

La producción de discursos sociales en entornos digitales: La comunidad digital como metodología de investigación social

Myriam Durán Vilches¹; Sonia Carcelén García²; José A. Ruiz San Román³

Recibido: 11 de agosto de 2022 / Aceptado: 23 de marzo de 2023 / [OPR](#)

Resumen. La ‘comunidad digital’ es una propuesta metodológica de investigación social enraizada en el método cualitativo y desarrollada en un contexto digital, que redefine la identidad del sujeto participante potenciando y cualificando su rol desde una participación dilatada en el tiempo. La comunidad digital se impregna de lo mejor de nuestro tiempo, la versatilidad y flexibilidad que le permite Internet (Web 2.0), puesta al servicio de la narrativa personal que el sujeto participante realiza del objeto de estudio investigado. La investigación aquí presentada aspira a validar este método científico cualitativo a través del análisis de la experiencia de dieciocho participantes de comunidades digitales, con entrevistas en profundidad y el seguimiento de sus participaciones digitales durante un año en foros y blogs. Se muestra cómo la comunidad digital proporciona las condiciones óptimas para captar el transcurrir del discurso social y la complejidad de la vida.

Palabras clave: blog; foro; identidad; Internet; método.

[en] The production of social discourses in digital environments: The digital community as a social research methodology

Abstract. The ‘digital community’ is a methodological proposal for social research rooted in the qualitative method and developed in the digital context. It redefines the identity of the participant subject, empowering and qualifying their role through prolonged engagement over time. The versatility and flexibility afforded by the Internet (Web 2.0) mean that digital communities are infused with the best of our time, placing them at the service of the personal narrative that the participant subject constructs of the object of study under investigation. The research presented here aims to validate this qualitative scientific method through the analysis of the experiences of eighteen participants of digital communities, on the basis of in-depth interviews and observation of digital participation in blogs and forums over the period of one year. The article shows how the digital community provides the optimal conditions for capturing social discourse and the complexity of life.

Keywords: blog; forum; identity; Internet; method.

Sumario. 1. Introducción. 2. La metodología cualitativa en entornos digitales. 3. Metodología de investigación. 4. Las herramientas en una comunidad digital. 5. Elementos clave del método: Privacidad, selección de los participantes y moderación. 6. Desde donde habla el sujeto: Historia de un vínculo. 7. Conclusiones. 8. Declaración de la contribución por autoría. 9. Referencias.

Cómo citar: Durán-Vilches, Myriam, Carcelén-García, Sonia y Ruiz-San Román, José A. (2023). La producción de discursos sociales en entornos digitales: La comunidad digital como metodología de investigación social. *Teknokultura. Revista de Cultura Digital y Movimientos Sociales*, 20(2), 183-194. <https://doi.org/10.5209/tekn.83473>

1. Introducción

Repensar la escucha cualitativa en el nuevo paradigma digital es una inquietud que nace de la necesidad de indagar sobre el proceso de producción de discursos socia-

les en contextos digitales y de los retos que trae Internet como espacio generador de conocimiento cualitativo de la realidad social.

Hablar de la comunidad digital (a partir de ahora CD) como método de investigación social es hablar

¹ Universidad Complutense de Madrid (España)
E-mail: myduran@ucm.es

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7239-2846>

² Universidad Complutense de Madrid (España)
E-mail: sonialca@ucm.es

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4166-5829>

³ Universidad Complutense de Madrid (España)
E-mail: jars@ucm.es

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3161-0330>

de un espacio virtual creado específicamente para la investigación, donde una muestra cualitativa de personas interactúa digitalmente compartiendo fragmentos de su vida e intercambiando opiniones con el objetivo de generar conocimiento sobre la realidad social objeto de estudio. La CD, al igual que el grupo de discusión, constituye un dispositivo de investigación sociológica que según palabras de Luis Enrique Alonso (1998, p. 10) «(...) está diseñado para dar cuenta de la manera en que los sujetos y los grupos construyen y dan sentido a los acontecimientos y circunstancias en que viven (...) haciendo aflorar las categorías e interpretaciones que se generan en los marcos intersubjetivos de la interacción social por medio de procesos comunicativos y lingüísticos».

El objetivo de este trabajo es hacer una reflexión sobre la producción de discursos sociales en una CD creada para la investigación social; para ello se ha realizado una investigación mediante dicho método con dieciocho participantes de dos proyectos de investigación de mercado a través de entrevistas en profundidad y el análisis de sus interacciones en la CD durante un año.

Se inicia esta exposición con una breve introducción que sintetiza aspectos teóricos relevantes para la fundamentación de la CD, le sigue una exposición detallada de la metodología utilizada para la realización de la investigación del método y, a continuación, hay una presentación de la definición de la CD como método científico cualitativo en tres epígrafes: herramientas de la CD, claves del método y análisis de las identidades de los participantes; para finalizar con conclusiones y líneas de investigación.

2. La metodología cualitativa en entornos digitales

El siglo veintiuno nos trajo los fundamentos teóricos sobre los que apoyar el valor del método cualitativo. Este trabajo es tributario de las aportaciones de la Escuela de Sociología Crítica de Madrid, con Jesús Ibáñez, Ángel de Lucas y Alfonso Ortí como referentes clásicos, y de las también valiosas contribuciones que la sociología de la interacción y la etnografía digital hacen para la construcción del método cualitativo de la CD.

Como fundamentos básicos del método cualitativo sobre el que se apoya la CD queremos destacar en primer lugar que nos dirigimos a comprender la realidad social, y, en concreto, cómo se construyen las personas a sí mismas como 'sujetos sociales', es decir, la CD como método cualitativo nos exige mantener una mirada atenta al sujeto investigado para conocer cuál es su relato cultural, matizado siempre por su contexto personal y familiar, que le lleva en su propio decir a un viaje por el que comprende y da sentido a la realidad que vive, imagina, sueña, a la que aspira y/o la que desea transformar. El conocimiento del 'habitus' (Bourdieu, 2016), entendiéndolo como el capital cultural que trae cada persona a la investigación y, por lo tanto, el poder que le otorga

en la interacción a través de su capital simbólico y lingüístico, es clave tanto para la selección de participantes como herramienta de análisis.

Consideramos a la persona que interviene en la CD desde su cualidad de productor de pensamiento, de reflexión y, por tanto, capaz de construir conocimiento sea cual sea su posición en la sociedad (edad, sexo, hábitat, profesión, educación, estatus, etc.).

Tal y como nos abrió el camino Ibáñez (1985, 1992), al adentrarnos en una metodología cualitativa, recabamos datos producidos que, mayoritariamente, son datos lingüísticos, porque invitamos a la persona a comunicar, a decir, a expresar, a construir su propio relato en relación con el objeto de estudio. Operamos, en ese sentido, fundamentalmente mediante la generación de conversaciones; creando un espacio/tiempo donde las conversaciones individuales y/o grupales produzcan diversidad de datos en forma de discurso, para después desde el análisis cualitativo de dicha producción de datos discursivos, nos sumerjamos en la comprensión de las 'verdades sentidas' sobre las que la persona sustenta su manera de comprender la vida, los mitos sobre los que sustenta su relato. Nos exigimos en el conversar la generación de un lugar apropiado para que se produzca un intercambio espontáneo, lo más cercano a la libre asociación, sin pautas conversacionales. Será a posteriori, el tiempo de interpretar el pensamiento de cada uno y de todos los participantes, comprendiendo también a través de sus interacciones, cuál es la construcción de sentido particular y grupal en lo que respecta al objeto de estudio.

Siguiendo a Pepa Barral (2017) consideramos que la posición del investigador social en cada proyecto que inicia debe partir de una premisa básica: escuchar sin pretensión lo que la persona quiere expresar si la dejamos. El respeto hacia estos fundamentos básicos posibilita a los investigadores sociales entrar a experimentar en nuevos escenarios y desarrollar nuevas herramientas con la seguridad de que la escucha cualitativa está bien construida.

Por su parte la sociología de la interacción, con Ervin Goffman como principal referente, invita a la búsqueda del orden social que rige la CD, añadiendo una nueva perspectiva de análisis a dicha metodología. Siguiendo a Enrique Martín Criado (1997) en su revisión del grupo de discusión como situación social, se trata de contemplar la producción de discurso como un acto que pone en relación agentes dotados de esquemas de producción de sentido, con una situación social que introduce una serie de reglas y restricciones sobre lo decible. En este contexto, la CD impone un orden interaccional específico, como el número de personas que se convocan, las normas de participación y la implicación de los participantes.

Internet, como lugar social donde se desarrolla la CD reconfigura el orden de la interacción de los participantes en sus premisas más básicas: espacio y tiempo, un tiempo asincrónico en un espacio indeterminado. Una cuestión importante que trae este nuevo espacio/tiempo es la cuestión de la veracidad de la

identidad on line; siguiendo a Vega Pérez (2012), con la Web 2.0 se ha producido un salto de paradigma en lo relativo a la representación personal en Internet, con las redes sociales como motor de las actividades sociales en la red. El cambio generado se basa en operar bajo el nombre real y no con seudónimos, abogando por una concepción de autenticidad.

En los orígenes de los estudios sobre Internet se sientan las bases de su impacto. *La era de la información: Economía, sociedad y cultura* (trilogía), Manuel Castells (1996-2003), son obras fundamentales para entender su naturaleza. En la actualidad, nos encontramos en un proceso de transformación digital profundo que impacta en todas las áreas que habita el sujeto social y, como observa Miguel Del Fresno (2011, p. 23), «el uso de Internet ha rearticulado en dos décadas los roles de millones de ciudadanos (...) afectando no solo globalmente sino a la forma en que nos comprendemos a nosotros mismos y también a nuestra imagen del mundo».

La investigación académica no se ha quedado al margen del impacto de Internet como nuevo espacio social para el desarrollo de investigación. Ya en la introducción de la compilación *Cybersociety* (Jones, 1995) se destacaba la necesidad de nuevas formas de hacer investigación para poder dar cuenta de las formaciones sociales no tradicionales que estaban ya emergiendo online. Christine Hine (2004, p. 29) plantea como los estudios de Internet nos permiten poner a prueba concepciones de la investigación cualitativa, y ofrece de esta manera la oportunidad para revisar los métodos establecidos y explorar las posibilidades de nuevos diseños y aproximaciones, «cada disciplina ha empleado sus propios métodos, adaptándolos lo mejor posible a los entornos del ciberespacio».

Desde la perspectiva de la netnografía, la CD cómo metodología de investigación social adquiere un doble interés: ser tanto un artefacto cultural como un dispositivo de producción discursiva. En otras palabras, la CD no es solo un instrumento facilitador de la producción de un discurso social, sino que además es un espacio donde se desarrolla una estructura discursiva propia y única y, por eso, el especial foco en la etnografía digital debido a sus grandes aportaciones en los significados que adquieren las culturas que se conforman en la Red.

Muchos investigadores siguiendo la estela de la obra de Hine, como Rubén Arriazu (2007, p. 14), se suman a la idea de que «la red ofrece nuevas formas y posibilidades para indagar las dimensiones sociales que conforman el ciberespacio. El uso, normalización y consenso de estas formas de indagación dentro de la comunidad científica será uno de los retos más importantes a alcanzar en las próximas décadas. La reflexión teórica y una práctica continuada, el único método para conseguirlo».

La CD como metodología de investigación social que presentamos a continuación se adentra en

la reflexión, no solo de las implicaciones que tienen las TIC en general, e Internet en particular, en lo que se refiere a los métodos de investigación, sino a la misma transformación que introduce en la producción de conocimiento científico. En palabras de Elisenda Ardevol et al. (2008), la CD nos aboca a una necesaria reflexión sobre su papel en la producción de conocimiento y nos ofrece la posibilidad de transformar las prácticas a través de las cuales ese conocimiento es producido, orado y representado.

3. Metodología de investigación

La investigación que presentamos se realizó entre dieciocho participantes de dos proyectos de investigación de mercados que han utilizado la CD como metodología, y se articuló desde un doble enfoque metodológico cualitativo: entrevistas en profundidad y análisis de las interacciones y los contenidos de la participación de los sujetos en dichas comunidades, combinando el relato de la experiencia de los sujetos participantes con el análisis de sus interacciones, una relación muy interesante entre lo vivido y lo realizado.

El diseño metodológico plantea, por tanto, un diseño holístico, en el que se estudia el entorno presencial y digital de forma integrada, como configuradores inseparables de la realidad del individuo participante. La investigación se ha llevado a cabo a través de dos fases metodológicas:

- Análisis de las interacciones de la muestra seleccionada y de sus contenidos compartidos en la CD durante un año (2018-2019), permitiendo analizar sus capacidades para desarrollar un discurso social en un entorno online.
- Entrevistas en profundidad que han permitido construir el relato personal de cada participante, sus motivaciones y experiencias en la CD, y cómo incorporan el proyecto de participar a sus vidas.

La muestra de la que parte esta investigación son dos proyectos de CD para una empresa de gran consumo: Comunidad Digital de Jóvenes, cuyo universo son jóvenes entre catorce y veintiocho años, y una muestra de veinticinco participantes; y la Comunidad Digital de Hogares, cuyo universo son hogares con población adulta entre treinta y cincuenta y cinco años, y con una muestra de cincuenta participantes.

El diseño de la muestra (Tabla 1 y 2) ha contemplado una selección de participantes con diferentes momentos vitales, agrupaciones del hogar, aficiones, áreas territoriales y tipo de hábitat, y niveles de participación en las CD; un rango amplio de variables que permitiera contemplar la diversidad de experiencias.

Tabla. 1. Muestra de Adultos (nueve participantes). Fuente: elaboración propia

Sexo	Edad	Hogar	Área geográfica	Participación blog	Antigüedad comunidad digital
Hombre	49	Maduro	Madrid	Media	1 año
Hombre	41	Recién anidado	Madrid	Baja	2 años
Hombre	44	Maduro	Madrid	Alta	1 año
Hombre	49	Maduro	Barcelona	Media	2 años
Mujer	52	Maduro	Bilbao	Alta	2 años
Mujer	31	Sin hacer	Coruña	Alta	1 año
Mujer	42	Recién anidado	Madrid	Media	9 meses
Mujer	31	Sin hacer	Barcelona	Baja	9 meses
Mujer	43	Recién anidado	Madrid	Baja	9 meses

Tabla. 2. Muestra de Jóvenes (nueve participantes). Fuente: elaboración propia

Sexo	Edad	Área geográfica	Territorio de aficiones	Participación blog	Antigüedad comunidad digital
Hombre	15	Madrid	<i>Youtuber</i> Deporte Series	Media	2 años
Hombre	18	Madrid	Videojuego Fotografía	Alta	1 año
Hombre	22	Madrid	<i>Gaming</i> Tecnología	Media	9 meses
Hombre	21	Madrid	Fotografía Erasmus	Baja	1 año
Hombre	22	Sevilla	Música	Alta	2 años
Mujer	22	Madrid	Fotografía	Baja	9 meses
Mujer	28	Barcelona	Diseñadora Moda	Media/Baja	6 meses
Mujer	14	Madrid	Danza	Alta	9 meses
Mujer	16	Madrid	Moda Tendencia	Baja	2 años

4. Las Herramientas en una comunidad digital

La CD plantea un escenario donde el sujeto articula su discurso desde tres perspectivas: individual, grupal y social, alcanzando su máximo potencial desde el uso integrado de sus tres técnicas o herramientas claves, el blog personal, el foro y el blog social.

4.1. Blog personal

El blog personal es un espacio privado para la expresión del participante, no es compartido con el resto de la CD y solo es accesible al equipo de investigación. Su apertura obedece a una planificación detallada que se cierra cuando el objetivo de la tarea está finalizado. Ocupa un espacio relevante para el participante dentro de la CD, en tanto que su naturaleza le permite adentrarse en el terreno de la máxima privacidad. Un espacio para el encuentro con uno mismo que nos permite acceder a un sujeto reflexivo en su intimidad, donde la palabra alcanza un valor profundo desde la lectura y la supervisión de lo escrito. Constituye un lugar de máxima expresión entre perfiles trascendentes jóvenes y

perfiles femeninos, donde encuentran un canal para expresar su yo más íntimo, alejados de escenarios públicos donde se sienten más encorsetados y vulnerables. Supone una oportunidad para escuchar la voz interior que el sujeto lleva dentro desde una moderación que provoca y muestra un claro interés en esa escucha. Un ejemplo de ello lo vemos en casos como estos:

Me meto en el blog personal y pienso no lo que tengo que escribir, sino lo que quiero escribir y eso es algo nuevo, satisfactorio para mí porque me gusta publicar cosas que esté dando mi opinión, que lo vea la gente, lo que siente una niña de catorce años (Mujer, catorce-dieciséis años).

Cuando estoy escribiendo me siento muy a gusto, escribo como si os estuviera hablando a vosotros, solo a vosotros, me siento como si estuviéramos en una conversación de tú a tú (Mujer, cuarenta y seis-cinuenta y cinco años).

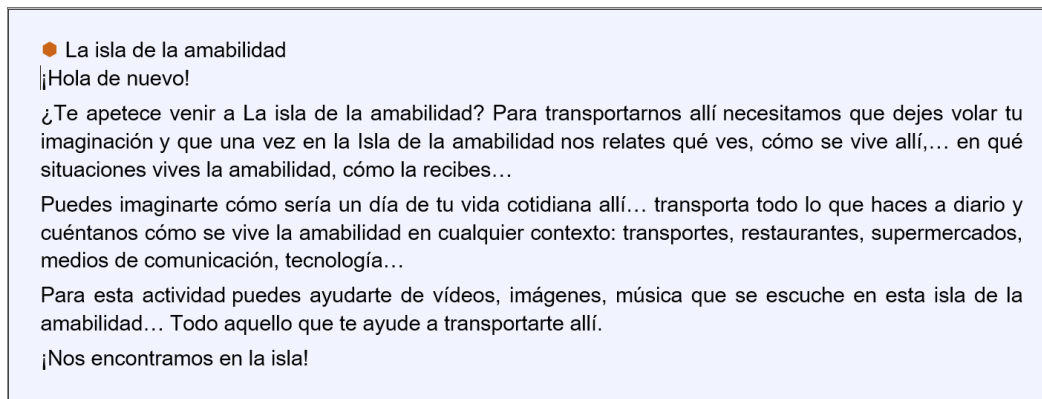
El blog personal además conecta con una motivación que impulsa fuertemente la participación en la CD, la

idea de que la persona tiene capacidad de transformar el mundo en el que vive, conectando al sujeto con un momento de expresión abierto a la evasión, a la experimentación y creatividad de un relato.

La CD desarrolla tres tipos de blogs personales que responden a tres planteamientos diferenciados de moderación y que colocan al sujeto en diferentes posiciones como participante:

- El blog proyectivo. Permite al sujeto volar en un escrito abierto a la inspiración desde una moderación evocadora que le ayude a traspasar los límites de su pensar más racional. Se desarrolla con una estructura narrativa extensa donde, a modo de relato, el sujeto participante cuenta historias para proyectarse como sujeto real o imaginario desde una narración escrita con apoyo de recursos fotográficos y audiovisuales que la completan.

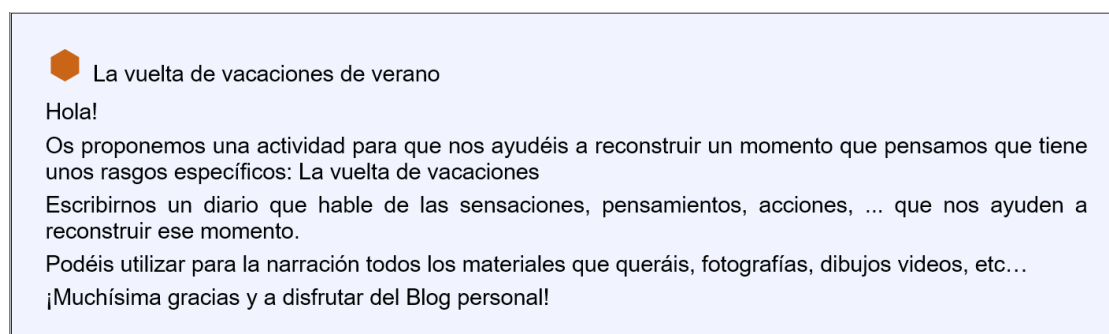
Imagen 1. Ejemplo propuesto para el desarrollo del concepto de fidelización. Fuente: elaboración propia



- El blog etnográfico. Invita a construir un diario de comportamientos y pautas que sirvan de guía al sujeto en la construcción de un relato. Estos blogs se desarrollan con una moderación pautada por el moderador, pero a modo de guía de puntos abiertos que enmarcan el contexto de la tarea, con una vocación clara de dejar al sujeto que se exprese libremente y defina los elementos que consideran son relevantes y sobre los que quiere hablar. La narración se acerca al diario personal y al registro etnográfico

de las vivencias y comportamientos a través de diarios de registro, con una participación muy intensa del sujeto participante, llegando a involucrar a sujetos representativos de su entorno cercano si lo requiere la tarea (familiares, amigos, vecinos, etc.). La tarea está centrada en la escritura con una fuerte connotación oral, muy cercana al habla más personal e incluso intimista, rica en detalles que trasladan la vivencia de lo que es la realidad que se está observando.

Imagen 2. Ejemplo propuesto para explorar en los hábitos post vacacionales. Fuente: elaboración propia

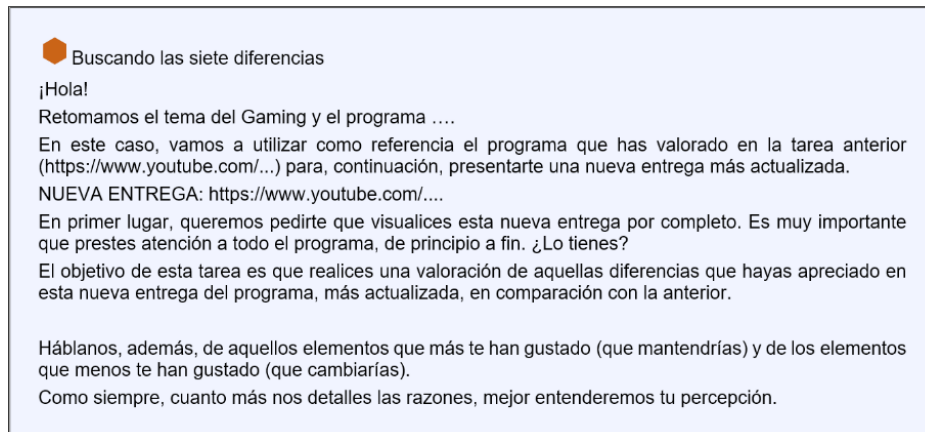


- El blog opinático. Permite al sujeto expresarse en libertad, dando relevancia a los aspectos que él considere determinantes. Son blogs más estructurados, con una enunciación más pautada a través de preguntas abiertas que permitan al sujeto poder expresarse libremente dentro del contexto y el orden que pauta la moderación. Es la propuesta que más se puede distanciar de la perspectiva cualitativa al dirigir al sujeto en el desarrollo de la narrativa del objeto de investigación, acotando su terreno de reflexión, limitando su potencial de expresión y de en-

cuentro propio con el objeto investigado. Su uso es de utilidad en lo referente a la valoración de propuestas cerradas, evaluando alternativas de producto, de comunicación y de servicios, así como la valoración de aspectos muy concretos de la realidad social desde la opinión espontánea e individualizada sin la intervención del grupo. Además, permite la búsqueda de un contexto de referencia individual como marco previo antes de contrastar las opiniones dentro de la dinámica grupal del foro, donde las valoraciones individuales se matizarán y transfor-

maran desde el intercambio con otros participantes, reproduciendo el valor de la propuesta dentro de la dinámica social donde va a ser lanzado.

Imagen 3. Ejemplo propuesto para la valoración de dos propuestas. Fuente: elaboración propia



La moderación debe propiciar avanzar sobre el relato espontáneo que construye el sujeto, aportando comentarios que reconstruya una conversación, donde haya emisor y receptor, ya que desde el sentimiento de escucha cobra verdadero sentido lo escrito. El blog personal puede generar frustraciones al crear una experiencia que se aleja de lo grupal y relacional, una posición individual que en algunos casos desarrolla sentimientos de soledad en el participante, que puede provocar, si es muy reiterada en el tiempo, cierta desvinculación hacia el proyecto. En este contexto, es importante señalar la importancia de desarrollar una moderación que debe cultivar el marco relacional entre sujeto y moderador, aportando calidez y complicidad, pautando convenientemente el uso de esta herramienta en el tiempo para evitar el desgaste del participante. Véase este ejemplo:

La sensación que tengo cada vez que he de escribir en el diario privado es la de soledad, (...) pierdes esa sensación de Comunidad. Por otra parte, el diario privado, como comentaba el otro día un compa es como el confesionario del gran hermano, donde uno responde a las preguntas, pero rara vez escucha la

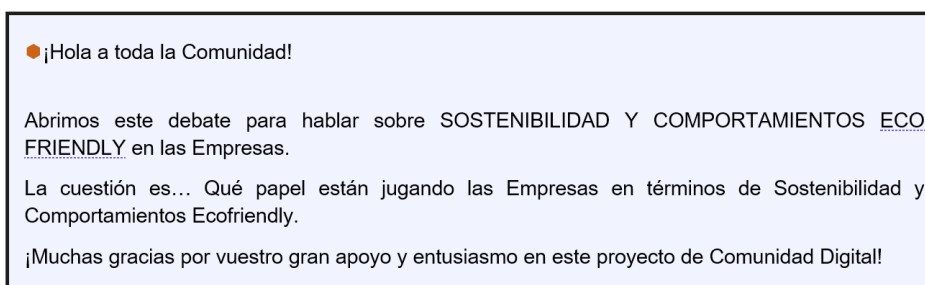
voz del gran hermano (Hombre, cuarenta y seis-cinuenta y cinco años).

4.2. El foro: El espacio debate

El foro es una herramienta que atiende a múltiples objetivos de investigación, que se irán abriendo y cerrando a través de la planificación. Este entorno constituye un espacio para la conversación en grupo, para confrontar las opiniones y enriquecerse y evolucionar desde el encuentro con el otro, potenciándose en perfiles que ansian la interacción grupal: exploradores y transformadores. El valor del foro radica en ser el lugar donde hay una idea más clara de identidad grupal, donde el sujeto da mayor sentido a su participación en un proyecto de investigación social que entiende y se articula fundamentalmente desde el grupo, en el intercambio de ideas para la transformación y el descubrimiento de un bien común. Como muestra el siguiente verbatim:

Cuando son cosas que se comparten, cosas que puedes ver la opinión de los demás, es lo que me resulta más atractivo de la Comunidad Digital (Mujer, cuarenta y seis-cinuenta y cinco años).

Imagen 4. Ejemplo de debate de un tema social. Fuente: elaboración propia



En la investigación realizadas se han identificado tres posiciones que puede adoptar el participante y que trasladan tres vivencias diferenciadas del foro:

- Los conversadores. Participantes con una interacción intensa, entre dos y cinco post. Un perfil transformador que comenta ampliamente las intervenciones del resto, enriqueciendo la con-

versación, planteando nuevas preguntas y dinamizando claramente el debate, con posts de una extensión variable entre una, tres, siete, quince, treinta y hasta sesenta líneas, siempre con una propuesta de hacer avanzar la reflexión. Se ha identificado también un perfil cumplidor cuya interacción se construye desde la aprobación del comentario del otro con un breve post de

conformidad («Totalmente de acuerdo contigo») (mujer, treinta y seis-cuarenta y cinco años), sin avanzar ni profundizar en las razones de su argumentación. Este perfil suele añadir un toque de cortesía en sus despedidas («Hasta aquí lo que yo sé. Espero leerlos para aprender de todos vosotros») (hombre, cuarenta y seis-cincuenta y cinco).

- Los afinadores. Participantes con una interacción moderada entre uno y dos posts, presentes fundamentalmente en un perfil explorador y transformador.

La primera intervención no suele encontrarse en posiciones iniciales, mostrando una tendencia a la lectura previa del resto de participantes («He estado leyendo vuestras opiniones y veo que estamos todos de acuerdo en que...») (hombre, dieciocho-veintidós años). El joven explorador destaca por realizar las intervenciones más extensas de los debates, un perfil con muchas capacidades para generar interacción y dinamizar al grupo.

- Los discretos. Participantes con una interacción baja en los foros, que se limitan a realizar un solo comentario en el debate. Un perfil cumplidor, especialmente adulto, con intervenciones cortas, poco reflexivas, sin entrar en argumentaciones («Para mis las ventajas serían: Mayor velocidad, Mayor conectividad, Mejor calidad de Wifi») (mujer, cuarenta y seis-cincuenta y cinco años). Cuando se plantea un guion con varias preguntas este sujeto participante cumplidor sigue el esquema como si de una encuesta se tratara, participando en posiciones intermedias o finales. Su postura se resume en un ‘aparentar estar sin estar implicado’. En contraposición, destaca un adulto explorador con alta

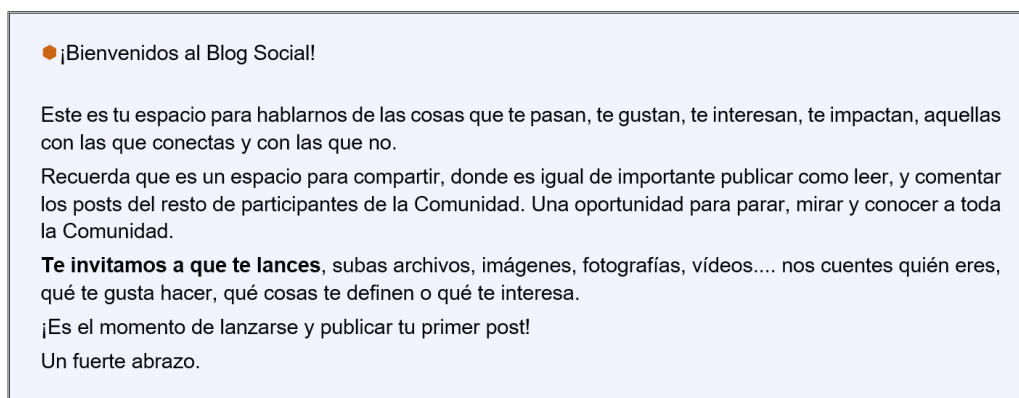
calidad en sus aportaciones, de extensión variable, entre tres y veinte líneas según el tema. Su participación se coloca en posiciones variadas a lo largo de la vida del foro, pero con tendencia a adoptar posiciones intermedias, desvelándose un proceso de reflexión y de lectura en su posición y la calidad de sus argumentaciones.

La clave de la moderación del foro es facilitar y provocar el encuentro con el otro, en un tiempo lo suficientemente largo que permita al participante entrar en un periodo de reflexión, pero lo suficientemente acotado para no desconectar. Es importante contar con un número de participantes que facilite la lectura y la interacción del Foro. No debe abordarse la moderación desde el desarrollo de preguntas y respuestas, sino desde temas que se activen en diferentes hilos de conversación, facilitando el seguimiento de las participaciones y, por lo tanto, de su lectura e impulsando al sujeto al intercambio de opiniones. Una moderación que tiene que hacerse presente para agradecer y reconocer, reconducir y proponer solo si fuera preciso y finalmente, para sintetizar y cerrar. Además debe controlar sutilmente los perfiles que pueden liderar el grupo monopolizando opiniones; activar a afinadores; y ayudar a perfiles cumplidores a profundizar sobre sus opiniones más racionales.

4.3. El blog social: Un espacio abierto al libre compartir de los participantes

Esta herramienta no responde a objetivos planificados de investigación, está abierta a la libertad de lo que cada persona quiera expresar de su entorno y/o de su vida, por lo que no existen normas de moderación. El objetivo es la construcción de un relato colaborativo que impulse la identidad colectiva y tome el pulso de las inquietudes presentes entre los participantes.

Imagen 5. Ejemplo de propuesta inicial en la puesta en marcha de la Comunidad Digital dirigida a compartir sus inquietudes personales. Fuente: elaboración propia



El blog social es el espacio propio de la CD, la expresión libre, donde el sujeto crea una narrativa personal propia, de las cosas que le interesan, donde expresarse y enriquecerse con los relatos creados por el resto de los compañeros, como expresa uno de las participantes: «A mí me gusta utilizarlo cuando veo algo que me llama la atención, algo que quiero compartir, sería como la página principal donde puedes expresar tus inquietudes,

eso sería para mí» (Mujer, treinta y seis-cuarenta y cinco años). Además, constituye un lugar para el conocimiento heterogéneo, transparente y honesto desde la diversidad de miradas; como expresa una participante «Lo que más me gusta es que cada uno pone lo que quiera y vas viendo novedades, ...voy a la calle y veo lo del 6G y dije esto hay que contarlo» (Mujer, veintiséis-treinta y cinco años).

El blog social también sirve para el encuentro más personal con el grupo, con el otro que desvela una identidad desde su relato, desde lo informal, sin normas, pautado por los propios participantes:

Yo lo que veo es que hay gente como esta chica que no la conoces, pero por comentarios suyos sé que está en contra del maltrato animal, con una serie de cosas que yo he ido leyendo de ella (...). Pero sí, por lo menos es la única manera que puedes conocer, somos muchos a todos no los puedes conocer, pero si te quedas con algunos nombres que son los que más suelen escribir (Hombre, treinta y seis-cuarenta y cinco años).

La actitud entusiasta ha adquirido especial importancia en el perfil trascendente, tanto en el target adulto como joven, que encuentran en el blog social un espacio propio y único para expresarse y comunicarse, activando su rol de creadores de contenidos que en las redes sociales ya está agotado.

5. Elementos clave del método: Privacidad, selección de participantes y moderación

Partiendo del pensamiento de Ibáñez «Todas las fórmulas son buenas, pero unas tienen unas consecuencias producen unos efectos y otras, otras; el investigador debe estar simplemente en disposición de poder calcular los efectos que produce aquella sobre la que decide» (Ibáñez, 1979, p. 262), podemos decir que la CD, en tanto método de investigación sociológico, genera una dinámica social productora de discursos y la manera en la que se articule va a impactar directamente en el tipo de discurso producido, porque lo hace dependiente de la propia experiencia que la CD le permite al participante.

Hay tres conceptos clave sobre como articular una CD para la investigación social cualitativa: privacidad, selección de participantes y moderación.

5.1. La privacidad: El espacio confiable que libera al sujeto

La privacidad habla de confidencialidad y anonimato, y se refiere a no desvelar la identidad de quienes participan en una investigación y a no poder relacionar su identidad con la información obtenida. En la CD, como grupo que interacciona en un entorno online, las cuestiones de privacidad se vuelven, si cabe, más relevantes y exigentes en términos de protección:

En los Foros de Internet tú no hablas a la gente igual que aquí en la Comunidad, aquí hay un rollo más cercano, más íntimo, en Internet los tratas en plan (modo foro), con esa barrera, para sentirse seguro, estás en Internet con gente que no conoces y en la Comunidad es todo más privado, te sientes más abierto a contar cosas porque esto no lo lee todo el mundo. Aquí necesitas una clave y una contraseña (Hombre, cuarenta y seis-cincuenta y cinco años).

La privacidad contempla una premisa básica, los participantes no pueden conocerse previamente entre sí. Esta

condición de anonimato es requisito para que la experiencia de la CD, al igual que en el grupo de discusión, tenga su verdadero sentido como dispositivo que garantiza la espontaneidad y libertad de los participantes, al estar en un campo desconocido donde ha sido seleccionado para hablar de un tema que no le implica nada con nadie, minimizando la barrera represiva que toda persona tiene. Este efecto se pone de manifiesto muy claramente en un perfil joven que se siente limitado para la expresión de sus opiniones en entornos cotidianos y que encuentra en el anonimato de la CD un receptor de confianza donde exponerse:

Yo no voy a opinar porque no quiero crear un conflicto entre amigos, porque eso hace que los pierdas, las opiniones hacen mucho daño a las relaciones... aquí puedo dar mi opinión que en otros sitios no puedo (Mujer, catorce-dieciséis años); En otras redes rollo Facebook cada vez entro menos, no se respira libertad, está mucha gente a la que salta para la crítica facilona y falaz, no se me da bien hablar midiendo, no me siento cómodo (Hombre, cuarenta y seis-cincuenta y cinco años).

5.2. La selección de participantes: La creación de una comunidad digital con una identidad propia

La selección de participantes en una CD se rige por el minucioso cuidado de un proceso que tiene que ser consecuencia del azar, aplicando mecanismos de alto control que aseguren su idoneidad para participar según las características del proyecto. Las claves del control de la selección son en primer lugar, que la persona participante no esté adiestrada en la realización de actividades de investigación, y en segundo lugar, categorizar al participante a partir de variables que permitan contextualizar su discurso e identificar su motivación a participar. La selección final tiene que atender a la diversidad dentro de la homogeneidad que precise el target objeto de estudio.

Se podría decir que las posibilidades de captación para una CD se amplían con respecto a otras metodologías cualitativas presenciales. En primer lugar, por la posibilidad de reclutar a personas que no habitan en un mismo lugar, configurando muestras de una variedad de entornos geográficos. En segundo lugar, porque las capacidades comunicativas de las personas y sus competencias sociales en entornos digitales se resignifican frente a las metodologías presenciales a través del discurso escrito, la presencia virtual y la participación asincrónica, facilitando la participación entre perfiles con menos posibilidades de acudir a un grupo de discusión.

El tamaño muestral de una CD puede ser muy variable, pero siempre tiene que atender a su objetivo final. En palabras de Martín Criado (1997), se trata de hallar los marcos de interpretación a partir de los cuales los sujetos dan sentido a un conjunto de experiencias, por lo que la representatividad estadística no tiene sentido en las CD.

El diseño de la muestra dependerá de las diferentes posiciones sociales (segmentos poblacionales) que se quieran estudiar, las cuales estarán definidas por los objetivos previos de la investigación. Sexo, edad, momento vital, estatus, etc. son variables clásicas a tener en

cuenta para definir a los segmentos. El tamaño de la CD debe permitir identificar diferencias discursivas por segmentos, es decir que exista un número mínimo de entre ocho y diez personas por segmento definido.

Por ejemplo, entre veinticinco y cincuenta personas es un tamaño muy adecuado para una CD que se prolonga en el tiempo meses, permitiendo la presencia de diversidad de segmentos, la interacción entre todos los participantes y la facilitación de la moderación y análisis de los discursos producidos.

La investigación nos desvela que la selección tiene un efecto inmediato en la persona al ser elegida: se siente reconocida por formar parte de un grupo de seleccionados, que se identifican en sus afinidades y comparten el interés y la ilusión por formar parte del proyecto, siendo este el primer paso para el desarrollo de la identidad de comunidad. El impacto en el equipo de investigación también es alto ya que parte de un alto conocimiento del sujeto participante y le permite establecer unas primeras relaciones donde transmitir confianza e ilusión en el proyecto, poniendo la semilla para el desarrollo de una conexión de empatía entre ambos.

Una vez seleccionada y firmado el documento de protección de datos, la persona participante recibe un usuario y contraseña que le habilita para entrar en la CD, y a partir de la cual se crea un *Nick* que será su identidad digital como participante.

5.3. La moderación: El control fluido

La moderación determina el desarrollo de identidades individuales y colectivas de la CD y tiene una doble función: por una parte, estimular a la persona informante generando un espacio de interés en el que mantener despierta su necesidad de aportar y conectar con lo que Martín Criado (1997) observa, con lo que queda implícito como fondo silencioso de las interacciones cotidianas, llevándole de la mano a un proceso de reflexión y de escucha; y, por otra parte, potenciar el espíritu colaborativo de la CD, que además de inspirar al grupo, lo fortalece en su proceso de desarrollo de identidad grupal, dándole sentido como colectivo con una función clara y reconocida.

Los términos, así como las normas y las reglas sobre las que se plantea el método colocan a la persona participante en una posición a mitad de camino entre lo obligado y lo libre; entre la exigencia y lo espontáneo, entre lo formal y lo informal. Como también nos traslada Martín Criado (1997), el grado de formalidad, de obligación, de exigencia de la moderación, establece el grado de control sobre uno mismo y las propias prácticas. Cuanto más formal sea la situación, mayor será la censura estructural, emergiendo un discurso que intentará acomodarse lo máximo posible a lo que se considera políticamente correcto, a lo que se puede y se debe decir, que habla de dar la talla, que refuerza al participante cumplidor y mueve al resto de perfiles hacia posiciones cumplidoras:

He de reconocer que pasé un tiempo flojo y me decía 'qué cojones hago yo aquí', lo que abundaba en la mayoría era que me den lo más barato y yo decía, pero eso es insostenible, no creo que nos llamen para esto, vamos centrémonos en lo que estamos, que esto

es guay (Hombre, cuarenta y seis-cincuenta y cinco años).

Lo informal se rige por la menor censura estructural, generando un espacio para la espontaneidad, la divergencia y el diseño. Según la interacción se hace más fluida, las reglas de cohesión y coherencia se relajan, por lo que se requiere también de control para no generar la producción de material discursivo de poco valor para el análisis. La CD, al igual que cualquier técnica de investigación cualitativa (como el grupo de discusión), debe velar por la libertad de expresión, y también por el control de dirigir el discurso hacia los objetivos de la investigación manteniendo un equilibrio imprescindible para dotar de normalidad y naturalidad a la participación. En palabras de los propios participantes:

Cuando la situación es forzada ya no es igual, hay gente que cuando escribe, escribe como a ver qué tengo que decir que te mole (Hombre, dieciocho-veintidós años).

La moderación tiene el deber de anticipar y diseñar una buena estrategia que mantenga el pulso a lo largo del proceso para movilizar al sujeto hacia posiciones que le enriquezcan, siendo la responsable de crear las condiciones óptimas para entrar en un terreno que trasciende a la propia herramienta.

Las investigaciones realizadas nos han desvelado algunas claves de la moderación en una CD:

- La planificación de las tareas. Marca el ritmo y el orden de la CD, tanto en los contenidos como en la manera de abordar el proceso de realización de las tareas: el qué y el cómo. De la habilidad de la moderación en plantear las tareas depende directamente el material discursivo que vuelque la CD. Hay que tener en cuenta dos principios fundamentales para el desarrollo de la planificación: el primero abordar la tarea permitiendo al participante expresar libremente lo que quiere respecto al tema que se quiere abordar; el segundo, dirigir los objetivos huyendo de la construcción de preguntas y respuestas pautadas, considerando así orientar al participante a que genere su propio discurso a través de la claridad en la tarea propuesta para que se sienta seguro en el desarrollo de la misma.
- El documento de planificación. Plasma la mirada integrativa del método a través de la combinación del uso de las diferentes herramientas que configuran la CD: blog privado, blog social y foro y en algunos casos con encuestas y grupos, entrevistas on/off line. La planificación tiene que saber estimular al sujeto participante con una propuesta dinámica, diversa, interesante y entretenida y debe evitar lo repetitivo para que el sujeto no debilite el vínculo y por lo tanto su implicación. Se recomienda un periodo entre 24 y 48 horas de descanso para que los participantes no se saturen de actividades planificadas.
- Creación del clima. Está directamente vinculada al tono y al ambiente que la moderación debe impreg-

nar en la CD, donde la amabilidad y la complicidad son sus máximos aliados. La moderación se dirige en un tono de máxima cordialidad y se apoya en una interface atractiva para crear un ambiente sugerente: «Está chulo, hay buen rollo» (Hombre, catorce-dieciséis años). También marca la estructura de lo decible, establece el espacio y el margen para la divergencia y para la convergencia, para el intimismo y la sociabilidad, para debatir y comparar, o simplemente comunicarse y entretenerse.

- El seguimiento de las tareas. La moderación se coloca en una posición equidistante, con una intervención poco intrusiva y se le otorga la cualidad de guía dinamizadora y supervisora de las tareas que los/as participantes realizan, por lo que es la máxima responsable de crear marcos apropiados que provoquen el intercambio sobre el que cada participante deposita su total confianza. La interacción entre moderación y participante debe ser una guía para orientar ante cualquier duda que surja en el desarrollo de la tarea y una vía también para la moderación con la que profundizar o aclarar aspectos del discurso escrito, gráfico o audiovisual, para así para reforzar y gratificar la participación:

... quieres hacer las cosas bien ¿no? Y dices joder igual lo he entendido mal o lo he entendido por otro sentido, esta necesidad de saber el suelo por donde piso y por dónde vamos (Hombre, cuarenta y seis-cincuenta y cinco años).

También tiene la labor importante de minimizar el impacto de la soledad de la pantalla y esforzarse en atender la necesidad de la persona participante de saber que es leída, utilizando

recursos como mensajes de gratificación de la intervención o de devolución de información analizada para evitar estas sospechas: «Te voy a decir algo sin ánimo de molestar, ¿esto lo lee alguien?» (Hombre, cuarenta y seis-cincuenta y cinco años). Esta labor de seguimiento conlleva una lectura diaria de la CD por parte del equipo de investigación, cuya labor precisa de habilidades analíticas, de moderación y gestión del grupo para marcar apropiadamente el ritmo, y saber equilibrar momentos de alta intensidad, con las pausas donde la persona se siente libre de navegar por la CD a sus anchas.

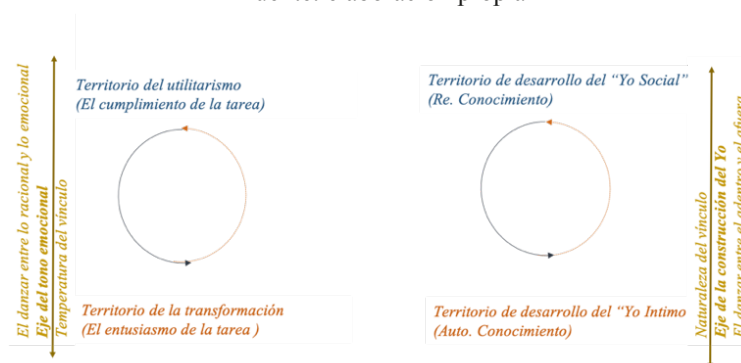
6. Desde dónde habla el sujeto: Historia de un vínculo

La investigación nos ha llevado a identificar cuáles son las posiciones desde las cuales el sujeto participante se coloca en una CD para hablar, y para ello hemos explorado en primer lugar en sus motivaciones para participar en un proyecto de investigación a través de dicha comunidad online. Las entrevistas en profundidad trasladan un variado y profundo rango motivacional que perfila una tipología de sujetos con diferentes características y necesidades y, lo que es más relevante, con diferente potencial para compartir.

Aportar, expresar, reflexionar, conocer, estimular, relacionarse, recibir una compensación económica y la comodidad en participar, son ocho áreas motivacionales a través de las cuales el participante crea un vínculo con la CD que configura su identidad como informante. La identidad del participante se construye desde dos dimensiones: la motivación que le mueve a participar (de lo que se nutre) y de su tono emocional (lo que se mueve en su interior) (Figura 1).

Figura 1. Construcción de la identidad del sujeto informante.

Fuente: elaboración propia



De la combinación de estos dos ejes resultan cuatro identidades digitales que se corresponden con cuatro perfiles de participantes que conectan con un área motivacional desde la cual se nutre y expande (Figura 2).

Es importante abordar una de las ideas nucleares del método: el conocimiento del vínculo de informante, ya que nos revela la posición desde la cual el sujeto social informante articula su discurso y también nos habla de aquello que se activa en el participante por lo que recibe de la CD, aspecto de vital importancia para crear unas

pautas de moderación que activen y refuercen sus vínculos.

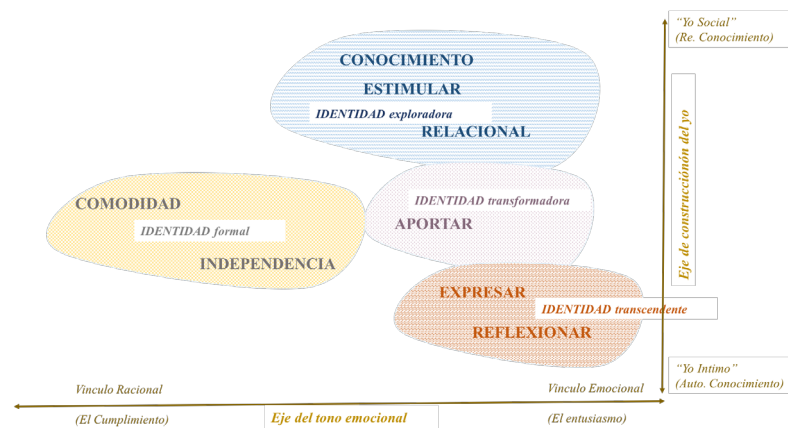
Los cuatro perfiles identificados permiten entender las limitaciones y fortalezas de un método que tiene que impulsar la expresión del sujeto:

- Identidad exploradora: la conexión con el mundo como, por ejemplo: «Tengo cincuenta años, cuando me descuide no sé encender el móvil, es estar en contacto con lo que se ve, se escucha, con lo que se siente» (Hombre, cuarenta

Figura 2. Tipologías de participantes y desarrollo de identidades.

Fuente: elaboración propia

TIPOLOGÍAS DE PARTICIPANTES Y DESARROLLO DE IDENTIDADES DIGITALES



y seis-cincuenta y cinco años). Es una persona inquieta, que encuentra el sentido a su participación en experimentar cosas nuevas, con altas expectativas de adquirir e intercambiar conocimiento y de sentirse conectado con el mundo. Constituye un perfil expansivo, comunicativo y abierto, que en su vertiente masculina juega muy bien el papel de seductor que busca en la comunidad digital ser seducido a través de retos estimulantes en los que divertirse y desarrollar sus inquietudes.

- Identidad transformadora: la transformación del mundo como, por ejemplo: «Me motiva mucho la idea de que estamos trabajando para un mundo mejor, diseñando el futuro» (Hombre, dieciocho-veintidós años). Se mueve en la CD con la motivación clara de aportar, de sentirse útil e importante, con la ambición de formar parte de un proceso de transformación del mundo del que forma parte.
- Identidad trascendente: crecimiento personal como, por ejemplo: «Ser Mayor» (Mujer, catorce-dieciséis años). Encuentra en la comunidad la oportunidad de conectar con su 'yo' más íntimo, desde la libertad de expresión y la reflexión, ya que la considera como un refugio, altavoz y compañera, estableciendo un vínculo muy fuerte como lugar de desahogo y desconexión. Este perfil muestra la mayor exposición emocional y está muy bien caracterizado en un perfil femenino que vive la CD desde la libertad y el encuentro con la verdad.
- Identidad formal: el cumplimiento tal, «La Comunidad Digital es una red social seria». (Hombre, cuarenta y seis-cincuenta y cinco años). Nace de la motivación del cumplimiento que se mueve fundamentalmente por motivaciones de carácter utilitarista: la comodidad y la accesibilidad en la participación. Realiza las tareas de forma metódica y ordenada, desarrollando una posición en su participación de marcado carácter racional, poniendo en juego su ser más formal.

7. Conclusiones

El desarrollo de metodologías cualitativas en entornos online implica un compromiso como investigadores sociales de estar alineados con el profundo cambio social que se está produciendo y conectar con un sujeto social híbrido, integrado en una realidad online y offline, que le permite desarrollar nuevos marcos relacionales propios de una sociedad hiperconectada y deslocalizada.

La CD es una invitación a investigar cualitativamente sobre el acontecer de la realidad social a través de nuevas vías, dilatando el proceso de investigación en el tiempo y permitiendo a la persona participante cualificar su mirada desde un espacio que siente como propio, para ser escuchado, sentirse acompañado, aprender y conectar. En definitiva, para el empoderamiento de una persona que se expresa y opina desde un escenario creado para que él intervenga en la transformación de su mundo.

Además, genera un espacio confiable para que la persona se desprenda de cualquier rol, adquiriendo una posición que solo le puede dar el contexto de una metodología cualitativa. Hay un poso de reflexión, de ritmo lento y de cultivo en la experiencia de las CD que hoy en día no es fácil encontrar en entornos digitales.

La CD responde a una clara idea de compromiso y respeto hacia la escucha del sujeto social, propiciando un escenario de relación atractivo y estimulante, que impulsa el libre fluir de las personas, generando un vínculo fuerte entre los participantes que la conforman e integrándolo en la cotidianidad de su vida como lugar de intercambio y de expresión.

Un método que nos alerta de la importancia de tomar el pulso del tono emocional de las comunidades a través del análisis de las interacciones, la intensidad y calidad de las comunicaciones, además del control de la naturaleza del vínculo de cada participante porque, como decía Goffman (1974), las personas se van construyendo y reconstruyendo en el curso de las interacciones. Por lo tanto, es preciso una medición que impulse la CD como productora de material discursivo con alto potencial de análisis a través del desarrollo de identidades exploradoras, transformadoras y trascendentes; y de la creación de

marcos relacionales que potencien la conversación intimista y reflexiva en el blog personal, mientras que en el foro y el blog social refuerzan su función como espacios de diálogo y de intercambio de opiniones y experiencias.

Finalmente subrayar, que si bien la tecnología proporciona los desarrollos que permiten la apertura a nuevas vías de generar conocimiento, es imprescindible que el método científico trascienda a la propia herramienta. Por lo tanto, el papel de los científicos sociales en entornos digitales es doble: velar cuidadosamente por el respeto hacia los principios del método científico cualitativo y medir el impacto de la mediación tecnológica en la producción de los discursos sociales.

En la actualidad llevamos a cabo una línea de investigación que se centra en el seguimiento de la evolución de las interacciones en medios digitales, con el objetivo de

desarrollar nuevas claves de moderación que estimulen la participación, con especial atención a fomentar la producción de material gráfico y audiovisual discursivo; y en la creación de nuevos espacios de interacción digital.

8. Declaración de la contribución por autoría

Myriam Durán Vilches: Conceptualización, Metodología, Investigación, Redacción – borrador original, Redacción – revisión y edición, visualización, supervisión. Sonia Carcelén García: Conceptualización, Metodología, Investigación, Redacción – borrador original, Redacción – revisión y edición, visualización, supervisión. José A. Ruiz San Román: Conceptualización, Metodología, Investigación, Redacción.

9. Referencias

- Alonso, Luis Enrique (1998). *La mirada cualitativa en sociología: Una aproximación interpretativa*. Fundamentos.
- Ardévol, Elisenda, Estalella, Adolfo y Domínguez, Daniel (2008). La mediación tecnológica en la práctica etnográfica. E. Ardévol, A. Estalella, & D. Domínguez (coords.), *La mediación tecnológica en la práctica etnográfica*. ANKULEGI, 9-30. https://eardevol.files.wordpress.com/2006/12/05_volumen-borrador.pdf
- Arriazu Muñoz, Rubén (2007). ¿Nuevos medios o nuevas formas de indagación?: Una propuesta metodológica para la investigación social on-line a través del foro de discusión. *Forum: Qualitative Social Research*, 8(3), 14. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0114-fqs0703374>
- Barral, Pepa (2017). El arte de investigar. *Revista de Investigación y Marketing*, 135, 46.
- Bourdieu, Pierre (2016). *La distinción: Criterio y bases sociales del gusto*. Taurus.
- Del Fresno, Miguel (2011). *Netnografía: Investigación, análisis e intervención social online*. UOC. <http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2019/07/Del-Fresno-Netnografia.pdf>
- Goffman, Ervin (1974). *Frame analysis. An essay on the organization of experience*. Harvard University Press.
- Hallam, Kelly Forbes (2021). Moving on from trials and errors: A discussion on the use of a forum as an online focus group in qualitative research. *International Journal of Social Research Methodology*, 25(4), 1-11. <https://doi.org/10.1080/13645579.2021.1888402>
- Hine, Cristine (2004). *Etnografía virtual*. UOC. <https://www.uoc.edu/dt/esp/hine0604/hine0604.pdf>
- Ibáñez, Jesús (1992). *Más allá de la sociología: El grupo de discusión: teoría y crítica*. Siglo XXI.
- Ibáñez, Jesús. (1985). *Del algoritmo al sujeto: Perspectivas de la investigación social*. Siglo XXI.
- Jones, Steven (1995). *CyberSociety: Computer-Mediated communication and community*. Sage Publications. <https://psycnet.apa.org/record/1994-98724-000>
- Martín Criado, Enrique (1997). El grupo de discusión como situación social. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 79, 81-112. <https://reis.cis.es/REIS/jsp/REIS.jsp?opcion=articulo&ktitulo=1280&autor=ENRIQUE+MART%CDN+CRIDO>
- Yus, Francisco (2001). *Ciberpragmática. Usos del lenguaje en Internet*. Ariel. <https://personal.ua.es/francisco.yus/site/ciber.pdf>
- Yus, Francisco (2010). *Ciberpragmática 2.0. Nuevos usos del lenguaje en Internet*. Ariel. <https://personal.ua.es/francisco.yus/site/ciber2.pdf>