

## EL USO DE LA RED INTERNET EN LA INVESTIGACIÓN SOCIAL (1)

**Guillermo Henríquez Aste**

### **Abstract**

The article makes some reflections on the possibilities of using the Internet to conduct research in social sciences, from the experience of their use in research conducted on professional Chilean immigrants. Specifically referring to two methods of obtaining information: Panel discussion and the survey by questionnaire.

### **Resumen**

En el artículo se hacen algunas reflexiones sobre las posibilidades de uso de la Red Internet para realizar investigación en Ciencias Sociales, a partir de la experiencia de su utilización en una investigación realizada sobre profesionales chilenos emigrantes. En concreto hace referencia a dos métodos de obtención de información: *el Grupo de discusión y la Encuesta por cuestionario*.

### **Introducción.**

Actualmente el estudio de la migración internacional se ve potenciado por el establecimiento de redes de información mundial como la red Internet, que permite comunicar en tiempo real a individuos esparcidos por el mundo, medio que constituye, también, un veloz sistema de mensajería y una ventana al mundo donde exponer y recibir ideas, imágenes, ofertas laborales, etc..

Desde un punto de vista sociológico, Internet es una nueva forma de comunicar al mundo, planteando grandes cambios culturales a las organizaciones sociales, a los países, a las formas de informarse y de conocer. Equivale a un mundo electrónico en el cual toda la variada gama de actividades que se desarrollan a diario en la sociedad también ocurren en Internet.

En este nuevo contexto el estudio de la migración internacional disminuye sus tradicionales barreras temporales y espaciales y se nos muestra como un fenómeno en el que los actores sociales pueden entregarnos sus opiniones y las valoraciones del proceso que los llevó a migrar, sus vivencias en el o los países de acogida, sus intenciones de retorno y la forma en que desde el exterior se relacionan con su país de origen.

Basados en esa premisa, la investigación utilizó como herramientas de recolección de información primaria dos técnicas diferentes. Por un lado, lo que se denominó un grupo de discusión virtual y por otro un cuestionario autoaplicado.

La primera de estas técnicas llevó a la reflexión sobre el problema de la interacción social y a un análisis de los medios ofrecidos por Internet para tal efecto. La segunda, por su parte, planteó desafíos técnicos en términos de la muestra, la construcción del instrumento para utilizarlo mediante la red, el medio más apropiado para *entregar* el cuestionario y la recepción de las respuestas.

De este modo, entonces, proponerse la obtención de información por medio de la Red Internet, implicó plantearse algunas interrogantes de orden técnico y metodológico. Concretamente, el punto está en saber si es posible obtener directamente información de los propios sujetos de la investigación. Esto, aparentemente no es tan evidente. ¿qué problemas se enfrentan si se desea obtener información vía la aplicación de un cuestionario

o constituir un grupo de discusión que entregue información relevante para los objetivos de investigación propuestos?

En ambos casos se presenta el problema de la comunicación con los sujetos del estudio, dado que toda investigación de esta índole implica de hecho algún tipo de interacción social y por ende de comunicación entre investigador e investigado.

### **Posibilidad de constitución de un Grupo de Discusión en Internet (2).**

La técnica del grupo de discusión (3) es ampliamente utilizada por las Ciencias Sociales, si bien desde concepciones y fines distintos según las disciplinas que la utilicen. Específicamente para la Sociología, lo más trascendente es el habla generada durante el proceso de discusión, susceptible de ser analizada, como discurso(4). Dado que lo importante es esto último, el discurso gestado en Internet puede ser tomado por la Sociología para investigar los más diversos tópicos, los que pueden ser planteados por el investigador en una comunicación directa con los participantes del grupo o, en su defecto, puede realizar el análisis de la *conversación* de un grupo a través de Internet y hacerla su objeto de estudio.

Basados en lo anterior, fue necesario prestar atención a las características que presenta la red Internet, en sus diversas formas, y evaluar hasta qué punto o en qué medida ellas son útiles para desarrollar la conformación de un grupo de discusión virtual a través de la red. Evaluadas las características presentes en cada una de las formas de conexión que encontramos en Internet, se consideró para estos efectos que la mejor herramienta era las **listas de interés o Listservers**.

Esta última forma de conexión a nuestro parecer es la óptima para la utilización de la técnica de grupo de discusión, por cuanto permite el estudio del discurso generado a su interior y, a la vez, da la posibilidad a un investigador de suscribirse a una lista y plantear allí una temática específica a comentar de la cual podría luego desprenderse algún tipo de análisis del discurso .

En relación con lo señalado, lo central es responder si existe interacción social en el hecho de comunicarse con otra persona a través de medios telemáticos. Al respecto, baste señalar que si bien existen diversas concepciones teóricas sobre lo que se entiende por interacción social, desde Simmel (5) es entendida como la acción recíproca de, a lo menos, dos personas y desde esa perspectiva la comunicación a través de la red es también una forma de interacción social.

Partiendo de esa premisa se puede decir que la conformación de un grupo virtual de discusión, a partir de una lista de interés, se puede presentar de dos maneras distintas: por un lado, cuando es el propio investigador quien motiva a los participantes de una lista y, por otro, cuando es a iniciativa de uno de los miembros de la lista que se genera la discusión.

Las dos posibilidades de constituir el grupo virtual de discusión abren sendas interrogantes respecto del rol del investigador en un proceso indagatorio en el cual se utilice la técnica del grupo de discusión (6).

### **La Encuesta por Internet**

Realizar encuestas a través de Internet tiene como antecedente muchas otras experiencias al respecto, en áreas tan diversas como los negocios y los estudios de opinión entre otros (7). En este sentido, la segunda técnica que interesa comentar en este trabajo es la aplicación de un cuestionario por medio de la Red Internet, caso que presenta dificultades distintas a las

reseñadas anteriormente. Por una parte está definir cuál es el mejor sistema de la Red para aplicar el cuestionario y obtener las respuestas y, por otro, el problema de la selección de la muestra.

El primero de los problemas mencionados llevó, al igual que con la técnica anterior a evaluar los sistemas de comunicación de la Red Internet, llegando a la conclusión que en este caso concreto, construir una página Web era la mejor solución encontrada para la aplicación del cuestionario, ello implicaba sin embargo, buscar la forma en que las respuestas pudieran ser enviadas desde la misma página y ser recibidas y almacenadas en el mismo orden en que fueron formuladas las preguntas.

Para solucionar esta dificultad se elaboró un programa ad hoc, que recogió las respuestas al cuestionario. Dicho programa quedó ubicado al interior de la Página Web de la encuesta y sus características principales eran:

- a) almacenar cada respuesta en dos archivos simultáneamente (uno con formato .txt y el otro a modo de página web en formato .HTML) Esta fue una medida de seguridad para no perder los datos almacenados, además de facilitar la lectura de los mismos; y,
- b) agregar a cada cuestionario recibido el campo de hora y fecha de recepción, lo cual permite con posterioridad cotejar con mayor facilidad los cuestionarios que han sido enviados más de una vez y llevar un conteo preciso de los respondentes.

En cuanto a la muestra, los problemas enfrentados dicen relación con la dificultad de construir un marco muestral; el sesgo de la muestra, por cuanto sólo es factible incluir en el marco muestral a aquella parte del universo que tiene acceso a la red(8) y, la imposibilidad de controlar el hecho de que quienes no tienen directamente acceso a la Red, pueden responder si conocen a alguien que se los permita. Por tanto, no es posible trabajar en sentido estricto con una muestra probabilística, ni determinar de antemano quienes serán

miembros de la muestra(9), cuestiones que es necesario tener presente con posterioridad al realizar el análisis y la interpretación de la información obtenida por este medio.

Para la construcción de la muestra, en el caso concreto de la investigación, se construyó un marco muestral a partir de las bases de datos más importantes sobre chilenos radicados en el extranjero que se encuentran disponibles en Internet, constituida por los integrantes suscritos a tres listas de interés (Listservers) expresamente referidas a Chile (10). La ventaja de usar estas Listservers radicaba en que en ellas existe un directorio en donde se encuentran algunos datos básicos de los individuos y su dirección electrónica, lo cual posibilitaba, a su vez, poder comunicarse vía E-mail.

Dichas listas se integraron en una sola que, con posterioridad, se depuró para eliminar a todos aquellos individuos que participaban en más de una de ellas y a aquellos que no correspondían a las características requeridas por la investigación, es decir, los individuos que no eran profesionales o que siéndolo vivían en el país; de este modo se confeccionó una lista con 1427 direcciones electrónicas de profesionales chilenos fuera de Chile. A todos ellos se les envió por E-mail una carta invitándolos a responder el cuestionario, e indicándoles la dirección de la Página Web donde encontrarlo.

Lo anterior hace que la muestra sea de voluntarios y no exactamente una muestra obtenida al azar. A ello se agrega que se les solicitó (en la misma carta), que dieran a conocer la dirección de la Página a otros compatriotas profesionales que conocieran, es decir, se utilizó además la técnica de la bola de nieve de una manera *sui generis*. Esto último, junto con aumentar la lista de posibles respondentes, hacía perder el control de cuántos finalmente constituían el marco muestral. Un tercer aspecto a tener en cuenta fue el que se solicitó a algunos administradores de páginas vinculadas con Chile que publicitaran la encuesta durante el período de su aplicación (11). Por tanto, era posible que también

quienes visitaban esas páginas se interesaran en la encuesta, respondiéndola algunas personas que no se ajustaran a los requisitos básicos.

Todos estos aspectos hacen que el tratamiento estadístico posible sea el utilizado para muestras no paramétricas y que los datos obtenidos sean de utilidad fundamentalmente para realizar análisis estadísticos exploratorios y descriptivos de los sujetos que respondieron la encuesta, pero esto no soluciona el problema de la representatividad de la muestra.

### **Conclusiones**

En síntesis, podemos sostener que probablemente la contribución de Internet como herramienta para las investigaciones sociológicas, y para muchas otras áreas de investigación científica, está en la posibilidad de contactar a grupos específicos de personas (con intereses o experiencias comunes) en cantidades importantes y localizados en zonas geográficas muy distantes. Por consiguiente, se hace necesario que las Ciencias Sociales adquieran conocimientos sobre estas nuevas realidades con el fin de comprenderlas y preparar sus distintas áreas y técnicas de investigación considerando que en el futuro inmediato continuará el perfeccionamiento de los sistemas telemáticos antes señalados y, probablemente, se producirá una masificación de los multimedia y la realidad virtual.

Las reflexiones anteriores nos llevan a sostener que la inserción de la telemática en las comunicaciones personales hace posible transformar el estilo de enfrentar la investigación social y abre nuevas expectativas y temas para la investigación del discurso, así como de las formas de relación interpersonal que se adoptan a través de la Red. En este sentido, Internet representa para la Sociología un amplio espectro de posibilidades donde aplicar la técnica del grupo de discusión, por cuanto, las principales condiciones de uso de la técnica son cumplidas a cabalidad por algunos de los sistemas de comunicación presentes en la

Red, especialmente las Listas de interés (Listservers), bajo el supuesto que la comunicación producida a través de ella es una forma de interacción social.

También nos atrevemos a sostener que el uso de la Red permite trabajar con técnicas de encuesta, si se tiene el cuidado de considerar las limitaciones que existen, especialmente, en la conformación de la muestra y su representatividad. En relación con esto último es claro que, cuando se utiliza Internet para hacer encuestas sociales, habrá un sesgo en términos de quienes son respondentes y quienes no quedan representados por carecer de acceso a Internet; en el caso concreto de la investigación realizada, por ejemplo, sólo los profesionales chilenos que tienen acceso a Internet podían quedar incluidos.

En general, respecto a la encuesta, se puede sostener que los inconvenientes metodológicos del sistema de consulta on-line no difieren demasiado de los de una encuesta por correo o telefónica, en términos de la confiabilidad de los datos obtenidos, no así en lo referido al problema de la validez, estrechamente ligada a las características de la muestra. Tampoco es diferente en términos de su aplicación cuando expresamente se solicita que la respondan exclusivamente los individuos seleccionados en la muestra. Sin embargo difiere de las mencionadas anteriormente, cuando además de esas personas se invita a responderla a todos quienes cumplan los requisitos definidos para los individuos a encuestar. En este sentido la encuesta por Internet tiene dos modalidades; la primera que podemos denominar cerrada a los sujetos de la muestra y, la segunda, abierta a todos los que por iniciativa propia decidan responderla.

### Notas

- (1) Este trabajo se inserta en una investigación sociológica mayor sobre el éxodo de talentos desde nuestro país, a través de Internet, realizado con el financiamiento de la Dirección de Investigación de la mencionada casa de estudios (Proyecto DIUC 97.173.007-1.0)
- (2) Esta parte se sustenta en el artículo de G. Henríquez, S. Depolo y F. Fuentes (1999)
- (3) En relación con grupo de discusión cf. Jesús Ibañez (1979)
- (4) La pérdida de la corporalidad es precisamente la limitante que tienen aquellas disciplinas que en sus análisis requieren el lenguaje corporal y gestual. Es probable que esta falencia

sea superada pronto con la inserción de manera masificada del sistema de videoconferencia, lo que permitiría sumar al análisis del discurso el análisis del comportamiento durante la discusión. Lo anterior no significa, sin embargo, desconocer la importancia que tiene para la Sociología el lenguaje gestual y corporal, cuando se utiliza la técnica de grupo de discusión

(5) Al respecto véase Georg Simmel (1986), Max Weber (1993), George H. Mead (1990)

(6) Para más detalles ver Henríquez et. al. (1999)

(7) Véase, por ejemplo, R. Coomber (1997)

(8) Diversos estudios sobre usuarios de Internet señalan que, en general, éstos son mayoritariamente blancos, residentes en países desarrollados, relativamente acomodados, bien educados, en comparación a la mayoría de la población, sin embargo hay una tendencia a la masificación de los usuarios que disminuye estas diferencias y permite mayor representatividad (Coomber, 1997).

(9) Esto último sería factible si considero como universo exclusivamente a los integrantes de mi marco muestral y entre ellos sorteo a quienes encuestar, pero ni aún así tendré respuestas de todos los individuos incluidos en la muestra, situación que también es corriente cuando el cuestionario se envía por correo

(10) Esas listas son Chile-H, Chile Ciencia y Chilenos en el Exterior

(11) La encuesta fue publicitada por los sitios Web Centro Cívico Chileno, Chile Lindo y El Chileno Interactivo

## Bibliografía

IBAÑEZ, Jesús. *Más allá de la Sociología, el grupo de discusión: Teoría y Crítica*. Madrid: Siglo XXI, 1979.

SIMMEL, Georg. *Sociología. Estudios sobre las formas de socialización*. Madrid: Alianza, 1986

WEBER, Max. *Economía y Sociedad*. México: Fondo de Cultura Económica, 1993

MEAD, George. H. *Espíritu, Persona y Sociedad. Desde el punto de vista del conductismo social*. México: Paidós, 1990

CANALES, Manuel y Adriana Binimelis. "El Grupo de Discusión". En: *Revista de Sociología*, N° 9, Universidad de Chile, 1994, pp. 107-119

HENRÍQUEZ, Guillermo y Sebastián Depolo. "Vivir Afuera. La vida cotidiana de chilenos en el exterior". En: *Revista Chilena de Temas Sociológicos*, Núm. Especial 4-5, Año III, Santiago de Chile, Universidad Católica Blas Cañas, 1999, pp 249-271

HENRÍQUEZ, G., S. Depolo y F. Fuentes. "El Grupo virtual de Discusión. Una alternativa de investigación social en el ciberespacio". En: *Revista Sociedad Hoy*, N° 2, Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 1999, pp 123-133

GOFFMAN, Erving. *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Buenos Aires: Amorrortu, 1989.

COOMBER, R. "Using the Internet for Survey Research". En: *Sociological Research Online*, vol. 2, N° 2. <http://www.socresonline.org.uk/>