



Aplicación y viabilidad de uso del software de Análisis Cuantitativo de Textos TLAB 7.1 en el análisis de las representaciones sociales presentes en la web soyborderline.com

Application and utility of the software for Quantitative Content Analysis TLAB 7.1 in the analysis of social representations of the web soyborderline.com

Grace Stefanello^(*)

Fundação Oswaldo Cruz - Brasil
stefanello.graceane@gmail.com

Alberto de Francisco

Fundação Oswaldo Cruz - Brasil
defrancisco@gmail.com

Cinthia Carrazana

soyborderline.com - España
borde@soyborderline.com

Resumen

El objetivo de esta investigación en curso es comprobar si el análisis automatizado de contenido puede ser válido para la identificación y análisis de las representaciones sociales según la Teoría Social de la Comunicación. Para ello se anali-

Abstract

The objective of this work in progress is to verify that content analysis with software tools can be valid for identification and analysis of social representations as understood by the Social Theory of Communication. We analyze texts writ-

zarán textos escritos por personas que padecen de Trastorno Límite de Personalidad para intentar identificar las representaciones sociales presentes. Estos textos son mensajes (post) escritos en foros de una comunidad virtual denominada soyborderline.com. Como supuesto de partida se considera que la comunidad virtual soyborderline.com es una instancia mediadora con funciones tanto de los medios de comunicación de masas como de los grupos de iguales. Al tratarse de un nuevo abordaje metodológico se han planteado abundantes cuestiones que sólo podrán ser verificadas en el transcurso posterior de la investigación.

Palabras clave: comunidades virtuales, trastornos de personalidad, borderline, representaciones sociales, mediación social.

ten by people with Borderline Personality Disorder to try to identify the social representations. These texts are messages (post) written in an online community forum called soyborderline.com. As a starting assumption it is considered that the virtual community soyborderline.com is a mediating element with functions of both the mass media and the peer groups. Being a new methodological approach several questions have aroused, which can only be verified later in the course of the investigation.

Keywords: virtual communities, personality disorders, borderline, social representation, social mediation.

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Análisis de Contenido mediante software

Las Técnicas de Análisis de Contenido son una descripción de un texto mediante la medición de sus indicadores. Son un método objetivo que obtiene resultados que podrán ser reproducidos o contestados posteriormente. Parten de dos supuestos y una necesidad. Los supuestos son que el contenido de la comunicación es un objeto de análisis pertinente y que los textos permiten conocer más allá del propio texto. Y la necesidad es que cualquier análisis de contenido requiere de una teoría para ser pertinente, ya que los resultados de cualquier técnica solo tienen sentido a la luz de una teoría. No existe análisis de contenido sin teoría, supuesta o explícita. Sea cual sea ésta la finalidad última de las técnicas de análisis de contenido es la identificación y la explicitación de las representaciones cognoscitivas que establecen el sentido de todo relato, es ir más allá del texto.

La frontera entre el análisis cuantitativo y el análisis cualitativo de textos (CAQDAS: Computer-Aided Qualitative Data Analysis Software) es actualmente la intervención humana. Esta es siempre necesaria, pero en el primer caso la intervención humana realiza una serie de tareas previas al análisis en sí, mientras en el segundo caso, el análisis es obra humana, aunque pueda ser asistido mediante programas. El avance en el reconocimiento del lenguaje natural tarde o temprano llevará a una casi completa automatización de estos análisis.

Los software de análisis cuantitativo se diferencian por dos aspectos: los tipos de análisis estadísticos que implementan y el soporte que ofrecen para distintos idiomas. Nos interesa un software que incluya herramientas sofisticadas y que soporte la lengua castellana. De las alrededor de 25 herramientas disponibles (Romppel, 2010) para análisis cuantitativo de textos hacemos una primera preselección de las siguientes: Crowdad Technologies LLC, Hamlet II, Profiler Plus, PASW Text Analytics for Surveys, T-LAB, Tabari y Yoshikoder, atendiendo a su capacidad para realizar análisis avanzados tipo cluster. De todas estas herramientas, sólo Profiler Plus, Tabari, y T-LAB proporcionan diccionarios en español. Optamos por T-LAB por ser una herramienta todo-en-uno, traducida al castellano, que no necesita de procesamiento posterior y ofrecer mejor documentación sobre el tipo de análisis que realiza.

T-LAB es un software de análisis cuantitativo compuesto por un conjunto de herramientas lingüísticas y estadísticas. Está diseñado para plataforma Windows por el psicólogo italiano Franco Lancia y se encuentra en su versión 7.1. Permite realizar los siguientes tipos de análisis:

- Análisis de co-ocurrencias de palabras-clave: índices de asociación, comparaciones entre parejas, análisis de co-palabras, análisis de secuencias, concordancias.
- Análisis temáticos de las unidades de contexto: modelización de temas emergentes, análisis temático de contextos elementales (fragmentos de texto, frases o párrafos), secuencias de temas, clasificación temática de documentos, contextos clave de palabras temáticas.
- Análisis comparativos de los diferentes subconjuntos del corpus: análisis de especificidades, análisis de correspondencias, análisis de correspondencias múltiple, cluster análisis (Lancia, 2009).

Dispone de diccionarios de análisis para las siguientes lenguas: inglés, italiano, alemán, portugués, francés, español y latín.

1.2. Comunidades virtuales de salud

Con motivo del Día de Internet 2009 el portal de salud *Medcenter* incluía las comunidades virtuales de pacientes y médicos como una de las 10 claves para el desarrollo futuro del ámbito sanitario (WebMD Inc., 2010). Las iniciativas de Salud 2.0 utilizan las comunidades virtuales, y en concreto los foros, como herramienta necesaria, caso de *ForumClinic* o del foro de *Noguays* para niños con discapacidad.

Los especialistas de salud mental valoran positivamente el efecto que sobre los pacientes con trastornos mentales tiene su participación en comunidades:

“El papel fundamental de los movimientos asociativos de usuarios y usuarias, así como la colaboración de las y los profesionales para potenciar este aspecto defensivo frente al estigma, que no solo representa una interesante concepción filosófica ligada a los movimientos de rehabilitación psicosocial, sino que tiene consistencia teórica y operativa y sobre el que existe, además, evidencia creciente relativa a su utilidad en el proceso de recuperación” (López *et al.*, 2008).

Según el informe elaborado por Josh Bernoff (2009), los pacientes con enfermedades mentales tienden a relacionarse con otros pacientes y a obtener beneficios de esa relación. Según el estudio "Virtual Communities for patients with chronic illnesses: The forumclínic experience" citado por José Antonio Gallego (2009) y realizado por los responsables de *ForumClinic* en el caso de enfermedades mentales la iniciativa puede partir tanto del paciente como del entorno familiar.

1.3 *Soyborderline.com*

La comunidad virtual de salud mental *soyborderline.com* es una iniciativa particular de sus dos administradores (*nicks Chacal* y *Demonia*) que ha funcionado sin apoyo económico externo ni publicidad de ningún tipo. Surgió de la necesidad de una pareja de tener información sobre el Trastorno Límite de Personalidad (TLP) pues en 2004 (fecha de la puesta en marcha del proyecto) no había en Internet apenas información en castellano. El objetivo era facilitar la comunicación entre personas que padecían este trastorno. Tras irse perfeccionando de manera continua en la actualidad ofrece todas las herramientas disponibles para la comunicación en Internet: foro, chat, blogs, radio en directo, programas grabados, documentación y noticias, mensajería privada, imágenes, videos, etc. Está abierto tanto a personas que padecen el trastorno como a familiares, especialistas o visitantes que quieran más información sobre el TLP. Es la página más importante en castellano sobre este trastorno (De Francisco y Stefanello, 2009):

- Tiene el mayor número de usuarios registrados (datos a 28 de abril, 2.547 usuarios registrados. La siguiente comunidad por número de usuario es *universotlp.com*, que contaba esa fecha con 1.544 usuarios)
- Tiene la mayor participación por usuario (se crearon en los primeros 15 días del mes de abril 240 conversaciones nuevas. En los foros de *universotlp.com* se crearon 125).
- Es la más veterana que sigue en activo.

Según sus administradores y creadores los objetivos actuales de la página son los siguientes:

- Constituir un espacio abierto y participativo para los afectados por el TLP y sus allegados.
- Informar sobre la estigmatización y discriminación social que sufren los afectados por el trastorno límite de la personalidad.
- Reivindicar la adecuada atención social y socio-sanitaria.
- Informar sobre los riesgos que pueden sufrir los afectados ante las conductas autodestructivas.
- Facilitar pautas para afrontar los problemas más usuales derivados del trastorno.
- Organizar actividades para enfocar el trastorno de una forma mucho más natural. Hoy en día se organizan diferentes *GAMs* (Grupo de Ayuda Mutua) en España y Latinoamérica.
- Mejorar la información a la sociedad, autoridades sanitarias y medios de comunicación de los graves perjuicios que sufren los afectados a consecuencia del TLP, tales como anorexia, bulimia, alcoholismo, drogadicción, autolesiones, suicidios, riesgos de enfermedades infectocontagiosas, etc.
- Promover campañas de sensibilización hacia el TLP.
- Fortalecer el conocimiento de este trastorno y así conseguir una mayor asignación de recursos para su detección, prevención y tratamiento.

Soyborderline.com dispone de contenidos de libre acceso que lo hacen un medio de comunicación al uso (noticias, entrevistas grabadas, artículos, documentación...) y de contenidos y servicios incluidos bajo la sección *Comunidad*, que sólo son accesibles mediante registro. Este es automático y sólo requiere un email activo y la aceptación de las normas de uso.

Soyborderline.com es un ejemplo de comunidad virtual construida desde abajo y en horizontal. Surge desde las propias personas interesadas en participar, no ha sido creada por una asociación, empresa u otro tipo de organización. Por ello no es un medio de comunicación al uso, y tiene características de grupos de iguales. Sus foros permiten entrar en contacto con personas alejadas del círculo natural de relaciones y permiten articular

una red de apoyo mutuo a partir de desconocidos. Por su facilidad de uso, horizontalidad y poca “exposición” personal que posibilita establecer relaciones gradualmente, se crean relaciones personales de amistad y compañerismo desde cero. Las características de un foro (anonimato, moderación, asincronicidad, red de iguales), son adecuadas para la comunicación entre personas con trastornos de personalidad. Los preconceptos sociales deciden a muchas de estas personas a ocultar su condición mediante el anonimato de un foro (De Francisco y Stefanello, 2009).

1.4. El Trastorno Límite de Personalidad

El Trastorno Límite de Personalidad, según la Clasificación Internacional de Enfermedades (ICD 10, Capítulo V, F60.3) (World Health Organization, 2007), se caracteriza por una clara tendencia a actuar impulsivamente y sin consideración de las consecuencias. El estado de ánimo es impredecible. Hay gran dificultad para controlar las conductas explosivas y una tendencia a un comportamiento conflictivo, especialmente cuando los actos impulsivos se ven frustrados o censurados. Existe un patrón general de inestabilidad en las relaciones interpersonales, la autoimagen y la efectividad. El trastorno comienza habitualmente al principio de la edad adulta.

A pesar de su elevada incidencia entre la población (entre el 1% y el 2%), su alta tasa de muerte por suicidio (10%), su presencia en los centros ambulatorios de salud mental (10% al 20% de los pacientes), su elevada tasa de ingresos psiquiátricos (el 20% de los pacientes ingresados en urgencias psiquiátricas padecen este trastorno de personalidad y suponen el 50% de los ingresos por trastornos de personalidad) y a que afecta a todas las facetas de la vida de la persona (Torgersen, Kringlen y Cramer, 2001; BPDcentral.com, 2010), no es un trastorno conocido ni presente en los relatos de los medios de comunicación. Por tanto no existe una representación social de este trastorno diferente al común para las enfermedades mentales. Estas representaciones sociales se caracterizan por ser casi en exclusiva negativas, produciéndose un proceso de estigmatización social hacia las personas que los padecen.

1.5. Representaciones sociales sobre las enfermedades mentales

Las personas con enfermedades mentales tienen en el imaginario social estas características:

“Peligrosidad, extrañeza e impredecibilidad, dificultad de relación e incapacidad para manejar su vida, todo ello unido a la creencia de incurabilidad y a un grado variable de atribución de responsabilidad y ‘culpa’ sobre lo que les sucede. Asociados a estas ideas se encuentran sentimientos (‘prejuicios’) de miedo, rechazo, desconfianza, pero también compasión, aunque siempre ‘manteniendo la distancia’. Y, consecuentemente, la predisposición a disminuir los contactos sociales ‘distancia social’ - mediante el rechazo, el aislamiento o la recomendación de los tratamientos coercitivos y la reclusión institucional” (López *et al.*, 2008).

Esta representación social tiene su fundamento básico en la mediación realizada por los medios de comunicación, en los que el enfermo mental responde a tres estereotipos: maníaco homicida, persona adulta con conductas infantiles que requieren control externo, y espíritu libre y creativo (López *et al.*, 2008).

Inicialmente la persona con una enfermedad mental sólo tiene acceso a estas representaciones sociales, por lo que se produce un fenómeno de autoestigmatización y autodiscriminación. Por todo ello las personas que padecen trastornos de personalidad (una parte de las enfermedades mentales) se encuentran sin otros referentes y se enfrentan a su situación en soledad, sin un igual con el que compartir.

2. MARCO TEÓRICO

El marco teórico de esta investigación en curso se basa en el paradigma de la mediación y la teoría social de la comunicación, que explica los mecanismos de mediación cuya finalidad es realizar los ajustes necesarios entre individuo, cambio y sociedad. En esta investigación en curso analizaremos la mediación que se produce entre los relatos expuestos por las personas afectadas por TLP que participan en los foros de *soyborderline.com* y las representaciones sociales ofrecidas por toda esta comunidad al respecto de ese trastorno mental. Esta mediación trata de conciliar por un lado los relatos individuales de los acontecimientos personales narrados y por otro las representaciones sociales del grupo de iguales al respecto de esos acontecimientos. Es decir, la autoimagen con la imagen del grupo de iguales.

Jodelet (1984: 472) define representación social como “imágenes que condensan un conjunto de significados, sistemas de referencia que nos permiten interpretar lo que nos sucede, es decir, una manera de interpretar y de pensar nuestra realidad cotidiana”. En consonancia con Martín Serrano los consideramos, además de modelos que sirven para orientar la acción y la valoración de los sujetos, como modelos de influencia social. (Martín Serrano, 1977).

Las representaciones sociales ofrecidas por toda esta comunidad surgen de los propios relatos en los foros, pues se trata de una comunidad de iguales que crea su imagen a partir de los demás. En esta primera fase analizaremos los relatos expuestos por las personas afectadas, quedando para una fase de análisis posterior las representaciones sociales ofrecidas por toda la comunidad. Estas surgen de los mensajes en foros de todos los usuarios y de los documentos compartidos.

Aceptamos como supuesto inicial que la mediación producida responde a la necesidad de reducir la disonancia que se produce en el individuo que necesita para su supervivencia integrarse en una sociedad de la que se siente rechazado y por la cual es rechazado (mediación entre una necesidad personal y una realidad social). Esta mediación social sería del tipo latente articular y media entre dos visiones de su trastorno, la que tiene por propia experiencia y la que le devuelve la realidad.

Las comunidades virtuales de personas con este y otros trastornos sirven para crear nuevas representaciones sociales compartidas por afectados, familiares y otras personas interesadas. Son por ello en primer lugar un grupo de iguales, pero también cumplen funciones de medio de comunicación clásico como es la función mediadora con actores sociales. En el caso de *soyborderline.com* esta función mediadora está reconocida explícitamente entre sus objetivos (ver *ut supra*). Estas funciones son realizadas por las comunidades virtuales interviniendo en el plano de los principios mediante el proceso de mediación, creando consonancias para preservar no solo su integración en la sociedad, sino en el grupo de pares por ellos formados. Por ello la primera función mediadora se da entre la visión que tiene cada individuo de sí mismo y de su trastorno y la visión que le ofrece el grupo de iguales, la comunidad virtual.

3. HIPÓTESIS

Las hipótesis de partida son:

- Las representaciones sociales pueden ser identificadas mediante herramientas de análisis de contenido automatizado.
- Las representaciones sociales específicas de las personas con este trastorno de personalidad dependen de su estado anímico, y por ello se busca analizar cómo mudan estas. Para ello se analizan dos corpus de textos formados por un lado por relatos de petición de ayuda (foros *Al Límite* y *Urgencias*) y por otro lado por relatos donde se exponen buenos momentos (foro *Días Buenos*).

4. ANÁLISIS

4.1. Corpus

En este artículo se inicia exclusivamente el análisis de las representaciones de las personas con TLP a través de sus mensajes en foros. Los foros de esta comunidad virtual están categorizados de la siguiente manera: *Principal*; *Sentir, sentimientos y sentidos*; *Consultas y Preguntas* y *Cóctel de palabras*. Lo que vamos a analizar son parte de la categoría *Sentir, sentimientos y sentidos* y son los foros *Urgencias*, *Al límite* y *Días Buenos*.

El número de mensajes presentes en estos foros es muy elevado por lo que optamos por analizar los mensajes que abren cada hilo, donde los usuarios hacen una exposición de sus sentimientos y estado de ánimo. Sin embargo tratamos el corpus no como una muestra sino como un universo: conjunto de relatos que inician hilos de conversación en los foros reseñados, entre abril de 2009 (actualización de la página y los foros) y enero de 2010. El total de mensajes analizados es de 640, y el total de palabras supera las 150.000. Son todos los hilos accesibles actualmente, pues los anteriores han sido archivados.

Si bien los usuarios se expresan con absoluta libertad y de manera más espontánea de la que cabría esperar de una encuesta o entrevista todos ellos aceptan seguir unas normas generales y otras específicas expuestas al inicio

de los foros analizados. El objetivo de estas normas es salvaguardar el foro como comunidad de ayuda e incentivar la responsabilidad de los usuarios con el resto de la comunidad. Además de las normas habituales en cualquier foro se prohíbe la publicación de cualquier tema que recomiende técnicas de autolesión o formas de cometer suicidio. Estos contenidos considerados inapropiados son bloqueados por los administradores (normas accesibles en <http://www.soyborderline.com/soyborderline-/uso-y-normas.html>).

Una vez seleccionados los subforos a analizar se procedió a recolectar el cuerpo de los mensajes manualmente, copiando y pegando en un documento externo. A continuación se prepararon los mensajes, descartando fotos, vídeos y *emoticonos*, y la autoría de estos.

El siguiente paso es transcribir a castellano normativo muchas de las expresiones utilizadas, gran parte de ellas provenientes del llamado lenguaje SMS (*k* - que o qué, *x* - por, *xq* - porque, porqué o por qué, *xo* - pero, *xa* - para, etc.). Se optó por hacer esto manualmente pues muchas de estas abreviaturas dependen del contexto para su comprensión y por ello no podemos confiar en un software para su realización.

Muchos de estos mensajes, en particular los escritos para los foros *Urgencias* y *Al límite*, han sido escritos en situaciones de altísimo estrés emocional que demandan una rápida respuesta, por ello el cuidado con el que han sido tecleados y redactados es menor que en el resto de los foros. Aunque este hecho puede ser objeto de análisis, descartamos esta posibilidad y optamos por corregir errores ortográficos y de escritura.

El resultado final es una transcripción en castellano normativo de los mensajes en formato solo texto (*.txt*) único que acepta el software utilizado. Como problema inesperado, al cortar y pegar los textos desde la web, el código HTML para el retorno de línea es reconocido por el procesador de texto *Word* como un retorno de línea especial, que no es reconocido como tal en el formato *.txt*. Por ello hubo que realizar una transformación intermedia de los textos a formato *.html* y luego a formato *.txt*.

Este corpus de análisis es categorizado básicamente, atendiendo a dos variables. La primera distingue los mensajes de petición de ayuda por un lado y los mensajes donde se relatan los “días buenos”. La segunda variable identifica el subforo donde se posteó cada mensaje.

Se descartó de partida conservar la autoría de los mensajes y la identificación de variables sociológicas (sexo, edad, estado civil, país de origen...) para salvaguardar la privacidad de los usuarios. Así mismo se ha descartado la variable temporal por no ser objeto de este análisis.

4.2. Análisis de datos

Se ha procedido a analizar el corpus utilizando las opciones por defecto del programa. Estas descartan las denominadas palabras vacías o *Stop Word*: adjetivos indefinidos, artículos, adverbios, exclamaciones, interjecciones, preposiciones, pronombres (demostrativos, indefinidos y relativos), verbos auxiliares (haber, ser) y verbos modales (deber, poder, saber, soler, querer). Los procesos automáticos son los siguientes: normalización del corpus, detección de multi-palabras y palabras vacías, segmentación en contextos elementales (párrafos en nuestro caso), lematización automática y selección de palabras clave. Se entiende por lematización la agrupación de las palabras atendiendo a diversos criterios. El criterio automático agrupa las palabras por familias semánticas con la misma raíz. Otros criterios pueden ser:

- una categoría que indica un grupo de sinónimos.
- una categoría de análisis del contenido.

Las características cuantitativas del corpus analizado son las siguientes:

- 640 textos (relatos).
- 4.164 contextos elementales (párrafos).
- 151.284 palabras analizadas.
- 12.991 palabras distintas agrupadas en 8.088 lemas.

Los 20 lemas (sin contar palabras vacías) más abundantes (OCC) y más significativos (presentes en más unidades de contexto o párrafos: SCORE) son:

LEMA	OCC	SCORE
siento	617	467,49
vida	498	464,16
día	719	450,57
solo	421	416,45
año	300	395,94
dejar	337	388,63
mal	351	387,81
hoy	429	384,79
cosas	352	380,71
ahora	314	371,57
pensar	319	371,05
miedo	234	367,64
trabajo	216	359,79
casa	257	353,09
seguir	259	352,66
sólo	258	351,29
vivir	268	349,05
persona	254	347,4
madre	185	345,27
bueno	274	344,54

Para identificar los temas presentes en los relatos analizados se ha utilizado un análisis temático de contextos elementales. Se trata de una representación de los contenidos del corpus mediante clusters temáticos de modo que:

- a) Cada cluster está constituido por un conjunto de contextos elementales (en nuestro caso párrafos) caracterizados por los mismos patrones de palabras clave (lemas).

b) Cada cluster puede ser descrito por las unidades lexicales (lemas en nuestro caso) que más caracterizan los contextos elementales de los cuales se compone.

Se ha preferido este análisis por párrafos en lugar de por unidades de análisis (post) porque estos presentan un tamaño no homogéneo y a menudo tratan temas muy distintos.

Los resultados del análisis se pueden interpretar como un mapa de temas específicos caracterizados por la co-ocurrencia de componentes semánticos.

El análisis automático ordena todos los relatos en cuatro clusters, donde podemos ver el porcentaje de unidades de contexto (párrafos) que pertenecen a cada cluster:

Cluster 1: 75%

Cluster 2: 13%

Cluster 3: 8%

Cluster 4: 4%

El cluster mayoritario incluye las siguientes palabras:

LEMAS	n° de párrafos dentro del Cluster donde aparece	n° de párrafos donde aparece
vida	373	497
año	242	300
vivir	184	266
hijo	79	102
morir	109	171
mes	100	156
trabajar	74	114
madre	103	185
Bum	24	26
padre	47	68
muerte	34	45
seguir	127	254
muerto	32	44
odio	67	118
cambiar	46	73
estudiar	30	42
amigo	82	156
niña	33	49
lado	50	85
niño	40	66
persona	118	253

Podemos comprobar que los cuatro clusters temáticos están presentes en los dos tipos de foros analizados (*Urgencia* y *Al Límite* - NEG y *Días Buenos* - POS):

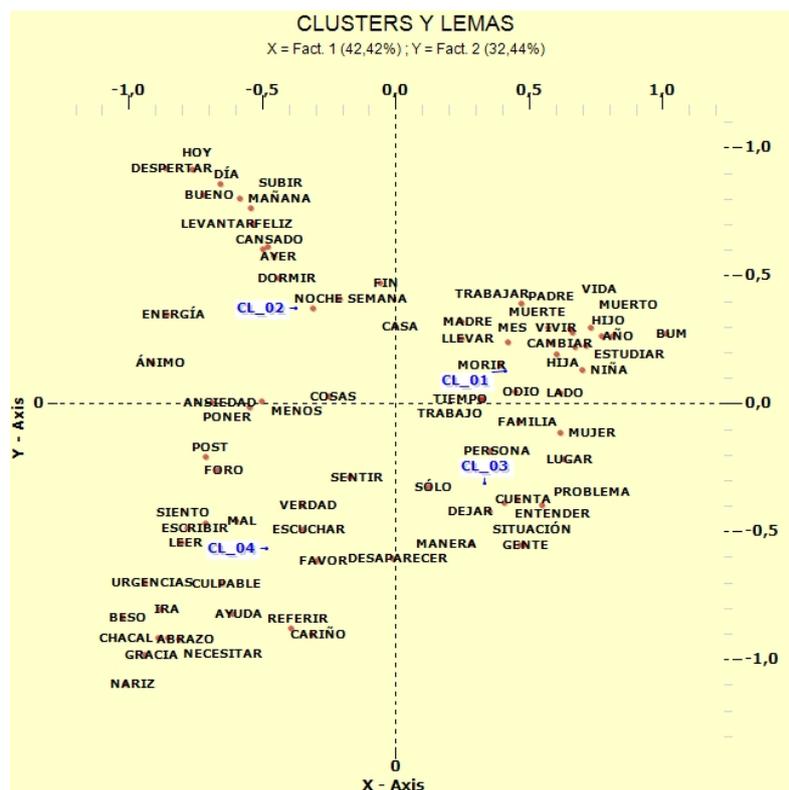
Gráfico 1. Porcentaje de párrafos pertenecientes a mensajes de cada tipo de foro incluidos en cada cluster temático



Por tanto los mismos referentes están presentes tanto en los mensajes de petición de ayuda como en los mensajes de expresión de optimismo. También se ha podido comprobar que los foros *Al límite* y *Urgencias* no tienen diferencias significativas en los temas utilizados.

La cercanía de los lemas a los cluster temáticos se muestra a continuación en un mapa de dos dimensiones correspondientes a dos factores principales que explican el 74,86% de la variabilidad:

Gráfico 2. Mapa de clusters temáticos y lemas asociados



5. RESULTADOS PROVISIONALES

Pese a tratarse de una investigación en curso consideramos relevante reseñar los siguientes resultados provisionales:

5.1. Sobre las herramientas automatizadas

- Su rapidez de análisis automático compensa que los resultados sean apenas un primer paso. Los análisis según las configuraciones por defecto son

válidos para un acercamiento objetivo a los textos analizados, ayudando a la configuración de protocolos de análisis más elaborados.

- Estas herramientas informatizadas son más aconsejables en el caso de corpus escritos conforme a la norma lingüística, ya que en otro caso, el necesario tratamiento manual de los textos elimina la ventaja de la rapidez de análisis.

5.2. Sobre el software TLAB 7.1

- La configuración por defecto de la lista de palabras vacías (*stop word list*) resulta adecuada para analizar el contenido referencial, no cómo se expresa emocionalmente este contenido. Por tanto sería útil para analizar los relatos habituales en los medios de comunicación, pero inadecuado para contenidos con un componente emotivo

- Los creadores del software alertan sobre la importancia de utilizar las capacidades de personalización que permiten modificar los lemas, las palabras vacías y las palabras múltiples, creando de este modo diccionarios personalizados de palabras clave a analizar. Esto es necesario en el caso de análisis que nos ocupa.

5.3. Sobre la investigación en curso

- Todavía no podemos afirmar que las representaciones sociales pueden ser identificadas mediante herramientas de análisis de contenido automatizado, pero sí que esta identificación, de ser posible, requiere de la intervención del investigador para orientar el análisis.

- Dado que los mismos lemas y núcleos temáticos están presentes tanto en los mensajes de petición de ayuda como en los mensajes de expresión de optimismo es muy probable que las representaciones sociales específicas de las personas con este trastorno de personalidad no dependan de su estado anímico.

- La lematización ofrecida por defecto en castellano es una solución de compromiso que debe ser ajustada a nuestra investigación. Algunos de los casos detectados son sustantivos y verbos relacionados como en el caso de las palabras “vida” y “vivir”, o “siento” y “sentir” (en este caso porque “sentir” puede actuar no sólo como verbo sino como sustantivo) lematizados por separado y que consideraremos en un lema único. Así mismo unifica palabras con una carga expresiva muy distinta como “madre” y “mamá”

que lematizaremos por separado. Otro caso a corregir manualmente son las polisemias. Por ejemplo la palabra “niña” por su polisemia no es considerada en el mismo lema que “niño”.

- En cuanto a las palabras vacías, en el caso que nos ocupa muchas de ellas son parte fundamental de lo expresado: Por ejemplo, las expresiones formadas por “palabras vacías” “No sé”, “no lo sé”, “ni sé” u otras como “pero”, “aunque”, “tal vez”...

- El siguiente paso será la creación de rejillas de contenido, agrupando en lemas términos que consideremos responden a un mismo referente o términos que aluden a una realidad a ser analizada.

A la vista de las palabras más frecuentes esta investigación en curso buscará identificar las representaciones sobre cuatro áreas de la vida de las personas con Trastorno de Personalidad Borderline:

- Familia
- Trabajo/Estudios
- Amistad/Relaciones sentimentales
- Tratamientos médicos y psicológicos; medicación, ingresos médicos, terapias...

BIBLIOGRAFÍA

AVOGADRO, Marisa Elizabeth (2008): “Mediaciones tecnológicas: el entramado invisible del ciberespacio”, *Mediaciones Sociales*, nº 3, II semestre de 2008, pp. 393-412, Universidad Complutense de Madrid. Recuperado el 12 de enero de 2010 de <http://www.ucm.es/info/mediars/MediacioneS3/Indice/Avogadro/avogadro.html>

BARDIN, Laurence (1986): *El análisis de contenido*. Madrid: Akal.

BECK, Aaron T., FREEMAN, Arthur, DAVIS, Denise D. *et al.* (2005): *Terapia cognitiva de los trastornos de personalidad*. Barcelona: Paidós.

BERNOFF, Josh (2009): “How to create a social application for life sciences without getting fired”, *Groundswell*, 22 de abril de 2009. Recuperado el 1 de octubre de 2009 de <http://blogs.forrester.com/groundswell/2009/04/how-to-create-a-social-application-for-life-sciences-without-getting-fired.html>

DE FRANCISCO, Alberto (2007): "Análise de Conteúdo", en *Metodologia de Pesquisa 2* (Blog académico), Universidade de Brasilia, Brasilia. Disponible en: <http://metodologiadepesquisa2.blogspot.com/2007/11/anlises-de-contedo.html>

DE FRANCISCO, Alberto y STEFANELLO, Grace (2009) "Soyboderline.com como ejemplo de comunidad virtual de personas con trastornos de personalidad", ponencia presentada en el IV Congreso de la Cibersociedad 2009. Disponible en: <http://www.cibersociedad.net/congres2009/es/coms/soyboderlinecom-como-ejemplo-de-comunidad-virtual-de-personas-con-trastornos-de-personalidad/1110/>

BPDcentral.COM (2010): "Statistics and Facts about BPD". Recuperado el 6 de febrero de 2009 de <http://www.bpdcentral.com/resources/mediakit/facts.shtml>

FINQUELEVICH, Susana (2000): "Redes ciudadanas electrónicas en la prevención de la salud mental urbana", *Revista Kairos*, año 3, nº 3, Universidad Nacional de San Luis. Recuperado el 22 de febrero de 2009 de <http://www2.fices.unsl.edu.ar/~kairos/k03-04.htm>

GALLEGO, José A. (2009): "Salud 2.0 y el caso de Forumclínic", *Loogic*, 1 de octubre de 2009. Recuperado el 1 de octubre de 2009 de <http://loogic.com/salud-2-0-y-el-caso-de-forumclinic/#more-8447>

JODELET, D. (1984): "La representación social: fenómenos, conceptos y teoría", en MOSCOVICI, S. (comp.): *Psicología Social*. Barcelona: Paidós.

KRIPPENDORF, K. (1990): *Metodología de Análisis de Contenido. Teoría y Práctica*. Barcelona: Paidós.

LANCIA, Franco (2010): T-LAB versión 7.1 (programa informático). Roccasecca (Italia).

LANCIA, Franco (2009): T-LAB Tools for Text Analysis (página web: <http://www.tlab.it/>). Roccasecca (Italia).

LÓPEZ, Marcelino, LAVIANA, Margarita, FERNÁNDEZ, Luis, LÓPEZ, Andrés, RODRÍGUEZ, Ana María y APARICIO, Almudena (2008): "La lucha contra el estigma y la discriminación en salud mental. Una estrategia compleja basada en la información disponible", *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, v. 28, nº 1, Madrid. Recuperado el 8 de febrero de 2010 de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0211-57352008000100004&lng=es&nrm=iso

MARTÍN SERRANO, Manuel (1977): *La mediación social*. Madrid: Akal.

ROMPEL, Mathias (2010): Content Analysis. Resources related to content analysis and text analysis (página web: <http://www.content-analysis.de>)

STEFANELLO, Grace (2007): *Análisis de los relatos de la prensa brasileña sobre la Amazonía en dictadura y democracia*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Ciencias de la Información. Tesis Doctoral. Tomo 1 disponible en: <http://prosc.files.wordpress.com/2008/10/tomo-1-grace-stefanello-analisis-de-los-relatos-de-la-prensa-brasilena-sobre-la-amazonia-en-dictadura-y-democracia.pdf> y Tomo 2 disponible en: <http://prosc.files.wordpress.com/2008/10/tomo-2-grace-stefanello-analisis-de-los-relatos-de-la-prensa-brasilena-sobre-la-amazonia-en-dictadura-y-democracia.pdf>

SWARTZ, M., BLAZER, D., GEORGE, L. *et al.* (1990): "Estimating the prevalence of borderline personality disorder in the community", *Journal of Personality Disorders*, 4 (3), pp. 257-72. Recuperado el 23 de enero de 2009 de <http://cat.inist.fr/?aModele=afficheN&cpsid=19358031>

TORGERSEN, Sverre, KRINGLEN, Einar y CRAMER, Victoria (2001) "The Prevalence of Personality Disorders in a Community Sample", *Archives of General Psychiatry*, nº 58, pp. 590-596. Recuperado el 8 de enero de 2010 de <http://archpsyc.ama-assn.org/cgi/content/abstract/58/6/590>

WEBMD INC. (2010): MedCenter (página web: <http://www.medcenter.com>).

WORLD HEALTH ORGANIZATION (2007): "ICD-10: Mental and behavioural disorders", *World Health Organization*. Recuperado el 28 de septiembre de 2009 de <http://apps.who.int/classifications/apps/icd/icd10online/gf60.htm>

PARA CITAR ESTE TRABAJO EN BIBLIOGRAFÍAS:

STEFANELLO, Grace, DE FRANCISCO, Alberto y CARRAZANA, Cinthia (2010): "Aplicación y viabilidad de uso del software de Análisis Cuantitativo de Textos TLAB 7.1 en el análisis de las representaciones sociales presentes en la web soyborderline.com", *Mediaciones Sociales. Revista de Ciencias Sociales y de la Comunicación*, nº 6, primer semestre de 2010, pp. 121-142. ISSN electrónico: 1989-0494. Universidad Complutense de Madrid.

Disponible en: <http://www.ucm.es/info/mediars>

(*) Los autores

Grace Stefanello es licenciada en Publicidad y Relaciones Públicas por la Pontificia Universidade Católica (Brasil) y doctora en Sociología de la Comunicación por la Universidad Complutense de Madrid. Ha actuado como consultora de comunicación en Brasil y España. Fue profesora sustituta en la Faculdade Cambury (Brasil). En esta misma institución ha trabajado en el desarrollo del proyecto de implantación del Núcleo de Investigación. En la Universidad CEU San Pablo-Madrid ha sido colaboradora en la investigación “Identificación de Mitos y Representaciones en Medios de Comunicación”. Ha publicado artículos en Portugal, Brasil y España dirigidos a la investigación de representaciones sociales en medios de comunicación. Es miembro del Núcleo de Investigación de Teoría de Comunicación de INTERCOM. Hace parte del grupo de investigadores del Núcleo de Experimentação de Tecnologias Interativas (Next) do ICICT/Fiocruz, siendo sus líneas actuales de investigación: salud mental, Internet y representaciones sociales. Curriculum Lattes: <http://lattes.cnpq.br/5823727541427391>

Alberto de Francisco es licenciado en Ciencias de la Imagen Visual y Auditiva y doctor en Economía de la Información por la Universidad Complutense de Madrid (UCM). Posdoc en la Universidade de Brasilia (UnB). Ha sido profesor de grado y posgrado en la UCM, la Universidad Internacional SEK, la UnB y la Universidad San Pablo CEU; acreditado por la ACAP como profesor doctor de Universidad Pública; investigador y profesor colaborador de FOREM y TRACOR; coautor de libros sobre comunicación interna, comunicación de masas y nuevas tecnologías; consultor de comunicación en Jinete Lógico. Es miembro del Núcleo de Investigación de Teoría de la Comunicación de INTERCOM. Investigador colaborador de NEXT-ICICT-Fiocruz. Sus líneas de investigación actuales son: Internet, salud, representaciones sociales y teoría de la comunicación. Curriculum Lattes: <http://lattes.cnpq.br/7824007480900869>

Cinthia Carrazana es fundadora, creadora y co-administradora de la web soyborderline.com desde 2005. Mantiene perfiles y páginas sobre el Trastorno Límite de Personalidad en Youtube, Slideshare y Blogspot.

RECIBIDO: 12 de marzo de 2010.

ACEPTADO: 31 de mayo de 2010.