



Humanidades digitales, diálogo de saberes y prácticas colaborativas en red

Cátedra UNESCO de comunicación



IV. EPISTEMOLOGÍA, METODOLOGÍAS Y TEORÍAS

Retos de la investigación académica para la interpretación de la comunicación en redes virtuales

Ysabel Briceño

Doctora en Ciencias Humanas. Magíster en Ciencias Políticas. Comunicadora social.
Docente e investigadora de la Universidad Autónoma de Bucaramanga.
ybriceno@unab.edu.co

Resumen

El camino para comprender los escenarios comunicativos en entornos digitales aún se encuentra en proceso de maduración. Los retos de la investigación de la comunicación en un panorama emergente y alejado de la lógica de los medios masivos apuntan a un replanteamiento no solo conceptual, sino, también, procedimental en el acceso y tratamiento del dato social como insumo básico de dicha actividad académica. En esta ponencia se realizará un paneo sobre el estado de la cuestión, al centrar la reflexión en los posibles protocolos de investigación y nuevos aportes para construir nociones como la opinión pública en contextos soportados en las redes sociales virtuales, principalmente Twitter.

Palabras clave: *investigación de la comunicación, entorno virtual, modo emergente, Twitter.*

Introducción

La comprensión de la realidad comunicativa en el siglo XX, desde sus diversas perspectivas y escuelas, estuvo signada por la lógica *massmediática* fortalecida con la presencia de la prensa, la radio y la televisión como ejes productores de la información pública. Tal lógica fue moldeada por una condición tecnológica común entre los diversos mecanismos de comunicación: una producción centralizada de la información, con una circulación en serie, de contenidos.

Alrededor de este contexto, en la segunda mitad del siglo XX se experimentan formas de organización de recursos humanos y tecnológicos destinados a la función de producir y distribuir información, lo que Martín Serrano (1989) calificó como el *sistema de comunicación pública*, caracterizado por prácticas mediadas por aparatos e instituciones, impulsores del despliegue masivo de mensajes.

Podemos asentir, desde un *enfoque sociotécnico*, que el lente de la investigación en comunicación, prolífica desde mediados del siglo XX, enfoca los “medios masivos” como factores de incidencia en la interacción social, definiéndolos como punto de partida para las premisas epistémicas y procedimentales de esta área del conocimiento humanístico en un contexto técnico centralizado de la comunicación. En términos *kuhnianos*, estas premisas y procedimientos podrían implicar la llamada “ciencia normal” o paradigma compartido que durante la segunda mitad del siglo XX experimentó la investigación de la comunicación (Kuhn, 1971).

Dada la emergencia de una lógica de interacción distribuida, con la aparición de Internet, el modelo de comunicación centralizada entra en un proceso de transición, experimentándose condiciones históricamente distintas a la lógica soportada en el aparato impreso y audiovisual. Al proponerse un sistema distribuido de las dinámicas entre emisores y receptores, con innovaciones alrededor de plataformas digitales de comunicación, se presiona a nuevas formas de organización de la producción y circulación de la información, lo que en otras investigaciones hemos denominado modo emergente de la comunicación (Briceño, 2014).

Dado este contexto, la investigación académica de la comunicación enfrenta retos nuevos, toda vez que la interacción social, como objeto de estudio, se encuentra removido por una histórica condición socio-técnica, lo cual, a su vez, estimula formas de replanteamiento procedimental, organizativo, teórico y metodológico para comprender la comunicación.

Sobre los cambios en la comunicación pública

Podemos entender que el *sistema de comunicación pública* se fortaleció en el siglo XX según contextos tecnológicos, económicos y políticos, en los que les correspondió un lugar a los medios y sus aparatos productivos, reflejando así el entramado de relaciones del que dispuso la *sociedad de masas*. Este proceso definió perspectivas de estudios de la comunicación centradas en medir o interpretar componentes de carácter simbólico, lingüístico, de mediaciones culturales y de efectos de los medios en el público, de acuerdo a una condición vertical de emisión, envío y recepción del mensaje.

Este modo de organización de la comunicación, que se consolidó y se mantuvo estable durante el siglo XX, se apoyó en instituciones mediadoras (privadas y del Estado) que centralizaron la función de producción y distribución de la información. Tal condición estuvo incidida por la oferta técnica ofrecida durante el siglo XX, signada, a su vez, por nodos centralizados y tecnologías de difícil alcance que requerían una organización compleja para sostener la comunicación pública. En este sentido, estamos asumiendo lo que Castells (2004) llamó la “superioridad histórica de las organizaciones jerárquicas y verticales”, que,

como forma de red de la organización social, se experimentó en el siglo XX y que tuvo límites materiales vinculados fundamentalmente a las tecnologías disponibles.

Pero un escenario emergente en la comunicación electrónica, a finales del siglo XX, empezó a presionar nuevas formas históricas de definir la comunicación pública en tanto que propuso un sistema distribuido de la producción y circulación de la información, con la aparición, desarrollo y uso de innovaciones tecnológicas, alrededor de Internet.

Este entorno demanda formas emergentes de interpretación afiliadas al nuevo sistema de información, en la producción, transmisión y uso de recursos, en el que el clásico término de *sociedad masa* le abre paso a otras formas de producción, distribución y recepción de mensajes entre una convergencia de medios e instrumentos, cuyos contenidos pueden ser organizados en forma individual o colectiva, con una participación posible de retorno y retroalimentación en red. Nacen así nuevos términos: *autocomunicación de masas* (Castells, 2004); *transmedia storytelling* (Scolari, 2008); *personalización en masa* (De Moragas, 2012).

Los soportes digitales como vehículos, con tendencia creciente en su uso, conllevan la aparición de relatos contemporáneos que expresan un nuevo paradigma narrativo caracterizado por la participación en la producción en diversos niveles, dando lugar a un sistema de comunicación no lineal, con puntos de producción multiplicados, con un consumo de información que alimenta a su vez el ciclo de producción, sin rutas prefijadas y una velocidad que permite intercambio en tiempo real, con grandes capacidades para almacenar datos, en medio de un ambiente constante de innovaciones retroalimentadas entre productores y usuarios.

Tendencias y nuevos retos para la investigación académica

Algunas categorías del escenario emergente de la comunicación, asomadas por Castells (2004) podrían acercarnos a visualizar los nuevos retos para la investigación académica de la comunicación.

Para este autor, existen tres grandes diferencias que permiten hablar de un nuevo sistema de comunicación, basado en entornos digitales: *auto expansión de la capacidad de procesamiento*; *capacidad para recombinar los códigos*; y *flexibilidad en la distribución de la información* en distintos ámbitos por medio de redes interactivas (2004). Son éstas las características, permitidas por el entorno tecnológico, que movilizan los roles de participación en los procesos de comunicación colectiva, así como sus soportes y el acceso a los productos y servicios que se derivan.

Sobre la capacidad para recombinar los códigos

La capacidad de combinar los diferentes discursos y narrativas, enlazados por hipertextos¹, que a su vez pasan a generar nuevas salidas procesadas inmediatamente, es una condición que Castells reconoce como la base de la productividad económica, la creatividad cultural y el poder para la toma de decisiones políticas en este nuevo escenario de comunicación (2004, p.11). Este aspecto, asociado con el potencial creciente para la creación de contenidos, amplía considerablemente, según Castells, el ámbito de generación del

¹ Se conoce como hipertexto, aquél que se aborda desde la pantalla de un dispositivo electrónico, el cual permite conducir a otros objetos (textuales o multimedia) relacionados. Esta forma de construcción de narrativas ha sido abordada desde distintos enfoques para conocer sus alcances en el cambio ocurrido de las lecturas lineales a las no lineales, así como el estímulo a la edición colaborativa en la web.

conocimiento, permitiendo el aumento de conexiones entre diferentes campos y sus aplicaciones, al contar con una multiplicidad de fuentes y una retroalimentación en tiempo real o voluntario.

La recombinación de códigos “es un proceso sin fin de la producción de la información, la comunicación y retroalimentación” (Castells, 2004, p.10). Con esta afirmación, Castells vislumbra en su momento el impactante entramado de contenidos que se originaría en la web a partir del uso de las herramientas denominadas Web 2.0, cuyo concepto, centrado en el usuario, deviene en una forma distribuida de interactuar y colaborar, generando una gran diferencia con el rol estático que comprometía la primera versión de la web, un nuevo escenario que llega a ser calificado como la democratización de la semántica (La Fuente, 2007), con una estructura narrativa multimodal (Scolari, 2012).

El rápido crecimiento de las redes sociales soportadas en herramientas populares como Youtube, Facebook y Twitter han reflejado un camino poco previsto en la producción de contenido, alimentado por innovaciones técnicas e inesperadas formas de uso. Se trata de un escenario que aumenta la producción y el registro discursivo que se convierte en potencial insumo para comprender la dinámica social de los nuevos tiempos.

La aparición a gran escala del dato social en formato digital implica para los investigadores sociales, retos, no solamente técnicos, sino organizativos, y hasta de conducta² para explorar tal escenario emergente, a partir del reconocimiento de aplicaciones, desarrollos y logísticas operativas para la organización, preservación y análisis de nuevas formas discursivas, combinadas en la expresión textual, audiovisual y otros códigos digitales (por ejemplo, etiquetas temáticas, comentarios, respuestas, réplicas y signos emergentes como emoticones, animaciones, entre algunos).

La interpretación de estas dinámicas sólo podría tener un acercamiento sensato si los investigadores nos convertimos en usuarios de estos ambientes; sería poco exitoso comprender la comunicación en este escenario, desde una perspectiva distante, con la que se corra el riesgo de imaginarnos un mundo digital, desde una lectura externa.

Sobre la flexibilidad

La comunicación electrónica permite distribuir el poder de procesamiento de la información en varios ámbitos y aplicaciones (negocios, otros medios de comunicación, servicios públicos, actividades políticas, interacciones personales, educación, investigación científica), integrándose a todos los sitios y contextos del entorno humano. De manera que la comunicación digital fusiona en un mismo ambiente las diversas modalidades de interacción, las cuales pueden llegar a estar conectadas, reconfigurando la red, de acuerdo a las necesidades y aspiraciones de personas, proyectos e instituciones (Castells, 2004:12). Tal condición incide tanto en procesos formales de comunicación (por ejemplo, en ámbitos de interés profesional, investigación, educación), como también en ámbitos de entretenimiento (interacciones menos formales, narrativas personalizadas y asociadas con ambientes de distracción), impulsando así mecanismos de redes en un mismo entorno, tanto en lo cotidiano como en la organización del trabajo; en lo privado, y en lo colectivo; en lo local y en lo global.

² Algunos autores han asomado la definición de *cultura epistémica* para entender el sistema de valores interiorizados por las diversas áreas del conocimiento (Knorr, 1999; Cronin, 2003) y su relación con reacciones a los cambios sugeridos por las presiones a una conducta abierta en torno a una nueva visibilidad del proceso científico.

Con el uso de diversas herramientas digitales, el acceso y retribución en red, con sindicación y distribución del contenido, por parte de diversos usuarios, se genera una visibilidad en distintos niveles en la web, involucrando una variedad de actores y funciones discursivas potencialmente útiles para distintas comunidades de usuarios con diferentes proyectos de uso de la web.

Para Castells (1998), la comunicación en el mismo sistema, con características interactivas y selectivas, induce a la integración de todos los mensajes en un “modelo cognitivo común”. Un nuevo sistema de información se encuentra entonces, en gran parte, incidido por la tecnología, pero a su vez está siendo permanentemente transformado por las prácticas de usuarios, organizados o no, que estimulan la aparición de redes de comunidades de información y comunidades del conocimiento, partiendo de funciones integradas donde lo recreativo, lo intelectual, lo educativo y lo político convergen (Briceño, 2014).

En los escenarios digitales, este modelo constituye una compleja trayectoria cognitiva con una relación jerárquica distribuida y una transformación de la naturaleza de la conformación de la opinión pública, constructo muy apegado a la investigación de la comunicación y que se ha interpretado históricamente, como es natural, desde la lógica de una sociedad *massmediática*. Al detectar cambios en el sistema que la conforma, los nuevos factores involucrados ameritan una reinterpretación de la opinión pública, desde las posibilidades emergentes.

Los enfoques o percepciones son variados: utópicos, realistas-pesimistas o utilitarios (Hall, 1999), pero sin duda que las nuevas prácticas constituyen insumo para repensar la conformación de la esfera pública incidida por estos ambientes, en los que ciudadanos en red se conectan y expresan su participación en un debate considerado por algunos como *neohabermasiano*, desde el punto de vista de la comunicación democrática (Briceño *et al.*, 2009).

Calificada como esfera pública digital (Dahlgren, 2005) o esfera pública periférica (De la Fuente, 2010), la interpretación de estos escenarios se encuentra aún en permanente construcción. Una de las líneas gruesas de los estudios actuales en comunicación que ha sufrido visiblemente estas redefiniciones es el ámbito de estudio de los efectos de los procesos comunicativos sobre las audiencias. Por ejemplo, la llamada teoría de la *agenda setting* formulada por McCombs y Shaw en la década de los setenta, cuya génesis abordó la influencia de los medios en la priorización de temas que definen la opinión pública, está siendo actualmente sometida a un replanteamiento en sus niveles (Meraz, 2011; Groshek, 2013; y Skogerbø y Krumsvik, 2015).

Lingüísticamente, también se empiezan a abrir caminos. En la red social Twitter, la identificación discursiva de los *hashtags*³ permite detectar una dinámica de interacción virtual particular en temas que en muchas ocasiones pueden llegar a definir agendas de discusión en debates nacionales. Por la riqueza de su contenido, los *hashtags* han sido considerados unidades de semiótica compleja (Menna, 2012) que permiten una búsqueda temática en Twitter, marcada como un corpus de potencial expresión lingüística entre los miembros de una comunidad.

Por su lado, también emerge una nueva línea de investigación, denominada *sentiment analysis o minería de opiniones* cuyo esfuerzo se concentra en la comprensión de emociones a partir de patrones de textos, principalmente derivados de la dinámica establecida en redes sociales (Murphy *et al.*, 2011; Borondo *et al.*, 2012; Armony y Velásquez, 2015). Otras denominaciones, como minería de datos o minería de textos para el análisis social han emergido de esta tendencia.

3 En Twitter, los hashtags pueden considerarse etiquetas con palabras claves que encierran discursos específicos por tiempo determinado y que convocan a una comunidad alrededor de objetivos de interés colectivo.

Estos trabajos empiezan a centrar el interés en temas que han sido de histórica preocupación para los investigadores sociales, en contextos contemporáneos que siempre han sido de gran importancia para la definición de las teorías clásicas sobre la opinión pública: períodos electorales (Bouillot, *et al.*, 2012; Murphy *et al.*, 2012; Borondo *et al.*, 2012), momentos de crisis política (Segado-Boj *et al.*, 2015), revisión de expresiones de estereotipos a otras culturas (Armony y Velásquez, 2015).

Por su parte, apuntando a un esclarecimiento conceptual y metodológico en la discusión pública, algunos autores, como Vedel (2003) han determinado ejes de la democracia electrónica, o estadios que le dan sentido a los usos políticos en la Web, identificados como: información, deliberación y tomas de decisiones o movilización, lo que constituye un interés por determinar los diferentes impactos entre lo que surge como dinámica en la interacción virtual y los contextos sociopolíticos que la acompañan.

La comprensión de los cambios generados en la conformación de la opinión pública bajo la lógica de los entornos digitales hasta ahora ha tenido un camino que muestra más rutas por recorrer que definiciones acabadas. Los aportes generados desde diversas perspectivas deben ir integrándose hasta conformar líneas más gruesas de trabajo que permitan anclar las nuevas interpretaciones en marcos teóricos con una lectura integral de la comunicación digital.

Sobre la autoexpansión de la capacidad del procesamiento

Las tecnologías electrónicas digitales han generado un crecimiento inimaginado en la última década, en torno a la capacidad para almacenar y manejar ingentes volúmenes de datos, con altas velocidades, lo cual se ha revertido en un proceso de retroalimentación de las innovaciones para optimizar, cada vez más y de manera muy rápida, la capacidad de respuesta para manejar procesos complejos mediante la computación avanzada.

Esta condición genera escenarios personalizados de producción de datos y procesamiento de la información en forma de textos, imágenes, videos, no sólo desde el creciente uso de herramientas web, sino también desde otros sistemas de telecomunicaciones, como cámaras de vigilancia, sensores de salud y aparatos interconectados como electrodomésticos, automóviles, sumándose rápidamente esta tendencia al flujo creciente de datos.

El acceso al registro de estos datos, de manera distribuida y no centralizada, ha promovido también un espíritu de libre acceso a los resultados de las investigaciones que hagan uso de éstos, es decir, crear condiciones para la visibilidad de las fuentes primarias con las cuales se interpreta una realidad de interacción social en la web. Esta tendencia, llamada el *4to paradigma de la investigación* (Tansley, Stewart, Hey y Tolle, 2009) se basa en el acceso y el análisis de grandes cantidades de datos nuevos y existentes, en el que pueden intervenir varios grupos de investigadores distantes geográficamente, e incluso personas no especializadas, convocadas para catalogar y clasificar los datos en diversas áreas.

La disponibilidad a compartir el dato organizado, extraído de la misma web, iniciaría un nuevo ciclo de oportunidades de investigación, de visibilidad y de criterios de calidad o perfeccionamiento de las rutas de interpretación, que otrora hubieran sido impensables.

Pero una dificultad básica en las investigaciones sobre comunicación en las redes sociales es la fase de recolección de datos derivados de las fuentes de origen (como Twitter y Facebook) con mecanismos eficientes para tratar de manera ilimitada en el tiempo el número creciente de publicaciones de discursos en cuentas abiertas, además del reto que ha significado el tratamiento de estos datos en sus diversas expresiones y el establecimiento de relaciones semánticas derivadas de las interacciones. Esto ha

implicado una muy reciente búsqueda –pero de interés creciente- de rutas técnicas que han ido alimentando posibilidades para organizar plataformas de preservación y acopio de datos derivados de redes sociales para fines de interpretación social (Vilares, Alonso y Gómez-Rodríguez, 2013; Burnap, 2014). Se trata de desafíos técnicos y organizativos que apuntan cada vez más a experiencias para optimizar la interpretación de las dinámicas discursivas en las redes sociales.

La experiencia interdisciplinaria en este sentido es útil, puesto que enriquece un nuevo perfil del investigador social para comprender la fase de construcción de condiciones que permitan la recolección y preservación de datos primarios; el investigador social puede no sólo conferir sentido de interpretación social a los avances que desde las ingenierías u otras áreas del conocimiento como la física y la matemática aportan en el ámbito técnico organizativo en este objetivo, sino que también se enriquecería con el aprendizaje de las búsquedas operativas para estos fines.

El flujo creciente de los datos derivados de Twitter ha apuntado a la tendencia de *Big Data*, despertando motivaciones por definir metodologías para su preservación eficiente en el marco de un panorama fructífero para el análisis social. Un ejemplo de reciente esfuerzo en este sentido es la experiencia del observatorio COSMOS (Collaborative Online Social Media Observatory), con varias universidades europeas, pensado como un servicio escalable para los investigadores sociales como usuarios finales, en el que se agrupan ingentes cantidades de datos primarios de twitter (Burnap *et al*, 2014); América Latina debe buscar abrir las puertas para iniciar el camino en este sentido.

Referencias

- Armony, A., y Velásquez, N. (2015). Anti-chinese Sentiment in Latin America: An Analysis of Online Discourse. *Journal of Chinese Political Science*, 1-28. Recuperado de <http://paperity.org/p/74130827/anti-chinese-sentiment-in-latin-america-an-analysis-of-online-discourse>
- Borondo, J., Morales, A., Losada, J., y Benito, R. (2012). Characterizing and modeling an electoral campaign in the context of Twitter: 2011 Spanish Presidential election as a case study. *Chaos: An Interdisciplinary Journal of Nonlinear Science*, 22(2). Recuperado de <http://scitation.aip.org/content/aip/journal/chaos/22/2/10.1063/1.4729139>
- Briceño, Y. *et al.* (2010). Una revisión de movimientos en defensa de Internet en México y Venezuela. En: S. Elías (ed.). *TIC, comunicación y periodismo digital. Reflexiones de América Latina y Europa*. Barranquilla: Ediciones UniNorte.
- Briceño, Y. (2014). Saber y medios: Hacia un modo emergente de la comunicación de la ciencia. *Bitácora-e Revista electrónica Latinoamericana de Estudios Sociales, Históricos y Culturales de la Ciencia y la Tecnología*, 1. Recuperado de <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/38746/3/articulo1.pdf>
- Burnap, P. *et al.* (2014). Cosmos: Towards an Integrated and Scalable Service for Analyzing Social Media on Demand. *International Journal of Parallel, Emergent and Distributed Systems (IJPEDS)*. Recuperado de <http://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/17445760.2014.902057>
- Castells, M. (1998). *La era de la información, Volumen I, La sociedad red*. Madrid: Alianza.
- Castells, M. (2004). *The Network Society: a cross cultural perspective*. Recuperado de <http://www.scribd.com/doc/22569675/The-Network-Society-a-Cross-cultural-perspective-Manuel-Castells-ed>

- Corbière, F. (2011). Periodismo, nuevos medios y poder comunicacional. *La Trama de la Comunicación*, 15.
- De Moragas, M. (2012). Internet y cambios en el sistema de comunicación. *Quaderns del CAC*, 38, XV (1), 5-14.
- Hall, M. (1999). Virtual colonization. *Journal of Material Culture*, 4, 39-55.
- Kuhn, T. (1971). *La estructura de las revoluciones científicas*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Martin Serrano, M. (1989). Un protocolo para llevar a cabo estudios paradigmáticos de la producción social de comunicación. *Reis*, 48, 79-90. Recuperado de <http://eprints.ucm.es/13248/>
- Menna, L. (2012). Nuevas formas de significación en red: el uso de las #etiquetas en el movimiento 15M. *Estudios de Lingüística del Español*, 34. Recuperado de http://elies.rediris.es/elies34/Tesina_L-Menna.pdf
- Murphy, J., Cheong, M., Ma, N., y Koo, P. (2011). A sentiment analysis of Singapore Presidential Election 2011 using Twitter data with census correction. Recuperado de <http://arxiv.org/abs/1108.5520>
- Scolari, C. (2008). *Hipermediaciones. Elementos para una Teoría de la Comunicación Digital Interactiva*. Barcelona: Gedisa.
- Scolari, C. (2012). Narrativas transmediáticas, convergencia audiovisual y nuevas estrategias de comunicación. *Quaderns del CAC*. Recuperado de http://www.cac.cat/pfw_files/cma/recerca/quaderns_cac/Q38_scolari_et_al_ES.pdf
- Segado-Boj, F., Díaz-Campo, J., y Lloves-Sobrado, B., (2015). Latin American leaders on Twitter. Old uses for new media during political crises. *Revista Latina de Comunicación Social*, 70, 155-173. Recuperado de <http://www.revistalatinacs.org/070/paper/1040uni/10en.html>
- Skogerbø, E., y Krumsvik, A. H. (2015). Newspapers, Facebook and Twitter – intermedial agenda-setting in local election campaigns. *Journalism Practice*, 9(3), 350-366.
- Tansley, S., y Tolle, K. (2009). *The Fourth Paradigm: Data-Intensive Scientific Discovery*. Microsoft Research.
- Vedel, T. (2003). L'idée de démocratie électronique. Origines, visions, questions. En Perrineau, P. (Dir.), *Le désenchantement démocratique*. La Tour d'Aigues: Ed. de l'Aube.
- Vilares, A. y Gómez-Rodríguez, M. (2013). Una aproximación supervisada para la minería de opiniones sobre tuits en español con base en conocimiento lingüístico. *Procesamiento del Lenguaje Natural, Revista*, 51, 127-134.