

# Internet e investigación cualitativa\*

AURORA TOVAR RAMÍREZ

En este texto se examina el impacto de las tecnologías de Internet en los métodos de la investigación cualitativa. La experiencia de los autores en múltiples investigaciones sociales en línea, les permite plantear una serie de consideraciones, metodologías, prácticas y técnicas saciadas a la observación participante, a la creación y comportamiento de las comunidades y los grupos virtuales, a la aplicación de entrevistas a profundidad en línea, al potencial de los grupos focales y a todas aquellas actividades que permiten la recopilación y el análisis de información mediante el uso de Internet.

En la primera parte se examina el potencial de Internet en la comunicación entre los individuos. A esta comunicación la denominan, comunicación mediada por la computadora (CMC), y puede ser de diferente tipo: 1) Sincrónica,

en tiempo real, a través del chat y el intercambio simultáneo de mensajes entre dos o más escenarios localizados en diferentes computadoras; 2) Asincrónica, mediante los mensajes de *e-mail* en todas sus variantes.

El uso de bibliotecas virtuales resulta un capítulo importante en esa CMC, así como el acceso a estadísticas e informaciones de todo tipo que circulan en la Red. De particular relevancia para la investigación en línea es la literatura transdisciplinaria, la cual documenta aspectos de la comunicación por Internet y el comportamiento humano en línea. Para los teóricos de la comunicación, por ejemplo, el enfoque lingüístico y las características de las formas sincrónicas y asincrónicas de la CMC, adquiere gran relevancia.

El texto en su conjunto resulta una completa y práctica guía para investigadores y docentes en temas fundamentales, como son las prácticas de búsquedas en línea y usos diversos de las tecnologías de Internet; la formación de habilidades y destrezas metodológicas indispensables para el investigador en línea; consideraciones sobre la ética, la confidencialidad, la seguridad y la legalidad derivados del uso de estas herramientas; los retos teóricos alrededor de la recogida de los datos mediante una investigación en línea y su relación con el poder,

\* Chris Mann y Fiona Stewart, *Internet Communication and Qualitative Research. A Handbook for Researching Online*, Sage Publications Ltd., Londres, 2000, 258 pp.

---

---

el género y la identidad, entre otros temas relevantes.

La investigación cualitativa es definida generalmente de diferentes maneras. En muchos trabajos cualitativos se intenta un análisis profundo, de finos detalles, del comportamiento y su significado en la interacción social diaria. Se pretende estudiar lo que la gente “dice y hace” en un sistema cultural dado, en lugar de lo que “dice que hace”, más propio de las investigaciones y metodologías cuantitativas.

Finalmente se anotan algunas reflexiones sobre el futuro. El número de personas con acceso a Internet continuará aumentando, aunque quizá en menor medida de lo previsto antes de la crisis de la industria de la computación. La diversidad de los usuarios se incrementará, sin embargo el uso de estas tecnologías continuará siendo desproporcionado y continuará concentrado en sectores acomodados de la sociedad, y en países con un mayor desarrollo económico, sin embargo, los autores afirman que existen señales políticas que tienden a aminorar estos desequilibrios.

El acceso global requiere del desarrollo de otras

tecnologías, por ejemplo, los teléfonos celulares utilizados para mandar y recibir correos electrónicos. El correo electrónico puede también ser usado en la televisión digital conectada a una línea telefónica. Las “Palm Pilot” pueden también tener acceso a Internet.

Para los investigadores, estos desarrollos ofrecen atractivas propuestas de comunicación e investigación y facilitan el contacto con grupos socioeconómicos y de nacionalidades diferentes no disponibles de otra manera. Sin embargo la pregunta permanece, ¿Qué clase de comunicación es la que puede establecerse?

La comunicación por Internet incluye cada vez más formas, texto, voz, video y gráficos, tanto sincrónica y como asincrónicamente. Una implicación de estas diferentes formas de comunicación para la investigación, es la posibilidad cada vez mayor de establecer contacto con otros del lado opuesto de la línea. Añadir contacto, agregar video y voz al texto no elimina los problemas de la despersonalización, pero va a ayudar a los investigadores a tener más confianza en que los participantes sean quienes dicen ser.