

Letizia Caronia y André H. Caron  
Italia y Canadá

## Investigando sobre los medios: una reflexión sobre la metodología

*Este trabajo muestra algunas reflexiones sobre las cuestiones metodológicas surgidas en la investigación actual sobre la apropiación y uso cotidiano de las tecnologías de la información y la comunicación. Los autores argumentan la necesidad de unir marcos teóricos, hipótesis y herramientas metodológicas sugiriendo que los instrumentos metodológicos nunca son puros desde el momento en que reflejan los compromisos del investigador con un nivel más profundo que el de las ideas teóricas. El propósito de este estudio era sobre todo la construcción subjetiva del significado que la gente confiere a las tecnologías y a sus usos en el contexto cotidiano.*

*This paper presents some reflections on the methodological issues raised by contemporary research on the appropriation and daily uses of communication and information technologies. The authors argue the need for links between theoretical frameworks, hypothesis and methodological tools, suggesting that methodological matters are never «pure» methodological queries insofar as they reflect the researcher's commitment to a broader level of theoretical perspectives. The purpose of the study was to focus on the subjective construction of the meaning people give to technologies and their uses in an everyday-life context. This paper discusses the methodological strategies that were used in the design of the study.*

### DESCRIPTORES/KEY WORDS

*Investigación, metodología, tecnologías de la información y la comunicación, familia. Research, methodology, new information & communication technologies, family.*

La introducción de muchas y novedosas tecnologías de la información y comunicación

en la vida doméstica y la redefinición de las viejas en un brevísimo período de tiempo ha suscitado recientemente algunas difíciles cuestiones metodológicas. La complejidad del estudio de la dinámica de la interacción familiar con las tecnologías nunca ha sido tan estimulante como lo es ahora. Resulta cada vez más inconcebible que los estudios sobre este complejo tema usen un único instrumento de aproximación o que estén inspirados en un diseño de referencia único.

En estas circunstancias, el investigador debe definirse más como un innovador o explorador abierto a nuevos y múltiples marcos de referencia con respecto a sus elecciones metodológicas.

**Letizia Caronia** es doctora investigadora de la Universidad de Bolonia (Italia).

**André Caron** es director del Centro de Estudios «Jóvenes y Medios» y del Laboratorio de Nuevas Tecnologías de la Universidad de Montreal (Canadá).

**Traducción** del inglés por Teresa Fernández Martínez.

En este artículo describiremos la aproximación cualitativa que usamos en una investigación llamada «Nuevas tecnologías de la comunicación en el hogar: un estudio cualitativo sobre la introducción y los usos de los medios en la familia». Este estudio no perseguía estudiar las herramientas tecnológicas en sí mismas sino la evolución y redefinición en el tiempo de las tecnologías interactivas y de la interacción con ellas de los miembros de la familia. La aproximación teórica y sus correspondientes herramientas metodológicas, que describiremos más adelante, nos permitieron profundizar en la dinámica que estamos investigando, que es la interacción entre individuos y las nuevas tecnologías de la información y la comunicación inmersas en el contexto social y cultural de su vida cotidiana.

### 1. Marco teórico e hipótesis de base

Más que usar una aproximación determinista, pensamos que era más apropiado considerar los estudios sobre las tecnologías de la información y comunicación que miraban más de cerca el significado social y cultural de la llegada y uso de estas tecnologías en la familia (Silverstone, 1994; Casetti, 1995; Livingstone, 1998; 1999; Morley, 1992; Bertolini, 1999; Caronia, 2001).

Siguiendo esta corriente de estudios, adoptamos un enfoque contextualizador e interactivo sobre cómo la gente da sentido y realiza funciones a través de la técnica que su entorno económico produce y ofrece.

Nuestra hipótesis general y de partida era que los objetos que nos rodean (tecnológicos o no), los lugares que ocupan y el momento en el que se usan constituyen una parte significativa del contexto material de la vida diaria de los miembros de una familia: sus significados y funciones crean y a su vez son creados por la organización social y los referentes culturales de la familia en cuestión.

A través de los usos, no usos y abusos de los objetos tecnológicos, los miembros de la familia se dicen unos a otros quiénes son, con qué marcos culturales se encuentran relacionados, qué espacios y tiempos consideran como familiares o privados. En síntesis, dentro y a través de la red de las interacciones familiares, los miembros de la familia definen el uso de las tecnologías de la información y la comunicación al mismo tiempo que sus roles recíprocos e identidades y construyen una cultura familiar específica.

La complejidad del fenómeno que nosotros llamamos «la co-construcción entre los miembros de la familia y las tecnologías» requiere una aproximación metodológica capaz de captar sus múltiples y sutiles

hechos. Ésta es la razón por la que consideramos apropiado considerar una variedad de instrumentos y definir una estrategia específica que permitiera mejor el estudio de la construcción intersubjetiva del significado que la gente le da a las tecnologías y a sus usos. Es también la razón por la que no estudiamos tecnologías aisladas sino la interrelación entre diferentes familias de tecnologías como es el teléfono, la televisión y el ordenador junto con todos sus periféricos.

Un requisito previo para diseñar este estudio era encontrar maneras de incluir las situaciones diarias de interacción sobre una cierta base de continuidad. Todos sabemos que no hay diseños de investigación ideales ni perfectos. Si éste fuera el caso tendríamos estudios con medias perfectas de pretests y postests en la investigación experimental; tendríamos datos observacionales que serían capaces de tener en cuenta todas las variables afectadas; tendríamos estudios ideales que permitirían a los investigadores seguir minuto a minuto durante muchos meses o años a un gran número de familias en sus formas de vivir el día a día y en su interacción con las tecnologías. Pero este es raramente el caso y los investigadores debemos aceptar los límites de nuestros diseños de investigación y de los instrumentos que usamos.

Una vez sobreentendidas estas limitaciones, usamos una aproximación etnográfica a causa del compromiso de esta ciencia para reconstruir la perspectiva del agente en su propia práctica y las cruciales dimensiones del mundo de hechos en el que vivimos (Rabinow y Sullivan, 1987; Duranti, 1992).

### 2. Acercándonos al tema

Las personas de contacto, cuyo papel fuese reclutar participantes, fueron nuestro primer vínculo con las familias. Ellos tenían una responsabilidad importante porque este primer contacto determinaba la calidad de la participación de la familia. Para ser elegidos, las familias debían responder a alguno de estos tres perfiles:

- Familias con al menos un hijo de entre 8 y 14 años. Participaron tres familias y la edad de los padres oscilaba generalmente entre los 35 y los 45.
- Familias con adolescentes o adultos jóvenes. Los padres de las tres familias seleccionadas pasaban de los 45.
- Familias sin hijos menores de 35 años. Participaron tres parejas.

Para ser elegibles, también tenían que tener en la casa un ordenador conectado a Internet y un teléfono móvil y/o un busca. En total fueron nueve familias (28 personas) las que participaron en nuestro estudio y

realizamos 45 entrevistas en profundidad que fueron grabadas y transcritas literalmente.

### 3. Llevando a cabo la investigación: herramientas y estrategias

Tres equipos de investigadores se encontraron con cada una de las nueve familias. En cada una de ellas, los datos fueron recogidos durante dos o tres semanas. Para que los participantes se sintieran cómodos todos los encuentros se realizaron en sus hogares lo que también promovió la discusión y les dio un sentimiento de confidencialidad.

Fueron cinco los instrumentos seleccionados para explorar la compleja cuestión de cómo los miembros de una familia se apropian de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en el hogar. La primera intervención incluía una entrevista estructurada con el cabeza de familia en la cual procedimos a identificar el contexto tecnológico del hogar. Después procedimos con una aproximación no dirigida para la entrevista familiar. Esta entrevista, que duraba cerca de dos horas, tomó la forma de una conversación en la cual se intentó que la dinámica espontánea de la familia se expresase libremente. El propósito expreso de esta entrevista era establecer la confianza entre el investigador y la familia. Como en toda entrevista en grupo, era especialmente importante permitir que cada miembro se expresase y así pudimos medir rápidamente la dinámica interna de la familia con la que tendríamos que tratar durante las siguientes tres semanas. De este modo, estas sesiones de dos horas en el comienzo de la investigación se dirigían sobre todo a establecer la complicitad con las familias.

Todo esto nos permitía proceder con nuestro segundo requerimiento a los participantes, que era llevar un diario sobre el uso de las tecnologías, muy simple de rellenar. Tomando la forma de un cuaderno de formato normal, cada participante tenía que escribir en él todos los días y requiríamos una página completa dividida en franjas horarias. Para cada periodo, el participante tenía que indicar qué usos había hecho de una lista de tecnologías (televisión, video, juegos de video, teléfono, móvil, ordenador). Lo que era especialmente importante en este caso, es que un miembro de la familia, normalmente la madre, tenía la responsabilidad de que todos los diarios individuales estuviesen al día. Haciendo esto durante un periodo de siete días,

no perdimos ningún dato. Los datos reflejados en estos diarios serían especialmente útiles como punto de partida de discusión para las entrevistas individuales. Aunque esto podría parecer una carga al principio para los participantes, al final muchos fueron especialmente apreciativos en hacer este deber porque admitieron que les permitía darse cuenta por primera vez de la envergadura del uso que hacían o no hacían de las tecnologías. Dado que también queríamos obtener información sobre el uso diario del teléfono y del *pager*, era necesario establecer con cada participante una rutina diaria donde pudiéramos contactar con ellos y así ellos pudieran informarnos del uso de esta tecnología hasta ese momento. Esta llamada se hacía en forma de cuestionario y se usaron dos parrillas, una para el teléfono móvil y otra para el busca. Le preguntábamos al participante dónde estaba, qué estaba haciendo, cuántas llamadas había recibido ese día. Entonces procedíamos a analizar cada llamada que había recibido en su teléfono celular o en su busca: qué estaba haciendo en ese momento, dónde estaba, si estaba ocupado, si recogió la llamada o la devolvió inmediatamente, etc. Esta recogida de datos se hacía dos veces al día, a la hora que parecía más adecuada

#### TABLA CRONOLÓGICA

	Entrevista familiar	Diario monitorización telefónica	Entrevistas individuales	Observación «in situ»
Semana 1				
Semanas 2 y 3				

para cada participante. Por ello, adaptamos nuestros horarios a los de ellos en lugar de hacerlo al contrario. Esto nos condujo a tener datos muy tempranos durante el día y muy tarde en la noche. Las entrevistas individuales, que duraban hasta dos horas, tomaron la forma de discusiones semiestructuradas y permitieron una exploración en profundidad de un buen número de aspectos de la investigación. Proyectadas de antemano, estas entrevistas nos permitirían recopilar una información que ya habíamos adquirido en la entrevista familiar, en el diario y en la monitorización del móvil y el busca. En este punto, podíamos investigar mejor las motivaciones y los procesos de decisión, la diferencia entre varias interpretaciones que nos habían sido dadas previamente por otros miembros de la

familia y una descripción no censurada, y más libre de la dinámica familiar y sus interacciones. Fue especialmente fructífero ser capaces, más adelante, durante el análisis de los datos, de comparar puntos de vista, no sólo sobre tecnologías, sino sobre las percepciones de los otros sobre estas mismas tecnologías.

Finalmente, la observación «in situ», que podía durar de una a muchas horas, era probablemente el instrumento más difícil de usar. Dado que los datos recogidos aquí sólo podían usarse como una fuente complementaria de información, nos aproximamos a ellos de forma explorativa. En lugar de tener un observador, decidimos usar dos aunque sólo uno intervendría activamente. Aunque pensamos que al comienzo esto podría resultar perturbador, no fue éste el caso cuando observamos adolescentes en Internet, chateando,

***Todos sabemos que no hay diseños de investigación ideales ni perfectos. Si éste fuera el caso tendríamos estudios con medias perfectas de pretests y postests en la investigación experimental; tendríamos datos observacionales que serían capaces de tener en cuenta todas las variables afectadas; tendríamos estudios ideales que permitirían a los investigadores seguir minuto a minuto durante muchos meses o años a un gran número de familias en sus formas de vivir el día a día y en su interacción con las tecnologías.***

enviando e-mails, viendo la televisión, bajando música y algunas veces respondiendo a nuestras preguntas, todo simultáneamente. Parecía como si dos observadores no fueran suficientes para registrar todo lo que ocurre.

Básicamente –como ya hemos mencionado– los datos recogidos a través de la observación en nuestro estudio fueron sólo usados para tener otra perspectiva de las prácticas que los miembros de la familia habían expuesto en las entrevistas individuales.

#### 4. Análisis de los datos

Nuestra presencia constante en los hogares junto con la relación mantenida con la familia nos permitió ir más allá de la primera reacción, a menudo muy racional y sobrepasar el primer nivel del discurso de conformidad social. En nuestro estudio, nos centramos sobre todo en el análisis del discurso precedente.

Para preservar la riqueza del vocabulario que cada participante usaba cuando hablaba sobre tecnologías, usamos una transcripción literal de las entrevistas familiares e individuales. Algunos aspectos claves fueron realizados por un análisis del contenido hecho a través de un programa informático de análisis (Nudist), que también nos permitió descubrir las diferencias y semejanzas dentro y entre las familias. Después de este análisis cruzado, reconstruimos el discurso de cada familia sobre las tecnologías reagrupando las entrevistas de todos sus miembros. Cada entrevista (tanto individual como grupal) fue analizada como un texto completo y sometida después a una aproximación al análisis del discurso. En este nivel de análisis introdujimos otras dos perspectivas analíticas para dotar de sentido a los discursos de los miembros de la familia: el

aspecto secuencial y la organización social de la entrevista se hicieron tan importantes como el análisis de contenidos dado por el uso del software. Observaciones, conversaciones informales y otros instrumentos de investigación nos proveyeron de un conocimiento de fondo de los hábitos familiares, las teorías y las representaciones y fueron usados como recursos para interpretar los informes familiares de su uso de los medios.

Cinco dimensiones fueron trabajadas en estos análisis: la adopción de las tecnologías, su integración dentro del hogar, la evolución de la dinámica familiar relacionada con las tecnologías, las estrategias de comunicación y la transformación de los medios de comunicación en un nuevo contexto tecno-mediático.

#### 5. Conclusiones

Si observamos estas cuestiones tan complejas, obviamente el primer hecho a aceptar es que una única herramienta metodológica de aproximación es demasiado limitada para controlar la complejidad de los resultados. Por tanto, se debería pensar en una aproximación multiinstrumental que lleva al concepto de instrumentos secuenciales en el diseño de la investigación, que no debe interpretarse como la simple suma de un gran número de instrumentos, sino considerando la variedad de estos como una integración dinámica de puntos de recogida de datos. Se deben concebir los instrumentos como un conjunto estratificado de

datos que nos permite, en un principio, captar el discurso oficial inicial social y después proceder a un nivel mucho más profundo de interpretación del marco conceptual de referencia que cada miembro del hogar tiene. Es muy importante ver los instrumentos como realizadores de funciones muy diversas. En la aproximación clásica, uno estaría tentado de ver los instrumentos simplemente como algo que permite a los investigados (y al investigador) confirmar su punto de vista de manera distinta. La aproximación que nosotros hemos usado es en parte esto, pero también concibe los instrumentos como capaces de abarcar un proceso que podría no haber sido aún consumado por los informantes. Adoptando una aproximación etnográfica de base, dejamos el diseño de nuestra investigación abierto a la hipótesis de que el fenómeno que estábamos investigando era un proceso en desarrollo: el dar sentido a las tecnologías de la comunicación y la información en la familia podría continuar durante la propia investigación. Así pues, necesitábamos herramientas para observar esta posible naturaleza de proceso en desarrollo del fenómeno que estábamos investigando.

Trabajando con este tipo de hipótesis, el orden en el que los instrumentos son empleados es importante porque tiene consecuencias en la forma en que se desarrollará el fenómeno durante la propia investigación y en el nivel de mutua confianza entre los participantes y el investigador. Otro principio es que adoptamos una perspectiva holística.

Cuando se plantean estas cuestiones y problemas se debe pensar en términos de todo el contexto social y cultural que crea y es creado por el uso de las tecnologías de la comunicación y la información. Por ejemplo, no estudiar una simple tecnología en una forma aislada, sino un buen número de tecnologías que a menudo están interrelacionadas. El mismo razonamiento puede usarse cuando observamos la apropiación y usos de estas tecnologías y deben considerarse como fenómenos sociales «per se». La apropiación y el uso no deben ser vistos como concerniendo a un individuo aislado sino siempre como realizados por un miembro de una familia o un grupo: un individuo que no es un consumidor aislado actuando en un vacío

cultural y social sino alguien que vive en un medio cultural específico y que participa de un mundo social dado. Incluso los usos individuales (como ha demostrado nuestra observación «in situ») son sociales y culturales en su naturaleza desde el momento en que están realizados por actores sociales que han sido socializados con formas culturales concretas de usar y dar sentido a las tecnologías de la información y la comunicación (Caronia, en prensa).

Con este proyecto de investigación no sólo descubrimos un buen número de cosas acerca de la co-construcción de significados entre los miembros del hogar y las tecnologías, sino que también confirmamos la importancia del al menos dos importantes puntos metodológicos.

En primer lugar, los instrumentos metodológicos deberían usarse de forma que permitiesen a los participantes sentirse competentes en su conocimiento y percepción de las cuestiones planteadas. En segundo lugar, varios instrumentos deberían usarse no sólo para una confirmación mutua, sino para permitir a los participantes construir sus conocimientos y reflexiones y los recuerdos de sus biografías objetivas; en una palabra, para construir su trabajo de dar sentido durante toda su participación en la propia investigación.

#### Referencias

- BERTOLINI, P. (Ed.) (1999): *Navigando nel cyberspazio. Ricerca sui rapporti tra Infanzia e Internet*. Milano, Rizzoli.
- CARONIA, L. (2001): «Connecting parents and children: Internet as a relationship building activity», en *Encyclopaedia*, 10; 51-63
- CARONIA, L. (En prensa): *La socializzazione ai media. Contesti, interazioni e pratiche educative*. Milan, Guerini.
- CASETTI, F. (Ed.) (1995): *L'ospite fisso. Televisione e mass media nelle famiglie italiane*. Torino, San Paolo.
- DURANTI, A. (1992): *Etnografia del parlare quotidiano*. Roma, NIS.
- LIVINGSTONE, S. (1998): «Mediated childhoods. A comparative Approach to young people's changing Media environment in Europe», en *European Journal of Communication*, 13, 4; 435-55.
- LIVINGSTONE, S. (1999): «Les jeunes et les nouveaux médias. Sur la leçon à tirer de la télévision pour le PC», en *Réseaux*, 92-93; 103-32.
- MORLEY, D. (1992): *Television, audience and cultural studies*. London, Routledge.
- RABINOW, P. y SULLIVAN, M. (Eds.) (1987): *Interpretive social sciences. A second look*. Berkeley, University of California Press.
- SILVERSTONE, R. (1994): *Television and everyday life*. London, Routledge.

