha de recepción, lo cual permite con posterioridad cotejar con mayor facilidad los cuestionarios que han sido enviados más de una vez y llevar un conteo preciso de los respondentes a nuestra encuesta.

La aplicación de cualquier encuesta por muestreo requiere tener definido un marco muestral y extraer una muestra. En el caso de su aplicación por Internet esto puede constituir un problema difícil de solucionar, en buena parte por la dificultad de construir un marco muestral y porque, de cualquier forma, se trata de una muestra sesgada por cuanto sólo es factible incluir a aquella parte del universo que tiene acceso a la red (22). Lo anterior se agrava por la imposibilidad de controlar el hecho de que quienes no tienen directamente acceso a la Red, pueden responder si conocen a alguien que se los permita. Por tanto, tampoco es posible de trabajar en sentido estricto con una muestra probabilística, ni determinar de antemano quienes constituirán los elementos de la muestra (23), cuestiones que es necesario tener presente con posterioridad al realizar el análisis y la interpretación de la información obtenida por este medio.

Para la construcción de la muestra, en el caso concreto de la investigación, se construyó un marco muestral a partir de las bases de datos más importantes sobre chilenos radicados en el extranjero que se encuentran disponibles en Internet, constituida por los integrantes suscritos a tres listas de interés expresamente referidas a Chile (24). La ventaja de usar estas Listservers radicaba en que en ellas existe un directorio en donde se encuentran algunos datos básicos de los individuos y su dirección electrónica, lo cual posibilitaba, a su vez, poder comunicarse vía E-



mail a los efectos de solicitarles que respondieran a la encuesta, indicándoseles la dirección de la Página Web en donde podrían encontrarla si les interesaba responder.

Dichas listas se integraron en una sola que, con posterioridad, se depuró para eliminar a todos aquellos individuos que participaban en más de una de ellas y a aquellos que no respondían a las características requeridas por nuestra investigación, es decir, los individuos que no eran profesionales o, que siéndolo vivían en el país; de este modo se confeccionó una lista con 1427 direcciones electrónicas de profesionales chilenos fuera de Chile. A todos ellos se les envió por E-mail una carta invitándolos a responder el cuestionario. Se usó esta vía para difundir de manera rápida, directa y controlada la invitación a participar en nuestra investigación respondiendo el cuestionario, e insistir en dos oportunidades a quienes de nuestra lista no habían respondido la encuesta

Del total de direcciones electrónicas, 561 direcciones presentaron error en el envío o recepción de la carta-invitación (25), siendo efectivas 866 invitaciones por e-mail.

Por difusión de la información de la Página Web, ésta fue visitada por 1303 personas en el lapso de un mes en que estuvo disponible la encuesta y se recibió 666 cuestionarios devueltos a través de la misma página, de ellos 131 se devolvieron en blanco, lo cual dejó un total de 535 cuestionarios efectivamente respondidos por chilenos residentes en 41 países. De dicho total fueron eliminados de la base de datos 86 cuestionarios por corresponder a chilenos no profesionales o por estar incompletos y no existir la posibilidad de hacer imputaciones en los datos ausentes, lo cual redujo finalmente el número de cuestionarios válidos a 449.

Si se pudiera resumir los problemas relacionados con la muestra, habría que decir básicamente que ésta es una muestra *sui generis*, ya que al no poder hacer un muestreo propiamente tal, la definición del tamaño muestral es *ex post*; a ello se agrega que estando publicitada en páginas Web los respondentes no son exclusivamente los sujetos de las listas de interés, sino también otros profesionales y no profesionales no identificados previamente. Esto último puede provocar que respondan más individuos que los considerados en el marco muestral, lo cual crea una paradoja. Todos estos aspectos hacen que el tratamiento estadístico posible sea el utilizado para muestras no paramétricas y que los datos obtenidos sean de utilidad fundamentalmente para realizar análisis estadísticos exploratorios y descriptivos de los sujetos que respondieron la encuesta.

En síntesis, la aplicación de la encuesta implicó utilizar al menos tres herramientas disponibles en Internet: las listas de interés que permitieron construir el marco muestral, el e-mail para contactar a los sujetos de interés y la página Web para aplicar el cuestionario y recepcionar las respuestas.

c) Entrevista por Internet

Así como el grupo de discusión permitió afinar el cuestionario que fue aplicado en un segundo momento de la investigación, las respuestas obtenidas en éste y, especialmente las respuestas a las preguntas abiertas, llevaron a buscar la forma de realizar entrevistas semi-dirigidas que permitieran profundizar en algunos aspectos de las vivencias de los migrantes.

De las herramientas comentadas, el chat es la que presenta las mayores ventajas para la realización de entrevistas, justamente porque se lleva a cabo en tiempo real y permite establecer efectivamente una conversación constante hecha de intervenciones pseudo-orales: una conversación textualizada.

En esta conversación tanto los emotes como los smilies juegan un papel importante, los primeros en la medida que son actos o actividades físicas que serían visibles de haber un cuerpo frente al sujeto, es un lenguaje corporal incorpóreo que le da sentido al lugar de conversación (26), le proporciona una atmósfera. Siguiendo la perspectiva de Goffman, podríamos decir que los smilies, por su parte, cumplen un papel escenográfico y teatral importante en una conversación de chat, más aún, de algún modo el uso de smilies en entorno de cibernacionalidad textual nos lleva a un proceso evocativo que les otorga sentido, especialmente porque el ser humano está condicionado para reconocer rostros e interpretar gestos faciales.



En términos tradicionales dentro de la investigación sociológica, la entrevista es una conversación entre dos personas, de las cuales una es el entrevistador y la otra el entrevistado. En general cuando es abierta o semi-dirigida está orientada a la producción e interpretación de los discursos generados por el entrevistado, entendido este discurso como expresión manifiesta de deseos, creencias, valores y fines del sujeto hablante, que exigen fundamentalmente ser comprendidos e interpretados. Las personas a quienes se entrevista son las que han participado en una situación específica que se quiere investigar: en nuestro caso, sus experiencias como migrantes y su construcción de identidad, asimilación e integración de pautas culturales.

La entrevista en profundidad, sea focalizada en un tema o sea autobiográfica, supone una situación conversacional cara a cara y personal, en que el entrevistado ha sido situado como *portador* de una perspectiva que será elaborada y manifestada en un diálogo con el entrevistador. El investigador provoca esa habla con preguntas, pero también con reformulaciones e interpretaciones. En su desarrollo hay reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y el entrevistado; encuentros dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras.

En lo que se refiere a la frecuencia y extensión de la entrevista, básicamente depende de los tiempos disponibles por ambas partes. No obstante, por lo general una sesión de entrevista seriamente realizada requiere alrededor de dos horas. Un tiempo menor es insuficiente para explorar muchos temas y más de dos horas agotará a ambos participantes. Por otro lado, para mantener la continuidad de las entrevistas, los encuentros deben tener aproximadamente una frecuencia semanal. Esto permite que el investigador transcriba la conversación (si fue registrada magnetofónicamente); ordene sus notas y pautee los temas que quiere seguir profundizando, tarea de por sí tediosa, especialmente la transcripción que insume una cantidad de tiempo importante..

La mayor parte de las características reseñadas son posibles de cumplir en la entrevista por medio del chat, la mayor objeción puede estar en que no se establece una relación cara a cara que permita captar el lenguaje extra-lingüístico y las expresiones verbales no textualizables, pero como ya se dijo, la interacción cibernética posibilita captar estos aspectos mediante las diversas formas de emoticons.

La relación empática y el rapport necesarios a una entrevista, son posibles mediante el chat, en la medida que los sujetos son capaces de reconocer, compartir y reforzar a través del texto plano emociones y acciones, ayudado por los emoticons que pasan a ser una parte importantes de la transmisión de ellas, lo que les permite a los sujetos la generación de vínculos y lazos afectivos entre sí.

Desde la perspectiva señalada, puede que realizar entrevistas por chat permita una mayor desinhibición del entrevistado, al no verse cara a cara con su entrevistador, tal como sucede en un grupo virtual de discusión.

En la entrevista por Chat, donde la oralidad se manifiesta en textualidad que queda grabada en formato de texto no es necesaria la transcripción de la entrevista, lo que significa evitarse los errores que se pueden cometer en una transcripción, así como también, un ahorro de tiempo que permite rápidamente pausar los nuevos encuentros (27).

Finalmente, al igual que en grupo de discusión virtual, el solo hecho de teclear las intervenciones les confiere una reflexividad, distanciamiento y estructuración muy superiores a las del registro oral, cuestión importante al pensar en la entrevista en profundidad, ya que si bien el hacerla oralmente también implica estos aspectos, ellos pueden ser mayores en una entrevista por chat.

Se podría argumentar que en la entrevista por chat, la dinámica conversacional propia de este medio, preferentemente con frases breves, es un obstáculo para la entrevista, sin embargo, no se puede dejar de considerar que la conversación en un canal controlado por el investigador (en que la conversación es exclusivamente entre dos), se rige normalmente por la alternancia de la "voz", aunque ello no signifique necesariamente la alternancia de las intervenciones. Esto quiere decir que es frecuente que cuando dos sujetos *chatean* en un canal privado o en uno restringido, vayan alternando metódicamente sus comentarios. No



obstante, cada uno de esos comentarios puede verse repartido en varias intervenciones. La información que se quiere transmitir aparece dividida en dos, tres o más intervenciones. Por otro lado, tanto las intervenciones como los comentarios producidos tienden a ser más elaborados y gramaticalmente complejos en los canales privados que en los abiertos lo cual permite cerrar con mayor efectividad preguntas y respuestas; las apelaciones son siempre directas y existe la *obligación tácita* de leer lo que el par conversacional haya escrito.

Pese a las ventajas señaladas, en la entrevista por chat existe un riesgo técnico que dice relación con la interrupción de la entrevista. Esto pasa por dos vías, la primera es que si el entrevistado se siente incómodo, lisa y llanamente abandona el canal y la entrevista queda interrumpida, sin posibilidad de retomarla salvo que haya días y horarios previamente establecidos. Por otro lado, el riesgo mayor es que abandone definitivamente las sesiones, sin aviso previo, no volviéndose a conectar al canal en los horarios fijados para las entrevistas. Esto también es posible que se de en las entrevistas cara a cara, pero en ellas siempre es posible buscar al entrevistado e insistir con él. En el chat, sólo se puede insistir para recuperar al entrevistado, si existe una dirección electrónica que permita hacerlo por medio del e-mail, pero se puede obtener una respuesta que indique que no desea continuar con las sesiones o llanamente no obtener respuesta. Es decir, en las entrevistas por chat el entrevistado tiene más control sobre la continuidad y continuación de las entrevistas que el propio entrevistador. De allí la importancia de la selección de los entrevistados a partir de antecedentes previos y sabiendo que responde al sujeto tipo que se requiere para la entrevista.

Conclusiones

Como podemos apreciar la inserción de la telemática en las comunicaciones personales hace posible transformar el estilo de enfrentar la investigación social y ha abierto nuevas expectativas y temas para la investigación. Por consiguiente, se hace necesario que las Ciencias Sociales adquieran conocimientos sobre estas nuevas realidades con el fin de comprenderlas y preparar sus distintas áreas y técnicas de investigación ante el perfeccionamiento de los sistemas telemáticos señalados y una masificación de los multimedia y la realidad virtual.

En este sentido la utilización de la Red significa un importante ahorro en términos financieros y de tiempo, lo cual se puede considerar como una ventaja teniendo en cuenta, además, de que permite abordar a individuos que de otro modo pueden ser inalcanzables.

Sin embargo, es necesario resaltar que se debe cumplir con un imperativo ético ya que muchas de las investigaciones que se puedan hacer dentro de la red mundial de computadores, aplicando a las técnicas de investigación las herramientas que pone a disposición del investigador la Red Internet, pueden situar a éste en un completo anonimato, situación propicia para hacer un mal uso a las informaciones que se entregan a partir del contacto que, con realidades diferentes, ofrece la red mundial. Es necesario, entonces, dar a conocer las intenciones del investigador a los individuos que servirán como informantes, quienes son en última instancia los que hacen posible analizar el discurso producido por las interacciones cibernéticas llevadas a cabo en un grupo de discusión virtual o en una entrevista virtual, o analizar cuantitativa y cualitativamente los datos obtenidos de una encuesta por Internet.

Concebir la investigación social desde este punto de vista implica ampliar el campo de acción tanto para la investigación de orden cuantitativo como cualitativo, si se generan las condiciones necesarias para la utilización de Internet en la búsqueda de datos que informen sobre diversas temáticas.

En suma, Internet representa para la Sociología un amplio espectro de posibilidades donde aplicar diversas técnicas propias de la investigación social por cuanto, las principales condiciones de uso de ellas son cumplidas a cabalidad por algunos de los sistemas de comunicación presentes en la red.



Notas

- (1) Este trabajo forma parte de los resultados del Proyecto ProFondecyt 200.173.025-1.3, financiado por la Dirección de Investigación de la Universidad de Concepción
- (2) Dos de las técnicas que se comentarán fueron aplicadas durante el desarrollo del proyecto La fuga de cerebros en Chile: Una investigación de los chilenos en el Exterior a través de Internet, Proyecto DIUC 97.173.007-1.0 y la tercera dentro del proyecto Exodo de recursos humanos altamente calificados. Análisis del caso chileno desde la perspectiva de los profesionales emigrados, Proyecto Profondecyt 200.173.025-1.3 Al respecto cf. G. Henríquez (2000)
- (3) Si bien es cierto que en el caso de la encuesta esta comunicación, muchas veces intermediada por el entrevistador cuando se hace por esa vía, no es del mismo carácter cuando el cuestionario se aplica, por ejemplo, enviándolo por correo.
- (4) Cf. Manuel Castells (1999)
- (5) José Pérez-Carballo. La utopía electrónica, en Celular, México #48, sept.1994, citado por Roberto Balaguer Prestes. (2000)
- (6) Al respecto véase Roberto Balaguer Prestes, op. Cit.
- (7) En general se habla de emoticons, pero es necesario distinguir entre emotes y smilies. Los *emotes* son acciones que el usuario enuncia para expresar lo que está haciendo, sintiendo o pensando. Hay dos tipos: el más simple consiste en escribir el verbo correspondiente a la acción que se desea expresar entre comillas o paréntesis. Una segunda manera de transmitir la acción, y que sólo es válido para algunas acciones, es el uso de onomatopeyas. Los *smilies*, son otra forma de la comunicación no-verbal. Corresponden a representaciones gráficas de uso convencional y se construyen con los símbolos de que dispone el teclado.
- (8) Al respecto, ver G. Henríquez, S. Depolo y F. Fuentes (1999)
- (9) Al respecto véase Georg Simmel (1986)
- (10) Los chats son considerados como comunicación de ancho de banda estrecho, es decir, que sólo se transmite texto y no sonidos ni imágenes. Actualmente ya existen tecnologías que permiten chats visuales que tienen un ancho de banda más amplio, pero su lentitud los hacen todavía poco atractivos para los usuarios, también lo difícil de su acceso como Internet2, en donde es posible la realización de complejas y eficaces comunicaciones multimedia a altas velocidades.
- (11) En los Chats es posible enviar la respuesta a una opinión de manera abierta, es decir, para que la lean todos los que están conectados al grupo; o de manera privada, enviando la respuesta solamente a una persona determinada a la cual se quiere contestar.
- (12) Encubierta, por cuanto en este sistema lo frecuente es encontrar que los usuarios no utilizan su nombre real para identificarse sino que un seudónimo (*Nicknames* o simplemente *Nick*) que los identifica en el ambiente de los Chats
- (13) Por ejemplo, los integrantes de una profesión específica, los nacidos en un país determinado o los que están relacionados con alguna área específica de la ciencia.
- (14) En relación con grupo de discusión cf. Jesús Ibañez (1979)
- (15) Esta última característica hace que las opiniones vertidas por las diferentes personas del grupo virtual, en distintos momentos, deban entenderse como documentos personales escritos que reflejan la intencionalidad de los autores y que, como metodología, encuentra en las Ciencias Sociales una larga tradición a partir de *The Polish Peasant in Europe and America* (Thomas y Znaniecki, 1927).
- (16) Cf. Manuel Canales y A. Binimelis (1994) y Jesús Ibañez (1979).
- (17) Cf. G. Henríquez y S. Depolo (1999)
- (18) Sobre la representación de actuaciones mentidas véase a Georg Simmel (1986) Cap 5 y Erving Goffman (1989)
- (19) "Consideraremos el dato como una elaboración, de mayor o menor nivel, realizada por el investigador o por cualquier otro sujeto presente en el campo de estudio, en la que se recoge información acerca de la realidad interna o externa de los sujetos y que es utilizada con propósitos indagativos. El dato soporta una información sobre la realidad, implica una elaboración conceptual de esa información y un modo de expresarla que hace posible su conservación y comunicación". G. Rodríguez, J. Gil y E. García. (1996: 199).
- (20) Cf. Guillermo Briones (1994).



(21) Véase, por ejemplo, R. Coomber (1997)

(22) Diversos estudios sobre usuarios de Internet señalan que, en general, éstos son mayoritariamente blancos, residentes en países desarrollados, relativamente acomodados, bien educados, en comparación a la mayoría de la población, sin embargo hay una tendencia a la masificación de los usuarios que disminuye estas diferencias y permite mayor representatividad (Coomber, 1997).

(23) Esto último sería factible si considero como universo exclusivamente a los integrantes de mi marco muestral y entre ellos sorteo a quienes encuestar, pero ni aún así tendré respuestas de todos los individuos incluidos en la muestra, situación que también es corriente cuando el cuestionario se envía por correo

(24) Esas listas eran Chile-H, Chile Ciencia y Chilenos en el Exterior

(25) Las causas de ello fueron expiración del uso de la cuenta Internet del usuario (a) o información incorrecta en la dirección electrónica

(26) Cf. Roberto Balaguer Prestes (2001)

(27) En nuestra experiencia ello ha permitido tener dos sesiones semanales, con una duración de dos horas cada una.

Bibliografía

Balaguer, R. 2001. ¿Agora electrónica o Times Square?. Una revisión de consideraciones sociales sobre Internet. *Revista Textos de la Cibersociedad* 1

Briones, G. 1994. Incompatibilidad de paradigmas y compatibilidad de técnicas en ciencias sociales. *Revista de Sociología* 9: 25-33

Canales, M. y Binimelis, A. 1994. El grupo de discusión. *Revista de Sociología* 9: 107-119

Castells, M. 1999. *La era de la información, Vol. I, la sociedad red*. México: Siglo XXI

Coomber, R. 1997. Using the Internet for survey research. *Sociological Research Online* 2(2)

Goffman, E. 1989. *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Buenos Aires: Amorrortu

Henríquez, G. y Depolo, S. 1999. Vivir afuera. La vida cotidiana de chilenos en el exterior. *Revista Chilena de Temas Sociológicos* 4-5(3): 249-271

Henríquez, G., Depolo, S. y Fuentes, F. 1999. El grupo virtual de discusión. Una alternativa de investigación social en el ciberespacio. *Revista Sociedad Hoy* 2(1): 123-133

Henríquez, G. 2000. El uso de la red Internet en la investigación social. *Revista La Sociología en sus Escenarios* 3.

Ibañez, J. 1979. *Más allá de la sociología, el grupo de discusión: teoría y crítica*. Madrid: Siglo XXI

Mayans i Planeés, J. 2001. Género Chat. Ensayo antropológico sobre socialidades cibertextuales. *Revista Textos de la Cibersociedad* 1

Roco, G. 2001. Un estudio del establecimiento de relaciones íntimas mediadas por computador. El caso de IRC en Internet. *Revista Textos de la Cibersociedad* 1

Rodríguez, G., Gil, J y García, E. 1996. *Metodología de la investigación cualitativa*. Málaga: De Aljube

Simmel, G. 1986. *Sociología. Estudios sobre las formas de socialización*. Madrid: Alianza