



Colección
**Nuevas Tecnologías
y Sociedad**

Etnografía virtual

Christine Hine



EDITORIAL UOC

Índice

Reconocimientos	7
I. Introducción	9
Futuros extremos y usos cotidianos	9
Problemas prefigurados	14
Hacia una perspectiva etnográfica de Internet	17
II. Internet como cultura y artefacto cultural	25
Internet como artefacto cultural	40
En busca de conexiones complejas	53
III. Los objetos virtuales de la etnografía	55
La crisis en la etnografía	55
La etnografía y la interacción cara a cara	58
Texto, tecnología y reflexividad	65
La constitución del objeto etnográfico	74
Los principios de la etnografía virtual	80
IV. La producción de una etnografía virtual	85
El caso de Louise Woodward	85
El proceso etnográfico	89
V. Tiempo, espacio y tecnología	105
Las interacciones y su estructura en Internet	105
Páginas web, autores y audiencias	108
El <i>collage</i> temporal	119
Espacio de flujos	129
Tiempo, espacio y tecnología	142

VI. Autenticidad e identidad en entornos virtuales	147
Internet, discurso y autenticidad	147
Los desacuerdos en los grupos de noticias	155
Performatividad y desvanecimiento de la identidad en Internet	168
Virtualidad, autenticidad y cierre	176
VII. Reflexiones	181
¿Por qué lo hacen?	181
La flexibilidad interpretativa de Internet	185
Etnografía adaptativa	189
Glosario de términos de Internet	193
Referencias Bibliográficas	199

Capítulo I

Introducción

La raza humana, a la que pertenecen tantos de mis lectores, ha estado ocupada en juegos de niños desde el principio y, probablemente, siga con ellos hasta el final, lo cual puede ser terrible para los pocos que maduran. Uno de los juegos más populares se llama “Mantén oscuro el mañana”, o también “Engaña al profeta” (por los rústicos en Shropshire, sin duda).

Los jugadores han de escuchar cuidadosa y respetuosamente a toda persona, con un poco de sabiduría, que tenga algo que decir sobre lo que le ocurrirá a la próxima generación. Luego se espera a que esas personas mueran, se las entierra decorosamente, y se hace algo totalmente distinto a lo que han anunciado. Si bien es de una enorme simpleza, para una raza de gustos tan anodinos, parece tremendamente divertido.

(Chesterton, 1904, pág. 1)

Cuestionamos la afirmación implícita de que alguna propiedad característica inherente de la tecnología puede dar cuenta de su impacto en nuestras vidas. Proponemos, más bien, que hay incontables aspectos de nuestra relación con la tecnología, que deben ser tomados en cuenta si queremos lograr una comprensión en torno a sus consecuencias. Entre estos aspectos se incluyen: nuestras actitudes hacia la tecnología, nuestras concepciones de lo que ella puede y no puede hacer, nuestras expectativas y asunciones sobre las posibilidades de cambio tecnológico, y el resto de formas en las que se representa la tecnología, tanto en los medios como en las organizaciones. Intentamos hacer una exploración crítica para afirmar que estos últimos aspectos de la tecnología son fundamentalmente consecuencia de los modos en los que organizamos el trabajo, las instituciones, el tiempo libre y las actividades de aprendizaje.

Desde esta perspectiva se requeriría comprender diversos modos de pensar y representar la tecnología; al menos tan diversos como tecnologías haya. De hecho, lo que haremos será argumentar la necesidad de tratar la idea misma de “tecnología por sí misma” con considerable cautela.

(Grint and Woolgar, 1997, pág. 6)

Futuros extremos y usos cotidianos

En 1904, Chesterton publicó un relato para prevenir a quienes tratan de predecir el futuro. Con la increíble abundancia, diversidad y originalidad de predicciones

que había para aquella época, era prácticamente imposible que alguna no acertase y, sin embargo, ninguna se ha cumplido. El error que los futuristas habían cometido fue tomar eventos aislados, que ocurrían en sus tiempos, para extrapolarlos hacia futuros inconmensurables. Lo que jamás se predijo fue que el futuro pudiese ser bastante similar a aquel presente. Tal vez más aburrido.

A pesar de las críticas de Chesterton, el negocio de la futurología sigue más que vivo en nuestros días, y sus rasgos apremiantes no han cambiado. Un formato particularmente persuasivo, encabezado por Negroponte (1995) y Gates (1996) entre los más destacados de una legión de futurólogos, consiste en predecir nuevos futuros, porvenires extraños, basados en el advenimiento y la expansión de las comunicaciones por ordenador. Hasta ahora, se ha dedicado mucho más esfuerzo a predecir un futuro revolucionario de Internet que a investigar, en detalle, cómo se utiliza y de qué modos se incorpora a la vida cotidiana de las personas. Frente a ello, este trabajo intenta favorecer el debate actual sobre el significado de los desarrollos más recientes en tecnologías de la comunicación. Concretamente, en este libro exploraré una metodología de investigación sobre Internet para el estudio empírico sobre sus usos actuales. Nuestro interés reside en descubrir qué harán esta vez los jugadores de “Engaña al profeta”: una tarea que encaja perfectamente dentro de la etnografía y sus métodos.

En su nivel elemental, Internet es una forma de transmitir datos o *bits* de información de un ordenador a otro u otros. La arquitectura de Internet provee formas de dirigir la información que se envía, de modo que pueda dividirse en paquetes, enviarse a lo largo de la Red y combinarse con otros recipientes. Así, toda la información es, en teoría, igual: bien sea un texto, un archivo de audio, una imagen o un vídeo, los bits se transmiten siempre del mismo modo. Sus significados provienen de los patrones que expresan, del *software* que se emplea para interpretarlos y, por supuesto, de quienes los envían y reciben. La capacidad para enviar información de un ordenador a otro puede, por tanto, ser utilizada en diversas formas de comunicación como, por ejemplo, sincrónica o asincrónica, en mensajes privados entre personas conocidas o en discusiones entre grandes públicos en foros relativamente abiertos, textual, en forma de audio o visual. Hablar de Internet engloba referencias al correo electrónico (e-mail), el *World Wide Web* (WWW), grupos de noticias de usuarios, tableros de boletines, tableros de anuncios, *chats* (*Internet Relay Chat* o IRC), dominios multi-usuario (MUD) y muchas otras aplicaciones (Kollock y Smith, 1999). Pero todo se fundamenta y depende de la capacidad de Internet para transmitir información entre ordenadores. Esta imagen de Internet como sistema de distribución de información ha sido profusamente empleada para predecir su impacto en el futuro y es el punto de partida para hablar de su impacto revolucionario. Trataré de mostrar cómo se manifiestan las proyecciones futuras de cambio radical e ilustraré algunos de los trucos y omisiones que acarrearán.

Uno de los efectos predichos de la forma descrita anteriormente, es el fin del libro como tal. Los libros aparecen ahora como formas supuestamente anticuadas de diseminación de la información, especialmente cuando son vistos desde el prisma de los avances en información y tecnologías de las comunicaciones. Es innegable que sea muchísimo más rápido salvar electrónicamente la información y transferirla instantáneamente a algún punto para usarla, independientemente de su número de páginas, en el momento preciso en que hace falta. La fuerza bruta de la lógica, que se hace ya incontrovertible, dicta que lo único que necesitamos es que las tecnologías y los sistemas hagan posible una realidad, que los involucrados nos pongamos de acuerdo para recibir nuestras debidas retribuciones, y listo. Vía libre. Negroponte está radicalmente seguro de ello cuando afirma que:

El movimiento metódico de la música grabada en piezas de plástico, tal como el lento manejo humano de la mayoría de información almacenada en los libros, revistas, periódicos y videocasetes, se convertirá en una transferencia instantánea y gratuita de datos electrónicos que se desplazan la velocidad de la luz [...] la transición de los átomos a los bits es irrevocable e imparable. (1995, pág. 4)

Cabría preguntarse si el mismo autor ha sentido la necesidad de disculparse públicamente por haber escrito sus libros. Mitchell (1996) también estudió las consecuencias de las nuevas tecnologías de la información para la publicación de libros, así como para las empresas distribuidoras y las librerías, en su investigación sobre el rol de la comunicación electrónica en la redefinición de espacios urbanos. Este autor describe posibles escenarios futuros para la transferencia de paquetes de datos desde un punto de origen a cada distribuidor, y de ahí a los usuarios, en un sistema en el que la información estaría centralizada y podría ser descargada a una librería, e incluso en el hogar, quedando su impresión para el final del proceso. Lo que se distribuiría, entonces, sería información, datos, no textos impresos, lo cual además abriría la posibilidad de personalizar los productos basándose en las preferencias individuales de los usuarios. Este es un argumento que se repite en incontables campos y cuya receta es sencilla: se toma algo de forma material, se afirma que su funcionalidad puede traducirse a un lenguaje virtual, se asume que esa forma virtual (a cuenta de su misma lógica) reproduce la forma material, se consigna una amenaza directa a la industria que produce el material, y se predicen cambios radicales para sus anticuados y futuros usuarios. El truco consiste en desprender la forma material de su significado social y dotarla de cualidades puramente técnicas para luego hacer la equivalencia entre su materialidad y su virtualidad. Es de ahí de donde se obtienen los recursos para hacer toda clase de predicciones revolucionarias.

Desde esta lógica, el desarrollo de Internet traería el fin inevitable del libro. Irónicamente, los libros se encuentran entre los bienes de mayor comercio en la red, en el año 2000. Si bien es debatible que las librerías virtuales estén haciendo un gran negocio con sus ventas, lo cierto es que la venta de libros es una de las formas más exitosas de comercio virtual en términos de volumen de ventas. En vez de desplazar a los libros, Internet ha contribuido enormemente con su distribución: si algo ha revolucionado, es el modo de gestionar pedidos y órdenes de compra. Y hay algunas razones obvias para que el comercio de libros por Internet haya alcanzado tanta popularidad: si bien las librerías virtuales han tratado de atraer a sus clientes con interesantes incentivos financieros, es difícil pensar que las ventajas de Internet lleguen a ser sólo económicas. Está también la conveniencia de poder pedir libros y recibirlos en casa por correo convencional, puesto que así no es necesario *ver* un material antes de comprarlo. La razón por la que los libros resultan atractivos para las personas se relaciona, probablemente, con un cierto sentido de confianza. El comercio electrónico ha tenido un desarrollo lento por los niveles de inseguridad que transmiten los sistemas electrónicos en cuanto al manejo del dinero, además del desconocimiento que se tiene de los proveedores a quienes se “visita” por primera vez. En circunstancias de poca confianza parece plausible sostener que un producto empaquetado, como un libro o un CD, sea una cosa aceptable para la compra electrónica, pues es siempre el mismo producto, indistintamente de quién lo venda. Un libro tradicionalmente se percibe como algo separado de quien lo comercia: el autor es su marca (Lash y Urry, 1994). De ahí que, por su naturaleza “empaquetada” y su forma material, sea un bien ideal para el comercio a través de Internet. Esto vierte dudas sobre la lógica incontrovertible según la cual la información digital iba a desplazar las formas materiales. Estas formas materiales cuentan con una larga historia que avala la confianza en su información y, por ende, animan a los usuarios a dotarlas de sentido y utilizarlas de maneras determinadas (Johns, 1998). No todas las formas virtuales de información tienen los mismos presupuestos culturales que las apoyen.

La ecuación que hace de Internet la causa de la desaparición del libro no es tan directa como la pintan las predicciones revolucionarias. En el futuro, es posible que los sistemas electrónicos de distribución de la información sean una amenaza para la economía de las librerías y editoriales convencionales. Prueba de esta incertidumbre, posiblemente, sea el apremio con el que la industria editorial se viene apoyando cada vez más en el mundo virtual. Las manifestaciones materiales de la información también están a merced del cambio y es posible que haya consecuencias en las circunstancias espaciales, temporales y económicas de su distribución. Sin embargo, si todo esto sucede, será por mucho más que por un cambio en la lógica de distribución de la información y tendrá que ver en gran medida con una transformación en la experiencia cotidiana de adquirir, tener e interpretar la información. Puede que los creyentes de las

predicciones compulsivas del futuro que ilustran sociedades radicalmente diferentes, juzguen a quienes emplean las tecnologías cotidiana y ordinariamente como poco imaginativos, inconscientes de lo que se avecina. En 1978, Hiltz y Turoff predijeron que “*para mediados de los 90, [las teleconferencias] serán tan utilizadas como el teléfono hoy*” (1993, pág. xxv). Durante esa década, reflexionaron acerca de su optimismo aún no satisfecho, y ofrecieron una explicación: habían soslayado la importancia de la “inercia social” (1993, pág. xxix). Con esto, retuvieron la capacidad de la tecnología para producir “revolución”, dilatando su posibilidad un poco más hacia el futuro. El trabajo de estas páginas trata precisamente de lo que estos dos autores han llamado *inercia social*: las prácticas a través de las cuales la tecnología se emplea y se entiende en contextos cotidianos. *Esas experiencias tendrán que cambiar si es que las radicales predicciones del futuro se hacen realidad.*

Nuestro argumento sugiere que el agente de cambio no es la tecnología en sí misma, sino los usos y la construcción de sentido alrededor de ella. Este es el punto que Grint y Woolgar (1997) han rescatado en la cita que hay al comienzo de esta introducción: existe un espacio de estudio sobre las prácticas cotidianas en torno a Internet, como medio para cuestionar las asunciones inherentes a las predicciones de futuros radicalmente diferentes. La etnografía es una metodología ideal para iniciar esta clase de estudios, en la medida en que puede servir para explorar las complejas interrelaciones existentes entre las aserciones que se vaticinan sobre las nuevas tecnologías en diferentes contextos: en el hogar, en los espacios de trabajo, en los medios de comunicación masiva, y en las revistas y publicaciones académicas. Una etnografía de Internet puede observar con detalle las formas en que se experimenta el uso de una tecnología. En su forma básica, la etnografía consiste en que un investigador se sumerja en el mundo que estudia por un tiempo determinado y tome en cuenta las relaciones, actividades y significaciones que se forjan entre quienes participan en los procesos sociales de ese mundo. El objetivo es hacer explícitas ciertas formas de construir sentido de las personas, que suelen ser tácitas o que se dan por supuestas. El etnógrafo habita en una suerte de mundo intermedio, siendo simultáneamente un extraño y un nativo. Ha de acercarse suficientemente a la cultura que estudia como para entender cómo funciona, sin dejar de mantener la distancia necesaria para dar cuenta de ella. En este libro exploraremos las formas a través de las cuales la perspectiva etnográfica puede adaptarse para la comprensión sobre cómo se constituye Internet a través de su uso. Esta metodología nos permite centrarnos en lo que Knorr-Cetina (1983) llaman “el carácter ocasionado, localmente situado” del uso de Internet. Nuestro objetivo, por tanto, será estudiar cómo se negocia el estatus de la Red en el contexto en que se emplea.

Problemas prefigurados

Para los etnógrafos resulta siempre de utilidad considerar y tratar de articular las asunciones con las cuales llegan al campo. La creciente familiaridad con el entorno puede, o bien reforzar los problemas prefigurados (Hammersley y Atkinson, 1995, pág. 24), o bien provocar su total refutación y rechazo. Examinar constantemente las asunciones de partida es, precisamente, una forma de aprender acerca del contexto de investigación de modo relevante para los debates teóricos. La etnografía que trazaremos aquí toma como punto de partida los antecedentes de las predicciones revolucionarias acerca del impacto de Internet que hemos mencionado más arriba con abierto escepticismo. Una actitud que, por cierto, ha venido formándose gracias a las problematizaciones de otros analistas de Internet o del llamado *cibespacio*. Kitchin (1998), por ejemplo, resume una serie de efectos del ciberespacio en tres categorías: cambios en el rol del tiempo y el espacio; cambios en las comunicaciones y en el rol de los medios de comunicación social; y un cuestionamiento de los dualismos como real/virtual, verdad/ficción, auténtico/fabricado, tecnología/naturaleza, representación/realidad. Estas predicciones han sido elaboradas como respuesta a debates más amplios en la teoría social que se centra en el significado de los cambios técnicos y sociales más recientes. El estudio breve y selectivo que veremos en estas páginas, debería servir para rastrear el territorio intelectual habitado por Internet, aunque no haga justicia a la complejidad de los debates. La teorización sobre Internet ocurre en un plano de desacuerdos acerca de los modos más adecuados para caracterizar formas actuales de organización social. Intervenir en estas disyuntivas está fuera del alcance de este libro, que constituye un texto etnográfico y que, por ende, simpatiza enteramente con los micro-niveles de análisis y no con los macro-niveles de estas discusiones. Trabajos como el que se reflejará a continuación, se conforman entendiendo el presente sin diseccionar sus parámetros de cambio social. Los debates sobre la periodización se emplean más bien como proveedores de declaraciones hechas sobre las implicaciones de Internet y sus precursores, así como para indicar caminos para interpretarlas.

La caracterización dominante distingue entre condiciones premodernas o tradicionales, modernas y posmodernas de organización social. Para algunos, las nuevas tecnologías de las comunicaciones son consecuencia lógica de las preocupaciones de la sociedad moderna acerca de la racionalidad y el control. Para otros, las nuevas tecnologías comunicacionales se diferencian por el énfasis que ponen en la incertidumbre, con lo cual se convierten en las manifestaciones de modos posmodernos de (des)organización, caracterizados por la fragmentación de conceptos tales como ciencia, religión, cultura, sociedad y el Sí mismo (*Self*). Finalmente, para algunos, las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación son agentes de cambio social, tan radicales que merecen un largo período de tiempo para terminar de adquirir forma: la sociedad de la información. Thrift (1996b) ha descrito el “virus del pensamiento acerca de la nueva era”,

como una enfermedad cuyo síntoma principal es concebir los desarrollos tecnológicos como algo revolucionario, sin atender en modo alguno a la historia que precede a esa clase de afirmaciones. Webster (1995) también se ha mostrado escéptico ante argumentos que afirman que el rol de la información en la sociedad exige una periodización distinta. Basándose en su estudio sobre definiciones tecnológicas, económicas, ocupacionales, espaciales y culturales de la era de la información, este autor concluye que ninguna es suficiente para constituir una discontinuidad radical. Según Webster (1995), quienes creen en esta ruptura radical –entre los cuales están Daniel Bell, Mark Poster y Manuel Castells– comparten cierta confianza implícita en las capacidades de la tecnología para inducir el cambio social. Así, este autor deja claro que simpatiza mucho más con los teóricos modernos, que creen en la continuidad y en la organización social.

Y es que los teóricos modernos proporcionan un marco específico para comprender el desarrollo de las tecnologías de la comunicación. La modernidad, para resumirlo crudamente, se caracteriza por su énfasis en la racionalidad y el control, por la organización a través de mecanismos de vigilancia y por su hincapié en el Estado-nación como medio para controlar la vida. La modernidad también se caracteriza por conceder importancia al conocimiento experto, como la ciencia, y por tener sus propias tecnologías clave: el reloj, el calendario, el mapa, los ordenadores. Para Giddens (1990), el reloj y el calendario contribuyeron a la formación de las dimensiones vacías del tiempo y del espacio. Su planteamiento es que con la universalización del concepto del tiempo se hace posible la coordinación a pesar de las distancias. A la separación entre tiempo y espacio, junto a la consecuente transformación de factores de ordenamiento social, se refiere como “distanciamiento entre tiempo y espacio”: un proceso desencadenado por dispositivos disyuntivos tales como los sistemas de intercambio y conocimientos que no dependen de sus condiciones temporales o espaciales de producción. Desde esta lógica, las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones son extensiones de un programa, ya existente, que tiene como objetivo lograr un mayor control por medio de un mayor conocimiento y organización a través del tiempo y el espacio. Las nuevas tecnologías, además de formar parte de una ya acentuada tendencia a la abstracción, son prolongaciones de la capacidad de organización y producción de conocimientos, rasgos heredados de la modernidad. Aunque investigadores como Giddens (1990; 1991) y Thompson (1995) no se han dedicado explícitamente a reflexionar sobre Internet, proponen un marco general que relaciona interacciones mediadas, organizaciones sociales y tiempo-espacio, que resulta tremendamente tentador. Existen estudios históricos que sugieren que los desarrollos tecnológicos pueden tener implicaciones culturales determinantes en la experiencia del espacio y el tiempo (Kern, 1983). En vez de constituir una amenaza para las relaciones sociales, podría decirse que Internet aumenta sus posibilidades de reestructuración en términos tiempo-espaciales, a pesar de operar como extensión de las preocupaciones modernas por el control social. De ahí que sería

interesante producir estudios acerca de los usos cotidianos de Internet y las relaciones espacio-temporales que se tejen con su uso.

Los teóricos posmodernos sostienen que los fundamentos de la modernidad están en una crisis cada vez más profunda, que las bases para organizar la vida social están sufriendo cambios radicales. La fragmentación de conceptos modernos como en *Sí mismo*, la sociedad y la cultura, acompaña la pérdida de fe en los grandes relatos de la ciencia y la religión (Lyotard, 1984). Las relaciones sociales en el tiempo y el espacio también son objeto de análisis en el pensamiento posmoderno pero, en este caso, lo que resulta de su progresiva comprensión es la fragmentación y no la potencial racionalización ni el control social (Harvey, 1989). Para el pensamiento posmoderno, las nuevas tecnologías de la comunicación son parte de un proceso en el que la duda pesa sobre la autenticidad, la representación y la realidad, el *Sí mismo* unitario y la distinción entre este y la sociedad que lo rodea. Poster (1990; 1995), por ejemplo, identifica la provisión de nuevas condiciones para la conformación de una subjetividad dispersa y descentrada en los nuevos medios de comunicación masiva. Este autor también identifica la borrosidad de los límites entre humano y máquina, y entre realidad y virtualidad, como fenómenos posmodernos. La postmodernidad parece haber encontrado en Internet su objeto, un mundo en el que “todo vale”, donde las personas y las máquinas, la verdad y la ficción, el *Sí mismo* y el otro se diluyen en un gran océano sin barreras ni distinciones. Algunos postulan que el ciberespacio señala el fin de la modernidad (Nguyen y Alexander, 1996) y abre el contexto posmoderno por excelencia para jugar con el *Sí mismo* (Turkle, 1996). Esto introduciría en el análisis del uso cotidiano de Internet una serie de cuestiones relativas a los modos de construcción de la autenticidad, de la identidad, y de cómo estas son gestionadas. También nos ayudaría a reflexionar sobre cómo se experimentan y administran las barreras entre lo real y lo virtual, si es que queda algo en pie de lo que alguna vez fue considerado “lo real” (Baudrillard, 1983).

Webster (1995), por su lado, aboga por una teoría social que haga las veces de antídoto para la visión simplista sobre el impacto que tienen las nuevas tecnologías, principalmente provenientes de posturas deterministas que les adjudican efectos sociales ya establecidos. Webster cree que la teoría social representa un camino para enriquecer la reflexión sobre las complejidades presentes en las relaciones entre tecnología y sociedad. Aunque defiende ese uso, reconoce que el determinismo tecnológico está presente en gran parte de los teóricos que ha revisado (1995, pág. 215): los mismos teóricos que asumen que los desarrollos tecnológicos “soportan”, “facilitan” o “promueven” el desarrollo social en determinadas direcciones, vacilan a la hora de afirmar que la tecnología cause desarrollos sociales directamente. Así, nos encontramos frente a una serie de problemas ocultos pero cruciales que surgen del desafío a las versiones deterministas, rescatado a través de la sociología de la ciencia y de la tecnología. Para Grint y Woolgar (1997), el impacto de las tecnologías no obedece a sus cualidades intrínsecas, sino que es resultado de series contingentes de procesos sociales.

Las llamadas cualidades inherentes de la tecnología se construyen y adquieren su forma a través de procesos tales como la negociación acerca de la naturaleza de los usuarios. El impacto de la tecnología depende de que los usuarios aprendan a emplearla de cierta manera, lo cual sería contingente con el desarrollo de relaciones sociales entre los diseñadores y los usuarios a través (y alrededor de) la máquina. En tanto que algo contingente, tal desarrollo sería también indeterminado: en principio, la comprensión que desarrollen los usuarios de la tecnología es libre y puede ser muy distinta de la de los diseñadores. Quizás la síntesis de este argumento se encuentre en la metáfora de “la tecnología como texto” (Woolgar, 1991a; Grint y Woolgar, 1997), que desarrollaremos con mayor profundidad en el capítulo II. Nos conformaremos por ahora con sugerir que sería valioso mantener cierto escepticismo frente a la idea de que la tecnología tiene cualidades inherentes y, en relación con el estudio etnográfico de Internet, cuidarnos especialmente de aquellas cualidades que terminan por asumir que esta *posee* cierta capacidad de transformación social. A partir de ese sano escepticismo, lograremos orientarnos a examinar los usos cotidianos de Internet y prestaremos especial atención a la comprensión que los usuarios tienen sobre sus verdaderas utilidades.

Hacia una perspectiva etnográfica de Internet

Sería analíticamente contradictorio, como punto de partida, tomar por supuestos algunos rasgos de la tecnología para decir que “así son las cosas”. Nuestras creencias acerca de Internet y sus propiedades pueden someterse a investigación del mismo modo en que se cuestionan las ideas de los Azende sobre la brujería (Evans-Pritchard, 1937) o, en Inglaterra las convicciones sobre la herencia (Strathern, 1992), en Estados Unidos las suposiciones sobre el sistema inmunológico (Martin, 1994) o cualquier otro tópico etnográfico. Nuestras creencias acerca de Internet pueden tener consecuencias importantes sobre la relación individual que tengamos con la tecnología y sobre las relaciones sociales que construyamos a través de ella. La etnografía, en este orden de cosas, puede servir para alcanzar un sentido enriquecido de los significados que va adquiriendo la tecnología en las culturas que la alojan o que se conforman gracias a ella. Así, nuestro trabajo se inicia dialogando con las proyecciones teóricas acerca del significado de Internet, utilizándolas para resolver los problemas que plantearía una etnografía del uso de Internet. Algunas de las preguntas concretas que pretendemos explorar, a partir de nuestra revisión teórica, son:

- ¿Cómo los usuarios llegan a comprender las capacidades y posibilidades de Internet? ¿Qué implicaciones tiene su uso? ¿Qué interpretan de ella en tanto medio de comunicación y a quién perciben como audiencia?

- ¿De qué modo afecta Internet a la organización de las relaciones sociales en el tiempo y el espacio? ¿Es distinta esa organización a la de “la vida real”? Y si la respuesta es afirmativa, ¿cómo los usuarios reconcilian lo virtual y lo real?
- ¿Cuáles son las consecuencias de Internet sobre los sentidos de autenticidad y autoría? ¿Cómo se desempeñan y experimentan las identidades, y cómo se juzga la autenticidad?
- ¿Es “lo virtual” experimentado como algo radicalmente diferente y separado de “lo real”? ¿Hay una frontera divisoria entre la vida *online* y *offline*?

Me lancé a explorar estas cuestiones a través de un estudio etnográfico sobre un caso particular en el que el uso de Internet resultó central. Tales interrogantes han motivado la producción etnográfica y orientado la discusión de sus hallazgos.

Pasando a presentar y describir someramente el argumento central de este trabajo, tenemos que el libro se divide en dos bloques: los capítulos II y III desarrollan un preámbulo metodológico y el argumento a favor de una perspectiva etnográfica distintiva para abordar el estudio de Internet, lo cual, en el capítulo IV, se traduce en la descripción del diseño y la conducción de la etnografía basada en una serie de fundamentos analíticos. Los capítulos V, VI y VII brindan el cuerpo central de la etnografía como tal, donde se ponen en juego las preguntas realizadas más arriba.

Dado que los problemas prefigurados dan algunas guías acerca de qué estudiar, la cuestión pasa a ser en dónde realizar el estudio. Sabemos que el objeto de estudio es Internet, pero encontrar un lugar adecuado a nuestros propósitos no es nada fácil. Tal es el problema del capítulo II, y nuestro argumento es que existen dos maneras diferentes de ver Internet, cada una con ventajas analíticas particulares e ideas propias acerca de lo que sería un sitio adecuado. La primera sostiene que Internet representa un lugar donde se gesta una cultura: el ciberespacio. Los estudios pioneros sobre *comunicación mediada por ordenador* (originalmente *CMC: Computer-Mediated Communications* o CMO), realizados con un fuerte acento experimental, concluían que este medio empobrecía la comunicación. Según estos estudios, cuando las personas ven limitada su capacidad de expresión a comunicaciones textuales, y cuando la transmisión de códigos sociales vitales para la comunicación se restringe, se generan agresiones y malentendidos. Recordemos también que las posibilidades de un uso amplio de las comunicaciones mediadas por ordenador o CMO, basadas en textos, en aquella época, estaban limitadas por la poca amplitud de banda con que se contaba. En la medida que los precursores de Internet fueron ganando fama fuera de los círculos experimentales, esa imagen fue desplazada. Rheingold (1993) se destacó entre otros por sostener que las CMO eran capaces de proveer formas de interacción muy ricas, así como de proporcionar el espacio idóneo para la conformación de comunidades. Estu-

dios más sistemáticos se basaron en la metodología etnográfica para establecer las CMO como espacios donde se mantienen interacciones relevantes, que pueden ser entendidas como constitutivas de una cultura en sí misma. Tales estudios sobre espacios *online* contribuyeron ampliamente con el establecimiento de la imagen de Internet como cultura, en la que se pueden estudiar los usos que las personas confieren a la tecnología. Desde estos enfoques el ciberespacio es un lugar plausible para realizar el trabajo de campo.

La segunda perspectiva, introducida en el capítulo II, define Internet como un *artefacto cultural* (Woolgar, 1996), un producto de la cultura, en fin: una tecnología que ha sido generada por personas concretas, con objetivos y prioridades contextualmente situados y definidos y, también, conformada por los modos en que ha sido comercializada, enseñada y utilizada. Hablar de Internet como artefacto cultural implica asumir que nuestra realidad actual pudo haber sido otra, pues las definiciones tanto de lo que es como de lo que hace, son resultado de comprensiones culturales que pudieron ser diferentes. Vemos que la etnografía ha dotado a esta postura de algunas claves si tomamos en cuenta investigaciones en el área de la sociología de la ciencia y la tecnología, y en la sociología de los medios, en los que se ha sostenido que tanto la tecnología como los medios poseen flexibilidad interpretativa dado que las ideas que provienen de su uso práctico se desarrollan siempre a partir de un contexto determinado. Así, los contextos locales de interpretación y uso conformarían el campo de estudio etnográfico. Hasta la fecha los estudios de Internet se han centrado en su estatus en tanto cultura, omitiendo su posibilidad de comprensión como artefacto cultural. Las dificultades metodológicas que comportaría una combinación de ambas perspectivas devienen de traducir una aproximación tradicionalmente aplicada en contextos específicos socialmente delimitados, a una tecnología de las comunicaciones que parece disgregar la noción de "límites". Por lo general, los etnógrafos se han lanzado a estudiar, bien contextos *online*, o bien *offline*. Para dar cuenta de Internet en ambas dimensiones: como cultura y como artefacto cultural es necesario repensar la relación entre espacio y etnografía.

La discusión metodológica cierra el capítulo II sienta las bases para el III, donde se comentan los desarrollos más recientes sobre la relación entre la experiencia del etnógrafo y la etnografía como producto escrito, sobre la forma reflexiva del proyecto etnográfico, y sobre la construcción de su objeto de estudio, estableciendo algunas claves valiosas para encontrar formas creativas de apropiarse de esta metodología para el análisis de Internet. Las interacciones cara a cara, así como las retóricas sobre viajar a sitios remotos, han sido determinantes para dar autenticidad a las descripciones etnográficas. Es cierto que un medio limitado como las CMO podría hacer tambalear algunas asunciones centrales de la etnografía, tales como que el conocimiento se ha de evaluar a través de la experiencia y la interacción; pero el cuadro cambia de algún modo si simplemente reconocemos que el etnógrafo puede construirse a sí mismo como un actor que necesita tener experiencias similares a las de sus informantes, indistintamente de

cuán mediadas estén tales experiencias. Realizar una investigación etnográfica a través de la CMO abre la posibilidad de enriquecer las reflexiones acerca de lo que significa ser parte de Internet. También se gana simetría en la exploración, pues el investigador emplea los mismos medios que sus informantes. Los desarrollos en etnografías móviles y multi-situadas también nos dan algunas guías para explorar la constitución de objetos etnográficos que atraviesan espacios geográficos junto a sus informantes. Tales desarrollos permiten pensar en la etnografía como modo de conocer a través de la experiencia sin pretender producir un estudio que abarque la totalidad de una cultura determinada. Con ello se abren, simultáneamente, las posibilidades de repensar la conformación de un objeto etnográfico y reformular las bases del compromiso de esta metodología con el campo y la práctica. El capítulo termina proponiendo algunos principios para llevar a cabo una etnografía virtual, es decir, una etnografía sobre Internet y construida en Internet que puede ser parcialmente concebida como una respuesta adaptativa y plenamente comprometida con las relaciones y conexiones, y no tanto con la locación, a la hora de definir su objeto.

Así pues, la primera parte del libro, allana el terreno para una particular aproximación etnográfica que no es igual a la de la vida “real” pero se le parece mucho: la etnografía virtual. En los capítulos IV, V y VI se ponen en práctica las propuestas metodológicas detalladas al principio del trabajo. El caso de estudio elegido para explorar Internet como cultura y como objeto cultural es un evento mediático: el caso de Louise Woodward y el juicio al que fue sometida, en un corte de Boston, por el asesinato de un niño bajo su cuidado. Este hecho recibió una gran atención mediática y estimuló una gran producción de actividades en Internet. Quienes apoyaban a Louise y vieron el juicio produjeron sus propias páginas web para pedir su liberación y hacer campaña en su favor. Como resultado del juicio, los usuarios de Internet podían leer la sentencia, registrar su apoyo, hacer *lobby* alrededor del juez y revisar la evidencia. Reportajes, vídeos y archivos de sonido: estaba todo disponible *online*. A través de Internet, las personas podían leer los resultados de un examen poligráfico o escuchar el llanto de Louise en el momento del veredicto de culpabilidad. En grupos de discusión se debatieron ardientemente los aciertos y los fallos del caso y las personas se posicionaban a favor o en contra de la acusada empleando una gran variedad de recursos para tratar de convencer a los demás. Del caso se generó un material tan rico como variado para la etnografía; al punto que se puede decir que su cobertura mediática abre una nueva dimensión para esta metodología. El papel que jugó Internet alrededor de esta situación recibió la atención de los medios de comunicación, especialmente cuando el juez anunció su decisión de dar su veredicto a través de un sitio de Internet, lo cual ofrece la interesante posibilidad de observar el estatus de la Red para ese entonces. El capítulo IV presenta el escenario para desarrollar una etnografía del caso de Louise Woodward en Internet. Una etnografía sustentada por un lado en la emergencia de una serie de actividades en el ciberespacio y, por el otro, en el compromiso de asumieron los productores de

tales actividades tanto en sus respectivos grupos de noticias como en sus sitios web.

Los capítulos V, VI y VII contienen el grueso del estudio, donde se intenta resolver las dificultades que devienen de los problemas prefigurados anteriormente discutidos. El V comienza con la cuestión de la capacidad de Internet para reestructurar relaciones sociales en el tiempo y el espacio. La discusión sobre la interpretación que tienen de la tecnología los diseñadores de páginas web y los colaboradores de grupos de noticias dará pie para la exploración de las relaciones temporales y espaciales que emergieron durante nuestro caso de estudio. Los usuarios de Internet dan sentido a sus prácticas a través de una comprensión compartida, que surge tanto de la producción de una página web como del uso de un grupo de noticias, y que constituyen nada menos que formas de acción social. En ello hay una comprensión compleja de la relación entre tecnología en Internet y las relaciones sociales en el tiempo y el espacio. Los autores de páginas web, por su parte, dan sentido a sus diseños basándose principalmente en su interpretación de las visitas que reciben; visitas que funcionan como forma de reconocimiento. Se preocupan por producir páginas que duren en el tiempo y que estén bien enlazadas para maximizar su número de visitantes. Los grupos de noticias, por último, son espacios sociales altamente diferenciados sostenidos por colaboraciones de usuarios en forma de notas y mensajes temporal y situacionalmente relevantes para el grupo. Más que trascender el tiempo y el espacio, Internet puede ser representada como una instancia de múltiples órdenes espaciales y temporales que cruzan una y otra vez la frontera entre lo *online* y lo *offline*.

En el capítulo VI exploraremos el “problema de la autenticidad”, comúnmente asociado a Internet. Con frecuencia, la comunicación mediada representa un problema en la medida en que no es posible determinar la fiabilidad de las afirmaciones ni la identidad de sus autores. Si bien el uso de Internet para juegos de identidad ha sido extensamente estudiado, este capítulo explora en primer lugar hasta qué punto el problema de la autenticidad es experimentado como tal por los usuarios de Internet y, en segundo, las estrategias que emplean para manejarlo. La autenticidad se construye como un desempeño discursivo que organiza las declaraciones de manera que procuren tal percepción. Y las discusiones en los grupos de noticias presentan un terreno particularmente tentador para evaluar este proceso, pues es de lo más normal que un mensaje rete a los anteriores. Las bases para tales desafíos pueden ser variadas dependiendo de los grupos pero, en cualquier caso, serán escasas las discusiones que giren directamente alrededor de la cuestión de la autenticidad entre los grupos aquí estudiados. Esto nos hace pensar que la autenticidad de la identidad se mantiene ampliamente incuestionada, salvo que afecte directamente el tópico de discusión. También las páginas web pueden ser entendidas como gestiones orientadas a la promoción de la autenticidad y, en ese sentido, se identificaron dos estrategias diferenciadas: un modo etnográfico en el cual el autor construye una identidad para dar a entender que su conocimiento está basado en la experiencia; y un modo científico en el cual la

identidad del autor desaparece para presentar el contenido de la página como un conocimiento objetivo. Las personas que utilizaron Internet para compartir puntos de vista sobre el caso de Louise Woodward, lejos de trivializar, se mostraron con frecuencia comprometidas y preocupadas por sustentar la autenticidad de sus posicionamientos, asiéndose para ello a una gran variedad de recursos.

El capítulo VII revisa las implicaciones de la etnografía para la comprensión de Internet. Llegado ese punto el caso de Louise Woodward ha sentado las bases para considerar su flexibilidad interpretativa y la actividad *online* como un medio que facilita la comprensión sobre esta tecnología. Por otro lado, podemos ver que existen formas aceptadas, estables y extensamente compartidas de uso de la Red, tal como demuestran los espacios sociales colaborativos que prestan los grupos de noticias. Si bien es posible que Internet muestre un bajo nivel de flexibilidad interpretativa entre sus usuarios en espacios particulares, la diversidad de grupos de noticias sugiere altas cuotas de libertad para que sus internautas den distintas interpretaciones a la tecnología. Los grupos de noticias son localmente estables, pero también muy diversos. La percepción de las páginas web como territorios individuales alienta a los diseñadores a experimentar con la tecnología y permitir la creación de una gran diversidad de páginas. Como parte del proceso, no obstante, los productores de páginas web monitorizan reflexivamente el desempeño de sus trabajos, comparan sus productos con otros y, así, tiende a estabilizarse la *World Wide Web* alrededor de una serie de usos relativamente compartidos. Las páginas web, a la vez que son potencialmente diversas, tienden a estabilizarse localmente a través de la consideración de las interpretaciones de otros. Comúnmente contrastamos nuestras interpretaciones y usos de Internet con los de los demás. De este modo, la Red se constituye en una instancia de desempeño general donde usuarios y usuarias vamos construyendo formas comunes y determinadas de actuar, haciendo las veces de estabilizadores de usos de Internet. Las relaciones sociales que se forman en Internet también tienden a estabilizar la tecnología, así como a fomentar la comprensión común de sus formas específicas de ser y funcionar. Si bien la Red ha sido presentada como una tecnología trascendental en sí misma, capaz de superar dualismos como Sí mismo/otro, real/virtual, naturaleza/cultura y verdad/ficción, lo cierto es que tiene una relación mucho más compleja con estas distinciones. Como afirma Robins: “tenemos que desmitificar la cultura virtual si queremos acceder a las implicaciones más serias que ella tiene sobre nuestras vidas personales y colectivas” (1995, pág. 153). Los usos cotidianos de Internet no sólo son mucho más interesantes, matizados, diferenciados, o en ocasiones aburridos de lo que los futurólogos quisieran hacernos creer, sino que además prometen nuevos terrenos de investigación en el futuro. En la sección final de este capítulo se exploran algunas omisiones en esta etnografía, y se proponen nuevos caminos de estudio en el futuro.

En cierto nivel este es un libro sobre metodología: su objetivo es desarrollar una perspectiva de estudio de las interacciones mediadas y mostrar a través de un ejemplo concreto los procedimientos, problemas y beneficios que implica tal

perspectiva. Sin embargo, no puede decirse que sea un manual o una guía de “hágalo usted mismo”. Espero que este trabajo contenga ideas provocativas y útiles para cualquiera que desee comenzar una etnografía sobre un campo de interacciones mediadas; que deje ver las intrigantes posibilidades que trae esta metodología para el estudio de Internet.

Parte de mi argumento es que la etnografía se fortalece, precisamente, por su falta de recetas. Desde su origen, los etnógrafos se han resistido a producir guías que prescriban su aplicación pues, a fin de cuentas, la etnografía es un artefacto y no un protocolo que puede dissociarse de su espacio de aplicación ni de la persona que lo desarrolla (Rachel, 1996). La metodología de una etnografía es inseparable de los contextos donde se desarrolla y por eso la consideramos desde una perspectiva adaptativa que reflexiona precisamente alrededor del método. La postura etnográfica descrita en este libro trata de hacer justicia a la riqueza y complejidad de Internet, a la vez que aboga por la experimentación dentro de un género que responde a situaciones enteramente novedosas.

Si bien éste no es exactamente un texto sobre metodología ni un manual, tampoco es una introducción al uso de Internet o un manual técnico para usuarios de Internet. Tanto en esta introducción como en el resto del trabajo, he asumido ampliamente que quienes lean este libro estarán familiarizados con nociones tales como “grupos de noticias”, “página web”, “motores de búsqueda”, etc. En otras palabras, he partido de la presuposición de que Internet es un objeto de uso corriente para lectores y lectoras. De hecho, no se han incluido descripciones técnicas detalladas o instrucciones en el cuerpo del escrito para no aburrir a aquellos que conocen el área y no alejarnos de nuestros principales argumentos. Espero, en cualquier caso, procurar nuevas preguntas, intrigar a aquellos que se sienten extraños y desorientados con respecto al mundo de Internet. He preparado un glosario técnico al final del libro; sus descripciones, aunque insuficientes en tanto instrucciones de uso, pueden al menos explicar los tipos de interacción que discutiremos. Por último, confío en que las lectoras y lectores encuentren inspiración para explorar los usos que les resulten novedosos de Internet y que traten de hacerlo con un espíritu etnográfico.