

**INVESTIGACIÓN SOBRE LA COMUNICACIÓN MEDIADA
POR COMPUTADORA:
POSTALES TEÓRICO-METODOLÓGICAS.**

**Edgar Gómez Cruz
Universidad Complutense de Madrid**

Este año cumplo una década de haber comenzado mi formación como investigador. En todo este tiempo mi objeto de estudio ha sido, en mayor o menor medida y a veces combinado con otros, la Comunicación Mediada por Computadora (CMC). Actualmente trabajo en mi tesis doctoral y el primer capítulo de la misma es una reflexión, desde una perspectiva cercana a la sociología del conocimiento científico, acerca de los conceptos, teorías y metodologías que se han utilizado para estudiar la CMC. Para celebrar todos estos años de trabajar la temática, y al mismo tiempo comenzar a adelantar algunos de los puntos que actualmente centran mi atención, presento en este texto, de manera informal y a manera de repaso, una serie de elementos que considero claves para el estudio de la CMC en el presente. Éstos no pretenden ser una receta teórico-metodológica sino un conjunto de pensamientos en voz alta para compartir y discutir con colegas interesados en la temática. Algunos de ellos están planteados como afirmaciones y otros como reflexiones, y supongo que más de uno resultará controvertido, pero esa es precisamente la búsqueda. Así mismo, considero importante emprender un diálogo entre los estudios de comunicación y otras disciplinas, ya que, como un “comunicólogo” cada vez más cercano a la Sociología, creo que nuestra visión ha carecido de la amplitud y profundidad necesarias para el estudio de ciertos fenómenos. De esta manera, la idea es simple: consiste, sencillamente, en ampliar la discusión sobre la investigación de la Comunicación Mediada por Computadora que se elabora desde la comunicación.

Postal 1. Ni las NTIC son nuevas, ni el impacto es el impacto.

Se cumplen ya veinticinco años del primer ordenador comercial y todavía hay quien sigue recurriendo al concepto “Nuevas Tecnologías” para referirse a las herramientas tecnológicas que utilizamos para leer el periódico o llamar a nuestros amigos. ¿Qué consecuencias tiene para la investigación que sigamos pensando así? Antes que nada, lo

anterior nos propone un panorama en el que sería muy fácil caer en determinismos tecnológicos: el hecho de que la tecnología sea “nueva” parece significar que antes no existía y, por lo tanto, se pueden dejar fuera muchas de las reflexiones sobre los procesos en su contexto (histórico, político y sobre todo sociotécnico), necesarios, según mi punto de vista, para poder establecer un análisis que contemple la complejidad de los fenómenos que pretendemos estudiar. Por otro lado, se deja fuera la reflexión sobre la “naturalización” de las tecnologías en su uso cotidiano, y con ello se carece de una documentación del proceso de su asimilación por parte de los usuarios/as. Así, se sigue poniendo demasiado énfasis en los objetos materiales “separados” de su uso contextualizado y cayendo en el discurso del “impacto” que generan las tecnologías, nuevamente de manera determinista.

Postal 2. Ciberadiós a lo virtual.

Dada la historia de los Estudios de Internet y la forma en la que se configuraron los conceptos teóricos y las metodologías que dieron forma a la investigación de la CMC, pensar en un “Ciberespacio”, en un “mundo virtual”, que estuviera alejado, separado, que fuera independiente del “mundo real”, tenía sentido en ese determinado momento. Sin embargo, más tarde ha resultado ser más un lastre y un obstáculo que una ventaja. Al inicio del *boom* de Internet, a principios de los noventa, esta dicotomía (real/virtual) surgió del hecho de que las primeras reflexiones sobre las prácticas en Internet analizaban la “vida en la pantalla”, donde comenzaba a haber un gran flujo de interacciones: se construían narrativas y parecían ocurrir enamoramientos y odios y crearse comunidades sólo con palabras. En esos momentos había dos elementos simbólicos que se insertaron en el imaginario extendido, desde la academia hasta los usuarios menos avanzados: por un lado la “realidad virtual”, que justamente lo que proponía era la construcción de “mundos virtuales” (gráficos interactivos) generados por la computadora y, por otro, el hecho de que uno de los primeros sistemas de CMC que se estudiaron fueron los Servidores Multi Usuarios (MUDs por sus siglas en inglés) que, con base en el texto (y la programación en LINGO), tenían como uno de sus objetivos “construir” narrativas espacio-referenciales (es decir, “mundos virtuales”). Sin embargo, con la progresión, avance y difusión de distintos sistemas de CMC como los BBS, los IRC y los *webchats*, se siguieron utilizando los conceptos teórico-metodológicos que se habían construido para prácticas muy diferentes y de esta forma quedaron insertos por muchos años en los estudios sobre la CMC. Ahora bien, en los

tiempos que corren -tiempos de mensajería instantánea, *blogs*, *flickr*, Youtube y demás “software social”, en los que la referencia identitaria es cada vez más fuerte y está más presente-, seguir estudiando “la vida en la pantalla” (sólo en la pantalla) es perder de vista las tendencias más importantes de los últimos tiempos y con ello realizar estudios con poca profundidad, que si bien darían cuenta de una construcción que el investigador/a quiere apoyar o refutar (por ejemplo, que pueda haber relaciones sentimentales en línea o que el lenguaje de los *chats* se desarrolle con elementos específicos) no informan del fenómeno más complejo que representa la comunicación entre personas a través de dispositivos tecnológicos que tienen un diseño, que se han desarrollado por dinámicas (y grupos) específicas y que son cruzados por las mismas prácticas que hacen los usuarios de ellos, por citar sólo uno de los elementos de esta complejidad que se toman en cuenta en pocas investigaciones. Amplío un poco más este argumento, que me parece central: Estalella, en su reflexión sobre los *blogs*, apunta que ha habido un desplazamiento de la relación entre identidad y socialización. En su trabajo, señala que anteriormente, en los primeros sistemas de CMC, la identidad se construía con base en la interacción social, de forma que las personas comenzaban a reconocerse, identificarse y diferenciarse conforme iban participando en las interacciones, ganándose así un prestigio social (ya fuera positivo o negativo) y una identidad “virtual”. Ahora bien, en la configuración de los dispositivos tecnológicos actuales, continúa Estalella, la identidad personal, en su forma más estable y reconocible (las fotografías en Flickr o los videos en Youtube, por ejemplo) se convierte en el vértice del desarrollo de las interacciones y por lo tanto de la sociabilidad. Si anteriormente lo social generaba la identidad, ahora la identidad genera lo social. Un punto más que debe tomarse en cuenta es el hecho de que actualmente son los mismos usuarios los que han realizado un desplazamiento al preferir (o al menos usar con éxito y continuidad) el anonimato y la “libertad anárquica” de los sistemas de CMC anteriores antes que aquellos sistemas que “aseguran” la identidad de la persona. Es decir, el segundo desplazamiento ha sido de la identidad como laboratorio al control y permanencia de la misma¹. La gente ya no quiere lo virtual como experimento, busca reconocerse como expansión de sí misma.

¹ Uno no puede evitar el paralelismo, por ejemplo, con la discusión sobre libertades civiles y el control para la seguridad de los ciudadanos.

Postal 3. Cibersociedad, comunidades y multitudes: Identidad y pertenencia.

A partir del surgimiento de la imagen de Internet como un “espacio”, pudo desarrollarse la idea de que se podían construir comunidades en ese “territorio”: comunidades de interés (las mascotas, el fútbol, la computación, etc.), comunidades de afinidades (a partidos políticos, a grupos de música, etc.), comunidades de usuarios de determinada tecnología (*maqueros*, *linuseros*, *windowseros*, etc.). Las investigaciones parecían apoyar esta idea al encontrar una cohesión y una continuidad interna en los diferentes colectivos y sistemas que se estudiaban. De esta manera, una tras otra, diversas investigaciones nos hablaban de que lo que se gestaba “dentro del ciberespacio” eran comunidades. Muchos trabajos muy útiles para intentar explicar el fenómeno fueron publicados y con cada uno de ellos la idea de “Comunidad Virtual” fue consolidándose. Nunca terminó de estar claro qué era en términos epistemológicos una comunidad y siempre se terminaba relacionando el término con la cohesión grupal y la puesta en escena de sentimientos entre los participantes en las interacciones a través del ordenador. Los trabajos que podrían enmarcarse en las tradiciones culturalistas terminaron por dominar el campo y de esta manera el concepto de “identidad” fue uno de los más utilizados. El cóctel estaba preparado: si había un territorio, había comunidades, y éstas sólo eran posibles con una cohesión que era dada por la continuada y creciente identidad, los tres elementos aderezados con el apellido “Virtual”. Tiempo después (curiosamente por la misma persona que había consolidado el concepto de Comunidad Virtual, Howard Rheingold), se comenzó a hablar de multitudes inteligentes y más tarde de colectivos, por ejemplo al hablar de “software social” o, en su versión más mercantil, Web 2.0. Sin embargo, éstas siguen siendo construcciones elaboradas por las personas que estudian, reflexionan o que simplemente tienen una “voz autorizada” para hablar y definir al Internet. Ahora bien, el pretender continuar con esta tríada de elementos (comunidad, identidad y ciberespacio) para el estudio de la CMC es perder de vista, entre otras muchas cosas, por un lado los objetos materiales que hacen posibles las interacciones; por otro, la cuestión del poder que rara vez se analiza en estos trabajos y, finalmente, que la división Real/Virtual ha sido una construcción elaborada por las narrativas sobre Internet y que fue incorporada por los usuarios, pero que nunca se puso a prueba (hasta ahora, cuando la mayoría de los estudiosos del fenómeno se está replanteando esta cuestión desde otros preceptos teóricos, por ejemplo los que provienen de los Estudios Sociales de la Ciencia y la

Tecnología), lo que, sumado al crecimiento de Internet y las prácticas actuales, parece no tener sentido.

Postal 4. Los Estudios Culturales y sus trampas.

Complementando la postal anterior (y en conexión directa con la primera) podríamos decir que los Estudios Culturales, que dominaron una gran parte de la investigación que desde la comunicación se realizaba sobre procesos comunicativos que tenían a las tecnologías como vértice, produjeron información muy valiosa pero con consecuencias no previstas. Existe un importante corpus de textos que describe el uso de un determinado sistema por parte de un determinado grupo pero que no va más allá buscando explicaciones más amplias, o más grave aún, que establece generalizaciones irresponsables con la base empírica de un estudio de caso. Muchos de los estudios con esta fórmula se reducen a meras descripciones (algunas mejor construidas que otras). Así, sólo parecen servir de pretexto empírico para reforzar algunas ideas que pueden ser útiles hasta cierto punto, pero que no hacen avanzar el entendimiento profundo de fenómenos tan cambiantes y con infinidad de elementos entrelazados como lo es la CMC. No estoy diciendo que dichos trabajos resulten infructuosos, ni mucho menos, ya que han cumplido una etapa fundamental en los Estudios de Internet, pero existe el peligro de un estancamiento y una complicidad cómoda por parte de los académicos al seguir desarrollando (y abriendo espacios en congresos y publicaciones) a este tipo de textos (aunque sé que esta crítica desencadenará un debate, no parece útil el seguir haciendo trabajos del tipo: “uso del *chat* por parte de los jóvenes de secundaria de la ciudad de Cádiz”, al menos como intentos aislados y meramente descriptivos sin un desarrollo teórico-reflexivo de primera mano). En ese sentido, habría que buscar desarrollar investigaciones que, aunque se centren sólo en un grupo y su uso particular de una tecnología, intenten abarcar más elementos y centrarse menos en cumplir la cuota de conceptos que tradicionalmente han dirigido estos estudios (uso, apropiación, identidad). Por otro lado, sería importante no dar un peso mayor a lo “social” como una explicación a priori de los fenómenos; en cambio, resultaría más enriquecedor poner a prueba el concepto de “lo social” a la luz de la compleja y cambiante relación entre redes sociotécnicas (con componentes tanto humanos como no humanos) para, de esta forma, eliminar muchas de las dicotomías con las que tradicionalmente se han trabajado temas parecidos (real/virtual, sociedad/tecnología, mensajes/medios, emisores/receptores).

Postal 5. Estudiar las prácticas, no los sistemas.

Una propuesta que podría ponerse a prueba y contribuir a la adecuada investigación del fenómeno que implica la comunicación a través de la computadora sería, contrariamente a lo que han hecho muchos de los estudios en el pasado, estudiar las prácticas de los usuarios en lugar de sólo centrarse en los sistemas como espacios aislados. Si bien esta propuesta requiere mayor explicación (que espero poder desarrollar en un futuro cercano), baste con decir que muchas de las situaciones que involucran a las tecnologías de comunicación se podrían enmarcar teóricamente como prácticas de los usuarios y podría resultar más productivo preguntarse por dichas prácticas (aunque sólo se tome una) que por la interacción determinada en una sala de *chat* o un foro (por poner un ejemplo). Es evidente que esto no quiere decir que las interacciones en línea (la lectura que de ellas se pueda hacer al analizarlas en la pantalla) no sea de utilidad, pero no es suficiente para dar cuenta de procesos que involucran múltiples y variados actores tanto humanos como no humanos. Es decir, en lugar de concentrar los esfuerzos investigativos en aislar un espacio (por ejemplo un canal de IRC, un *webchat* o un canal de noticias), preguntarnos por los actores y seguirlos en sus trayectorias, que en muchas ocasiones cruzarán por diversos “espacios”, virtuales, reales y una suma de ambos.

Postal 6. Reflexividad sobre el objeto de investigación como una construcción.

Esta postal parece fractal de sí misma y reproducirse en la totalidad de este texto (y de mi trabajo actual) porque finalmente es lo que estoy pretendiendo con él. Los objetos de estudio son siempre contruidos y por ello habría que tener una “constante y razonable duda continua” sobre dichos objetos y sobre la construcción que de ellos se ha realizado. No podemos negar las contribuciones al debate, ni se trata de romper con las estructuras, sino más bien de ser reflexivos de manera constante con la forma en la que estudiamos determinado objeto, teniendo siempre presente que dicha construcción es precisamente eso, una decisión, no un descubrimiento. Esto resulta especialmente importante en un tema que involucra a los desarrollos tecnológicos, ya que éstos suelen generarse y ponerse a prueba en sociedades y culturas que pueden ser incluso diametralmente opuestas a las que se intentan aplicar (por ejemplo, una investigación sobre el uso de móviles en Finlandia y otro en Tánger, La Paz o Colima requeriría una

reflexión sobre los conceptos e instrumentos que estamos manejando y su capacidad para generar información útil). Un ejemplo más: los libros tienen traducciones (por ejemplo en el texto de Rheingold el traductor utiliza “espacio cibernético” en lugar del “ciberespacio” utilizado por el autor: ¿podría esto tener alguna consecuencia al leer a Rheingold traducido?) y los que deciden cuáles textos traducir y cuáles no son compañías con estructuras de poder, ideologías y objetivos. Mucha de la investigación que se ha efectuado en los países desarrollados ha sido financiada por empresas que desarrollan productos de software o hardware. Y por último, y mucho más claro, quiero destacar el hecho de que las disciplinas en las que se enmarcan las investigaciones sobre la temática también tienen su propio diseño y estructura.

Postal 7. Investigadores-nativos: Por una sociología reflexiva.

Si fuéramos del todo sinceros y honestos, muchos de los que trabajamos estudiando a los usuarios de Internet podríamos decir que ellos son mejores investigadores de sus propias prácticas que lo que podemos serlo nosotros. Si bien podemos apelar a la distancia con el objeto y la reflexividad que sobre él se genera desde una visión académica, tendríamos en muchas ocasiones que ser más humildes en la búsqueda de respuestas y explicaciones que los usuarios de tecnologías podrían expresar de una forma más completa y profunda (y lo hacen, por ejemplo en los foros de usuarios). Es cierto que hay grupos en los que es más claro que en otros, por ejemplo, el colectivo que desarrolla proyectos de software libre. También es cierto que siempre habrá voces doctrinarias que alerten sobre la “superioridad epistemológica” de aquel que tiene los recursos teóricos y metodológicos. Sin embargo, en este caso me parece fundamental que exista un respeto y una labor constante, no sólo en lo que respecta a las herramientas académicas, sino en conocer lo que se estudia de primera mano. Es decir, que la persona que investiga se forme también como usuario. Cada vez me resulta más difícil comprender cómo hay personas que hacen investigación sobre los *chats* sin haber utilizado nunca esta herramienta de manera cotidiana o cómo se puede estudiar a los desarrolladores de software libre sin ser usuario/a Linux. Si bien es cierto que los que nos dedicamos a la investigación todavía tenemos mucho que aportar en cuanto a la reflexividad y la búsqueda de elementos más complejos para explicar los fenómenos que estudiamos, también es cierto que en muchas ocasiones resulta más “natural” el que los usuarios comiencen a pensar sobre sus motivaciones y actividades que el que los académicos utilicen a fondo las tecnologías que estudian.

Postal Final. Réquiem por los estudios de comunicación.

Los estudios de comunicación comenzaron a plantearse como una ciencia en sí misma a partir de la emergencia y el crecimiento en importancia de los medios de comunicación. En las décadas posteriores, las escuelas de comunicación comenzaron a abrir carreras especializadas en la temática; se generaron trabajos diversos y poco a poco fue creciendo lo que parecía irse conformando como una ciencia de la comunicación. Al incursionar el Internet en la escena mediática con todas las características que se le han señalado como positivas (posibilidad de publicación constante y democratización en la difusión de contenidos, por ejemplo) y negativas (concentración de los sistemas actuales en manos de grandes monopolios) la situación se complicó. Se hizo menos evidente, al punto de llegar a ser inútil el modelo con el que trabajaban los medios masivos. Elementos como autoría (y sus derechos), medio, mensaje, emisor, receptor, canal y el mismo modelo de negocio de los medios, se pusieron en entredicho y su aplicación para entender lo que sucedía en Internet no resultó nada provechosa. El mismo concepto de medio masivo se encontró con problemas serios para ser aplicado al Internet. Por otro lado el Internet parecía convertirse en una competencia, una afrenta o, al menos, en un híbrido y, por lo tanto, en un modificador de los medios tradicionales (en este sentido hay ejemplos más claros que otros; por citar dos, podemos hablar de los *blogs* y su relación con el periodismo escrito y del fenómeno Youtube con la televisión normal). Pero por otro lado, el Internet no puede reducirse solamente a un medio e intentar comprenderlo desde esta perspectiva resultaría contraproducente y limitante para su capacidad de generar relaciones y prácticas tecnosociales que involucren infinidad de factores. Entonces, el intento de consolidación de una ciencia de la comunicación parece ser una empresa que duró 50 años pero que no parece tener un futuro muy prometedor en la medida que haya nuevas aproximaciones que afinen más sus acercamientos a la relación entre comunicación, tecnología, sociedad y cultura conforme el Internet vaya ganando terreno. Resultaría ingenuo pensar que dichos estudios desaparecerán (como lo sería pensar que, por la emergencia de Internet, dejará de haber medios), pero considero que su estructuración teórica y epistemológica dará pie a estudios que no se centrarán tanto en la comunicación como en la flexibilidad de los elementos del sistema.

Postdata.

He querido escribir este texto sin citar un solo autor o libro y lo he hecho con dos intenciones muy claras: la primera es el ponerme a prueba como investigador que reflexiona sobre su quehacer de manera retrospectiva, personal y crítica (finalmente mi propio trabajo hasta ahora es un buen ejemplo de trabajos que tienen todas las características que critico), es decir, el hacerme responsable enteramente por el contenido de estas postales. En estos años he seguido muy de cerca la bibliografía que sobre la CMC se ha publicado (al menos en inglés y en español) y he participado en foros diversos a nivel internacional, por ello considero que cuento con los suficientes elementos como para que mi punto de vista esté sustentado. La segunda intención es que la discusión que se pueda generar a partir de estas postales tenga como centro de la sinergia un pensamiento propio (y no lejano e importado), una duda conjunta, un diálogo continuo y una exploración compartida. Aunque resulte un lugar común, no vengo con respuestas sino con preguntas que he ido anotando en mi “viaje académico”, con postales desde el lugar en que me encuentro. Así que se abre el foro...