

En torno a la validez del individualismo metodológico. La era de las emociones en el mundo social virtual y estrategias para su investigación.

Carlos De Angelis. Facultad de Ciencias Sociales UBA
cfdeangelis@gmail.com

Ana Wortman. Facultad de Ciencias Sociales UBA
aewortman@gmail.com

Introducción

En los últimos años ha comenzado a desarrollarse un campo de estudios en las ciencias sociales que pone en discusión ciertas certezas de la modernidad occidental, de los fundamentos del capitalismo y en consecuencia del modo de comportarse de los individuos.

En efecto, tanto Weber como Durkheim, argumentaban que la acción de los individuos era crecientemente racional, dejando a los valores, las emociones, la fantasía y la religión confinados a esferas íntimas o del espíritu exclusivamente. ¿Cómo se sostiene unida una sociedad? se planteaban como dilema estos sociólogos. Hacia los mediados del siglo XX, entre los años 40 y 60, la teoría social se vuelve más desencantada del pensamiento sociológico clásico, donde el dominio de lo afectivo no ha desaparecido en la vida social, volviendo a concitar el interés de los científicos sociales.

Recientemente comienzan a desarrollarse diversas investigaciones que cuestionan el fundamento racional del individuo contemporáneo, planteando un equilibrio entre distintas y variadas esferas del mundo de la vida y del mundo de las emociones. Las preguntas que fundan la acción del individuo contemporáneo asignan un lugar destacado a los afectos, los sentimientos y las emociones. El mundo de las redes sociales promovido por las Tics apuntan a promover dicha emocionalidad. Tanto la psicología como el psicoanálisis y su inserción creciente en la vida social e institucional provocan una nueva forma de pensar la acción del individuo. Nuevos aportes dan cuenta de una nueva construcción de la subjetividad contemporánea que pone en cuestión el modo como se han argumentado los estudios fundados en un sujeto consciente, de sus actos y sus palabras.

La cuestión de la acción social hoy se ve resignificada por el masivo acceso de las sociedades a las tecnologías info-comunicacionales. Muchas de las prácticas sociales de los sujetos priorizan la interacción mediada por diversos dispositivos, computadora, tablets y teléfonos inteligentes (smartphones). Las Tics, especialmente desde el desarrollo de la Web 2.0, han permitido niveles crecientes de intercambio entre los usuarios, donde los sujetos vuelcan en forma permanente datos sobre sus acciones, prácticas y sentimientos cotidianos en forma tanto voluntaria como involuntaria.

Todos estos datos suelen quedar almacenados y han contribuido al rápido desarrollo del "Big Data", así llamado el crecimiento exponencial la producción y el almacenamiento incesantes de grandes volúmenes de datos que se comienza a acompañar de la capacidad para analizar, comprender y aprovechar el valor de los mismo y su transformación en información. Frente a esos masivos flujos de datos, los científicos sociales se enfrentan a nuevas fuentes para acceder e interpretar. Dentro de este conjunto de nuevas vías de construcción de subjetividades, las redes sociales, como Facebook o Twitter son ámbitos particulares donde la investigación desde las ciencias sociales, han cobrado especial interés, dado que se han transformado en espacios de diálogo e influencia social.

En el presente trabajo se buscará realizar en primera instancia una articulación teórica de concepto de las emociones para expresarlo en las actuales condiciones de virtualización de lo real para luego realizar un análisis de las herramientas metodológicas disponibles para analizar estas nuevas perspectivas.

De la sociedad racional a la sociedad de las emociones

Racionalismo, racionalización y racionalidad, son tres términos que utiliza Max Weber a lo largo de su obra para indicar los diferentes significados que le otorga a la tendencia (a su juicio irreversible) de las sociedades (occidentales) hacia la racionalización (Swidler, 1973). La orientación eficiente de medios a los fines (racionalismo) se distingue de la sistematización de las ideas (racionalización). La racionalidad, por último, es el control de la acción de ideas. No es que Weber no considerara la irracionalidad como parte constitutiva del accionar humano pero mediante el método científico consistente en la construcción de tipos se "investiga y expone todas las conexiones de sentido irracionales, afectivamente condicionadas, del comportamiento que influyen en la acción, como "desviaciones" de un desarrollo de la misma construido como puramente racional con arreglo a fines" (Weber, 2012, pág. 7). Este principio de racionalización es para Weber propia de la civilización occidental que se construiría en base de *zweckrationales Handeln*, esto es la conducta racional-intencional, que componía el "desencantamiento del mundo", abandono de todo poder misterioso, incognoscibles o inescrutables, y el hombre podía dominar mediante la racionalización y la ciencia, lugar esencial de organización racional (Zeitlin, 1982).

En la teoría de elección racional, los individuos actuarían guiados por sus metas que muestran sus "preferencias" en dentro de sus marcos de referencia y sobre la base de información que poseen y sus condiciones materiales, existiendo una relación casi mecánica entre la elección de los medios para alcanzar su fin (Scott, 2000). El conjunto de doctrinas conocidas como RAT (Rational Action Theory) reúne un grupo variado de autores que "basándose en una concepción de la acción enraizada en la filosofía individualista del utilitarismo anglosajón, propugnan un enfoque económico de los fenómenos sociales" (Baranger, 2004, pág. 33). Los sujetos tendrían la

capacidad de "calcular" los resultados más favorables dentro de todos los marcos de acción alternativos.

Las emociones han tenido un rol secundario o marginal en la historia de las ciencias sociales, considerado o bien, cuestiones concernientes al mundo interior de los individuos, y por lo tanto su análisis disciplinar perteneciente a la psicología, o las emociones eran considerados "desvíos" de la acción racional weberiana. Para Marx, por su parte en su análisis de la alienación las pasiones y emociones eran aspectos fundamentales de la actividad humana y parte esencial de la vida consciente (Weyher). Durkheim, dentro de su perspectiva de que los hechos sociales son cosas, optó por enfatizar el carácter colectivo, moral de los sentimientos y de los sentimientos humanos, construyendo rituales, tanto sagrado y lo profano. (Adair, 2008).

La lectura de los "comportamientos emocionales" han tenido desde principios del siglo XX una lectura negativa, siempre vinculada lo irracional, a la masa y la multitud. Sociólogos, psicólogos y criminólogos se ocuparía de estas cuestiones y autores como Gustave Le Bon, Gabriel Tarde y Sigmund Freud construirían desde sus puntos de vista sus teoría para interpretar los acontecimientos de la época. Contagio, sugestión e imitación eran los términos habituales para identificar la producción de emociones y que trasformaban al sujeto individual al miembro de la masa, reforzando o haciendo resurgir los aspectos primitivos del individuo, "así pues, la desaparición de la personalidad consciente, el predominio de la personalidad inconsciente, la orientación de los sentimientos y las ideas en un mismo sentido, a través de la sugestión y del contagio, la tendencia a transformar inmediatamente en actos las ideas sugeridas, son las principales características del individuo dentro de la masa" (2000, pág. 37).

El pensamiento occidental ha generado una tradición que produjo diádas enfrentadas entre los conceptos de cuerpo y mente, la naturaleza y cultura, la razón y emoción, y lo público frente a lo privado En este marco las emociones han sido constreñidas como sensaciones internas privadas consideradas irracionales,

vinculadas a los deseos y que deben en todo caso ser domesticados (Williams & Bendelow, 2005).

Sin embargo a partir de los años sesenta se comienzan a elaborar otras teorías que podrían en tela de juicio las perspectivas de los intercambios racionales, con la recuperación de otras tradiciones que permitirían a las ciencias sociales abrir nuevas dimensiones. En este sentido, percepciones, emociones y sentimientos vuelven a ser conceptos significativos y que pueden contribuir a la comprensión de la vida social. Sin embargo, se plantean nuevas dificultades para fundamentar la relación entre el conocimiento y la emoción, debiendo elaborarse nuevas estrategias metodológicas para elaborar esquemas conceptuales que demuestren la relación mutuamente constitutiva entre la razón y la emoción.

A partir que las emociones y los cuerpos comienzan convertirse en un campo de interés sociológico, se establece una vinculación con la tradición teórica de la fenomenología. Husserl, considerado el padre de la fenomenología (realizó su obra entre fines del siglo XIX y principios del siglo XX) consideraba que "la realidad está estructurada por la percepción" (Alexander, 2008, pág. 196). Lo que se considera la realidad "incorpora la incertidumbre, la angustia y el relativismo de los convulsionadas primeras décadas del siglo XX. Schutz transformaría la perspectiva filosófica en una teoría sociológica fenomenológica, impactando en otra disciplina: la etnometodología. Para Alfred Schutz el mundo de la vida cotidiana se vincula con experiencias que lo trascienden y que refieren a otras provincias finitas de sentido (Belvedere, 2011), donde "nuestro sentido de la realidad se relaciona con nuestra vida emocional, haciendo que el origen de toda realidad sea subjetivo" (pág. 102).

A diferencia de las escuelas de las elecciones racionales, para la sociología fenomenológica de Schutz las formas de los sujetos de actuar en el mundo se sustentan en la intersubjetividad, construyendo un mundo que no es privado, sino común a todos. La idea planteada por Schutz de que el mundo cotidiano es un mundo intersubjetivo de cultura, lo distancia del individualismo metodológico, e impone el desafío de quitarlo de los términos teóricos para impulsar sobre estos

términos un programa de investigación. Garfinkel como alumno de Schutz sería el depositario de esta tradición pero fundando una nueva corriente: la etnometodología. En este sentido Ritzer va a definir a esta nueva disciplina como "el estudio del cuerpo de conocimiento de sentido común y de la gama de procedimientos y consideraciones [métodos] por medio de los cuales los miembros corrientes de la sociedad dan sentido a las circunstancias en las que se encuentran, hallan el camino a seguir en esas circunstancias y actúan en consecuencia" (1997, pág. 268).

El análisis de las emociones requiere establecer una distinción entre diferentes fenómenos afectivos cotidianos. Así se pueden identificar cinco tipos principales: emociones propiamente dichas (como el temor, la envidia, la ira y la culpa), sentimientos o emociones duraderas (pena o amor duraderos), los estados de ánimo circunstanciales (como el enojo, o la alegría), rasgos afectivos (como la timidez), y trastornos afectivos (como depresión y ansiedad) (Ben-Ze'Ve, 2000). Luego estas emociones cotidianas están influenciadas por una serie de por cuatro elementos (Turner & Stets, 2005): 1) la reacción biológica de los sistemas clave del cuerpo, como el sistema nervioso el cerebro o las influencias hormonales (aumento de la frecuencia cardíaca); 2) las definiciones culturales construidas socialmente y los controles de las emociones "deberían" ser experimentadas y expresadas en una situación dada (deseabilidad social); 3) la aplicación de las etiquetas lingüísticas comunes proporcionadas por la cultura y la capacidad semántica de un individuo para describir un acontecimiento o un sentimiento; 4) la expresión externa de las emociones a través de acciones faciales, vocales o lingüísticas y 5) las percepciones y valoraciones de objetos o eventos contextuales.

Las etiquetas lingüísticas consideradas por algunos autores como "lenguaje emocional" y tiene una función social específica siendo "el medio por el que la socialización de las emociones tiene lugar normalmente" (Lindesmith, Strauss, & Denzin, 2006, pág. 384), puede ser una clave para acceder al análisis de las emociones en Internet, considerando que el lenguaje emocional es utilizado por los adultos para explicar las emociones a los niños y que le puedan conferir significado,

para luego identificar las emociones de los demás. Será pues necesario desarrollar herramientas metodológicas apropiadas para comprender este lenguaje emocional para su investigación y análisis.

Del individualismo metodológico a los marcos interpretativo

El individualismo metodológico será la estrategia "natural" que establecerán los investigadores que sostienen la elección racional como sostén de la acción social. El término "individualismo metodológico" fue presentado por Joseph Schumpeter en 1908 en su libro "Der methodologische Individualismus". En los años 40., Friedrich Hayek y Ludwig von Mises retomarán el término como parte de sus teorías económicas liberales incorporando el concepto de lo que se conocería como la escuela austríaca de economía (Ochoa, 2006). Curiosamente recién en los años sesenta la frase apareció por primera vez en la revista sociológica (Dore, 1961).

La idea de que aspectos de la sociedad pueden ser "medidos" está presente desde las primeras décadas del siglo XX, siguiendo los modelos de las ciencias naturales, y especialmente con los trabajos de los psicólogos y psicólogos sociales como Floyd Allport y Louis Leon Thurstone. Allport rechaza conceptos como "alma colectiva" caracterizándolos como ficcionales y no científicos. Este sostenía que el tratamiento dado hasta el momento a aspectos de los comportamientos sociales era de "una ficción relacionada a la aplicación de la noción de ser colectivo super-orgánico" (p. 8), que en definitiva dejan de lado al individuo y sus decisiones. Sostenía esta idea cuestionando el uso de tres falacias: la grupal, la de la inclusión parcial y la falacia periodística. Allport retoma de Edwin Bissell Holt los conceptos de consciencia y deseo, entendiendo consciencia "como una operación del sistema nervioso producto de la relación entre el cuerpo y los objetos del entorno"(Baltà Pelegrí, 2009, pág. 137). Es decir, tomaba para sí la doctrina conductista y frente a las dificultades para identificar los múltiples elementos que intervienen en la formación de la opinión pública, propone observar los fenómenos en base un programa que destaca que son esencialmente "instancias de comportamientos" individuales.

Por otra parte un grupo de psicólogos encabezados por Louis Leon Thurstone(1931); Rensis Likert (1932) y Louis Guttman(1949) desarrollarían durante las primeras décadas del siglo XX, las escalas de medición. Estas tendrían como principal objetivos el proveer de un marco estandarizado para la construcción de indicadores. Evaluar propiedades que pertenecen a estados mentales, como actitudes, valores, sentimientos y opiniones en general, sobre las cuales no existe un acceso directo y que tampoco poseen unidades de medida (Marradi, Archenti, & Piovani, 2010), entre otros, quienes buscaron la configuración de diversas escalas que permitieran capturar estados internos de los sujetos, a través de sus declaraciones. El otro elemento crucial para desarrollar la encuesta como paradigma dominante de la investigación social, lo dio el desarrollo de las técnicas de muestreo, que contribuyó a que durante el siglo XX bajo la representación de imparcialidad y carácter científico las técnicas de encuestas se impusieran como fórmula dominante para la investigación en ciencias sociales, en diversas ramas en particular en estudios demográficos pero también en una amplia variedad de estudios actitudinales, y de opinión pública.

Sin embargo, el paradigma científico tradicional sintetizado en el tiple postulado de realismo, empirismo y positivismo, comienza a mostrar límites en su utilidad en varias áreas del saber (Alvarez-Gayou Jurgenson, 2006) y se deben ampliar sus perspectivas en el sentido de la construcción de marcos interpretativos, que enrolados en la investigación cualitativa buscan captar la subjetividad, explicando y comprendiendo las interacciones, sentimientos, emociones y los significados individuales y colectivos. Dentro de los marcos interpretativos se pueden señalar diversos enfoques: la teoría crítica; el constructivismo; el feminismo y estudios de género; el interaccionismo simbólico; la etnografía; la hermenéutica y la teoría fundamentada, entre otros. Estos marcos establecerían un conjunto de técnicas ampliamente conocidas como la observación (en sus diferentes tipos), la entrevista, la historia de vida, los grupos focalizados, y el análisis de discurso o narrativo, entre otros.

La tecnificación de la vida: las emociones se hacen virtuales

El avance de la Internet en el planeta se amplía a diario. En 2016 los usuarios de la red ascendería a más de 3566 millones de personas,¹ lo que implica a aproximadamente el 50% de la población mundial², integrándose en la vida cotidiana en dos planos, por una parte la acumulación sin precedentes de datos ubicados en millones de servidores distribuidos en el mundo, y por el otro la veloz introducción de la interactividad de la red en la vida cotidiana tanto en términos de los intercambios entre usuarios en todo el planeta, y la reciente introducción de "Internet de la cosas" donde en pocos años gran parte de los electrodomésticos, automóviles, televisores, relojes, etc., se encontrarán generando datos e interactividad en la red. Los teléfonos inteligentes (smartphones) son un buen indicio de la lógica de acumulación de funciones. En pocos años desde su introducción han pasado a cumplir el rol de computadora, radio, reloj, alarma, televisión, tocadiscos, brújula, mapa, sistema de posicionamiento global (GPS), tarjeta de compra/crédito, etc., además de la función para la cual han sido originalmente creados: hablar por teléfono. En el momento en que estos teléfonos se conectan a Internet mediante los sistemas de conexión veloz 3g y 4g, toda la información generada por los usuarios pasa a estar en algún espacio de la red.

En esta enorme y creciente red, millones de actores vuelcan sus actividades diarias, usando, incorporando datos e intercambiando con otros actores. También Internet tiene su lado oscuro. Compulsiones, adicciones y dependencias a la red comienza a ocupar un lugar destacado en los estudios de psicología o psiquiatría, tal vez comparable a los estudios de adicciones a drogas y alcohol. También Internet se ha vuelto un refugio para las personas con relaciones sociales de baja calidad o no satisfactorias, así como para las personas introvertidas que parecen reemplazar la vida social y las redes de personas en carne y hueso por la vida virtual. (Erica McIntyre)

1 <http://www.internetworldstats.com/stats.htm> (recuperado 12/07/2016)

² Debe señalarse que el acceso no es uniforme, dado que el 89% de América del Norte (sin México) posee acceso, mientras que en el otro extremo sólo el 28,7% de los africanos tiene servicio de Internet. Por el lado de América Latina 61,5% de los hogares tienen conexión a servicios de Web, lo que implica el 10,7% de los conectados a nivel mundial.

Brignal (2002) ha observado que Internet posee algunas propiedades inherentes al panóptico que el filósofo utilitarista Jeremy Bentham había construido como modelo de estructura carcelaria hacia fines del siglo XVIII, y que luego Michael Foucault universalizaría como modelo de control. "Ver sin ser visto", era el propósito central que expresaba Bentham en sus *The Panopticon Writings*. La web agrega otra característica impensada por Bentham, todas las acciones que se realizan en la red van dejando "rastros digitales" que analizados globalmente permiten el acceso a la vida de los individuos y con el potencial evidente de permitir una nueva mirada de la sociedad con una cantidad de información disponible inédita en la historia de la humanidad. El análisis de la información que circula en la web tiende a simplificarse con herramientas creadas para tales propósitos.

Las redes sociales, como Facebook y Twitter son dos ámbitos particulares donde la investigación desde las ciencias sociales en particular, han cobrado especial interés, dado que se han transformado en espacios concentrados de diálogo e influencia política, y donde las etiquetas lingüísticas pueden ser relevadas y analizadas.

Para Westling (2007) por ejemplo, Facebook reproduce la esfera pública, donde millones de personas en todo el mundo lo han convertido en una arena para la comunicación. Facebook permite, por ejemplo que miembros de una comunidad, sea ciudad o pueblo aporten sus opiniones sobre un tema mientras que les da la flexibilidad de decidir cuándo y cómo contribuyen a la conversación, también permiten a los políticos comunicarse con los miembros de la comunidad, sin capacidad de imponer sus mensajes a cualquier persona. La contrapartida es que la plataforma se ha transformado en un espacio de campaña permanente (Larsson, 2016) por el uso masivo de estas red por parte del sistema político, desde políticos instalados que cuentan con gran estructura para la difusión de sus mensajes, hasta los que están desarrollando sus primeras acciones. Esta suerte de "invasión" puede llevar a que muchos usuarios se retiren o busquen redes alternativas.

Por su parte Twitter es caracterizado como una red social de microblogging por sólo permitir un número reducido de caracteres (restricción que hasta el presente

Facebook no posee). La configuración predeterminada por breves mensajes (tweets) públicos, lo que permite a los usuarios a seguir a los demás y leer los mensajes sin dar permiso mutuo (Jansen, Zhang, & Chowdury, 2009). Cada usuario tiene su página de Twitter donde las actualizaciones de los mensajes de los perfiles seguidos se agregan en una sola lista que permiten visualizar los mensajes en forma sencilla. Desde sus inicios en 2006 Twitter ha sido muy utilizada para obtener información sobre noticias, campañas políticas y recientemente difusión de productos comerciales. Algunos estudios sugieren que los usuarios de Twitter se adoptan más información de los líderes de opinión (es decir, celebridades, bloggers famosos, etc.), que de otros usuarios de redes sociales facilitada por la posibilidad de reenvío (Stieglitz, 2012). Por otra parte la presencia de un hashtag facilita las incorporaciones a comunidades virtuales temáticas. Una hashtag es una palabra cuyo prefijo de un símbolo # (en castellano almohadilla o numeral) que se puede añadir a un tweet a fin de indicar la temática sobre la cual se opina. Investigaciones recientes indican que el análisis de los tweets en un momento determinado pueden ser predictores electorales (Tumasjan, A y otros, 2010), así como también pueden ser eficientes observadores del clima de opinión determinado frente a un acontecimiento como la muerte de una personalidad pública (Calvo, 2015).

El crecimiento de la importancia de las emociones como plano de la vida social vista desde las ciencias sociales ha ido en paralelo al crecimiento insólito de su inscripción en las tecnologías de la información como parte de la vida cotidiana de los sujetos. Algunas características particulares de la web como el extrañamiento, la distancia o deslocalización, desarraigo o descorporatización, el anonimato, velocidad, multiplicidad y simultaneidad de conexiones, han contribuido a que las aplicaciones disponibles de la web en especial en su etapa 2.0, sean vehículo de mensajes de fuerte carga emocional. Antiguos relatos personales y confesionales, como los que conformaban los diarios íntimos, encuentran su versión cibernética de estos escritos, como señala Paula Sibilía (2008) y son puestos a disposición de millones de personas, simplemente por estar expuestos de manera online.

Serrano Puche (2016) plantea que la vida online genera su propio régimen espacio temporal emocional definido como régimen de intensidades emocionales en el que importa la cantidad de emoción, mientras que el régimen tradicional es sobre todo un régimen de cualidades emocionales. Surge la pregunta si el régimen tecnológico puede llegar a anular o a suspender el off-line, pero parece observarse que la coexistencia de ambos regímenes emocionales en forma simultánea genera interferencias e interacciones entre ambas lógicas de difícil comprensión. Y debe señalarse que "dicha coexistencia, por otra parte, provoca que el ámbito de análisis sobre tecnología digital y emociones sea amplio y complejo, pues ha de atender a las implicaciones que de él se derivan tanto en el plano presencial como en el digital".

Investigando Internet: viejas reglas para un nuevo entorno

Si bien Internet constituye una gran promesa para los investigadores de las ciencias sociales, los grandes volúmenes de datos presentes pueden presentar grandes obstáculos para su análisis. Además los corpuses suelen presentarse en forma muy desordenada y no pueden ser codificados a mano. Surge allí la promesa de las técnicas automatizada que provee el "data mining" (que se analizará en detalle abajo) pero allí aparece limitaciones relevantes en su relación con la teoría. Por esto, las primeras técnicas aplicadas en la investigación aplicadas en Internet consistieron en la transferencia de las técnicas tradicionales de la vida off line a quienes comenzaban a emplear la web en sus tareas cotidianas. Aquí surgen según Sádaba Rodríguez (2012) una serie de objetos de investigación nuevos como las comunidades online, las identidades virtuales, interacciones comunicativas, participaciones políticas no convencionales, redes sociales, y diversos usos de las tecnologías en permanente expansión. También señala dos grupos de técnicas de investigación: las clásicas offline y las nuevas online.

Las primeras herramientas llevadas adelante por investigadores sociales fue nuevamente la encuesta con el envío de cuestionarios mediante mails y cuestionarios en línea en web-pages. Esta modalidad de investigación continúa en la actualidad, y reemplaza la encuestas "por correo" que aún hacen mención antiguos

textos de metodologías cuantitativos, reemplazando el envío de "cartas" por encuestas por el correo electrónico.

La construcción de los cuestionarios "online" como se los denominó requirió en su momento ciertos conocimientos informáticos para su construcción y volcado automático en bases de datos para su análisis, costo que se vería amortizado por el bajo costo de envío (aún menor a la encuesta por correo), así como también el surgimiento de bases de datos de correos electrónicos con millones de direcciones. El surgimiento de programas especializados para la construcción de cuestionarios y la automatización de envío y almacenamiento como G Suite (Google), SurveyMonkey y otros similares facilitan aún más la tarea de la construcción del cuestionario que ya puede prescindir del asesoramiento externo. Otras de las ventajas que el envío del cuestionario por correo permite es la transcripción de las preguntas abiertas por parte del propio encuestado. Claro está que transferir la responsabilidad de la escritura requiere esa habilidad del encuestado, pero superado ese escollo, las respuestas pueden ser volcadas en los programas de análisis cualitativos, así como también las matrices generadas por respuestas de las encuestas pueden ser asumidas por los paquetes estadísticos clásicos. También la información en pantalla permite a investigador incluir información para el encuestado que puede incluir material audiovisual como fotos o videos muy difícil (o casi imposible) en las formas tradicionales de encuestamiento cara a cara, telefónica, o el antiguo método del correo.

La posibilidad de extender las muestras mucho más allá de la cantidad tradicional fue un importante incentivo para este tipo de investigación, sin embargo se pueden observar deficiencias y dificultades en este tipo de programas, así como también extender las fronteras hacia encuestas regionales o globales. El principal problema es (como pasara con las encuestas "a vuelta de correo"), las bajas tasas de respuesta, aunque es posible enviar recordatorios a los potenciales participantes, las bajas tasas que se suelen obtener hacen retrotraer a las estrategias cuantitativas a las etapas previas a Gallup, pues a las tasa de respuesta se le incorpora la pregunta de quién responde, introduciendo sesgos no muestrales de difícil interpretación, y

donde las aptitudes computacionales del encuestado también ocupan un lugar a considerar. Otra cuestión vinculada a esta es dado por la imposibilidad de supervisar la encuesta, que incorpora la duda crucial sobre la veracidad de los datos volcados.

No obstante, en años recientes se comienza a trabajar con grupos cerrados en encuestados, es decir con una base de datos limitada sobre personas que han aceptaron incorporarse a una sistema que le ofrecerá completar una cantidad de encuestas en un tiempo determinado. Estas personas suelen tener beneficios o algún tipo de ingreso por participar del panel. Una gran ventaja de este modelo es poder contar con una gran cantidad acumulativa de información sobre estas personas, con la posibilidad de supervisar la calidad de la información suministrada. Una gran ventaja es poder finalmente establecer un dispositivo medianamente eficiente para establecer paneles de seguimientos de temas en el tiempo sobre las mismas personas (estudios diacrónicos). No obstante, estos sistemas más organizados de tratamiento, suelen ser provistos por empresas especializada, y surgen razonables dudas sobre en qué medida los panelistas son muestras representativas de determinadas poblaciones, así como también en qué medida son parte de estas bases sectores de la población de menores recursos.

Finalmente el menor auge del uso del correo electrónico, y la eliminación automática de correo de remitente no conocido (spam) pone frenos a esta modalidad de investigación.

Otra modalidad de análisis de la web es la llamada etnografía virtual o digital es decir la aplicación de técnicas de investigación cualitativa utilizando las herramientas que ha generado Internet para un propósito distinto que la investigación. Una de las modalidades utilizadas es la incorporación del investigador o investigadora en comunidades determinadas que se constituyen en la web, a través de blogs o foros de discusión. De este modo es posible generar una interacción con los participantes obteniendo información de un grupo de personas en forma simultánea, que asume principalmente forma de texto.

Grupos de personas con enfermedades raras, con tendencias suicidas, o simplemente fanáticos de los autos de carreras o amantes de las mascotas suelen abundar en la red, y suelen tener una tendencia al diálogo entre pares, donde los participantes la mayoría de las veces se presentan en forma anónima o con un seudónimo (nickname). El acceso del investigador a estas comunidades suele presentar barreras, sobre todo cuando el investigador se incorpora como encubierto porqué, como es obvio, debe sostener intercambios simulando la condición que atraviesa el grupo y debe estar preparado para el intercambio de material gráfico y audiovisual con el grupo de referencia, por lo que si sus respuestas no son las esperadas por el grupo suele levantar sospechar en forma rápida. Estos grupos suele tener un moderador, con lo que puede presentarse como alternativa la presentación de las intenciones investigativas frente al moderador.

La gran ventaja de esta modalidad de investigación es la observación de los intercambios de los diferentes componentes del grupo, pudiendo identificar la frecuencia y modalidad de interacción con la ventaja de obtener registro automático de todo lo escrito. Una de las desventajas consiste en la diferencia entre el lenguaje escrito del lenguaje verbal que puede modificar los contenidos en especial en la transmisión de emociones y sensibilidades. También debe observarse que gran parte de los foros de intercambio han ido mutando a modalidades audiovisuales con el intercambio de videos y/o conexiones y transmisiones en vivo. La popularización de las webcams (prácticamente todos los dispositivos actuales trae una cámara incorporada) y el constante incremento del ancho de banda disponible facilita este traslado, de todos modos se debe considerar que el pasaje al formato audiovisual.

Debe señalarse que la investigación en los contextos que provee las tecnologías infocomunicacionales sugieren asimilarse a las técnicas de la observación, en especial, la no participante en cuanto a la distancia de los acontecimiento observado, incluyendo la posibilidad de acceder actividades sancionadas, prohibidas, delictivas o peligrosas. (Flick, 2012). También se las características de la web facilita las actividades de investigación realizadas en forma encubierta, aunque como en la vida offline es difícil sostener en el tiempo la situación del investigador encubierto con la

necesidad de abandonar la comunidad en un tiempo perentorio o la obligación de descubrirse con el impacto consecuente que tal acción lleva incorporada.

Otra modalidad de interacción del investigador con una persona o un grupo de referencia es precisamente el empleo de las herramientas audiovisuales que incorporan las tecnologías info-comunicacionales para la realización de entrevistas sin copresencia o mediada por la computadora. En efecto, programas como Skype y otros similares permite la realización de conversaciones online con la posibilidad de ver los rostros con sistemas de grabación en línea. También los programas de teleconferencia pueden emplearse para realizar grupos focalizados donde los participantes pueden observarse simultáneamente en pantallas en forma partida. Si bien en ambos casos se mantiene la estructura dialógica queda por identificar, en los grupos focalizados los potenciales cambios que trae la no copresencia, así como la mantención de las capacidades del moderador para facilitar la circulación de la palabra. No obstante una ventaja que debe destacarse es la posibilidad de constituir grupos con personas distantes geográficamente.

Dentro de estas estrategias, las herramientas audiovisuales que facilita internet generan nuevas modalidades de aproximación a los fenómenos a estudiar, por ejemplo la posibilidad de instalación de cámaras ip en hogares u otros sitios de interés con la finalidad de generar de esta forma puntos de observación al estilo "panóptico", como es ampliamente conocido en los programas de "tele realidad" como Gran Hermano³. Más allá del parecido mediático, la técnica habilita la observación a distancia de diversos fenómenos sin la presencia en persona del investigador en donde aquellos ocurren.

Como se ha expresado la evolución de Internet a partir de los primeros años del siglo XXI hacia la llamada Web 2.0 ha vuelto la interactividad un lugar común, donde las redes sociales mediadas por computadoras ocupan un lugar de privilegio. No obstante, han surgido otras instancias comunicacionales, como los comentarios de

³ Se trata de un grupo desconocidos conviviendo en una casa por un tiempo determinado, sometidos a diversas pruebas bajo el escrutinio de cámaras observándolos en forma permanente, siendo un formato televisivo de gran audiencia transmitido en infinidad de países del mundo.

los lectores en periódicos que pueden resultar de interés para los investigadores. Existen diversas formas de estudiar las redes tal vez la más intuitiva y sencilla es simplemente la observación de los actores que se presentan en la interacción. Por ejemplo, la cantidad de seguidores en cuentas en redes sociales, la cantidad de mensajes y de respuestas pueden ser indicadores de la presencia de los actores en comparación con otros en el transcurso del tiempo. También el análisis se abrió a la blogósfera. Con la multiplicación de los blogs en los primeros años del nuevo siglo pareció surgir una nueva fuente de información, especialmente con la emergencia de páginas de grupos hasta el momento de escasa visibilización social. Los sistemas de creación y alojamiento como Blogger o Wordpress permitió la generación de millones de blogs antes 2005 y 2011, se calcula que en éste último año existían unos 120 millones de blogs, gran parte de ellos inactivos. La mayoría de estos permitía un análisis en torno a su textualidad y la presencia de material audiovisual. Muchos medios online de referencia incluyeron blogs como parte de su estructura visual. No obstante, tanto por la dificultad de generar material nuevo en forma permanente como la imposibilidad de generar un tráfico suficiente que dé sustentabilidad la gran mayoría de los blogs fueron discontinuados, transfiriendo la gran mayoría de las actividades a las aplicaciones de microblogging como Facebook o Twitter, o MySpace a la apertura de los canales de Youtube que permite la subida de videos sin necesidad de grandes conocimientos técnicos, con la generación de una nueva categoría de personalidades célebres: los "youtubers", evaluados por la cantidad de seguidores y las repercusiones de los videos que suben.

Más allá de la discusión sobre la capacidad de Internet para generar una esfera pública virtual existe un consenso en que parte de la vida social se refleja en los flujos informativos de internet. Esto genera un nuevo desafío en términos de investigación sobre como acceder y procesar al flujo incesante de información observando "la gran pantalla". "Big Data" es el nombre que toma este mundo global de información y Data Mining o Minería de datos, emerge como la nueva estrategia para la investigación de grandes bases de datos, en busca de asociaciones de fenómenos no visibles para el ojo humano. Si bien se pueden tomar diversas definiciones, "Big Data" se refiere en general a la práctica de combinar grandes

volúmenes de datos de diverso origen, y "Data Mining" al análisis de los mismos mediante la utilización de sofisticados algoritmos para interpretarlos (European Data Protection Supervisor, 2015). Este conjunto de técnicas de análisis de datos ha ido cobrando protagonismo desde principios del siglo XXI. Existen muchas definiciones para ésta nueva "tecnología". Una de las más inclusivas expresa que *data mining* es la ciencia de extracción de información útil de grandes grupos de datos, una nueva disciplina que aprovecha la ventaja de la intersección de la estadística; las máquinas de aprendizaje; el aprovechamiento y manejo de base de datos; el reconocimiento de patrones; la inteligencia artificial y otras áreas (Hand, Mannila, & Smyth, 2001). Por el uso de las estadísticas a la que la definición hace referencia se refiere preferentemente a técnicas multivariadas, como análisis factorial; clúster o árboles de decisión, entre otras. El concepto de máquina de aprendizaje, o "*learning machine*" en inglés, se refiere a los programas preparados para encontrar patrones entre grandes volúmenes de datos, encontrando modelos implícitos y realizar predicciones basadas en una información parcial o incompleta. El desarrollo de la inteligencia artificial (AI) está implícita en la máquina de aprendizaje, y se refiere al desarrollo de algoritmos específicos para el tratamiento de los datos y término de *Data Warehouse* o "almacén de datos", muestra un aspecto central estas técnicas que se enfoca a que el descubrimiento de patrones dentro de un grupo de datos establecidos "naturalmente".

En sus inicios tanto Big Data como Data Mining se orientaron a dar respuesta al mundo de los negocios como forma de explorar y conocer los datos acumulados en las bases de datos de empresas y organizaciones, por ejemplo, datos de compras en supermercados, registros de uso de tarjetas de crédito, y las estadísticas gubernamentales. De hecho uno de las primeras técnicas de análisis se llamó precisamente "*Market basket analysis*", cuyo fin era precisamente el análisis de las compras del supermercado, buscando asociaciones significativas en las elecciones de los clientes. La solución típica llevó a la generación de la clásica regla de que las personas que compran pañales son propensos a comprar cerveza (Raeder & Chawla, 2010). Sin embargo, velozmente las técnicas fueron expandiéndose hacia el análisis

de otros tipos de datos como imágenes de los cuerpos astronómicos, bases de datos moleculares, y registros médicos.

La búsqueda de la interpretación de los datos de la web se denomina "*Web Mining*" o minería de la red, aplicando las técnicas de minería de datos a documentos y servicios del Web (Kosala & Blockeel, 2000). A partir de las huellas de quienes visitan un sitio en Internet dejan (direcciones de IP, navegador, etc.) los servidores almacenan en forma automática una bitácora de accesos. Las herramientas de la minería de la red analizan y procesan éstas bitácoras para producir información significativa.

Los investigadores en temas económicos fueron de los primeros en utilizar estas herramientas para realizar seguimientos macroeconómicos y establecer tendencias (Choi & Varian, 2012), utilizando indicadores tales como los precios de vivienda, ventas minorista, inflación, empleo, comportamiento del consumidor y los cambios en los consumos privados, donde se demuestra que la incorporación de datos provenientes de herramientas como Google Trends pueden mejorar las predicciones obtenidas mediante encuestas tradicionales (Vosen & Schmidt, 2013).

Estas relativamente nuevas modalidades de análisis también alcanzaron a las ciencias sociales, donde esos masivos flujos de datos, los científicos sociales se enfrentan a nuevas fuentes para acceder e interpretar. Debe tenerse en cuenta que en términos metodológicos la técnica de investigación de minería de datos establece diferencias sustanciales con las modalidades tradicionales de registro de datos cuantitativos, en especial con los sondeos de opinión. Ya no hay muestreo en el sentido tradicional del término, ni una intervención directa del investigador en campo donde a través de los cuestionarios y encuestadores interrogaba en forma directa a las unidades de análisis seleccionadas. Tampoco están disponibles las hipótesis tradicionales donde el investigador "aislaba" variables independientes y variables dependientes. Aquí los datos están disponibles en forma simultánea, por ese motivo se habla de "exploración de los datos", y es posible vincular estos procedimientos a las técnicas de observación de fenómenos. Por esto también van

creciendo dos estrategias adicionales frente a los resultados obtenidos: la visualización de los datos (y resultados), y el "Text Mining" o minería de textos. La exploración visual de datos permite observar en forma sencilla patrones observables en forma intuitiva y no requiere la comprensión de algoritmos matemáticos o estadísticos complejos (Keim, 2002). Gran parte de la información disponible en la Web está disponible en forma de textos, noticias de los periódicos, blog, entradas en redes sociales, etc., allí el *Text Mining* busca la extracción de información desde diversas fuentes escritas (Tan, 1999).

Las estrategias más recientes de investigación apuntan a identificar las emociones y los sentimientos de los sujetos que intervienen en la web. Estos caminos, que de alguna forma buscan continuar a los psicólogos que en los años '30 del siglo XX crearon las escalas, cuentan con nuevas herramientas que apuntan a la identificación automática de los contenidos para la clasificación de mediante complejos algoritmos. El análisis de los sentimientos, ya tiene su denominación como "*Sentiment analysis*", y busca identificar las valoraciones, actitudes y emociones de la gente hacia entidades tales como productos, servicios, organizaciones, personas, problemas, eventos, temas, etc.(Liu, 2012).

El análisis de sentimientos se centra principalmente en las opiniones que expresan o implican sentimientos positivos o negativos. Para posibilitar la definición será pues identificar el lenguaje natural como expresión de un sentimiento, que son subjetivos socialmente compartidos, por lo tanto para esto es imprescindible examinar una colección de opiniones de se debe construir un repertorio de opiniones y expresiones de sentimientos, y esta información es la que se incorpora al algoritmo. Uno de los más empleados es el llamado API⁴ que es precisamente un "clasificador de sentimientos" que es un método de aprendizaje automático para detectar la polaridad de los sentimientos específicamente en los tweets. Para cada tweet, la API convierte el contenido en una puntuación que indica si el tweet es positivo, negativo o neutro(Hoang, T. y otros, 2013). Uno de los desafíos de las técnicas es identificar

⁴ <http://help.sentiment140.com/api>

los contextos de generación de los mensajes, así como también determinar los textos de contenido irónico que suelen transmitir un mensaje inverso al expresado.

Bibliografía

Adair, S. (2008). Status and Solidarity: A Reformulation of Early Durkheimian Theory. *Sociological Inquiry*, 78 (1), 97-120.

Alexander, J. (2008). *Las teorías sociológicas desde la Segunda Guerra Mundial*. (1987, Ed.) Madrid: Gedisa.

Allport, F. H. (1937 (2002)). Toward a Science of Public Opinon. *Public Opinion Quarterly*, 1 (1), 7-23.

Alvarez-Gayou Jurgenson, J. L. (2006). *Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología*. México: Paidós Educador.

Baltà Pelegrí, J. (2009). Presentación de: Allport "Toward a Science of Public Opinion" . *Athenea Digital* (16), 137-139.

Baranger, D. (2004). *Epistemología y metodología en la obra de Pierre Bourdieu*. Buenos Aires: Prometeo.

Belvedere, C. (2011). *Problemas de fenomenología social. A propósito de Alfred Schutz, las ciencias sociales, y las cosas mismas* . Buenos Aires: Prometeo libros.

Ben-Ze'Ve, A. (2000). *The Subtlety of Emotions*. Cambridge: MIT Press.

Calvo, E. (2015). *Anatomía política de Twitter en Argentina*. Buenos Aires: Capital Intelectual.

Choi, H., & Varian, H. (2012). Predicting the Present with Google Trends . *Economic Record*, 88 (Issue Supplement), 2-9.

Dore, R. P. (1961). Function and Cause. *American Journal of Sociology*, 26 (6), 843-853.

Erica McIntyre, K. K. Compulsive Internet use and relations between social connectedness, and introversion. *Computers in Human Behavior*, 48, 569-574.

European Data Protection Supervisor. (2015). *Meeting the challenges of big data. A call for transparency, user control, data protection by design and accountability*. Bruselas: EDPS.

Flick, U. (2012). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Morata.

- Guttman, L. (1949). *The basis for scalogram analysis*. Chicago: Bobbs-Merrill, College Division.
- Hand, D., Mannila, H., & Smyth, P. (2001). *Principles of Data Mining*. Cambridge: The MIT Press.
- Hoang, T. y otros. (2013). Politics, sharing and emotion in microblogs. *IEEE/ACM International Conference on Advances in Social Networks Analysis and Mining* , 282-289.
- Jansen, B. J., Zhang, M. S., & Chowdury, A. (2009). Twitter power: Tweets as electronic word of mouth. *Journal of the American society for information science and technology*, 60 , 2169-2188.
- Keim, D. (2002). Information visualization and visual data mining. *IEEE Transactions on Visualization and Computer Graphics* , 1-8.
- Kosala, R., & Blockeel, H. (2000). Web Mining Resarch: A survey. *SIGKDD Explorations* , 1-15.
- Larsson, A. O. (2016). Online, all the time? A quantitative assessment of the permanent campaign on Facebook. *new media & society 2016, Vol. 18* , 274–292.
- Le Bon, G. (2000). *La psicología de las masas* (1895 ed.). Madrid: Morata.
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of psychology* .
- Lindesmith, A., Strauss, A., & Denzin, N. (2006). *Psicología Social*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Liu, B. (2012). Sentiment analysis and opinion mining. *Synthesis lectures on human language technologies* , 1-167.
- Marradi, A., Archenti, N., & Piovani, I. (2010). *Metodología de las Ciencias Sociales*. Buenos Aires: Cengage Learning Argentina.
- Ochoa, J. C.-B. (2006). Sobre el individualismo metodológico. Un panorama actualizado de cuestiones y puntos de vista sobre un viejo asunto. *Éndoxa: series filosóficas*, , 21, 313-346.
- Raeder, T., & Chawla, N. (2010). Market basket analysis with networks . *Springer-Verlag* , 97–113.
- Ritzer, G. (1997). *Teorías sociológicas contemporáneas*. México: McGraw Hill.

- Sádaba Rodríguez, I. (2012). Introducción a la investigación social online. En M. Arroyo Menéndez, & I. Sádaba Rodríguez, *Metodología de la investigación social. Técnicas innovadoras y sus aplicaciones*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Scott, J. (2000). Rational Choice . En g. Browning, A. Halcli, F. Webster, & S. Publications (Ed.), *Understanding Comtemporary Society: Theories of the Present* (págs. 126-138).
- Serrano Puche, J. (2016). Internet y emociones: nuevas tendencias en un campo de investigación emergente. *Comunicar. Revista científica iberoamericana de comunicación y educación* (46), 19-26.
- Sibilia, P. (2008). *La intimidad como espectáculo*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Stieglitz, S. &-.X. (2012). Political communication and influence through microblogging--An empirical analysis of sentiment in Twitter messages and retweet behavio. r. *In System Science (HICSS), 2012 45th Hawaii International Conference ,* 3500-3509.
- Swidler, A. (1973). The Concept of Rationality in the Work of Max Weber. *Sociological Inquiry ,* 43 (1), 35–42.
- Tan, A.-H. (1999). Text mining: The state of the art and the challenges. *Proceedings of the PAKDDWorkshop on Knowledge Disoccovery from Advanced Databases . ,* 65-70.
- Thurstone, L. (1931). The measurement of social attitudes. *The Journal of Abnormal and Social Psychology ,* 249-269.
- Tumasjan, A y otros. (2010). Predicting Elections with Twitter: What 140 Characters Reveal about Political Sentiment. *ICWSM ,* 178-185.
- Turner, J., & Stets, J. (2005). *The Sociology of Emotions*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Vosen, S., & Schimidt, T. (2013). Forecasting private consumption: survey-based indicator vs. Google trends. *Journal of Forecasting ,* 30 (6), 565-578.
- Weber, M. (2012). *Economía y Sociedad* (1922 ed.). México: Fondo de Cultura Económica.
- Westling, M. (2007). Expanding the public sphere: The impact of Facebook on political communication. *The New Vernacular ,* 1-13.

Weyher, L. F. Re-Reading Sociology via the Emotions: Karl Marx's Theory of Human Nature and Estrangement. *Sociological Perspectives* , 55 (2), 341-363.

Williams, S., & Bendelow, G. (2005). Emotions in Social Life Critical Themes and Contemporary Issues Williams S.; Bendelow G. Introduction: emotions in social life Mapping the sociological terrain. En S. Williams, & G. Bendelow, *Emotions in Social Life Critical Themes and Contemporary Issues*. London: Routledge's.

Zeitlin, I. (1982). *Ideología y teoría sociológica* (1968 ed.). Buenos Aires: Amorrortu editores.